



**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 2023**

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: 12. 03. 2024

Obsah

Úvod.....	4
1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti	7
1.1 Odbor bytů a nebytových prostor	12
1.2 Odbor dopravy	15
1.3 Odbor kontroly a komunikace	15
1.4 Odbor majetkoprávní	17
1.5 Odbor občanskosprávní	18
1.6 Odbor sociální.....	19
1.7 Odbor stavební.....	19
1.8 Odbor školství.....	20
1.9 Odbor živnostenský	21
1.10 Odbor životního prostředí.....	21
2 Stížnosti vyřizované v režimu přenesené působnosti	25
2.1 Odbor občanskosprávní	26
2.2 Odbor sociální.....	26
2.3 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.	32
3.2 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče.....	33
3.2.1 Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10 p. o., Sámova 29/7, Praha 10	33
3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice p. o., Oblouková 837/7, Praha 10..	34
4 Pochvalná podání.....	36
4.1 Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10	36
4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi.....	38

5	Anonymní podání	39
6	Petice	40
7	Korespondence	40
8	Závěr	41
	Seznam zkratek	42

Úvod

OKK ÚMČ Praha 10 evidoval v roce 2023 celkem **216 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 **101 stížností** (87 stížností vyřizovaných v rámci samostatné působnosti, 14 stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti), **89 pochvalných podání, 12 anonymních podání, 4 petice a 10 podání vyřizovaných jako korespondence.** Přehled přijatých podání za rok 2023 a jejich porovnání s roky 2020, 2021 a 2022 jsou uvedeny v tabulce č. 1, členění podání přijatých v roce 2023 je pak znázorněno v grafu č. 1.

tabulka č. 1¹

oblast / rok	2020	2021	2022	2023
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	100	93	99	87
Stížnosti v oblasti přenesené působnosti	25	12	14	14
Pochvalná podání	114	82	113	89
Anonymní podání	6	2	8	12
Petice	7	2	2	4
Korespondence	7	9	10	10
Celkem za rok	259	200	246	216

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 2023 bylo ÚMČ Praha 10 doručeno 216 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 30 podání méně než v roce 2022 (pokles činí 12,19 %). Stížností vyřizovaných v režimu samostatné působnosti bylo méně o 12 (o 12,12 %). Stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti bylo vyřizováno 14, jedná se o stejný počet, jako v roce 2022. Pokles počtu podání je výrazný u pochvalných podání, kterých bylo v roce 2023 evidováno 89, tedy o 24 méně než v roce 2022 (v procentním vyjádření se jedná o 21,24% pokles).

Centrální evidenci předmětných podání v roce 2023 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 OSSPI OKK, kromě již uvedeného, vyřizoval i osobní návštěvy občanů a telefonické dotazy, které se týkaly převážně oblasti občanského soužití, veřejného pořádku a čistoty nebo oblasti bezdomovectví.

Procentní vyjádření podání evidovaných a dozorovaných OKK v roce 2023:

- 41,21 % pochvalných podání (2022 – 45,94 %),
- 40,28 % stížností vyřizovaných v režimu samostatné působnosti (2022 – 40,24 %),
- 6,48 % stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti (2022 – 5,69 %),
- 5,55 % anonymních podání (2022 – 3,25 %),
- 4,63 % korespondence (2022 – 4,07 %).
- 1,85 % petic (2022 – 0,81 %),

Z celkového počtu **216** podání evidovaných na OKK v roce 2023 bylo **180** (tj. 83,33 %) doručeno elektronicky (**157** bylo zasláno e-mailem a **23** doručeno datovou schránkou), **27** podání bylo doručeno osobně, **8** prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb a **1** podání bylo učiněno telefonicky.

1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti

V tabulce č. 2 a grafu č. 2 lze porovnat počet stížností doručených KT a odborům ÚMČ Praha 10 za roky 2022 a 2023.

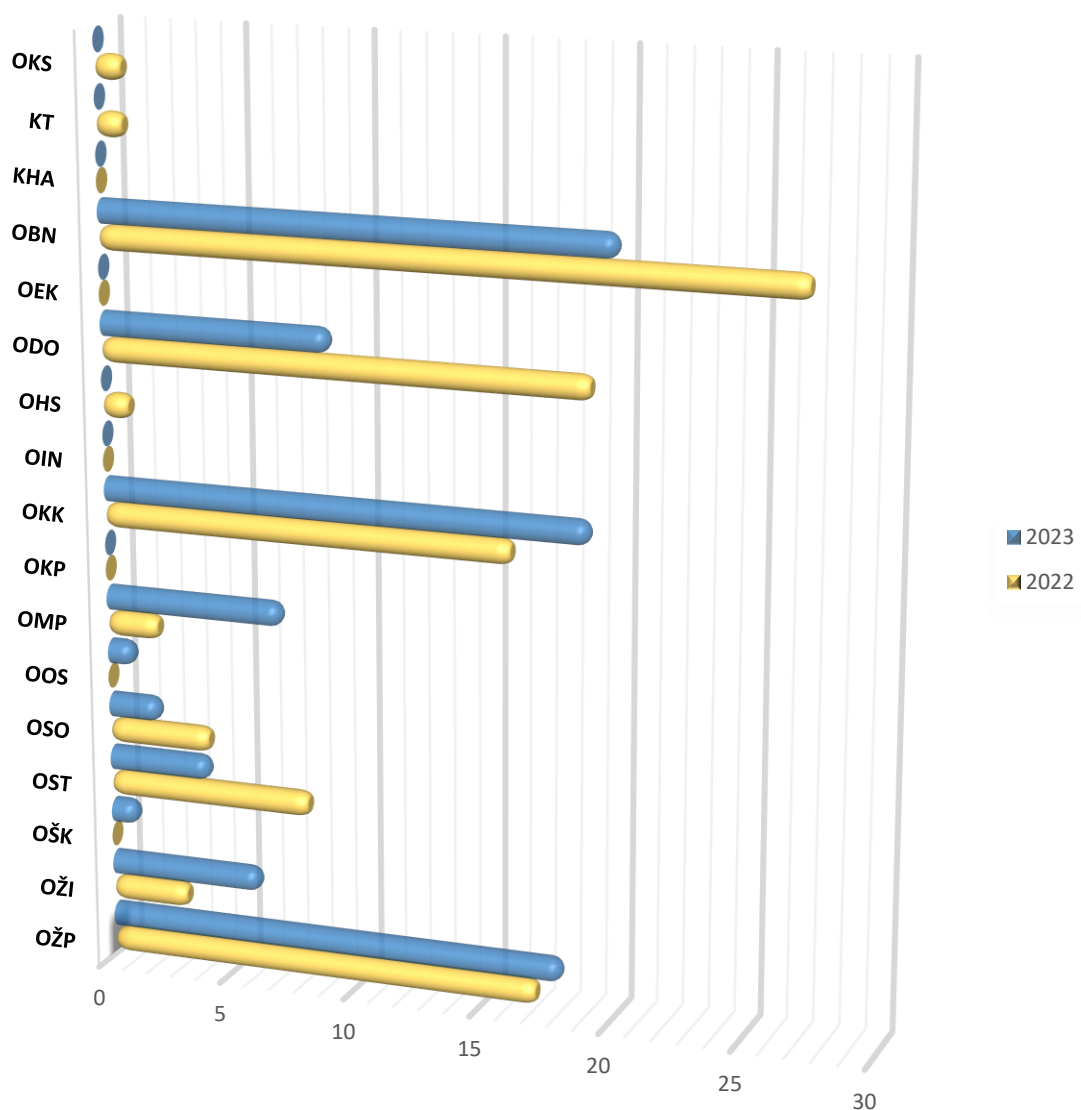
tabulka č. 2

Zkratka	Název odboru	2022	2023	Rozdíl
OKS	odbor kancelář starosty MČ Praha 10	1	0	-1
KT	kancelář tajemníka ÚMČ Praha 10	1	0	-1
OBN	odbor bytů a nebytových prostor	27	20	-7
ODO	odbor dopravy	19	9	-10
OEK	odbor ekonomický	0	0	0
OHS	odbor hospodářské správy	1	0	-1
OIN	odbor informatiky ²	-	0	0
KHA	odbor Kancelář hlavního architekta	0	0	0
OKK	odbor kontroly a komunikace	16	19	+3
OKP	odbor kultury a projektů	0	0	0
OMP	odbor majetkoprávní	2	7	+5
OOS	odbor občanskosprávní	0	1	+1
OSO	odbor sociální	4	2	-2
OST	odbor stavební	8	4	-4
OŠK	odbor školství	0	1	+1
OŽI	odbor živnostenský	3	5	+2
OŽP	odbor životního prostředí	17	19	+2
Celkem		99	87	-12

² OIN byl zřízen dne 23. 02. 2023, v tabulce č. 2 tedy u tohoto odboru není uveden počet stížností doručených v roce 2022

graf č. 2

Porovnání počtu obdržených stížností po jednotlivých odborech
ÚMČ Praha 10 za roky 2022 a 2023



Z tabulky č. 2 a grafu č. 2 vyplývá, že v roce 2023 bylo nejvíce stížností (**20**) vyřizováno OBN. Druhý největší objem stížností, a to **19**, vyřizoval OKK a OŽP, jež následuje ODO s **9** vyřizovanými stížnostmi.

