

## **Správa o vybavovaní sťažností a petícií v PSK za 1. polrok 2013**

Vybavovanie sťažností a petícií v pôsobnosti Prešovského samosprávneho kraja je vykonávané v súlade so zákonom NR SR č. 9/2010 Z.z o sťažnostiach a zákonom NR SR č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov, pričom postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií v PSK upravujú Zásady vybavovania sťažností a petícií v PSK.

V zmysle prijatých „Zásad vybavovania sťažností a petícií v PSK“ vedie centrálnu evidenciu sťažností a petícií v PSK Útvar hlavného kontrolóra PSK (ďalej iba „ÚHK PSK“). Po posúdení je sťažnosť postúpená na prešetrovanie vecne príslušnému odboru Úradu PSK. Jednotlivé odbory Úradu PSK si vedú pomocnú evidenciu sťažností a petícií. V prípade, že PSK nie je príslušný na vybavenie sťažnosti alebo petície, ÚHK PSK postúpi sťažnosť resp. petíciu najneskôr do desiatich pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Sťažnosť musí byť vybavená do 60 pracovných dní odo dňa jej doručenia na Úrad PSK. Na prešetrovanie a vybavenie petície je 30 dní od jej doručenia na Úrad PSK. V zmysle ust. čl. VI. Zásad vybavovania sťažností a petícií v PSK, v prípadoch náročných na prešetrovanie na základe písomného požiadania toho, kto sťažnosť prešetruje, vydáva Hlavný kontrolór PSK písomný súhlas na predĺženie lehoty na prešetrovanie a vybavenie sťažnosti. Opakované sťažnosti rieši Hlavný kontrolór PSK vo svojej kompetencii.

V súlade s Plánom kontrolnej činnosti Útvary hlavného kontrolóra PSK vykonáva ÚHK PSK kontrolu prijímania, evidencie, prešetrovania, vybavovania sťažností a petícií a plnenia opatrení na nápravu zistených nedostatkov na jednotlivých odboroch Úradu PSK.

Na základe poverenia Hlavného kontrolóra PSK č. 28/2013 zo dňa 16.5.2013 bola vykonaná kontrola vybavovania sťažností a petícií ako aj plnenia opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku pri vybavovaní sťažností a petícií za 1. polrok 2013 na odbore zdravotníctva Úradu PSK.

Vybavovaniu predmetnej agendy je na odbore zdravotníctva Ú PSK venovaná náležitá pozornosť, evidencia sťažností je vedená so všetkými náležitosťami, agenda je vybavovaná v lehotách stanovených zákonom. Z kontroly bol vypracovaný Záznam o výsledku NFK č. 28/2013.

ÚHK PSK v súlade so spracovanými zásadami aj v priebehu hodnoteného obdobia poskytoval metodickú činnosť jednotlivým odborom Úradu PSK v oblasti vybavovania sťažností, hlavne poskytovaním podrobných informácií o postupe pri šetrení jednotlivých námietok, forme a podobe výstupných materiálov (zápisníc o riešení sťažností) s dôrazom na dodržiavanie lehôt pri ich vybavovaní.

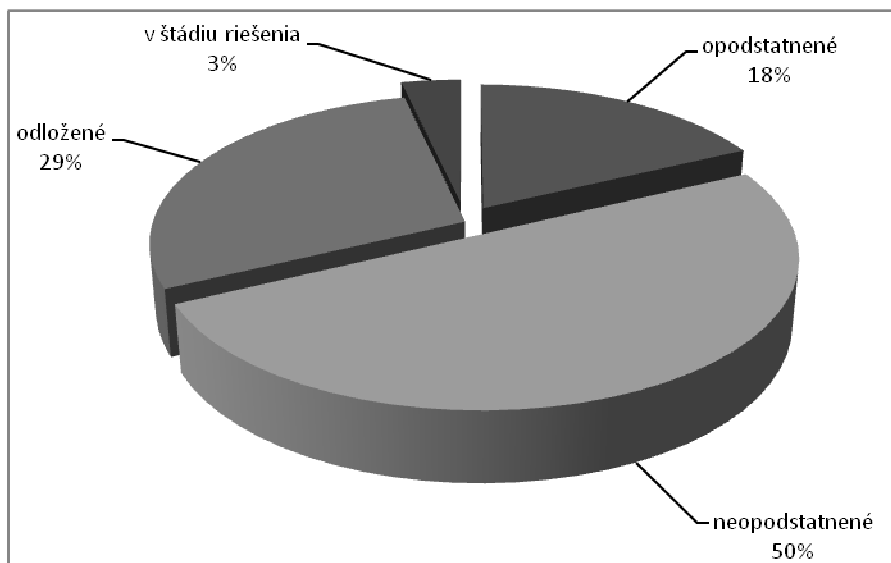
## 1. Centrálna evidencia a vybavovanie sťažností

