



**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 2020**

zpracoval: Mgr. Richard Tichý, vedoucí referátu stížností

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

Bc. Tereza Matoušová, vedoucí oddělení stížností a svobodného přístupu
k informacím

v Praze: 31. 03. 2021

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 dopravy	13
1.4 Odbor ekonomický	14
1.5 Odbor hospodářské správy	15
1.6 Odbor kontroly a komunikace	15
1.7 Odbor majetkoprávní	17
1.8 Odbor sociální	17
1.9 Odbor stavební	18
1.10 Odbor školství	19
1.11 Odbor živnostenský	20
1.12 Odbor životního prostředí a územního rozvoje	20
2 Stížnosti vyřizované v režimu přenesené působnosti	23
2.1 Odbor občanskosprávní	23
2.2 Odbor sociální	24
2.3 Odbor stavební	25
2.4 Odbor živnostenský	26
3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10	27
3.1 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství	27
3.1.1 Mateřské školy	27
3.1.2 Základní školy	29
3.1.3 Školní jídelna p. o.	31
3.2 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče	31
3.2.1 Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10 p. o.	32
3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice p. o.	33
4 Pochvalná podání	35

4.1	Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10	35
4.2	Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi.....	37
5	Anonymní podání	38
6	Petice.....	38
6.1	Odbor životního prostředí a územního rozvoje	38
7	Korespondence	39
8	Závěr	39
	Seznam zkratek.....	40

Úvod

Odbor kontroly a komunikace Úřadu městské části Praha 10 (dále jen „OKK“) evidoval v roce 2020 celkem **259 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 **125 stížností** (100 stížností vyřizovaných v rámci samostatné působnosti, 25 stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti), **114 pochvalných podání, 6 anonymních podání, 7 petic a 7 podání vyřizovaných jako korespondence**. Přehled přijatých podání za rok 2020 a jejich porovnání s roky 2017, 2018 a 2019 jsou uvedeny v tabulce č. 1, členění podání přijatých v roce 2020 je pak znázorněno v grafu č. 1.

tabulka č. 1¹

oblast / rok	2017	2018	2019	2020
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	144	121	73	100
Stížnosti v oblasti přenesené působnosti	9	11	5	25
Pochvalná podání	123	83	96	114
Anonymní podání	8	7	5	6
Petice	7	4	2	7
Korespondence	24	14	14	7
Celkem za rok	315	240	195	259

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



Pokud se týká všech podání, majících charakter stížnosti, pochvaly, anonymního podání, petice či korespondence ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*, bylo v roce 2020 Úřadu městské části Praha 10 (dále jen „ÚMČ“) doručeno o 64 podání více, než v roce předcházejícím, což v procentním vyjádření činí nárůst o 32,82 %. Uvedené navýšení je zřejmé jak u stížností vyřizovaných v režimu samostatné působnosti (o 27, tedy o 36,99 %), tak i u stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti (zvýšení z 5 na 25). Znatelný nárůst podání lze však na druhou stranu pozorovat i u pochvalných podání, kterých bylo v roce 2020 evidováno 114, tedy o 18 více než v roce 2019 (zvýšení o 18,75 %).

Centrální evidenci předmětných podání v roce 2020 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 2020 tvořen z:

- 38,61 % stížnostmi vyřizovanými v režimu samostatné působnosti (2019 – 37,44 %),
- 9,65 % stížnostmi vyřizovanými v režimu přenesené působnosti (2019 – 2,56 %),
- 44,02 % pochvalnými podáními (2019 – 49,23 %),
- 2,32 % anonymními podáními (2019 – 2,56 %),
- 2,7 % peticemi (2019 – 1,03 %),
- 2,7 % korespondencí (2019 – 7,18 %).

Z celkového počtu 259 podání evidovaných v roce 2020 bylo 218 (tj. 84,17 %) doručeno elektronicky (194 bylo zasláno e-mailem a 24 doručeno datovou schránkou), 19 podání bylo doručeno osobně, 21 prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb a 1 podání bylo učiněno 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 MČ Praha 10 (dále jen „KS“), Kancelář tajemnice ÚMČ Praha 10 (dále jen „KT“) a jednotlivým odborům ÚMČ Praha 10 za roky 2019 a 2020.

tabulka č. 2

Zkratka	Název odboru	2019	2020	Rozdíl
KS	kancelář starostky MČ Praha 10	2	2	0
KT	kancelář tajemnice ÚMČ Praha 10	0	0	0
OBN	odbor bytů a nebytových prostor	13	14	+1
OEK	odbor ekonomický	0	1	+1
ODO	odbor dopravy ²	0	18	+18
OHS	odbor hospodářské správy	1	1	0
OKK	odbor kontroly a komunikace	24	15	-9
OKP	odbor kultury a projektů	0	0	0
OMP	odbor majetkoprávní	0	4	+4
OOS	odbor občanskosprávní	0	0	0

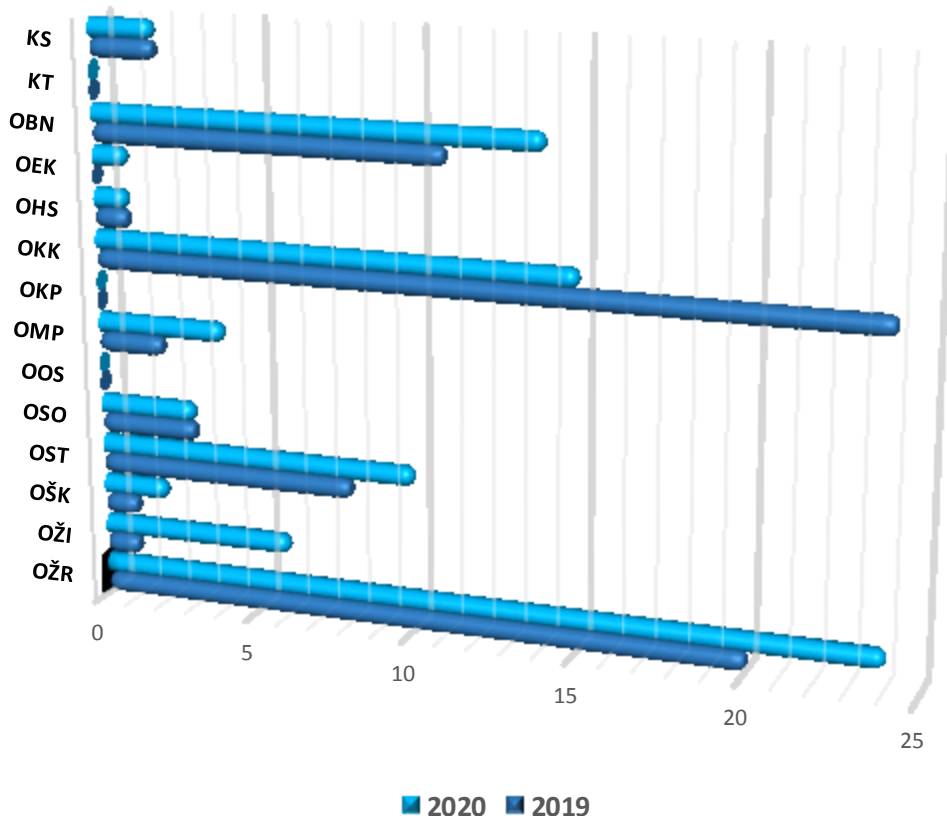
² K 17. 07. 2020 došlo k rozdělení odboru životního prostředí, dopravy a rozvoje (dále jen „OŽD“) na odbor dopravy (dále jen „ODO“) a odbor životního prostředí a územního rozvoje (dále jen „OŽR“). Před tímto datem tedy OŽD vyřizoval stížnosti, které byly směřované do oblasti dopravy OŽD, po 17. 07. 2020 spadají takové stížnosti do gesce ODO. Před vznikem samostatného ODO byla OŽD vyřizována 1 stížnost, která se týkala dopravy, celkový počet stížností z této oblasti tedy za rok 2020 činí 19.

Zkratka	Název odboru	2019	2020	Rozdíl
OSO	odbor sociální	3	3	0
OST	odbor stavební	8	10	+2
OŠK	odbor školství	1	2	+1
OŽI	odbor živnostenský	1	6	+5
OŽR	odbor životního prostředí a územního rozvoje	20	24	+4
Celkem		73	100	+27

Z tabulky č. 2 vyplývá, že v roce 2020 bylo nejvíce stížností (24) vyřizováno OŽR. Druhý největší objem stížností, a to 18, vyřizoval ODO. Třetí v pořadí, s 15 vyřizovanými stížnostmi, byl OKK.

graf č. 2

Porovnání počtu obdržených stížností po jednotlivých odborech
ÚMČ Praha 10 za roky 2019 a 2020



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 tajemnice 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 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 2020 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 2020 a jejich porovnání s roky 2017, 2018 a 2019 je uveden v tabulce č. 3.

tabulka č. 3

úkon / rok	2017	2018	2019	2020
Prodloužení lhůt pro vyřízení stížnosti	7	3	6	6

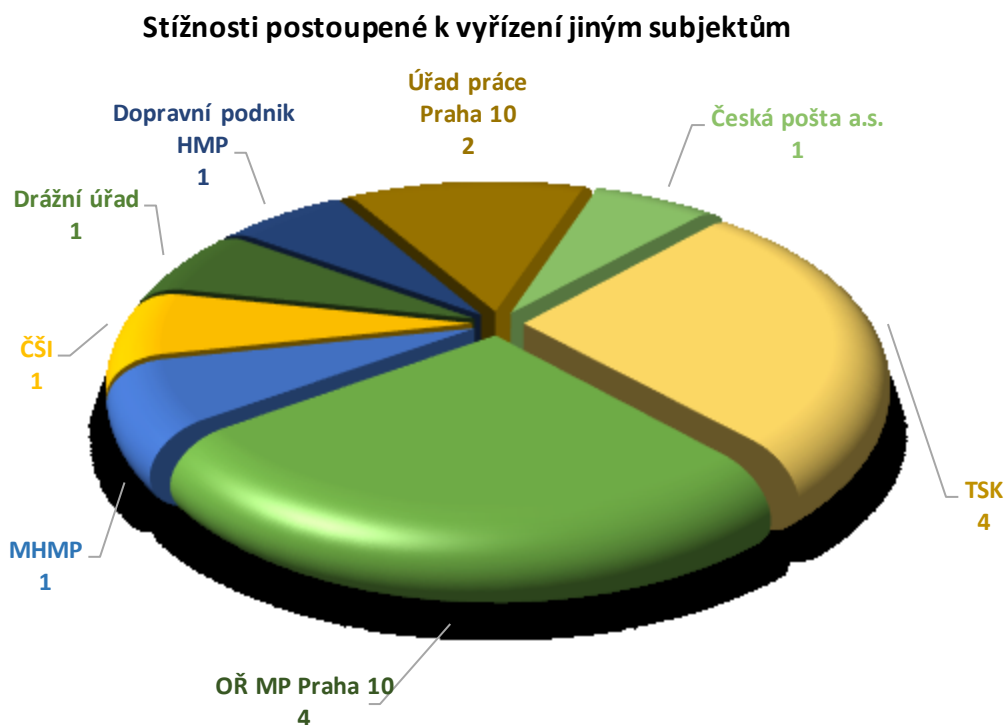
Nedodržení termínu stanoveného pro vyřízení stížnosti

V roce 2020 došlo pouze k jednomu případu, kdy nebyla dodržena stanovená lhůta pro vyřízení stížnosti. Jednalo se o nedůvodnou stížnost na zřízení zón placeného stání (dále jen „ZPS“) na území MČ Praha 10, kterou vyřizoval ODO. Prodlení bylo zapříčiněno skutečností, že úřednice, které byla stížnost přidělena k vyřízení, náhle onemocněla a s ohledem na průběh nemoci nebyla schopná předat informaci o stavu vyřízení předmětné stížnosti zastupujícímu úředníkovi. Po upozornění OKK na marné uplynutí uvedené lhůty byla z ODO odpověď vypravěna neprodleně.

