



**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 2019**

zpracoval: Mgr. Richard Tichý, vedoucí referátu stížností

ověřil: Mgr. Tomáš Kosmel, vedoucí odboru kontroly a komunikace

Mgr. Monika Bendová, vedoucí oddělení stížností a svobodného přístupu
k informacím

v Praze: 13.02.2020

Obsah

Úvod.....	4
1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti	6
1.1 Kancelář starostky	11
1.2 Odbor bytů a nebytových prostor	11
1.3 Odbor hospodářské správy	14
1.4 Odbor kontroly a komunikace	14
1.5 Odbor sociální.....	17
1.6 Odbor stavební.....	17
1.7 Odbor školství.....	18
1.8 Odbor živnostenský	18
1.9 Odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje.....	19
2 Stížnosti vyřizované v režimu přenesené působnosti	22
3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými MČ Praha 10.....	23
3.1 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství	23
3.1.1 Mateřské školy	23
3.1.2 Základní školy	24
3.1.3 Školní jídelna p. o.....	29
3.2 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče.....	30
3.2.1 Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10 p. o.....	31
3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice p. o.....	32
4 Pochvalná podání.....	33
4.1 Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10	33
4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi.....	35
5 Anonymní podání	36
5.1 Odbor školství.....	36
6 Petice	37
6.1 Kancelář starostky MČ Praha 10	37
7 Korespondence	37

Závěr.....	38
Seznam zkratek	39

Úvod

Odbor kontroly a komunikace Úřadu městské části Praha 10 (dále jen „OKK“) evidoval v roce 2019 celkem **195 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 **78 stížností** (73 stížností vyřizovaných v rámci samostatné působnosti, 5 stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti), **96 pochvalných podání, 5 anonymních podání, 2 petice a 14 podání vyřizovaných jako ostatní korespondence**. Přehled přijatých podání za rok 2019 a jejich porovnání s roky 2016, 2017 a 2018 jsou uvedeny v tabulce č. 1, členění podání přijatých v roce 2019 je pak znázorněno v grafu č. 1.

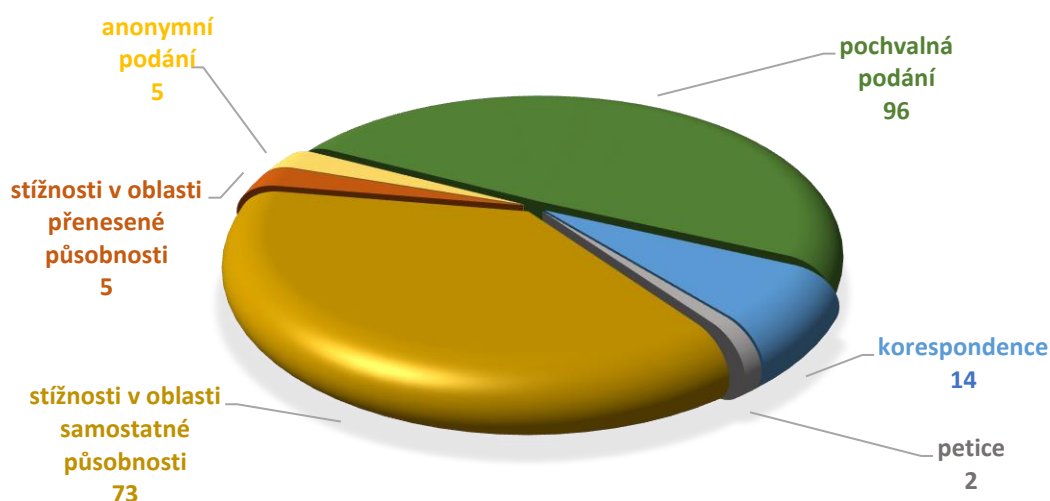
tabulka č. 1¹

oblast / rok	2016	2017	2018	2019
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	161	144	121	73
Stížností v oblasti přenesené působnosti	6	9	11	5
Pochvalná podání	90	123	83	96
Anonymní podání	17	8	7	5
Petice	4	7	4	2
Korespondence	26	24	14	14
Celkem za rok	304	315	240	195

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

Členění podání evidovaných OKK v roce 2019



OKK v roce 2019, ve srovnání s předcházejícími lety, zaznamenal znatelný pokles evidovaných podání. Na této skutečnosti se **nejvyšší měrou podílejí stížnosti vyřizované v režimu samostatné působnosti**. Jejich počet činil **73**, tedy o 48 méně než počet stížností vyřizovaných v rámci samostatné působnosti v roce 2018. U stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti došlo oproti roku 2018 k poklesu o 6 stížností, a to z 11 v roce 2018 na 5 v roce 2019. Podání, která byla v roce 2019 vyřizována jako související korespondence, početně zůstala na stejné úrovni jako v roce 2018, takových podání bylo shodně vyřizováno 14. Počet anonymních podání vyřizovaných v roce 2019 se oproti roku 2018 snížil o 50 %, ze 4 na 2. Naopak u pochvalných podání došlo k více jak k 15% nárůstu - a to z 83 pochval, obdržných v roce 2018, na 96, které byly na Úřad městské části Praha 10 (dále jen „ÚMČ Praha 10“) doručeny v roce 2019.

Centrální evidenci stížností v roce 2019 vedl, stejně jako v minulých letech, OKK, který mimoto dozoroval dodržování lhůt pro jejich vyřízení a v případě potřeby k evidovaným podáním organizoval či prováděl místní šetření. Referát stížností OKK, kromě již uvedeného, vyřizoval i osobní návštěvy občanů a telefonické dotazy, které se týkaly převážně oblasti ochrany veřejného pořádku, zvyšování kvality bydlení a řešení sousedských sporů.

Celkový počet podání evidovaných a dozorovaných OKK je tedy v roce 2019 tvořen z:

- **37,44 %** stížnostmi vyřizovanými v režimu samostatné působnosti (2018 – 50,42 %),
- **2,56 %** stížnostmi vyřizovanými v režimu přenesené působnosti (2018 – 4,58 %),
- **49,23 %** pochvalnými podáními (2018 – 34,58 %),
- **2,56 %** anonymními podáními (2018 – 2,92 %),
- **1,03 %** peticemi (2018 – 1,67 %),
- **7,18 %** korespondencí (2018 – 5,83 %).

Z celkového počtu **195** podání evidovaných v roce 2019 bylo **144** (tj. **73,85 %**) doručeno elektronicky (**131** bylo zasláno e-mailem a **13** doručeno datovou schránkou), **20** podání bylo doručeno osobně, **27** prostřednictvím České pošty, s. p. a **4** podání byla učiněna telefonicky.

1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti

V níže uvedené tabulce č. 2 a grafu č. 2 lze porovnat počet stížností doručených útvarům Kancelář starostky (dále jen „KS“), Kancelář tajemníka (dále jen „KT“) a jednotlivým odborům ÚMČ Praha 10 za roky 2018 a 2019.

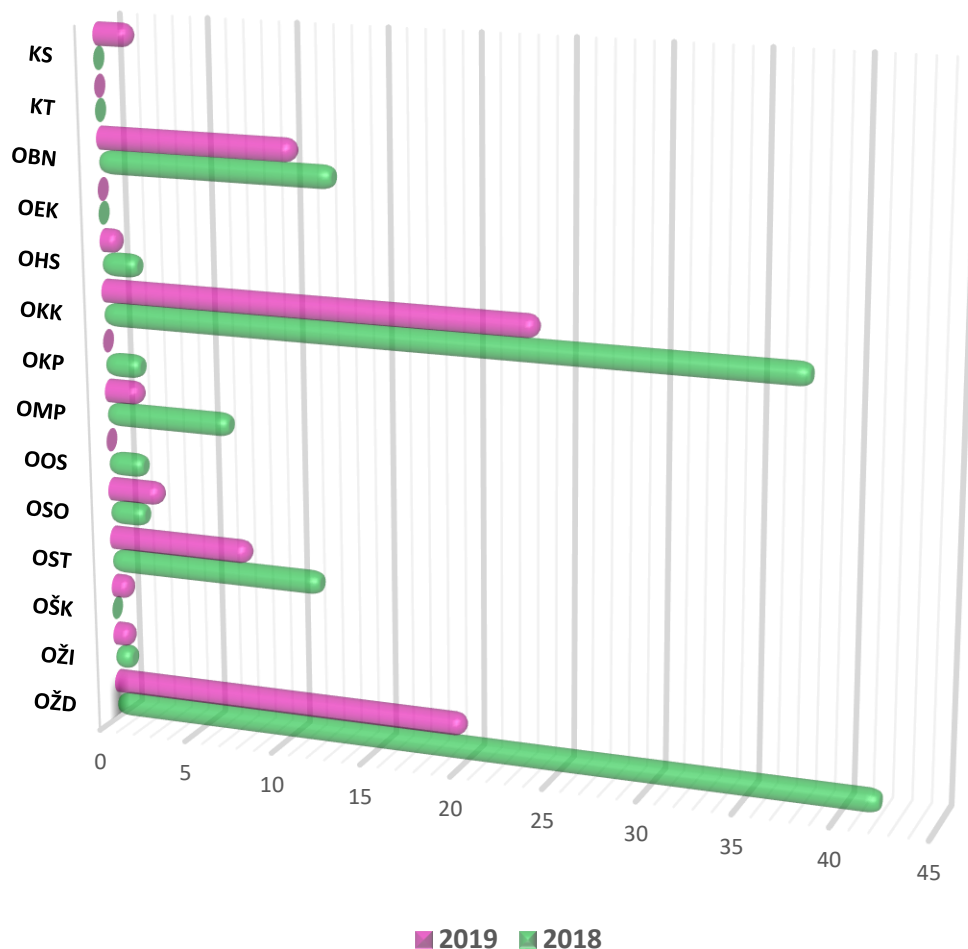
tabulka č. 2

Zkratka	Název odboru	2018	2019	Rozdíl
KS	kancelář starostky	0	2	+2
KT	kancelář tajemníka	0	0	0
OBN	odbor bytů a nebytových prostor	13	13	0
OEK	odbor ekonomický	0	0	0
OHS	odbor hospodářské správy	2	1	-1
OKK	odbor kontroly a komunikace	38	24	-14
OKP	odbor kultury a projektů	2	0	-2
OMP	odbor majetkoprávní	7	0	-7
OOS	odbor občanskosprávní	2	0	-2
OSO	odbor sociální	2	3	+1
OST	odbor stavební	12	8	-4
OŠK	odbor školství	0	1	+1
OŽI	odbor živnostenský	1	1	0
OŽD	odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje	42	20	-22
Celkem		121	73	-48

Z tabulky č. 2 vyplývá, že v roce 2019 bylo nejvíce stížností (**24**) vyřizováno OKK. Druhý největší objem stížností, a to **20**, vyřizoval odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje (dále jen „OŽD“). Třetí v pořadí, s **11** obdrženými stížnostmi, byl odbor bytů a nebytových prostor (dále jen „OBN“).

graf č. 2

Porovnání počtu obdržených stížností po jednotlivých odborech
ÚMČ Praha 10 za roky 2018 a 2019



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 ÚMČ Praha 10. V případech, které určí tajemník ÚMČ Praha 10 (dále jen „TAJ“) nebo vedoucí (dále jen „VED“) OKK, může být tato lhůta zkrácena na 25 dnů. Ve sledovaném období nedošlo k situaci, kdy by byla uvedena 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 2019 došlo k 6 případům, kdy VED OKK obdržel žádost o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti. Argumenty uvedené v těchto

žádostech byly řádně odůvodněné a prodloužení bylo proto ve všech případech schváleno. Stěžovatelé byli vždy o prodloužení lhůty pro vyřízení svých stížností řádně informováni. Přehled prodloužených lhůt pro vyřízení stížnosti za rok 2019 a jejich porovnání s roky 2016, 2017 a 2018 je uveden v tabulce č. 3.

