



**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 2022**

**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:** 14. 03. 2023

## Obsah

Úvod.....	4
1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti .....	7
1.1 Odbor kanceláře starosty .....	12
1.2 Kancelář tajemníka .....	12
1.3 Odbor bytů a nebytových prostor .....	13
1.4 Odbor dopravy .....	17
1.5 Odbor hospodářské správy .....	19
1.6 Odbor kontroly a komunikace .....	19
1.7 Odbor majetkoprávní .....	21
1.8 Odbor sociální.....	21
1.9 Odbor stavební.....	22
1.10 Odbor živnostenský .....	24
1.11 Odbor životního prostředí.....	25
2 Stížnosti vyřizované v režimu přenesené působnosti .....	28
2.1 Odbor dopravy .....	29
2.2 Odbor sociální.....	29
2.3 Odbor stavební.....	30
3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10 .....	32
3.1 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství .....	32
3.1.1 Mateřské školy .....	32
3.1.2 Základní školy .....	33
3.1.3 Školní jídelna Praha 10 p. o. ....	36
3.2 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče.....	36
3.2.1 Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10 p. o., Sámova 29/7, Praha 10	36
4 Pochvalná podání.....	37
4.1 Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10 .....	38
4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi.....	40

5	Anonymní podání .....	41
6	Petice .....	42
7	Korespondence .....	42
8	Závěr.....	42
	Seznam zkratek .....	44

## Úvod

OKK ÚMČ Praha 10 evidoval v roce 2022 celkem **246 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 **113 stížností** (99 stížností vyřizovaných v rámci samostatné působnosti, 14 stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti), **113 pochvalných podání, 8 anonymních podání, 2 petice a 10 podání vyřizovaných jako korespondence.** Přehled přijatých podání za rok 2022 a jejich porovnání s roky 2019, 2020 a 2021 jsou uvedeny v tabulce č. 1, členění podání přijatých v roce 2022 je pak znázorněno v grafu č. 1.

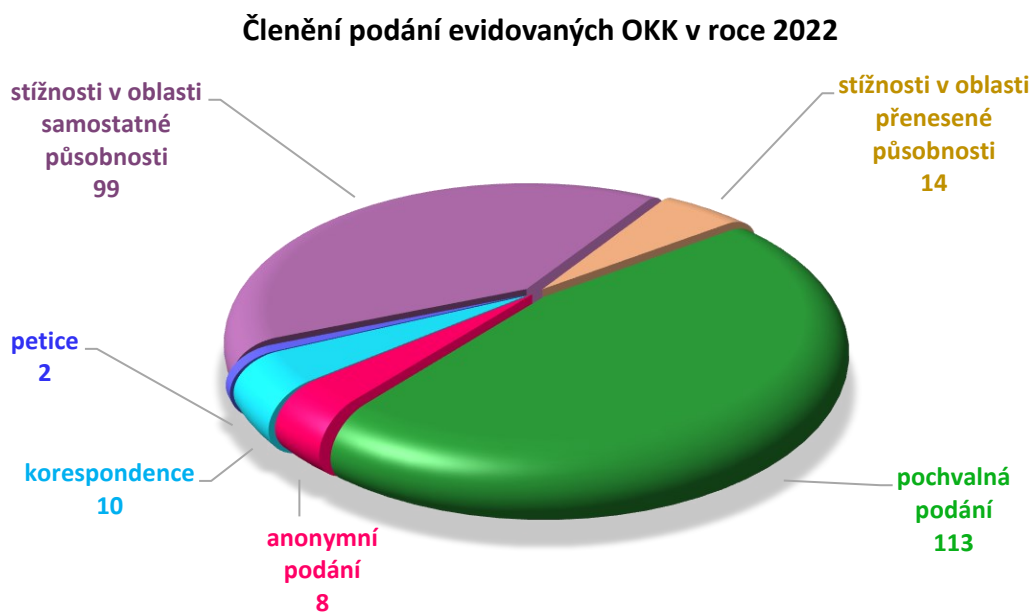
tabulka č. 1<sup>1</sup>

oblast / rok	2019	2020	2021	2022
<b>Stížnosti v oblasti samostatné působnosti</b>	73	100	93	<b>99</b>
<b>Stížnosti v oblasti přenesené působnosti</b>	5	25	12	<b>14</b>
<b>Pochvalná podání</b>	96	114	82	<b>113</b>
<b>Anonymní podání</b>	5	6	2	<b>8</b>
<b>Petice</b>	2	7	2	<b>2</b>
<b>Korespondence</b>	14	7	9	<b>10</b>
<b>Celkem za rok</b>	<b>195</b>	<b>259</b>	<b>200</b>	<b>246</b>

---

<sup>1</sup> 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 2022 bylo ÚMČ Praha 10 doručeno 246 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 46 podání více než v roce 2021 (nárůst činí 23 %). Stížností vyřizovaných v režimu samostatné působnosti bylo více o 6 (o 6,45 %). Stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti bylo více o 2, v tomto případě činí nárůst 16,66 %. Nárůst podání je značný u pochvalných podání, kterých bylo v roce 2022 evidováno 113, tedy o 31 více než v roce 2021 (v procentním vyjádření se jedná o 37,8 % nárůst).

Centrální evidenci předmětných podání v roce 2022 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 občanského soužití, kvality bydlení, občanské vybavenosti, veřejného pořádku a čistoty nebo problematiky bezdomovectví.

Procentní vyjádření podání evidovaných a dozorovaných OKK v roce 2022:

- **40,24 %** stížností vyřizovaných v režimu samostatné působnosti (2021 – 46,5 %),
- **5,69 %** stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti (2021 – 6 %),
- **45,94 %** pochvalných podání (2021 – 41 %),
- **3,25 %** anonymních podání (2021 – 1 %),
- **0,81 %** petic (2021 – 1 %),
- **4,07 %** korespondence (2021 – 4,5 %).

Z celkového počtu **246** podání evidovaných na OKK v roce 2022 bylo **208** (tj. **84,55 %**) doručeno elektronicky (**192** bylo zasláno e-mailem a **16** doručeno datovou schránkou), **28** podání bylo doručeno osobně, **9** prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb a **1** podání bylo učiněno telefonicky.

# 1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti

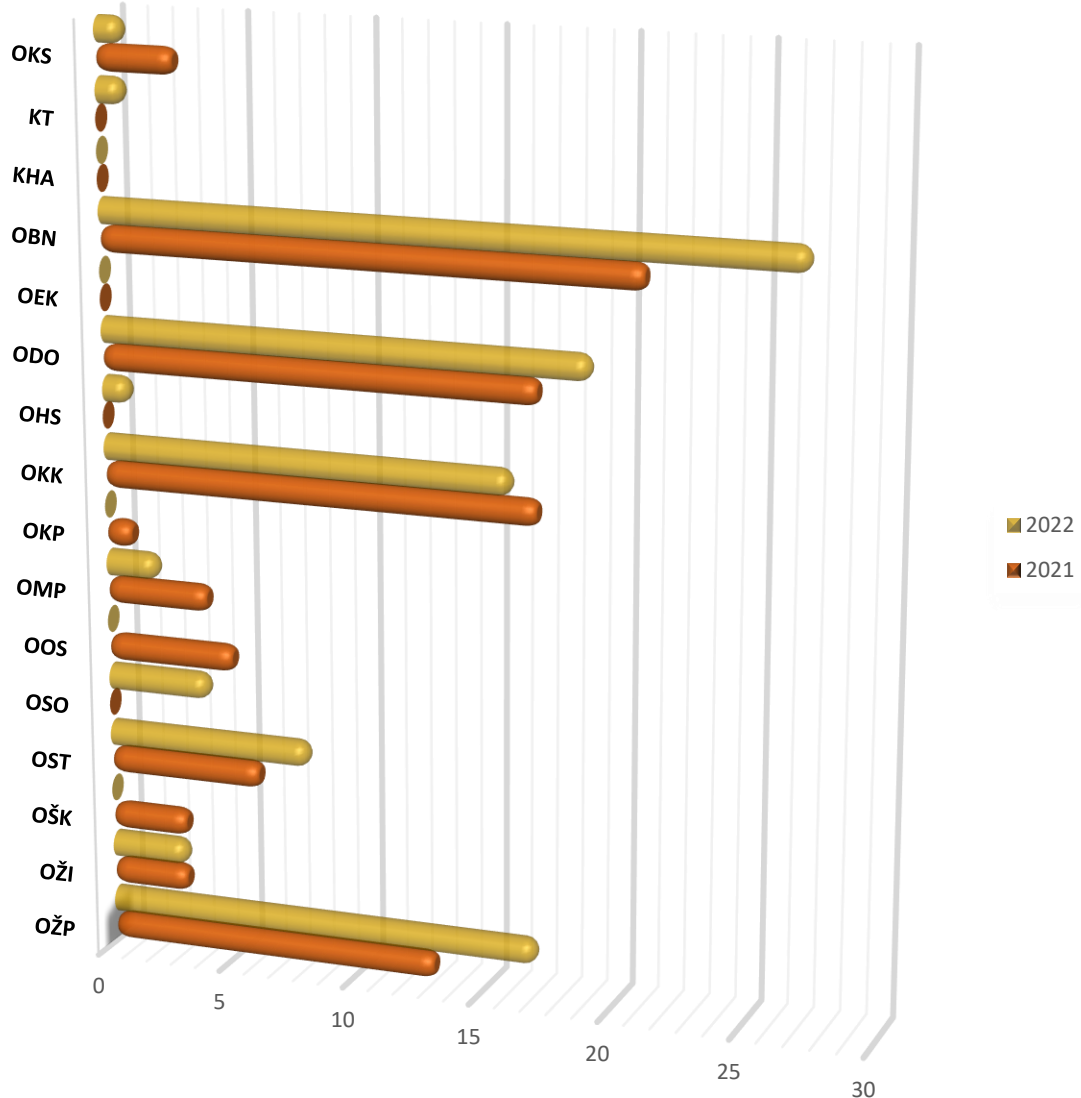
V tabulce č. 2 a grafu č. 2 lze porovnat počet stížností doručených KT a odborům ÚMČ Praha 10 za roky 2021 a 2022.

tabulka č. 2

Zkratka	Název odboru	2021	2022	Rozdíl
<b>OKS</b>	<b>odbor kancelář starosty MČ Praha 10</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>-2</b>
<b>KT</b>	<b>kancelář tajemníka ÚMČ Praha 10</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>+1</b>
<b>OBN</b>	<b>odbor bytů a nebytových prostor</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>+6</b>
<b>ODO</b>	<b>odbor dopravy</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>+2</b>
<b>OEK</b>	<b>odbor ekonomický</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>OHS</b>	<b>odbor hospodářské správy</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>+1</b>
<b>KHA</b>	<b>odbor Kancelář hlavního architekta</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>OKK</b>	<b>odbor kontroly a komunikace</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>-1</b>
<b>OKP</b>	<b>odbor kultury a projektů</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>-1</b>
<b>OMP</b>	<b>odbor majetkoprávní</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>-2</b>
<b>OOS</b>	<b>odbor občanskosprávní</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>-5</b>
<b>OSO</b>	<b>odbor sociální</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>+4</b>
<b>OST</b>	<b>odbor stavební</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>+2</b>
<b>OŠK</b>	<b>odbor školství</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>-3</b>
<b>OŽI</b>	<b>odbor živnostenský</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>OŽP</b>	<b>odbor životního prostředí</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>+4</b>
<b>Celkem</b>		<b>93</b>	<b>99</b>	<b>+6</b>

graf č. 2

Porovnání počtu obdržených stížností po jednotlivých odborech  
ÚMČ Praha 10 za roky 2021 a 2022



Z tabulky č. 2 a grafu č. 2 vyplývá, že v roce 2022 bylo nejvíce stížností (**27**) vyřizováno OBN. Druhý největší objem stížností, a to **19**, vyřizoval ODO, který s **17** 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 2022 obdržel OKK 3 žádosti o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti. Argumenty uvedené v těchto žádostech byly řádně odůvodněné, proto jim bylo vyhověno. Přehled prodloužených lhůt pro vyřízení stížnosti za rok 2022 a jejich porovnání s roky 2019, 2020 a 2021 je uveden v tabulce č. 3.