Postoupené stížnosti

Celkem u **15** stížností obdržených v roce 2020 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 se v roce 2020, oproti údajům vedených k roku 2019 (**14**), zvýšil o **1**, tj. o **7,14 %**. Počty stížností postoupených jednotlivým adresátům jsou znázorněny v grafu č. 3.

graf č. 3



Stížnosti v rámci samostatné působnosti – důvodnost

Stížnost vyřizované v režimu samostatné působnosti lze chápat jako prostředek k řešení či nápravě veřejných problémů nebo k urovnání osobních záležitostí občanů. V roce 2020, z celkového počtu 100 obdržených stížností směřovaných do oblastí samostatné působnosti, bylo 15 stížností postoupených k vyřízení jiným, věcně či místně příslušným subjektům. Odbory ÚMČ Praha 10 tedy v tomto roce přímo vyřizovaly 85 stížností týkajících se samostatné působnosti. Pokud se týká předmětů vyřizovaných stížností, stala se novou oblastí ta podání, která souvisela se ZPS. Ostatní předměty stížností korespondují s trendem předchozích let.

Po prošetření bylo, z 85 vyřizovaných stížností, celkem 29 stížností vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost tedy činila 34,12 %**). Jedná se o více jak 6% pokles oproti roku 2019, kdy důvodnost tohoto typu stížností činila 40,68 %. Stejně jako v minulých letech je i v roce 2020 toto procento zkresleno relativně vysokým podílem důvodných a částečně důvodných stížností, které nejsou v přímé souvislosti s působností odborů a samostatných oddělení ÚMČ Praha 10. V takových případech se jednalo o stížnosti směřované zejména do oblasti rušení nočního klidu či narušených sousedských vztahů. V roce 2020 činil podíl takových stížností 17,65 %. 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.

Rozčlenění stížností vyřizovaných odbory ÚMČ Praha 10 v roce 2020 v režimu samostatné působnosti (včetně jejich důvodnosti) je uvedeno v tabulce č. 4, v grafu č. 4 je pak znázorněn

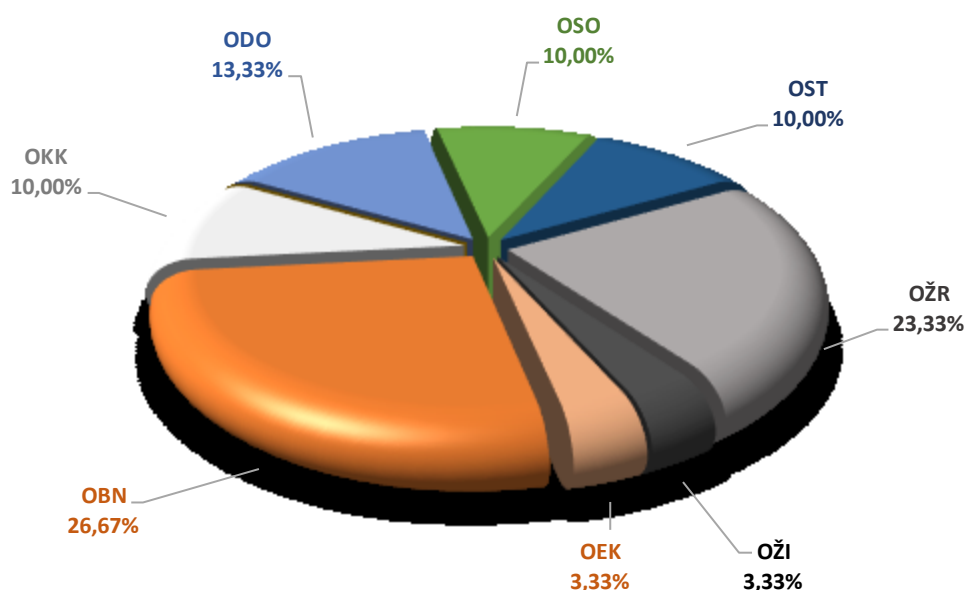
podíl jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10 na celkovém množství důvodných a částečně důvodných stížností.

tabulka č. 4

důvodnost / rok	2017	2018	2019	2020
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	144	121	73	100
Důvodné a částečně důvodné stížnosti	46	53	24	29
Nedůvodné stížnosti	80	48	35	56
Postoupené stížnosti	18	20	14	15

graf č. 4³

Procentní zastoupení jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10 na celkovém množství důvodných a částečně důvodných stížností vyřizovaných v režimu samostatné působnosti



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. KT, OKP a OOS v roce 2020 žádnou stížnost

³ Jelikož KT a odbor kultury a projektů (dále jen „OKP“) v roce 2020 nevyřizovaly žádnou stížnost v režimu samostatné působnosti, a žádná ze stížností v režimu samostatné působnosti vyřizovaných KS, odborem majetkoprávním (dále jen „OMP“) odborem občanskosprávním (dále jen „OOS“) a odborem školství (dále jen „OŠK“) nebyla vyhodnocena jako důvodná, či částečně důvodná, nejsou tyto subjekty znázorněny v grafu č. 4.

v režimu samostatné působnosti nevyřizovaly, z tohoto důvodu nejsou v následujícím podkapitolách uvedeny.

1.1 Kancelář starostky

tabulka č. 5

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

KS v roce 2020 obdržela 2 stížnosti, tyto byly po prošetření vyhodnoceny jako nedůvodné (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
14	0	6	7	1

V roce 2020 bylo odborem bytů a nebytových prostor (dále jen „OBN“) vyřizováno celkem 14 stížností. Po prošetření bylo z tohoto počtu vyhodnoceno 7 stížností jako důvodných, 1 stížnost jako částečně důvodná a zbývajících 6 stížností jako nedůvodných (důvodnost činila 57,14 %).

Důvodné stížnosti:

- Celkem ve 4 případech si podatelé důvodně stěžovali na výskyt obtížného hmyzu, který se rozšířil do nájemních bytů v obecním domě na adrese **Ostružinová 2933/9, Praha 10**. Stěžovatelé sami vymezili možný zdroj zamoření, a to počínání jednoho z nájemců obecních bytů. Následným šetřením pracovníků správní firmy a úředníků OBN se tyto informace potvrdily. V předmětném domě byla provedena deratizace, bohužel díky pochybnému chování původce zamoření se situace v cca měsíčním intervalu 2x opakovala. Vzhledem k tomu, že původce obtíží ani v jednom případě

neoreagoval na výzvy OBN a ani se nedostavil k požadovanému podání vysvětlení, byla situace vyhodnocena jako zvláště závadné porušování nájemní smlouvy a ze strany OBN byla nezodpovědnému nájemci v této souvislosti podána výpověď z nájmu bytu. S ohledem na osobu tohoto nájemníka a na členy jeho rodiny byl o věci informován i odbor sociální (dále jen „OSO“).

- V 1 případě důvodné stížnosti se jednalo o stížnost na počínání nájemce obecního bytu v domě na adrese **Záběhlická 158/67, Praha 10**, který vyhazuje z oken bytu na dvůr sousedního domu a na střechu jeho přístavby zbytky potravy. V součinnosti úředníků OBN se správní firmou byla identifikována nájemkyně, která tyto odpadky vyhazovala. Šetřená nájemkyně byla vyzvána k podání vysvětlení, kde však svoje počínání popřela. V průběhu prošetřování stížnosti se situace s vyhazováním zbytků stravy opakovala, přičemž stěžovatel původce nepořádku jasněji identifikoval. Dotyčná nájemkyně tedy byla upozorněna, že se z její strany jedná o opakované porušování povinnosti nájemce bytu. Pakliže by se její nepřípustné počínání opakovalo, bude jej MČ Praha 10 kvalifikovat jako hrubé porušení povinností vyplývajících z nájemného vztahu, které může vést až k výpovědi z nájmu bytu, popř. zahájení přestupkového řízení, uložení pokuty a úhrady nákladů spojených s úklidem. Po této výzvě a upozornění se situace již neopakovala.
- 1 důvodná stížnost se týkala opakovaného vytopení suterénních nebytových prostor v domě na adrese **Černokostelecká 919/18, Praha 10**. Při místním šetření úředníků OBN a pracovníků správní firmy Centra a.s. bylo zjištěno, že k vytopení nebytových prostor došlo vinou ucpání odpadu výlevkou v restauraci, která se nachází o podlaží výše. Příčinou tohoto stavu bylo vylévání nevhodných nečistot do uvedené výlevkou. Provozovatelka restaurace přislíbila důrazné proškolení personálu restaurace o správné likvidaci odpadu, čímž by obdobným problémům mělo být zamezeno. Technici správní firmy Centra a.s. přislíbili prohlídku technické dokumentace provedení odpadu v domě a návrh takového řešení, aby k zahlcování a neprůchodnosti odpadu již nedocházelo.
- V 1 případě si nájemníci obecních bytů v domě na adrese **Černická 1780/6, Praha 10**, důvodně stěžovali na nepořádek v prostorách hlavního uzávěru plynu a výměňkové stanice domu, který zapříčinil jiný nájemník tím, že v těchto prostorách odložil nábytek, krabice apod. Při místním šetření úředníků OBN se uváděné skutečnosti potvrdily. Správce domu k věci sdělil, že se nejedná o první případ odkládání nepotřebných věcí do společných prostor domu touto osobou. Z tohoto důvodu byl nájemník ze strany OBN důrazně vyzván k nápravě závadného stavu. Při následném místním šetření bylo shledáno, že společný prostor domu je již vyklizený. Správní firma byla úkolována ke zvýšenému dohledu ve vztahu k řešené věci.