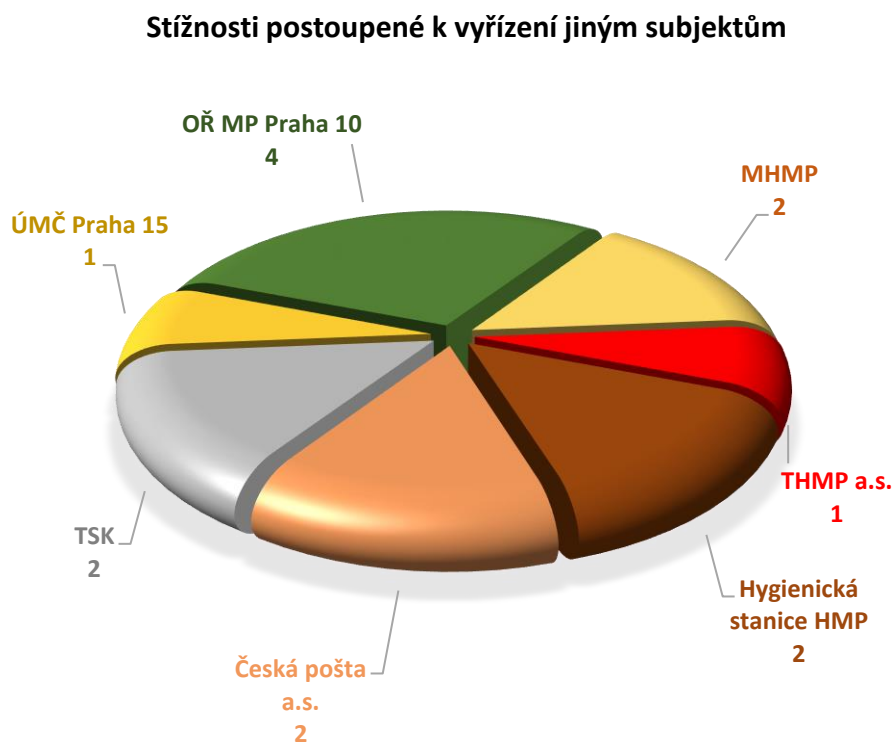
tabulka č. 3

úkon / rok	2016	2017	2018	2019
Prodloužení lhůt pro vyřízení stížnosti	7	7	3	6

Postoupené stížnosti

Celkem u **14** stížností obdržených v roce 2019 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. Počet postoupených stížností se v roce 2019, oproti údajům vedených k roku 2018 (20), snížil o **6**, tj. o **30 %**. Počty stížností postoupených jednotlivým adresátům jsou znázorněny v grafu č. 3.

graf č. 3



Stížnosti v rámci samostatné působnosti – důvodnost

Z celkového počtu **73** obdržených stížností, směřovaných do oblasti samostatné působnosti, bylo **14** stížností postoupených k vyřízení jiným, věcně či místně příslušným subjektům. Odbory ÚMČ Praha 10 tedy v roce 2019 vyřizovaly **59** stížností týkajících se samostatné působnosti. Tento druh stížností lze chápat jako prostředek k řešení či nápravě osobních nebo veřejných problémů. Jak je zřejmé z tabulek č. 1 a 2, počet stížností v rámci samostatné působnosti doručených na ÚMČ Praha 10 má dlouhodobě klesající tendenci. Oblast předmětů stížností, ve srovnání s předchozími lety, se však nijak výrazně nezměnila.

Po prošetření bylo z **59** vyřizovaných stížností celkem **24** stížností vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost tedy činila 40,68 %**). Z hlediska příčin důvodných stížností nebylo, v meziročním srovnání, zaznamenáno žádných zásadních změn. Relativně vysoký podíl důvodných a částečně důvodných stížností je i v roce 2019 značně zkrácen zastoupením podání vyřizovaných v rámci samostatné působnosti, které nejsou v přímé souvislosti s působností odborů a samostatných oddělení ÚMČ Praha 10. V takových případech se jednalo o stížnosti směřované do oblasti rušení nočního klidu, neudržovaného stavu pozemků ve vlastnictví soukromých subjektů, narušených sousedských vztahů (tento typ stížností představuje **33,33 %** podíl důvodných a částečně důvodných stížností) atp. Při vyřizování takových stížností úředníci ÚMČ Praha 10 buď postupovali v součinnosti s věcně a místně příslušnými subjekty, nebo pokud se takové subjekty nepodařilo určit, navrhovali občanům jiné vhodné způsoby řešení jejich problémů.

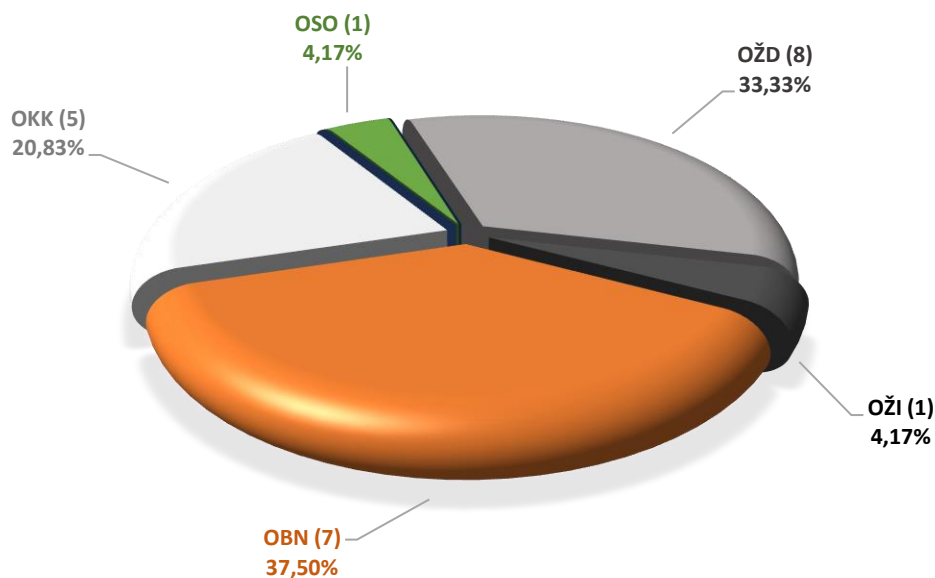
Rozčlenění stížností vyřizovaných odbory ÚMČ Praha 10 v roce 2019 v režimu samostatné působnosti (včetně jejich důvodnosti) je uvedeno v tabulce č. 4, v grafu č. 4 je pak znázorněn podíl jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10 na celkovém množství důvodných a částečně důvodných stížností.

tabulka č. 4

důvodnost / rok	2016	2017	2018	2019
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	161	144	121	73
Důvodné a částečně důvodné stížnosti	63	46	53	24
Nedůvodné stížnosti	75	80	48	35
Postoupené stížnosti	23	18	20	14

graf č. 4²

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



V následujících podkapitolách je uveden přehled stížností vyřizovaných jednotlivými odbory ÚMČ Praha 10. Dále zde jsou stručně uvedeny všechny případy důvodných a částečně důvodných stížností včetně přijatých opatření k nápravě. KT, odbor ekonomický, odbor kultury a projektů, odbor majetkoprávní a odbor občanskosprávní v roce 2019 nevyřizovaly žádnou stížnost, z tohoto důvodu tyto subjekty nejsou v následujícím podkapitolách uvedeny.

² Jelikož KT, odbor ekonomický, odbor kultury a projektů, odbor majetkoprávní a odbor občanskosprávní v roce 2019 nevyřizovaly žádnou stížnost v režimu samostatné působnosti, a žádná ze stížností v režimu samostatné působnosti vyřizovaných KS, odborem hospodářské správy (dále jen „OHS“), odborem stavebním (dále jen „OST“) a odborem školství (dále jen „OŠK“) nebyla vyhodnocena jako důvodná či částečně důvodná, nejsou tyto subjekty znázorněny v grafu č. 4.

1.1 Kancelář starostky

tabulka č. 5

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

KS v roce 2019 obdržela **2** stížnosti. Jedna stížnost byla postoupena věcně příslušné Technické správě komunikací hl. m. Prahy (dále jen „TSK HMP“), druhá stížnost byla po prošetření vyhodnocena jako nedůvodná (**důvodnost tedy činila 0 %**).

1.2 Odbor bytů a nebytových prostor

tabulka č. 6

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
13	0	4	7	2

V roce 2019 bylo OBN vyřizováno celkem **13** stížností. Po prošetření bylo z tohoto počtu vyhodnoceno **7** stížností jako důvodných, **2** stížnosti jako částečně důvodné a zbývající **4** stížnosti jako nedůvodné (**důvodnost činila 69,23 %**).

Důvodné stížnosti:

- **1** důvodná stížnost byla směřována na jednání nájemníků obecního bytu v jinak privatizovaném domě na adrese **28. pluku 464/39, Praha 10**, který je ve správě společenství vlastníků jednotek (dále jen „SVJ“). Uvedení nájemci přes opakované výzvy SVJ nezpřístupnili byt za účelem odečtů měřidel médií a montáže nových vodoměrů a RTN měřičů (k poměrovému rozdělení nákladů na teplo pro rozúčtování služeb za užívání bytu). Stěžovatelé dále poukazovali i na zápach, který se z bytu line a na hromadění odpadu, který si nájemci v bytě ukládají a který představuje zvýšené požární nebezpečí. Šetřením úředníků OBN bylo zjištěno, že v předmětném bytě jsou evidováni dva nájemci, přičemž jeden z nich je původcem popisovaných obtíží. V době šetření předložil druhý nájemce v té době ještě nepravomocný rozsudek Obvodního soudu pro Prahu 10, podle kterého se jediným uživatelem předmětného bytu stává on a problematický nájemník k bytu již nemá žádná práva. Tento nájemce uvedl, že po

nabytí právní moci uvedeného rozsudku odpady z bytu odstraní a umožní jak odečty, tak i montáž nových přístrojů. V současné době je již byt vyklizený a měřidla jsou instalována.

- **1** důvodná stížnost se týkala obtěžování nájemce přízemního bytu v obecním domě na adrese **Vršovická 986/69, Praha 10**, a to opakovaným chováním a jednáním hostů restaurace „**U stadionu**“, která je v tomto domě provozována. Problematická je vždy doba korespondující se začátky a konci fotbalových utkání na nedalekém stadionu Sinobo Stadium (SK Slavia), kdy fanoušci - hosté restaurace - konzumují alkohol na chodníku před provozovnou a používají parapety oken bytů v přízemí jako odkládací pult. Ze strany pracovníků OBN bylo s nájemcem nebytového prostoru, provozovatelem restaurace, opakovaně vedeno jednání s cílem zajistit při provozu restaurace taková opatření, která by podobným excesům zabránila. Přestože provozovatel přislíbil zajistit zákaz konzumace nápojů před provozovnou, byli o zvýšený dohled v inkriminovaných dobách požádáni i pracovníci Obvodní ředitelství městské policie v Praze 10 (dále jen „OŘ MP Praha 10“).
- **1** důvodná stížnost souvisela s narušenými sousedskými vztahy mezi nájemci bytů v domě na adrese **28. pluku 1208/22, Praha 10**. Stěžovatelé poukazovali na znečišťování společných prostor způsobených „venčením“ psa jedné z nájemnic tak, že jej tato vypouští do chodby domu nebo na balkon bytu. Stěžovatelé rovněž poukazovali na rušení nočního klidu z večírků, které občas pořádá dcera nájemnice. Úředníci OBN vyzvali uvedené nájemce obecního bytu k vysvětlení a důrazně je upozornili na dodržování povinností stanovených v nájemní smlouvě. Šetřená nájemnice přislíbila zajistit nápravu a zároveň i domluvu dceři, aby i tato dodržovala stanovené povinnosti. O věci byla, s požadavkem zvýšené kontroly čistoty společných prostor domu, informována i správní firma. Stěžovatelům bylo zároveň doporučeno, aby, pokud se bude opakovat rušení nočního klidu, situaci řešili okamžitě, a to přivoláním hlídky městské policie.
- **1** důvodná stížnost se týkala chování dcery nájemce obecního bytu v domě na adrese **Elektrárenská 983/5, Praha 10**, která hádkami, hlukem a křikem ruší sousedy, znečišťuje či poškozuje společné prostory domu a nevhodným chováním se sexuálním podtextem obtěžovala nezletilého obyvatele domu. Šetřením úředníků OBN se skutečnosti uváděné stěžovatelem z větší části potvrdily. Oprávněný nájemce bytu, otec osoby, proti jejímuž chování stížnost směřovala, byl vyzván k podání vysvětlení na OBN. Zde uvedl, že jeho dcera občas byt užívá, a to v době, kdy on sám je z pracovních důvodů mimo bydliště. Situaci se pokusí vyřešit domluvou, pokud tato nebude dostačující, zabráni dceři vstupu do bytu.
- **1** důvodná stížnost souvisela s hlukem a nepořádkem, který napáchali účastníci akce ve „**Strašnickém divadle**“, které má od MČ Praha 10 pronajaté prostory v objektu na adrese **Solidarity 1986/53, Praha 10**. Stěžovatelka poukazovala zejména na skutečnost, že v průběhu akce, či po jejím skončení v pozdně večerních a nočních hodinách, se její účastníci přesunuli na chodník před divadlem a do přilehlého parku a pokračovali zde v zábavě. Tato neobvykle hlučná činnost trvala do cca 01,00 hod. Dalším nepřijatelným

