



**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 2015**

**zpracoval:** Bc. Richard Tichý, vedoucí referátu stížností

**ověřil:** Mgr. Tomáš Kosmel, pověřený vedením odboru kontroly a komunikace

**v Praze:** 1.3.2016

## Obsah

Obsah.....	2
Úvod.....	4
1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti .....	6
Stížnosti v rámci samostatné působnosti – důvodnost.....	8
1.1 Kancelář starostky ÚMČ Praha 10 .....	10
1.2 Kancelář tajemníka ÚMČ Praha 10.....	10
1.3 Odbor ekonomický .....	10
1.4 Odbor hospodářské správy .....	10
1.5 Odbor kontroly a komunikace .....	10
1.6 Odbor kultury a projektů .....	12
1.7 Odbor majetkoprávní.....	13
1.8 Odbor občanskosprávní .....	15
1.9 Odbor sociální.....	15
1.10 Odbor stavební.....	16
1.11 Odbor školství.....	18
1.12 Odbor živnostenský .....	18
1.13 Odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje.....	19
2 Stížnosti vyřizované v rámci 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 a.s. ....	24

3.2	Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče.....	24
3.2.1	Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10.....	25
3.2.2	Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice.....	26
4	Pochvalná podání.....	28
4.1	Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10 .....	28
4.2	Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi.....	30
4.3	Nejčastěji oceňovaná služba MČ Praha 10.....	31
5	Anonymní podání .....	32
5.1	Odbor ekonomický .....	32
5.2	Odbor kontroly a komunikace .....	32
5.3	Odbor sociální.....	33
5.4	Odbor stavební.....	33
5.5	Odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje.....	33
6	Korespondence .....	34
7	Petice .....	34
	Závěr.....	35
	Seznam zkratek .....	36

## Úvod

Odbor kontroly a komunikace (dále jen „OKK“) evidoval v roce 2015 celkem **317 podání**, která měla charakter **stížnosti, pochvaly, petice, korespondence či anonymního podání ve smyslu instrukce QI 83-01-02**. Z tohoto celkového počtu podání bylo **186 stížností** (180 stížností vyřizovaných v samostatné působnosti, 6 stížností vyřizovaných v režimu zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů - dále jen SŘ), **13 anonymních podání, 4 petice, 88 pochvalných podání a 26 podání vyřizováno jako ostatní korespondence**. Přehled přijatých podání a jejich porovnání s roky 2012, 2013 a 2014 jsou uvedeny v tabulce č. 1 a znázorněny v grafu č. 1.