Částečně důvodné stížnosti:

- 1 částečně důvodná stížnost se týkala hluku od přenášeného nábytku a rušení nočního klidu při venčení psů nájemcem obecního bytu v domě na adrese **Černokostelecká 1777/107, Praha 10**. Šetřený nájemce se na výzvu OBN dostavil k podání vysvětlení, přičemž uvedl, že v nedávné minulosti instaloval novou kuchyňskou linku a nové skříně do chodby bytu. Práce sice mohly být občas hlučnější, ale vždy probíhaly nejpozději do 20,00 hod. Rodina nájemce v bytě chová psy a tyto venčí i po 22. hodině. Při této činnosti ale psi údajně neštěkají a ani venčící osoby neruší noční klid boucháním vchodovými dveřmi, jak je ve stížnosti uvedeno. Dotyčný nájemce byl proto upozorněn, že pokud by došlo prokazatelně k porušování pořádku a občanského soužití v domě, je pronajímatel připraven jednat o odstranění závadového chování a využít všech možností k nápravě. Stěžovateli bylo doporučeno, aby se v případě rušení nočního klidu obracel na městskou policii, která je oprávněna a schopna danou situaci řešit okamžitě.

1.3 Odbor dopravy

tabulka č. 7

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
18	2	13	2	1

ODO byl na ÚMČ Praha 10 zřízen dne 17. 07. 2020, do této doby vykonávalo svěřenou agendu oddělení dopravy v OŽD. ODO obdržel v období od 17. 07. 2020 do 31. 12. 2020 celkem **18** stížností. Z tohoto počtu byly **2** stížnosti postoupeny věcně či místně příslušnému subjektu. Ze zbylých **16** stížností bylo po prošetření **13** stížností vyhodnoceno jako nedůvodných, **2** stížnosti jako důvodné a **1** stížnost jako částečně důvodná (**důvodnost tedy činila 18,75 %**).

Důvodné stížnosti:

- **2x** si podatelé důvodně stěžovali na provedení vodorovného značení ZPS. V 1 případě se jednalo o vyznačení tzv. modré parkovací zóny v ulici **Nad Třebešínem II, Praha 10**, kdy doručená stížnost poukazovala na vyznačení ZPS před vjezdem na parkovací stání na pozemek a před vjezdem do garáže. V uvedeném případě bylo zjištěno, že značení bylo provedeno chybně a zhotoviteli vodorovného dopravního značení, společnosti Technická správa komunikací hl. m. Prahy a.s. (dále jen "TSK"), byl odeslán požadavek na jeho opravu. Druhá důvodná stížnost poukazovala na nedostatky a nejednotnost značení ZPS a s tím související vznik rizika pro bezpečnost chodců na přechodech (např. v ulici **Nad Olšínami, Praha 10**). Úředníci ODO

skutečnosti uváděné stěžovatelem prověřili a došli k závěru, že předmětné vodorovné značení skutečně v některých případech není provedeno v souladu s projektovou dokumentací ZPS. Z tohoto důvodu byl z ODO zaslán požadavek správci komunikace, TSK, na urychlenou opravu značení.

Částečně důvodná stížnost:

- **1** částečně důvodná stížnost byla směřovaná na nepovolený zábor komunikace, parkovacích míst v ulici **Košická** u domu č. **69/20, Praha 10**. Stavitel, který dům na uvedené adrese opravuje, dle stěžovatele posouvá mobilní zábrany podle svých potřeb a nebere ohled na parkování rezidentů. Úředníci ODO provedli k předmětu stížnosti místní šetření, při kterém se skutečnosti uváděné stěžovatelem potvrdily. Zástupce zhotovitele stavby byl tedy upozorněn, že na umístování mobilních zábran v uvedeném rozsahu (5 až 8 parkovacích stání) žádné oprávnění nemá. Dle jeho vyjádření si mobilními zábranami firma chrání vjezd na pozemek stavby, před kterým za běžné situace neustále parkovala vozidla (ačkoli před vjezdem by se parkovat nemělo). Dne 27. 10. 2020 bylo ověřením na místě zjištěno, že mobilní zábrany jsou již rozmístěny skutečně v šířce pro zajištění samotného vjezdu na pozemek. Dne 19. 11. 2020 byla při dalším ověření zjištěna menší odchylka od uděleného oprávnění (jedno parkovací místo nad vjezdem bylo zabráno navíc), a obratem byla zřízena náprava. Dodržování rozsahu bude i nadále namátkově ověřováno.

1.4 Odbor ekonomický

tabulka č. 8

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

V roce 2020 byla odborem ekonomickým (dále jen „OEK“) vyřizována pouze **1** stížnost. Po prošetření byla tato stížnost vyhodnocena jako nedůvodná (**důvodnost 0 %**).

1.5 Odbor hospodářské správy

tabulka č. 9

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

V roce 2020 vyřizoval OHS celkem 1 stížnost, tato byla po prošetření vyhodnocena jako důvodná (důvodnost 100 %).

Důvodná stížnost:

- 1 důvodná stížnost poukazovala na silně zašpiněný a tedy nehygienický telefonní přístroj umístěný na chodbě v 1. patře budovy „C“ ÚMČ Praha 10, kde má sloužit klientům pracoviště OOS - referátu osobních dokladů. Šetřením VED OHS bylo zjištěno, že došlo k zanedbání úklidu a jeho kontroly ze strany úklidové firmy. V rámci nápravných opatření byl předmětný přístroj vyměněn za novější model, byla nařízena desinfekce, kontrola a očištění ostatních veřejně přístupných telefonních přístrojů ve všech budovách ÚMČ Praha 10 a u přístrojů, které jsou zjevně na hranici životnosti, byla nařízena výměna. Úklidová firma byla vyzvána ke zvýšené kontrole čistoty a k zaměření své činnosti i na tyto přístroje.

1.6 Odbor kontroly a komunikace

tabulka č. 10

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
15	9	3	2	1

OKK v roce 2020 obdržel 15 stížností. Z tohoto počtu bylo 9 stížností postoupeno k vyřízení jiným subjektům, ze zbývajících 6 stížností, které OKK vyřizoval, byly 3 stížnosti vyhodnocené jako nedůvodné, 2 stížnosti jako důvodné a 1 stížnost jako částečně důvodná (důvodnost činila 50 %).

Důvodné stížnosti:

- **2** důvodné stížnosti se týkaly konzumace alkoholu na veřejnosti, vykonávání tělesných potřeb přímo na chodníku, či na zdi domů v ulici **Vršovická a Krasnojarská, Praha 10**, na odhazování odpadků a nedopalků na zem apod. Opakovanými místními šetřeními úředníků oddělení bezpečnostního managementu OKK (dále jen „OBN“) v součinnosti s Policií ČR (dále jen „PČR“) a strážníky městské policie bylo zjištěno, že zejména osoby bez domova a osoby sociálně slabší využívají k nákupu alkoholických nápojů nedalekou prodejnu potravin s příznivými cenami, tzv. večerku, a zde zakoupené alkoholické nápoje pak konzumují přímo před domy v ulici Vršovické. Kumulaci uvedených osob na tomto prostoru ještě násobí možnost bezplatného nabíjení mobilních zařízení v nedaleké veřejné prádelně „Lavor“. Problematika bezdomovectví a konzumace alkoholu na veřejnosti byla opakovaně zařazena a diskutována na jednání Bezpečnostní komise Rady MČ Praha 10. V inkriminovaném místě byla na základě těchto jednání posílena hlídková služba bezpečnostních složek, zjištěné přestupkové jednání je pak řešeno přímo na místě, buď v tzv. blokovém řízení, nebo domluvou. Pokud to právní rámec dovolí, jsou osoby přistižené při nezákonném jednání vykazovány z místa. Ze strany OBN pak dále bylo jednáno s provozovateli prádelny „Lavor“ o zamezení bezdůvodného pobytu v jimi užívaných prostorech. Napomoci zklidnění situace v uváděném místě by do budoucnosti měla i nově koncipovaná vyhláška MHMP zakazující konzumaci alkoholu na veřejných místech, ve které by předmětná lokalita mohla být adresně uvedena. Znění této vyhlášky, případně její účinnost, však v současné době nelze předjímat.

Částečně důvodná stížnost:

- **1** částečně důvodná stížnost poukazovala na rozměrný obytný přívěs, který byl zaparkovaný na veřejné cestě v zahrádkářské kolonii **Na Slatinách, Praha 10**, tak, že neumožňoval chodcům cestu užívat. Při místním šetření se skutečnosti uvedené ve stížnosti potvrdily. Dále však bylo zjištěno, že k zablokování cesty nedošlo záměrně, ale při pokusu o umístění obytného přívěsu na sousedící pozemek. Při této činnosti došlo k poruše tažného vozidla a pro velké rozměry přívěsu s ním nebylo možné dále manipulovat. Majitel přívěsu ještě během dne zajistil náhradní tažné vozidlo a přívěs z veřejné cesty odstranil.

1.7 Odbor majetkoprávní

tabulka č. 11

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

V roce 2020 byla odborem majetkoprávním (dále jen „OMP“) vyřizovány 4 stížnosti. Po prošetření byly všechny tyto stížnosti vyhodnoceny jako nedůvodné (**důvodnost 0 %**).

1.8 Odbor sociální

tabulka č. 12

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

V roce 2020 byly odborem sociálním ÚMČ Praha 10 (dále jen „OSO“) vyřizovány 3 stížnosti, všechny tyto stížnosti vyhodnoceny jako částečně důvodné (**důvodnost 100 %**).

Částečně důvodné stížnosti:

- V 1 případě se jednalo o částečně důvodnou stížnost na úřednici OSO, oddělení sociálně právní ochrany dítěte (dále jen „OSPOD“), která dle mínění stěžovatelky nerespektovala její návrhy a při své práci nepostupovala v nejlepším zájmu dítěte. VED OSO ve spolupráci s VED OSPOD stížnost prošetřili, přičemž zjistili nedostatky v práci dotyčné sociální pracovnice. Tyto nedostatky byly této úřednici vytknuty a bylo jí uloženo zachovávat v další sociální práci příslušné standardy. Na osobním jednání VED OSPOD se stěžovatelkou a její právní zástupkyní bylo sjednáno, že všechny další kroky v této věci budou nadále projednávány s vedoucí OSPOD. Práce dotyčné úřednice bude podléhat přísnější kontrole a přezkoumání (ve frekvenci minimálně jednou za 2 týdny). I mimo tyto konzultace budou její pracovní postupy monitorovány se zvýšenou intenzitou.
- 1 částečně důvodná stížnost poukazovala na údajnou nečinnost OSPOD ve věci nezletilých dětí podatele. Přestože chod OSPOD byl narušen nouzovým stavem, dle

VED OSO měla dotyčná sociální pracovnice oslovit matku dětí a zjistit důvody neuskutečnění styku dětí s otcem. Ze strany OSPOD byla stěžovateli vyslovena omluva a bylo mu nabídnuto využití odborné pomoci jako pomoc v případě dalších nedorozumění v komunikaci rodičů.