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 2023 obdržel OKK 1 žádost o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti, a to z OŽI. Argumenty uvedené v této žádosti byly řádně odůvodněné, proto jí bylo vyhověno. Přehled prodloužených lhůt pro vyřízení stížnosti za rok 2023 a jejich porovnání s roky 2020, 2021 a 2022 je uveden v tabulce č. 3.

tabulka č. 3

úkon / rok	2020	2021	2022	2023
Prodloužení lhůt pro vyřízení stížnosti	6	1	3	1

Nedodržení termínu stanoveného pro vyřízení stížnosti

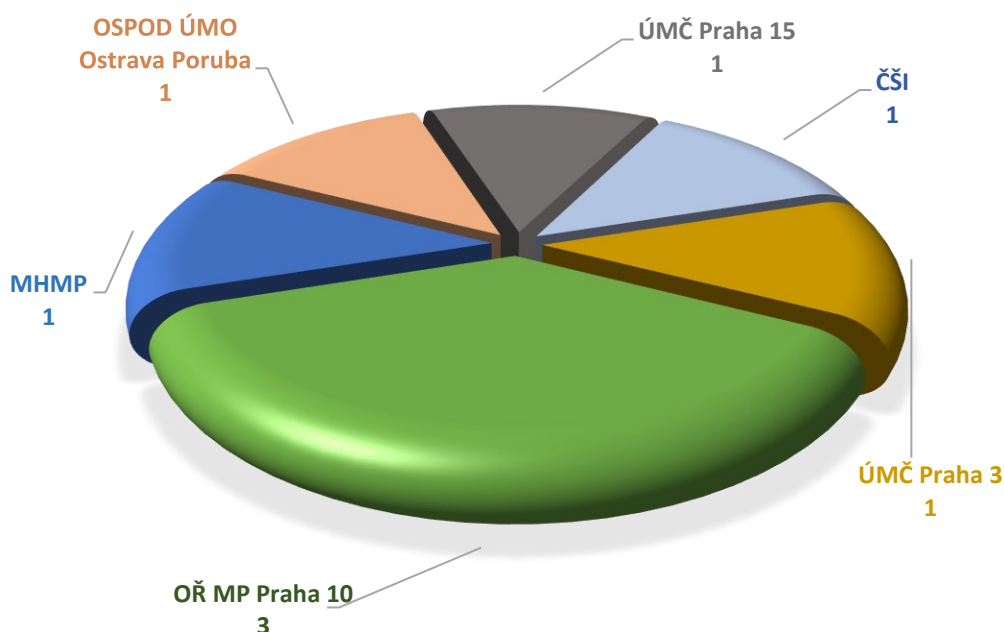
V roce 2023 došlo k 1 případu, kdy nebyla dodržena stanovená lhůta pro vyřízení stížnosti vyřizované v režimu samostatné působnosti. Tuto stížnost vyřizoval OMP, opoždění vypravení odpovědi na stížnost bylo zdůvodněno vysokým objemem práce vyřizované úředníky OMP. I přes opakované urgencye nebyla OKK, do doby vyhotovení tohoto rozboru, z OMP doručena kopie odpovědi na stížnost a nelze tedy s určitostí uvést, zda byla řádně vyřízena.

Postoupené stížnosti

Celkem u **8** stížností obdržených v roce 2023 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 2022, nižší o **10**. Stížnosti postoupené konkrétním subjektům jsou znázorněny v grafu č. 3.

graf č. 3

Stížnosti postoupené k vyřízení jiným subjektům v roce 2023



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 2023, z celkového počtu 87 obdržených stížností směřovaných do oblasti samostatné působnosti, bylo 8 stížností postoupených k vyřízení jiným, věcně či místně příslušným subjektům. Odbory ÚMČ Praha 10 tedy v tomto roce přímo vyřizovaly 79 stížností týkajících se samostatné působnosti.

Po prošetření bylo, ze 79 vyřizovaných stížností, 38 stížností vyhodnoceno jako nedůvodných, zbylých 41 stížností bylo pak vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost tedy činila 51,9 %**). Důvodnost se ve srovnání s rokem 2022 zvýšila pouze nepatrně, a to o 0,05 %. Obdobně, jako v minulých letech, je i v roce 2023 procento důvodnosti 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 (10 stížností, tj. 24,39 % ze všech stížností vyhodnocených jako důvodných nebo částečně důvodných), rušení nočního klidu (3 stížnosti – 7,32 %), a narušování občanského soužití (4 stížností – 9,76 %).

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.

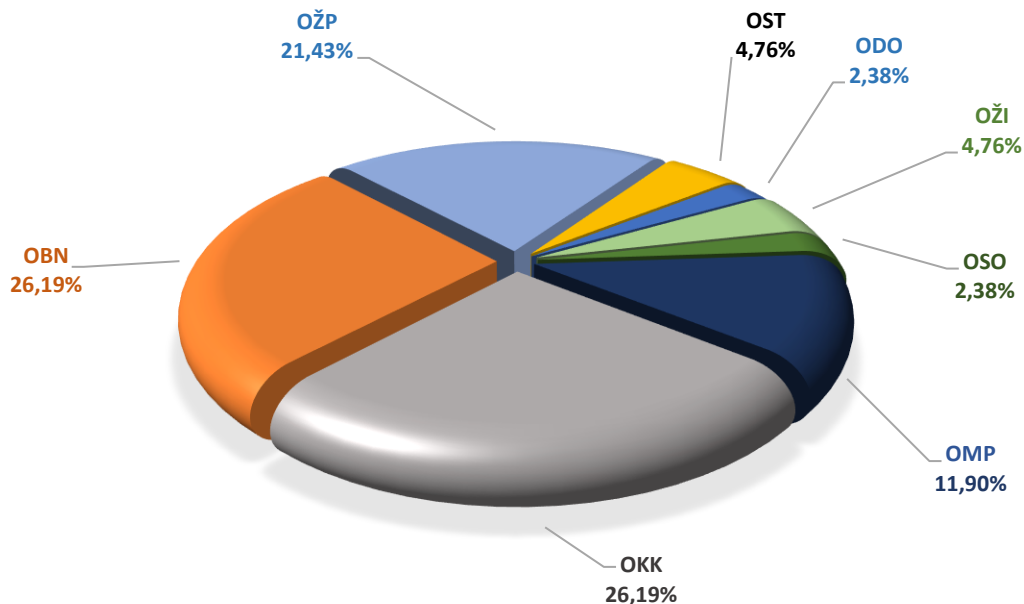
Rozčlenění stížností v režimu samostatné působnosti (včetně jejich důvodnosti) vyřizovaných odbory ÚMČ Praha 10 v roce 2023 v porovnání s lety 2020, 2021 a 2022 je uvedeno v tabulce č. 4, v grafu č. 4 je pak znázorněn podíl jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10 na celkovém množství důvodných a částečně důvodných stížností.

tabulka č. 4

důvodnost / rok	2020	2021	2022	2023
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	100	93	99	87
Důvodné a částečně důvodné stížnosti	29	35	42	41
Nedůvodné stížnosti	56	43	39	38
Postoupené stížnosti	15	15	18	8

graf č. 4³

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



³ V roce 2023 KHA, OKS, KT, OEK, OHS, OIN a OKP nevyřizovaly v režimu samostatné působnosti žádnou stížnost. OOS 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, OKS, KT, OEK, OHS, OIN a OKP v roce 2023 žádnou stížnost v režimu samostatné působnosti nevyřizovaly, z tohoto důvodu nejsou v tomto přehledu uvedeny.

1.1 Odbor bytů a nebytových prostor

tabulka č. 5

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
20	0	9	7	4

V roce 2023 bylo OBN vyřizováno celkem **20** stížností. Po prošetření bylo z tohoto počtu **7** stížností vyhodnocených jako důvodných, **4** stížnosti jako částečně důvodné a zbývajících **9** stížností jako nedůvodných (**důvodnost činila 55 %**).

Důvodné stížnosti:

- Celkem **3** stížnosti se týkaly dvou nájemnic obecního bytu v domě na adrese **Brigádníků 1818/17, Praha 10**, které svým přístupem k dodržování základních zásad hygieny a pořádku byly příčinou vzniku zápachu, plísně, množení obtížného hmyzu a hlodavců jak v pronajímaném bytě, tak i v ostatních částech domu. Šetřením úředníků OBN se skutečnosti uváděné stěžovateli potvrdily. Na základě závažných zjištění byla šetřeným nájemnicím dána výpověď z nájmu obecního bytu bez výpovědní lhůty. Jelikož byt nebyl v zákonné lhůtě předán nazpět pronajímateli, bylo z OBN přistoupeno k předání celého případu Obvodnímu soudu pro prahu 10. Do současné doby nedošlo k vydání rozsudku a záležitost tak nebyla uzavřena. Problémy s následky počínáním nájemkyň řeší správní firma. Neúnosnou situací se zabýval i opatrovník jedné z nájemkyň ve spolupráci s oddělením sociální práce OSO ÚMČ Praha 10.
- V **1** případě se stížnost týkala nájemníka obecního bytu v domě na adrese **Vršovická 769/52, Praha 10**, který se k okolí choval vulgárně a vyhrožoval zabitím všech. Během záchvatů vzteku docházelo i k silnému mlácení dveřmi, úderům do vybavení domu, vytváření nepořádku ve společných prostorách domu apod. Uvedený nájemník i se svojí spolubydlící matkou byli předvoláni k podání vysvětlení na OBN, kde jimi byla přislíbena náprava. Bohužel ani poté se situace příliš nezměnila, tudíž byla uvedeným nájemníkům již ve dvou případech zaslána Výzva k odstranění závadového chování.

V případě, že se uvedené výzvy minou účinkem, je OBN připraven závadové chování nájemců řešit výpovědí z nájmu bytu.

- **1** stížnost byla směřovaná na obyvatelku obecního bytu v domě na adrese **Tulská 14/1, Praha 10**, která uchovávala potraviny na parapetu na venkovní straně okna a odpadávajícími zbytky těchto potravin znečišťovala okno bytu obývaného stěžovatelkou. Dále byla stížnost směřovaná na hrubé vyjadřování dotyčné nájemnice, na hluk, který působí, na opakované vytopení bytu stěžovatelky a na znečišťování společných prostor v domě. Šetřením úředníků OBN se skutečnosti uváděné stěžovatelkou potvrdily. Jednalo se zejména o opakované RNK a nepořádek ve společných prostorech domu, které již MČ Praha 10 opakovaně musela řešit. Na základě zjištěných skutečností tedy bylo přistoupeno k soudní žalobě na vyklizení bytu z důvodu opakovaného závažného porušování nájemní smlouvy. Po nabytí právní moci rozsudku OS Praha 10, který vyklizení bytu nařídil, a poté co šetřená uživatelka byt MČ Praha 10 nepředala nazpět, bylo přikročeno k vyklizení a předání bytu nazpět MČ Praha 10 prostřednictvím výkonu exekuce.
- V případě **1** stížnosti se jednalo o údajně "závadné" vyúčtování služeb za užívání obecního bytu v domě na adrese **Sámova 1218/16, Praha 10**. Šetřením úředníků OBN u společnosti PRAHA 10 - Majetková, a.s. bylo zjištěno, že stěžovateli byla zaslána pouze tzv. "zkrácená verze vyúčtování", tedy pouze ta část, která se týkala bytové jednotky, kterou užívá. Zbývající část by měla být pro uživatele bezpředmětná, neboť neobsahuje spotřeby, kritéria výpočtu, počty osob apod. Přes zjištěné skutečnosti byla stěžovateli zaslána kompletní sestava vyúčtování, a to i s omluvou za jejich neodeslání. Pracovníci společnosti PRAHA 10 - Majetková a.s. byli z OBN upozorněni, že v budoucnu je nutné odesílat vyúčtování služeb v kompletní podobě.
- **1** stížnost byla směřovaná na chov většího počtu psů v bytě na adrese **Černická 6/1780, Praha 10**. Psi, kteří opakovaně majitelce utíkali, byli agresivní na lidi i ostatní zvířata. Šetřená nájemnice byla vyzvána k podání vysvětlení, kde uvedla, že je majitelkou 3 psů a další 4 občas hlídá své matce. K nápravě stávajícího stavu sdělila, že již obstarala osvěžovač vzduchu, který by měl vyřešit údajný zápach zvířat a případný nepořádek po psech bude důsledně uklízet. Dále sice odmítla, že psi jsou agresivní, avšak v zájmu dobrých sousedských vztahů přislíbila pořídit a používat při venčení psů náhubky a vodítka. Pokud prokazatelně dojde k porušování pořádku v domě, pronajímatel je připraven dále důrazně jednat s nájemcem o odstranění závadového chování.