**tabulka č. 3**

úkon / rok	2019	2020	2021	2022
<b>Prodloužení lhůt pro vyřízení stížnosti</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

### **Nedodržení termínu stanoveného pro vyřízení stížnosti**

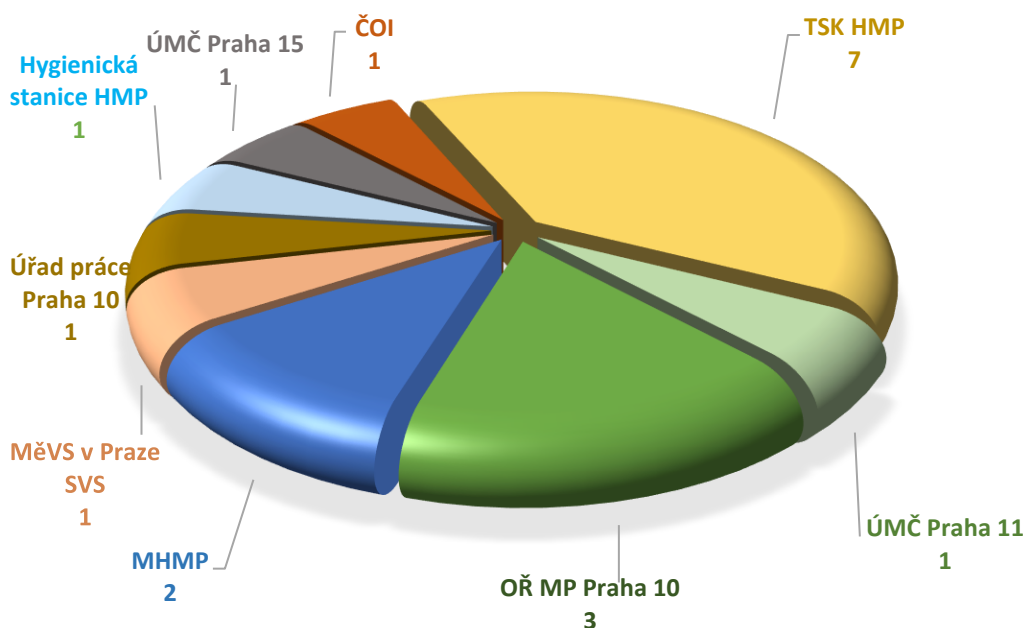
V roce 2022 nedošlo k případu, kdy nebyla dodržena stanovená lhůta pro vyřízení stížnosti vyřizované v režimu samostatné působnosti.

### **Postoupené stížnosti**

Celkem u **18** stížností obdržených v roce 2022 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 2021, vyšší o **3**. Stížnosti postoupené konkrétním subjektům jsou znázorněny v grafu č. 3.

graf č. 3

### Stížnosti postoupené k vyřízení jiným subjektům v roce 2022



### 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 2022, z celkového počtu 99 obdržených stížností směřovaných do oblasti samostatné působnosti, bylo 18 stížností postoupených k vyřízení jiným, věcně či místně příslušným subjektům. Odbory ÚMČ Praha 10 tedy v tomto roce přímo vyřizovaly 81 stížností týkajících se samostatné působnosti. Obdobně jako v předchozích letech, i v roce 2022 převažovala podání, která se týkala problematiky nájemního bydlení v obecních bytech a podání, která souvisela se ZPS.

Po prošetření bylo, z 81 vyřizovaných stížností, 39 stížností vyhodnoceno jako nedůvodných, zbylých 42 stížností bylo pak vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost tedy činila 51,85 %**). Důvodnost se ve srovnání s rokem 2021 zvýšila o 6,98 %. Podobně jako v minulých letech je i v roce 2022 procento důvodnosti zkresleno 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 (6 stížností, tj. 14,28 % ze všech stížností vyhodnocených jako důvodných nebo částečně důvodných), drogovou problematiku (1 stížnost – 2,38 %), stížnosti spojené s alkoholismem (3 stížnosti – 7,14 %) a narušování občanského soužití (9 stížností – 21,43 %).

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.

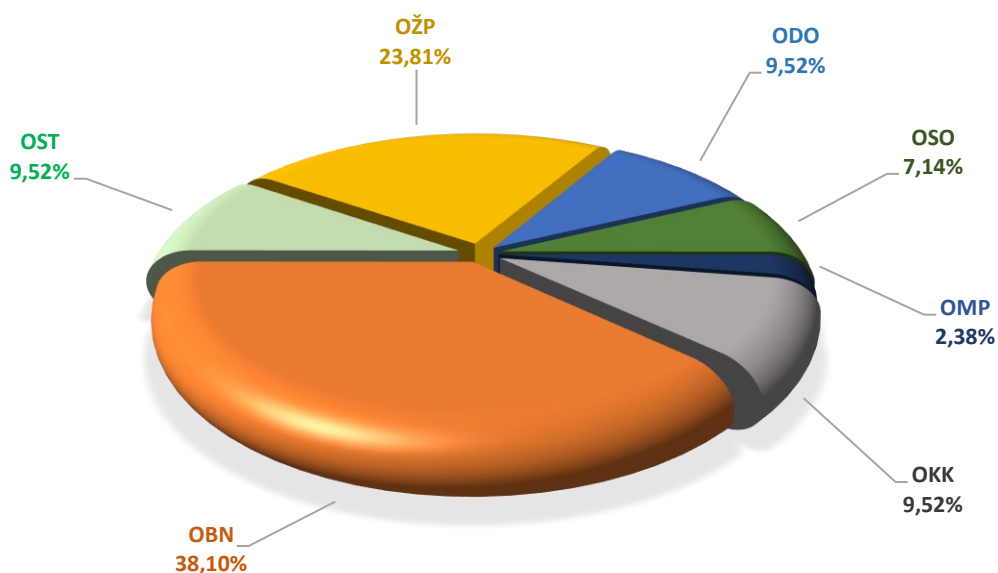
Rozčlenění stížností v režimu samostatné působnosti (včetně jejich důvodnosti) vyřizovaných odbory ÚMČ Praha 10 v roce 2022 v porovnání s lety 2019, 2020 a 2021 je uvedeno v tabulce č. 4, v grafu č. 4 je pak znázorněn podíl jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10 na celkovém množství důvodných a částečně důvodných stížností.

**tabulka č. 4**

důvodnost / rok	2019	2020	2021	2022
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	73	100	93	99
Důvodné a částečně důvodné stížnosti	24	29	35	42
Nedůvodné stížnosti	35	56	43	39
Postoupené stížnosti	14	15	15	18

**graf č. 4<sup>2</sup>**

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



<sup>2</sup> V roce 2022 KHA, OEK, OKP, OOS a OŠK nevyřizovaly v režimu samostatné působnosti žádnou stížnost. OKS, KT, OHS a OŽI 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, OEK, OKP, OOS a OŠK v roce 2022 žádnou stížnost v režimu samostatné působnosti nevyřizovaly, z tohoto důvodu nejsou v tomto přehledu uvedeny.

## 1.1 Odbor kanceláře starosty

tabulka č. 5

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

OKS v roce 2022 obdržela pouze 1 stížnost, která byla po prošetření vyhodnocena jako nedůvodná.

## 1.2 Kancelář tajemníka

tabulka č. 6

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

V roce 2022 vyřizovala KT pouze jednu stížnost. Po prošetření byla tato stížnost vyhodnocena jako nedůvodná.

### 1.3 Odbor bytů a nebytových prostor

tabulka č. 7

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
27	0	11	9	7

V roce 2022 bylo OBN vyřizováno celkem **27** stížností. Po prošetření bylo z tohoto počtu **9** stížností vyhodnocených jako důvodných, **7** stížností jako částečně důvodných a zbývajících **11** stížností jako nedůvodných (**důvodnost činila 59,26 %**).

#### Důvodné stížnosti:

- V **6** případech se stížnosti týkaly sousedů stěžovatelů, kteří svým chováním a počínáním narušovali občanské soužití. Ve **2** případech byly stížnosti směřované na chování jednoho nájemníka obecního bytu v domě na adrese **Vršovická 986/69, Praha 10**. První stížnost poukazovala na skutečnost, že uvedený nájemník neustále v denních i nočních hodinách pouštěl do domu velké množství cizích lidí, kteří působili hluk, přespávali ve společných prostorech domu, ničili vybavení domu a odhazovali v domě i v jeho okolí odpadky. Druhá stížnost, kromě již uvedeného, upozorňovala na odložené věci na balkoně, který má sloužit i dalším nájemníkům. Šetřením úředníků OBN bylo zjištěno, že nájemník, proti kterému směřuje stížnost, je Obvodním soudem pro Prahu 10 zbaven svéprávnosti a stejným soudem má ustanoveného opatrovníka. K řešení předmětu stížností byl tedy ustanovený opatrovník vyzván, aby se společně s osobou opatrovance dostavil na OBN k podání vysvětlení. Při tom šetřený nájemce uvedl, že si je vědom své odpovědnosti a opakovaně přislíbil balkon vyklidit a do bytu a domu vpouštět pouze omezený okruh osob, zejména pak z okruhu, který mu pomáhá zvládat jeho problémy. Ze strany úředníků OBN byl pak šetřený i jeho opatrovník upozorněn, že pokud prokazatelně dojde opět k porušování pořádku v domě, je pronajímatel připraven využít všech možností k nápravě závadného stavu. V **1** případě se jednalo o opakované nepřipustné chování nájemkyně obecního bytu v domě na adrese **Na Louži 980/27, Praha 10**, která rušila noční klid a řádné užívání bytů ostatními nájemci. Nájemnice pod vlivem alkoholu hlasitě nadávala a vodila si do bytu cizí státní příslušníky, kteří se chovali obdobným způsobem. V jednom z těchto případů byla na místo přivolána i hlídka Policie ČR, která po zjištění skutkového stavu cizí osoby z domu vykazala. Úředníci OBN v součinnosti s úředníky OSO provedli k případu místní šetření, kterého se se souhlasem dotyčné nájemnice účastnili i zástupci diecézní charity. Šetřená nájemnice při podání vysvětlení do zápisu uvedla, že pozvala do bytu kamarády a pod vlivem alkoholu došlo k rušení nočního klidu. Lituje svého počínání a přislíbila, že se taková situace již nebude opakovat. I přes toto ujištění byla šetřené nájemnici zasláná

výzva k odstranění závadného a protiprávního stavu a k plnění případné ohlašovací povinnosti. V **1** případě se stížnost týkala chování užívatelky obecního bytu v domě na adrese **Brtnická 1034/8, Praha 10**. Dotyčná opakovaně rušila noční klid, střídali se u ní četné hlučné návštěvy. Nájemníci domu několikrát přivolávali policii, přesto se stav nezlepšil. Při místním šetření úředníků OBN bylo zjištěno, že předmětný byt je užíván neoprávněně, neboť po úmrtí oprávněného nájemce byla současná užívatelka bytu vyzvána k jeho odevzdání, a do doby šetření tak neučinila. Pronajímatel proto nyní řeší odevzdání zmíněného bytu soudní cestou. Užívatelce bytu byla z OBN odeslána výzva k dodržování pořádku a nočního klidu, a to až do doby pravomocného rozhodnutí soudu, které bude základem pro další postup pronajímatele. V **1** případě se jednalo o stížnost na nájemníky obecního bytu v domě na adrese **Záběhlická 1892/83, Praha 10**, které neustále navštěvovali různé osoby, evidentně uživatelé návykových látek. Tyto osoby se pod nejrůznějšími záminkami snažili vnikat do domu, kde mj. docházelo ke krádežím věcí ze společných prostor. Místním šetřením úředníků OBN se skutečnosti uváděné stěžovatelem potvrdily. Šetřená nájemnice byla vyzvána k podání vysvětlení, při kterém uvedla, že jí skutečně v minulosti navštěvoval syn a další osoby, jejichž chování mohlo být předmětem stížností okolo bydlících. Šetřená nájemnice přislíbila, že již takové návštěvy do bytu a domu vpouštět nebude a nepříjemná situace se tak již nebude opakovat. V této souvislosti byla ze strany úředníků OBN poučena o případných důsledcích dalšího narušování pořádku při užívání bytu a rušení dalších nájemníků v domě. V **1** případě se jednalo o stížnost na nájemnici obecního bytu v domě na adrese **Tulská 14/1, Praha 10**, které společně se spolubydlícími osobami obtěžuje okolí hlukem a nepořádkem ve společných prostorech domu a svým nedbalým počínáním zapříčinila "vytopení" bytu obývaného stěžovatelkou. Šetřením úředníků OBN se skutečnosti uváděné stěžovatelkou potvrdily. Problémy se šetřenou nájemnicí jsou v podstatě od počátku nájemního vztahu. Tato byla opakovaně z OBN vyzývána k nápravě v souvislosti s řádným užíváním bytu, tyto výzvy však nebyly respektovány. Pro zvlášť závažné porušování povinností nájemce bylo proto přistoupeno k výpovědi z nájmu ze strany pronajímatele.