- **1** částečně důvodná stížnost byla směřovaná na vedení pečovatelské služby a jeho nedostatky v pečovatelské službě (nezodpovědné střídání terénních pracovníků s pečovateli vykonávající službu v budově CSOP, nedostatek ochranných pomůcek, přetíženost služby atd.) v Domě spokojeného žití **CSOP Sámova 7, Praha 10**. VED OSO si k věci vyžádal stanovisko pracovnice pověřené řízením CSOP a na jeho základě i z vlastního zjištění shledal, že stížnost je částečně důvodná. Vedení CSOP přijalo v souvislosti s pandemií COVID 19 interní preventivně bezpečnostní opatření, která byla v souladu s nařízenými Ministerstva zdravotnictví ČR. Tato se však nevztahovala na všechna části zařízení stejně, ale byla nastavena podle poskytované péče či služeb. O tomto postupu nebyli stěžovatelé dostatečně informováni, a proto jej považovali za diskriminační. Pokud se týká kritiky související s poskytováním ochranných pomůcek pracovníkům sociálních služeb, byl jejich nedostatek celospolečenským problémem, který se postupem času vedení CSOP dařilo úspěšně mírnit. Za stávající situace, při nástupu krize, nebylo reálné zajišťovat jejich počet v ideálním množství.

1.9 Odbor stavební

tabulka č. 13

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
10	0	7	0	3

V roce 2020 OST obdržel **10** stížností. Z tohoto počtu byly **3** vyhodnoceny jako částečně důvodné (**důvodnost tedy činila 30 %**).

Částečně důvodné stížnosti:

- V případě **1** částečně důvodné stížnosti se jednalo o zásobování stavby v ulici **Štěchovická, Praha 10**, kdy řidiči nákladních vozidel parkovali na chodnících, couvali bez přítomnosti druhé osoby a svým počínáním ohrožovali zejména maminky s dětmi z blízké mateřské školy. Stavební úřad na místě provedl kontrolní prohlídku, při které nebylo zjištěno provádění stavby v rozporu s vydaným stavebním povolením nebo se schválenou stavební projektovou dokumentací. Stavebník však připustil, že výjimečně, při odvozu velkého množství zeminy, docházelo k blokování blízkého kruhového objezdu a k parkování nákladních automobilů a „mixů“ s betonem na přilehlé

komunikaci. V současné době však již k hromadění nákladních automobilů nedochází. Stavebník i zhotovitel stavby byli z OST ústně i písemně upozorněni, aby se při provádění stavby chovali šetrně k jejímu okolí a aby okolí stavby nebylo nepřiměřeně zatěžováno hlukem, prachem a ani staveništní dopravou.

- **1** částečně důvodná stížnost se týkala poškození bytu stěžovatelky, ke kterému došlo v souvislosti se stavebními pracemi v sousedním domě na adrese **U Vršovického nádraží 242/14, Praha 10**. K předmětu stížnosti provedli úředníci OST kontrolní prohlídku, při které nebylo zjištěno závažnější porušení příslušných předpisů. Stavební úpravy prováděl stavebník v souladu s vydaným pravomocným stavebním povolením, drobným pochybením bylo zjištěno absence vyvěšené tabulky "Stavba povolena". Stavebník uvedl, že tato vyvěšena byla, ale bez vědomí stavebníka byla neznámou osobou odstraněna. Vyvěšení nové tabulky stavebník zajistil. Dále stavebník uvedl, že si je vědom toho, že při úpravách štitové zdi spadl kousek cihly do světlíku mezi domy. Se stěžovatelkou následně o způsobené škodě jednal a nabídl tuto opravit, včetně provedení revize odtahu z koupelny do světlíku. Tuto nabídku však stěžovatelka odmítla s tím, že si opravu zajistí sama. Zhotovitel stavby byl úředníky OST vyzván, aby se v případě dalších prací choval více šetrně k okolí stavby a zajistil provádění stavby tak, aby nedocházelo k ohrožení života, zdraví osob nebo zvířat nebo ke škodám na majetku.
- **1** částečně důvodná stížnost směřovala na neplnění povinností stanovených stavebním zákonem (neumístění štítku o povolení stavby na viditelném místě) stavebníkem obytného domu "**Rezidence Michelangelova**", **Praha 10**. Úředníci OST k předmětu stížnosti provedli kontrolní prohlídku. Při této bylo zjištěno, že povinnosti stanovené ve stavebním povolení jsou v době provádění kontrolní prohlídky stavebníkem plněny a porušení stavebního povolení nebylo zjištěno. Pokud se týká umístění tabulky "Stavba povolena", stavebník připustil, že po dokončení odstranění stavby původní kotelny (jiné povolení) a při stavbě nového oplocení pro vlastní stavbu nového bytového domu nebyla po krátkou dobu nová tabulka „Stavba povolena" vyvěšena. V této souvislosti byl stavebník úředníky OST upozorněn na plnění stanovených povinností po celou dobu stavby a byl upozorněn na možné důsledky jejich opomenutí.

1.10 Odbor školství

tabulka č. 14

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

V roce 2020 vyřizoval odbor školství ÚMČ Praha 10 (dále jen „OŠK“) celkem 2 stížnosti, přičemž 1 byla postoupena k vyřízení věcně příslušné České školní inspekci a 1 byla po prošetření vyhodnocena jako nedůvodná (**důvodnost tedy činila 0 %**).

1.11 Odbor živnostenský

tabulka č. 15

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
6	0	5	1	0

V roce 2020 byla pracovníkům odboru živnostenského ÚMČ Praha 10 (dále jen „OŽI“) předáno k vyřízení 6 stížností. 5 stížností bylo po prošetření vyhodnoceno jako nedůvodných, 1 stížnost pak jako důvodná (**důvodnost činila 16,66 %**).

Důvodná stížnost:

- V případě 1 důvodné stížnosti se jednalo o neumožnění stěžovatelce odstoupit od smlouvy na vypracování jídelníčku a sledování snahy o její zhubnutí uzavřené se subjektem, který tyto služby nabízel. Následnou kontrolou ze strany OŽI bylo zjištěno porušení zákona č. 455/1991 Sb., § 63, odst. 1 písm. b), provozování podnikatelské činnosti bez živnostenského oprávnění. Toto zjištění bylo dále řešeno v přestupkovém řízení.

1.12 Odbor životního prostředí a územního rozvoje

tabulka č. 16

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
24	3	14	2	5

V roce 2020 OŽD obdržel 24 stížností. U 3 stížností nebyl OŽD věcně příslušný k jejich vyřízení a proto byly tyto stížnosti postoupeny k vyřízení jiným subjektům. Ze zbývajících 21

podání byla 2 podání vyhodnocena jako důvodná a 5 jako částečně důvodných (**důvodnost činila 33,33 %**).

Důvodné stížnosti:

- 1 důvodná stížnost se týkala nádob na komunální odpad v ulici **Kozácká, Praha 10**, které byly v rozporu s vyhláškou hl. m. Prahy umístěny na chodníku, což umožňovalo osobám bez domova probírat se jejich obsahem a vyhazovat přehrabané odpadky do okolí. Kontrolní prohlídkou ze strany OŽR bylo zjištěno, že větší množství kontejnerů na směsný odpad je v ul. Kozácká skutečně umístěno v rozporu s platnými právními předpisy. Obdobné pochybení bylo zjištěno i v minulosti, majitelé dotyčných domů byli již dříve písemně vyzváni k nápravě. Na porušování předpisů tedy byli důrazně upozorněni i v tomto případě s tím, že pokud nedojde ani tentokrát k nápravě, bude následovat sankce. Opakovanou kontrolou uvedeného místa bylo zjištěno, že drtivá většina nádob na směsný odpad již splňuje podmínky stanovené předmětnou vyhláškou.
- V případě 1 důvodné stížnosti bylo poukazováno na nepořádek u kontejnerů, na koloběžku umístěnou na chodníku a na automobil parkující v průjezdu domu na adrese **Čeljabinská 10, Praha 10**. Při místním šetření úředníků OŽR bylo zjištěno, že majitel domu umístil kontejner na směsný odpad na nevhodné místo, na což byl následně písemně upozorněn. Věc s koloběžkami pohozenými na chodnících byla po domluvě předána strážníkům OŘMP Praha 10, kteří jí řešili přímo s provozovatelem těchto vozítek. Dále bylo zjištěno, že okrskář OŘMP Praha 10 již v přestupkovém řízení řeší řidiče automobilu opakovaně zaparkovaného v průjezdu domu, kde blokuje jeden jízdní pruh (jen v období 15. 12. 2019 - 06. 02. 2020 bylo v této věci projednáváno 21 přestupků). Opakovaným šetřením úředníků OŽR bylo zjištěno, že nádoba na komunální odpad je již umístěna v souladu s vyhláškou HMP, koloběžky ani vozidlo se na uvedeném místě již nenacházejí.

Částečně důvodné stížnosti:

- 1 částečně důvodná stížnost směřovala na společnost KOMWAG a.s., svážející mimo svozovou dobu odpad ze základní školy v **Gutově ulici, Praha 10**, čímž rušila klid občanů, kteří bydlí v okolí. Šetřením úředníků OŽR bylo zjištěno, že v případě údajného odvozu odpadu ze ZŠ Gutova se nejedná o služby objednané a prováděné na požadavek MČ Praha 10, resp. MHMP. Službu uváděnou stěžovatelem provádí na základě smluvního vztahu společnost KOMWAG a.s. pro volnočasový areál „Gutovka“. Provozovatel areálu, objednatel předmětných služeb, byl z OŽR kontaktován a přislíbil domluvu se společností KOMWAG a.s. na změně časového rozpětí svozu odpadu. Tyto svozy budou nadále probíhat okolo 12 hodiny.
- V případě 1 částečně důvodné stížnosti se jednalo o zarostlý a v zimě neudržovaný chodník v ulici **Malešická**, a to mezi ulicemi **Marciho** a **Univerzitní, Praha 10**. Místním šetřením úředníků OŽR bylo zjištěno, že uvedeným chodníkem skutečně prorůstá plevel. O této skutečnosti byla tedy z OŽR informována společnost, která

zajišťuje ve zmíněné lokalitě úklid a údržbu chodníků. Zmíněné nedostatky byly následně odstraněny. Dále bylo zjištěno, že předmětný chodník je zařazen do zimní údržby a že je zde zajišťován úklid sněhu a náledí. Z tohoto důvodu bude v zimních měsících tato lokalita předmětem zvýšené kontroly úklidu.

