



**Městská
část
Praha 10**

Příloha č. 1

ÚŘAD MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 10
ODBOR KONTROLY A KOMUNIKACE

Rozbor plnění instrukce

**QI 83-01-02 Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic
za rok 2021**

zpracoval: Mgr. Richard Tichý, vedoucí referátu stížností

ověřil: Mgr. Tomáš Kosmel, vedoucí odboru kontroly a komunikace
Mgr. Tereza Matoušová, vedoucí oddělení stížností a svobodného přístupu
k informacím

v Praze: 31. 03. 2022

Obsah

Úvod.....	4
1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti	7
1.1 Kancelář starostky	12
1.2 Odbor bytů a nebytových prostor	12
1.3 Odbor dopravy	16
1.4 Odbor kontroly a komunikace	18
1.5 Odbor kultury a projektů	18
1.6 Odbor majetkoprávní	19
1.7 Odbor občanskosprávní	20
1.8 Odbor stavební.....	20
1.9 Odbor školství.....	21
1.10 Odbor živnostenský	22
1.11 Odbor životního prostředí.....	22
2 Stížnosti vyřizované v režimu přenesené působnosti	25
2.1 Odbor dopravy	26
2.2 Odbor občanskosprávní	26
2.3 Odbor sociální.....	26
2.4 Odbor stavební.....	27
3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10	28
3.1 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství	28
3.1.1 Mateřské školy	28
3.1.2 Základní školy	29
3.1.3 Školní jídelna Praha 10 p. o.	31
3.2 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče.....	32
3.2.1 Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10 p. o.	32
3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice p. o.....	33
4 Pochvalná podání.....	35
4.1 Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10	35

4.2	Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi.....	37
5	Anonymní podání	38
6	Petice	38
7	Korespondence	38
8	Závěr.....	38
	Seznam zkratek	40

Úvod

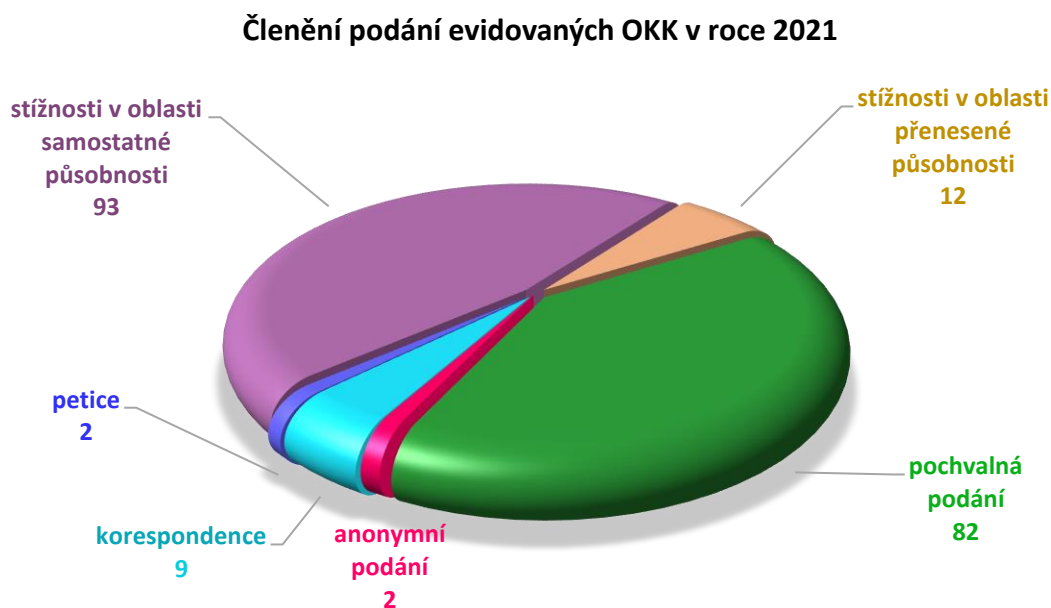
OKK ÚMČ Praha 10 evidoval v roce 2021 celkem **200 podání**, která měla charakter **stížnosti, pochvaly, anonymního podání, petice či korespondence ve smyslu instrukce QI 83-01-02 Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic**. Z tohoto celkového počtu podání se jednalo o **105 stížností** (93 stížností vyřizovaných v rámci samostatné působnosti, 12 stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti), **82 pochvalných podání, 2 anonymní podání, 2 petice a 9 podání vyřizovaných jako korespondence**. Přehled přijatých podání za rok 2021 a jejich porovnání s roky 2018, 2019 a 2020 jsou uvedeny v tabulce č. 1, členění podání přijatých v roce 2021 je pak znázorněno v grafu č. 1.

tabulka č. 1¹

oblast / rok	2018	2019	2020	2021
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	121	73	100	93
Stížnosti v oblasti přenesené působnosti	11	5	25	12
Pochvalná podání	83	96	114	82
Anonymní podání	7	5	6	2
Petice	4	2	7	2
Korespondence	14	14	7	9
Celkem za rok	240	195	259	200

¹ V materiálu nejsou uvedeny stížnosti podané v režimu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, na které se vztahuje speciální úprava jejich vyřízení. Údaj o počtu a způsobu vyřízení těchto stížností je uveden ve výroční zprávě o činnosti městské části Praha 10 v oblasti poskytování informací dle výše uvedeného zákona. Způsob vyřízení i evidence je dále vnitřně upraven instrukcí QI 42-02-02 *Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím*.

graf č. 1



V roce 2021 bylo ÚMČ Praha 10 doručeno 200 podání, majících charakter stížnosti, pochvaly, anonymního podání, petice či korespondence ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*, což je o 59 podání méně, než v roce 2020 (pokles činí 22,78 %). Stížností vyřizovaných v režimu samostatné působnosti bylo méně o 7, (o 7 %). Stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti bylo méně o 13, v tomto případě činí pokles 52 %. Snížení počtu obdržených podání je výrazné i u pochvalných podání, kterých bylo v roce 2021 evidováno 82, tedy o 32 méně než v roce 2020 (v procentním vyjádření se jedná o 28,07% pokles).

Centrální evidenci předmětných podání v roce 2021 vedl, stejně jako v minulých letech, OKK, který mimoto dozoroval dodržování lhůt pro jejich vyřízení a v případě potřeby k evidovaným podáním prováděl místní šetření. Referát stížností OKK, kromě již uvedeného, vyřizoval i osobní návštěvy občanů a telefonické dotazy, které se týkaly převážně oblasti veřejného pořádku, kvality bydlení a sousedských sporů.

Procentní vyjádření podání evidovaných a dozorovaných OKK v roce 2021:

- **46,5 %** stížností vyřizovaných v režimu samostatné působnosti (2020 – 38,61 %),
- **6 %** stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti (2020 – 9,65 %),
- **41 %** pochvalných podání (2020 – 44,02 %),
- **1 %** anonymních podání (2020 – 2,32 %),
- **1 %** peticí (2020 – 2,7 %),
- **4,5 %** korespondence (2020 – 2,7 %).

Z celkového počtu **200** podání evidovaných v roce 2021 bylo **163** (tj. **81,5 %**) doručeno elektronicky (**145** bylo zasláno e-mailem a **18** doručeno datovou schránkou), **26** podání bylo doručeno osobně, **9** prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb a **2** podání byla učiněna telefonicky.

1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti

V tabulce č. 2 a grafu č. 2 lze porovnat počet stížností doručených útvarům KS, KT, KHA a odborům ÚMČ Praha 10 za roky 2020 a 2021.

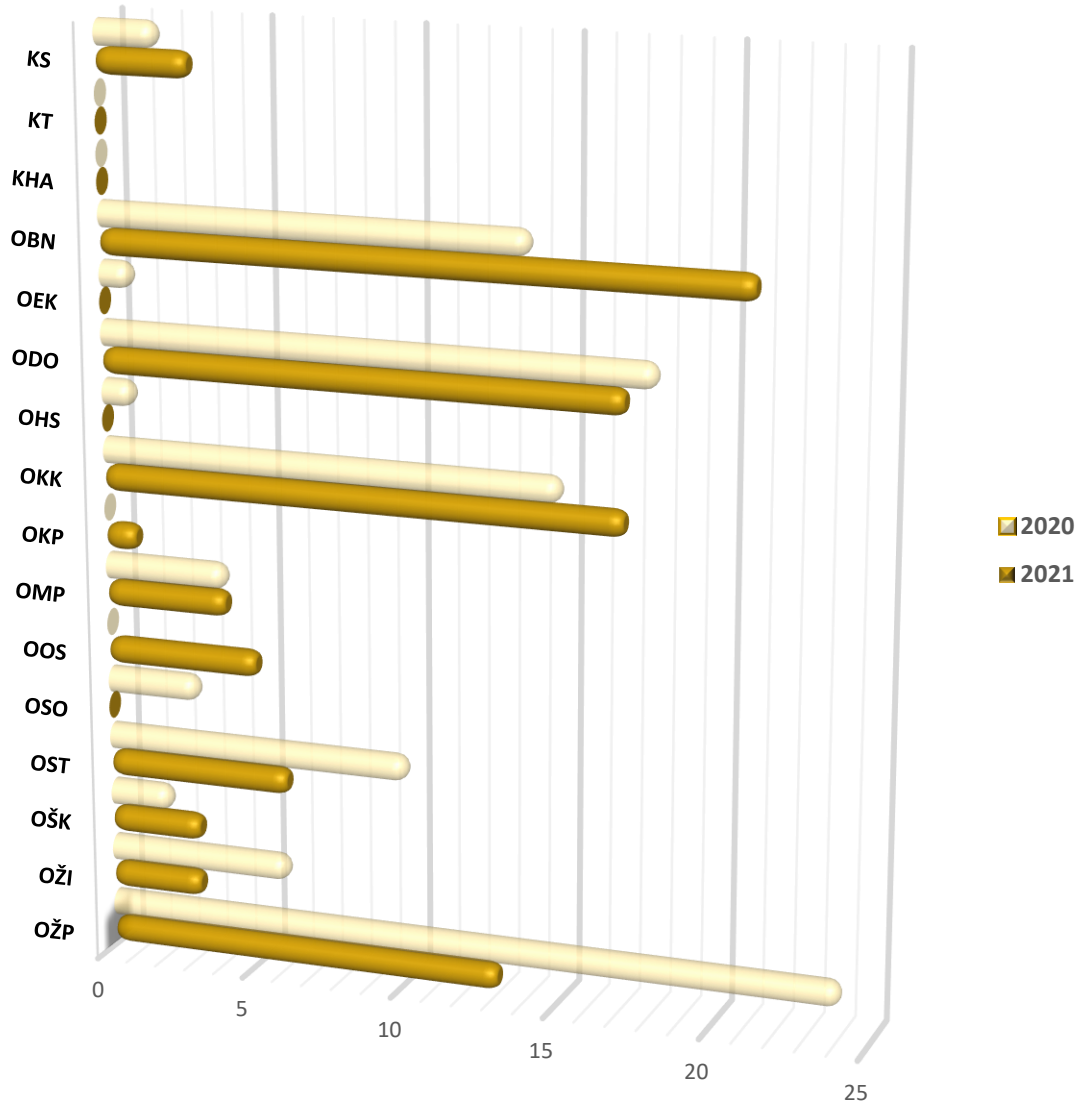
tabulka č. 2

Zkratka	Název odboru	2020	2021	Rozdíl
KS	kancelář starostky MČ Praha 10	2	3	+ 1
KT	kancelář tajemnice ÚMČ Praha 10	0	0	0
OBN	odbor bytů a nebytových prostor	14	21	+ 7
ODO	odbor dopravy	18	17	- 1
OEK	odbor ekonomický	1	0	- 1
OHS	odbor hospodářské správy	1	0	- 1
KHA ²	odbor Kancelář hlavního architekta	-	0	-
OKK	odbor kontroly a komunikace	15	17	+ 2
OKP	odbor kultury a projektů	0	1	+ 1
OMP	odbor majetkoprávní	4	4	0
OOS	odbor občanskosprávní	0	5	+ 5
OSO	odbor sociální	3	0	- 3
OST	odbor stavební	10	6	- 4
OŠK	odbor školství	2	3	+ 1
OŽI	odbor živnostenský	6	3	- 3
OŽP	odbor životního prostředí	24	13	- 11
Celkem		100	93	- 7