faktem byl nepořádek, který na veřejném prostranství po této zábavě zůstal. Jednalo se mj. i o střepy ze sklenic či lahví, které byly roztroušené nejen na chodníku před divadlem, ale i v trávě v parku, kde se běžně pohybují hrající si děti. Šetřením úředníků OBN bylo zjištěno, že 26. 6. 2019 probíhala v Strašnickém divadle oslava, která se ve večerních hodinách přesunula i na chodník před divadlem a na okraj přilehlého parku. Po této oslavě zbyly na chodníku i v trávě parku odpadky a střepy z rozbitých sklenic. Úředníky OBN bylo proto provedeno osobní jednání se statutárním zástupcem společnosti, která má divadlo v nájmu a provozuje jej, a tento byl důrazně vyzván k zavedení odpovídajících opatření k zamezení podobným excesům. Pokud by tato výzva nebyla respektována, MČ Praha 10 by byla nucena přistoupit k provozním omezením. Mezitím se zaměstnanci nájemce divadla pokusili o úklid chodníku a trávníku před divadlem, bohužel s nepřesvědčivým výsledkem. O situaci byl proto neprodleně informován i OŽD, který zajistil mimořádný úklid předmětného místa, aby nedošlo k úrazu chodců nebo dětí, hrajících si v parku.

- **1** důvodná stížnost se vztahovala na chování zaměstnankyně správní firmy **Austis s.r.o.**, která měla v telefonickém hovoru hrubým způsobem odbýt koncipientku notáře (stěžovatele), která se snažila zjistit relevantní skutečnosti k pozůstalostnímu jednání v souvislosti s přechodem nájmu obecního bytu na dědice. Vedoucí provozovny Austis Vršovická 68, Praha 10, s dotyčnou pracovnící o věci vedl pohovor, při kterém však byla situace a rozhovor popisovány odlišně od tvrzení stěžovatele. Nicméně uvedená pracovníce sama uznala, že některé slovní obraty skutečně proběhly a z aktuálního pohledu nebyly z její strany zcela korektní. Dotyčná pracovníce byla proto na svoje jednání důrazně upozorněna s tím, že pokud by se takové nevhodné chování mělo opakovat, bude mít pracovní právní důsledky. Stěžovateli byla zaslána omluva.
- **1** důvodná stížnost se týkala provádění rekonstrukčních prací v obecním bytu, nacházejícím se ve druhém podlaží domu **Chotutická 495/10, Praha 10**, při kterých zhotovitelská firma poškodila elektrické vedení v bytě stěžovatelky. Šetřením úředníků OBN bylo zjištěno, že při rekonstrukci bytu, který se nachází nad bytem užívaným stěžovatelkou, došlo k porušení elektroinstalace, které se projevilo i v bytě stěžovatelky. Stavebník si byl pochybení vědom a pokusil se provést opravu ihned po zjištění závady. Bohužel poškození elektroinstalace se ukázalo komplikovanější, než se na první pohled zdálo, a tak se uvedení do původního stavu protáhlo. Oprava byla dokončena cca po 14 dnech od jejího zjištění, stěžovatelce byla za způsobené potíže zaslána omluva.

Částečně důvodné stížnosti:

- **1** částečně důvodná stížnost byla směřována na chování nájemníka obecního bytu v domě na adrese **Na Louži 980/27, Praha 10**, který jednak porušuje podmínky nájemní smlouvy (v bytě údajně žije matka nájemníka, která zde není hlášena) a jednak svým hlučným počínáním ruší stěžovatele. Šetřením úředníků OBN bylo zjištěno, že matka nájemníka v bytě pobývá pouze občas (bývá na návštěvě), a to v době, kdy je nájemce na služebních cestách a potřebuje, aby se mu někdo postaral o květiny a chod domácnosti. Dále bylo zjištěno, že k průniku hluku mezi byty skutečně dochází, a to

pravděpodobně z důvodu dřívějšího vytopení bytu stěžovatelů, při kterém zřejmě došlo k porušení izolační vrstvy podlahy. Z tohoto důvodu byla prostřednictvím SF zajištěna oprava poškozené podlahy jednoho z pokojů. U druhé místnosti, na kterou si stěžovatelé rovněž stěžovali, byla původní podlaha shledána v pořádku, nadměrná průzvučnost podlahy zjištěna nebyla.

- **1** částečně důvodná stížnost poukazovala na nedbalé provádění úklidu společných prostor v domě na adrese **Ruská 148/44, Praha 10**. Šetřením úředníků OBN sice nebyly zjištěny závažné závady úklidu společných prostor předmětného obecního domu, nicméně méně závažné nedostatky ano. Tyto nebyly takového charakteru, aby úklidová firma byla ze strany OBN ihned sankcionována. Pro zlepšení kvality úklidu bylo přistoupeno k častějším kontrolám úklidu jak ze strany správní firmy (dále jen „SF“), tak i z OBN, a dodavatelská firma byla důrazně upozorněna na možné důsledky nedbale odvedené práce.

1.3 Odbor hospodářské správy

tabulka č. 7

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

V roce 2019 vyřizoval OHS celkem 1 stížnost, tato byla po prošetření vyhodnocena jako nedůvodná (**důvodnost 0 %**).

1.4 Odbor kontroly a komunikace

tabulka č. 8

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
24	8	11	2	3

OKK v roce 2019 obdržel **24** stížností. Z tohoto počtu bylo **8** stížností postoupeno k vyřízení jiným subjektům, ze zbývajících **16** stížností, které OKK vyřizoval, byly **2** stížnosti vyhodnoceny jako důvodné a **3** stížnosti jako částečně důvodné (**důvodnost činila 31,25 %**).

Důvodné stížnosti:

- **1** důvodná stížnost se týkala hluku a rušení nočního klidu pocházejícího od zahraničních hostů ubytovaných v hotelu **A&O Prague Rhea**, ul. **V Úžlabině 3068/19, Praha 10**. Stěžovatelka uváděla, že kromě hluku přímo z provozu hotelu jí ruší i hluk, který hosté hotelu tropí na blízkém dětském hřišti. Pokud se týká rušení nočního klidu, byla stížnost postoupena na OŘ MP Praha 10 k přijetí vlastních opatření. Strážníci městské policie v okolí hotelu navýšili hlídkovou činnost se zaměřením na dodržování nočního klidu. Pokud se týká hluku z provozu ubytovacího zařízení, situaci průběžně vyhodnocuje a řeší oddělení bezpečnostního managementu OKK s managementem hotelu. V hotelu byla zřízena bezpečnostní služba, která má v prostorech, které k hotelu náležejí, dohlížet na chování hostů a případně jej usměrňovat. Pokud ostražina zaznamená, že se klienti hlučně chovají mimo prostory hotelu, pak tato služba kontaktuje městskou policii. Dětské hřiště, které je umístěno nedaleko hotelu, bylo v letních měsících v době od 22,00 do 23,00 hod. pod pravidelným dohledem strážníků městské policie. Hřiště bylo navíc opatřeno informační tabulí o provozní době a návštěvním řádu hřiště, a to, s ohledem na zahraniční klientelu hotelu, v několika jazykových mutacích. Stěžovatelce bylo doporučeno, aby problémy týkající se veřejného pořádku nebo dopravní situace řešila ihned prostřednictvím strážníků městské policie. V této souvislosti jí bylo nabídnuto, že se může kdykoliv obrátit přímo na operační středisko OŘ MP Praha 10, které je schopné sjednat nápravu neprodleně.
- **1** důvodná stížnost souvisela s hlukem, nepořádkem a rušením nočního klidu od návštěvníků objektu **Oáza, Počernická 473/81, Praha 10**. OKK za součinnosti strážníků OŘ MP Praha 10 provedl místní šetření, a to v provozovnách **Music bar Bamboo** a **Klub bar LP**, které se v objektu nalézají. Pracovníci těchto klubů uvedli, že sice předzahrádky uzavírají ve 22:00 hod., ale že již neovlivní, aby hosté i po této době nechodili ven kouřit a nebavili se. Po dohodě s provozovateli byla na dveřích klubů umístěna písemná výzva k dodržování nočního klidu. Strážníci OŘ MP Praha 10 byli požádáni, aby v době nočního klidu v této lokalitě prováděli namátkové kontroly. Ze stavebního a živnostenského hlediska nebylo při místním šetření zjištěno žádné porušení obecně závazných předpisů. Nepořádek, na který stěžovatel poukazoval, byl zjištěný u přeplněných kontejnerů, tento byl ze strany OŽD obratem vyřešen.

Částečně důvodné stížnosti:

- **1** částečně důvodná stížnost směřovala na údajně nepovolený provoz podniku **"Bar v Krymský"** nacházející se na adrese **Krymská 294/21, Praha 10** a na rušení nočního klidu hlukem, který pochází od hostů této provozovny. Podnět stěžovatelky byl předán k prověření OST, který šetřením v archivu OST zjistil, že provozovna

nacházející se v uvedeném objektu má řádně vydaný kolaudační souhlas s užíváním kavárny s denní a noční provozní dobou, s poslechem reprodukováné hudby s maximální kapacitou 21 osob. Kolaudační souhlas byl vydán i na základě kladného stanoviska HS a HZS, kteří nestanovili k provozu restauračního zařízení žádná omezení. V tomto smyslu byla stěžovatelka z OST informována. Pokud se týká rušení nočního klidu, bylo stěžovatelce doporučeno v takovém případě neodkladně kontaktovat městskou, případně státní policii, jejíž příslušníci by měli okamžitě zjednat pořádek. O situaci v ulici Krymské, Praha 10, v souvislosti s rušením nočního klidu, byli z KS MČ Praha 10 informováni ředitelé těchto složek s žádostí o přijetí příslušných opatření.