- **1** částečně důvodná stížnost poukazovala na špatné umístění nádob na komunální odpad na rohu ulic **Bajkalská a Karpatská, Praha 10**, na nepořádek okolo a na nedostatečnou četnost vyvážení odpadu. Stav popisovaný ve stížnosti je již delší dobu řešen úředníky OŽR. Situace na místě však neumožňuje umístit kontejnery na komunální odpad v souladu s vyhláškou HMP. To je hlavní příčinou nepořádku okolo současného umístění těchto nádob a to i přes skutečnost, že frekvence odvozu odpadků byla shledána jako dostačující. V současné době probíhá jednání SVJ Bajkalská 28 s MČ Praha 10 o pronájmu vhodné části obecního pozemku na kterém by mohlo dojít k výstavbě kontejnerového stání.
- **1** částečně důvodná stížnost směřovala na zanedbanou zeleň a přerostlé dřeviny okolo domu na adrese **Dukelská 1150/3, Praha 10**. Šetřením úředníků OŽR se informace stěžovatelky částečně potvrdily. Z tohoto důvodu byla zjednána odborná firma, která za účasti zástupců OŽD i za účasti stěžovatelky dřeviny upravila do vyhovujícího stavu.
- V případě **1** částečně důvodné stížnosti se jednalo o neutěšený stav chodníků v ulicích **Malínská a Kounická, Praha 10**, o nevhodnou základnu pro umístění kontejnerů na tříděný odpad na křižovatce těchto ulic a o autovraky v okolí. Místním šetřením úředníků OŽR se některé skutečnosti uváděné stěžovatelem potvrdily. Upozornění na technický stav chodníků bylo postoupeno věcně příslušné TSK HMP. Požadavek na zpevnění podkladu pro kontejnery na tříděný odpad nebyl shledán jako nezbytný pro užívání těchto nádob. Přítomnost dlouhodobě odstaveného neuzamčeného vozidla na pozemku svěřenému do správy MČ Praha 10 byla shledána jako nežádoucí a OŽR poskytne podklady TSK HMP k provedení jeho odstranění.

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 „SR“), bylo ÚMČ Praha 10 v roce 2020 evidováno celkem **25** stížností, které byly směřovány na nesprávný úřední postup. **3** stížnosti byly postoupeny k vyřízení věcně a místně příslušným subjektům. Ze zbylých **22** stížností bylo po prošetření **16** stížností vyhodnoceno jako nedůvodných a **6** stížností jako částečně důvodných. Porovnání stížností podaných podle ustanovení § 175 SR za roky 2017, 2018, 2019 a 2020, včetně jejich důvodnosti, je uvedeno v tabulce č. 17.

tabulka č. 17

důvodnost / rok	2017	2018	2019	2020
stížnosti v oblasti přenesené působnosti	9	11	5	25
důvodné a částečně důvodné stížnosti	1	0	1	6
nedůvodné stížnosti	8	11	4	16
postoupené stížnosti	0	0	0	3

Stížnosti vyřizované v roce 2020 v režimu přenesené působnosti byly na ÚMČ Praha 10 vyřizovány pouze odborem občanskosprávním, odborem sociálním, odborem stavebním a odborem živnostenským. Z tohoto důvodu jsou v následujícím přehledu zahrnuty pouze tyto subjekty.

2.1 Odbor občanskosprávní

tabulka č. 18

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

Odbor občanskosprávní v roce 2020 obdržel **2** stížnosti na postup správního orgánu, obě tyto stížnosti byly po prošetření vyhodnoceny jako nedůvodné (**důvodnost tedy činila 0 %**).

2.2 Odbor sociální

tabulka č. 19

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
13	0	8	0	5

V roce 2020 bylo odborem sociálním (dále jen „OSO“) vyřizováno celkem **13** stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti. Z tohoto počtu byla **1** stížnost (nedůvodná) směřovaná na chování správního orgánu, **12** stížností pak bylo podáno na postup správního orgánu. Po prošetření bylo z tohoto počtu vyhodnoceno **5** stížností jako částečně důvodných a **8** stížností jako nedůvodných (**důvodnost činila 62,5 %**).

Částečně důvodné stížnosti:

- **1** částečně důvodná stížnost směřovala na postup správního orgánu, OSO - OSPOD, ve věci nezletilé dcery stěžovatelky, která je dle stěžovatelky při styku s otcem vystavována nebezpečí ohrožení mravní výchovy. Šetřením VED OSO s vedoucí OSPOD bylo zjištěno, že reakce a postup úřednice OSPOD byly v souladu s platnou legislativou a byly směřovány k zajištění klidného zázemí nezletilé, nezbytného pro její zdravý vývoj. Nicméně po formální stránce bylo shledáno, že úprava protokolu o dohodě obou rodičů nebyla správná. Vzhledem k tomu, že se jednalo o první pochybení úřednice, která protokol zpracovala, a bylo zřejmé, že tato si jej uvědomuje, VED OSO shledal, že samotné projednání věci je pro nápravu a prevenci dalších chyb postačující.
- **1** částečně důvodná stížnost se týkala jednání sociální pracovnice OSO - OSPOD. Záležitost údajné nestrannosti sociální pracovnice v záležitosti péče o nezletilou dceru stěžovatele byla ze strany VED OSO za účasti vedoucí OSPOD s dotyčnou pracovnící projednána, přičemž bylo zjištěno, že se jedná spíše o nedorozumění než o úmysl stranit jednomu z rodičů. Pro příště bude dotyčná úřednice při jednání s oběma rodiči postupovat s větší srozumitelností, navíc vedoucí OSPOD se bude maximálně snažit být těmto jednáním přítomna.
- V **1** případě částečně důvodné stížnosti se jednalo o jednání referentky OSO - OSPOD ohledně nezletilého příbuzného podatelky. Pochybení spatřovala stěžovatelka v tom, že nedošlo k zajištění pomoci tomuto dítěti v době, kdy se matka o dítě nedokázala postarat sama. Při prošetření stížnosti vyšlo najevo, že nedošlo k naplnění všech povinností, které jsou sociální pracovníci uloženy. Tyto nedostatky byly VED OSO s dotyčnou úřednicí projednány, přičemž bylo dosaženo shody na krocích, které je v dané věci třeba učinit. Stěžovatelce bylo doporučeno obracet se na přímou nadřízenou soc. pracovnice, aby bylo možné aktuální situaci ovlivnit, případně korigovat.

- **1** částečně důvodná stížnost směřovala na postup úřednice OSO při jednání s klientkou ve věci úpravy vztahů mezi ní, jejím bývalým manželem a jejich dvěma dětmi. Šetřením VED OSO bylo zjištěno, že sociální pracovnice skutečně projednávala se stěžovatelkou záležitosti týkající se nezletilých dětí nevhodnou formou (prostřednictvím telefonátů a emailů). Vedení OSO zastává názor, že telefonický a emailový kontakt může sloužit např. k domlouvání termínů schůzek, nikoliv však k řešení konkrétních citlivých problémů. Dotyčná pracovnice byla na svoje nevhodné počínání upozorněna a bylo jí uloženo používat při komunikaci s klienty formu komunikace, která je vhodná s ohledem na projednávané skutečnosti. Stěžovatelce byla, v případě, že nebude i nadále spokojena se službami příslušné sociální pracovnice, nabídnuta možnost komunikovat přímo s vedoucí OSPOD.
- V **1** případě se jednalo o částečně důvodnou stížnost na úřednici OSO, OSPOD, která, dle tvrzení stěžovatelky, nepostupovala při plnění povinností ustanoveného opatrovníka nezletilého v souladu s jeho nejlepšími zájmy. Šetřením VED OSO bylo zjištěno, že sociální pracovnice, která byla přítomná u soudního jednání o styku otce s nezletilým, nesprávně prezentovala názor pracovnice OSO, která v této věci jinak s rodinou pracuje. Tato situace byla zapříčiněna jednak chybnou komunikací mezi úřednicemi OSO, jednak skutečností, že není technicky možné zajistit, aby u soudního jednání byla vždy fyzicky přítomná věcně příslušná úřední osoba. Při projednávání stížnosti byly dotčené úřednice na pochybení upozorněny a bylo jim uloženo zdokonalit vzájemnou úřední komunikaci.

2.3 Odbor stavební

tabulka č. 20

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
9	3	5	0	1

Odbor stavební (dále jen „OST“) obdržel v roce 2020 celkem **9** stížností podaných podle ustanovení § 175 SŘ. Všechny tyto stížnosti byly podány na postup správního orgánu. Ve **3** případech byly tyto stížnosti postoupeny k rozhodnutí nadřízenému orgánu, odboru správního řádu MHMP. Ze zbývajících **6** stížností bylo po prošetření **5** stížností vyhodnoceno jako nedůvodných a **1** jako částečně důvodná (**důvodnost tedy činila 16,66 %**).

Částečně důvodná stížnost:

- V případě **1** částečně důvodné stížnosti se jednalo o činnost na pozemku **parc. č. 179, kú. Strašnice, Praha 10**. Podatelé upozorňovali na nedodržování výzvy stavebního

úřadu k tomu, aby stavebník zde vybudované parkoviště neužíval a nenechal užívat až do doby vydání pravomocného rozhodnutí OST, a na údajně nepovolené úpravy tohoto pozemku. OST provedl na místě kontrolní prohlídku, při které bylo zjištěno, že nebyla zjednána náprava uložená jeho výzvou vlastníkovi pozemku spočívající v neuzavření zpevněné plochy vybudované bez stavebního povolení. Ve věci bude dále postupovat v souladu se stavebním zákonem. Dále OST posoudil, že osazení zatravnovacích dlaždic a betonových tvarovek nevyžadují rozhodnutí nebo opatření stavebního úřadu.

2.4 Odbor živnostenský

tabulka č. 21

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

Odbor živnostenský v roce 2020 obdržel 1 stížnost na postup správního orgánu, tato stížnost byla po prošetření vyhodnocena jako nedůvodná (důvodnost tedy činila 0 %).