- Ve **2** případech se jednalo o stížnosti na zápach a nepořádek ve společných prostorech domu na adrese **V Předpolí 1304/3, Praha 10**, který pochází z nezvládnutého chovu koček nájemcem obecního bytu. Úředníci OBN provedli k předmětu stížnosti šetření, při kterém se problémy, které stěžovatelka uvádí, potvrdily. Zápach ve společných prostorech domu telefonicky potvrdili i další oslovení nájemníci. Z tohoto důvodu byla šetřenému nájemci z OBN zaslaná opakovaná výzva k odstranění závadného chování před výpovědí z nájmu bytu. Při šetření k druhé stížnosti v téže věci bylo zjištěno, že se sice šetřený nájemce obecního bytu snažil zmírnit následky svého počínání, avšak jeho opatření byla shledaná jako nedostatečná. S nájemníkem, jehož chování je původem popisovaných obtíží, bylo proto opětovně jednáno, s ohledem na opakující se nepříznivou situaci však referát bytů v této věci již vyčerpал všechny zákonné možnosti vedoucí ke zjednání nápravy. Vzhledem ke skutečnosti, že šetřený nájemce si je vědom

svých problémů, spolupracuje na řešení situace i s OSO a terénní pracovníci společnosti ESET Help. Řešením je žádost šetřeného nájemníka o umístění v domově s pečovatelskou službou, s ohledem na omezené kapacity těchto typů zařízení se do současné doby umístění zajistit nepodařilo.

- V případě 1 stížnosti se jednalo o nečinnost správní firmy, která neřešila výskyt štěnic v domě na adrese **Ruská 1313/194, Praha 10**. Při šetření k této stížnosti bylo zjištěno, že k prodlení, mezi výskytem obtížného hmyzu a jeho likvidací, došlo z toho důvodu, že správu všech bytových domů ve vlastnictví nebo správě MČ Praha 10 čerstvě převzala společnost **Praha 10 – Majetková a.s.**, jejíž noví technici se v době, kdy se problém vyskytl, teprve seznamovali s problematikou jednotlivých domů. Se stěžovatelem byl neprodleně dohodnut termín deratizace jeho bytu i bytů po předchozích nepříznivých nájemnících, kteří byli příčinou uvedených problémů.

#### Částečně důvodné stížnosti:

- 1 opakovaná částečně důvodná stížnost se týkala hrubého chování nájemníka domu **Chotutická 496/12, Praha 10**. Stěžovatelka podávala obdobnou stížnost již v roce 2021, kdy se dotýčný vulgárně choval vůči její osobě. Při tehdejší podání vysvětlení na OBN šetřený nájemce slíbil, že své chování zmírní. Stěžovatelka v nové stížnosti uvedla, že opravdu byl ze strany souseda nějakou dobu klid. Po čase dotýčný opět začal vulgárně a rasisticky nadávat, tentokrát byly tyto projevy adresované synovi stěžovatelky. Šetřenému nájemníkovi údajně vadil hluk z bytu stěžovatelky. K tomu stěžovatelka uvedla, že syn se dlouho do noci učí, provádí osobní hygienu apod., přičemž skutečně může dojít k nějakému hluku. Šetřený nájemce byl proto opakovaně vyzván, aby se zdržel hlasitých projevů a vulgárních nadávek vůči ostatním nájemníkům v domě, neboť tyto mohou vykazovat znaky přestupkového jednání, které by mohlo být v přestupkovém řízení sankcionováno. Stěžovatelce bylo doporučeno, pokud by v domě docházelo k protiprávnímu jednání, primárně se obracet na městskou policii, která je oprávněna na místě takovou situaci řešit. Zároveň byla i stěžovatelka vyzvána k zajištění dodržování nočního klidu všemi členy domácnosti tak, aby nerušili nadměrným hlukem ostatní nájemce v domě nebo nezavdávali záminku pro slovní útoky na její rodinu. K vulgárnímu, rasisticky motivovanému slovnímu napadení syna stěžovatelky došlo i ze strany jiného nájemníka v domě, tento problém stěžovatelka řešila prostřednictvím PČR.
- V 1 případě se jednalo o částečně důvodnou stížnost na hluk, konzumaci alkoholu a nevhodné chování návštěvníků provozovny **Vzlet, Holandská 669/1, Praha 10**, odehrávající se v denních a zejména pozdních nočních hodinách. Šetřením úředníků OBN bylo zjištěno, že nájemci je MČ Praha 10 objekt pronajatý za účelem provozování kulturních akcí a k jejich zajištění je v prostorech objektu a na chodníku před ním provozovaná i malá kavárna. Na základě zprávy PČR bylo zjištěno, že v období od

01.01.2022 do 30.06.2022 bylo oznámeno a řešeno 2x rušení nočního klidu. Popisovaných problémů se dopouštěli návštěvníci divadla a kavárny mimo prostory objektu, za což již provozovatel nemůže zodpovídat. I přes tuto skutečnost byl nájemce na problémy s klidem v okolí divadla upozorněn a byl vyzván, aby přijal opatření k nápravě (úklid stolků před kavárnou a ukončení venkovního provozu kavárny do 22,00 hod.). Stěžovateli bylo doporučeno, aby se vždy, když dojde k rušení nočního klidu, obracel na PČR nebo MP, která na místě provede neodkladné úkony nezbytné pro případné pozdější dokazování před správním orgánem.

- **1** částečně důvodná stížnost se týkala chování obyvatele obecního bytu v domě na adrese **Přípotoční 869/19, Praha 10**. Šetřením ze strany úředníků OBN bylo zjištěno, že v uvedeném bytě se nachází vulgárně jednající osoba. Jelikož oprávnění nájemníci v bytě nebydlí, byli z OBN kontaktováni a vyzváni k podání vysvětlení. Při jednání vyšlo najevo, že jejich spolubydlíci vnuk umožnil užívání tohoto bytu cizí osobě bez jejich vědomí. Celá záležitost byla uzavřena s tím, že nájemci sami podají výpověď z nájmu bytu a předají ho MČ Praha 10 vyklizený. S ohledem na zjištěné skutečnosti úředníci OBN vydali upozornění na nutnost dodržování pořádku při užívání bytu a společných prostor domu a to až do samotného předání bytu nazpět pronajímateli.
- V případě **1** částečně důvodné stížnosti se jednalo o chování nájemníků obecního bytu v domě na adrese **28. pluku 999/52, Praha 10**, kteří narušují občanské soužití, dělají nepořádek ve společných prostorech domu a odhazují odpadky do světlíku. Věc došla již tak daleko, že ve světlíku domu došlo k požáru, při kterém se zřejmě od odhozeného nedopalku tyto odpadky vznítily. Problémoví nájemníci užívají otevřený oheň i ve sklepě, kde občas některý z nich i přespává. Při šetření úředníků OBN byla o součinnost požádána správní firma, dle jejich technika však nebylo možné prokázat zavinění zahoření. Šetřená nájemnice byla pozvána k podání vysvětlení na MČ Praha 10. Do protokolu uvedla, že při vzniku požáru nebyla doma. Dále uvedla, že bydlí pouze s vnučkou a syna, který občas přespával ve sklepě domu, již do domu nepouští. Šetřená nájemnice byla upozorněna na dodržování pořádku při užívání bytu a společných prostor a vyzvána aby neumožňovala užívání bytu osobám rušícím klid v domě. Pokud dojde prokazatelně k porušování pořádku, je pronajímatel připraven dále jednat s nájemci na odstranění závadného chování. Stěžovatelům bylo doporučeno, aby se při opakování obdobných problémů neprodleně obraceli na MP nebo na PČR.
- **1** částečně důvodná stížnost byla směřovaná na zápach, který se line z obecního bytu v domě na adrese **Tulská 1/14, Praha 10**. Šetřením úředníků OBN se skutečnosti uváděné stěžovatelem částečně potvrdily, původcem obtíží je počínání nájemnice obecního bytu, se kterou jsou problémy v podstatě od počátku nájemního vztahu. Šetřená nájemnice byla opakovaně z OBN vyzývána k nápravě v užívání bytu, tyto výzvy však nebyly respektovány. Pro zvlášť závažné porušování povinností nájemce bylo proto přistoupeno k výpovědi z nájmu ze strany pronajímatele. Dne 30.06.2022



byl OS pro Prahu 10 vydán rozsudek o vyklizení bytu. Po nabytí právní moci, pokud šetřená nájemnice sama byt neodevzdá nazpět MČ Praha 10, bude přistoupeno k výkonu rozhodnutí exekutorem.

- V případě **1** částečně důvodné stížnosti se jednalo o chování nájemníka obecního bytu v domě na adrese **Dukelská 1150/3, Praha 10**, který často kouří a cigaretovým dýmem obtěžuje sousedy. Šetřený nájemce byl vyzván k podání vysvětlení a do protokolu uvedl, že kouří pouze ve svém bytě a před domem. Připustil, že v domě je cítit cigaretový kouř, protože dle jeho názoru většina nájemníků jsou kuřáci. I přes subjektivní důvody stěžovatelů byl dotyčný upozorněn na dodržování pořádku při užívání bytu a společných prostor domu a na nutnost počínat si tak, aby jeho počínáním nedocházelo k obtěžování jiných osob.
- **1** částečně důvodná stížnost směřovala na neřešení problémů s výskytem plísně ve "špajzce" obecního bytu v domě na adrese **U Nových vil 1349/27, Praha 10**. Šetřením úředníků OBN se skutečnosti uváděné stěžovatelkou částečně potvrdily. I přes to, že již v roce 2019 došlo k zateplení spíže, včetně přidání druhého skla do okna spíže a provedení speciálního nátěru, bylo možné výskyt plísně ve spíži objektivně konstatovat. Z uvedeného důvodu byl z OBN vyzván k součinnosti OMP, který má stavební úpravy nemovitého majetku ve vlastnictví nebo správě MČ Praha 10 v působnosti, s požadavkem na zařazení zateplení předmětného domu do plánu oprav na rok 2024. Vzhledem ke zjištěným skutečnostem, pokud stěžovatelka podá žádost o slevu z nájmu, bude tato její žádost z OBN podpořena.