Částečně důvodné stížnosti:

- **1** stížnost se týkala RNK pocházejícího z provozovny **Vzlet v Holandské ulici v Praze 10**. Stěžovatelka po několika dnech vzala svoji stížnost nazpět s žádostí, aby se MČ Praha 10 věci již nezabývala, avšak v mezidobí již proběhlo místní šetření úředníků

OBN a jednání s provozovatelem kulturního zařízení Vzlet. Nájemce nebytových prostor byl upozorněn na povinnost užívat předmět nájmu v souladu s nájemní smlouvou, respektovat kolaudační souhlas s užíváním stavby vydaný stavebním úřadem a zároveň respektovat i závazné stanovisko vydané HS HMP. V odpovědi stěžovatelce bylo doporučeno, že pokud dojde v okolí opět k nadměrné hlučnosti či RNK, přivolat Městskou policii, či PČR.

- V 1 případě se jednalo o komunikaci stěžovatelky s úřednicí OBN i s jinými pracovníky ÚMČ Praha 10. Šetřením bylo zjištěno, že tato získala od MČ formou elektronické aukce nájem obecního bytu. Teprve po prvních platbách nájemného a dalších služeb spojených s užíváním bytu si stěžovatelka uvědomila skutečné náklady vydraženého nájemního bydlení. Vzniklou situaci tak začala řešit celou řadou upozornění na různé nedostatky, přičemž kritizovala i údajnou nevstřícnou a urážlivou komunikaci ze strany úřednice OBN a pracovníků správní firmy. Provedeným šetřením však nebylo zjištěno žádné pochybení ani nevhodné chování. Část kritizovaných vad nebránila řádnému užívání bytu, zbývající vady byly odstraněny v nejkratším možném termínu. Stěžovatelka zároveň požadovala slevu z nájmu bytu, s ohledem na povahu poukazovaných závad jí však nebylo vyhověno. To bylo důvodem, proč sama stěžovatelka podala z nájmu bytu výpověď.
- 1 stížnost se týkala počínání nájemnice obecního bytu v domě na adrese **28. pluku 119/33, Praha 10**, která ponechávala celé dny doma psa, který svým neustálým štěkáním a vytím obtěžoval ostatní nájemce bytů. Na základě skutečností, které stěžovatelka uvedla, byla dotyčná nájemnice vyzvána k podání vysvětlení. Při tomto pak na OBN uvedla, že si je štěkání psa vědomá, proto jej, v době své nepřítomnosti, začala zavírat do "zadního pokoje", aby jeho případný štěkot nebyl tolik slyšet a nerušil ostatní nájemníky domu. Zároveň uvedla, že je přesvědčena, že si zvíře na občasnou samotu zvykne a rušit sousedy již nebude. V uvedené souvislosti byla šetřená nájemnice upozorněna na příslušná ustanovení občanského zákoníku i uzavřené nájemní smlouvy, zejména o nutnosti chovat se tak, aby nerušila ani ona, ani její zvíře ostatní nájemce v domě.
- V případě 1 stížnosti se jednalo o údajné neoprávněné pronajímání obecního bytu třetím osobám. Šetřená nájemnice byla vyzvána k podání vysvětlení, na kterém uvedla, že podpronajmutí bylo z její strany sice zamýšleno a avizováno, ale k jeho realizaci nedošlo. Nájemnice byla upozorněna, že pokud prokazatelně dojde k porušování nájemní smlouvy, je pronajímatel oprávněn využít všech možností k nápravě.

1.2 Odbor dopravy

tabulka č. 6

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
9	0	8	1	0

V roce 2023 bylo ODO vyřizováno **9** stížností. **8** stížností bylo vyhodnoceno jako nedůvodných a **1** stížnost jako důvodná (**důvodnost tedy činila 11,11 %**).

Důvodná stížnost:

- **1** stížnost se týkala obdržení pokuty za špatné parkování. Stěžovatel uvedl, že parkoval na místě, které, v rozporu s tvrzením uvedeným v odůvodnění sankce, není označené jako parkovací zóna. Svoje tvrzení doložil i provedenou fotodokumentací. Šetřením úředníků ODO bylo zjištěno, že v místě údajného dopravního přestupku byla vybudována nová účelová komunikace připojená na komunikaci Počernická. Nedopatřením nedošlo k doplnění dopravní značky placeného stání. Výzva k zaplacení pokuty a oznámení policie týkající se předmětného vozidla byly odloženy, označení parkovacího režimu bylo doplněno.

1.3 Odbor kontroly a komunikace

tabulka č. 7

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
19	4	4	10	1

OKK v roce 2023 obdržel **19** stížností. Z tohoto počtu byly **4** stížnosti postoupeny k vyřízení jiným subjektům, ze zbývajících **15** stížností, které OKK vyřizoval, bylo **10** stížností vyhodnoceno jako důvodných a **1** stížnost jako částečně důvodná (**důvodnost činila 73,33 %**).

Důvodné stížnosti:

- Celkem **9** stížností se týkalo oblasti bezdomovectví a s ním spojené konzumace alkoholu a návykových látek, znečišťování veřejného prostranství a obtěžování okolí. Jednalo se o lokality v blízkosti ulic **Novobohdalecká, Vršovická** (v podloubí u prodejny potravin Penny), **Radošovická, Průběžná**, a dále pak **Kubánské náměstí, okolí skateparku Gutovka, prostranství před stanicí metra Skalka a v parku Solidarita, vše v Praze 10**. Ve všech případech se kritizované situaci věnovali úředníci OBM OKK a to ve spolupráci se strážníky OŘ MP Praha 10, policisty PČR Praha IV. a úředníky oddělení veřejné zeleně OŽP. Přestože otázky bezdomovectví a s ním spojené nežádoucí společenské jevy jsou jen obtížně řešitelné, podařilo se zejména zvýšením hlídkové činnosti bezpečnostních složek a odstraněním útočišť ve veřejné zeleni zmírnit jejich dopady na veřejnost. V nastaveném trendu budou jak strážníci a policisté, tak i úředníci ÚMČ Praha 10 a MHMP i nadále pokračovat.
- **1** stížnost se týkala zvýšené kriminality, zejména pak vloupání do motorových vozidel, na **Zahradním Městě v Praze 10**. V uvedené lokalitě dle MO PČR Zahradní město došlo v posledním roce k nárůstu majetkových deliktů. Z tohoto důvodu bezpečnostní složky, jak PČR tak i MP, posílily hlídkové i obchůzkové činnosti. Možnosti MČ Praha 10 jsou v této oblasti veřejného života značně omezené.

Částečně důvodná stížnost

- V případě **1** stížnosti se jednalo o RNK pocházejícího z provozu kavárny Moabit se sídlem **Vršovická 1229/25, Praha 10** a na užívání těchto prostor v rozporu s rozhodnutím Rady MČ Prahy 10. OKK vyzval k předmětu stížnosti k vyjádření OST, OŽI, OBN a ODO. Šetřením úředníků OST nebylo zjištěno porušení stavebních předpisů. Dle ODO je restaurační předzahrádka užívána v souladu s vydaným povolením, problematická mohla být koncentrace hostů předzahrádky, kteří sice mohli hlukem rušit okolí, ale pouze v denní dobu, neboť i ze zjištění na místě nebyla předzahrádka užívána mezi 22,00 hod. a 06,00 hod. Dle OBN jsou pronajaté NP užívány v souladu s nájemní smlouvou, v době kontroly nebylo zjištěno skutečností, které by odporovaly příslušným předpisům. OŽI v provozovně Moabit provedl živnostenskou kontrolu, při níž bylo zjištěno porušení živnostenského zákona, za které byla provozovateli na místě uložena finanční sankce. O stížnosti byli dále z podstaty věci informováni i pracovníci OŘ MP Praha 10, kteří následně podali zprávu, dle které došlo v roce 2022 k 6 případům oznámení o RNK. Tyto případy byly hlídkou vyřešeny buď přímo na místě, nebo se skutečnosti uváděné stěžovateli neprokázaly. V roce 2023 nebylo v evidenci MP zjištěno žádné oznámení související s provozem Café Moabit. Přesto byly hlídky MP ve zvýšené míře úkolovány ke kontrolám dodržování provozní doby a to jak u provozovny samotné, tak zejména u provozu restaurační předzahrádky.

1.4 Odbor majetkoprávní

tabulka č. 8

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
7	0	2	2	3

V roce 2023 bylo OMP vyřizováno 7 stížností. Po prošetření byly 2 stížnosti vyhodnocené jako nedůvodné, 2 stížnosti jako důvodné a 3 stížnosti jako částečně důvodné (**důvodnost činila 71,43 %**).

Důvodné stížnosti:

- 1 stížnost byla směřovaná na počínání nájemce **obecní zahrádky č. 28** v zahrádkářské kolonii "**Slatiny**", **Praha 10**, který na pozemku hromadil odpadky a umožňoval její užívání osobám bez domova. Šetřením úředníků OMP bylo zjištěno, že sousední zahrádce č. 27 chybí oplocení (smlouva s nájemcem zahrádky je ve výpovědní lhůtě) a na zahrádce č. 28 se nachází značný nepořádek (nájemce nebyl v době místního šetření přítomen). Z OMP byla nájemci zahrádky č. 28 zaslána výzva ke zpřístupnění pozemku za účelem zjištění faktického stavu a k dalšímu řešení neúnosné situace. Ani na opakovanou výzvu však nájemce nereagoval, proto bylo ze strany OMP přistoupeno k výpovědi z nájmu předmětného pozemku.
- V 1 případě stěžovatelka upozornila na poškozenou branku na zahradu **MŠ Nučická, Praha 10**, jejíž další užívání hrozilo možným úrazem dětí či rodičů. Na základě skutečností, které stěžovatelka ve svém podání uvedla, provedli úředníci OMP šetření, při kterém se poškození branky potvrdilo. Z tohoto důvodu byla z OMP zadána zakázka na výrobu branky nové.