3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10

V následujících podkapitolách je uveden přehled stížností, které v roce 2020 vyřizovaly organizace zřízené městskou částí Praha 10 (dále jen „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 2020 bylo celkem **59** stížností přímo vyřizováno organizacemi zřízenými MČ Praha 10 v oblasti školství. Z tohoto počtu bylo **35** stížností vyhodnoceno jako důvodných či částečně důvodných (**důvodnost činila 59,32 %**). Pro srovnání, v roce 2019 bylo těmito subjekty vyřizováno **45** stížností, z nichž **19** bylo vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných - důvodnost činila **42,22 %**. V následujícím přehledu jsou uvedeny všechny důvodné a částečně důvodné stížnosti vyřizované v roce 2020 v oblasti školství.

3.1.1 Mateřské školy

V roce 2020 bylo vedením mateřských škol (dále jen „MŠ“) zřízených MČ Praha 10 vyřizováno celkem **12** stížností. Po prošetření jejich obsahu bylo **7** stížností vyhodnocených jako nedůvodných a **5** stížností jako důvodných nebo částečně důvodných. Důvodnost stížností vyřizovaných zřízenými mateřskými školami tedy činila **41,66 %**.

Důvodná stížnost:

MŠ Nedvězská

- V 1 případě důvodné stížnosti ředitelka MŠ neplnila úkoly a termíny, které byly s rodiči dětí domluveny, neinformovala rodiče o zásadních věcech týkajících se provozu MŠ a ani nereagovala na snahu rodičů o související emailovou korespondenci. Pracovníci OŠK, kteří byli o situaci informováni, svolali pracovní schůzku, které se účastnilo vedení MŠ a rodiče dětí a záležitost podrobně rozebrali. Ředitelka MŠ přislíbila nápravu, a to zejména zlepšení její komunikace s rodiči dětí.

Částečně důvodné stížnosti:

MŠ Chmelová

- V případě 1 částečně důvodné stížnosti se zákonní zástupci dítěte, které MŠ navštěvuje, ohradili vůči překotným změnám v souvislosti s plánovaným omezením provozu MŠ v měsíci prosinci 2020. Při jednání se stěžovateli bylo vysvětleno, že se jednalo o snahu vedení MŠ o zajištění provozu školy s ohledem na chystanou opravu topení jednoho z pavilónů. Bohužel se ukázalo, že přijaté opatření bylo předčasné, neboť chystaná akce byla odložena.

MŠ Nedvězská

- 1 částečně důvodná stížnost byla směřována na režim v MŠ a na související postup ředitelky školy, zejména pak na spojování tříd v MŠ, nepořádek v oblečení v šatnách dětí a na celkově špatnou atmosféru ve škole - vycházející zejména z trestání schopných zaměstnanců, přetížení pedagogických pracovníků, odvolávání zástupkyň ředitelky a netransparentnosti v hospodaření školy. Stěžovatelé poukazovali i na absenci komunikace ze strany vedení školy. Na projednání podstaty stížnosti byli úředníky OŠK přizvány všechny zainteresované strany, tedy kromě ředitelky MŠ, i učitelé a rodiče žáků. Výsledkem schůzky byl posléze příslib ředitelky MŠ na zjednání nápravy ve všech uvedených bodech.
- V případě 1 částečně důvodné stížnosti se jednalo o napjatou situaci mezi rodiči žáků a ředitelkou MŠ, která vycházela z nedostatečné a pozdní komunikace směrem k rodičům žáků a z nedostatečné spolupráce, která vyústila až v ohrožení práce rodičů vyřazených dětí (tito měli pocit, že se stávají rukojmím vedení MŠ). I v tomto případě došlo k jednání mezi úředníky OŠK, vedením školy a rodiči žáků, kde byla pochybení definována a společnými silami nastavena pravidla k jejich eliminaci. Ředitelka školy přislíbila okamžitou nápravu.
- 1 částečně důvodná stížnost se opět týkala špatné komunikace ředitelky MŠ Nedvězská s rodiči žáků, neplnění pracovních povinností ředitelky, netransparentnosti při správě přeplatků za stravné žáků, nespravedlivého odměňování zaměstnanců MŠ a dalších nesprávných postupů při řízení podřízených zaměstnanců a vedení MŠ. I v tomto případě proběhlo jednání za účasti úředníků OŠK s cílem zjištěné nedostatky odstranit. Stejně jako v předchozích případech přislíbila ředitelka MŠ nápravu.

Vzhledem k tomu, že se jednalo o opakovaná stejná pochybení a jejich náprava nepřinesla žádoucí výsledek, bylo ze strany MČ Praha 10 přistoupeno k řešení nastalé situace v pracovně právní linii. Pracovní postupy a řízení MŠ Nedvězská budou i přes přijaté opatření nadále předmětem zvýšených kontrol ze strany úředníků ÚMČ Praha 10.

3.1.2 Základní školy

V roce 2020 bylo vedením základních škol (dále jen „ZŠ“) na území městské části Praha 10 vyřizováno celkem 23 stížností. Po prošetření bylo 16 stížností vyhodnocených jako nedůvodných, 5 jako částečně důvodných a 2 jako důvodné. Důvodnost stížností vyřizovaných zřízenými základními školami tedy činila 30,43 %.

Důvodné stížnosti:

ZŠ Brigádníků

- 1 důvodná stížnost poukazovala na dlouho trvající suplování, které nemůže plnohodnotně nahradit řádnou výuku matematiky. Tento stav byl zapříčiněn onemocněním učitele matematiky nemocí Covid 19, přičemž nešlo předpokládat, že pracovní neschopnost se protáhne na více jak 2 měsíce. Dlouhodobou nepřítomnost odborného pedagoga po oprávněné kritice rodičů řešilo vedení ZŠ dočasným přijetím nového učitele matematiky pro 2. stupeň.
- V 1 případě důvodné anonymní podání upozornilo na nedodržování předepsaných epidemiologických opatření ze strany pedagogického sboru školy. Prošetřením tohoto podání bylo zjištěno pochybení jednoho učitele, který při výuce v rozporu s nastavenými pravidly nepoužil ochrannou roušku. Záležitost byla řešena ústní domluvou tomuto učiteli.

Částečně důvodné stížnosti:

ZŠ Hostýnská

- V 1 případě částečně důvodné stížnosti se jednalo o zranění prstu ruky jednoho žáka v prostorech ZŠ. Dozor, který byl příhodě přítomen, zajistil ošetření zhmožděného prstu (chlazení postiženého místa), provedl zápis do knihy úrazů, avšak na námítky žáka, že se o nic nejedná, neinformoval o události zákonné zástupce dítěte. Celou záležitost prošetřil ředitel ZŠ a na základě zjištěných skutečností zajistil opakované proškolení všech učitelů, že při jakémkoliv poranění žáka musí být informováni jeho zákonní zástupci.
- 1 částečně důvodné anonymní podání se týkalo kvality výuky konkrétního učitele. Toto oznámení bylo prošetřeno zástupci ředitele školy a bylo projednáno s dotyčným učitelem. Na základě tohoto jednání byl k tomuto případu zřízen tzv. uvádějící učitel (zkušený pedagog, který je mentorem pro začínajícího učitele, či pro učitele nastupujícího do nové školy).

ZŠ Karla Čapka, Kodaňská

- 1 částečně důvodná stížnost byla směřovaná proti poznámce udělené jednomu z žáků za nevhodné chování spojené s rasistickými narážkami. S ohledem na nastavenou distanční výuku nebyla věc do současné doby kompletně prošetřena. Matce dotyčného

žáka bylo odpovězeno ředitelkou i třídním učitelem prostřednictvím systému „Bakalář“. Jakmile to situace dovolí, bude v této souvislosti pracováno s celým třídním kolektivem.

ZŠ Švehlova

- V 1 případě částečně důvodné stížnosti se jednalo o výhrůžky spolužákovi, které viník v průběhu vyučování psal v soukromé korespondenci prostřednictvím platformy Microsoft. Na prověření záležitosti se podílel jak ředitel ZŠ, tak i školní poradenské pracoviště. O události a výsledku šetření byl informován zákonný zástupce provinilého žáka. Studentovi pak bylo uloženo kázeňské opatření. Ostatní žáci ve třídě byli poučeni o zásadách chování během distanční výuky.

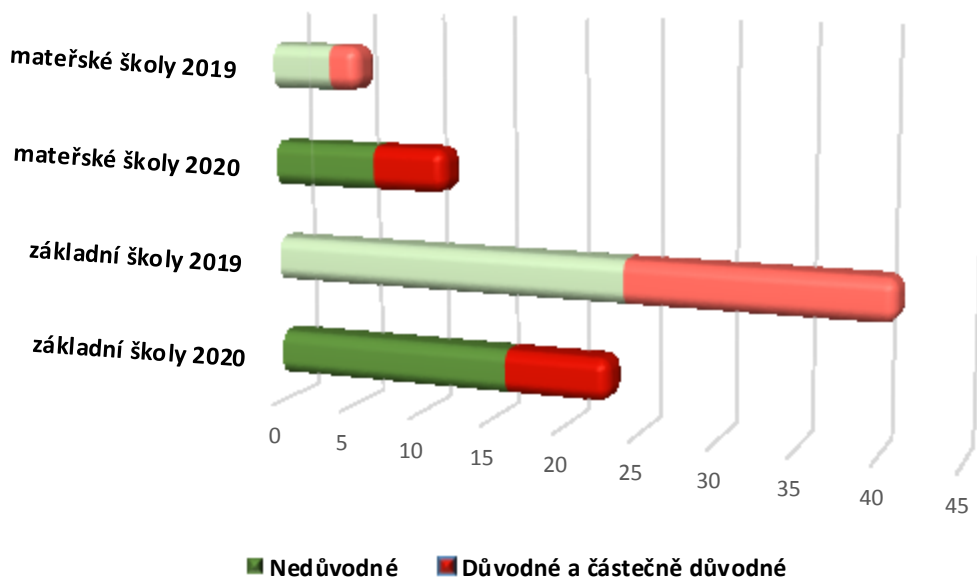
ZŠ Vladivostocká

- V 1 případě se jednalo o částečně důvodnou stížnost 4 zákonných zástupců žáků na kvalitu výuky jednoho z předmětů. Vedení školy za účelem poznání stavu a úrovně výchovné a vzdělávací práce provedlo hospitaci vyučovací hodiny a analýzu četnosti a obsahu komunikace pedagoga s žáky. Na základě zjištěných výsledků byl s vyučujícím proveden hovor. S ohledem na zjištěné skutečnosti bude provedena personální změna. O výsledku šetření byli stěžovatelé informováni.

Porovnání stížností vyřizovaných mateřskými a základními školami za rok 2020 v porovnání s rokem 2019 je znázorněné v grafu č. 5.

graf č. 5

Poměr důvodných a nedůvodných stížností vyřizovaných MŠ a ZŠ za rok 2020 - v porovnání s rokem 2019



MŠ a ZŠ zřízené MČ Praha 10 v roce 2020 obdržely celkem **32** pochvalných podání. Kromě toho proběhly dvě ankety spokojenosti, jejichž výsledkem je pozitivní hodnocení rodičů ke kvalitě poskytované výuky. V pochvalných podáních rodiče a další subjekty ocenili práci a přístup pedagogů, zejména pak jejich přístup k zavedené distanční výuce.