² k 01. 08. 2021 došlo na ÚMČ Praha 10 rozdělením odboru životního prostředí a územního rozvoje ke vzniku dvou samostatných odborů, a to KHA a OŽP

graf č. 2

Porovnání počtu obdržených stížností po jednotlivých odborech
ÚMČ Praha 10 za roky 2020 a 2021



Z tabulky č. 2 a grafu č. 2 vyplývá, že v roce 2021 bylo nejvíce stížností (**21**) vyřizováno OBN. Druhý největší objem stížností, a to **17**, vyřizovaly ODO a OKK, které s **13** vyřizovanými stížnostmi následuje OŽP.

Prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti

V souladu s bodem 5.1.27 vnitřní instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* je stížnost nutné vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení na ÚMČ Praha 10. V případech, které určí TAJ nebo VED OKK, může být tato lhůta zkrácena na 25 dnů. Ve sledovaném období nedošlo k situaci, kdy by byla uvedená lhůta zkrácena. Lhůtu pro vyřízení stížnosti lze překročit jen ve výjimečných a řádně odůvodněných případech, na základě žádosti zaslané formou interního sdělení a pouze se souhlasem VED OKK. V roce 2021 došlo pouze k 1 případu, kdy VED OKK obdržel žádost o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti. Argumenty uvedené v této žádosti byly řádně odůvodněné a prodloužení proto bylo schváleno. Stěžovatel byl o prodloužení lhůty pro vyřízení své stížnosti řádně informován. Přehled prodloužených lhůt pro vyřízení stížnosti za rok 2021 a jejich porovnání s roky 2018, 2019 a 2020 je uveden v tabulce č. 3.

tabulka č. 3

úkon / rok	2018	2019	2020	2021
Prodloužení lhůt pro vyřízení stížnosti	3	6	6	1

Nedodržení termínu stanoveného pro vyřízení stížnosti

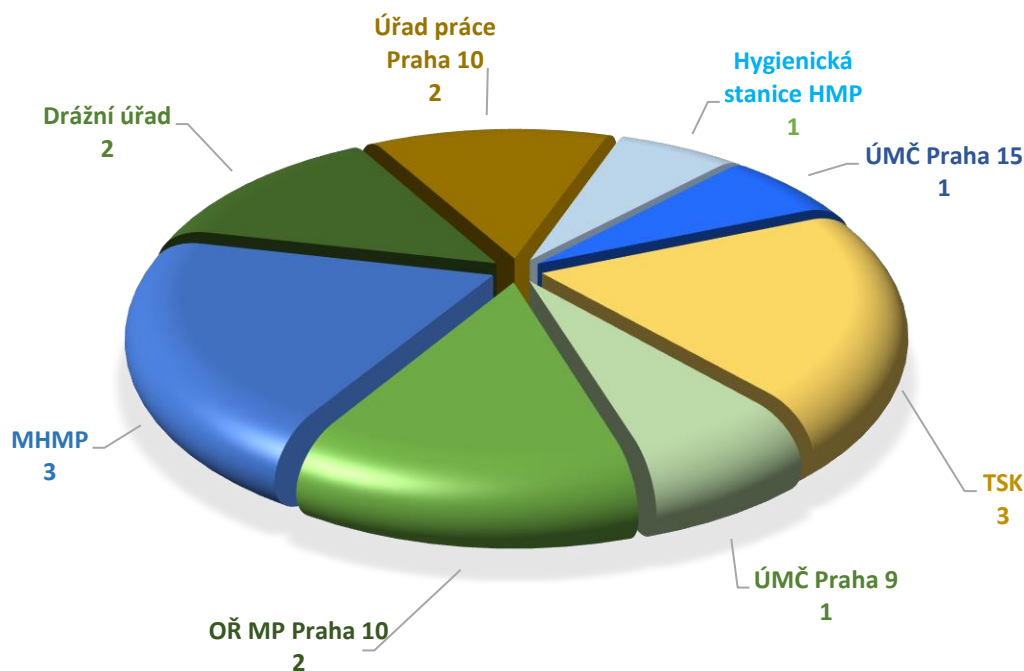
V roce 2021 nedošlo k případu, kdy nebyla dodržena stanovená lhůta pro vyřízení stížnosti vyřizované v režimu samostatné působnosti.

Postoupené stížnosti

Celkem u **15** stížností obdržených v roce 2021 nebyl ÚMČ Praha 10 věcně nebo místně příslušným orgánem k jejich vyřízení. Předmětné stížnosti tak byly, bez vyhodnocení důvodnosti, postoupeny příslušným subjektům k přijetí vlastních opatření. O postoupení podání byl podatel vždy informován. Počet postoupených stížností je, ve srovnání s rokem 2020, stejný. Počty stížností postoupených jednotlivým adresátům jsou znázorněny v grafu č. 3.

graf č. 3

Stížnosti postoupené k vyřízení jiným subjektům v roce 2021



Stížnosti v rámci samostatné působnosti – důvodnost

Stížnosti vyřizované v režimu samostatné působnosti lze chápat jako prostředek k řešení či nápravě veřejných problémů nebo k urovnání osobních záležitostí občanů. V roce 2021, z celkového počtu **93** obdržených stížností směřovaných do oblasti samostatné působnosti, bylo **15** stížností postoupených k vyřízení jiným, věcně či místně příslušným subjektům. Odbory ÚMČ Praha 10 tedy v tomto roce přímo vyřizovaly **78** stížností týkajících se samostatné působnosti. Předměty stížností korespondují s trendem předchozích let, i v roce 2021 dominují podání, která se týkají problematiky nájemního bydlení v obecních bytech, a podání, která souvisela se ZPS.

Po prošetření bylo, ze **78** vyřizovaných stížností, celkem **35** stížností vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost tedy činila 44,87 %**). Důvodnost se ve srovnání s rokem 2020 zvýšila o 10,75 %. Stejně jako v minulých letech je i v roce 2021 toto procento zkruseno podílem důvodných a částečně důvodných stížností, které nejsou v přímé souvislosti s působností odborů a samostatných oddělení ÚMČ Praha 10.

Do této skupiny se řadí i stížnosti směřované na sociálně patologické jevy. Jedná se o oblast bezdomovectví (2 stížnosti, tj. 5,71 % ze všech stížností vyhodnocených jako důvodných nebo částečně důvodných), drogovou problematiku (1 stížnost - 2,86 %), stížnosti spojené s alkoholismem (2 stížnosti - 5,71 %) a narušování občanského soužití (8 stížností - 22,86 %).

Při vyřizování těchto stížností úředníci ÚMČ Praha 10 buď postupovali v součinnosti s věcně a místně příslušnými subjekty, nebo pokud se takové subjekty nepodařilo určit, navrhovali

občanům možné způsoby řešení jejich problémů. Ve specifických případech byly o zjištěných problémech a o jejich řešení informovány orgány působící v sociální oblasti.

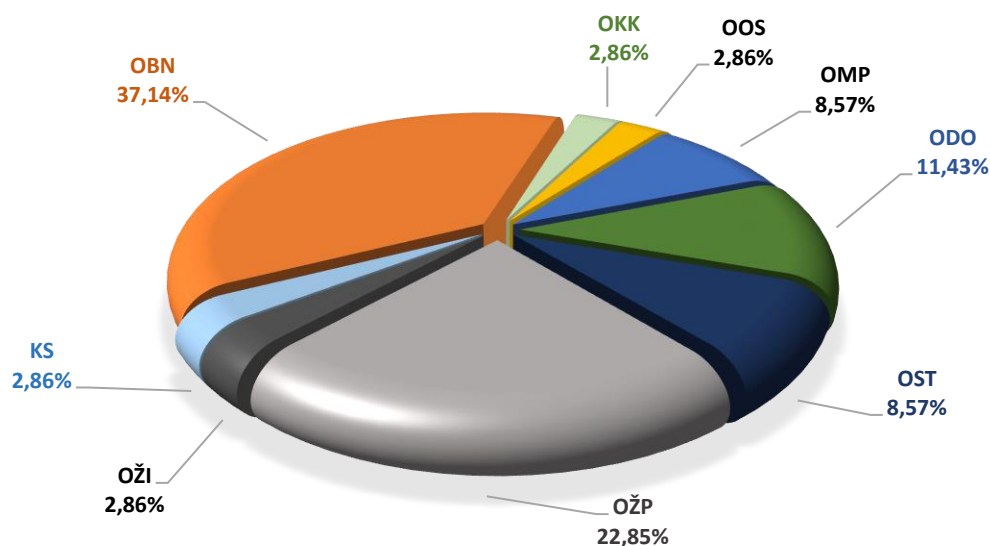
Rozčlenění stížností v režimu samostatné působnosti (včetně jejich důvodnosti) vyřizovaných odbory ÚMČ Praha 10 v roce 2021 v porovnání s lety 2018, 2019 a 2020 je uvedeno v tabulce č. 4, v grafu č. 4 je pak znázorněn podíl jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10 na celkovém množství důvodných a částečně důvodných stížností.

tabulka č. 4

důvodnost / rok	2018	2019	2020	2021
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	121	73	100	93
Důvodné a částečně důvodné stížnosti	53	24	29	35
Nedůvodné stížnosti	48	35	56	43
Postoupené stížnosti	20	14	15	15

graf č. 4³

Procentní zastoupení jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10 na celkovém množství důvodných a částečně důvodných stížností



³ V roce 2021 KHA, KT, OEK, OHS a OSO nevyřizovaly v režimu samostatné působnosti žádnou stížnost. OKP a OŠK ve stejném období nevyhodnotily v režimu samostatné působnosti žádnou vyřizovanou stížnost jako důvodnou nebo částečně důvodnou. Z tohoto důvodu tyto subjekty nejsou zahrnuty v grafu č. 4

V následujících podkapitolách je uveden přehled stížností vyřizovaných jednotlivými odbory ÚMČ Praha 10. Jsou zde stručně popsány všechny případy důvodných a částečně důvodných stížností včetně přijatých opatření k nápravě. KHA, KT, OEK, OHS a OSO v roce 2021 žádnou stížnost v režimu samostatné působnosti nevyřizovaly, z tohoto důvodu nejsou v následujících podkapitolách uvedeny.