Částečně důvodné stížnosti:

- 1 stížnost se týkala RNK a hluku z volnočasového areálu „**Gutovka**“ v **Praze 10**. Následným šetřením bylo zjištěno, že se jednalo o ojedinělý případ, kdy skupina mládeže po 22,00 hod. házela míčem na basketbalový koš, a to v době, kdy ostraha uzavírala vchod na druhé straně areálu. Po zjištění neoprávněného výskytu osob v areálu byly tyto bez dalšího vykázány.

- **1** stížnost poukazovala na dlouhodobě neřešený stav terasy domu na adrese **Konopištská 3, Praha 10**. OMP ve spolupráci se správní firmou PRAHA 10 - Majetková a.s., zajistilo havarijní opravu povrchu terasy a její izolace. Následně byla rekonstrukce terasy zařazena do plánu pro rok 2024, kdy se předpokládá, že bude zahájeno vypracování projektové dokumentace a zajištění stavebního povolení.
- V **1** případě stěžovatel kritizoval neobdržení odpovědi na jím podanou písemnou výpověď z nájmu obecního pozemku, ani na jeho žádost o vysvětlení k výpovědní lhůtě, které stěžovatel požadoval od OMP. Šetřením úředníků OMP bylo zjištěno, že stěžovatel při neohlášeném kontaktu s úřednicí OMP sdělil nepravdivé údaje, týkající se konce výpovědní doby, a na základě těchto údajů s ním bylo, bez dalšího ověření, vedeno jednání o ukončení nájmu k části pozemku. Při následném prostudování spisového materiálu byla zjištěna skutečná lhůta, která byla stěžovateli již dříve sdělena, a proto došlo i k úpravě data ukončení nájemní smlouvy. O tomto postupu byl stěžovatel úřednicí OMP informovaný a situace mu byla vysvětlena. Na následnou komunikaci ze strany stěžovatele však nebylo, vinou administrativní chyby, včas písemně reagováno, stěžovatel byl o postupu OMP informovaný pouze ústně či telefonicky. Za toto pochybení mu byla v odpovědi na stížnost zasláná omluva.

1.5 Odbor občanskosprávní

tabulka č. 9

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

OOS v roce 2023 v rámci samostatné působnosti vyřizoval pouze **1** stížnost, která byla, po prošetření, vyhodnocená jako nedůvodná.

1.6 Odbor sociální

tabulka č. 10

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

V roce 2023 byly odborem OSO vyřizovány **2** stížnosti. Po prošetření byla **1** stížnost vyhodnocena jako nedůvodná a **1** stížnost jako částečně důvodná (**důvodnost činila 50 %**).

Částečně důvodná stížnost:

- **1** stížnost byla směřovaná na nepřijetí stěžovatelky do přislíbeného zkušebního nebo řádného pobytu v **DS Sámova 7, Praha 10**. Po prošetření události bylo úředníky OSO zjištěno, že CSOP vede i nadále stěžovatelku jako žadatelku o službu, pouze došlo k přesunu z jednoho typu služby do jiného. Ředitelka organizace připustila, že takto zásadní záležitost by se měla řešit písemnou formou, nikoliv telefonicky. Stěžovatelce bylo doporučeno, v případě potřeby domácí péče, obrátit se na sociální pracovníci, která jí poskytne informace jak takovou službu sjednat.

1.7 Odbor stavební

tabulka č. 11

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

V roce 2023 OST obdržel **4** stížnosti vyřizované v režimu samostatné působnosti. Z tohoto počtu byla **1** stížnost postoupena místně i věcně příslušnému orgánu, **1** stížnost vyhodnocena jako nedůvodná, **1** stížnost jako důvodná a **1** jako částečně důvodná (**důvodnost tedy činila 66,66 %**).

Důvodná stížnost:

- **1** stížnost poukazovala na postup dělníků provádějící výškové práce na opravě fasády domu na adrese **Vršovické nám. 3/1013, Praha 10**, při kterém odpadávají kusy omítky

na dvůr domu a na dvůr domu sousedního. Oblast nebyla nijak ohraničená ani nebylo zveřejněno upozornění na padající omítku a nebezpečí zranění. Na základě předmětu stížnosti byla úředníky OST provedená kontrolní prohlídka, které se, kromě úředníků OST, zúčastnili i zástupci vlastníků domu a zástupce stavební společnosti, která kritizované práce provádí. Při kontrolní prohlídce bylo zjištěno, že zjištěné stavební práce jsou charakteru udržovacích prací, které nevyžadují stavební povolení ani ohlášení stavebnímu úřadu. Odstranění odpouklé omítky však bylo provedeno způsobem, který odporuje povinnosti stavebníka dbát na řádnou přípravu a provádění stavby, přičemž musí mít na zřeteli zejména ochranu života, zdraví osob nebo zvířat, ochranu životního prostředí a majetku i šetrnost k sousedství. Na tuto skutečnost byl stavebník ústně i zápisem do protokolu upozorněn a byl vyzván, aby další práce byly již důsledně prováděny dle příslušných pravidel. Případnou škodu stěžovatel může uplatnit občanskoprávní cestou.

Částečně důvodná stížnost:

- **1** stížnost poukazovala na hluk a štiplavé zplodiny z kompresoru a na stavební prach pocházející ze stavby na pozemku sousedícím s domem na adrese **Krymská 227/29, Praha 10**. Stavební úřad provedl na místě samém kontrolní prohlídku, při které stavbyvedoucí uvedl do protokolu, že hlučné stavební práce probíhaly v povolené době od 6.00 do 22.00 hodin, a dále, že nejhlučnější a nejprašnější práce jsou již dokončeny. Přesto při zvýšené prašnosti stále probíhá, a bude i nadále probíhat, kropení staveniště. Stavebník i zhotovitel stavby byli upozorněni aby se při provádění stavby chovali ohleduplně k okolí stavby a dodržovali povolenou pracovní dobu. Stavební úřad bude nadále provádět kontrolní prohlídky z veřejně dostupných míst.

1.8 Odbor školství

tabulka č. 12

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

OŠK v roce 2023 obdržel v rámci samostatné působnosti pouze **1** stížnost, kterou následně postoupil k vyřízení věcně a místně příslušnému úřadu.

1.9 Odbor živnostenský

tabulka č. 13

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

OŽI v roce 2023 obdržel celkem **5** stížností, z toho počtu byly **4** stížnosti vyhodnoceny jako nedůvodné a zbývající **1** stížnost jako částečně důvodná (**důvodnost tedy činila 20 %**).

Částečně důvodná stížnost:

- V **1** případě se jednalo o stížnost na živnostníka, který provedl nekvalitní vymalování bytu stěžovatele, na žádosti o nápravu nereagoval a přes opakované žádosti ani nevystavil stěžovateli potvrzení o zaplacení zakázky. Na základě podání stěžovatele byl živnostník, proti jehož počínání stížnost směřovala, vyzván k doložení všech potřebných dokladů a podání vysvětlení na OŽI. Při tomto sice nebylo zjištěno porušení zákonných předpisů, jak stěžovatel ve své stížnosti uváděl, avšak bylo zjištěno jiné porušení živnostenského zákona, za které byla podnikateli uložena pokuta formou příkazu na místě. K reklamaci kvality provedených prací se OŽI vyjadřovat nemůže, proto bylo stěžovateli doporučeno obrátit se na ČOI.

1.10 Odbor životního prostředí

tabulka č. 14

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
19	1	9	3	6

V roce 2023 OŽP obdržel **19** stížností. U **1** stížnosti nebyl OŽP příslušný k jejímu vyřízení a proto byla postoupena k vyřízení jinému, věcně a místně příslušnému subjektu. Ze zbývajících **18** podání bylo **9** stížností vyhodnoceno jako nedůvodných, **3** jako důvodné a **6** jako částečně důvodných (**důvodnost činila 50 %**).

Důvodné stížnosti:

- V 1 případě stížnost poukazovala na zhoršující se stav veřejných prostranství v oblasti ulic **Strančická, Radošovická a V Korytech, Praha 10**, zapříčiněný zejména výskytem odpadků, lidských exkrementů (od osob bez domova) a jednorázových jídelních misek a příborů. Pokud jde o plochy, které jsou v kompetenci OŽP, tak tyto jsou pravidelně uklízené. Vzhledem k tomu, že znečištění skutečně ve značném objemu pochází od osob bez domova, požádal OŽP v této věci městskou policii o zvýšený dohled. Byla zvážena možnost, zda by bylo možné nějakým způsobem prořezat keře a tato místa „zprůhlednit“, po konzultaci s odborníky k tomuto dojde v době vegetačního klidu počátkem jara 2024. Nicméně, nejúčinnějším řešením je přivolat městskou policii pokaždé, když je veřejnost svědkem nějaké nevhodné činnosti nebo nevhodného počínání problematické osoby. Bohužel řešení problematiky lidí bez domova je komplikované a zdlouhavé.
- 1 stížnost se týkala zanedbané údržby parku přilehlého k ulici **Malinová na Praze 10** a na škody způsobené na této travnaté ploše jízdou vozidel firmy, která zde odvážela spadané listí. Šetřením úředníků OŽP se skutečnosti uváděné stěžovatelem potvrdily. Řidiči SF jezdili do parku bez souhlasu zadavatele. Vedení SF se za chování svých zaměstnanců omluvilo s tím, že řidiči byli noví a ještě se zcela neseznámili s nastavenými pravidly. Údržba zelené plochy byla provedena a poškozený trávník byl ze strany SF doplněn o zeminu tak, aby byly zarovnány vyjeté koleje, a tyto plochy byly následně osázeny travním semenem.
- V případě 1 stížnosti se jednalo o nadměrný hluk pocházející z parku **Gutovka v Praze 10**, a to během dne i po 22 hodině, a dále na špatný stav mobiliáře areálu. Ze strany OŽP byl osloven správce areálu, který se k nadměrnému hluku vyjádřil tak, že se jednalo o jednorázový soukromý program, který pokračoval také uvnitř zdejší restaurace i po zavírací hodině. Tím však byl porušen noční klid a provozní řád areálu. S nájemcem restaurace byla záležitost řešena, přičemž z jeho strany došlo k ujištění, že podobné pochybení se již nebude opakovat. Pokud se týká minigolfu a samotného plotu areálu, již proběhla oprava, přičemž MČ Praha 10 má v plánu i nadále areál postupně opravovat.

Částečně důvodné stížnosti:

- V 1 případě stížnosti se jednalo o dlouhodobý nepořádek na veřejném prostranství v okolí ulice **28. pluku, Praha 10**. Šetřením úředníků OŽP bylo zjištěno, že kritizované prostranství v ulici 28. pluku, Praha 10, je ve vlastnictví HMP a správě TSK HMP. Komplexní úklid těchto znečištěných prostor byl proveden v prvním lednovém týdnu 2023. Stav prostranství po úklidu byl ověřen namátkovou kontrolou ze strany OŽP.