3.1.3 Školní jídelna p. o.

Příspěvková organizace Školní jídelna p. o. (dále jen „ŠJ“) obdržela v roce 2020 celkem **23** stížností. **21** stížností bylo směřováno na chuť podávané stravy - i když se jedná o subjektivní pocity stěžovatelů, ve všech případech byly tyto stížnosti řešeny s vedoucími pracovníky i s řadovými zaměstnanci. Důraz byl kladem na důsledné ochutnávání stravy před jejím výdejem. Ve **2** případech se stížnosti týkaly velikostí porcí vydávané stravy. Tyto stížnosti byly řešeny manažerem kvality ŠJ, kterým byla důrazně připomenuta povinnost dodržovat předepsanou gramáž. Toto připomenutí bylo směřováno jak vedoucím pracovníkům, tak i pracovníkům u výdeje stravy.

ŠJ v roce 2020 obdržela i **106** pochvalných podání. V těchto pochvalách podatelé ocenili zejména přístup personálu ŠJ, chuť a vzhled jídla.

3.2 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče

OSO evidoval v roce 2020 celkem **17** 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“). **8** z těchto stížností bylo vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**celková důvodnost tedy činila 47,06 %**).

V porovnání s rokem 2019, kdy bylo v této oblasti vyřizováno **5** stížností, z nichž byly **4** vyhodnoceny jako částečně důvodné, se sice počet obdržených stížností zvýšil více jak **3x**, avšak důvodnost klesla o **32,94 %**.

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

CSOP Sámova v roce 2020 vyřizovalo celkem 14 stížností. Z tohoto počtu byly po prošetření 4 stížnosti vyhodnocené jako důvodné a 3 stížnosti jako částečně důvodné (**důvodnost tedy činila 50 %**).

Důvodné stížnosti:

- 1 důvodná stížnost, kterou podali pečovatelé CSOP Sámova, se týkala monitorování bytu klientů CSOP Sámova kamerovým systémem, který byl spuštěn bez předchozího upozornění ošetřujícího personálu na jeho spuštění. Vedení CSOP Sámova záležitost prošetřilo, přičemž bylo zjištěno, že kritizovaným spuštěním systému došlo k porušení pravidel stanovených SQSS (standard kvality sociálních služeb) a směrnice na ochranu osobních údajů (GDPR). Za uvedení pochybení byla stěžovatelům ze strany vedení CSOP Sámova vyslovena omluva a provoz kamerového systému byl nastaven do souladu s příslušnými předpisy.
- V případě 1 důvodné stížnosti se jednalo o neprofesionální chování dvou pracovníků přímé péče Domova seniorů Zvonková. Vedoucí domova záležitost prošetřila, přičemž zjistila jednak porušení etického kodexu sociálních pracovníků, jednak porušení pracovní kázně. Za zjištěná pochybení byla klientkám, které stížnost podaly, vyjádřena omluva. Vzhledem ke skutečnosti, že u uvedených pracovníků domova se jednalo o opakované pochybení, bylo, kromě uděleného napomenutí, přistoupeno i ke snížení osobního ohodnocení. Činnost těchto pracovníků bude nadále podléhat zvýšené kontrole vedení Domova seniorů Zvonková.
- V 1 případě si stěžovala dcera klientky Domova seniorů Zvonková na nedostatečnou péči v probíhajících horkých dnech, která byla poskytována její matce – klientce domova. Vedoucí domova stížnost prošetřila a zjistila nedostatky v práci pracovníků přímé péče. Zjištěná pochybení byla ihned napravena a dceři klientky i klientce samotné byla vyjádřena omluva. Pracovníkům přímé péče, které pochybily, bylo, kromě písemného napomenutí, sníženo osobní ohodnocení.
- 1 důvodná stížnost, kterou podali zaměstnanci Domova seniorů U Vršovického nádraží, se týkala špatného vedení domova, jednání a chování vedoucí domova k zaměstnancům, které přechází až do roviny šikany. Vedení CSOP Sámova stížnost prošetřilo, přičemž zjistilo porušení etického kodexu sociálních pracovníků, nevhodné jednání s klienty domova i se zaměstnanci a neplnění pracovních povinností vedoucí domova. S ohledem na závažnost tohoto zjištění byla vedoucí Domova seniorů U Vršovického nádraží odvolána z funkce.

Částečně důvodné stížnosti:

- 1 částečně důvodná stížnost směřovala na způsob podávání stravy pracovníci pečovatelské služby Domova spokojeného žití Sámova. Klientka zároveň požádala o výměnu pečovatelky. Vedoucí příslušného okrsku stížnost prošetřila a zjistila, že dotyčná pracovníce předpokládala přímou konzumaci stravy klientkou a proto přinesla oběd v jediné nádobě, nikoliv odděleně. Bohužel klientka si jídlo ponechala až na druhý

den, přičemž došlo ke znehodnocení stravy. Pracovnice pečovatelské služby byly upozorněny na nezbytnost ukládání potravin do oddělených misek jídlonosiče. Zároveň došlo i k výměně pečovatelky.

- V 1 případě částečně důvodné stížnosti klientky **Domova spokojeného žití Sámova** se jednalo o údajné používání nevhodných doplňků stravy, krádeže potravin v kuchyni domova, nedostatečnou nutriční hodnotu jídla, chuť jídla a příliš hlasitou komunikaci paní hospodářky. Všechny body stížnosti byly prošetřeny manažerem stravovacího úseku, přičemž pouze hlasitá komunikace hospodářky byla shledána jako nepřiměřená. I přesto, že skutečnosti ohledně stravy, které stěžovatelka uváděla, se nepotvrdily, budou nadále prováděny namátkové kontroly pracovníků kuchyně a bude probíhat kontrola jak kvality surovin, tak i výsledných pokrmů. Paní hospodářka byla upozorněna, aby zvýšeným hlasem komunikovala pouze s nedoslýchavými klienty.
- 1 částečně důvodná stížnost byla směřovaná na opakované netaktní chování a neplnění pracovních povinností hospodářkou kuchyně **CSOP Sámova**. Šetřením, které provedl manažer stravovacího provozu, bylo zjištěno pochybení a nedodržení postupů při prodeji obědů. Svoji chybu hospodářka uznala a přislíbila nápravu. Netaktní či neetické chování se šetřením neprokázalo. Přes tuto skutečnost bude ze strany manažera stravovacího provozu prováděna zvýšená kontrola pracovní činnosti hospodářky.

CSOP Sámova v roce 2020 přijalo i **41** podání, která byla klasifikována jako pochvala či poděkování. Tyto byly směřovány především do oblasti péče o klienty a na empatii pracovníků CSOP.

3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice p. o.

LDN Oblouková v roce 2020 vyřizovala **3** stížnosti, z nichž **1** stížnost byla po prošetření vyhodnocena jako částečně důvodná (**důvodnost činila 33,33 %**).

Částečně důvodná stížnost:

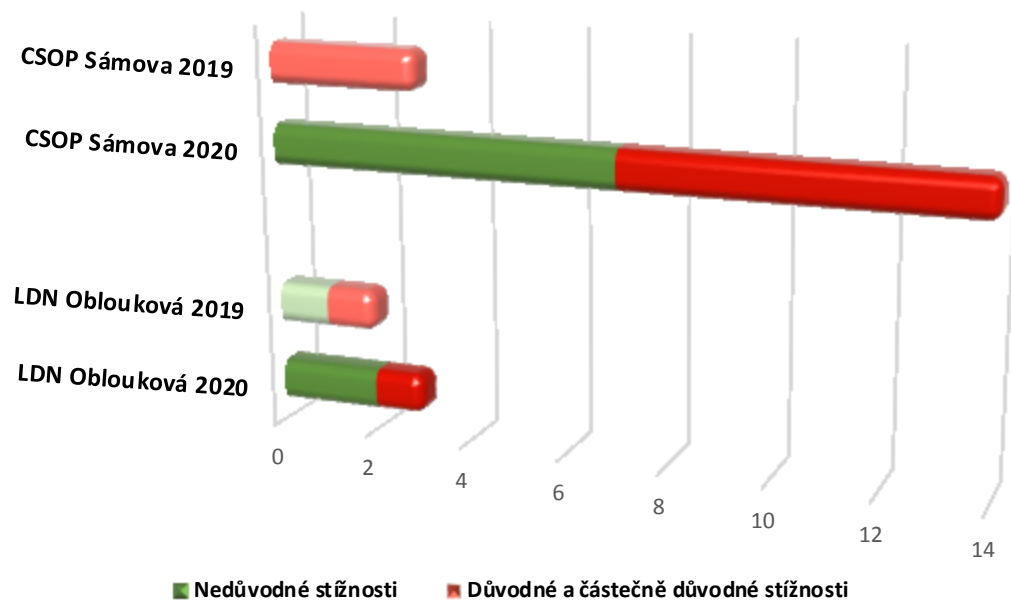
- V 1 případě byla částečně důvodná stížnost lékařky Psychiatrické nemocnice Opava směřovaná proti nevhodnému jednání sociální sestry, která působí v **LDN Oblouková**. Ředitel LDN toto počínání vyřešil osobním pohovorem s dotyčnou sociální sestrou, stěžovatelce byla jak ústně, tak i následně písemnou formou poskytnuta omluva.

LDN Oblouková v roce 2020 přijala **18** pochvalných podání, která se týkala především péče, která je zde klientům poskytována.