- **1** částečně důvodná stížnost se týkala rozbitého pianu umístěného v **Heroldových sadech, Praha 10**, jehož trosky mohly způsobit zranění dětí, které si v parku hrály a nebyly rozumově schopné pochopit červenobílou pásku s nápisem "Zákaz vstupu", kterou byl pavilon s pianem obehnaný. Místním šetřením úředníků OKK se skutečnosti uváděné stěžovatelkou potvrdily. Oslovení úředníci OŽD uvedli, že piano v Heroldových sadech poškodil neznámý vandal. MČ Praha 10 se pokoušela zajistit opravu tak, aby piano mohlo dále sloužit veřejnosti, avšak opraváři hudebních nástrojů, na které se OŽD obrátilo, svorně uvedli, že se jedná o neopravitelné poškození. Po dobu poptávky opravy bylo piano obehnáno červenobílou páskou, která měla zamezit vstupu nepovolaných osob do prostor altánku s pianem. OŽD předpokládal, že děti, které se v parku pohybují, mají s sebou doprovod, který by u nich zajistil respektování tohoto opatření. Vzhledem ke zjištění opravářů bylo piano z Heroldových sadů odstraněno. Stěžovatelce bylo zasláno poděkování za její upozornění.
- **1** částečně důvodná stížnost se vztahovala na chování návštěvníků "**Bytového divadla**", sídlícího v domě na adrese **Košická 71/21, Praha 10**, kteří kouří, odhazují nedopalky na zem a hlasitě se baví před domem **Košická 63/30, Praha 10**. Úředníci OKK v předmětné věci kontaktovali produkčního a zároveň statutárního zástupce divadelní společnosti, která Bytové divadlo v Košické ulici provozuje, a vyzvali jej, aby návštěvníky upozornil na obtíže, které svým počínáním okolí působí. I když kouření na veřejnosti (s výjimkou konkrétních omezení, které se však této situace netýkají) není zakázáno, oslovený produkční přislíbil, že návštěvníci divadla, kteří odcházejí o přestávce kouřit, budou se svým počínáním personálem divadla směřováni k nedaleké proluce, kde nebudou na obtíž, a dále, že k této proluce divadlo umístí popelník, aby nadále nedocházelo ke znečišťování veřejného prostranství.

1.5 Odbor sociální

tabulka č. 9

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

V roce 2019 bylo odborem sociálním ÚMČ Praha 10 (dále jen „OSO“) vyřizovány **3** stížnosti, **1** z nich byla vyhodnocena jako částečně důvodná (**důvodnost 33,33 %**).

Částečně důvodná stížnost:

- **1** částečně důvodná stížnost se týkala kvality a množství jídla podávaného klientům **Léčebny dlouhodobě nemocných Oblouková 837/7, Praha 10** (dále jen „LDN“). VED OSO vyzval ředitele LDN k vypracování stanoviska ke skutečnostem, které stěžovatelka ve stížnosti uvedla. Z obdrženého vyjádření vyplynulo, že v případě stěžovatele je skladba stravy přizpůsobena jeho zdravotnímu stavu. Složení takové stravy je však poměrně problematické a vzhledem k omezenému sortimentu vhodných surovin bylo příčinou stížnosti. Personál LDN, který se podílí na přípravě stravy, byl ze strany vedení LDN opakovaně proškolen o nutnosti zachovávat pestrost stravy a o kultuře jejího servírování klientům. Zlepšení situace ve stravování, poskytovaném klientům LDN, by měla napomoci i změna dodavatele stravy, která byla realizovaná v lednu 2020. OSO na informace ředitele LDN reagoval doporučením, aby organizace zajistila kontrolu dodávané stravy a zjištěné nedostatky řešila operativně se smluvním dodavatelem, nikoliv až po stížnostech klientů. Dodržování tohoto opatření bude předmětem budoucích kontrol úředníků OSO.

1.6 Odbor stavební

tabulka č. 10

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
8	3	5	0	0

V roce 2019 OST obdržel **8** stížností. **3** z těchto stížností byly postoupeny k vyřízení věcně příslušným subjektům, ze zbývajících **5** stížností nebyla žádná vyhodnocena jako důvodná nebo částečně důvodná (**důvodnost činila 0 %**).

1.7 Odbor školství

tabulka č. 11

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

V roce 2019 vyřizoval odbor školství ÚMČ Praha 10 (dále jen „OŠK“) celkem 1 stížnost, tato byla po prošetření vyhodnocena jako nedůvodná (**důvodnost 0 %**).

1.8 Odbor živnostenský

tabulka č. 12

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

V roce 2019 byla pracovníkům odboru živnostenského ÚMČ Praha 10 (dále jen „OŽI“) doručena **1** stížností, která byla po prošetření vyhodnocena jako důvodná (**důvodnost 100 %**).

Důvodná stížnost:

- **1** důvodná stížnost poukazovala na porušování zákona na ochranu spotřebitele - na nevydání dokladu o zaplacení ceny za zakázku od pracovníka společnosti **Zámečnictví TSAP Praha, Petrklíčová 2177/46, Praha 10**. Provedenou živnostenskou kontrolou úředníků OŽI bylo zjištěno, že podnikatelský subjekt, živnostník, nevydal svému zákazníkovi doklad o zaplacení služby, a tedy porušil ustanovení § 31, odst. 14 zák.

č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání. Porušení bylo s podnikatelem vyřešeno uložení pokuty formou příkazu na místě.

1.9 Odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje

tabulka č. 13

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
20	2	10	2	6

V roce 2019 OŽD obdržel **20** stížností. U **2** stížností nebyl OŽD věcně příslušný k jejich vyřízení a proto byly tyto stížnosti postoupeny jiným subjektům. Ze zbývajících **18** podání byla **2** podání vyhodnocena jako důvodná a **6** jako částečně důvodných (**důvodnost činila 44,44 %**).

Důvodné stížnosti:

- **1** důvodná stížnost se týkala přerostlé trávy zakořeněné až do tělesa chodníku u domů **Přistoupimská 390/16, 391/18 a 392/20, Praha 10**. Šetřením úředníků OŽD bylo zjištěno, že skutečnosti uváděné stěžovatelem jsou pravdivé. Z tohoto důvodu byl odborné firmě zadán požadavek na úpravu přerostlé travnaté plochy - tato byla realizovaná dne 21. 11. 2019.
- **1** důvodná stížnost směřovala na počínání filmového štábu, který při natáčení dne 22. 11. 2019 na křižovatce ulic **U Hráze a Na Hroudě, Praha 10**, odstranil dopravní značení a po ukončení své činnosti jej neuvedl do původního stavu. S ohledem na skutečnost, že se jedná o dopravní značku "Dej přednost v jízdě", by bez rychlé reakce mohlo dojít ke kolizi zde projíždějících vozidel a k případnému zranění osob. Šetřením úředníků OŽD v příslušných evidencích bylo zjištěno, že nikdo o zábor veřejného prostranství na křižovatce ulic U Hráze a Na Hroudě, Praha 10, ať již z filmařských, nebo jiných důvodů, nežádal. Na předmětném místě bylo ihned provedeno místní šetření, při kterém se odstranění dopravního značení potvrdilo. Z tohoto důvodu byl neprodleně vyrozuměn správce komunikace, TSH hl. m. Prahy, s požadavkem na reinstalaci předmětného dopravního značení. Následnou kontrolou bylo znovuuvedení dopravního značení do původního stavu potvrzeno. Kdo původní dopravní značení odstranil, se zjistit nepodařilo.

Částečně důvodné stížnosti:

- **1** částečně důvodná stížnost poukazovala na neuklizené chodníky, nedostatečné osvětlení v širším okolí stanice metra Skalka a špatný technický stav chodníku u domu na adrese **Pod Strání 2167/24, Praha 10**. Pokud se týkalo špatného veřejného osvětlení, byl z OŽD osloven jeho provozovatel, společnost Technologie Hlavního města Prahy a. s., s žádostí o nápravu. Dle sdělení technika se jednalo o poddimenzované výbojky veřejného osvětlení, jejichž svítivost nebyla schopna řádně osvětlit potřebnou plochu. O úklid chodníků v okolí metra Skalka se stará více vlastníků či správců. Plochy ve správě MČ Praha 10 jsou uklízeny pravidelně, v případě zjištění nadměrného znečištění ostatních ploch jsou jejich správci a vlastníci vyzýváni k nápravě. Při místním šetření úředníků OŽD nebylo v okolí adresy uvedené stěžovatelkou zjištěno významnějšího poškození chodníků. Z tohoto důvodu byla stěžovatelka požádána o upřesnění této části její stížnosti. Na zaslanou výzvu však již nereagovala.
- **1** částečně důvodná stížnost se týkala neprovádění zimní údržby na chodnících v oblasti **Vinohrad**, která je součástí **MČ Praha 10**. Obecně na území celého hl. m. Prahy provádí zimní údržbu TSK HMP. Na chodnících, které nejsou zařazeny do údržby TSK HMP, zajišťuje zimní úklid MČ Praha 10, jeho provedení a kvalita je předmětem důsledné kontroly OŽD. V návaznosti na pořadí úklidu chodníků (dle jejich významnosti) nebylo při těchto kontrolách zjištěno závažnější pochybení. V další části stížnosti stěžovatelka poukazovala na velké množství odstavených motorových vozidel v oblasti Vinohrad, které brání parkování vozidel rezidentů. Z OŽD byla stěžovatelce zaslána informace, že odtahy tzv. vraků vozidel provádí, po posouzení jejich stavu, Správa služeb hl. m. Prahy, a byl jí poskytnutý elektronický kontakt na formulář sloužící k nahlášení takových vraků. Třetí část stížnosti se týkala přeplněnosti kontejnerů na tříděný odpad na křižovatce ulic **Dykova a Řipská, Praha 10**. Svoz tříděného odpadu z tohoto stanoviště je nastaven na 6x týdně u nádob na plasty a papír, 1x týdně u nápojových kartonů a 1x za dva týdny u nádob na sklo. Opakovanými kontrolami úředníků OŽD nebyla zjištěna potřeba četnost svozu dále navyšovat. Podání stěžovatelky obsahovalo i několik podnětů týkajících se dětského hřiště v ulici **Sobotecká, Praha 10**. Na hřišti byl z popudu stěžovatelky opraven poklop šachty vodovodní sítě, v letních měsících zde byly přistaveny mobilní toalety. S jejich umístěním se zde počítá i v dalších letech.
- **1** částečně důvodná stížnost se vztahovala na porušování smlouvy na servis zeleně pro MČ Praha 10 společností **ROSSY Service a. s.**, spočívající v nezajištění čistoty a údržby ve vnitrobloku **Na Louži 13-31 a Oblouková 2-14, Praha 10**. Při místním šetření úředníků OŽD bylo zjištěno, že dřeviny, které se ve vnitrobloku nacházejí, jsou přerostlé, a dále, že úklid těchto prostor s ohledem na jejich využití není dostatečný. S úklidovou firmou tedy OŽD zajistil navýšení četnosti úklidu, prořezáním dřevin pověřil odbornou arboristickou firmou. Ve vnitrobloku bylo navíc instalováno vodorovné dopravní značení V12a (žlutá klikatá čára) před vrátka na dětské hřiště a dále V12c

(rovná žlutá čára - zákaz zastavení) podél zdi tohoto hřiště. Kvalita čistoty tohoto vnitrobloku bude předmětem zvýšené kontroly úředníků OŽD.