## 1.4 Odbor dopravy

tabulka č. 8

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
19	5	10	2	2

V roce 2022 bylo ODO vyřizováno **19** stížností. Z uvedeného počtu bylo **5** stížností postoupeno věcně a místně příslušným subjektům. Ze zbylých **14** stížností bylo po prošetření **10** stížností vyhodnoceno jako nedůvodných, **2** stížnosti jako důvodné a **2** stížnosti jako částečně důvodné (**důvodnost tedy činila 28,57 %**).

### Důvodné stížnosti:

- **1** důvodná stížnost se týkala stavebního záboru v **Říčanské ulici v Praze 10** a "porouchaného" jeřábu, ze kterého unikaly provozní kapaliny. Místním šetřením úředníků ODO bylo zjištěno, že zde došlo k porušení několika podmínek rozhodnutí ODO. Případ byl předán na právní referát k zahájení správního řízení o uložení peněžité sankce. Zároveň je vyžadován poplatek za neohlášené užívání veřejného prostranství a uvedení komunikace do původního stavu.
- **1** důvodná stížnost poukazovala na zdoluhavý průběh výkopových prací, které brání užívání zaplacené ZPS v místě bydliště stěžovatelky v ul. **Na Spoje v Praze 10**. Šetřením úředníků ODO bylo zjištěno, že skutečně došlo ke značnému prodloužení dokončovacích prací souvisejících s modernizací datových sítí. Investorovi akce, přestože měl nasmlouváno více zhotovitelů, se nepodařilo zajistit dokončení prací ve stanoveném termínu. Uvedenou situaci bylo, z pohledu silničního správního úřadu, možné ovlivňovat jen do určité míry. Pokud se týkalo úbytku parkovacích míst, bylo přijato alespoň dočasné řešení, spočívající v možnosti užívat parkovací stání v době, kdy na stavbě neprobíhaly práce, tedy obvykle v noční dobu. Na základě těchto zkušeností bude od roku 2023 silniční správní úřad povolovat vždy pouze omezený počet etap stavby dopředu, tak aby se práce stačily dokončit včas a bez delších prodlev.

### Částečně důvodné stížnosti:

- **1** stížnost se týkala údajně nepovoleného záboru chodníku před rekonstruovaným domem na adrese **Kolovratská 82/6, Praha 10**. Šetřením úředníků ODO přímo na místě se skutečnosti uváděné stěžovatelem potvrdily. Z tohoto důvodu byl investor vyzván ke zjednání nápravy, a to zajištěním informací o uzavírcce chodníku v ulici Kolovratská u nejbližších přechodů pro chodce. Následnou kontrolou bylo zjištěno, že k zajištění informace došlo, a to instalací tabulek s dvojjazyčným vyrozuměním o situaci.
- V případě **1** částečně důvodné stížnosti se jednalo o údajně nepovolený zábor chodníku pro restaurační předzahrádku bistra **Bella Italia** sídlícím v domě na adrese **Moskevská 617/58, Praha 10**, na příliš hlasitou reprodukovanou hudbu, neuvádění cen nabízených nápojů a potravin a na provozování hostinské činnosti v prostorech kolaudovaných k jiným účelům. K součinnosti při vyřizování této stížnosti byl vyzván OST a OŽI. Po místním šetření bylo konstatováno, že restaurační předzahrádka byla sice řádně povolena, používaný mobiliář však podmínkám povolení nevyhovoval. Šetřením úředníků OŽI bylo zjištěno, že v nápojovém lístku nejsou, v rozporu s příslušnou legislativou, uvedeny ceny nápojů. Po doručení výzvy provozovatel v těchto bodech zjednal nápravu. Šetřením OST bylo zjištěno, že poslední stavební povolení je z roku 1945, účelem užívání stavby je řeznicko-uzenářská dílna s obchodem. Zástupcem hygienické stanice bylo provozovateli sděleno, že je potřeba požádat HS HMP o vydání stanoviska ke změně užívání z posledního kolaudovaného stavu na stávající způsob

užívání. Stavební úřad považuje stávající způsob užívání prostoru za porušení ustanovení stavebního zákona a s vlastníkem a provozovatelem zahájil řízení o přestupku.

## 1.5 Odbor hospodářské správy

tabulka č. 9

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

OHS v roce 2022 obdržel pouze 1 stížnost, která byla, po prošetření, vyhodnocena jako nedůvodná.

## 1.6 Odbor kontroly a komunikace

tabulka č. 10

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
16	8	4	3	1

OKK v roce 2022 obdržel 16 stížností. Z tohoto počtu bylo 8 stížností postoupeno k vyřízení jiným subjektům, ze zbývajících 8 stížností, které OKK vyřizoval, byly 3 stížnosti vyhodnoceny jako důvodné a 1 stížnost jako částečně důvodná (**důvodnost činila 50 %**).

### Důvodné stížnosti:

- 1 opakovaná důvodná stížnost poukazovala na osoby bez domova, narkomany a jiné osoby, které svým počínáním, zejména poleháváním na lavičkách v parcích, konzumací drog a znečišťováním veřejného prostranství, znehodnocují život ve **Strašnicích v Praze 10**. Opakovaným šetřením (i v případě zaslání druhého podnětu) na místě se skutečnosti uváděné stěžovatelkou potvrdily. Okolí nese známky toho, že přilehlé křoviny obývají osoby bez domova, které kolem těchto míst šíří nepořádek. OŽP v této věci zajistil prořezávku keřů a úpravu ostatní zeleně tak, aby neumožňovaly vytváření

"úkrytů", rovněž byl proveden mimořádný úklid a svoz odpadků z předmětné lokality. O situaci byli informováni strážníci OŘ MP Praha 10 s žádostí o zvýšený dohled.

- 1 důvodná stížnost se týkala závadného chování osob zdržujících se na pozemku **parcelní číslo 2089/13, kú, Strašnice, Praha 10**, hromadění odpadků na uvedeném pozemku, RNK, veřejné konzumaci alkoholu a nitrožilního aplikování „látek“ tzv. na očích veřejnosti. Šetřením úředníků OBM bylo zjištěno, že předmětný pozemek je ve vlastnictví právnické osoby. Z tohoto důvodu byl tento vlastník úředníky OBM vyzván k učinění opatření k odstranění uvedených závad, např. zabezpečení pozemku před nepovolanými osobami. MP zároveň v této oblasti zvýšila dohledovou činnost.
- 1 důvodná stížnost směřovala na chování nepřizpůsobivých občanů, kteří dělají nepořádek na veřejném prostranství nacházejícího se v blízkosti **OC Květ v Jabloňové ulici v Praze 10** a hlukem, svým zjevem a zápachem obtěžují okolí. Šetřením úředníků OBM OKK se skutečnosti uváděné stěžovatelem potvrdily. Osoby, které se v blízkosti OC Květ pohybují a zdržují na lavičkách nacházejících se na veřejně přístupných místech, jsou z větší části klienty "Domova pro seniory", který se nachází ve Sněženkové ulici v Praze 10. Přestože personál domova nemůže svým klientům zakázat pohyb či pobývání v předmětné lokalitě, pokusí se na klienty působit, aby svým počínáním nevzbuzovali pohoršení. O situaci byli informováni strážníci MP i policisté PČR, kteří, přestože v době zvýšených kontrol nezjistili žádné protiprávní jednání, přislíbili zintenzivnit přítomnost hlídek v této lokalitě a preventivně tak působit na osoby zde pobývající.

### Částečně důvodná stížnost

- V případě 1 částečně důvodné stížnosti se jednalo o narušování veřejného pořádku a občanského soužití počínáním zákazníků "večerky" provozované na křižovatce ulic **V Olšinách a V Předpolí, Praha 10**. Šetřením úředníků OBM bylo zjištěno, že skutečnosti uváděné stěžovatelem se částečně zakládají na pravdě. Na základě žádosti OBM byla strážníky MP Praha 10 v období od 19.08.2022 do 01.09.2022 zajištěna zvýšená hlídková činnost v předmětné lokalitě, přestože při kontrolách nebyla zjištěna protiprávní činnost, z poznatků z okolí vyplynulo, že se na místě občas vyskytují podnapilé osoby, kterým jsou prodávány alkoholické nápoje zaměstnanci blízké "večerky". S majitelem provozovny byl proto proveden pohovor, při kterém byl upozorněn na možné důsledky plynoucí z porušování obecně závazných právních předpisů. Při provedených kontrolách byly navíc zjištěny nedostatky v odpadovém hospodářství uvedené prodejny, které budou s jejím majitelem řešeny prostřednictvím OŽP. Situace na místě bude, až do doby nápravy, pod zvýšeným dohledem pracovníků OBM OKK ve spolupráci s OŽP a MP Praha 10.

## 1.7 Odbor majetkoprávní

tabulka č. 11

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

V roce 2022 byly OMP vyřizovány 2 stížnosti. Po prošetření byla 1 stížnost vyhodnocená jako nedůvodná a 1 stížnost jako částečně důvodná (důvodnost činila 50 %).

### Částečně důvodná stížnost:

- 1 částečně důvodná stížnost byla směřovaná na neřešení chátrajících budov a pozemků v Černokostelecké 93, Malínské 1 (3-5) a k rohu Kounické v Praze 10. Stěžovatel neobdržel informaci o záměru, jaké jsou plány s tímto svěřeným majetkem a proč se tyto budovy, v době nedostatku bytů, nechávají chátrat. Z OMP byla stěžovateli zaslána informace, že v současné době, kdy ceny stavebních materiálů neúnosně stoupají, je MČ Praha 10 nucena vyčkat na vhodnou investiční příležitost, která by pomohla zajistit dostatek finančních prostředků na vlastní, popřípadě družstevní bytovou výstavbu. MHMP byly za tímto účelem předány technické dokumenty k uvedenému objektu.

## 1.8 Odbor sociální

tabulka č. 12

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
4	0	1	1	2

V roce 2022 bylo odborem OSO vyřizovány 4 stížnosti. Po prošetření byla 1 stížnost vyhodnocená jako nedůvodná, 1 stížnost jako důvodná a 2 stížnosti jako částečně důvodné (důvodnost činila 75 %).

### Důvodné stížnosti:

- 1 důvodná stížnost se týkala nekvalitně poskytovaných služeb v CSOP p.o., Sámova 7, Praha 10, kdy zaměstnanci této organizace nebyli schopni řádně pečovat o otce stěžovatelky. OSO vyzval vedení CSOP k vyjádření k předmětu stížnosti a k doložení

potřebné relevantní dokumentace. Z předložených materiálů a ze závěrů vlastního šetření bylo shledáno, že stížnost je důvodná. Bylo zjištěno, že před zahájením odlehčovacích služeb proběhl rozhovor mezi pracovníky CSOP a klientkou, který však nebyl dostačující k vyjasnění očekávání od nabízené služby. Rovněž forma ukončení odlehčovací služby v CSOP nebyla optimální. OSO na základě zjištěných skutečností přijal, společně s pracovníky CSOP, taková opatření, která povedou ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

#### Částečně důvodné stížnosti:

- **1** částečně důvodná stížnost byla směřovaná na postup pracovníků **DS U Vršovického nádraží v Praze 10**, k jejich přístupu ke klientce a na nedostatečnou péči o klientku DS, jejímž důsledkem došlo ke zranění této klientky a celkovému zhoršení jejího zdravotního stavu. Dle zjištěných informací se vedení domova již z vlastní iniciativy zabývalo podněty stěžovatelky ohledně neprofesionálního chování některých pracovníků domova. V této věci pak byla přijata opatření spočívající jak v napomenutí, tak finančním postihu dotyčných zaměstnanců. S jednou pracovnící byl ukončen pracovní poměr. Pracovníci domova jsou pravidelně a průběžně proškolení.
- V případě **1** částečně důvodné stížnosti se jednalo o postup OSO, OSPOD ve věci neobdržení odpovědi na dvě podání (ze září a října 2021) týkajících se úpravy styku s nezletilým synem stěžovatele a průběhu terapeutické práce s jeho synem. Šetřením VED OSO bylo zjištěno, že sociální pracovnice skutečně na jedno podání stěžovatele opomněla odeslat odpověď. Poté, co skutečnost zjistila (na základě podání stížnosti), okamžitě svojí chybu napravila. Stěžovateli byla za toto pochybení vyslovena omluva.