Přehled stížností vyřizovaných CSOP Sámova a LDN Oblouková za rok 2020 v porovnání s rokem 2019 a jejich důvodnosti je znázorněný v grafu č. 6.

graf č. 6

Poměr důvodných a nedůvodných stížností vyřizovaných zřízenými organizacemi v oblasti sociálních služeb za rok 2020 v porovnání s rokem 2019

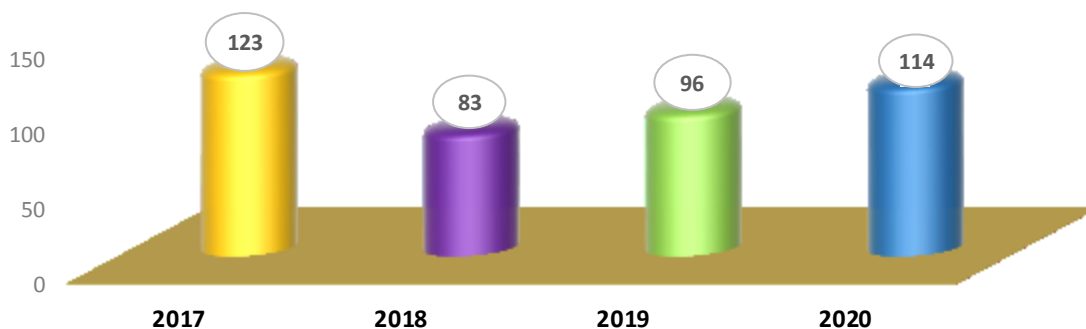


4 Pochvalná podání

ÚMČ Praha 10 obdržel v roce 2020 celkem **114** 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 2019, kdy bylo evidováno celkem 96 pochvalných podání, se jedná o meziroční nárůst o 18,75 %. Počet přijatých pochvalných podání v roce 2020 a jejich porovnání s roky 2017, 2018 a 2019 je znázorněn v grafu č. 7.

graf č. 7

**Porovnání počtu pochvalných podání
za roky 2017 až 2020**



4.1 Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10

V grafu č. 8 a níže uvedené tabulce č. 22 lze porovnat počet pochval⁴ adresovaných jednotlivým odborům ÚMČ Praha 10. Za sledované období roku 2020 se nejvíce pochval týkalo OOS (**65 pochvalných podání**), což představuje **47,1 %** ze všech pochval směřovaných na odbory ÚMČ Praha 10. V počtu pochvalných podání je na druhém místě OKP s **22 pochvalnými podáními (15,94 %)**. Třetí v pořadí, pokud se týká pochvalných podání, je **OŽR**, kterému bylo adresováno **19 pochvalných podání (13,77 %)**.

⁴ Ve 12 případech směřovala pochvalná podání na činnost 3 odborů. Z tohoto důvodu zde uvedené údaje nekorespondují s údaji o celkovém počtu obdržených pochval.

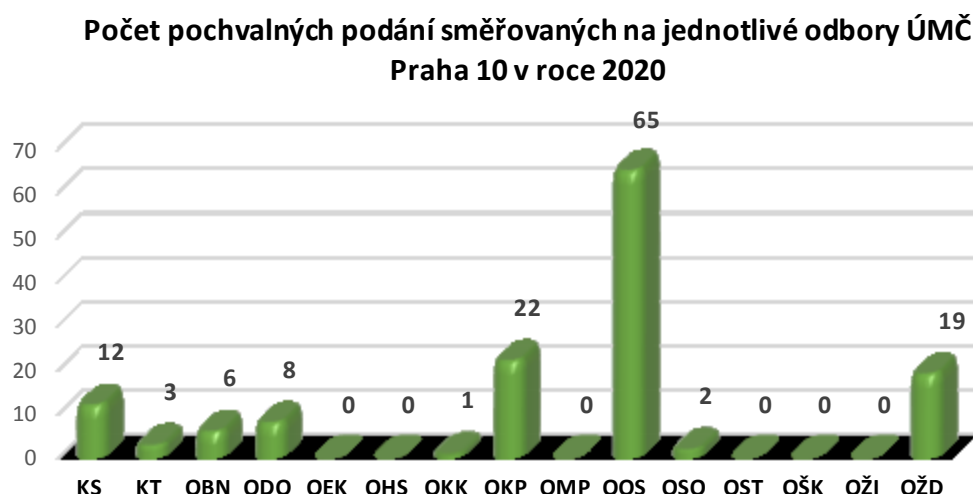
tabulka č. 22

Odbor / rok	2017	2018	2019	2020
KS	0	0	3	12
KT	0	0	1	3
OBN	1	4	6	6
ODO	-	-	-	8
OEK	1	0	0	0
OHS	18	16	17	0
OKK	2	1	1	1
OKP	12	8	18	22
OMP	7	1	1	0
OOS	51	26	39	65
OSO	6	6	3	2
OST	4	2	4	0
OŠK	1	0	0	0
OŽI	1	5	2	0
OŽR⁵	26	19	12	19
Celkem za rok	129	88	107	138⁶

⁵ U OŽR jsou evidovány/započteny i pochvalná podání, které do 17. 07. 2020 vyřizoval tehdejší odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje.

⁶ Ve 12 případech směřovala pochvalná podání na činnost 3 odborů. Z tohoto důvodu zde uvedené údaje nekorrespondují s údaji o celkovém počtu obdržených pochval.

graf č. 8



4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi

Z celkového počtu pochvalných podání obdržených za rok 2020 (114) jich **101 kladně hodnotilo práci konkrétních úředníků ÚMČ Praha 10**. V tabulce č. 23 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 z části, týkaly konkrétní fyzické osoby (tj. stížnosti na postup či chování úředníka ÚMČ Praha 10, nebo pracovníka organizace ve smluvním vztahu k ÚMČ Praha 10). Z uvedené tabulky vyplývá, že v roce 2020 bylo podáno celkem **27** stížností na konkrétní úředníky či zaměstnance. Z uvedeného počtu bylo, po prošetření, **8** stížností vyhodnocených jako částečně důvodných. **7** částečně důvodných stížností se týkalo úředníků OSO - OSPOD, (tyto stížnosti jsou popsány v podkapitolách „**1.8** a **2.2 Odbor sociální**“), ve zbývajícím **1** případě se jednalo o důvodnou stížnost na chování a jednání vedoucí pečovatelské služby CSOP Sámova (popsáno v podkapitole **3.2.1 „Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci**“).

tabulka č. 23

rok	Pochvalná podání týkající se konkrétního pracovníka	Stížnosti týkající se konkrétního pracovníka	
		celkem	důvodné a č. důvodné
2017	106	16	4
2018	74	23	5
2019	87	7	1
2020	101	27	8

5 Anonymní podání

V roce 2020 OKK evidoval 6 anonymních podání. Ani jedno z těchto podání nebylo vyhodnoceno jako důvodné či částečně důvodné. Pro srovnání, v roce 2019 bylo evidováno 5 anonymních podání, z nichž 1 bylo vyhodnoceno jako částečně důvodné. V meziročním srovnání tedy sice došlo k zvýšení evidovaných podání o 16,66 %, pokud se však týká důvodnosti, tak tato poklesla na 0.

6 Petice

V roce 2020 byla OKK evidováno celkem 7 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 7 petic byla 1 vyhodnocena jako částečně důvodná (**důvodnost tedy činila 14,29 %**).

Částečně důvodná petice:

6.1 Odbor životního prostředí a územního rozvoje

- V 1 případě byla ÚMČ Praha 10 doručena petice proti přeložení horkovodu AZ Premika s.r.o. v ulici Na Třebešíně na městské pozemky čp. 1463/16 a 1463/17 sousedící s parkem a do parku Jiřího Karena, čp. 1463/8. OŽR skutečností uváděné v petici prověřil, a došel k závěru, že přeložku horkovodu lze realizovat na pozemku ve vlastnictví stavebníka, a tedy že k přeložení horkovodu na pozemky ve správě MČ Praha 10 není důvod. Navíc by si požadované práce vyžádaly pokácení stromů bez možnosti výsadby nových, čímž by došlo k zmaření plánované investice do rekonstrukce chodníku a celkovému trvalému znehodnocení pozemku MČ Praha 10. Na základě tohoto zjištění byla petentům zaslána informace o nesouhlasném stanovisku k uvedenému záměru.

7 Korespondence

V roce 2020 OKK evidoval 7 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 dopravy a životního prostředí.

8 Závěr

V návaznosti na vnitřní instrukci QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* provedl OKK rozbor jednotlivých podání, která byla ÚMČ Praha 10 vyřizována v roce 2020.

Počet všech podání evidovaných OKK ve smyslu vnitřní instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* se v roce 2020 oproti roku 2019 zvýšil o 64, což činí meziroční nárůst o 32,82 %. Na tomto zvýšení se nejvyšší měrou podílel počet doručených stížností v režimu samostatné působnosti (více o 27) a počet pochvalných podání (více o 18). Důvodnost všech stížností se v roce 2020 ve srovnání s rokem 2019 znatelně snížila, v procentním vyjádření se jedná o pokles ze 46,3 % na 28,8 %, tedy o 17,5 %. Nejvíce stížností vyřizoval OŽR.

Počet pochval obdržených v roce 2020 se oproti roku 2019 zvýšil z 96 na 114. V procentním vyjádření se jedná o nárůst o 18,75 %. Počet pochvalných podání navíc činil 47,3 %, tedy téměř polovinu z celkového množství podání majících charakter stížnosti, pochvaly, petice, korespondence či anonymního podání ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*, které vyřizovaly jednotlivé odbory nebo samostatná oddělení ÚMČ Praha 10. Nejvíce pochvalných podání bylo, stejně jako v předchozích letech, adresováno úředníkům OOS, kteří pracují na přepážkových pracovištích.

Z analýzy zpracovaných podání vyplývá, že v oblasti vyřizování stížností probíhá ze strany ÚMČ Praha 10 efektivní komunikace s občany prostřednictvím vícero informačních kanálů. Občané, při komunikaci s úředníky ÚMČ Praha 10 či volenými orgány MČ Praha 10, stále více využívají moderní komunikační technologie. Nejedná se pouze o klasické sociální sítě, ale i o různá diskusní fóra nebo třeba o nástroj „Mobilní rozhlas“. Ať však komunikace „občan - úřad“ probíhá jakýmkoli způsobem, jedná se o významný nástroj k řešení záležitostí obce i občanů a zároveň i o zdroj podnětů pro efektivnější postupy odborů ÚMČ Praha 10 a jejich úředníků. Evidence obdržených podání, kterou vede OKK, pak tvoří specifickou zpětnou vazbu, která přináší exaktní přehled o činnosti a fungování jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10, organizačních složek MČ Praha 10 a jejich zaměstnanců. OKK v tomto procesu plní důležitou roli zprostředkovatele mezi občany a věcně příslušnými zpracovateli jejich záležitostí, a zároveň i garanta jejich včasného a řádného vyřízení.

Seznam zkratek

CSOP Sámova	Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci p. o., Sámova 7, Praha 10
ČŠI	Česká školní inspekce
GDPR	Obecné nařízení o ochraně osobních údajů
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
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 ÚMČ Praha 10
OMP	odbor majetkoprávní ÚMČ Praha 10
OOS	odbor občanskosprávní ÚMČ Praha 10
OŘ MP Praha 10	obvodní ředitelství městské policie v Praze 10
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
OŽD	odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje ÚMČ Praha 10
OŽR	odbor životního prostředí a územního rozvoje ÚMČ Praha 10
OŽI	odbor živnostenský ÚMČ Praha 10
PČR	Policie České republiky
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
ZPS	zóny placeného stání
ZŠ	základní škola