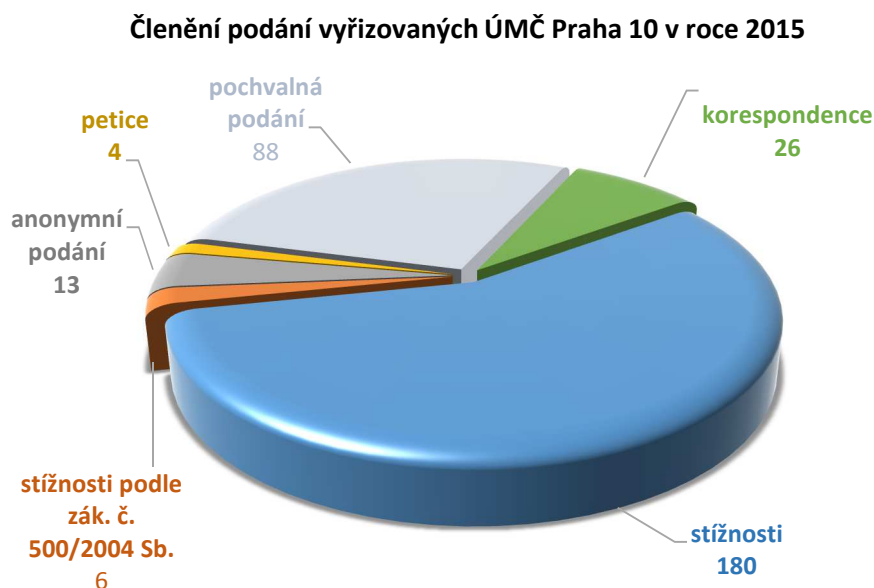
tabulka č. 1<sup>1</sup>

Oblast/rok	2012	2013	2014	2015
<b>Stížnosti</b>	201	260	264	<b>180</b>
<b>Stížností podle SŘ</b>	8	6	10	<b>6</b>
<b>Anonymní podání</b>	13	18	16	<b>13</b>
<b>Petice</b>	9	7	4	<b>4</b>
<b>Pochvalná podání</b>	31	60	98	<b>88</b>
<b>Korespondence</b>	4	21	25	<b>26</b>
<b>Celkem za rok</b>	<b>266</b>	<b>372</b>	<b>417</b>	<b>317</b>

---

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

graf č. 1



Oproti roku 2014 došlo k výraznému poklesu obdržených podání. Výše uvedené údaje představují pro rok 2015 meziroční **propad o 23,98 %** oproti předcházejícímu roku.

Nejvyšší měrou se na poklesu evidovaných podání podílejí stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti, jejichž počet činil 180, tedy o 84 méně než počet stejného typu stížností vyřizovaných v roce 2014. K dílčímu meziročnímu poklesu došlo i u stížností vyřizovaných v režimu SŘ (méně o 4 stížnosti) a u anonymních podání (méně o 3 anonymní podání). Počet podání občanů vyřizovaných jako korespondence se oproti roku 2014 zvýšil o 1. Kromě výše uvedených podnětů OKK dále vyřizoval také osobní návštěvy a telefonické dotazy občanů, týkající se především „poradenství“ v oblastech jím vykonávaných nebo příbuzných.

Celkový počet podání evidovaných a dozorovaných v roce 2015 je tvořen z:

- **56,78 %** stížnostmi vyřizovanými v samostatné působnosti (2014 - 63,31 %),
- **1,89 %** stížnostmi vyřizovanými v režimu SŘ (2014 - 2,40 %),
- **4,10 %** anonymními podáními (2014 - 3,84 %),
- **1,27 %** peticemi (2014 - 0,96 %),
- **27,76 %** pochvalnými podáními (2014 - 23,50 %),
- **8,20 %** korespondencí (2014 - 5,99 %).

Z celkového počtu evidovaných podání jich bylo doručeno **203**, tj. **64,04 %**, elektronickou cestou, z toho **196** podání bylo zasláno elektronickou poštou, tj. e-mailem a **7** prostřednictvím datových schránek.

## 1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti

V níže uvedené tabulce č. 2 a grafu č. 2 lze porovnat počet stížností směřovaných vůči jednotlivým odborům ÚMČ Praha 10.