- **1** částečně důvodná stížnost poukazovala na poškozování kůry u nově vysazených stromků v ulici Bylanské, Praha 10 (močí psů), a na malý počet košů na psí exkrementy v téže lokalitě. Pracovníci OŽD provedli k podnětu stěžovatelky místní šetření, při kterém zjistili, že na uvedené ploše se skutečně nachází menší počet odpadkových košů se sáčky na psí exkrementy, než by s ohledem na množství venčených psů bylo vhodné. Z tohoto důvodu bude počet těchto nádob navýšen. I když nebylo zjištěno závažnější poškození dřevin, jak stěžovatelka uváděla, bylo ze strany OŽD přistoupeno k doplnění nízkého kotvení k nedávno vysazeným stromkům.
- **1** částečně důvodná stížnost cílila na údajně nelegální zábor veřejného prostranství, kdy před pivnicí „**Na Tržišti**“, nacházející se na adrese **Krymská 308/28, Praha 10**, je zaparkovaný dodávkový automobil s korbou, na níž sedí hosté restaurace a konzumují nápoje zakoupené v této restauraci. Místním šetřením úředníků OŽD bylo zjištěno, že kromě sezení na automobilu hosté využívají i zřízeného sezení na chodníku před restaurací. Provoz takové restaurační předzahrádky nebyl povolen a OŽD zaslal majitelům restaurace výzvu k jejímu odstranění. Při kontrolní prohlídce byla zjištěno, že předzahrádka byla odstraněna. Přes tuto skutečnost uvedený automobil dále parkuje v ulici Krymské, Praha 10 (v souladu s předpisy), a majiteli vozidla, nebo jiným osobám, s jeho svolením, nelze zakázat sezení na jeho korbě. OŽD bude situaci nadále monitorovat.
- **1** částečně důvodná stížnost se týkala nedostatku sáčků na psí exkrementy v ul. **Krymské, Praha 10**. Stěžovateli byla z OŽD zaslána informace, že poskytování sáčků na psí exkrementy není nárokovou službou a nesouvisí s poplatkem za psa. V ul. Krymské byly dva zásobníky dočasně odstraněny z důvodu jejich poničení, v současné době jsou tyto nahrazeny novými. Stěžovatel byl také upozorněn na to, že sáčky si lze vyzvednout v informačních kancelářích úřadu MČ Praha 10 nebo na vybraných místech v zásobnících u odpadkových košů.

2 Stížnosti vyřizované v režimu přenesené působnosti

V rámci přenesené působnosti, tedy stížností podaných a vyřizovaných podle ustanovení § 175 zák. č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen „SŘ“), bylo ÚMČ Praha 10 v roce 2019 evidováno celkem **5** stížností, které byly směřovány na nesprávný úřední postup. Po prošetření byly **4** z těchto stížností vyhodnoceny jako nedůvodné, **1** stížnost pak jako důvodná. Porovnání stížností podaných podle ustanovení § 175 SŘ za roky 2017, 2018 a 2019, včetně jejich důvodnosti, je uvedeno v tabulce č. 14.

tabulka č. 14

	2017	2018	2019
stížnosti v oblasti přenesené působnosti vyřizované ÚMČ Praha 10	9	11	5
důvodné a částečně důvodné stížnosti	1	0	1
nedůvodné stížnosti	8	11	4
postoupené stížnosti	0	0	0

Důvodná stížnost:

V roce 2019 vyřizoval OŽI **1** důvodnou stížnost, která směřovala na porušení živnostenského zákona. Toho se měl OŽI dopustit tím, že v živnostenském rejstříku provedl u společnosti Smart Module s.r.o. změnu - ukončení činnosti odpovědného zástupce - aniž by se přesvědčil o tom, že sám odpovědný zástupce o této skutečnosti podnikatele (Smart Module s.r.o.) předem písemně uvědomil. Šetřením VED OŽI se skutečnosti uváděné ve stížnosti potvrdily. OŽI skutečně provedl předmětný zápis a vydal „Vyrozumění o zápisu změn do živnostenského rejstříku“ předčasně. Po zjištění chyby byly údaje v živnostenském rejstříku opraveny a usnesením OŽI bylo toto vyrozumění zrušeno. Přestože se na uvedeném pochybení významnou měrou podílel sám odpovědný zástupce podnikatele, který nesplnil svoji oznamovací povinnost, byla ze strany VED OŽI přijata opatření, která by dalším podobným případům měla zabránit - úředníci OŽI budou napříště kontrole plnění zákonných povinností žadatelů věnovat zvýšenou pozornost.

3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými MČ Praha 10

V následujících podkapitolách je uveden přehled stížností, které vyřizovaly organizace zřízené městskou částí Praha 10 (dále jen „MČ“) v oblasti školství a v oblasti sociální. V této souvislosti byl vyzván odborem školství ÚMČ Praha 10 (dále jen „OŠK“) a OSO k zaslání přehledu relevantních událostí. Níže uvedené údaje vycházejí z těchto údajů.

3.1 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství

Ze zprávy OŠK vyplývá, že v roce 2019 bylo celkem **45** stížností přímo vyřizováno organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10 v oblasti školství. Z tohoto počtu bylo **19** stížností vyhodnoceno jako důvodných či částečně důvodných (**důvodnost činila 42,22 %**). Pro srovnání, v roce 2018 bylo těmito subjekty vyřizováno **26** stížností, z nichž **12** bylo vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných - důvodnost činila 46,15 %.

3.1.1 Mateřské školy

V roce 2019 byly vedením mateřských škol (dále jen „MŠ“) zřízených městskou částí Praha 10 vyřizovány celkem **4** stížnosti. Po prošetření jejich obsahu byly **2** stížnosti vyhodnoceny jako nedůvodné, a **2** stížnosti jako částečně důvodné. Důvodnost stížností vyřizovaných zřízenými mateřskými školami tedy činí **50 %**.

Částečně důvodné stížnosti:

- **MŠ Nedvězská** vyřizovala v roce 2019 **1** částečně důvodnou stížnost, která se týkala zrušení vyučovací hodiny angličtiny, o které nebyli rodiče dětí předem informováni. OŠK tuto stížnost projednal s ředitelkou mateřské školy a jejím prostřednictvím upozornil pedagogický personál na nezbytnost podávat zákonným zástupcům dětí přesné a aktuální informace o změnách výuky i dalších skutečnostech týkajících se chodu MŠ.
- **MŠ Nučická** vyřizovala v roce 2019 **1** částečně důvodnou stížnost, jejímž prostřednictvím si skupina rodičů stěžovala na stravování, stav a vybavení zahrady MŠ, úroveň webových stránek MŠ a pozdní odesílání výkazů. V případě stravy pro děti a stavu školní zahrady nebylo šetřením OŠK zjištěno výraznějších závad. Pokud se týkalo kritizovaných webových stránek, bylo ředitelce MŠ uloženo aktualizovat a umístit zde veškeré důležité informace, aby se tak předcházelo dezinformacím a šumům. Odevzdání výkazů podléhá termínům, které škola pravidelně nedodržovala.

Tím docházelo k celkovému zpoždění odeslání podkladů na MHMP. Ředitelka MŠ vzala výtku OŠK na vědomí a přijala jinou firmu na zpracování účetnictví.

MŠ U Vršovického nádraží v roce 2019 obdržela **1** pochvalné podání. V **MŠ Vladivostocká** byl za účelem zjištění spokojenosti rodičů proveden anonymní dotazníkový průzkum, po jeho vyhodnocení bylo zjištěno, že rodiče vyjádřili spokojenost zejména s přístupem učitelů a vedením školy, četností a různorodostí aktivit školy, jejím pozitivním klimatem a pestrým jídelníčkem.

3.1.2 Základní školy

V roce 2019 bylo vedením základních škol (dále jen „ZŠ“) na území městské části Praha 10 vyřizováno celkem **41** stížností. Po prošetření bylo **24** stížností vyhodnocených jako nedůvodných, **8** jako částečně důvodných a **9** jako důvodných. Důvodnost stížností vyřizovaných zřízenými základními školami tedy činila **41,46 %**.

ZŠ Švehlova (v roce 2019 obdržela **2** stížnosti: **1** částečně důvodná, **1** důvodná)

Částečně důvodná stížnost:

- **1** částečně důvodná stížnost se týkala přístupu učitelky zeměpisu k dceři stěžovatelky. Jednalo se o nedostatečnou komunikaci, neopravenou chybu učitelky a o problémy žákyně s doplněním učiva zameškaného z důvodu její nemoci. Uvedené faktory pak dle stěžovatelky měly negativní vliv na sumativní hodnocení (vysvědčení) dcery. Stížnost prošetřila ředitelka ZŠ a její zástupkyně. Pokud se týká chyby, na níž bylo poukazováno, bylo zjištěno, že tuto si již dotyčná učitelka sama opravila. Bylo však zjištěno, že při komunikaci se stěžovateli bylo ze strany učitelky reagováno s určitým zpožděním. Přestože si žáci doplnění učiva zajišťují sami, v uvedeném případě s tímto měla žákyně problém, při jehož řešení měla být učitelka nápomocna. Na základě zjištěných faktů byla ze strany vedení ZŠ stěžovatelce zaslána omluva a bylo jí nabídnuté přezkoušení dcery za přítomnosti ředitelky školy.

Důvodná stížnost:

- **1** důvodná stížnost se vztahovala na napadení syna stěžovatelky jiným žákem školy. K napadení došlo v šatně školy. Na prošetření stížnosti se kromě ředitelky ZŠ podílel i metodik prevence a třídní učitel. Přes prvotní rozpory v popisech situace od jednotlivých účastníků konfliktu se podařilo prokázat fyzické i verbální napadení. Oba

žáci byli důrazně poučeni o zásadách chování a bezpečnosti. Žákovi, který napadl syna stěžovatelky, bylo uloženo kázeňské opatření dle školního řádu.

ZŠ V Rybníčkách (v roce 2019 obdržela **2** stížnosti, obě byly vyhodnoceny jako nedůvodné)

ZŠ U Roháčových kasáren (v roce 2019 obdržela **1** stížnost, která byla vyhodnocena jako nedůvodná)

ZŠ Nad Vodovodem (v roce 2019 obdržela **1** stížnost, která byla vyhodnocena jako nedůvodná)

ZŠ Karla Čapka Kodaňská (v roce 2019 obdržela **3** stížnosti, **1** stížnost vyhodnocena jako nedůvodná, **2** stížnosti pak jako částečně důvodné)

Částečně důvodné stížnosti:

- **1** částečně důvodná stížnost se týkala vychovatelky školní družiny a jejího způsobu řešení incidentu mezi žákem a zaměstnancem školy. Vedoucí vychovatelka zmapovala situaci rozhovory se svědky a zjistila, že incident zavínil žák nerespektováním pokynů zaměstnance školy. Dotyčná vychovatelka však při řešení konfliktu jednala přehnaně razantně. Za svoje počínání, které sama uznala, se matce žáka omluvila. O postupu prošetření stížnosti a jeho výsledku byla stěžovatelka informována e-mailem.
- **1** částečně důvodná stížnost byla směřována na neadekvátní jednání pedagoga ve vyučovací hodině. Vedení školy záležitost projednalo jak s dotyčným pedagogem, tak i s třídní učitelkou. Následně bylo vše probráno na třídnické hodině. Stěžovatelka byla o postupu informována e-mailem. Vedení ZŠ zajistilo souvislé sledování pedagogické činnosti dotyčného pedagoga, a zároveň bylo s rodiči domluveno, že při jakémkoli náznaku podobného jednání budou neprodleně informovat vedení školy.

ZŠ Gutova (v roce 2019 obdržela **3** stížnosti: **2** nedůvodné, **1**, částečně důvodná)

Částečně důvodná stížnost:

- **1** částečně důvodná stížnost se týkala zaměstnance ZŠ, který údajně nevhodně napomenul žáka před budovou školy. Přestože se situace udála již mimo pozemek školy, ředitel ZŠ jí prošetřil. Při tomto vyšlo najevo, že žák byl napomenut při poškozování cizího majetku. Ředitel školy dotyčného zaměstnance, který občansky nepochybil, poučil, že výchovné kompetence a rozsah školního řádu se vztahují jen na budovu školy. Rodič vysvětlení přijal jako dostatečné.

ZŠ Jakutská (v roce 2019 obdržela **5** stížností: **3** nedůvodné, **1** částečně důvodná, **1** důvodná)

Částečně důvodná stížnost:

- **1** částečně důvodná stížnost poukazovala na oslavu Halloweenu a podporu tohoto "hloupého amerického svátku" během vyučování. V průběhu prošetření stížnosti vyšlo najevo, že v den, kdy obvykle probíhá výuka plavání a vyučování ve škole je tedy zkráceno na 2 vyučovací hodiny, učitel pustil žákům pohádku, při které si chystali masky a občerstvení. Napříště bude při podobných aktivitách učitel včas informovat rodiče o jejich konání a zaměřit se především na české národní tradice a zvyky.