- **1** stížnost byla směřovaná na neuklizené listí nacházející se v prostoru před domy na adrese **Jerevanská 1064/7, Praha 10**. Šetřením úředníků OŽP bylo zjištěno, že poslední sběr listí byl prováděn na podzim 2022. Vzhledem k finančním prostředkům, které byly pro tento účel celkově uvolněny, mohlo být listí na území celé MČ Praha 10 odstraněno pouze jedenkrát za kalendářní rok. Najít ideální průsečík mezi skutečností, že listí neopadává najednou a k dispozici jsou omezené finance, je velmi těžké. I přes uvedené obtíže proběhl v měsíci lednu 2023 další úklid listí na vybraných plochách ještě jednou, včetně ploch u stěžovatelů – SVJ.
- **1** stížnost se týkala nepořádku na veřejném prostranství v okolí **Statistického úřadu v Praze 10**. Šetřením úředníků OŽP bylo zjištěno, že stížnost se týká zejména pozemku v soukromém vlastnictví. Vlastník byl tedy, ze strany OŽP, na danou stížnost a na povinnost udržovat pozemek v řádném stavu upozorněn. Kontrola OŽP byla zaměřena i na přilehlý chodník, kde je MČ Praha 10 zajišťován průběžný úklid. V době následných opakovaných kontrol bylo uvedené prostranství bez známek znečištění.
- **1** stížnost byla směřovaná na hrubé chování řidiče vozidla s kontejnerem na velkoobjemový odpad, který přistavil, přes výhrady stěžovatelky, na místo před domem na adrese **Amurská 1223/2, Praha 10**. Šetřením úředníků OŽP bylo zjištěno, že nevhodného chování se dopustil zaměstnanec soukromé společnosti, která zajišťuje přistavení velkokapacitního kontejneru na objemný komunální odpad. Upozornění na toto chování proto bylo z OŽP předáno příslušné svozové společnosti s žádostí o nápravu. Samotné situování kontejneru neodpovídalo přesně avizovanému místu z toho důvodu, že dle situace přímo na místě toto nebylo technicky proveditelné. Do budoucna bude objednatel vybíráno takové místo, kde bude jistota kontejner bez problémů přistavit.
- V **1** případě stížnosti se jednalo o hluk pocházející z provozu dětského hřiště v ulici **Karpatská v Praze 10**. Úředníci OŽP o problémech, které stěžovatelka uvádí, již věděli, problém byl částečně způsobený nárazy míče na dřevěné obložení hřiště, částečně chováním jeho návštěvníků. Z tohoto důvodu bude pristoupeno k rekonstrukci hřiště a zakrytí nevhodně řešeného dřevěného obložení. Na rok 2024 jsou prozatím vyčleněny finanční prostředky na revitalizaci části sportoviště, které by měly nejakutnější problémy s hlukem vyřešit. V případě RNK a konzumace alkoholu na dětském hřišti bylo stěžovatelce doporučeno přivolat hlídku městské policie, které je k řešení takových excesů kompetentní.
- **1** stížnost se týkala sekání trávy motorovou kosou ve dne pracovního klidu. Sekalo se v neděli 21. 05. 2023 ve vnitrobloku **Omská – Litevská – Ruská, Praha 10**. Šetřením úředníků OŽP bylo zjištěno, že arboristická firma v uvedenou dobu a místě skutečně upravovala zeleň. Jelikož hl. m. Praha dosud nevydalo vyhlášku, která by omezovala

použití hlučných strojů při údržbě veřejné zeleně ve dnech pracovního klidu, ani Městská část Praha 10 nemůže takovou činnost regulovat. Navíc, vzhledem k počasí a růstové fázi, bylo v té době sečení porostů nezbytné. Pokud to situace umožní, bude se OŽP v součinnosti se smluvními firmami snažit přesunout obdobné práce na pracovní dny.

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 2023 evidováno celkem **14** stížností. **2** z těchto stížností směřovaly na chování úředních osob a zbývajících **12** stížností se týkalo nesprávného úředního postupu. Z uvedeného počtu byla, po prošetření, **1** stížnost, týkající se nevhodného chování úředních osob, vyhodnocena jako důvodná a **1** jako nedůvodná. Pokud se týká stížností na nesprávný postup správního orgánu, byly **2** takové stížnosti vyhodnocené jako částečně důvodné a zbývajících **10** jako nedůvodných (**důvodnost tedy činila 21,43 %**). Porovnání stížností podaných podle ustanovení § 175 SŘ za roky 2020, 2021, 2022 a 2023, včetně jejich důvodnosti, je uvedeno v tabulce č. 15.

tabulka č. 15

důvodnost / rok	2020	2021	2022	2023
stížnosti v oblasti přenesené působnosti	25	12	14	14
důvodné a částečně důvodné stížnosti	6	2	3	3
nedůvodné stížnosti	16	10	10	11
postoupené stížnosti	3	0	1	0

Nedodržení termínu stanoveného pro vyřízení stížnosti

V roce 2023 nedošlo k případu, kdy nebyla dodržena stanovená lhůta pro vyřízení stížnosti vyřizované v režimu přenesené působnosti.

Stížnosti vyřizované v roce 2023 v režimu přenesené působnosti byly na ÚMČ Praha 10 vyřizovány pouze OOS, OSO a OST. Z tohoto důvodu jsou v následujícím přehledu zahrnuty pouze tyto subjekty.

2.1 Odbor občanskosprávní

tabulka č. 16

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

OOS obdržel v roce 2023 k vyřízení 4 stížnosti týkající se postupu správního orgánu a 1 stížnost týkající se chování úřední osoby. Stížnosti na postup správního orgánu byly, po prošetření, vyhodnocené jako nedůvodné, stížnost na chování úřední osoby pak jako důvodná (**důvodnost činila 20 %**).

Důvodná stížnost:

- V 1 případě se jednalo o stížnost na jednání pracovník OOS při příjmu žádosti o vydání občanského průkazu nezletilé dceři stěžovatele. Šetřením VED OOS bylo zjištěno, že chybou přítomných úřednic bylo, že stěžovatele detailně neinformovaly o platbě poplatku, který je při podání žádosti ještě před dovršením 15 let věku žadatelky vyžadován, zatímco po dovršení věku 15 let by tomu tak již nebylo. Stěžovatel se dostavil se svojí dcerou na oddělení osobních dokladů OOS pouhý den před jejími patnáctými narozeninami v pozdějších odpoledních hodinách, a i když by k vydání dokladu bezpochyby došlo až po dovršení zletilosti žadatelky, poplatek byl při podání žádosti požadován správně. Za poskytnutí neúplné či ne zcela srozumitelné informace stěžovateli od úřednic OOS byla ze strany VED OOS zaslaná omluva. Šikanózní či zlovolné jednání se šetřením VED OOS nepotvrdilo.

2.2 Odbor sociální

tabulka č. 17

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
7	0	5	0	2

V roce 2023 bylo OSO vyřizováno celkem 7 stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti. Všechny tyto stížnosti byly směřované na nesprávný úřední postup. Po prošetření

bylo z tohoto počtu vyhodnoceno 5 stížností jako nedůvodných a 2 stížnost jako částečně důvodné (důvodnost činila 28,57 %).

Částečně důvodné stížnosti:

- 1 stížnost směřovala na údajně nesprávný úřední postup úřednic OSO, OSPOD, spočívající zejména v neinformování stěžovatelky o nutnosti obracet se na odbor péče o děti a mládež v místě trvalého bydliště jejích nezletilých dcer. Šetřením VED OSO bylo zjištěno, že informování stěžovatelky o postoupení spisové dokumentace jinému orgánu sociálně-právní ochrany dětí u jejích nezletilých dětí a vysvětlení dalších možností mělo proběhnout dříve a přehledněji. Stěžovatelce byla za toto pochybení z OSO zaslána omluva.
- 1 stížnost se týkala chování a údajně zaujatého postupu vedoucí OSPOD, OSO, ve věci sociální práce s nezletilým synem stěžovatelky. VED OSO provedl k předmětu stížnosti šetření a vyžádal si k věci i komentář od příslušné úřednice OSO. Na základě tohoto šetření bylo zjištěno, že přestože při úředním jednání nedošlo u klientů a dotyčné úřednice ke shodě v sepsaném záznamu, nebylo úřednicí umožněno připojit k zápisu vyjádření klientů v doslovné podobě, tak jak by bylo v takovém případě vhodné. I přes tuto skutečnost shledal VED OSO v postupech úřednic OSPOD snahu pomoci nalézat řešení, které by vedly k navázání ztraceného kontaktu se synem stěžovatelky, přičemž by vzájemný vztah dále nezhoršovaly.

2.3 Odbor stavební

tabulka č. 18

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

OST obdržel v roce 2023 k vyřízení 2 stížnosti na postup správního orgánu. Obě tyto stížnosti byly, po prošetření, vyhodnoceny jako nedůvodné.

3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10

V následujících podkapitolách je uveden přehled stížností, které v roce 2023 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 obdržených údajů.

3.1 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství

Ze zprávy OŠK vyplývá, že v roce 2023 bylo, stejně jako v roce 2022, **19** stížností vyřizováno přímo organizacemi zřízenými MČ Praha 10 v oblasti školství⁴. Z tohoto počtu bylo **11** stížností vyhodnoceno jako důvodných či částečně důvodných (důvodnost tedy činila 57,89 %). Pro srovnání, v roce 2022 důvodnost činila 47,37 %. V následujícím přehledu jsou uvedeny všechny důvodné a částečně důvodné stížnosti vyřizované v roce 2023 v oblasti školství.

3.1.1 Mateřské školy

V roce 2023 bylo vedením MŠ zřízených MČ Praha 10 vyřizováno celkem **5** stížností. Po prošetření jejich obsahu byly **3** stížnosti vyhodnocené jako nedůvodné a **2** stížnosti jako částečně důvodné. Důvodnost stížností vyřizovaných zřízenými mateřskými školami tedy činila **40 %**. V následujícím přehledu jsou uvedeny obě částečně důvodné stížnosti vyřizované v roce 2023 MŠ:

Částečně důvodné stížnosti:

MŠ Štěchovická 1981/4, Praha 10

- Ve **2** případech byla prošetřovaná stížnost rodičů žáků MŠ na chování jiného žáka vůči ostatním dětem. V obou případech byla záležitost řešena pohovory mezi rodiči dotyčných žáků, učitelkami a vedením MŠ, v jednom případě i za účasti úřednice OŠK. V jednom případě byla celá věc vyřešena uvedeným pohovorem, ve druhém případě pak přechodem žáka na jinou MŠ.