## 1.9 Odbor stavební

tabulka č. 13

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
8	0	4	2	2

V roce 2022 OST obdržel **8** stížností. Z tohoto počtu byly **2** stížnosti vyhodnocené jako důvodné a **2** jako částečně důvodné (**důvodnost tedy činila 50 %**).

### **Důvodné stížnosti:**

- **1** důvodná stížnost poukazovala na provoz stánku s občerstvením, který se nachází na soukromém pozemku u RD v blízkosti podchodu mezi ul. **Pod Altánem a U Trati, Praha 10**, a který zápachem ze smažení pokrmů obtěžuje stěžovatelku. Šetřením úředníků OST bylo zjištěno, že k předmětnému stánku s občerstvením nebylo na OST evidováno žádné stavební povolení, územní rozhodnutí nebo jiný souhlas s umístěním a provozem stánku. Z tohoto důvodu byl stavebník a provozovatel stánku vyzván k účasti na kontrolní prohlídce, která se uskutečnila dne 02.08.2022. Při této prohlídce se dosavadní zjištění OST potvrdily a úředníky OST tedy bylo konstatováno, že umístění a provoz stánku je v rozporu s příslušnými ustanoveními stavebního zákona. Na základě zjištěných skutečností byl stavebník a provozovatel stánku na místě vyzváni, aby tento nadále neužívali, a následně bylo zahájeno řízení o odstranění předmětné stavby. V souvislosti s řešením výše uvedeného předmětu stížnosti byla na OKK zaevidovaná další stížnost, která se týkala uvedení nacionálií stěžovatelky ve sdělení účastníkům řízení. Po prošetření této stížnosti bylo konstatováno, že uvedením nacionálií stěžovatelky k pochybení nedošlo, neboť osoba, které byly sděleny, je účastníkem řízení, a má právo nahlížet do spisu, který tyto údaje obsahuje.
- **1** důvodná stížnost se týkala vysoké prašnosti vznikající při rekonstrukci domu na adrese **Kodaňská 35, Praha 10**. Stavební firma shazovala suť do dvorního traktu domů bez ochrany okolních domů před zmíněným prachem. Úředníky OST byla, za přítomnosti zástupce stavebníka i zhotovitele díla, provedena kontrolní prohlídka stavby. V tuto dobu se na stavbě nepracovalo, prováděly se úklidové práce. Stavbyvedoucí do protokolu uvedl, že již upozornil dělníky na jejich nevhodné chování, aby nevyhazovali suť nebo jiný materiál ze stavby do dvora. OST zápisem do protokolu upozornil zhotovitele stavby, aby se při jejím provádění choval šetrně k okolí stavby a toto neobtěžoval nepřiměřeně hlukem a prachem.

### **Částečně důvodné stížnosti:**

- **1** částečně důvodná stížnost poukazovala na počínání právníka OST, který byl zároveň jednatelem společností Antilia s.r.o. a Argo Real s.r.o., což dle podatele představuje porušení zákona o státní službě. Šetřením VED OST bylo zjištěno, že právník OST je skutečně jednatelem a prokuristou předmětných společností. K počátku výkonu těchto funkcí došlo v roce 2016, tedy ještě před vznikem pracovního poměru dotčeného úředníka na ÚMČ Praha 10. Do doby podání stížnosti nebylo VED OST o těchto skutečnostech nic známo. Z vyjádření právníka OST vyplynulo, že obě společnosti vykonávají svojí činnost mimo území městské části Praha 10, a tedy nemohlo dojít ke kolizi zájmů. Vzhledem ke skutečnosti, že zákonná úprava souběh výkonu funkce jednatele či prokuristy v obchodní společnosti a výkonu pracovní činnosti úředníka ÚSC

neumožňuje, byla právníkovi udělena písemná výtka TAJ a dotyčný právník OST na funkce orgánů obou společností rezignoval.

- **1** částečně důvodná stížnost byla směřovaná na nerespektování rozhodnutí OST stavebníkem a na nečinnost úřednice OST, o kterém se stěžovatel domníval, že by mohlo jít o podezření na zneužití pravomoci s následným napomáháním k trestnému činu poškození cizí věci. Šetřením VED OST bylo zjištěno, že dotyčná referentka stavebního úřadu své povinnosti plní v souladu s právními předpisy. OST nenalezl oporu pro tvrzení stěžovatele, že svojí činností podporuje nezákonnou stavební činnost. Možnost požádat o dodatečné povolení stavby je stanovena stavebním zákonem, stejně jako skutečnost, že podaná žádost je důvodem k přerušení řízení do doby pravomocného rozhodnutí. To, že vlastník stavby nerespektoval stavební zákon, nelze považovat za pochybení stavebního úřadu a stavební úřad ani referent stavebního úřadu nemůže být označován za příčinu problému způsobenou stavebníkem. Na základě skutečností, které byly v souvislosti s počínáním stavebníka ve stížnosti uvedeny, OST vydal výzvu k upravení a uvedení do souladu části projektové dokumentace předložené k předmětnému řízení o dodatečném povolení stavby.

## 1.10 Odbor živnostenský

tabulka č. 14

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

OŽI v roce 2022 obdržel celkem **3** stížnost, z toho **2** stížnosti byly postoupeny věcně a místně příslušným subjektům a zbývající **1** stížnost byla, po prošetření, vyhodnocena jako nedůvodná.

Poznámka: nad rámec výše uvedeného se část stížnosti, kterou vyřizoval OST (popsaná v podkapitole „1.9 Odbor stavební, Důvodné stížnosti“ – na umístění a provoz stánku s občerstvením na rohu ul. **Pod Altánem a U Trati, Praha 10**), týkala nevhodného komentáře úřednice OŽI, který dotyčná užila při vyřizování úřední záležitosti. Šetřením vedoucí OŽI byla tato část stížnosti shledána jako důvodná. Úřednice OŽI v tomto případě nevhodně zmínila informace, které soukromě získala od výše uvedeného provozovatele stánku s občerstvením, při řízení o vydání živnostenského listu pro syna stěžovatelky. I když se nejednalo o názor úředníka ÚSC, ale šlo čistě o soukromou konverzaci, bylo chování úřednice OŽI shledáno jako nevhodné, za což byla důrazně pokárána.



## 1.11 Odbor životního prostředí

tabulka č. 15

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
17	3	4	4	6

V roce 2022 OŽP obdržel 17 stížností. U 3 stížností nebyl OŽP věcně příslušný k jejich vyřízení a proto byly tyto stížnosti postoupeny k vyřízení jiným subjektům. Ze zbývajících 14 podání byly 4 stížnosti vyhodnoceny jako důvodné a 6 jako částečně důvodných (**důvodnost činila 71,42 %**).

### Důvodné stížnosti:

- V 1 případě se důvodná stížnost týkala hlučného chování hostů **hotelu A&O v ulici V Úžlabině, Praha 10**, a to jak v prostorách před hotelem, tak i na blízkém dětském hřišti zejména v pozdních večerních a nočních hodinách. Dále stěžovatel poukazoval na polom vzrostlého stromu před hotelem s dotazem, zda bude strom nahrazen jiným, případně více stromy. Při prošetření stížnosti bylo zjištěno, že zrušení nebo přesunutí dětského hřiště není možné z důvodu terénních podmínek. Polom stromu byl odstraněn smluvní firmou, ve vybudovaném vegetačním pásu zeleně nyní roste keřové patro s vyššími keři a menšími stromky. V místech, kde to bude možné, bude v době vegetačního klidu vysazena zeleň, která zvládne nevhodné podmínky místa, tj. sucho, sluneční úpal a nedostatek vody. RNK bylo řešeno s OŘ MP Praha 10, z informací podaných strážníky vyplývá, že byly prováděny četnější kontroly, a při některých bylo RNK skutečně zjištěno. Tyto případy byly řešeny přímo na místě v blokovém řízení.
- 1 důvodná stížnost upozorňovala na chybějící sáčky na psí exkrementy v oblasti **Zahradního města v Praze 10**. Nedostatků sáčků na psí exkrementy si jsou úředníci OŽP vědomi, tato situace byla zapříčiněna výpadkem dodávek výrobce. Při jednání s tímto výrobcem bylo přislíbeno, že nová dodávka bude doručena ještě v průběhu měsíce července 2022. Přislíbený termín byl splněn, předmětné sáčky byly do zásobníků následně doplněny.
- V případě 2 důvodných stížností se jednalo o nepořádek okolo odpadkových košů a obecně i v okolí **stanice metra Skalka v Praze 10** a na počínání osob bez domova v přilehlé parkové zóně. Šetřením úředníků OŽP bylo zjištěno, že pozemky, na kterých se nachází parková zóna a odpočinkové plochy, nejsou svěřeny do péče MČ Praha 10. Vlastníkem těchto pozemků je společnost Dopravní podnik hl. m. Prahy, která byla z OŽP opakovaně vyzvaná k odstranění závadného stavu. Přes tyto výzvy vlastník

nejeví o stav pozemků zájem. MČ Praha 10 zajistila velké úklidové akce s prořezem zeleně (k zabránění úkrytu osob bez domova) v protilehlém lesíku a i když není vlastníkem kritizovaných pozemků, tak i z velké části této plochy. O situaci na místě byli informováni strážníci MP, kteří v lokalitě posílili hlídkovou službu. MČ Praha 10 má v plánu, v rámci veřejného zájmu na vlastní náklady, i nadále zvyšovat úklid, navzdory skutečnosti, že uvedené pozemky nejsou svěřeny do její péče.

### Částečně důvodné stížnosti:

- V 1 případě částečně důvodné stížnosti se jednalo o vybudování oploceného přístřešku na nádoby na komunální odpad před domem č. **1281/3 v ul. Litevská, Praha 10**, který nevhodnou konstrukcí, kapacitou a polohou umožňuje odkládání odpadů mimo odpadní nádoby a tím vznik nepořádku v širším okolí. Šetřením úředníků OŽP bylo zjištěno, že kontejnerová zahrádka je umístěná v souladu s příslušnými zákonnými požadavky k umístění stavby na pozemku ve svěřené péči MČ Praha 10. Při kontrolách bylo zjištěno částečné znečištění okolí těchto stání odpadem. Zjištěné znečištění bylo odstraněno, případný další nepořádek bude řešen prostřednictvím pravidelného úklidu přilehlého chodníku. Jelikož se znečištění týká i soukromého pozemku, byli jeho majitelé (stěžovatelé) ze strany OŽP vyzváni k zajištění průběžného úklidu, čímž sami významně přispějí ke zkvalitnění kritizovaného stavu.
- 1 stížnost byla směřovaná na hluk na 2 hřištích v Malešicích pocházející od klientů bytového domu Malešice a sousedního hotelu. Na hřišti chybí provozní řád a odpadkové koše. Po provedeném šetření na místě OŽP zařídil doplnění stržených provozních řádů na zmiňovaném hřišti a doplnění chybějících odpadkových košů. Stav hřiště bude předmětem zvýšených kontrol se zaměřením projevy vandalismu. Z hlediska hluku bylo upozorněno OŘ MP Praha 10 s žádostí o zvýšený dohled.
- 1 stížnost se týkala hluku z areálu „**Gutovka**“ v **Praze 10** a nedodržování jeho provozního řádu. Úředníci OŽP kontaktovali správce areálu Gutovka a upozornili jej na výtky stěžovatelky. I když správce areálu ve svém vyjádření uvedl, že všechny aktivity jsou směřovány do takové doby, aby nedocházelo k rušení nočního klidu, mohlo se stát, že hluk byl způsoben odchodem posledních návštěvníků po 22,00 hod., nebo personálu restaurace, ke kterému dochází zpravidla v cca 23,00 hod. Na případné rušení nočního klidu se zaměří ostraha, která zajišťuje, aby návštěvníci areálu po skončení provozní doby tento řádně opustili.
- 1 částečně důvodná stížnost poukazovala na neodborné prořezání stromů uprostřed vegetačního období, ke kterému došlo na parcele **parc. č. 2058/530 v k.ú. Praha Záběhlice**. Šetřením úředníků OŽP bylo zjištěno, že dřevina byla ořezána osobou se zahradnickým vzděláním na základě opakovaných žádostí obyvatel domu, ve kterém

obývá byt i stěžovatel. Předmětná dřevina je takového druhu, že může být prořezávaná v průběhu celého roku, avšak k arboristickým pracím měl být vybrán méně horký den, než v době prořezu.