1.1 Kancelář starostky

tabulka č. 5

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
3	0	2	1	0

KS v roce 2021 obdržela 3 stížnosti, z nichž po prošetření byla 1 vyhodnocena jako důvodná (důvodnost tedy činila 33,33 %).

Důvodná stížnost:

- V 1 případě byla stížnost směřovaná na porušení povinností správce při zpracování osobních údajů stěžovatele, spočívajícím ve zveřejnění osobních údajů stěžovatele (emailové adresy) na webové stránce MČ Praha 10. Vedoucí věcně odpovědného oddělení zkontrolovala Usnesení Rady městské části Praha 10, které tyto údaje mělo zahrnovat, přičemž zjistila, že skutečně obsahuje soukromou emailovou adresu stěžovatele. Po tomto zjištění byly osobní údaje z webových stránek MČ Praha 10 ihned odstraněny. Pochybení, za které byla stěžovateli zaslána omluva, se stalo nedopatřením, při kterém došlo k záměně elektronických adres - soukromé a určené pro doručování.

1.2 Odbor bytů a nebytových prostor

tabulka č. 6

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
21	0	8	5	8

V roce 2021 bylo OBN vyřizováno celkem **21** stížností. Po prošetření bylo z tohoto počtu **5** stížností vyhodnocených jako důvodných, **8** stížností jako částečně důvodných a zbývajících **8** stížností jako nedůvodných (**důvodnost činila 61,9 %**).

Důvodné stížnosti:

- Ve **4** případech se stížnosti týkaly sousedů stěžovatelů, kteří svým chováním a počínáním narušovali občanské soužití. V **1** případě se jednalo o opakované nepřipustné chování nájemkyně obecního bytu v domě na adrese **Tulská 14/1, Praha 10**, která rušila noční klid a řádné užívání bytů ostatními nájemci. Stěžovatelé rovněž upozorňovali, že dotyčná osoba vpouští do domu cizí osoby a to zejména v nočních hodinách a nedodrжуje ohlašovací povinnost k další osobě, které v bytě umožňuje dlouhodobý pobyt. Šetřením úředníků OBN se skutečnosti uváděné stěžovateli potvrdily, z tohoto důvodu byla šetřené nájemnici zaslaná výzva k odstranění závadného a protiprávního stavu a splnění ohlašovací povinnosti. V **1** případě byla stížnost směřovaná na RNK, kterého se hlasitým poslechem televizoru má dopouštět nájemce obecního bytu v domě na adrese **Záběhlická 1749/39, Praha 10**. Úředníci OBN provedli v předmětném domě místní šetření a vzhledem k tomu, že se skutečnosti uváděné stěžovatelkami potvrdily, vyzvali šetřeného nájemce k podání vysvětlení. Tento připustil, že jeho počínáním skutečně mohlo dojít k RNK, neboť se léčí se sluchem a měl zřejmě rozhlas a televizi puštěné na vyšší hlasitost. Ze stejného důvodu pak nereagoval ani na zvonění a klepání sousedů. Šetřený nájemce přislíbil, že hlasitost rádia a televizoru upraví ke spokojenosti sousedů. V **1** případě se stížnost týkala chování nájemců obecního bytu v domě na adrese **Ruská 1313/194, Praha 10**, kteří dle stěžovatelů narušovali veřejný pořádek, noční klid, umožňovali vstup do domů Ruská č. 194 a 196, Praha 10, dalším osobám a umožňovali jim ve společných prostorech domů konzumaci alkoholu a drog, dobíjení baterií a užívání elektroniky z rozvodů elektřiny určených pro úklid a údržbu domů a celkově dlouhodobě narušovali občanské soužití s nájemníky v uvedených domech. Šetřený nájemce byl již dříve na základě stížností okolo bydlicích občanů z OBN vyzván k odstranění závadného chování. Vzhledem k tomu, že opakované výzvy se minuly účinkem a že ze strany nájemce došlo k narůstání dluhu na nájemném, bylo ze strany MČ Praha 10 přistoupeno k výpovědi z nájmu z obecního bytu. Jelikož nedošlo k předání bytu pronajímateli v zákonné lhůtě, a to ani přes opakovanou výzvu, byl případ předán k řešení právnímu zástupci MČ Praha 10. Po vyčerpání všech zákonných prostředků na dobrovolné navrácení bytu pronajímateli byla věc předána k rozhodnutí Obvodnímu soudu pro Prahu 10. V **1** případě se jednalo o stížnost na nájemníky obecního bytu v domě na adrese **Ostružinová 2935/5, Praha 10**, kteří jsou sousedy stěžovatelky, a kteří svým hlučným a neurvalým chováním ruší noční klid a řádné užívání ostatních bytů v domě. Šetřením úředníků OBN se skutečnosti uváděné stěžovatelkou potvrdily. Uživatelka obecního bytu, proti jejímuž chování byla stížnost směřovaná, obývá obecní byt již bez právního důvodu, neboť ke dni 30. 11. 2021 jí skončil nájemní vztah (vypršela nájemní smlouva na dobu určitou). Výzva k vyklizení bytu byla uvedenému nájemnímu řádně doručena, do současné doby však

k vyklizení a předání bytu nedošlo. Z tohoto důvodu bude ze strany MČ Praha 10 přistoupeno k vyklizení bytu soudní cestou. I přes uvedené skutečnosti byla šetřené uživatele bytu zaslaná výzva k dodržování pořádku.

- V případě **1** stížnosti se jednalo o opakovanou stížnost společnosti, která provozuje svoji činnost v přístavbě na dvoře domu Záběhlická 65, Praha 10. Uvedené stížnosti směřovaly na vyhazování zbytků potravy z okna obecního bytu v domě na adrese **Záběhlická 158/67, Praha 10**. Tyto zbytky následně dopadají na sousední pozemek a stavbu ve vlastnictví a užívání stěžovatelů. Úředníci OBN v předmětné věci vyzvali nájemce k podání vysvětlení. Šetřený při jednání uvedl, že potraviny z okna nevyhazuje, pouze dává košce zbytky potravy a zřejmě občas dojde k pádu tohoto „krmiva“ na dvůr sousedního domu. S ohledem na skutečnost, že se jedná o opakovaný problém, který byl již s nájemcem ze strany OBN řešen, byl tento důrazně vyzván k odstranění jeho závadného chování. Uvedený nájemce byl důrazně upozorněn, že v případě, že k nápravě z jeho strany nedojde, povede jeho nepřipustné zacházení se zbytky potravy k ukončení nájemního vztahu výpovědí z nájmu bytu.

Částečně důvodné stížnosti:

- **1** stížnost se týkala hrubého chování nájemníka domu **Chotutická 496/12, Praha 10**. Stěžovatelka uvedla, že nájemník v bytě pod ní křičí, nadává a bouchá do radiátoru např. za situace, kdy stěžovatelka provádí ve večerních hodinách osobní hygienu nebo jí občas upadne sklenička na zem. Šetřený nájemce při podání vysvětlení připustil, že v jednom případě již nevydržel snášet zvuky pocházející z bytu nad ním a zakřičel na sousedy. Od té doby se situace trochu uklidnila. Nájemce byl upozorněn, že běžný provoz domácnosti jsou ostatní nájemci v domě povinni strpět. Pokud by docházelo k nadměrnému hluku v nočních hodinách, je toto oprávněna řešit Městská policie, na kterou se může obrátit. Pokud prokazatelně dojde k porušování pořádku v domě, je pronajímatel připraven jednat s nájemcem o odstranění závadného chování a využít všech možností k nápravě. Šetřený nájemce byl vyzván, aby se zdržel vulgárních nadávek vůči ostatním nájemcům v domě, neboť ty mohou vykazovat znaky přestupkového jednání.
- V případě **1** stížnosti se jednalo o hluk, bouchání, dupání, křik a sprosté nadávky nájemníků obecního bytu v domě na adrese **Průběžná 1843/27, Praha 10**, které znemožňuje stěžovateli a ostatním nájemníkům řádné užívání bytů a klidné bydlení. V případě zvýšeného hluku stěžovatel upozornil na jeho možnou příčinu, a to na neprovedení řádné zvukové izolace při rekonstrukci předmětného bytu. Při šetření stížnosti bylo ze spisové dokumentace k opravě uvedeného bytu zjištěno, že nebylo zasahováno do skladby podlahových konstrukcí a tudíž oprava nezpůsobila zvýšenou hlučnost v bytě stěžovatele. V případě rušivého hluku v nočních hodinách bylo stěžovateli doporučeno obracet se na městskou policii, jako na orgán, který je věcně

příslušný problémy s RNK řešit. Vzhledem k tomu, že stěžovatel uvedl, že nadávky nájemníků byly často adresované jejich nezletilému dítěti, byla tato zaslána na vědomí a k případnému přijetí vlastních opatření odboru sociálnímu ÚMČ Praha 10.

- **1** částečně důvodná stížnost se týkala chování nájemníka obecního bytu v domě na adrese **Vršovická 1229/25, Praha 10**, který venčí psa tzv. "na volno" na dvorku domu, neuklízí po něm exkrementy a nedbá výzev dalších nájemníků bytů, aby takového počinání ponechal. Šetřením úředníků OBN u sousedů stěžovatelky se skutečnosti, které jsou ve stížnosti uvedeny, částečně potvrdily. Ve společných částech domu se skutečně čas od času nacházejí psi exkrementy, za jejich původce byl označen pes kritizovaných nájemců. Při podání vysvětlení sice šetřený nájemce uvedl, že psa občas venčí dcera, ale domníval se, že po psovi uklízí. Dále šetřený nájemce upozornil, že jeho pes není v domě jediný. S ohledem na zjištěné skutečnosti úředníci OBN vydali upozornění na nutnost dodržování pořádku při užívání bytu a společných prostor domu.
- V případě **1** stížnosti se jednalo o chování souseda stěžovatelky, který nepořádkem a chovem holubů na balkoně jím obývaného obecního bytu v domě na adrese **K Louži 1312/1, Praha 10**, obtěžuje okolí. Místním šetřením úředníků OBN se skutečnosti uváděné stěžovatelkou částečně potvrdily. V době místního šetření byl sice již balkon šetřeného nájemníka uklizený, nicméně v zde umístěném květináči bylo zachované ptačí hnízdo. Šetřený nájemce byl vyzván k podání vysvětlení, při kterém důrazně odmítl, že by na balkoně pronajatého bytu úmyslně choval holuby nebo jiné ptactvo. K věci uvedl, že byl delší dobu hospitalizovaný v nemocnici, a k nepořádku a k vytvoření ptačího hnízda na balkoně došlo bez jeho přičinění. Nyní je již balkon uklizený a hnízdo je zlikvidováno.
- **1** opakovaná stížnost byla směřovaná na zápach ve společných prostorách domu na adrese **V Předpolí 1304/3, Praha 10**, který pochází z chovu koček nájemníkem jednoho z obecních bytů. Obdobná stížnost byla s problematickým nájemcem již v minulosti řešena, z jeho strany byla přislíbena náprava. Dle zjištění z místního šetření byla situace v domě od posledního šetření zlepšená. Nájemce se o své kočky lépe stará, v domě nebyl cítit výrazný zápach, ani zjištěn nepořádek z chovu koček. Nicméně v této oblasti má nájemce ještě značný prostor pro zlepšení úklidu a hygieny. Chov koček souvisí se ztíženou osobní situací šetřeného nájemce, který v této oblasti na zlepšení spolupracuje s OSO.
- V případě **1** stížnosti se jednalo o chování a jednání nájemníků obecního bytu v domě na adrese **Ruská 44/148, Praha 10**, které obtěžuje a ohrožuje stěžovatele - nájemníky sousedního bytu. Při místním šetření úředníků OBN bylo od dalších sousedů zjištěno, že kritizovaní nájemníci a jejich početné návštěvy se chovají přesprávně hlučně a ruší tím ostatní nájemníky v domě. K šetřenému nájemci bylo dále zjištěno, že z důvodu neplacení nájemného již probíhá ukončení nájemního vztahu. I přes uvedené skutečnosti

byla původcům stěžovatelkou popisovaných obtíží zaslána výzva k dodržování pořádku a nařízeného mimořádného opatření ministerstva zdravotnictví.