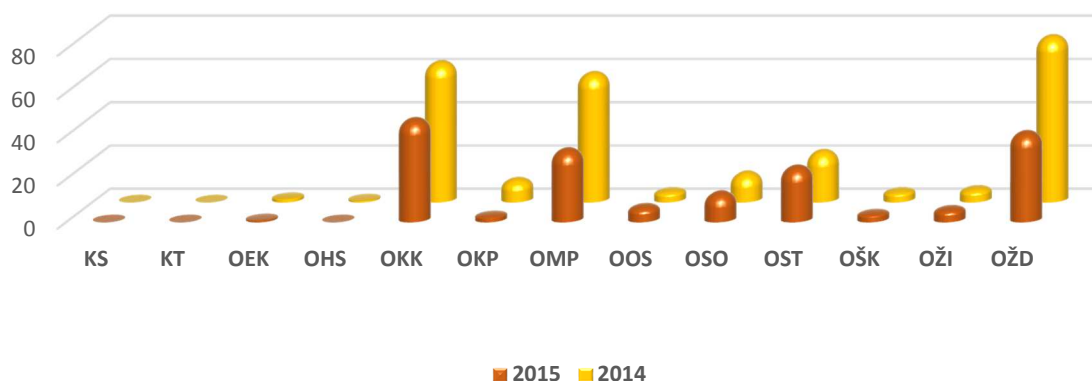
tabulka č. 2

zkratka	název odboru	2014	2015	rozdíl
KS	Kancelář starostky MČ Praha 10	0	0	0
KT	Kancelář tajemníka ÚMČ Praha 10	0	0	0
OEK	odbor ekonomický	2	1	-1
OHS	odbor hospodářské správy	1	0	-1
OKK	odbor kontroly a komunikace	64	47	-17
OKP	odbor kultury a projektů	10	3	-7
OMP	odbor majetkoprávní	59	33	-26
OOS	odbor občanskosprávní	5	7	+2
OSO	odbor sociální	13	13	0
OST	odbor stavební	23	25	+2
OŠK	odbor školství	5	4	-1
OŽI	odbor živnostenský	6	6	0
OŽD	odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje	76	41	-35
celkem		264	180	-84

Z výše uvedených údajů vyplývá, že v roce 2015 nejvíce stížností vyřizoval odbor kontroly a komunikace. I přes pokles počtu vyřizovaných stížností ve srovnání s rokem 2014 je na druhé pomyslné příčce oblast životního prostředí, rozvoje a dopravy. Třetí největší objem stížností byl vyřizován odborem majetkoprávním.

graf č. 2

**Porovnání počtu vyřizovaných stížností po jednotlivých odborech  
ÚMČ Praha 10**



**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 doručení ÚMČ Praha 10. V případech, které určí TAJ nebo vedoucí 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 vedoucího OKK. V roce 2015 došlo k 9 případům, kdy vedoucí OKK obdržel žádost o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti. Ve všech případech bylo shledáno, že argumenty uvedené v těchto žádostech jsou řádně odůvodněné a prodloužení předmětných lhůt bylo schváleno. Stěžovatelé byli vždy o prodloužení lhůty pro vyřízení svých stížností řádně informováni. Přehled prodloužených lhůt a jejich porovnání s roky 2011, 2012 a 2013 je uveden v tabulce č. 3.