- **1** částečně důvodná stížnost byla směřovaná na nepořádek v okolí bývalého „**KD Eden**“ v **Praze 10**, který pochází od osob bez domova. Úředníci OŽP po provedeném šetření konstatovali, že v posledním období se situace se znečišťováním tohoto veřejného prostranství skutečně zhoršila. Vzhledem ke skutečnosti, že MČ Praha 10 nemá dostatek finančních prostředků na markantní navýšení četnosti úklidů, bude nadále více spolupracovat s MP na odstranění příčin znečištění. Na uvedeném veřejném prostranství je vyhláškou HMP zakázáno požívat alkoholické nápoje, dohled nad dodržováním tohoto zákazu je stěžejním východiskem pro zvýšení okolní čistoty.
- V **1** případě částečně důvodné stížnosti se jednalo o neudržování zeleně a výskyt potkanů v ulici **Želivecká a celé spodní části Zahradního Města v Praze 10**. Po prošetření stížnosti úředníky OŽP bylo zjištěno, že předzahrádky měly být dle zadaných prací vyplety v přelomu října a listopadu, ale z důvodu zajištění prací s vyšší prioritou, musely být tyto práce odloženy. Tento stav souvisel s průběhem stavby v Želivecké ulici. Vyjma výše uvedeného opomnění údržba zeleně v místě probíhala standardně. V nejbližším možném termínu byl zajištěný prořez keřů v okolí domu a seč travního porostu. Na základě stížnosti byla provedena lokální deratizace.

## 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 2022 evidováno celkem **14** stížností. **1** z těchto stížností byla postoupena k vyřízení jinému, věcně příslušnému subjektu, **2** stížnosti směřovaly na chování úředních osob a zbývajících **11** stížností se týkalo nesprávného úředního postupu. Z uvedeného počtu byly, po prošetření, obě stížnosti týkající se nevhodného chování úředních osob vyhodnoceny jako nedůvodné, stejně jako **8** stížností na nesprávný postup správního orgánu. Ze zbývajících stížností týkajících se nesprávného úředního postupu pak byly **2** stížnosti vyhodnocené jako částečně důvodné a **1** jako důvodná (**důvodnost tedy činila 23,08 %**). Porovnání stížností podaných podle ustanovení § 175 SŘ za roky 2019, 2020, 2021 a 2022, včetně jejich důvodnosti, je uvedeno v tabulce č. 16.

**tabulka č. 16**

důvodnost / rok	2019	2020	2021	2022
stížnosti v oblasti přenesené působnosti	5	25	12	14
důvodné a částečně důvodné stížnosti	1	6	2	3
nedůvodné stížnosti	4	16	10	10
postoupené stížnosti	0	3	0	1

### **Nedodržení termínu stanoveného pro vyřízení stížnosti**

V roce 2022 nedošlo k případu, kdy nebyla dodržena stanovená lhůta pro vyřízení stížnosti vyřizované v režimu přenesené působnosti.

Stížnosti vyřizované v roce 2022 v režimu přenesené působnosti byly na ÚMČ Praha 10 vyřizovány pouze ODO, 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 2022 k vyřízení 3 stížnosti týkající se postupu správního orgánu. Tyto stížnosti byly, po prošetření, vyhodnocené jako nedůvodné.

## 2.2 Odbor sociální

tabulka č. 18

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

V roce 2022 bylo OSO vyřizováno celkem 5 stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti. Po prošetření byly z tohoto počtu vyhodnoceny 4 stížnosti jako nedůvodné a 1 stížnost jako částečně důvodná (**důvodnost činila 20 %**).

### Částečně důvodná stížnost:

- 1 částečně důvodná stížnost směřovala na údajné nedostatky v práci a ve spisové dokumentaci vedené úřednicemi OSO, OSPOD v souvislosti s řešením problémů týkajících se dcer stěžovatelky. Při šetření VED OSO, jak u dotčených sociálních pracovníc, tak i v související spisové dokumentaci, nebylo shledáno vážnějších pochybení. Záležitosti, které řeší rodiče nezletilých, jejich zájmy zásadním způsobem neohrožují, z tohoto důvodu není nutné, ba ani žádoucí, aby do nich sociální pracovníci vstupovali. Potvrdilo se však tvrzení stěžovatelky, že při projednávání úředních záležitostí byla v kanceláři příslušné úřednice OSO přítomná další osoba (syn dotyčné úřednice) která neměla s projednávanou věcí žádnou souvislost. S ohledem na projednávanou záležitost tato skutečnost nebyla vhodná. Přestože dotyčná úřednice uvedla, že při této schůzce nebyly projednávány žádné osobní informace, neměla přítomnost třetí osoby při jednání strpět. Další pochybení VED OSO spatřuje ve

skutečnosti, že dotyčnou úřednicí OSO byly stěžovatelce sděleny takové důvody odročení soudního jednání, které odkazovaly ryze na soukromé záležitosti soudkyně. Poskytování takových informací, i když tyto sama paní soudkyně prezentuje při veřejných jednáních, není v pořádku. Oba uvedené prořešky byly VED OSO za přítomnosti vedoucí předmětného oddělení s dotyčnou sociální pracovnící projednány. 15. února 2022 bylo na OSO doručeno další podání stěžovatelky, ve kterém vyjadřuje nespokojenost s vyřízením své původní stížnosti. Z tohoto důvodu byl předmětný spisový materiál předán k prošetření nadřízenému správnímu orgánu, odboru sociálních věcí MHMP. Do současné doby není stanovisko uvedeného nadřízeného správního orgánu známo.

## 2.3 Odbor stavební

tabulka č. 19

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

OST obdržel v roce 2022 k vyřízení 6 stížností na postup správního orgánu. 1 z těchto stížností byla postoupena k vyřízení jinému věcně příslušnému orgánu. Ze zbývajících 5 stížností byly 3 vyhodnoceny jako nedůvodné, 1 stížnost jako částečně důvodná a 1 stížnost jako důvodná (důvodnost činila 40 %).

### Důvodná stížnost:

1 důvodná stížnost poukazovala na nečinnost OST ve věci provádění stavebních úprav v podkroví domu na adrese **Nad Třebešínem I čp. 958, Praha 10**, bez příslušného povolení a vědomí stavebního úřadu. Úředníci OST k obsahu předmětné stížnosti nařídili kontrolní prohlídku. Z této kontrolní prohlídky se stavebník omluvil, bylo tedy možné stavbu posoudit pouze z veřejně přístupných míst. I z tohoto postupu bylo zjevné, že na domě jsou prováděny práce, které vyžadují rozhodnutí nebo opatření vyžadované stavebním zákonem nebo opatření, které toto rozhodnutí nahrazuje. Z tohoto důvodu byl stavebník z OST vyzván, aby stavební práce ukončil a dále v nich nepokračoval. Při druhé kontrolní prohlídce, které se již stavebník zúčastnil, byl zjištěn rozsah již provedených stavebních prací provedených bez příslušných povolení. Se stavebníkem bylo proto zahájeno správní řízení.

### **Částečně důvodná stížnost:**

V 1 případě částečně důvodné stížnosti se jednalo o údajnou nečinnost OST v případě restaurace **Da Enrico** se sídlem na adrese **Nad úžlabinou 708/7, Praha 10**, jejíž nelegální provoz je OST údajně známý již od roku 2020. Dále stěžovatel poukazoval na nezákonné parkování autobusů přivázejících hosty do blízkého hotel A&O a na chování těchto hostů. V případě restaurace Da Enrico bylo několika kontrolními prohlídkami úředníků OST zjištěno opakované neoprávněné užívání nebytových prostor jako restaurace. Přestože prostor byl řádně kolaudován jako prodejna nepotravinářského zboží, vlastník nemovitosti ani provozovatel na výzvy OST, aby zjednali nápravu a neužívali a nenechali užívat předmětnou jednotku v rozporu s povoleným stavem, nereagují. Z tohoto důvodu bylo zahájeno správní řízení o přestupku, které dosud není pravomocně ukončeno. Část stížnosti, poukazující na postup stavebního úřadu, považuje OST za nedůvodnou, neboť stavební úřad ve věci postupuje striktně v souladu s ustanoveními stavebního zákona. V části stížnosti týkající se hlučných hostů hotelu A&O a parkování autobusů mimo parkoviště hotelu, bylo stěžovateli doporučeno obracet se na MP případně na PČR.

### **3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10**

V následujících podkapitolách je uveden přehled stížností, které v roce 2022 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 2022 bylo celkem **19** stížností přímo vyřizováno organizacemi zřízenými MČ Praha 10 v oblasti školství<sup>3</sup>. Z tohoto počtu bylo **9** stížností vyhodnoceno jako důvodných či částečně důvodných (důvodnost tedy činila 47,37 %). Pro srovnání, v roce 2021 bylo těmito subjekty vyřizováno 31 stížností, z nichž 9 bylo vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných - důvodnost činila 29,03 %. V následujícím přehledu jsou uvedeny všechny důvodné a částečně důvodné stížnosti vyřizované v roce 2022 v oblasti školství.

##### **3.1.1 Mateřské školy**

V roce 2022 bylo vedením MŠ zřízených MČ Praha 10 vyřizováno celkem **2** stížnosti. Po prošetření jejich obsahu byly obě tyto stížnosti vyhodnocené jako důvodné. Důvodnost stížností vyřizovaných zřízenými mateřskými školami tedy činila **100 %**. V následujícím přehledu jsou uvedeny všechny částečně důvodné stížnosti vyřizované v roce 2022 MŠ:

##### **Důvodné stížnosti:**

###### **MŠ Tolstého 1353/2a, Praha 10**

- V **1** případě vyřizovalo vedení MŠ a ČŠI stížnost, která se týkala nedostatečného postupu školy při řešení přetrvávajícího agresivního chování jednoho z chlapců vůči ostatním dětem. Po prošetření skutečností, které byly ve stížnosti uvedeny, byla ředitelkou MŠ svolána schůzka se zákonnými zástupci žáka, při které jim bylo ze strany vedení MŠ doporučena návštěva klinického psychologa a absolvování neurologického vyšetření. Zároveň bylo domluveno jednání v Pedagogicko – psychologické poradně pro Prahu 10. V souvislosti se zjištěnými skutečnostmi věnují pedagožky MŠ zvýšenou

---

<sup>3</sup> 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.



pozornost chování uvedeného chlapce a snaží se eliminovat jeho nebezpečné projevy vůči ostatním dětem.

### **MŠ Přetlucká 2252/51, Praha 10**

- V případě 1 důvodné stížnosti se jednalo o nesouhlas s navrhovaným zkráceným pobytem syna stěžovatelky v MŠ na 6 hodin, který byl zdůvodněn diagnostikovanou poruchou vývoje dítěte. Uvedená stížnost byla vyřizovaná vedením MŠ za součinnosti s ČŠI. Požadavek matky na celodenní docházku dítěte do MŠ se podařilo vyřešit navýšením personální podpory dalším zaměstnancem MŠ.