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

3.1.2 Základní školy

V roce 2023 bylo vedením ZŠ na území MČ Praha 10 vyřizováno celkem **19** stížností. Po prošetření bylo **7** stížností vyhodnocených jako nedůvodných, **10** jako částečně důvodných a **2** jako důvodné. Důvodnost stížností vyřizovaných zřízenými základními školami tedy činila **63,16 %**. V následujícím přehledu jsou uvedeny všechny stížnosti vyřizované v roce 2023 ZŠ, které byly vyhodnoceny jako důvodné či částečně důvodné:

Důvodné stížnosti:

ZŠ Břečťanová 2919/6, Praha 10

- V **1** případě byla stížnost směřovaná na nevhodný způsob komunikace třídní učitelky se zákonnou zástupkyní žákyně. Stížnost, kromě vedení ZŠ, prošetřil i inspekční tým ČŠI. Zjištěné skutečnosti byly s třídní učitelkou dotyčné žákyně projednány, vedení ZŠ na pedagogické radě a na setkání školní psycholožky s pedagogy připomnělo pravidla komunikace pedagogů s rodiči a byla nastavena zvýšená frekvence setkávání vedení školy.

ZŠ Nad Vodovodem 460/81, Praha 10

- **1** stížnost se týkala nesprávného a nevhodného řešení výchovně vzdělávacích problémů v konkrétní třídě, nedostatečného zajištění výuky informatiky a nesprávného a nedostatečného postupu školy při řešení výchovných problémů žáků. Stížnost prošetřovala ČŠI formou hospitační činnosti, pohovory s pedagogy a analýzou příslušné dokumentace. Stížnost byla shledána ve všech bodech jako důvodná. Jako nápravné opatření bylo provedeno opětovné poučení o etickém kodexu pedagoga, kdy byl kladen důraz na dodržování školního řádu, včetně nezbytnosti vyžadování pravidel slušného chování žáků při komunikaci. Byla zvýšena podpora výuky informatiky, škola začala intenzivně hledat kvalifikovaného učitele tohoto předmětu. Nadále budou probíhat programy primární i selektivní prevence, bude více využíváno třídnických hodin a i nadále bude využíváno součinnosti školního poradenského pracoviště s OSPOD OSO a Střediskem výchovné péče.

Částečně důvodné stížnosti:

ZŠ Vladivostocká 1035/6, Praha 10

- V **1** případě se jednalo o stížnost matky na šikanu její dcery od spolužáků. Prošetření případu bylo poměrně komplikované, neboť mezi údajným skutkem a podáním stížnosti tato žákyně přestoupila na jinou ZŠ. Vedení ZŠ zajistilo aplikaci konkrétních preventivních mechanismů při práci s třídou, a to prostřednictvím třídní učitelky a školního metodika prevence.

ZŠ Hostýnská 2100/2, Praha 10

- 1 stížnost byla směřovaná na nevhodné chování učitelky k žákům na prvním stupni ZŠ, na její častou absenci a na zadávání nového učiva formou domácího úkolu. Stížnost byla prošetřena zástupcem ředitele ZŠ, přičemž bylo zjištěno, že chování učitelky skutečně mohlo být na lepší úrovni a že častá absence byla důsledkem její pracovní neschopnosti. Zároveň bylo zjištěno, že třída umí méně než ostatní třídy. Další nepřítomnost dotyčné učitelky tedy byla vedením školy řešena zajištěním zastupování zkušenou pedagožkou a ve třídě byly nastaveny opakované hospitace. Dotyčná učitelky pak po dohodě ukončila na ZŠ Hostýnská pracovní poměr.
- V 1 případě se jednalo o „zasednutí si“ paní učitelka na žáka 6. třídy. Stížnost prošetřil zástupce ředitele, s dotyčnou učitelkou pak byla věc opakovaně probrána, ve třídě proběhla i hospitace. Situace se uvedeným postupem vyřešila.
- 1 stížnost se týkala údajného opakovaného slovního napadání a provokace ze strany třídní učitelky směrem k žákyni 9. třídy. Tuto stížnost prošetřilo vedení ZŠ ve spolupráci se školním psychologem. Pochybení bylo zjištěno u obou stran konfliktu. Ze strany dotyčné učitelky stačilo k nápravě projednání situace, ze strany žákyně pak k uklidnění situace přispěla změna třídy.
- V případě 1 stížnosti se jednalo o nevhodný přístup paní učitelky k žákovi, o jehož účasti na výletě nechala hlasovat ostatní žáky. Matka žáka si stěžovala i na velké množství negativních poznámek a na demotivující hodnocení. Stížnost prošetřili dva zástupci ředitele ZŠ. Bylo domluveno, že se žákovi bude snažit vydávat více pozitivních hodnocení, aby bylo dosaženo zvýšené motivace k učení a zároveň byla zajištěna zpětná vazba. Ve třídě se do budoucna již nebude hlasovat o ničem, co se dotýká konkrétních žáků. S matkou žáka bylo domluveno, že naváže kontakt se školním psychologem.
- 1 stížnost se týkala údajně neadekvátní reakce paní učitelky k rodiči žáka. Při prošetření stížnosti bylo zástupkyní ředitele zjištěno, že paní učitelka rázně upozornila matku žáka na to, že v budově školy nesmí být bez povolení. Při následném pohovoru s pedagogem bylo konstatováno, že situace byla zbytečně vyhrocena od obou účastníků konfliktu.
- V 1 případě se jednalo o stížnost zákonných zástupců žáka na skutečnost, že nebyli informováni o jeho úrazu, ke kterému došlo na půdě školy. Stížnost prověřil ředitel školy. Bylo zjištěno, že k drobnému poranění došlo vinou nekázně žáka, a to úderem tenisovou raketou do rtu. Vzhledem k tomu, že zástupce ředitele školy, který zranění ošetřil, toto považoval za povrchní a zanedbatelné, neinformoval o něm rodiče. Ředitelem ZŠ byly nastaveny pravidla tak, aby zákonným zástupcům byly podávány informace i o sebemenších poraněních žáků.

ZŠ Jakutská 1210/2, Praha 10

- 1 stížnost se týkala nekvalitní výuky vlastivědy v 5. ročníku ZŠ. Provedenou hospitací ředitelky školy a vedoucí metodického sdružení se některá pochybení potvrdila. K nápravě byl proveden pohovor s vyučujícím pedagogem, jako další nápravná opatření budou ve zvýšené míře probíhat hospitace.

ZŠ U Vršovického nádraží 950/1, Praha 10

- Rodiče žáků si v 1 případě stěžovali, že v 5. ročníku není kvalifikovaná učitelka. Vedení o problému již vědělo a snažilo se na tuto pozici nalézt kvalifikovaného pedagoga. Důvodem obtíží byla výpověď původní učitelky, která byla podaná nečekaně na konci letních prázdnin. S ohledem na začátek školního roku a s tím spojenou velkou poptávkou po pedagozích se podařilo kvalifikovanou učitelku nalézt až počátkem listopadu 2023. V následných pochvalách rodičů byla snaha a přístup školy, stejně jako kvalifikace nové učitelky oceněny.

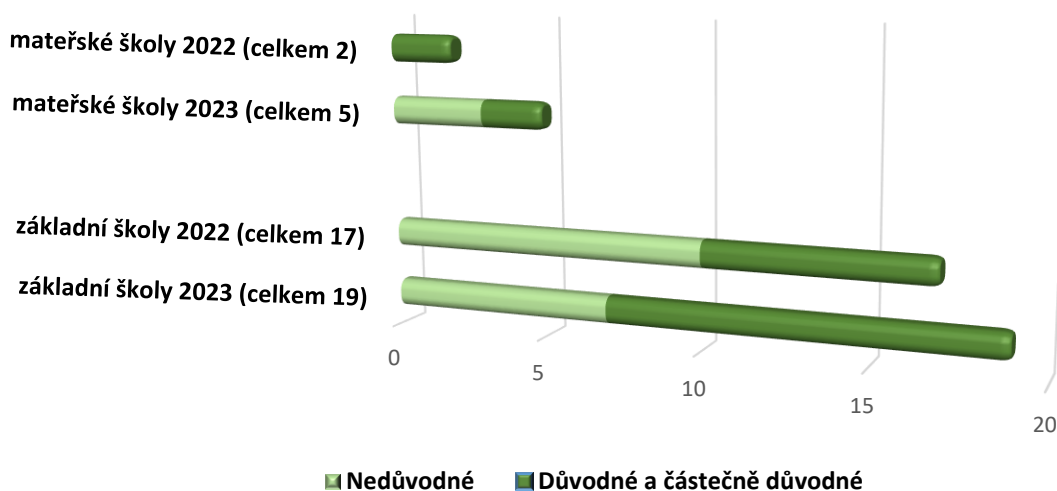
ZŠ Brigádníků 510/14, Praha 10

- V 1 případě byla stížnost směřovaná na uzavření školního hřiště pro veřejnost, dále na pokácení keřů a některých stromů a dále i na nedostatečné poskytování podpůrných opatření synovi stěžovatelky. Uzavření hřiště bylo matce vysvětleno, ředitelkou školy, stejně jako prořez zeleně, který byl proveden na základě řádného povolení OŽP. Ohledně vzdělávání syna stěžovatelky svolala ředitelka ZŠ schůzku matky žáka se všemi vyučujícími a prověřila poskytování podpůrných opatření. V případě potřeby byla stěžovatelce nabídnuta konzultace s jednotlivými učiteli.

Porovnání stížností vyřizovaných mateřskými a základními školami za rok 2023 v porovnání s rokem 2022 je znázorněné v grafu č. 5.

graf č. 5

**Porovnání důvodnosti stížností vyřizovaných MŠ a ZŠ za rok 2023,
v porovnání s rokem 2022**



MŠ a ZŠ zřízené MČ Praha 10 v roce 2023 obdržely celkem **23** pochvalných podání. V pochvalných podáních rodiče a další subjekty zejména ocenili práci a přístup pedagogů, všestrannou péči o žáky a pořádání či podporu tematických akcí.

3.1.3 Školní jídelna Praha 10 p. o.

Příspěvková organizace ŠJ obdržela v roce 2023 celkem **4** stížnosti, **3** tyto stížnosti byly vyhodnoceny jako nedůvodné, **1** stížnost pak jako důvodná (důvodnost tedy činí 25 %).

Částečně důvodná stížnost:

V **1** případě se jednalo o stížnost na chování vedoucího **jídelny U Vršovického nádraží**. Stížnost prošetřil ředitel p. o. a po zjištění všech skutečností stížnost vyhodnotil jako důvodnou. Vedoucímu jídelny byl za jeho provinění předán vytýkací dopis.

ŠJ za rok 2023 rovněž eviduje **18** adresných pochvalných podání, **183** kladných zápisů v „Knize přání a stížností“ a **28** pochval od seniorů za poskytnutí zvýhodněných obědů.