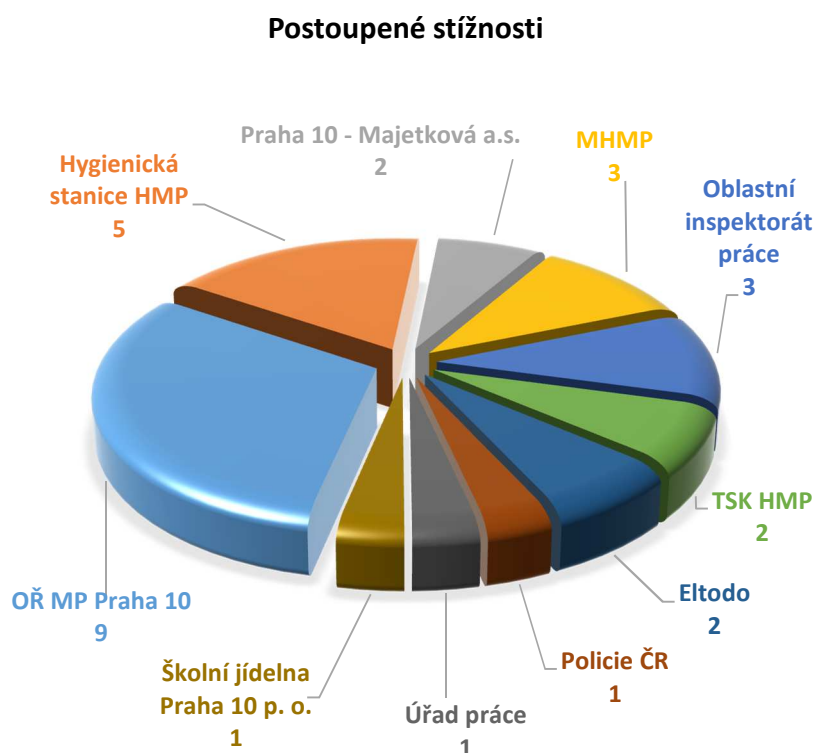
tabulka č. 3

Rok	Počet prodloužených lhůt pro vyřízení stížnosti
2012	<b>10</b>
2013	<b>9</b>
2014	<b>3</b>
2015	<b>9</b>

## Postoupené stížnosti

U 29 doručených stížností nebyl ÚMČ Praha 10 věcně ani místně příslušným orgánem k jejich vyřízení. Předmětné stížnosti tak byly, bez vyhodnocení důvodnosti, postoupeny příslušným orgánům k přijetí vlastních opatření. Počet postoupených stížností oproti údajům vedených k roku 2014 poklesl o **34,09 %** (v roce 2014 bylo postoupeno celkem 44 stížností). Přehled postoupených stížností ve vztahu k věcně příslušným orgánům je znázorněn v grafu č. 3.

graf č. 3



## Stížnosti v rámci samostatné působnosti – důvodnost

Celkem bylo ÚMČ Praha 10 v roce 2015 vyřizováno **180** stížností týkajících se samostatné působnosti. Po prošetření bylo z tohoto počtu celkem **57** stížností vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost 31,67 %**). V roce 2014 bylo ve stejné oblasti vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných **75** stížností (důvodnost **28,41 %**). Značná část důvodných nebo částečně důvodných stížností vyřizovaných v rámci samostatné působnosti směřovala do oblastí, které nevznikly v přímé souvislosti s činnostmi vykonávanými ÚMČ Praha 10. Jednalo se například o problematiku hluku na veřejném prostranství, problémy dotýkající se občanského soužití a mezilidských vztahů nebo otázku bezdomovectví. Při



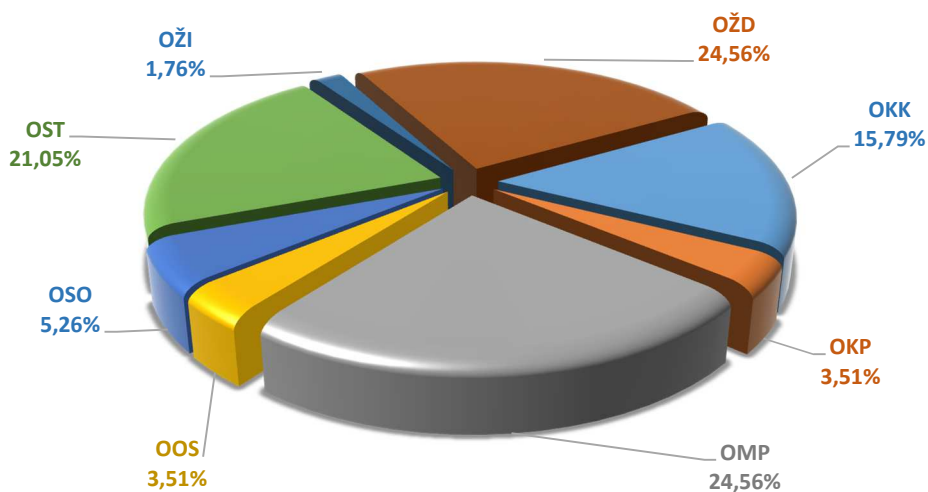
vyřizování takových stížností pracovníci ÚMČ Praha 10 vždy postupovali ve spolupráci s věcně příslušnými subjekty. Rozčlenění stížností, včetně jejich důvodnosti, je uvedeno v tabulce č. 4, v grafu č. 4 je znázorněn podíl jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10 na celkovém množství důvodných a částečně důvodných stížností.