Na ÚHK PSK bolo v centrálnej evidencii za 1. polrok 2013 zaevidovaných 36 sťažností. 7 sťažností bolo vecne nepríslušných, tie boli postúpené na priame vybavenie vecne príslušnému orgánu verejnej správy v zmysle ust. § 9 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach.

Z 29 vecne príslušných sťažností bolo:

- 5 opodstatnených sťažností
- 14 neopodstatnených sťažností
- 8 sťažností bolo odložených v zmysle ust. § 6 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach ( 4 anonymné sťažnosti; 1 sťažnosť, v ktorej od udalosti ktorej sa predmet kontroly týka uplynulo v deň jej doručenia viac než 5 rokov, 2 sťažnosti zaslané na vedomie, 1 sťažnosť, v ktorej sťažovateľka bola písomne vyzvaná k spolupráci a nespocovala )
- 1 sťažnosť bola prešetrená v zmysle ust. § 45 odst 5 zákona č. 56/2012 Z.z. o cestnej doprave; odbor dopravy vykonal u dopravcu odborný dozor
- 1 sťažnosť je do dnešného dňa v štádiu riešenia

Sťažnosti podľa spôsobu vybavenia sú znázornené na grafe č. 1



Graf č. 1

Obsahovo boli sťažnosti zamerané podľa jednotlivých odborov nasledovne:

- na odbor dopravy Ú PSK boli postúpené 3 sťažnosti
- na odbor školstva Ú PSK bolo postúpené 4 sťažnosti
- na odbor zdravotníctva Ú PSK bolo postúpených 10 sťažností
- na odbor sociálny Ú PSK boli postúpené 2 sťažnosti
- na Správu a údržbu ciest PSK bola postúpená 1 sťažnosť

- Hlavný kontrolór PSK riešil vo svojej kompetencii 1 opakovanú sťažnosť

Odboru dopravy Ú PSK boli v 1. polroku 2013 postúpené na šetrenie 3 sťažnosti. Predmetné sťažnosti sa týkali nedodržiavania cestovného poriadku zo strany dopravcu a nevhodného správania sa vodiča.

Odboru školstva Ú PSK boli v 1. polroku 2013 postúpené na šetrenie 4 sťažnosti. Predmetné sťažnosti sa týkali nevyplatenia odmien a vianočného príspevku riaditeľkou školy; nevyplatenia kreditných príplatkov riaditeľom školy; vyberania poplatku za prejazd motorového vozidla a podozrenia z trestnej činnosti na internáte SZŠ v HE.

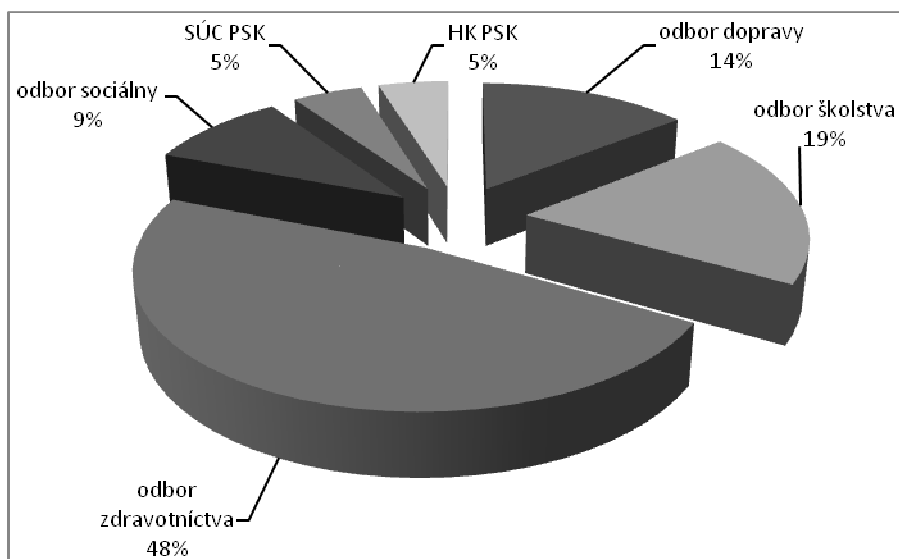
Odboru zdravotníctva Ú PSK bolo v 1. polroku 2013 postúpených na šetrenie 10 sťažností. Predmetné sťažnosti sa týkali vyberania poplatkov; poskytnutia zdravotnej starostlivosti; neodovzdania zdravotnej dokumentácie; odmietnutia ošetrenia zo strany lekára.