- **1** opakovaná, částečně důvodná stížnost, směřovala na kouření v prostorách domu **BD Malešice, Počernická 524/64, Praha 10**. Na základě šetření úředníků OBN za součinnosti se správní firmou bylo zjištěno, že jeden nájemce v pronajatém bytě kouří, i když je to v nájemní smlouvě výslovně zakázáno. Šetřenému nájemci byl proto vystaven vytykáací dopis. V současné době tomuto nájemci již skončila nájemní smlouva. Kouření ve společných prostorech domu se neprokázalo.
- **1** stížnost poukazovala na provozovatele kavárny v **kině Vzlet, Holandská 661/1, Praha 10**, který v pronajaté provozovně prodává alkohol a umožňuje jej konzumovat před provozovnou, čímž dochází k RNK. Úředníci OBN provedli k případu stížnosti místní šetření, při kterém zjistili, že u objektu sice nedochází k porušování vládních nařízeních v souvislosti s pandemií Koronaviru, ale počínáním zákazníků výdejního okénka kavárny může skutečně docházet k RNK a k obtěžování okolí. V uvedené souvislosti byla oslovena i městská policie, která dle jimi vedených záznamů na místě 2x zasahovala. Z tohoto důvodu bylo s nájemcem objektu projednáno omezení jeho aktivit mimo vnitřní prostory objektu Vzlet.

1.3 Odbor dopravy

tabulka č. 7

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
17	1	12	1	3

V roce 2021 bylo ODO vyřizováno **17** stížností. Z tohoto počtu byla **1** stížnost postoupena věcně a místně příslušnému subjektu. Ze zbylých **16** stížností bylo po prošetření **12** stížností vyhodnoceno jako nedůvodných, **1** stížnost jako důvodná a **3** stížnosti jako částečně důvodné (**důvodnost tedy činila 25 %**).

Důvodná stížnost:

- **1** důvodná stížnost se týkala postupu silničního správního úřadu a OŘ MP Praha 10 ve věci neodstranění dvou vraků vozidel, které v **Počernické ulici v Praze 10** zabírají dočasný pěší koridor umožňující průchod chodcům okolo zde probíhající stavby. Šetřením úředníků ODO a strážníků OŘ MP Praha 10 bylo zjištěno, že zhotovitel stavby, Green Port Strašnice, z důvodu zneprůchodnění chodníku vymežil obchozí

koridor ve vozovce ulice Počernická, Praha 10. V tomto koridoru však zůstala zaparkovaná 2 vozidla, jejichž vlastníci na výzvy k jejich odstranění nereagovali. Z tohoto důvodu bylo ze strany MP Praha 10 přistoupeno k odtažení těchto vozidel a tedy k zprůchodnění koridoru pro chodce.

Částečně důvodné stížnosti:

- **1** stížnost se týkala chybějícího a nekvalitě či špatně realizovaného značení ZPS v ulicích **Tehovská a Žernovská v Praze 10**. Šetřením úředníků ODO byly ve značení ZPS v uvedených lokalitách zjištěny dílčí nedostatky. Jedná se zejména o chybějící část vodorovného dopravního značení, které z neznámých důvodů nebylo realizováno v ulici Tehovská, Praha 10. Správci komunikace, TSK HMP, bylo zasláno upozornění s žádostí o nápravu. V ulici Žernovská, Praha 10, sice dopravní značení odpovídá projektové dokumentaci, ale vzhledem k prostorovým možnostem na místě byl správce komunikace požádán o jeho úpravu.
- V případě **1** částečně důvodné stížnosti se jednalo o zrušení laviček na zastávkách MHD bez adekvátní náhrady, která by zejména starším občanům zpříjemnila a ulehčila čekání na dopravní spoj. Úředníci ODO k uvedené věci zjistili, že odstranění laviček iniciovalo hlavní město Praha, jakožto vlastník předmětných komunikací. Nákup nových laviček a jejich rozdělení na exponovaná místa bude v budoucnu realizovat TSK HMP.
- **1** částečně důvodná stížnost upozorňovala na provoz restaurace a restaurační předzahrádky resp. baru Enjoy Italy (provozovatel La Vineria di Sant Antonio s.r.o.) v domě na adrese **Minská 1002/1, Praha 10**, který je údajně zdrojem RNK v okolí. Šetřením úředníků ODO v součinnosti s OŽI a se strážníky OŘ MP Praha 10 bylo zjištěno, že na chodníku před provozovnou Enjoy Italy je v provozní době umístěno několik stolků s židlemi, které lze pokládat za restaurační předzahrádku. S ohledem na skutečnost, že provozovatel předmětného obchodu nedisponoval příslušnými povoleními, bylo užívání nepovoleného záboru řešeno úředníky ODO. Přestože strážníci OŘ MP Praha 10 při prověřování opakovaných podnětů od občana RNK nezjistili, bude z jejich strany v okolí prodejny zintenzivněna hlídková činnost s tímto zaměřením.

1.4 Odbor kontroly a komunikace

tabulka č. 8

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
17	11	5	1	0

OKK v roce 2021 obdržel **17** stížností. Z tohoto počtu bylo **11** stížností postoupeno k vyřízení jiným subjektům, ze zbývajících **6** stížností, které OKK vyřizoval, bylo **5** stížností vyhodnocených jako nedůvodných a **1** stížnost jako důvodná (**důvodnost činila 16,66 %**).

Důvodná stížnost:

- **1** důvodná stížnost poukazovala na nesplnění slibů radnice MČ Praha 10, týkajících se řešení problémů s bezdomovci, opilci a uživateli návykových a psychotropních látek, kteří svým počínáním na veřejnosti obtěžují okolí. Stěžovatelce bylo z OBM OKK sděleno, že prostor před domy č. **1158/75** a **671/77** v ulici **Vršovická, Praha 10**, který ve své stížnosti jako problematický uvádí, je monitorován bezpečnostními složkami se zvýšenou aktivitou. Problematika zdržování se na tomto místě osobami bez domova a uživateli návykových látek je pracovníkům OBM OKK známa, uvedené místo bylo, mj. v souvislosti s aktualizací veřejné vyhlášky hlavního města Prahy, uvedeno v návrhu lokalit se zákazem požívání alkoholu na veřejnosti zasláno z MČ Praha 10 na OŽI MHMP.

1.5 Odbor kultury a projektů

tabulka č. 9

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
1	0	1	0	0

Odbor kultury a projektů v roce 2021 obdržel pouze **1** stížnost, která byla, po prošetření, vyhodnocena jako nedůvodná.

1.6 Odbor majetkoprávní

tabulka č. 10

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
4	0	1	0	3

V roce 2021 byly OMP vyřizovány 4 stížnosti. Po prošetření byla 1 stížnost vyhodnocená jako nedůvodná a zbývající 3 stížnosti jako částečně důvodné (**důvodnost činila 75 %**).

Částečně důvodné stížnosti:

- 1 stížnost poukazovala na poskytování ubytování společností PRAHA 10 - Majetková a.s. v neschválené ubytovně na adrese **Brigádníků 3390/12, Praha 10**, což mělo za následek zamítnutí žádosti stěžovatelky o doplatek na bydlení. Dále stěžovatelka uvedla, že na ubytovně se řádně neuklízí a správcová ubytovny si neplní svoje povinnosti. Šetřením úředníků OMP bylo zjištěno, že předmětná ubytovna není v registru ÚP z toho důvodu, že nemá aktualizovaný Provozní řád a ten tedy ještě nebyl řádně předložen ke schválení Hygienické stanici. Po tomto zjištění byla neprodleně zajištěna náprava. Ostatní skutečnosti uváděné stěžovatelkou se nepotvrdily.
- 1 částečně důvodná stížnost byla směřovaná proti vyřazení stěžovatelky z elektronické aukce volných bytových jednotek - 33 VŘ. Prošetřením stížnosti bylo zjištěno, že přihláška stěžovatelky byla neoprávněně vyřazena z výběrového řízení, a to na základě nesprávné informace o složených kaucích, které pro účely výběrových řízení zajišťuje PRAHA 10 - Majetková a.s. Rada MČ Praha 10 proto schválila zrušení části výběrového řízení na prodej bytové jednotky a její zařazení do následujícího výběrového řízení.
- 1 částečně důvodná stížnost se týkala hluku z klimatizační jednotky umístěné v polouzavřené strojovně v 5. NP v obecním domě na adrese **U Vršovického nádraží 30/30, Praha 10**, která svým celodenním provozem ruší stěžovatele - majitele bytu v sousedním domě. Šetřením úředníků OMP bylo zjištěno, že skutečnosti uváděné stěžovatelem se částečně zakládají na pravdě. Provozovatel objektu byl proto z OMP vyzván aby provozoval klimatizační jednotku v souladu s kolaudačním rozhodnutím, tedy pouze v denní době, aby tak nenarušoval komfort bydlení v sousedních bytových objektech.

1.7 Odbor občanskosprávní

tabulka č. 11

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
5	0	4	1	0

V roce 2021 bylo odborem OOS vyřizováno **5** stížností. Po prošetření byly **4** stížnosti vyhodnocené jako nedůvodné a zbývající **1** stížnost jako důvodná (**důvodnost činila 20 %**).

Důvodná stížnost:

- **1** důvodná stížnost se týkala doručení cizího voličského průkazu. Prošetřením stížnosti vyšlo najevo, že při odesílání voličského průkazu došlo k záměně obálek. Stěžovateli se za toto nedopatření omluvila referentka, která průkazy odesílala i vedoucí odboru. Následně došlo k výměně - předání voličských průkazů mezi stěžovatelem a třetí osobou. Jelikož nebyl překročen termín určený pro vydávání voličských průkazů, byly předané voličské průkazy platné, a mohly být při volbě využity.