Důvodná stížnost:

- **1** důvodná stížnost cílila na nepřiměřený trest za nekázeň žáka ve školní jídelně. Stížnost projednala ředitelka ZŠ s dotyčným učitelem, který si plně uvědomil, že měl reagovat jinak a zavázal se, že nevhodné chování žáků bude napříště řešit s klidem a odpovídajícím profesionálním způsobem. Stěžovatelům byla zaslána omluva.

ZŠ Hostýnská (v roce 2019 obdržela **17** stížností: **12** nedůvodných, **2** částečně důvodné, **3** důvodné)

Částečně důvodné stížnosti:

- **1** částečně důvodná stížnost poukazovala na nevhodné chování a vyjadřování třídního učitele o žákyni. Stížnost prošetřil ředitel školy, přičemž zjistil, že některé skutečnosti byly dotyčnou žákyní zkresleny. I když se jednalo o polopravdy, bylo ze strany vedení ZŠ přikročeno ke zvýšené kontrole práce třídního učitele.
- **1** částečně důvodná stížnost se týkala žáka se speciální vzdělávací potřebou, který si měl sám, bez pomoci asistenta, odnášet pomůcky do skříňky. Stížnost rovněž poukazovala na nedostatečnou komunikaci mezi školou a rodiči v této věci. Šetřením zástupce ředitele ZŠ bylo zjištěno, že asistent pedagoga onemocněl a třídní učitel nezajistil pomoc jiného asistenta. Komunikace s rodiči v tomto případě nebyla shledána jako ideální, proto byla věc s rodiči projednána při osobním jednání. Jako opatření k nápravě byla na ZŠ zřízena funkce vedoucího asistenta a ve třídách byly zavedeny pravidelné hospitace.

Důvodné stížnosti:

- **1** důvodná stížnost se vztahovala na špatnou klasifikaci žáka před pololetním vysvědčením. Šetřením ředitele ZŠ bylo zjištěno, že třídní učitel se zmýlil a do uzávěrky zapsal jiné známky. K nápravě došlo okamžitě, třídní učitel byl na podstatu pochybení důrazně upozorněn.

- **1** důvodná stížnost byla namířena na nevhodné chování paní učitelky ke třídě. Jednalo se o neúměrné zvyšování hlasu, vyhrožování, nepřiměřené domácí úkoly, velmi přísnou klasifikaci, nedostatky v e-mailové komunikaci, vyhýbání se povinnostem či jednání s žáky nepřiměřeně jejich věku. Ředitel ZŠ v součinnosti se svým zástupcem, vedoucím sekce a školním psychologem stížnost prošetřili a shledali jí v řadě bodů za důvodnou. S ohledem na blížící se konec školního roku byl pro tuto třídu zajištěn kvalifikovaný zástup, od nového školního roku byla provedena změna třídního učitele.
- **1** důvodná stížnost poukazovala na nevhodné a neprofesionální chování paní učitelky k žákům. Toto spočívalo v užívání vulgarismů, vyhrožování a urážení žáků. Stížnost prošetřil ředitel ZŠ, zástupce ředitele a vedoucí sekce, a to prostřednictvím hospitací, projednávání jednotlivých situací s žáky i jejich rodiči, a to jak osobně, tak i na třídních schůzkách. Výsledky šetření skutečnosti uvedené ve stížnosti potvrdily. Na základě tohoto zjištění byl s dotyčnou učitelkou okamžitě rozvázána pracovní poměr.

ZŠ Brigádníků (v roce 2019 obdržela **1** stížnost, která byla po prošetření vyhodnocena jako důvodná).

Důvodná stížnost:

- **1** důvodná stížnost se týkala nedostatečné informovanosti stěžovatele o průběhu a výsledcích vzdělávání jeho synovce. Stížnost byla adresovaná České školní inspekci, která jí i prověřovala. Na základě zjištěných pochybení byla vedením ZŠ přijata celá řada opatření, např. povinnost nových třídních učitelů seznamovat se neprodleně se speciálními vzdělávacími potřebami žáků, ihned poté poskytovat předběžná podpůrná opatření a zároveň o tom informovat zákonné zástupce žáka, povinnost odpovídat na e-maily rodičů do dvou pracovních dnů, vyhovět žádosti o schůzku v termínu do jednoho týdne, apod.

ZŠ EDEN, Vladivostocká (v roce 2019 obdržela **6** stížností: **2** nedůvodné, **1** částečně důvodná, **3** důvodné).

Částečně důvodná stížnost:

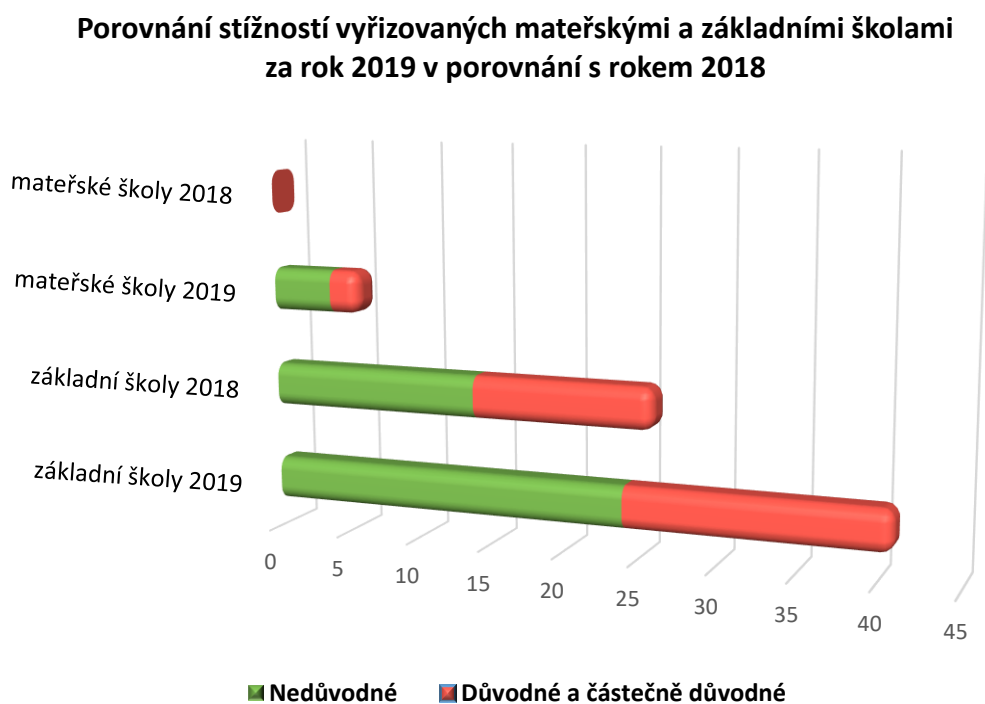
- **1** částečně důvodná stížnost se týkala postupu pedagoga při reakci na zdravotní problémy žáka. Šetřením ředitelky ZŠ a zástupce ředitelky pro 2. stupeň, spočívajícím v pohovoru s žákem a s očitými svědky, nebyl postup pedagoga shledán optimálním. Dotyčnému pedagogovi byl proto předán vytykáací dopis a vedením ZŠ byla nastavena pravidla postupu při obdobných situacích.

Důvodné stížnosti:

- 1 důvodná stížnost se vztahovala na nedostatečnou komunikaci pedagoga s žáky i jejich zákonnými zástupci a kvalitu jeho výuky. Ředitelka ZŠ společně se svým zástupcem pro 1. stupeň při opakovaných hospitacích a při pohovorech jak s dotyčným pedagogem, tak i s rodiči žáků, nedostatečnou kvalitu práce potvrdili. Z tohoto důvodu byl s učitelem po vzájemné dohodě ukončen pracovní poměr.
- 1 důvodná stížnost poukazovala na nesprávnou klasifikaci žáka. Ředitelkou školy bylo hodnocení přezkoumáno a na základě jeho výsledků byla klasifikace změněna. Stěžovatelům byla vyslovena omluva.
- 1 důvodná stížnost souvisela s opakovaným zápachem v blízkosti školy. Šetřením bylo zjištěno, že příčinou je nefunkční „lapol“ (odlučovač tuku pro čištění odpadní vody z kuchyní a dalších provozů). Po jednání vedení ZŠ se zřizovatelem a Školní jídelnou p. o. byla provedena jeho výměna.

Porovnání stížností vyřizovaných mateřskými a základními školami za rok 2019 v porovnání s rokem 2018 je znázorněné v grafu č. 5.

graf č. 5



Základní školy zřízené MČ Praha 10 v roce 2019 obdržely celkem **46** pochvalných podání. V těchto podáních rodiče a další subjekty ocenili práci a přístup pedagogů a asistentů pedagogů, školní i mimoškolní aktivity a podporu erudice v charitativní oblasti. V rámci pochvalných podání bylo předáno i několik ocenění.

3.1.3 Školní jídelna p. o.

Príspevková organizace Školní jídelna p. o. (dále jen „ŠJ“) obdržela v roce 2019 celkem **10** stížností, z tohoto počtu byly po prošetření **3** stížnosti vyhodnocené jako částečně důvodné a **3** stížnosti jako důvodné (důvodnost tedy činila **60 %**).

Částečně důvodné stížnosti:

- **1** částečně důvodná stížnost se vztahovala na vynášení potravin zaměstnancem provozovny v **CSOP, Sámova 29/7, Praha 10**. Šetření finančního kontrolora v rámci hospodaření ve skladu, normování a výdeje stravy neprokázalo, že na provozovně dochází k nestandardním činnostem. V druhé fázi, v prostorách CSOP Praha 10, kontrolor skrytě pozoroval zaměstnance provozovny před koncem pracovní doby a při odchodu z provozovny a zjistil, že jeden ze zaměstnanců vynášel z provozovny „zbytky“ potravin určené do gastronomického odpadu. Jednalo se o starý tvrdý chléb. K dané záležitosti se zaměstnanec přiznal a sdělil, že tvrdý chléb vynášel z provozovny opakovaně. Vedoucí provozovny byla na danou záležitost upozorněna a vedením ŠJ bylo nařízeno, aby na svém provozu ihned provedla taková opatření, která jsou v souladu s podmínkami zákona o odpadech, konkrétně nakládání s gastroodpadem a zajistila, že se daná záležitost, která vytváří negativní dojem u zákazníků, nebude opakovat.
- **1** částečně důvodná stížnost se týkala provozovny v **CSOP Sámova 29/7, Praha 10**, konkrétně rozvozu stravy, velikosti porcí, pestrosti a chutnosti stravy. Pokud se týká kvality stravy, tato je sledována nepřetržitě a zjištěné nedostatky jsou odstraňovány neprodleně. Změněné stravovací návyky a dietní stravování je bohužel nastaveno v režimu „prostších a méně chuťově výrazných pokrmů“, zejména u žlučnickové a diabetické stravy. S ohledem na skutečnost, že rozvoz a výdej stravy není zajišťován zaměstnanci ŠJ, není v silách jejího vedení zjistit, zda se skutečnosti týkající se velikosti porcí zakládají na pravdě a případně zajistit náhradu. Vedoucí provozoven, kde se zajišťují „autoobědy“, byli vyzváni, aby prováděli namátkové kontroly činnosti pracovníků pečovatelské služby při nakládání obědů do jídlonosičů, aby se v budoucnu eliminovalo opakování záležitosti, kdy zákazník dostane do svého jídlonosiče malou porci.
- **1** částečně důvodná stížnost souvisela s omezenou provozní dobou **bufetu v budově ÚMČ Praha 10, Vršovická 1429/68, Praha 10**. Zkrácená provozní doba, která byla

zapříčiněna nemocí obsluhujícího personálu, byla předem projednaná se zřizovatelem. ŠJ se nadále bude maximálně snažit udržet provozní dobu bez nutností tuto omezovat.