Odboru sociálnemu Ú PSK boli v 1. polroku 2013 postúpené na šetrenie 2 sťažnosti. Predmetné sťažnosti sa týkali nedostatočnej kvality v poskytovaní sociálnych služieb, neprofesionálneho postupu zamestnancov sociálneho zariadenia.

SÚC PSK bola v 1. polroku 2013 postúpená na šetrenie 1 sťažnosť. Predmetná sťažnosť sa týkala zneužívania motorového vozidla .

Hlavný kontrolór riešil vo svojej kompetencii 1 opakovanú sťažnosť, ktorá sa týkala napojenia transformačnej stanice zo strany SÚC PSK oblasť Vranov n/Topľou.

Obsahová štruktúra sťažností je znázornená na grafe č. 2



Graf č. 2

## 2. Prehľad a stručný popis sťažností vybavených ako opodstatnené

ST 3/2012 zo dňa 3.1.2013 podaná p. Kormošovou Ivetou, ul. 17. nov. č. 28, Sabinov vo veci nedodržania cestovného poriadku vodiča pravidelnej autobusovej linky Prešov – Stará Ľubovňa – Spišská Stará Ves – Podolíneec. Sťažnosť bola postúpená odboru dopravy Ú PSK dňa 8.1.2013. Odbor dopravy Ú PSK sťažnosť postúpil na prešetrenie SAD Prešov, a.s. Výsledok prešetrenia sťažnosti bol ukončený Zápisnicou o výsledku prešetrenia sťažnosti. Sťažnosť bola vybavená ako opodstatnená. Boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov ihneď na mieste. Vodič autobusu bol riešený v zmysle interných predpisov SAD Prešov a.s.

ST 4/2013 zo dňa 7.1.2013 podaná p. Bobákovou Ľudmilou, ul. J. Curie 732/25, Poprad vo veci neprofesionálneho prístupu zamestnancov zariadenia pre seniorov Lučivná a spôsobu nakladania s finančnými prostriedkami klienta počas jeho pobytu v zariadení. Sťažnosť bola postúpená odboru sociálnemu Ú PSK dňa 9.1.2013. Odbor sociálny Ú PSK sťažnosť prešetril dňa 31.1.2013. Výsledok prešetrenia sťažnosti bol ukončený Zápisnicou o výsledku prešetrenia sťažnosti. Sťažnosť bola vybavená ako opodstatnená v jednom bode a to v spôsobe nakladania s finančnými prostriedkami klienta. Bol zistený nesúlad výšky úhrady za poskytované sociálne služby stanovenej v zmluve o poskytovaní sociálnej služby, súm uvedených v cenníkoch a reálnych platieb jednotlivých mesiacoch za obdobie rokov 2009 – 2012. Bola určená osoba zodpovedná za nedostatky a boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov. Odbor sociálny Ú PSK uložil vedeniu Zariadenia pre seniorov Lučivná 059 31, prijať opatrenia na odstránenie nedostatkov v termíne do 20.3.2013 a predložiť správu o splnení prijatých opatrení v termíne do 2.4.2013.