1.8 Odbor stavební

tabulka č. 12

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
6	0	3	2	1

V roce 2021 OST obdržel **6** stížností. Z tohoto počtu byly **2** stížnosti vyhodnocené jako důvodné a **1** jako částečně důvodná (**důvodnost tedy činila 50 %**).

Důvodné stížnosti:

- **1** důvodná stížnost poukazovala na nedostatečný a neodborný způsob zakrytí otvorů v chodníku, které v minulosti sloužily ke vhozu materiálu do suterénních prostor domu v Obloukové ulici v Praze 10. Jednalo se o boční část domu **Vršovická 839/44, Praha 10**. Šetřením úředníků OST bylo zjištěno, že v prostorech, kam ústí nedbale zakryté shozy, jsou prováděné stavební práce, ke kterým stavební úřad neeviduje žádné stavební povolení nebo jiný souhlas se stavebními úpravami. Vlastník stavby byl

opakované vyzván ke kontrolní prohlídce, při které stavební úřad zjistil, že větrací prostory do suterénu jsou zakryty dřevěnými deskami zatíženými betonovými tvárnici, tvořící překážku v chodníku, která ohrožuje bezpečnost chodců. Stavební úřad vyzval vlastníka k zajištění bezpečného zakrytí otvorů. Nepovolená stavební činnost je předmětem samostatného řízení a opatření stavebního úřadu.

- **1** důvodná stížnost se týkala stavby oplocení na obytné střeše budovy ve vnitrobloku domu na adrese **Kodaňská 1509/73, Praha 10**, která stíní suterénní byty v domě stěžovatelů a byla provedena bez příslušného stavebního povolení. Šetřením úředníků OST bylo zjištěno, že stavební úřad neviduje žádné stavební povolení nebo jiný souhlas s vybudováním zástěny (oplocení) při předmětném domě. Provedenou kontrolní prohlídkou byly na místě zjištěny stavební práce, které vyžadují rozhodnutí nebo opatření vyžadované stavebním zákonem. Z uvedeného důvodu bylo se stavebníkem zahájeno řízení o odstranění stavby.

Částečně důvodná stížnost:

- **1** částečně důvodná stížnost poukazovala na hluk pocházející ze stavebních prací v objektu Střední hotelové školy na adrese **Vršovická 564/43, Praha 10**. K předmětu stížnosti byla provedena kontrolní prohlídka, které se zúčastnili úředníci OST a zástupce vlastníka stavby. Stavební úřad posoudil stavební práce jako udržovací a v části stížnosti na dodržování stavebního zákona neshledal pochybení. Část stížnosti na obtěžování hlukem a prachem ze stavby shledal stavební úřad za částečně důvodnou. Stavebníkovi bylo proto uloženo, aby při provádění prací byl více šetrný k okolí.

1.9 Odbor školství

tabulka č. 13

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
3	0	3	0	0

V roce 2021 vyřizoval OŠK celkem **3** stížnosti, které po prošetření byly shledány nedůvodné (důvodnost tedy činila **0 %**).

1.10 Odbor živnostenský

tabulka č. 14

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
3	0	2	1	0

V roce 2021 byly pracovníkům OŽI předány k vyřízení **3** stížností. **2** stížnosti byly, po prošetření, vyhodnoceny jako nedůvodné, **1** stížnost pak jako důvodná (**důvodnost činila 33,33 %**).

Důvodná stížnost:

- **1** stížnost se týkala pronajímání bytové jednotky prostřednictvím služby Airbnb bez příslušných povolení a na hluk a RNK, kterým její pronajímatelé ruší okolo bydlící občany. K prošetření stížnosti požádal OŽI o vyjádření úředníky OST, a to za účelem zjištění, zda je předmětná bytová jednotka v domě na adrese **Černokostelecká 2111/131, Praha 10**, k využívání jako ubytovací zařízení zkolaudovaná. Dle sdělení úředníků OST nemá předmětná bytová jednotka vydaný souhlas s užíváním k poskytování ubytovacích služeb (není zkolaudovaná jako ubytovna - viz rozhodnutí MHMP, OSŘ čj. 103279/2021 ze dne 19. 07. 2021). Úředníci OŽI provedli na daném místě místní šetření a na základě zjištěných skutečností zahájili řízení o projednání přestupku v souvislosti s provozováním volné živnosti, aniž by pro tuto činnost měl podezřelý z přestupku živnostenské oprávnění.

1.11 Odbor životního prostředí

tabulka č. 15

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
13	3	2	2	6

V roce 2021 OŽP obdržel **13** stížností. U **3** stížností nebyl OŽP věcně příslušný k jejich vyřízení a proto byly tyto stížnosti postoupeny k vyřízení jiným subjektům. Ze zbývajících **10** podání byly **2** stížnosti vyhodnoceny jako důvodné a **6** jako částečně důvodných (**důvodnost činila 80 %**).

Důvodné stížnosti:

- V 1 případě se stížnost týkala opakovaného poškozování chodníků a zelených ploch pojížděním dodávkového vozidla, které používá firma provádějící údržbu veřejné zeleně. Úředníci OŽP provedli k předmětu stížnosti šetření, při kterém se potvrdil nešetrný postup pracovníků údržby zeleně při výkonu jejich činností. S ohledem na zjištěné skutečnosti bylo společností, které údržbu zeleně pro MČ Praha 10 zajišťují, zasláno důrazné napomenutí s tím, že pokud by se situace opakovala, bude MČ Praha 10 vyžadovat náhradu vzniklé škody. Stěžovatelce bylo zasláno poděkování za upozornění a za zájem o stav veřejné zeleně.
- 1 stížnost se týkala nepořádku v rohu vedle domu na adrese **Vlašimská 1834/16** resp. **Šrobárova 1834/28, Praha 10**. Úředníci OŽP se k zajištění úklidu obrátili na TSK HMP, pod kterou údržba a úklid spadá. Při následném ověření v místě bylo zjištěno, že znečištění bylo odstraněno.

Částečně důvodné stížnosti:

- Ve 4 případech částečně důvodných stížností se jednalo o neudržovanou zezeň. V prvním případě byly kritizované zelené plochy v ulici **Želivecká, v Praze 10**, kde první plánovaná seč proběhla v měsíci květnu (týden po přijetí stížnosti), další potom v první třetině června. Ve druhém případě bylo poukazováno na neposekaný trávník v parku **Bezručovy sady, Praha 10**. Uvedený pozemek byl, s ohledem na jeho stav, zadán k mimořádné plošné údržbě. Ve třetím případě se jednalo o neprovedení seče trávy v ulicích **Dvouletky a Brigádníků, Praha 10**, a na absenci odpadkových košů v ulici Dvouletky. Šetřením úředníků OŽP bylo zjištěno, že plochy, které stěžovatel uvádí, nejsou svěřeny do péče MČ Praha 10. Podnět na zefektivnění jejich údržby byl proto předán správci, kterým je TSK HMP. Ve čtvrtém případě poukazovali stěžovatelé na neprovádění údržby zeleně na pozemcích ve vlastnictví hl. m. Prahy (správě MČ Praha 10), které přiléhají k domům SVJ **Jasmínová čp. 2603/21 až čp. 2613/1, Praha 10**. Šetřením úředníků OŽP bylo zjištěno, že předmětné předzahrádky jsou udržovány v rámci harmonogramu prací správcovské společnosti. V souvislosti s vývojem počasí však byly touto společností vykonávány prioritnější práce na zeleni. Tím došlo k zhoršení stavu uvedených předzahrádek. Údržba, spočívající ve vyčištění, prořezání a odstranění plevelu ze zeleně, byla provedena v nejbližším možném termínu. Obecně lze konstatovat, že tráva byla v roce 2021 vzrostlejší, a to vlivem deštivého jarního a letního počasí. Proto byla v době plánovaných sečí mírně vyšší, než zaznamenali občané v předchozích letech.
- 1 stížnost byla směřovaná na obtěžování a napadání osob i zvířat volně pobíhajícím psem a na nevhodné chování jeho majitele. Stížnost byla předána k posouzení Městské veterinární správě. Dle jejího závazného stanoviska vzhledem k nedostačujícím

podkladům nelze zhodnotit, že by se majitel psa dopustil porušení zákona. Při podání vysvětlení však majitel psa připustil, že jeho pes nemá rád, když se k němu (majiteli) někdo přibližuje a v této souvislosti se v jednom případě pokoušel napadnout psa jiné osoby.

- **1** stížnost se týkala zhoršení kvality životního prostředí, zejména vlivem prašnosti, hluku a zakouřeného ovzduší v oblasti za budovou Registru vozidel **Bohdalec, Praha 10**. Při místním šetření úředníků OŽP bylo zjištěno, že v místě uváděném stěžovatelkou se nachází linka k recyklaci stavebních materiálů, jejíž provozovatel vykonává tuto činnost bez řádného povolení. Zjištěným stavem věci se proto OŽP zabývalo v rámci správního řízení. Z pohledu ochrany přírody nebylo zjištěno porušení zákona o ochraně ovzduší, byly zde pouze nalezeny stopy po pálení neznámého materiálu. Stěžovatelce bylo doporučeno, pokud by opět zaznamenala projevy jakékoliv pálení, aby neprodleně kontaktovala městskou policii.

2 Stížnosti vyřizované v režimu přenesené působnosti

V rámci přenesené působnosti, tedy stížností podaných a vyřizovaných podle ustanovení § 175 SŘ, bylo ÚMČ Praha 10 v roce 2021 evidováno celkem **12** stížností, které byly všechny směřovány na nesprávný úřední postup. Z uvedeného počtu bylo, po prošetření, **10** stížností vyhodnoceno jako nedůvodných a **2** stížnosti jako částečně důvodné (**důvodnost tedy činila 16,66 %**). Porovnání stížností podaných podle ustanovení § 175 SŘ za roky 2018, 2019, 2020 a 2021, včetně jejich důvodnosti, je uvedeno v tabulce č. 16.

tabulka č. 16

důvodnost / rok	2018	2019	2020	2021
stížnosti v oblasti přenesené působnosti	11	5	25	12
důvodné a částečně důvodné stížnosti	0	1	6	2
nedůvodné stížnosti	11	4	16	10
postoupené stížnosti	0	0	3	0

Nedodržení termínu stanoveného pro vyřízení stížnosti

V roce 2021 došlo pouze k jednomu případu, kdy nebyla dodržena stanovená lhůta pro vyřízení stížnosti. Jednalo se o nedůvodnou stížnost na doručování úřední písemnosti z ODO poštou, namísto datovou schránkou. Prodlení bylo zapříčiněno skutečností, že stížnost byla z OKK předaná k vyřízení na virtuální sekretariát ODO, avšak z důvodu dlouhodobé nemoci úřednice, která jej spravuje, již nebyla přidělena k vyřízení konkrétnímu úředníkovi ODO. Po upozornění OKK na marné uplynutí uvedené lhůty byla z ODO odpověď zpracovaná a vypravená neprodleně.