**tabulka č. 4**

	2013	2014	2015
stížnosti v oblasti samostatné působnosti	<b>260</b>	<b>264</b>	<b>180</b>
důvodné a částečně důvodné stížnosti	<b>78</b>	<b>75</b>	<b>57</b>
nedůvodné stížnosti	<b>152</b>	<b>145</b>	<b>94</b>
postoupené stížnosti	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>29</b>

**graf č. 4<sup>2</sup>**

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



<sup>2</sup> Kanceláři starostky ÚMČ Praha 10, kanceláři tajemníka ÚMČ Praha 10 a odborem hospodářské správy ÚMČ Praha 10 nebyly v roce 2015 vyřizovány žádné stížnosti a ani jedna ze stížností vyřizovaných odborem ekonomickým a odborem školství a kultury ÚMČ Praha 10 v roce 2015 nebyla vyhodnocena jako důvodná nebo částečně důvodná. Z tohoto důvodu nejsou tyto subjekty zastoupeny v grafu č. 4

V následujících podkapitolách je rozbor stížností rozdělen po jednotlivých odborech a jsou v nich popsány jednotlivé případy důvodných a částečně důvodných stížností.

### **1.1 Kancelář starostky ÚMČ Praha 10**

V roce 2015 nebyly Kanceláři starostky MČ Praha 10 vyřizovány žádné stížnosti.

### **1.2 Kancelář tajemníka ÚMČ Praha 10**

V roce 2015 nebyly Kanceláři tajemníka ÚMČ Praha 10 vyřizovány žádné stížnosti.

### **1.3 Odbor ekonomický**

V roce 2015 byla odborem ekonomickým ÚMČ Praha 10 vyřizována **1** stížnost. Tato stížnost byla vyhodnocena jako nedůvodná.

### **1.4 Odbor hospodářské správy**

V roce 2015 nebyly odborem hospodářské správy ÚMČ Praha 10 vyřizovány žádné stížnosti.

### **1.5 Odbor kontroly a komunikace**

V roce 2015 bylo odborem kontroly a komunikace vyřizováno **47** stížností, v **9** případech byly stížnosti vyhodnoceny jako důvodné nebo částečně důvodné (**důvodnost 19,15 %**):

- Celkem **3** stížnosti byly směřovány na otázku bezdomovectví. Konkrétně se jednalo o výskyt bezdomovců v **okolí stanice metra Skalka** a na neudržovaném pozemku v ulici **Košická**, Praha 10. Pokud se týká oblasti u stanice metra Skalka, bylo zde provedeno pracovníky OKK, oddělení bezpečnostního managementu, místní šetření za účasti zástupců Obvodního ředitelství městské policie Praha 10 (dále jen „OŘ MP Praha 10“). Byly zde zjištěny nedostatky týkající se nejen nepořádku (informováno OŽD s výzvou k nápravě), ale i výskyt nepřizpůsobivých osob, a to i v podnapilém stavu. Pracovníci OŘ MP Praha 10 přislíbili zvýšení svého zaměření na inkriminovanou oblast. Dalším šetřením pracovníků OKK a OŽD bylo zjištěno, že k pozemku a domu na adrese Košická 150/9, Praha 10 nejsou vyjasněné majetkové poměry (vlastník zemřel a dosud probíhá dědické řízení). Z tohoto důvodu není jasné, komu zaslat výzvu

k odstranění závadného stavu. Na nezabezpečený a volně přístupný objekt byli upozorněni pracovníci OŘ MP Praha 10 s žádostí o zvýšený dohled.