ST 7/2013 zo dňa 22.1.2013 podaná p. Lešaničovou Zuzanou, Nová Sedlica 81, 067 68 vo veci nevhodného správania vodiča pravidelnej autobusovej linky č. 70940215 Snina – Nová Sedlica. Sťažnosť bola postúpená odboru dopravy Ú PSK dňa 24.1.2013. Odbor dopravy sťažnosť prešetril dňa 22.2.2013. Výsledok prešetrenia sťažnosti bol ukončený Zápisnicou o výsledku prešetrenia sťažnosti. Sťažnosť bola vybavená ako opodstatnená. Boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov ihneď na mieste. Vodič autobusu bol riešený v zmysle interných predpisov SAD Humenné a.s.

ST 20/2013 zo dňa 14.3.2013 podaná Urbárskym pozemkovým spoločenstvom, les a pasienok Kojatice, Kojatice 40, 082 323 Svinia vo veci sporu pri užívaní lesnej cesty Berečinska spojený so zákazom používania prívesu za nákladným vozidlom a vyberania poplatkov za užívanie tejto cesty riaditeľom Školského hospodárstva Cemjata. Sťažnosť bola postúpená odboru školstva Ú PSK dňa 19.3.2013. Odbor školstva Ú PSK sťažnosť prešetril dňa 9.4.2013. Výsledok prešetrenia sťažnosti bol ukončený Zápisnicou o výsledku prešetrenia sťažnosti. Sťažnosť bola vybavená ako opodstatnená v jednom bode a to, že medzi riaditeľom ŠH Cemjata a štatutárnym zástupcom UPS Kojatice nie je uzavretá dohoda o výške vybraného poplatku pri vývoze drevnej hmoty. Vybrané poplatky sú riadne zaučtované formou príjmových dokladov do pokladne ŠH Cemjata. Boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov ihneď na mieste. Vedúci Odboru školstva Ú PSK nariadil riaditeľovi ŠH Cemjata vypracovať dohodu na určenie výšky a spôsobu vyberania poplatku.

ST 27/2013 zo dňa 3.5.2013 podaná Mgr. Škvarekovou Vierou, Sibírska 29, Prešov vo veci nevyplácania kreditových príplatkov za uznané kredity pedagogickým zamestnancom Strednej priemyselnej školy Bardejovská 24, Prešov od augusta 2012 riaditeľom školy. Sťažnosť bola postúpená odboru školstva Ú PSK dňa 7.5.2013. Odbor školstva Ú PSK

sťažnosť prešetril dňa 17.6.2013. Výsledok prešetrovania sťažnosti bol ukončený Zápisnicou o výsledku prešetrovania sťažnosti. Sťažnosť bola vybavená ako opodstatnená.

Bola určená osoba zodpovedná za nedostatky a boli prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov. Odbor školstva Ú PSK uložil riaditeľovi školy prijať opatrenia na odstránenie nedostatkov v termíne do 30.6.2013 a predložiť správu o splnení prijatých opatrení.

### **3. Centrálna evidencia a vybavovanie petícií**

Na ÚHK PSK boli v centrálnej evidencii za 1. polrok 2013 zaevidované 3 petície.

PT 1/2013 zo dňa 18.2.2013 podaná Obecným úradom Lendak vo veci žiadosti o prevádzkovanie zdravotníckeho zariadenia v obci Výborná. Petícia bola postúpená Odboru zdravotníctva Ú PSK dňa 21.2.2013. Odbor zdravotníctva Ú PSK písomne oznámil výsledok vybavenia petície dňa 28.2.2013.

PT 2/2013 zo dňa 22.3.2013 podaná Obecným úradom Vikartovce vo veci žiadosti o opravu cesty 3. triedy III/06716 v k.ú. obce Vikartovce v dĺžke cca 1,5 km. Petícia bola postúpená SÚC PSK dňa 26.3.2013. SÚC PSK písomne oznámila výsledok vybavenia petície dňa 3.5.2013.

PT 3/2013 zo dňa 4.4.2013 podaná Obecným úradom Žehňa vo veci nesúhlasu k zaradeniu skládky odpadu Žehňa do územného plánu VÚC PSK. Petícia bola postúpená Odboru regionálneho rozvoja Ú PSK. Odbor regionálneho rozvoja ÚPSK písomne oznámil výsledok vybavenia petície dňa 2.5.2013.

Z dôvodu lepšej prehľadnosti bola Útvárom hlavného kontrolóra PSK spracovaná centrálna databáza stavu vybavovania sťažností a petícií za 1. polrok 2013, ktorá tvorí prílohu č. 1 a 2.