Stížnosti vyřizované v roce 2021 v režimu přenesené působnosti byly na ÚMČ Praha 10 vyřizovány pouze ODO, OOS, OSO a OST. Z tohoto důvodu jsou v následujícím přehledu zahrnuty pouze tyto subjekty.

2.1 Odbor dopravy

tabulka č. 17

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
3	0	3	0	0

ODO obdržel v roce 2021 k vyřízení **3** stížnosti týkající se postupu správního orgánu. Tyto stížnosti byly, po prošetření, vyhodnocené jako nedůvodné.

2.2 Odbor občanskosprávní

tabulka č. 18

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
2	0	2	0	0

OOS v roce 2021 obdržel **2** stížnosti na postup správního orgánu, obě tyto stížnosti byly, po prošetření, vyhodnoceny jako nedůvodné.

2.3 Odbor sociální

tabulka č. 19

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
5	0	3	0	2

V roce 2021 bylo OSO vyřizováno celkem **5** stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti. Po prošetření byly z tohoto počtu vyhodnoceny **3** stížnosti jako nedůvodné a **2** stížnosti jako částečně důvodné (**důvodnost činila 40 %**).

Částečně důvodné stížnosti:

- **1** částečně důvodná stížnost směřovala na postup, resp. údajnou nečinnost OSPOD, týkající se porušování dodržování schválené úpravy styku dcer stěžovatelky s jejich otcem. Šetřením VED OSO bylo zjištěno, že ze strany sociální pracovníce nedošlo k přepracování individuálního plánu ochrany dítěte v situaci, kdy došlo k podstatným změnám u nezletilých. Jako nápravné opatření bylo proto ze strany VED OSO dotyčné úřednici uloženo zpřehlednit spisovou dokumentaci nezletilých, provést nové vyhodnocení situace dítěte a následně zpracovat (aktualizovat) individuální plán ochrany dítěte, a to u obou nezletilých.
- **1** částečně důvodná stížnost se týkala postupu úřednice OSO, OSPOD, která údajně stěžovatele nepoučila o jeho možnostech ve věci úpravy styku s jeho nezletilým synem. Šetřením VED OSO bylo zjištěno, že sociální pracovníce jednala jak s rodiči, tak i s nezletilým. Nic nenasvědčovalo tomu, že by stranila jednomu z rodičů. Při těchto jednáních bylo oběma rodičům sděleno, co je v nejlepším zájmu dítěte. S ohledem na značný rozsah protokolu o jednání však mohla být tato sdělení z pohledu rodiče poněkud matoucí. Z tohoto důvodu bylo dotyčné sociální pracovníci uloženo doplnit spisový záznam o shrnutí podstatného obsahu tak, aby byly sdělované informace jasné a srozumitelné. Názor nezletilého na styk s jedním z rodičů je nutné respektovat, nicméně je na obou rodičích, aby citlivě spolupracovali na tom, aby nezletilý svůj postoj změnil. Sociální pracovníce v tomto postupu zastává pouze podpůrnou, případně mediální roli.

2.4 Odbor stavební

tabulka č. 20

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
2	0	2	0	0

OST obdržel v roce 2021 k vyřízení **2** stížnosti na postup správního orgánu. Tyto stížnosti byly, po prošetření, vyhodnocené jako nedůvodné.

3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10

V následujících podkapitolách je uveden přehled stížností, které v roce 2021 vyřizovaly organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství a v oblasti sociální. V této souvislosti byl vyzván OŠK a OSO k zaslání přehledu relevantních událostí. Níže uvedené údaje vycházejí z obdržných údajů.

3.1 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství

Ze zprávy OŠK vyplývá, že v roce 2021 bylo celkem 31 stížností přímo vyřizováno organizacemi zřízenými MČ Praha 10 v oblasti školství⁴. Z tohoto počtu bylo 9 stížností vyhodnoceno jako důvodných či částečně důvodných (důvodnost tedy činila 29,03 %). Pro srovnání, v roce 2020 bylo těmito subjekty vyřizováno 59 stížností, z nichž 35 bylo vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných - důvodnost činila 59,22 %. V následujícím přehledu jsou uvedeny všechny důvodné a částečně důvodné stížnosti vyřizované v roce 2021 v oblasti školství.

3.1.1 Mateřské školy

V roce 2021 bylo vedením MŠ zřízených MČ Praha 10 vyřizováno celkem 8 stížností. Po prošetření jejich obsahu bylo 5 stížností vyhodnocených jako nedůvodných a 3 stížnosti jako částečně důvodné. Důvodnost stížností vyřizovaných zřízenými mateřskými školami tedy činila 37,5 %. V následujícím přehledu jsou uvedeny všechny částečně důvodné stížnosti vyřizované v roce 2022 MŠ:

Částečně důvodné stížnosti:

MŠ Nedvězská

- V 1 případě vyřizovala ředitelka MŠ anonymní stížnost, která se týkala údajného nerespektování bezpečnostních opatření při organizaci školy v přírodě a nesprávného postupu ředitelky mateřské školy při personálním zajištění vzdělávání. Pokud se týká organizace školy v přírodě, nebylo při prošetření anonymního podání shledáno pochybení. Při prošetření zastupování vyučujícího bylo zjištěno, že zastupující pedagožka nesplňuje požadovanou kvalifikaci. Z tohoto důvodu již nadále takovou činnost vykonávat nebude.

⁴ Do tohoto množství není zahrnuta stížnost, která se týkala Školní jídelny Praha 10, po., která, i když se jedná o organizaci řízenou OŠK, je uvedena v samostatné podkapitole.

- V 1 případě se jedná o opakované stížnosti, které mají souvislost se změnou ředitelky MŠ, která proběhla v měsíci březnu 2021. Stěžovatelé, kteří vystupují z pozice zástupců odborové organizace, se se svými četnými podněty obracují jak na OŠK, tak i na ČŠI a Oblastní inspektorát práce. I když některé skutečnosti, uváděné ve stížnostech, se částečně potvrdily, s ohledem na rozsah podání a stále probíhající prošetřování všemi zainteresovanými subjekty je nelze v současnosti jednoznačně vyhodnotit.

MŠ Kodaňská

- V případě 1 částečně důvodné stížnosti se jednalo o nedostatečnou informovanost rodičů a o krátký odpolední odpočinek žáků. Prošetřením, kterého se účastnila i ČŠI, bylo zjištěno několik pochybení. K zajištění nápravy byl v MŠ nastaven nový kontrolní mechanismus, odpolední odpočinek byl prodloužený, pedagogové se v rámci dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků zúčastní odborných seminářů se související tematikou a byl nově nastaven informační systém mateřské školy.

3.1.2 Základní školy

V roce 2021 bylo vedením ZŠ na území MČ Praha 10 vyřizováno celkem **20** stížností. Po prošetření bylo **12** stížností vyhodnocených jako nedůvodných, **5** jako částečně důvodných a **1** jako důvodná. Důvodnost stížností vyřizovaných zřízenými základními školami tedy činila **30 %**. ZŠ Nad Vodovodem obdržela i petici „za nesloučení třídy 8.A a 8.B ve společnou třídu 9.B ve školním roce 2021/2022“. Tato petice byla po projednání vyhodnocena jako nedůvodná. V následujícím přehledu jsou uvedeny všechny stížnosti vyřizované v roce 2021 ZŠ, které byly vyhodnoceny jako důvodné či částečně důvodné:

Důvodná stížnost:

ZŠ Hostýnská

- V 1 případě byla důvodná stížnost směřovaná na odborné chyby při výuce Českého jazyka a matematiky. Stížnost prověřilo vedení ZŠ, které po svém zjištění přistoupilo k zavedení tzv. tandemové výuky, tj. že uvádějící učitel byl přítomen nebo nápomocen v 50 % odučených hodin. Po tomto opatření se kvalita výuky stabilizovala na žádoucí úrovni.

Částečně důvodné stížnosti:

ZŠ Jakutská

- V 1 případě se jednalo o stížnost rodičů, že jejich synovi během vyučování není umožněno používat osobní výtah v budově školy. Při prošetřování stížnosti byl rodiči předložen synův průkaz ZTP (zvláště těžce postižený). Vedení školy o postižení žáka do projednávání stížnosti nevědělo. Po zjištění důvodu požadavku na používání výtahu, bylo stěžovatelům a jejich synovi okamžitě vyhověno. Rodiče byli upozorněni na nutnost podávat škole aktuální informace o zdravotním stavu svých dětí, popř. o jejich omezeních, tak, aby v podobných situacích mohla škola efektivně a adekvátně reagovat.
- 1 částečně důvodné podání se týkalo chování spolužačky jejich dětí, na její afektivní výbuchy, záchvaty dušnosti a záchvaty paniky. K předmětnému incidentu vedení školy zajistilo žákyni odbornou pomoc a její odvoz do nemocnice. Rodičům spolužáků bylo vysvětleno, že škola jim o zdravotním stavu žákyně nemůže podávat informace. Pedagogický sbor byl informován a učitelé poučeni, jak mají postupovat v podobných případech. Vedení školy opakovaně záležitost projednalo se zákonnými zástupci žákyně a zajistilo jí odbornou pomoc.

ZŠ V Rybníčkách

- V případě 1 částečně důvodné stížnosti se jednalo o údajně nevhodné chování třídní učitelky k žákům. Rodiče žáků si stěžovali na příkřejší slovník paní učitelky a na náročnost jí vedené výuky. Stížnost byla řešena vedením ZŠ, kdy skutečný stav věci byl zjišťován hospitacemi a skupinovou i individuální prací školního psychologa s žáky. I když se žádné závažné pochybení pedagoga neprokázalo, bylo přistoupeno k výměně třídního učitele.

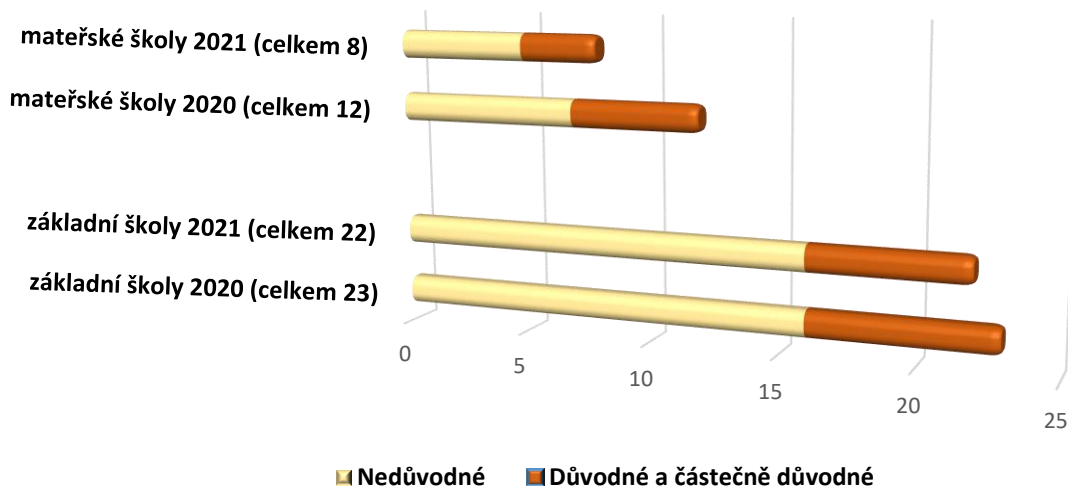
ZŠ Hostýnská

- Ve 2 případech se jednalo o stížnost na neprobrání lekce novým učitelem. Šetřením vedení školy bylo zjištěno, že pedagog, který žáky dříve vyučoval, svému nástupci nedostatečně předal informace o dosud probraném učivu. Tím došlo k výpadku učiva. Po tomto zjištění bylo učivo doplněno.