### **3.1.2 Základní školy**

V roce 2022 bylo vedením ZŠ na území MČ Praha 10 vyřizováno celkem 17 stížností. Po prošetření bylo 10 stížností vyhodnocených jako nedůvodných, 4 jako částečně důvodné a 3 jako důvodné. Důvodnost stížností vyřizovaných zřízenými základními školami tedy činila 41,18 %. V následujícím přehledu jsou uvedeny všechny stížnosti vyřizované v roce 2022 ZŠ, které byly vyhodnoceny jako důvodné či částečně důvodné:

#### **Důvodné stížnosti:**

##### **ZŠ Nad Vodovodem 460/81, Praha 10**

- V 1 případě byla důvodná stížnost směřovaná na nerespektování individuálních potřeb u žáka ohroženého školním neúspěchem a dále na nedostatečnou komunikaci školy se zákonnými zástupci žáka. Na prošetření stížnosti se, kromě vedení ZŠ, podílela i ČŠI. S ohledem na výsledky šetření byla sepsána podpůrná opatření s konkrétně stanoveným obsahem učiva a cíli rozvoje žáka. Dále byly specifikovány metody a formy práce a organizace výuky, používané pomůcky poskytované pedagogické intervence a byly nastaveny způsoby hodnocení. Zákonným zástupcům žáka byla doporučena návštěva školského poradenského zařízení. Komunikace mezi zákonnými zástupci žáka a školou byla po vzájemné dohodě nastavena prostřednictvím školního systému Bakalář, školní e-mailové adresy, zápisů do žákovské knížky i telefonicky.

##### **ZŠ Karla Čapka, Kodaňská 658/16, Praha 10**

- 1 důvodná stížnost se týkala nesouhlasu s pololetní klasifikací žáka z předmětu matematika. Vedení školy k tomuto případu zajistilo komisionální přezkoušení, na základě jeho výsledku byla známka opravena.

### **ZŠ Hostýnská 2100/2, Praha 10**

- 1 důvodná stížnost byla směřovaná na postup vychovatelky ZŠ, která si před odchodem ze školy nepřečetla žáky a odešla na kulturní představení bez žáka, kterého zanechala ve škole. Po prošetření všech postupů dotyčné vychovatelky byla stížnost shledána jako důvodná. Vedením ZŠ byla, pro zamezení dalšího podobného pochybení, nastavena nová pravidla, spočívající v zajištění přítomnosti vedoucí vychovatelky při odchodu žáků na akci, a ve zdvojení doprovodu žáků. Dotyčná vychovatelka byla ze strany vedení ZŠ napomenuta a byly jí zevrubně vysvětleny pravidla, která je při hromadném odchodu žáků z budovy školy nezbytné dodržovat.

### **Částečně důvodné stížnosti:**

#### **ZŠ Solidarita, Brigádníků 510/14, Praha 10**

- V 1 případě částečně důvodné stížnosti se jednalo o stížnost rodičů agresora na nesprávný postup při šetření šikany a na nátlakové jednání s tímto žákem. Při prošetření této stížnosti, na kterém spolupracovalo vedení ZŠ s ČŠI, bylo zjištěno, že škola sice zajistila vzdělávání žáka podle jejich speciálních potřeb a přijala řadu potřebných opatření k podpoře jeho úspěšnosti ve vzdělávání, ale postup školy při řešení problému nebyl vždy zcela správný a vhodný. Škola nesprávně postupovala i v tom případě, kdy zamezila žákovi v účasti na lyžařském výcvikovém kurzu. Blíže nespecifikované nátlakové jednání se neprokázalo. K zamezení podobných možných pochybení bylo vedením školy zajištěno školení pedagogů k řešení problematického chování žáků od společnosti Jules a Jim.

#### **ZŠ Jakutská 1210/2, Praha 10**

- V případě 1 částečně důvodné stížnosti se jednalo o jednání spolužáků vůči stěžovateli, žákovi stejné třídy. Při zjišťování podstaty stížnosti bylo provedeno sociometrické dotazníkové šetření, z něhož vyplynulo, že třída vnímá dotyčného žáka negativně. Z tohoto důvodu zajistilo vedení školy účast žáků na preventivním programu na téma: Nenechám se vyprovokovat“ s cílem seznámit účastníky programu s pojmy agrese, agresivita, stres apod. a zamyslet se společně nad tím, jak můžou s agresivitou pracovat, aby se neproměnila v agresi. Přijatý způsob řešení se zřejmě osvědčil, neboť další známky narušených vztahů se ve skupině již neobjevily.

#### **ZŠ Hostýnská, 2100/2, Praha 10**

- V 1 případě se jednalo o částečně důvodnou stížnost na neuskutečněnou výuku plavání. Po prošetření bylo ze strany vedení školy stěžovatelům zasláno vysvětlení, že výuka nemohla proběhnout z důvodu uzavření nasmlouvaného bazénu v souvislosti

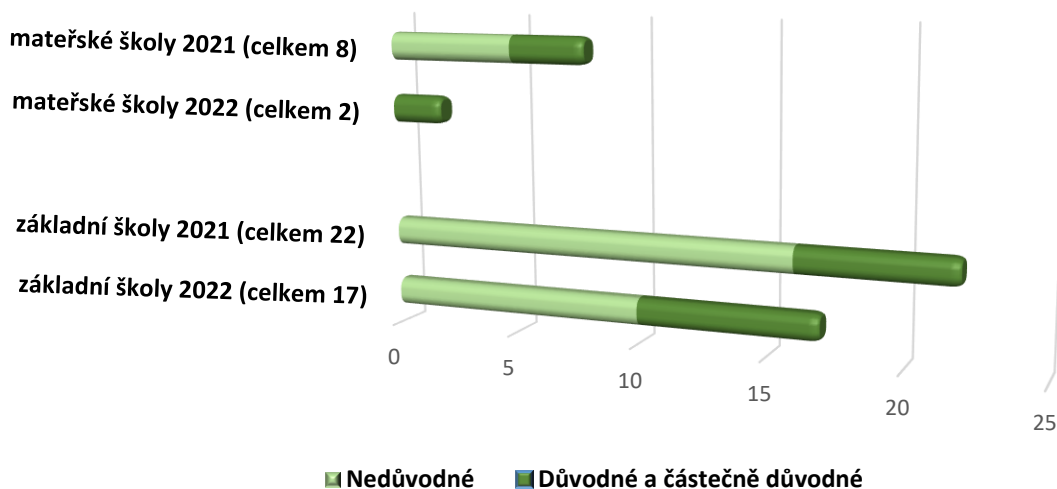
s pandemií virové choroby covid-19. Přestože se škola opakovaně snažila zajistit náhradní plavání, nepodařilo se zajistit kurz dříve jak v měsíci září 2022.

- 1 částečně důvodná stížnost se týkala nespravedlivé klasifikace z předmětu Zeměpis v souvislosti s neúplnou výukou dle ročníkových plánů. Vedení školy, po prošetření předmětu stížnosti, zajistilo opravu klasifikace s přihlédnutím k obtížím ve výuce, které objektivně nebyly zaviněny žákem.

Porovnání stížností vyřizovaných mateřskými a základními školami za rok 2021 v porovnání s rokem 2022 je znázorněné v grafu č. 5.

graf č. 5

Porovnání důvodnosti stížností vyřizovaných MŠ a ZŠ za rok 2022, v porovnání s rokem 2021



MŠ a ZŠ zřízené MČ Praha 10 v roce 2022 obdržely celkem 20 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 neobdržela v roce 2022 žádnou stížnost, naopak eviduje 13 pochvalných podání. Tyto se týkají především zajištění kvalitních vánočních stravovacích akcí, pořádání „Dnů Francouzské, Španělské, Švédské a Ukrajinské kuchyně“ a další služby spojené se stravováním.

## 3.2 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče

OSO evidoval v roce 2022 celkem 3 stížnosti, které byly vyřizovány organizací zřízenou MČ Praha 10 v oblasti sociální péče: Jednalo se o **CSOP Sámova**. 2 z těchto stížností byly vyhodnoceny jako částečně důvodné, zbývající 1 stížnost pak jako nedůvodné (**celková důvodnost tedy činila 66,66 %**).

V roce 2021 bylo v této oblasti vyřizováno 9 stížností, z nichž bylo 6 vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných, celková důvodnost činila **66,66 %**. Přesto, že v roce 2022 tedy došlo k snížení o 2/3 jak u počtu obdržených stížností, tak u stížností vyhodnocených jako částečně důvodné, celková důvodnost zůstala v procentním vyjádření stejná jako v roce 2021.

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

**CSOP Sámova** v roce 2022 vyřizovalo celkem 3 stížnosti. 2 z těchto stížností byly vyhodnoceny jako částečně důvodné, zbývající 1 stížnost pak jako nedůvodné (**celková důvodnost tedy činila 66,66 %**).

#### Částečně důvodné stížnosti:

- 1 částečně důvodná stížnost se týkala nevhodného chování obyvatelky DSŽ, která se jednak v okolí DSŽ i v jeho prostorech pohybovala bez oblečení, nebo v oblečení, které bylo v dané situaci nevhodné, jednak obtěžovala okolí neustálými žádostmi o cigarety. Uvedená seniorka se rovněž opakovaně snažila vniknout do obydlí ostatních obyvatel domova, v nočních hodinách rušila ostatní zvoněním na zvonky a i jinak rušila noční klid. Po prošetření, které uváděné skutečnosti částečně potvrdilo, byla ve spolupráci s Pečovatelkou službou CSOP situace zmapována a s žádostí o spolupráci byl kontaktován syn klientky. Dotyčná klientka byla na svoje nevhodné počínání upozorněna, po domluvě se synem klientky byly nastaveny častější návštěvy a byl domluven i způsob edukace, kterým by se mělo docílit změn v chování klientky.
- 1 částečně důvodná stížnost, kterou podali sami klienti DS UVN, se týkala nedodržování osobní hygieny a čistoty pomůcek při společné aktivitě v keramické dílně, kterého se měla dopouštět klientka DSŽ. Stížnost byla ze strany vedení domova ve spolupráci s aktivizační pracovnící a Pečovatelkou službou CSOP Sámova prošetřena

a zmapovaná. Ve spolupráci se synem dotyčné klientky byla nastavena péče o klientku. Rovněž byla domluvena častější komunikace a návštěvy syna klientky.

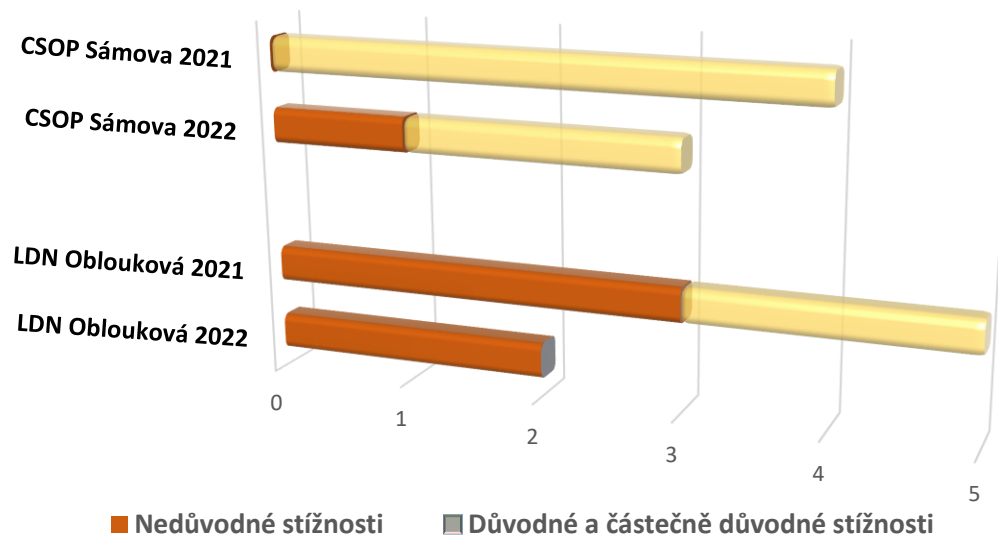
**CSOP Sámova** v roce 2022 přijalo **69** podání, která byla klasifikována jako pochvala či poděkování. Tyto byly směřovány především do oblasti péče o klienty a na empatii pracovníků CSOP. Nad uvedený počet pochvalných podání eviduje CSOP Sámova dalších **14** pochvalných hodnocení strážníků týkajících se provozu kuchyně Sámova a rovněž i **11** pochval, které byly vyjádřeny strážníky k provozu kuchyně Zvonková.