3.2 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče

OSO evidoval v roce 2023 celkem 6 stížností, které byly vyřizovány organizací zřízenou MČ Praha 10 v oblasti sociální péče. Z uvedeného celkového počtu stížností byly 4 stížnosti vyhodnoceny jako důvodné, nebo částečně důvodné (**celková důvodnost tedy činila 66,66 %**). CSOP Sámova vyřizovalo 1 stížnost a 1 anonymní stížnost, LDN Oblouková pak 4 stížnosti.

Pro srovnání, v roce 2022 důvodnost stížností organizací zřízených MČ Praha 10 v oblasti sociální péče činila 66,66 %. V následujícím přehledu jsou uvedeny všechny důvodné a částečně důvodné stížnosti vyřizované v roce 2023 v oblasti školství.

3.2.1 Centrum sociální a ošetřovatelské pomoci v Praze 10 p. o., Sámova 29/7, Praha 10

CSOP Sámova v roce 2023 vyřizovalo 1 stížnost (vyhodnocená jako důvodná) a 1 anonymní stížnost (vyhodnocena jako částečně důvodná):

Důvodná stížnost:

- V 1 případě se jednalo o stížnost dcery klientky, která upozornila na nemístné chování pracovnice recepce DS Zvonková k její matce, obyvatele bytu zvláštního určení Zvonková. Stížnost byla předána k prošetření vedení společnosti DUX s.r.o., která zajišťuje v domově ostrahu a služby recepce. Vedení společnosti stížnost prošetřilo a uznala jako důvodnou. Jako opatření k nápravě bylo následně přistoupeno k poučení a přeškolení pracovníků recepce, kteří byli opětovně seznámeni s Domovním řádem pro obyvatele bytů zvláštního určení. Bylo při tom apelováno na jejich profesionální přístup při komunikaci s klienty a obyvateli domova. Vedoucí sekce sociálních a zdravotních služeb domova se stěžovatelce písemně omluvila, a sdělila jí všechna provedená nápravná opatření. Pracovnice recepce vyjádřila svou lítost, uznala pochybení a obyvatele domova se rovněž omluvila.

Částečně důvodná stížnost:

- 1 anonymní stížnost se týkala zhoršené kvality úklidu ve společných prostorech DSŽ. Stížnost byla předaná na technické oddělení, kterým byla provedena kontrola všech společných prostor DSŽ Sámova 5 a 7, Praha 10, přičemž bylo konstatováno, že z důvodu dlouhodobé pracovní neschopnosti jedné ze dvou pracovník bylo v těchto prostorách zajištěn pouze nezbytný úklid. Stížnost byla proto shledána částečně důvodnou. V celém DSŽ byla zvýšena frekvence kontroly kvality prováděného úklidu, v případě výpadku některé z pracovník bude úsek posílen z jiného střediska CSOP tak, aby již k podobným pochybením nedocházelo.

CSOP Sámova v roce 2023 přijalo **40** podání, která je možné kvalifikovat jako pochvalu či poděkování. Tyto se týkají zejména empatie a profesionálně odváděné práce celého kolektivu DS.

3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice p. o., Oblouková 837/7, Praha 10

LDN Oblouková v roce 2023 vyřizovalo **4** stížnosti, přičemž **1** z těchto stížností byla vyhodnocena jako důvodná a **1** jako částečně důvodná.

Důvodná stížnost:

- **1** stížnost se týkala hlasitého hovoru zaměstnanců LDN Oblouková, kteří chodí v ranních hodinách kouřit na dvůr léčebny a svým počínáním rušili stěžovatele. Záležitost prošetřila hlavní sestra a dotyční zaměstnanci byli upozorněni na nutnost zachovávat klid. Stěžovateli byla záležitost i nastavené opravné opatření vysvětleno a byla mu vyslovena omluva.

Částečně důvodná stížnost:

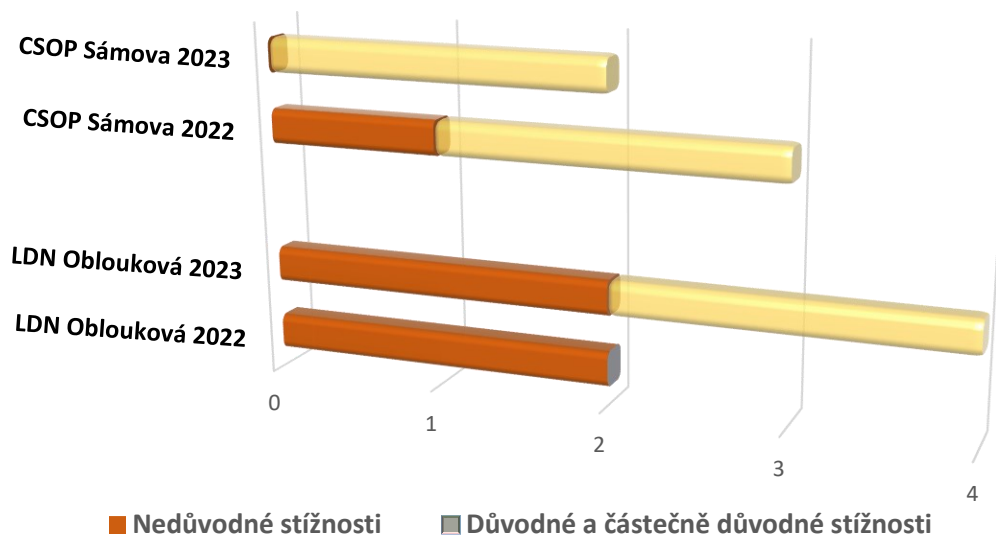
- V **1** případě byla stížnost směřovaná na jednání zdravotní sestry vůči otci stěžovatelky, klientovi léčebny. Stížnost byla prošetřena staniční sestrou, která zjistila, že skutečnosti uváděné stěžovatelkou se zakládají na pravdě. Dotyčná sestra byla pokárána a poučena, stěžovatelce byla zaslána omluva.

LDN Oblouková v roce 2023 přijala **11** pochvalných podání či poděkování, které se týkaly péče, která je zde klientům poskytovaná.

Přehled stížností vyřizovaných CSOP Sámova a LDN Oblouková za rok 2023 v porovnání s rokem 2022 a jejich důvodnosti je znázorněný v grafu č. 6.

graf č. 6

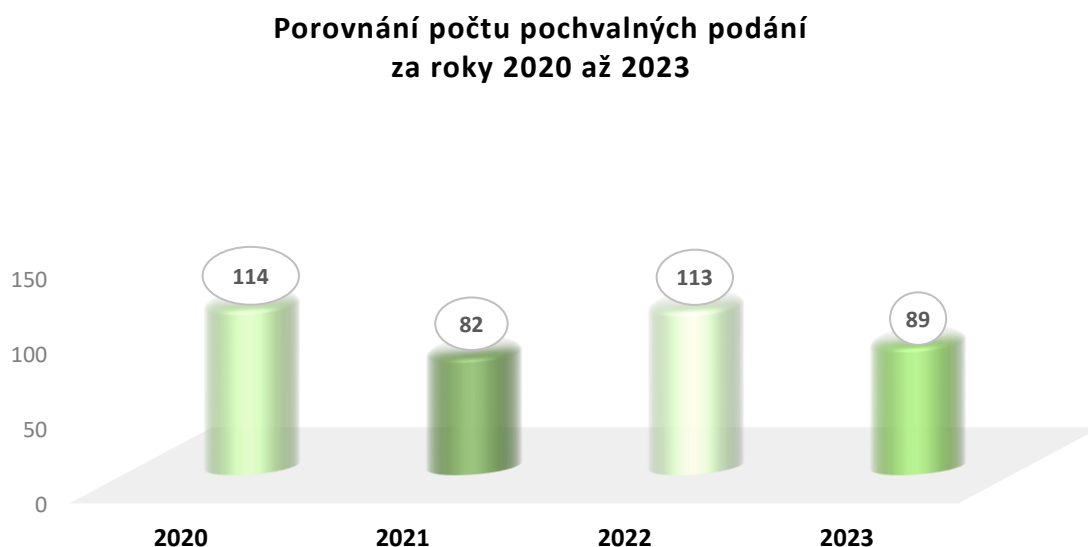
Poměr důvodných a nedůvodných stížností vyřizovaných zřízenými organizacemi v oblasti sociálních služeb za rok 2023 v porovnání s rokem 2022



4 Pochvalná podání

ÚMČ Praha 10 obdržel v roce 2023 celkem **89** podání, které byly vyhodnoceny 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 2022, kdy bylo evidováno celkem 113 pochvalných podání, se jedná o meziroční pokles o 21,24 %. Počet přijatých pochvalných podání v roce 2023 a jejich porovnání s roky 2020, 2021 a 2022 je znázorněn v grafu č. 7.

graf č. 7



4.1 Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10

V grafu č. 8 a tabulce č. 19⁵ lze porovnat počet pochval adresovaných jednotlivým odborům ÚMČ Praha 10. Za sledované období roku 2023 se, stejně jako v předchozích letech, nejvíce pochval týkalo OOS (**70 pochvalných podání**) což představuje **78,65 %** ze všech pochval směřovaných na odbory ÚMČ Praha 10. V počtu pochvalných podání je na druhém místě OŽP s **8 pochvalnými podáními (8,99 %)**, třetí je OSO s **6 pochvalnými podáními (6,74 %)**.

⁵ Ve 2 případech směřovalo pochvalné podání na činnost 3 odborů. Z tohoto důvodu zde uvedené údaje nekorespondují s údaji o celkovém počtu obdržených pochval.