Porovnání stížností vyřizovaných mateřskými a základními školami za rok 2021 v porovnání s rokem 2020 je znázorněné v grafu č. 5.

graf č. 5

**Porovnání důvodnosti stížností vyřizovaných MŠ a ZŠ za rok 2021,
v porovnání s rokem 2020**



MŠ a ZŠ zřízené MČ Praha 10 v roce 2021 obdržely celkem **20** pochvalných podání. Kromě toho proběhla i anketa spokojenosti, jejíchž výsledkem je **30** pozitivních hodnocení rodičů ke koncepčním prioritám poskytované výuky. V pochvalných podáních rodiče a další subjekty ocenili práci a přístup pedagogů, zejména pak jejich přístup k zavedené distanční výuce.

3.1.3 Školní jídelna Praha 10 p. o.

Příspěvková organizace ŠJ obdržela v roce 2021 celkem **2** stížnosti. Obě tyto stížnosti byly vyhodnoceny jako částečně důvodné, **důvodnost tedy činila 100 %**.

Částečně důvodné stížnosti:

- V **1** případě částečně důvodné stížnosti si rodiče stěžovali, že jejich dcera, žačka ZŠ, našla v jídlu ze ŠJ malý předmět, údajně střepek, a přestože tuto událost oznámila třídnímu učiteli, nebyli rodiče ze strany školy o incidentu informováni. Událost byla vedením školy prošetřena, přítomnost cizího předmětu v potravě se potvrdila, i když se nejednalo o střepek nebo jiný předmět, který by mohl ohrozit zdraví dítěte. Jako opatření byl ve ŠJ proveden interní audit, s okamžitou platností byla zastavena distribuce vlastních mléčných výrobků a zaměstnanci školní jídelny byli z předmětné problematiky opětovně proškoleni. K úrazu nedošlo.

- **1** stížnost byla směřovaná na nevhodné chování zaměstnance ŠJ. Po prošetření incidentu, které bylo s ohledem na potřebu objektivního zjištění průběhu události a nepřítomnosti manažera kvality poměrně zdlouhavé, byla stížnost vyhodnocena jako částečně důvodná. Přípomínky stěžovatelky byly s personálem výdeje stravy projednány, stěžovatelce bylo zasláno vyjádření a omluva.

3.2 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče

OSO evidoval v roce 2021 celkem **9** stížností, které byly vyřizovány organizacemi zřízenými MČ Praha 10 v oblasti sociální péče: Jednalo se o **CSOP Sámova** a **LDN Oblouková**. **6** z těchto stížností bylo vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných, zbývající **3** stížnosti pak jako nedůvodné (**celková důvodnost tedy činila 66,66 %**).

V roce 2020 bylo v této oblasti vyřizováno **17** stížností, z nichž bylo **8** vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných, celková důvodnost činila 47,06 %. V roce 2021 tedy sice došlo k snížení počtu důvodných stížností o **8**, celková důvodnost se však zvýšila o 19,6 %.

3.2.1 Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10 p. o.

CSOP Sámova v roce 2021 vyřizovalo celkem **4** stížnosti. Všechny tyto stížnosti byly vyhodnocené jako částečně důvodné (**důvodnost tedy činila 100 %**).

Částečně důvodné stížnosti:

- **1** částečně důvodnou stížnost podala dcera zemřelé klientky, která poukazovala na fakt, že vedení CSOP Sámova nepřeložilo matku stěžovatelky na jiný pokoj poté, co byl u spolubydlící potvrzen pozitivní test na Covid. Dále stěžovatelka kritizovala nedostatečnou a nevhodnou komunikaci, nevstřícné jednání personálu CSOP Sámova a odečtení úhrady za léky i po úmrtí matky. Po prošetření záležitosti vedením CSOP Sámova bylo konstatováno, že z důvodu kapacitních možností karanténních lůžek a zejména kvůli potenciální možnosti výskytu nákazy i u později zemřelé klientky, nebylo možné přistoupit k jejímu přeložení na jiný pokoj. Pokud se týká komunikace personálu CSOP s dcerou klientky a žádosti o úhradu nespotřebovaných léků byla stěžovatelce zaslána písemná omluva a jako opatření k nápravě bylo provedeno poučení vedoucích sociálních pracovníků o správných postupech s důrazem na citlivé jednání a komunikaci na profesionální úrovni za všech okolností. Vedoucí domova seniorů bylo v uvedené souvislosti předáno písemné napomenutí spojené s finančním postihem.
- **1** částečně důvodná stížnost, kterou podali sami obyvatelé Domova spokojeného žití, se týkala nevhodného chování, nedodržování čistoty a pořádku jinou klientkou domova. Stížnost byla ze strany vedení domova prošetřena a situace byla zmapovaná ve

spolupráci s Pečovatelkou službou CSOP Sámova. Ve spolupráci se synem dotyčné klientky byla nastavena péče o klientku, upravena nabídka volnočasových aktivit a využito asistenčních služeb dle aktuální potřeby. Rovněž byla domluvena častější komunikace se synem klientky.

- **1** částečně důvodná stížnost byla směřovaná na počínání vedoucí Domova Vršovický zámeček, která striktně trvala na předkládání tištěné podoby certifikátu o absolvovaném očkování. I když vedoucí domova postupovala plně v souladu s pokyny vedení CSOP Sámova, bylo přistoupeno k realizaci prokazování a ověřování absolvování očkování i prostřednictvím elektronických prostředků, mobilní aplikace Tečka a Čtečka. Z tohoto důvodu byly na všechny domovy CSOP pořízeny mobilní telefony vybavené příslušnou aplikací.
- **1** částečně důvodná stížnost od anonymního podatele kritizovala nevhodné chování klientky Domova spokojeného žití při Mikulášském posezení. Jednalo se zejména o konzumaci pohoštění, které patřilo jiným účastníkům akce. S ohledem na podstatu problému byl o součinnost požádán syn klientky, který záležitost s maminkou probral. Klientka si neuvědomila, že nemůže pohoštění na stolech ochutnávat bez pobídky vlastníků. V uvedené souvislosti byla dotyčná požádána, aby se akcí pořádaných jinými obyvateli neúčastnila bez výslovného pozvání.

CSOP Sámova v roce 2021 přijalo i **62** podání, která byla klasifikována jako pochvala či poděkování. Tyto byly směřovány především do oblasti péče o klienty a na empatii pracovníků CSOP.

3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice p. o.

LDN Oblouková v roce 2021 vyřizovala **5** stížností, z nichž **1** stížnost byla po prošetření vyhodnocena jako důvodná a **1** stížnost jako částečně důvodná (**důvodnost činila 40 %**).

Důvodná stížnost:

- **1** důvodná stížnost se týkala nevhodného chování zdravotní sestry vůči klientovi. Stížnost podala jeho dcera. Záležitost prošetřila hlavní sestra LDN Oblouková a na základě zjištěných faktů byla příbuzným klienta zaslána omluva. Zdravotní sestra, jejíž chování bylo předmětem stížnosti, byla pokárána.

Částečně důvodná stížnost:

- V **1** případě se jednalo o částečně důvodnou stížnost dcery klientky na stravu, která je v LDN Oblouková podávána a na chování personálu LDN Oblouková. Stížnost prošetřil

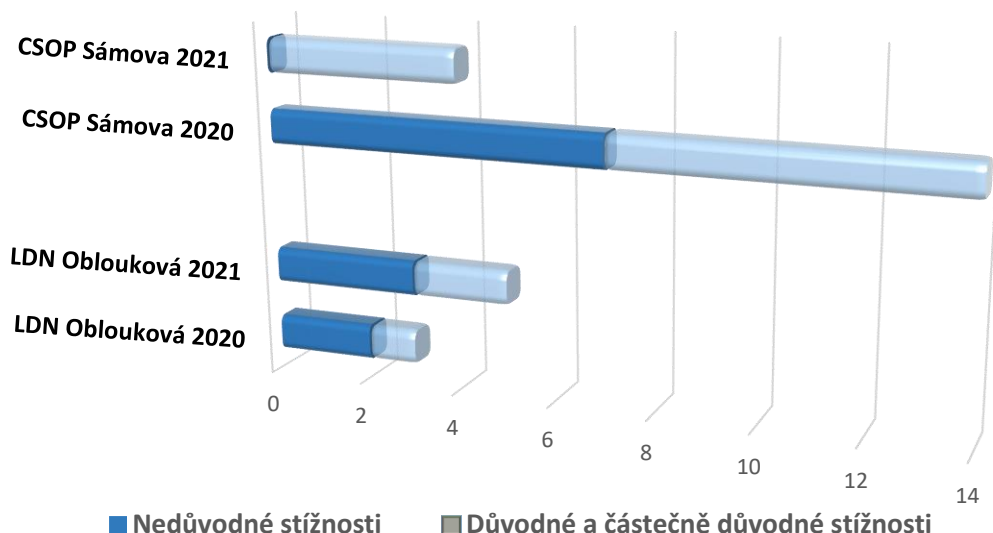
ředitel LDN Oblouková, výsledek šetření a opatření k nápravě bylo stěžovatele opakovaně vysvětleno prostřednictvím emailové komunikace. Personál byl vedením LDN Oblouková poučen o správných postupech a zásadách citlivého jednání s klienty i jejich příbuznými.

LDN Oblouková v roce 2021 přijala **12** pochvalných podání, která se týkala především péče, která je zde klientům poskytovaná.