**LDN Oblouková** v roce 2022 přijala **10** pochvalných podání, která se týkala především péče, která je zde klientům poskytovaná.

Přehled stížností vyřizovaných CSOP Sámova a LDN Oblouková za rok 2022 v porovnání s rokem 2021 a jejich důvodnosti je znázorněn v grafu č. 6.

graf č. 6

**Poměr důvodných a nedůvodných stížností vyřizovaných zřízenými organizacemi v oblasti sociálních služeb za rok 2022 v porovnání s rokem 2021**

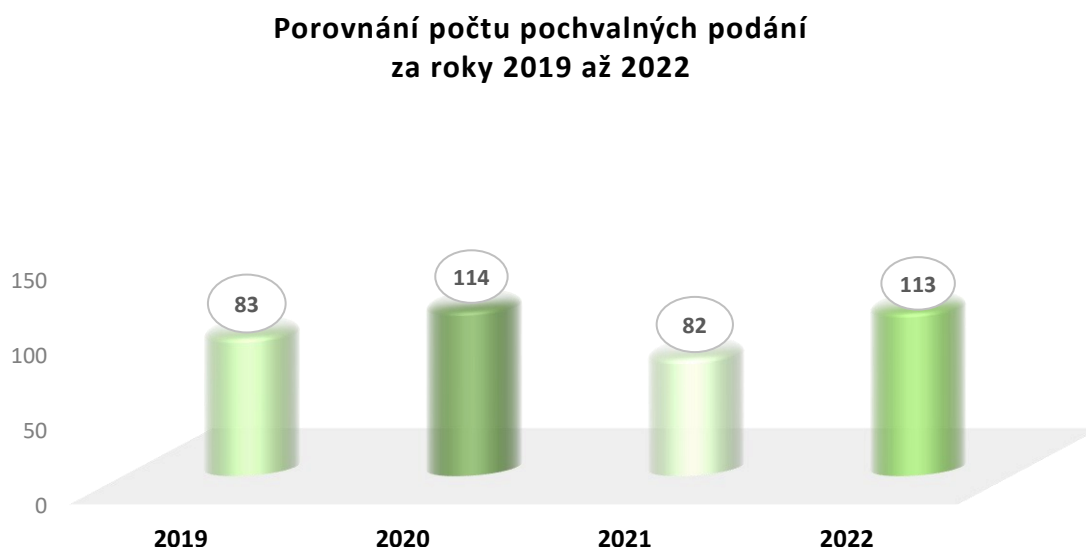


## 4 Pochvalná podání

ÚMČ Praha 10 obdržel v roce 2022 celkem **113** 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 2021, kdy bylo evidováno celkem 82 pochvalných podání, se jedná o meziroční nárůst o 37,8 %. Počet přijatých pochvalných podání v roce 2022 a jejich porovnání s roky 2021, 2020 a 2019 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. 20<sup>4</sup> lze porovnat počet pochval adresovaných jednotlivým odborům ÚMČ Praha 10. Za sledované období roku 2022 se nejvíce pochval týkalo OOS (**77 pochvalných podání**) což představuje **68,14 %** ze všech pochval směřovaných na odbory ÚMČ Praha 10. V počtu pochvalných podání je na druhém místě OŽP s **8 pochvalnými podáními (7,08 %)**. O třetí pomyslnou příčku, pokud se týká pochvalných podání, se dělí ODO a OSO, kterým bylo shodně adresováno **6 pochvalných podání (5,31 %)**.

---

<sup>4</sup> Ve 2 případech směřovalo pochvalné podání na činnost 3 odborů. Z tohoto důvodu zde uvedené údaje nekorespondují s údaji o celkovém počtu obdržných pochval.

**tabulka č. 20**

Odbor / rok	2019	2020	2021	2022
OKS	3	12	1	1
KT	1	3	0	1
KHA	-	-	0	0
OBN	6	6	2	2
ODO	-	8	5	6
OEK	0	0	0	1
OHS	17	0	1	5
OKK	1	1	1	2
OKP	18	22	0	1
OMP	1	1	0	0
OOS	39	65	60	77
OSO	6	2	2	6
OST	4	0	0	2
OŠK	0	0	0	0
OŽI	2	0	3	4
OŽP	12	19	8	8
<b>Celkem za rok</b>	<b>107</b>	<b>138</b>	<b>83</b>	<b>116</b>

graf č. 8



#### 4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi

Z celkového počtu pochvalných podání obdržných za rok 2022 (113) jich **112 kladně hodnotilo práci konkrétních úředníků ÚMČ Praha 10**. V tabulce č. 21 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). V roce 2022 bylo podáno celkem **12** stížností na konkrétní úředníky či zaměstnance. Z uvedeného počtu byla, po prošetření, **1** stížnost vyhodnocena jako důvodná a **4** stížnosti vyhodnoceny jako částečně důvodné - v případě důvodné stížnosti se jednalo o úřednici OŽI (tato stížnost je popsána v podkapitole **1.10 Odbor živnostenský**), **2** částečně důvodné stížnosti se týkaly úřednic OST (tyto stížnosti jsou popsány v podkapitole „**1.9 Odbor stavební**“) a **2** částečně důvodné stížnosti se týkaly úřednic OSO (tyto stížnosti jsou popsány v podkapitolách „**1.8** a **2.3 Odbor sociální**“).

tabulka č. 21

rok	Pochvalná podání týkající se konkrétního pracovníka	Stížnosti týkající se konkrétního pracovníka	
		celkem	důvodné a č. důvodné
2019	87	7	1
2020	101	27	8
2021	83	10	2
2022	112	12	5



## 5 Anonymní podání

V roce 2022 OKK evidoval **8** anonymních podání. Jedno anonymní podání bylo z OKK postoupeno k vyřízení věcně i místně příslušnému OŘ MP Praha 10. Ze zbývajících **7** anonymních podání byly, po prošetření, **4** vyhodnoceny jako nedůvodné, **2** jako částečně důvodná a **1** jako důvodné. Pro srovnání v roce 2021 byly evidovány **2** anonymní podání, obě tyto podání byly vyhodnoceny jako nedůvodné (**důvodnost anonymních podání tedy činila 42,86 %**).

### Důvodné anonymní podání:

- V **1** případě se jednalo o anonymní podání upozorňující na chování nájemců obecní zahrádky v zahrádkářské kolonii "**Na Slatinách**", **Praha 10**, kteří násilnými projevy ohrožují okolní uživatele zahrádek, činí nepořádek na veřejném prostranství a poškozují životní prostředí. Úředníci OBM ve spolupráci s OMP provedli na místě místní šetření, při kterém bylo zjištěno, že na předmětné zahrádce a ve zde situovaném objektu žijí neznámé osoby. Zároveň úředníci OMP zjistili, že nájemce zahrádky má u MČ Praha 10 podanou žádost o přestavbu stávající zahradní chatky. Na základě zjištěných skutečností byl oprávněný nájemce vyzván k podání vysvětlení, zda a proč poskytl obecní zahrádku k pobytu dalším osobám a zároveň vyzván k nápravě závadného stavu. Do vyřešení zjištěných pochybení byla žádost o přestavbu pozastavena. O celé věci byli vyrozuměny orgány bezpečnostních složek s žádostí o zintenzivnění dozoru nad okolím.

### Částečně důvodná anonymní podání:

- **1** částečně důvodné anonymní podání upozorňovalo na nájemníky obecního bytu v domě na adrese **Ruská 526/20, Praha 10**, kteří tento byt dále pronajímají jiným osobám. Šetřením úředníků OBN bylo zjištěno, že ostatní oslovení nájemníci v předmětném domě šetřené nájemníky nevidají, dle jejich sdělení v bytě zřejmě bydlí jejich plnoletá dcera s přítelem. Uvedení nájemníci proto byli vyzváni k podání vysvětlení, což na OBN učinili. Při této příležitosti prohlásili, že užívají k bydlení pronajatý domek ve Strašnicích, kde však všichni trvale bydlet nemohou pro rodinné neshody. V souvislosti s bydlením v obecním bytě stěžovatelé zmínili i vysoké náklady na nájemném a energiích, které budou nuceni v budoucnosti řešit. Dne 20.04.2022 pak byla uvedenými manželi podána výpověď z nájmu předmětného obecního bytu.
- **1** částečně důvodné anonymní podání se týkalo hluku, veřejné konzumace alkoholu a nevhodného chování návštěvníků podniku **Café Moabit, Vršovická 1229/25, Praha 10**, a to v denních i nočních hodinách. Při šetření strážníků OŘ MP Praha 10 a pracovníků OMP nebylo zjištěno žádné protiprávní jednání provozovatele ani hostů Café Moabit. Na chodník před zmíněným domem chodí kouřit a požívat alkoholické nápoje návštěvníci z přilehlého pánského holičství a herny. S provozovatelem kavárny bude řešeno zjištěné občasné kratší nedodržení provozní doby. O údajném výskytu

závadových osob byli informováni strážníci příslušné služebny MP a požádány o zajištění častějších kontrol.

## 6 Petice

V roce 2022, stejně jako v roce předcházejícím, byly OKK evidována **2** podání, které 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 2022 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, svozu odpadů a úklidu kontejnerových stání, stavu zastávek MHD nebo údržby veřejné zeleně. Pro srovnání, v roce 2021 bylo na OKK evidováno rovněž 9 podání, které je možné klasifikovat jako korespondenci, předměty těchto podání byly obdobné jako v roce 2022.

## 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 2022.

Počet všech podání evidovaných OKK ve smyslu vnitřní instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* se v roce 2022 oproti roku 2021 zvýšil o **46**, což činí meziroční nárůst o **23 %**. Na tomto zvýšení se nejvyšší měrou podílel počet doručených pochvalných podání (více o 31). Důvodnost všech stížností se v roce 2022 ve srovnání s rokem 2021 zvýšila, v procentním vyjádření se jedná o nárůst ze **41,11 %** na **47,87 %**, tedy o **6,76 %**. Nejvíce stížností vyřizoval OBN.

Počet pochvalných podání obdržených v roce 2022 se oproti roku 2021 zvýšil z 82 na 113. V procentním vyjádření se jedná o nárůst o **37,8 %**. Počet pochvalných podání činil **45,93 %**, tedy, podobně jako v letech předcházejících, 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 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 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 rovněž plní roli garanta včasného a řádného vyřízení záležitostí, se kterými se občané na úředníky ÚMČ Praha 10 obracejí.

## Seznam zkratk

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
DS UVN	Domov pro seniory U Vršovického nádraží
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
MěVS v Praze SVS	Městská veterinární správa v Praze Státní veterinární správy
MHD	městská hromadná doprava
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
MP	městská policie
MŠ	mateřská škola
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
OKS	odbor kancelář starosty Úřadu městské části Praha 10
OMP	odbor majetkoprávní ÚMČ Praha 10
OOS	odbor občanskosprávní ÚMČ Praha 10
OS	obvodní soud
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
PČR	Policie České republiky
RD	rodinný dům
RNK	rušení nočního klidu
SŘ	zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
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
ÚSC	územně samosprávný celek
VED	vedoucí odboru
ZPS	zóny placeného stání
ZŠ	základní škola