Důvodné stížnosti:

- **1** důvodná stížnost se týkala provozovny v **ZŠ Hostýnská**, kdy stěžovatelé poukazovali na lívance načichlé kouřem. Prošetřením bylo zjištěno, že vedoucí provozovny, která i přes to, že věděla, že se pokrm nepovedlo vyrobit v požadované kvalitě, výdej tohoto pokrmu nezastavila a neposkytla strážníkům náhradní variantu stravování. Strážníkům se vedoucí provozovny omluvila, její pochybení bylo řešeno vedením ŠJ v rámci pracovněprávních vztahů.
- **1** důvodná stížnost se vztahovala na připálený pokrm (řízek) v jídelně ÚMČ Praha 10, **Vršovická 1429/68, Praha 10**. Šetřením bylo zjištěno, že k chybě došlo ze strany výroby a výdeje stravy. Personál provozovny byl důrazně upozorněn na dodržování zásad rovných podmínek a možnost pracovně právních důsledků v případě opakování takové záležitosti.
- **1** důvodná stížnost poukazovala na studené jídlo podané v jídelně ÚMČ Praha 10, **Vršovická 1429/68, Praha 10**. Šetřením bylo zjištěno, že příčinou je porucha – technický problém varné technologie. Oprava byla zajištěna okamžitě.

ŠJ v roce 2019 obdržela i **33** pochvalných podání. V těchto pochvalách, které se týkaly většiny provozoven ŠJ, podatelé ocenili zejména kvalitu a pestrost stravy a přístup personálu ŠJ.

3.2 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče

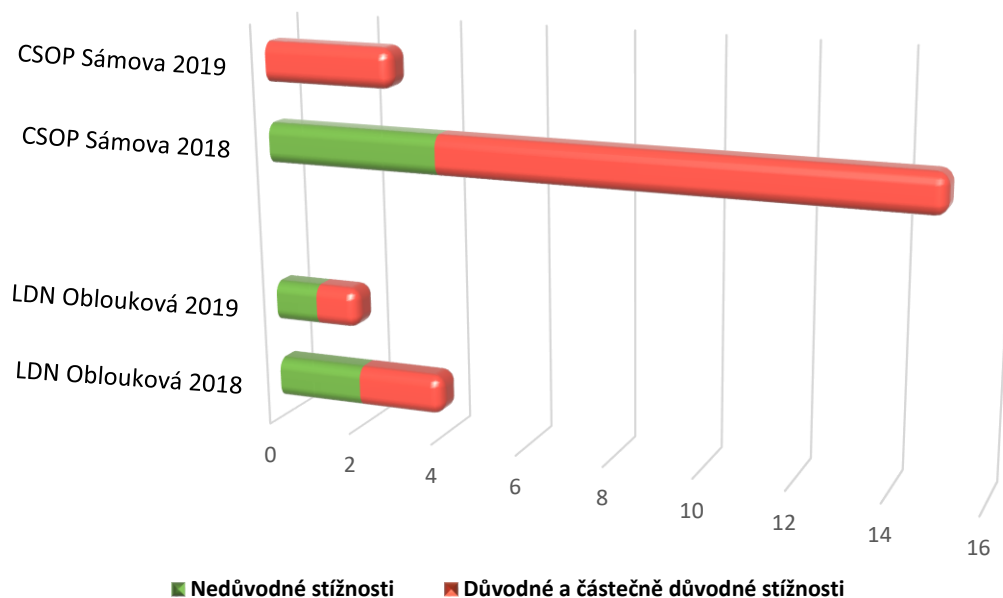
OSO evidoval v roce 2019 celkem **5** stížností, které byly vyřizovány organizacemi zřízenými MČ Praha 10 v oblasti sociální péče: Jednalo se o Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci p. o. Sámova 7, Praha 10 (dále jen „**CSOP Sámova**“) a Léčebnu dlouhodobě nemocných p. o. Oblouková 837/7, Praha 10 (dále jen „**LDN Oblouková**“). **4** z těchto stížností bylo vyhodnoceno jako částečně důvodných (**celková důvodnost tedy činila 80 %**).

V porovnání s rokem 2018, kdy bylo v této oblasti vyřizováno **14** stížností, z nichž bylo **12** vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných, se důvodnost zvýšila o **11,58 %**. V souvislosti s procentním vyjádřením důvodnosti je však nezbytné přihlídnout k enormnímu snížení obdržených stížností, a to o celých **64,29 %**.

Přehled stížností vyřizovaných SCPOP Sámova a LDN Oblouková za rok 2019 v porovnání s rokem 2018 a jejich důvodnosti je znázorněn v grafu č. 6.

graf č. 6

Porovnání stížností vyřizované zřízenými organizacemi v oblasti sociálních služeb za rok 2019 v porovnání s rokem 2018



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

CSOP Sámova v roce 2019 vyřizovalo celkem **3** stížnosti, všechny tyto stížnosti byly po prošetření vyhodnoceny jako částečně důvodné (**důvodnost tedy činila 100 %**).

Částečně důvodné stížnosti:

- V **1** případě se jednalo o rušení klientky ve večerních hodinách a nedodržování domluveného času snídaně v domově seniorů (dále jen „DS“) U Vršovického nádraží. Vedoucí domova provedla šetření, při kterém zjistila, že nedošlo k řádnému předání informací o individuálních požadavcích jednotlivých klientů (zapříčiněno zástupem personálu z jiného domova). K vyrušení klientky došlo tak, že ve večerních hodinách pracovník domova zaslechl volání o pomoc a aby mohl prověřit, odkud se toto ozývá, byl nucen vstoupit i do pokoje stěžovatelky. Vedoucí DS poučila pracovníky o kompletním předávání důležitých informací. Dále byl upraven individuální plán dle potřeb stěžovatelky. Za vyrušení, byť bylo provedeno z pochopitelných důvodů, byla stěžovatelce vyslovena omluva.
- **2** stížnosti se vztahovaly ke kvalitě a množství podávané stravy. V prvním případě, kdy se jednalo o přesolenou stravu a nadměrné používání polotovarů a dochucovadel, byla ověřena zpětná vazba strážníků v knize přání a stížností a dotazy na strážníky.

Z portfolia 65 strážníků bylo zaznamenány stížnosti na přesolenou polévku od 4 strážníků. Následná kontrola prokázala, že se zde vaří primárně z čerstvých potravin, používaná dochucovadla jsou bez glutamátů, polotovary se používají v oblasti mražených ryb, dezertů, buchet, hotových knedlíků, bramboráčků, kvěťákových placiček nebo sypkých směsí na pečení. Dle vysvětlení vedoucí provozovny a hlavního kuchaře nejsou tyto používány primárně, ale výjimečně z důvodu výpadku personálu nebo varné technologie. V rámci opáření byli vedoucí provozovny a hlavní kuchař vyzváni k nápravným krokům, které povedou ke spokojenosti se stravováním. Ve druhém případě se jednalo spíše o nedostatky při servisu stravy. Stížnosti přispěly k nastavení přísnějších kontrolních mechanismů, častěji budou probíhat namátkové kontroly jak pracovníků pečovatelské služby, tak i zaměstnanců vývařoven.

CSOP Sámova v roce 2019 přijalo i **32** podání, která byla klasifikována jako pochvala či poděkování. Tyto byly směřovány především do oblasti péče o klienty a jejich volnočasového vyžití.

3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice p. o.

LDN Oblouková v roce 2019 vyřizovala **2** stížnosti, z nichž **1** stížnost byla po prošetření vyhodnocena jako částečně důvodná (**důvodnost činila 50 %**).

Částečně důvodná stížnost:

- **1** částečně důvodná stížnost se týkala nedostatečného množství a špatné kvality jídla podávaného v LDN. Při prošetření stížnosti, které provedl ředitel LDN Oblouková v součinnosti s hlavní sestrou, ošetřující lékařkou a staniční sestrou, bylo zjištěno, že komplikovaný zdravotní stav klienta vyžaduje i specifickou skladbu stravy. Dietní režim je pak často vnímán jako zmenšená porce jídla. Jelikož však byly zjištěny i dílčí nedostatky při podávání dietní stravy, byli všichni zaměstnanci LDN Oblouková opakovaně poučeni a bylo dokoupeno potřebné vybavení pro servis potravy.

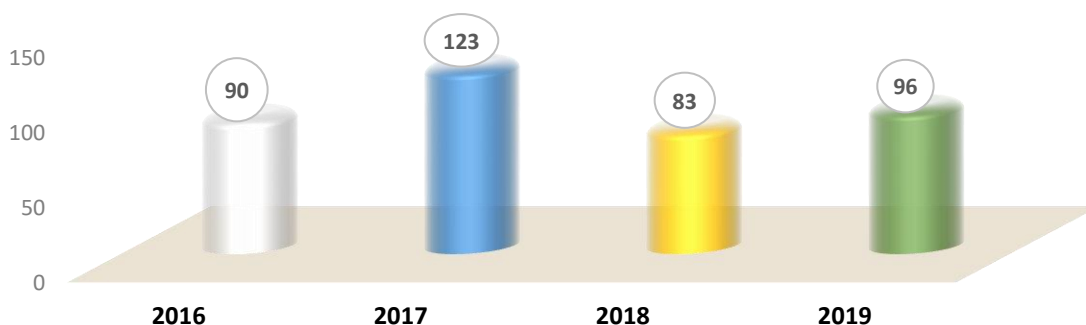
LDN Oblouková v roce 2019 přijala **14** pochvalných podání, která se týkala především péče, která je zde klientům poskytovaná.

4 Pochvalná podání

ÚMČ Praha 10 obdržel v roce 2019 celkem 96 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 2018, kdy bylo evidováno celkem 83 pochvalných podání, se jedná o meziroční nárůst o 15,66 %. Počet přijatých pochvalných podání v roce 2019 a jejich porovnání s roky 2016, 2017 a 2018 je znázorněn v grafu č. 7.

graf č. 7

Porovnání počtu pochvalných podání
za roky 2016 až 2019



4.1 Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10

V grafu č. 8 a níže uvedené tabulce č. 15 lze porovnat počet pochval³ adresovaných jednotlivým odborům ÚMČ Praha 10. Za sledované období roku 2019 se nejvíce pochval týkalo OOS (**39 pochvalných podání**), což představuje **40,62 %** ze všech pochval směřovaných na odbory ÚMČ Praha 10. V počtu pochvalných podání je na druhém místě OKP s **18 pochvalnými podáními (18,75 %)**. Třetí v pořadí, pokud se týká pochvalných podání, je OHS, kterému bylo adresováno **17 pochvalných podání (17,71 %)**.

³ V 8 případech směřovala pochvalná podání do působnosti více odborů. Z tohoto důvodu zde uvedené údaje nekorespondují s údaji o celkovém počtu obdržovaných pochval.