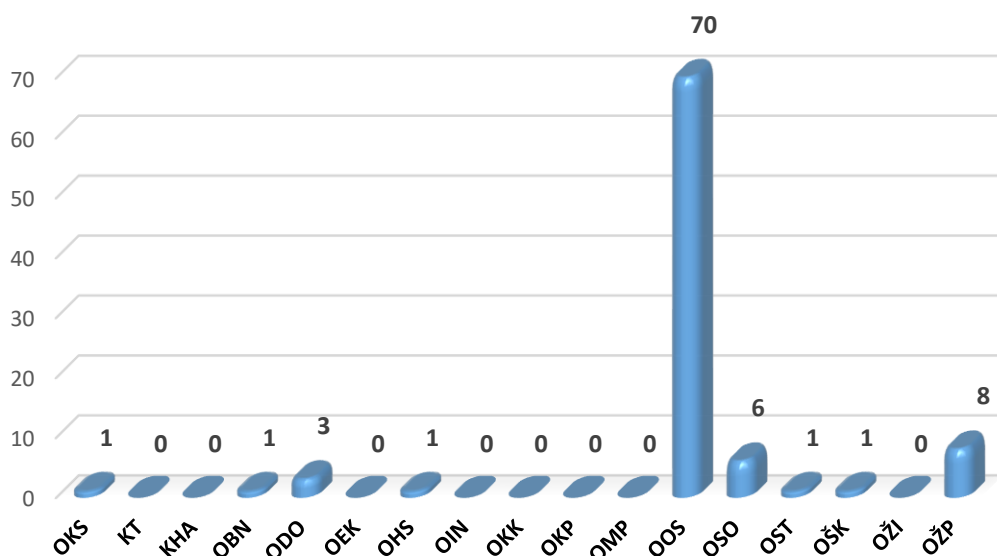
tabulka č. 19

Odbor / rok	2020	2021	2022	2023
OKS	12	1	1	1
KT	3	0	1	0
KHA	-	0	0	0
OBN	6	2	2	1
ODO	8	5	6	3
OEK	0	0	1	0
OHS	0	1	5	1
OIN ⁶	-	-	-	0
OKK	1	1	2	0
OKP	22	0	1	0
OMP	1	0	0	0
OOS	65	60	77	70
OSO	2	2	6	6
OST	0	0	2	1
OŠK	0	0	0	1
OŽI	0	3	4	0
OŽP	19	8	8	8
Celkem za rok	138	83	116	92

⁶ OIN byl zřízen den 23. 02. 2023, v tabulce č 17 tedy u tohoto odboru není uveden počet pochval doručených v roce 2020, 2021 a 2022

graf č. 8

Počet pochvalných podání směřovaných na jednotlivé odbory ÚMČ
Praha 10 v roce 2023



4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi

Celkový počet pochvalných podání obdržенých za rok 2023 (89) obsahoval **127 kladných hodnocení práce konkrétních úředníků ÚMČ Praha 10**⁷. V tabulce č. 20 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 konkrétního úředníka či zaměstnance (tj. stížnosti na postup či chování úředníka ÚMČ Praha 10, nebo pracovníka organizace ve smluvním vztahu k ÚMČ Praha 10). V roce 2023 bylo podáno celkem **16** stížností na konkrétní úředníky či zaměstnance. Z uvedeného počtu byla, po prošetření, **1** stížnost vyhodnocena jako důvodná a **3** stížnosti vyhodnocených jako částečně důvodné. V případě důvodné stížnosti se jednalo o úřednice OOS (tato stížnost je popsána v podkapitole **2.1 Odbor občanskosprávní**), **2** částečně důvodné stížnosti se týkaly úřednic OSO (tyto stížnosti jsou popsány v podkapitole **2.2 Odbor sociální**) a **1** částečně důvodná stížnost se týkala úřednice OMP (tato stížnost je popsána v podkapitole **1.4 odbor majetkoprávní**).

⁷ Ve více případech pochvalných podání byla kladně hodnocena práce několika úředníků, z tohoto důvodu uvedený počet pochval konkrétních úředníků nekorresponduje s celkovým počtem evidovaných pochval.

tabulka č. 20

rok	Pochvalná podání týkající se konkrétního pracovníka	Stížnosti týkající se konkrétního pracovníka	
		celkem	důvodné a č. důvodné
2020	101	27	8
2021	83	10	2
2022	112	12	5
2023	127	16	4

5 Anonymní podání

V roce 2023 OKK evidoval **12** anonymních podání. **4** anonymní podání byla z OKK postoupena k vyřízení věcně i místně příslušnému subjektům. Ze zbývajících **8** anonymních podání bylo, po prošetření, **5** vyhodnoceno jako nedůvodných, **1** jako částečně důvodné a **2** jako důvodná (**důvodnost anonymních podání tedy činila 37,5 %**).

Důvodná anonymní podání:

- V **1** případě se jednalo o anonymní podání upozorňující na nelegální zábor chodníku před restaurací „Beny´s“ v ulici **Donská, Praha 10**. Šetřením úředníků ODO bylo zjištěno, že ODO nevydal povolení k zvláštnímu užívání komunikace, což instalace kulatých desek na odkládání nápojů a stravy na sloupky při obrubě chodníku vyžaduje. Z uvedeného důvodu bylo s podnikatelem a provozovatelem takto umístěné restaurační předzahrádky zahájeno správní řízení.
- **1** anonymní stížnost byla směřovaná na nájemníky obecního bytu č. 7 v domě na adrese **Elektrárenská 985/9, Praha 10**, kteří svým počínáním rušili noční klid, vytvářeli nepořádek ve společných prostorech domu a před domem, ničili společný majetek a vybavení domu a napadali další nájemníky v domě. Na základě skutečností uvedených ve stížnosti byla šetřená nájemnice vyzvána k podání vysvětlení na OBN, což učinila. Při tomto uvedla, že v souvislosti s jedním z uživatelů bytu u ní zasahovala PČR, a zároveň připustila, že nejen v souvislosti s tímto zásahem docházelo nevhodným chováním spolubydlících k rušení nočního klidu. Odmítla však, že by kdokoli z jejich známých napadal ostatní nájemníky v domě. Zároveň uvedla, že si je vědoma, že jí v souvislosti s nevhodným chováním či počínáním nemusí být prodloužena nájemní smlouva a přislíbila, že v těchto ohledech zjedná nápravu. Další stížnost podobného obsahu již ÚMČ Praha 10 doručena nebyla.

Částečně důvodné anonymní podání:

- **1** anonymní podání upozorňovalo na hluk a napadení, kterého se měl dopustit údajně nenahlášený obyvatel obecního bytu č. 8 v domě na adrese **Útulná 2027/12, Praha 10**. Šetřením úředníků OBN se podařilo ztotožnit nájemnici, jejíž počínání bylo předmětem anonymního podání. Šetřená nájemnice byla proto 2x vyzvaná k podání vysvětlení na OBN, což však neučinila. Vzhledem k tomu, že, kromě narušování občanského soužití byl na OBN evidován i narůstající dluh na nájmem, bylo přistoupeno k výpovědi z nájmu bytu.

6 Petice

V roce 2023 byla OKK evidovaná **4** podání, která bylo možné podle jejich obsahu ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* klasifikovat jako petice. Ve **2** případech byla petice postoupena věcně příslušným subjektům. Ze zbývajících **2** petic byla **1** vyhodnocena jako nedůvodná a **1** jako důvodná (**důvodnost tedy činila 50 %**).

Důvodná petice:

V **1** případě se jednalo o petici proti neplacenému ubytování běženců z Ukrajiny v **bytovém domě Malešice, Počernická 524/64, Praha 10** a na RNK, znečišťování společných prostor a ničení společného vybavení domu. Šetřením úředníků OBN bylo zjištěno, že na základě rozhodnutí Rady MČ Praha 10 bylo desítkám běženců z Ukrajiny poskytnuto bezplatné ubytování v uvolněných bytových jednotkách bytového domu Malešice. Uprchlíci tak byli oprávněnými uživateli těchto ubytovacích jednotek. K porušování pořádku a RNK v domě skutečně docházelo, tyto situace dle potřeby řešila SF Praha 10 – Majetková a.s. Situace v bytovém domě se uklidnila na počátku měsíce července 2023, kdy došlo k přestěhování zbylých utečenců do volných obecních bytů, a to již v režimu řádného nájmného bydlení.

7 Korespondence

V roce 2023 OKK evidoval **10** 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 dopravního značení a dopravních opatření, hluku z veřejných prostranství a otázek řešení bezdomovectví. Ve **3** případech byla tato podání postoupena věcně a místně příslušným subjektům. Pro srovnání, v roce 2022 bylo na OKK evidováno rovněž **10** podání, které je možné klasifikovat jako korespondenci.

8 Závěr

V návaznosti na vnitřní instrukci QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* provedl OKK rozbor jednotlivých podání, která byly ÚMČ Praha 10 vyřizované v roce 2023.

Počet **všech podání** evidovaných OKK ve smyslu vnitřní instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* se v roce 2023 oproti roku 2022 snížil o **30**, což činí meziroční pokles o **12,19** %. Na tomto poklesu se nejvyšší měrou podílel počet doručených pochvalných podání (méně o 24). Důvodnost všech stížností se v roce 2023 ve srovnání s rokem 2022 mírně snížila, v procentním vyjádření se jedná o pokles z **47,87 % na 46,36 %** tedy o **1,51** %. Nejvíce stížností vyřizoval OBN.

Počet **pochvalných podání** obdržných se v roce 2023 oproti roku 2022 snížil ze 113 na 89. V procentním vyjádření se jedná o pokles o **21,24** %. Počet pochvalných podání činil **44,27** % 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 adresováno úředníkům OOS, kteří pracují na přepážkových pracovištích.**

Přijímání a vyřizování stížností, pochval, petic a související korespondence, stejně jako přijímání opatření k nápravě oprávněné kritiky, lze chápat jako způsob komunikace mezi občany, volenými orgány MČ Praha 10 a úředníky ÚMČ Praha 10. Jedná se o oboustranný přenos informací, který je důležitým nástrojem pro řešení záležitostí obce i občanů a zároveň i námětem pro efektivnější postupy odborů ÚMČ Praha 10 a jejich úředníků. Centrální evidence obdržných 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 rovněž plní roli garanta včasného a řádného vyřízení záležitostí, se kterými se občané na úředníky ÚMČ Praha 10 obracejí.

Seznam zkratek

CSOP	Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci
CSOP Sámova	Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci p. o., Sámova 7, Praha 10
ČOI	Česká obchodní inspekce
ČŠI	Česká školní inspekce
DS	Domov pro seniory
DSŽ	Dům spokojeného žití Sámova 29/7, Praha 10
HMP	hlavní město Praha
HS HMP	Hygienická stanice hl. m. Prahy
KHA	odbor Kancelář hlavního architekta ÚMČ 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
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
MO	místní oddělení
MP	městská policie
MŠ	mateřská škola
NP	nebytové prostory
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
OIN	odbor informatiky ÚMČ Praha 10
OKK	odbor kontroly a komunikace ÚMČ Praha 10
OKP	odbor kultury a projektů
OKS	odbor kancelář starosty Úřadu městské části Praha 10
OMP	odbor majetkoprávní ÚMČ Praha 10
OOS	odbor občanskosprávní ÚMČ Praha 10
OŘ MP Praha 10	obvodní ředitelství městské policie v Praze 10
OS	obvodní soud
OSO	odbor sociální ÚMČ Praha 10
OSPOD	oddělení sociálně právní ochrany dítěte OSO

OSSPI	oddělení stížností a svobodného přístupu k informacím
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
PČR	Policie České republiky
RNK	rušení nočního klidu
SF	správní firma
SŘ	zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
SVJ	společenství vlastníků 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
ÚMO	Úřad městského obvodu
VED	vedoucí odboru
ZŠ	základní škola