Přehled stížností vyřizovaných CSOP Sámova a LDN Oblouková za rok 2021 v porovnání s rokem 2020 a jejich důvodnosti je znázorněný v grafu č. 6.

graf č. 6

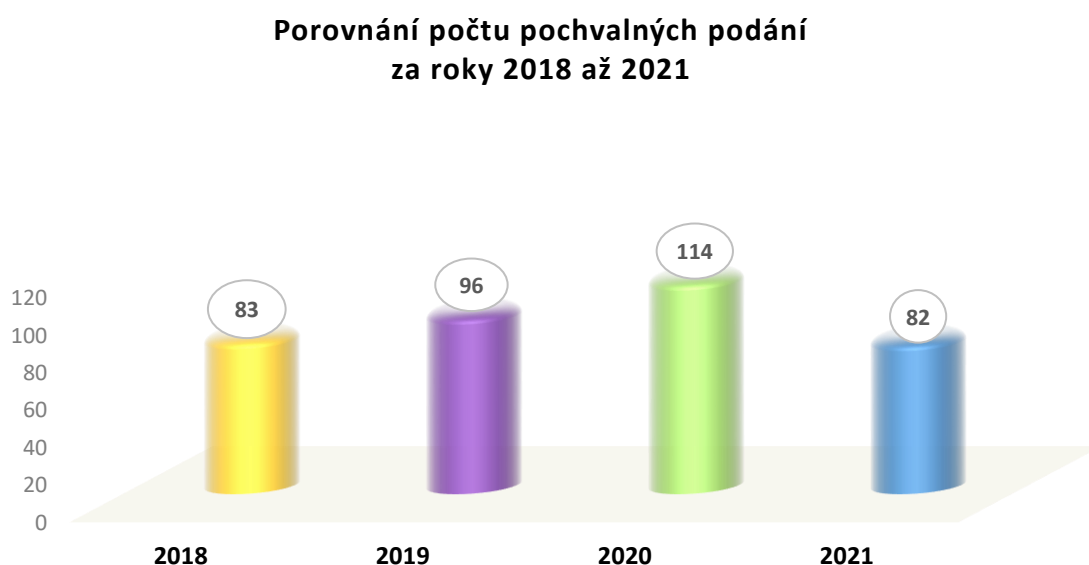
Poměr důvodných a nedůvodných stížností vyřizovaných zřízenými organizacemi v oblasti sociálních služeb za rok 2021 v porovnání s rokem 2020



4 Pochvalná podání

ÚMČ Praha 10 obdržel v roce 2021 celkem **82** podání, která byla vyhodnocena jako pozitivní prohlášení o osobě zaměstnance nebo úředníka ÚMČ Praha 10, o výsledku jeho práce nebo o postupu ÚMČ Praha 10 a jeho organizačních složek. V porovnání s rokem 2020, kdy bylo evidováno celkem 114 pochvalných podání, se jedná o meziroční pokles o 28,07 %. Počet přijatých pochvalných podání v roce 2021 a jejich porovnání s roky 2020, 2019 a 2018 je znázorněn v grafu č. 7.

graf č. 7



4.1 Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10

V grafu č. 8 a níže uvedené tabulce č. 21⁵ lze porovnat počet pochval adresovaných jednotlivým odborům ÚMČ Praha 10. Za sledované období roku 2021 se nejvíce pochval týkalo OOS (**60 pochvalných podání**), což představuje **72,29 %** ze všech pochval směřovaných na odbory ÚMČ Praha 10. V počtu pochvalných podání je na druhém místě OŽP s **8 pochvalnými**

⁵ V 1 případě směřovalo pochvalné podání na činnost 2 odborů. Z tohoto důvodu zde uvedené údaje nekorespondují s údaji o celkovém počtu obdržených pochval.

podáními (9,64 %). Třetí v pořadí, pokud se týká pochvalných podání, je ODO, kterému bylo adresováno **5 pochvalných podání (6,02 %).**

tabulka č. 21

Odbor / rok	2018	2019	2020	2021
KS	0	3	12	1
KT	0	1	3	0
KHA	-	-	-	0
OBN	4	6	6	2
ODO	-	-	8	5
OEK	0	0	0	0
OHS	16	17	0	1
OKK	1	1	1	1
OKP	8	18	22	0
OMP	1	1	1	0
OOS	26	39	65	60
OSO	6	6	2	2
OST	2	4	0	0
OŠK	0	0	0	0
OŽI	5	2	0	3
OŽP	19	12	19	8
Celkem za rok	88	107	138	83

graf č. 8



4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi

Z celkového počtu pochvalných podání obdržených za rok 2021 (82) jich všech **82 kladně hodnotilo práci konkrétních úředníků ÚMČ Praha 10**. V tabulce č. 22 je graficky znázorněno porovnání počtu evidovaných pochval a počtu stížností, týkajících se konkrétních úředníků ÚMČ Praha 10. Pro větší exaktnost uvedených dat byly do přehledu zahrnuty veškeré stížnosti, které se jakýmkoliv způsobem, byť i jen z části, týkaly konkrétní fyzické osoby (tj. stížnosti na postup či chování úředníka ÚMČ Praha 10, nebo pracovníka organizace ve smluvním vztahu k ÚMČ Praha 10). Z uvedené tabulky vyplývá, že v roce 2021 bylo podáno celkem **10** stížností na konkrétní úředníky či zaměstnance. Z uvedeného počtu byly, po prošetření, **2** stížnosti vyhodnoceny jako částečně důvodné - v obou případech se týkaly úřednic OSO - OSPOD, (tyto stížnosti jsou popsány v podkapitole „**2.3 Odbor sociální**“).

tabulka č. 22

rok	Pochvalná podání týkající se konkrétního pracovníka	Stížnosti týkající se konkrétního pracovníka	
		celkem	důvodné a č. důvodné
2018	74	23	5
2019	87	7	1
2020	101	27	8
2021	83	10	2

5 Anonymní podání

V roce 2021 OKK evidoval **2** anonymní podání. Jedno anonymní podání bylo z OKK postoupeno k vyřízení věcně i místně příslušnému OŘ MP Praha 10. Zbývající **1** anonymní podání bylo po prošetření vyhodnoceno jako nedůvodné. Pro srovnání, v roce 2020 bylo evidováno **6** anonymních podání, z nichž ani jedno nebylo vyhodnoceno jako částečně důvodné nebo důvodné. V meziročním srovnání tedy došlo k poklesu vyřizovaných anonymních podání o **83,33 %**, pokud se však týká důvodnosti, tak tato zůstala na **0**.

6 Petice

V roce 2021 byly OKK evidovány celkem **2** podání, která bylo možné podle jejich obsahu ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* klasifikovat jako petice. Z uvedených **2** petic nebyla **žádná** vyhodnocena jako částečně důvodná nebo důvodná (**důvodnost tedy činila 0 %**).

7 Korespondence

V roce 2021 OKK evidoval **9** podání, která svým obsahem nebyla klasifikována jako stížnost, pochvalné podání, anonymní podání nebo petice ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*. Pisatelé se v těchto případech obraceli na ÚMČ Praha 10 s žádostmi o radu a s dotazy týkajícími se především oblasti ZPS a dopravy obecně, nebo problematiky bydlení.

8 Závěr

V návaznosti na vnitřní instrukci QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* provedl OKK rozbor jednotlivých podání, která byla ÚMČ Praha 10 vyřizována v roce 2021.

Počet všech podání evidovaných OKK ve smyslu vnitřní instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* se v roce 2021 oproti roku 2020 snížil o **59**, což činí meziroční pokles o **22,78 %**. Na tomto snížení se nejvyšší měrou podílel počet doručených pochvalných podání (méně o 32) a počet stížností v režimu přenesené působnosti (méně o 13). Důvodnost všech stížností se v roce 2021 ve srovnání s rokem 2020 zvýšila, v procentním vyjádření se jedná o nárůst z **28,8 %** na **41,11%**, tedy o **12,31 %**. Nejvíce stížností vyřizoval OBN.

Počet pochvalných podání obdržených v roce 2021 se oproti roku 2020 snížil ze 114 na 82. V procentním vyjádření se jedná o snížení o **28,07 %**. Počet pochvalných podání však činil **41 %**, tedy opět téměř polovinu z celkového množství podání majících charakter stížnosti, pochvaly, petice, korespondence či anonymního podání ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*, které vyřizovaly jednotlivé odbory nebo samostatná oddělení ÚMČ Praha 10. Nejvíce pochvalných podání bylo, stejně jako v předchozích letech, adresováno úředníkům OOS, kteří pracují na přepážkových pracovištích.

V oblasti vyřizování stížností, pochval, petic a související korespondence probíhá komunikace mezi občany, volenými orgány MČ Praha 10 a úředníky ÚMČ Praha 10 prostřednictvím celé řady informačních kanálů. Vysoké zastoupení v tomto procesu mají sociální sítě. Občané ve vysoké míře využívají i jiných prostředků komunikace, jakými jsou např. diskusní fóra nebo nástroj „Mobilní rozhlas“. Všechny prezentované i další neuvedené druhy komunikace jsou významným nástrojem pro řešení záležitostí obce i občanů a zároveň i námětem pro efektivnější postupy odborů ÚMČ Praha 10 a jejich úředníků. Centrální evidence obdržených podání, kterou vede OKK, pak tvoří specifickou zpětnou vazbu, která přináší ucelený přehled o činnosti a fungování jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10, organizačních složek MČ Praha 10 a jejich zaměstnanců. OKK v tomto procesu plní důležitou roli zprostředkovatele mezi občany a věcně příslušnými zpracovateli jejich záležitostí, a zároveň i garanta jejich včasného a řádného vyřízení.

Seznam zkratek

BD	bytový dům
CSOP Sámova	Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci p. o., Sámova 7, Praha 10
ČŠI	Česká školní inspekce
KHA	odbor Kancelář hlavního architekta ÚMČ Praha 10
KS	kancelář starostky městské části Praha 10
KT	kancelář tajemníka Úřadu městské části Praha 10
LDN Oblouková	Léčebna dlouhodobě nemocných p. o., Oblouková 7, Praha 10
MČ	městská část Praha 10
MHD	městská hromadná doprava
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
MP	městská policie
MŠ	mateřská škola
NP	nadzemní podlaží
OBM OKK	oddělení bezpečnostního managementu OKK
OBN	odbor bytů a nebytových prostor ÚMČ Praha 10
ODO	odbor dopravy ÚMČ Praha 10
OEK	odbor ekonomický ÚMČ Praha 10
OHS	odbor hospodářské správy ÚMČ Praha 10
OKK	odbor kontroly a komunikace ÚMČ Praha 10
OKP	odbor kultury a projektů
OMP	odbor majetkoprávní ÚMČ Praha 10
OOS	odbor občanskosprávní ÚMČ Praha 10
OSŘ	odbor správního řádu MHMP
OŘ MP Praha 10	obvodní ředitelství městské policie v Praze 10
OSO	odbor sociální ÚMČ Praha 10
OSPOD	oddělení sociálně právní ochrany dítěte OSO
OST	odbor stavební ÚMČ Praha 10
OŠK	odbor školství ÚMČ Praha 10
OŽI	odbor živnostenský ÚMČ Praha 10
OŽP	odbor životního prostředí ÚMČ Praha 10
RNK	rušení nočního klidu
SŘ	zákon č. 500/2004 Sb., správní řád

SVJ	společenství vlastníků bytových jednotek
ŠJ	Školní jídelna, Praha 10 p. o.
TAJ	tajemnice ÚMČ Praha 10
TSK HMP	Technická správa komunikací hlavního města Prahy a.s.
ÚMČ Praha 10	Úřad městské části Praha 10
ÚP	úřad práce
VED	vedoucí odboru
VŘ	výběrové řízení
ZPS	zóny placeného stání
ZŠ	základní škola