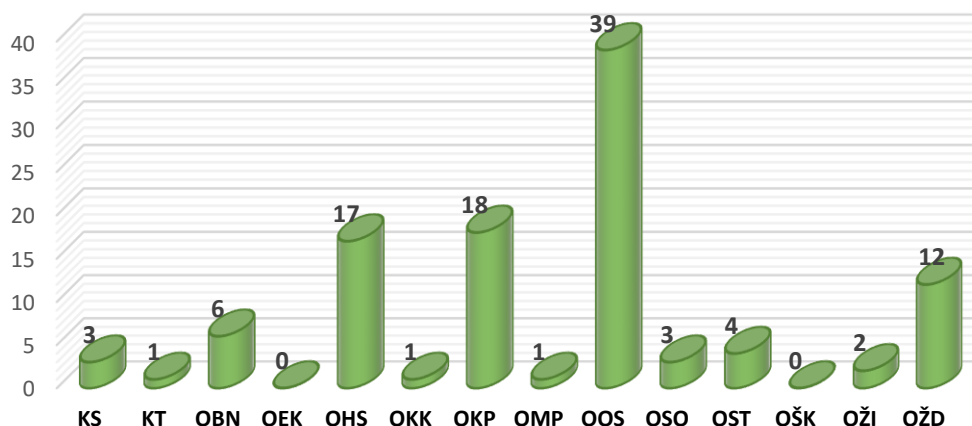
tabulka č. 15

Odbor / rok	2016	2017	2018	2019
KS	3	0	0	3
KT	0	0	0	1
OBN	0	1	4	6
OEK	0	1	0	0
OHS	13	18	16	17
OKK	2	2	1	1
OKP	6	12	8	18
OMP	6	7	1	1
OOS	27	51	26	39
OSO	6	6	6	3
OST	0	4	2	4
OŠK	1	1	0	0
OŽI	4	1	5	2
OŽD	28	26	19	12
Celkem za rok	96	129	88	107⁴

⁴ V 8 případech směrovala pochvalná podání do působnosti více odborů. Z tohoto důvodu zde uvedené údaje nekorespondují s údaji o celkovém počtu obdržených pochval.

graf č. 8

Počet pochvalných podání směřovaných na jednotlivé odbory ÚMČ
Praha 10 v roce 2019



4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi

Z celkového počtu pochvalných podání obdržených za rok 2019 (96) jich **87 kladně hodnotilo práci konkrétních úředníků ÚMČ Praha 10**. V tabulce č. 16 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 a anonymní podání, které se jakýmkoliv způsobem, byť i 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 případě **1** důvodné stížnosti se jednalo o chování pracovnice správní firmy, které je popsáno v podkapitole „**1.2** Odbor bytů a nebytových prostor“.

tabulka č. 16

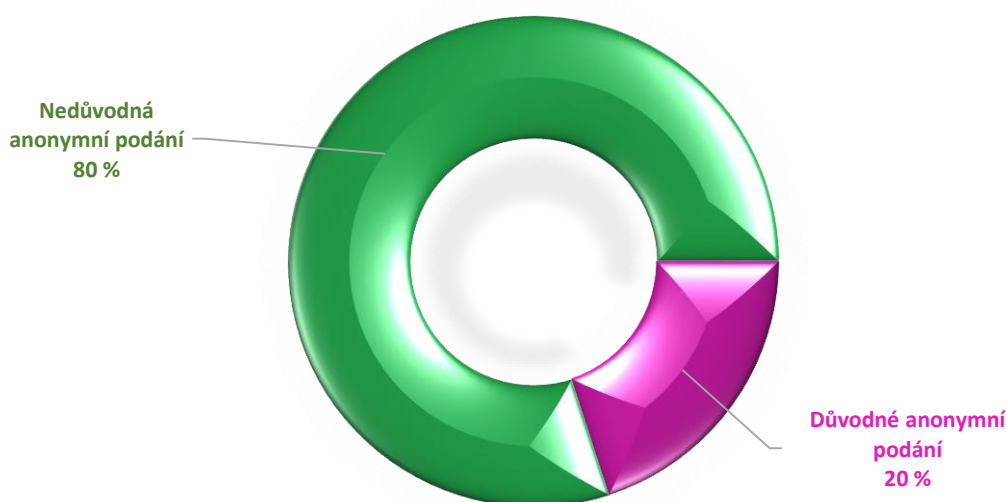
rok	Pochvalná podání týkající se konkrétního pracovníka	Stížnosti týkající se konkrétního pracovníka	
		celkem	důvodné a č. důvodné
2016	77	19	10
2017	106	16	4
2018	74	23	5
2019	87	7	1

5 Anonymní podání

V roce 2019 OKK evidoval **5** anonymních podání, z nich pouze **1** bylo vyhodnoceno jako částečně důvodné (**důvodnost činila 20 %**). Pro srovnání, v roce 2018 bylo evidováno 7 anonymních podání, z nichž 3 byly vyhodnoceny jako důvodné či částečně důvodné. V meziročním srovnání tedy došlo k poklesu evidovaných podání o **28,57 %**, pokud se týká důvodnosti, tak tato poklesla o **22,86 %**. Přehled přijatých anonymních podání v roce 2019 a jejich důvodnosti je graficky znázorněn v grafu č. 9.

graf č. 9

Rozdělení anonymních podání podle důvodnosti



Částečně důvodné anonymní podání:

5.1 Odbor školství

V průběhu roku 2019 byla OŠK vyřizována **1** anonymní stížnost, která byla po prošetření vyhodnocena jako částečně důvodná (**důvodnost v tomto případě tak činí 100 %**).

- **1** částečně důvodné anonymní podání se týkalo provozu **MŠ Nučická, Praha 10**, kdy dle anonymního podatele v průběhu školního roku 2018/2019 docházelo k opakovanému ohrožování bezpečnosti dětí (ponechané otevřené vchodové dveře do budovy, neudržované herní prvky v zahradě MŠ, špatná organizace přecházení dětí přes vozovku atd.), zanedbané čistoty v MŠ, nevhodné skladby stravy pro děti a nerovných podmínek pro zaměstnance MŠ. S ředitelkou MŠ Nučická proběhlo na OŠK jednání, při kterém byla seznámena s obsahem podání a byla vyzvána k podání vysvětlení. Jelikož některé body v podání byly shledány jako důvodné, bylo ředitelce MŠ nařízeno sjednání nápravy. Pokud se týká nevhodné skladby stravy podávané dětem v MŠ, tuto nemohl OŠK posoudit, tudíž bylo podání v tomto bodu postoupeno příslušnému

inspektorátu České školní inspekce (Inspekci stravování). Po prošetření tohoto orgánu bylo shledáno, že v MŠ Nučická v tomto ohledu nedošlo k pochybení.

6 Petice

V roce 2019 byla OKK evidována celkem **2** podání, která bylo možné podle jejich obsahu ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* klasifikovat jako petice. Z uvedených **2** petic byla **1** vyhodnocena jako částečně důvodná (**důvodnost tedy činila 50 %**).

Částečně důvodná petice:

6.1 Kancelář starostky MČ Praha 10

- **1** částečně důvodná petice byla namířena proti výstavbě objektů a zároveň zachování stávající zeleně v lokalitě **Třebešín, Praha 10**, na pozemcích parcelních číslech 1463/4, 1463/5, 1463/6, 1463/29 a 1463/3 v katastrálním území Strašnice, Praha 10. Záměr stavby bydlení pro seniory Třebešín, kterého se petice týká, byl, a i v současné době stále je ve fázi architektonické studie a jeho podoba je intenzivně konzultována s úředníky MČ Praha 10. Petice sice vycházela z reálných skutečností, nicméně bylo nutné podotknout, že předložená verze záměru investora nebyla finální a v případě reálné snahy investora o realizaci uvedeného záměru bude muset doznat dalších změn. MČ Praha 10 deklaruje, že se v tomto smyslu, v případě odůvodněných námitek, vyjádří jako účastník územního řízení dle § 85 zákona č. 183/2006 Sb. o územním plánování a stavebního řádu. Na základě proběhlých jednání mezi zástupci investora a MČ Praha 10 byl vznesen požadavek na investora, a to kontaktovat petiční výbor ve snaze o uspořádání společného jednání nad architektonickou studií „Bydlení pro seniory Třebešín“ formou místního projednání. Místního jednání se MČ Praha 10 prostřednictvím svých zástupců zúčastní jakožto jeden z aktérů v území.

7 Korespondence

V roce 2019, stejně jako v roce 2018, OKK evidoval **14** 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, s dotazy, podněty ke zlepšení činnosti apod.

Závěr

V návaznosti na vnitřní instrukci QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* provedl OKK rozbor jednotlivých podání, která byla ÚMČ Praha 10 vyřizována v roce 2019. Kontrola plnění této instrukce byla prováděna úředníky OKK průběžně při šetření jednotlivých podání.

Počet všech podání evidovaných OKK v roce 2019 se oproti roku 2018 snížil o **45**, což činí meziroční pokles o **18,75** %. Na tomto poklesu se nejvyšší měrou podílel počet doručených stížností v režimu samostatné působnosti (méně o 48) a počet doručených stížností směřovaných do oblasti přenesené působnosti (méně o 6). Důvodnost **všech stížností** se v roce 2019 ve srovnání s rokem 2018 mírně zvýšila, v procentním vyjádření se jedná o navýšení ze 40,15 % na **46,3** %. Nejvíce stížností vyřizoval OKK.

Počet pochval obdržенých v roce 2019 se oproti roku 2018 zvýšil z 83 na 96, tedy o **15,66** %. Při tom počet těchto podání činil **49,23** %, tedy téměř polovinu z celkového množství podání evidovaných OKK, která měla charakter stížnosti, pochvaly, petice, korespondence či anonymního podání ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*. Nejvíce pochvalných podání bylo, jako v předchozích letech, adresováno pracovníkům OOS, pracujícím na přepážkových pracovištích.

Z analýzy zpracovaných podání vyplývá, že v oblasti vyřizování stížností probíhá ze strany ÚMČ Praha 10 soustavná komunikace s občany prostřednictvím vícero informačních kanálů. Tato komunikace představuje, kromě nástroje na řešení záležitostí občanů, i významný zdroj podnětů pro efektivnější postupy odborů ÚMČ Praha 10 a jejich úředníků. Nejen v roce 2019, ale i v předcházejících letech, lze zaznamenat pokles stížností vyřizovaných v režimu samostatné působnosti ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*. Tento úbytek lze z části přisuzovat zlepšení práce volených orgánů a úředníků, z části i vývoji společenské komunikace v čase, kdy občané namísto osobní či písemné komunikace čím dále častěji preferují vyřizování svých záležitostí prostřednictvím sociálních sítí. Přestože se jedná o efektivní a pružný prostředek komunikace, je poměrně problematické jeho neřízenou formu evidovat a číselně jí vyjádřit. Významnou roli ve zpracování podnětů a stížností občanů pak sehrála participační setkání v rámci tvorby Strategického plánu MČ Praha 10. Ve smyslu sběru podnětů ke zlepšení činnosti či stížností se občané na těchto setkáních vyjadřovali např. k bezpečnosti v městské části, k neutěšenému stavu veřejných prostranství a jejich údržbě, k problémům s parkováním a v neposlední řadě i ke stavu komunikací. Zcela oprávněně se tak lze domnívat, že občané se budou se svými problémy obracet na ÚMČ Praha 10 i nadále. Z tohoto pohledu pak OKK bude i v budoucnu plnit nejen roli zprostředkovatele mezi občany a věcně příslušnými zpracovateli jejich záležitostí, ale i garanta jejich včasného a řádného vyřízení.

Seznam zkratk

CSOP Sámova	Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci p. o., Sámova 7, Praha 10
KS	kancelář starostky městské části Praha 10
KT	kancelář tajemníka Úřadu městské části Praha 10
LDN Oblouková	Léčebna dlouhodobě nemocných p. o., Oblouková 7, Praha 10
MČ	městská část Praha 10
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
MŠ	mateřská škola
OBN	odbor bytů a nebytových prostor ÚMČ Praha 10
OHS	odbor hospodářské správy ÚMČ Praha 10
OKK	odbor kontroly a komunikace ÚMČ Praha 10
OMP	odbor majetkoprávní ÚMČ Praha 10
OŘ MP Praha 10	obvodní ředitelství městské policie v Praze 10
OSO	odbor sociální ÚMČ Praha 10
OST	odbor stavební ÚMČ Praha 10
OŠK	odbor školství ÚMČ Praha 10
OŽD	odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje ÚMČ Praha 10
OŽI	odbor živnostenský ÚMČ Praha 10
SF	správní firma
SŘ	zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
SVJ	společenství vlastníků bytových jednotek
ŠJ	Školní jídelna, Praha 10 p. o.
TAJ	tajemník ÚMČ Praha 10
TSK HMP	Technická správa komunikací hlavního města Prahy a.s.
ÚMČ Praha 10	Úřad městské části Praha 10
VED	vedoucí odboru Úřadu městské části Praha 10
ZŠ	základní škola