- **1** stížnost byla směřována na zveřejnění osobních údajů na webových stránkách MČ Praha 10 v rozporu s právními předpisy na ochranu osobních údajů. Pracovníci OKK, kteří zajišťují zveřejnění poskytnutých informací na webových stránkách MČ Praha 10, předmětnou záležitost prošetřili, přičemž zjistili, že se jednalo o jeden dokument, který byl pracovně označen nacionáliemi žadatele o informaci. Ačkoliv byl tento dokument ze strany OKK před zveřejněním přejmenován, stále obsahoval původní označení v rámci metadat. Pokud návštěvník webových stránek MČ Praha 10 potom použil prohlížeč Mozilla Firefox, mohl zjistit i původní označení dokumentu, neboť tato aplikace takový postup umožňuje. Vzhledem k tomu, že informace o žadateli byly v tomto konkrétním případě pouze v rozsahu příjmení a vysokoškolský titul, nemohlo dojít k přímé identifikaci konkrétní osoby (osob s těmito údaji je více), a tedy nedošlo k porušení zákon o ochraně osobních údajů. Po tomto zjištění byly ze strany OKK prověřeny i všechny dříve zveřejněné informace na webových stránkách a opraveny případné odchylky. Zároveň byly určeny odpovědné osoby, které budou zajišťovat komplexní kontrolu dokumentace před jejím zveřejněním.
- V **1** případě se jednalo o stížnost na odstranění lavičky z chodníku na rohu ulic **Vršovická** a **Karpatská**, Praha 10. Pracovníci OKK záležitost prověřili a zjistili, že předmětná lavička byla odstraněna z důvodu jejího možného poškození při provádění udržovacích prací v přilehlém parku. Jelikož po skončení těchto prací již zpět umístěna nebyla, bylo ve spolupráci s pracovníky OŽD zajištěno navrácení odstraněného mobiliáře na původní místo.
- V **1** případě si občanka MČ Prahy 10 stěžovala na rušení nočního klidu z restauračních provozoven v ulici **Krymská**, Praha 10. Pracovníky OKK, OST a OŽI bylo provedeno místní šetření, při kterých se většina skutečností udávaných stěžovatelkou potvrdila. V této souvislosti OST zahájil s majitelem provozovny Zenith Café správní řízení ohledně užívání stavby v rozporu s kolaudovaným účelem. S celou věcí a situací na místě bylo seznámeno vedení OŘ MP Praha 10, které přislíbilo zintenzivnit hlídkovou činnost v okolí ulice Krymská a nekompromisně postihovat zjištěné přestupky.
- V **1** případě se jednalo o stížnost na hluk a rušení nočního klidu provozem tramvají na **Starostrašnické** ulici, na chování návštěvníků okolních restauračních zařízení a na zhoršenou čistotu veřejného prostranství. Pracovníky OKK bylo na místě provedeno šetření, o stanovisko byli požádáni pracovníci OST a OŽD a pracovníci Vozovny Strašnice DP hl. m. Prahy. Hluk od provozu tramvají není v současnosti možné zcela eliminovat, patří k běžné městské hlukové zátěži. K jejímu snížení z provozu ve Vozovně Strašnice přijal DP hl. m. Prahy opatření, které spočívá ve zvýšení četnosti průjezdů tzv. mazací tramvaje, která snižuje hlučnost provozu kolejových vozidel. Řešení hluku a rušení nočního klidu od hostů odcházejících z provozoven Gurmán Gril

a U Slámů je v působnosti OŘ MP Praha 10, kterým byla stížnost v těchto bodech postoupena. Podle pracovníků OŽD je čistota okolí v mezích běžných standardů, i přes tuto skutečnost bude četnost a kvalita úklidu v této oblasti předmětem jejich zvýšené kontrolní činnosti.

- **1** stížnost byla směřována na zvyšující se počet krádeží součástek z motorových vozidel zaparkovaných v ulici **Bečvářova**, Praha 10. Šetřením pracovníků OKK, oddělení bezpečnostního managementu, bylo zjištěno, že v ul. Bečvářova a okolí skutečně došlo k mírnému navýšení nápadu trestné činnosti. Ulice není dostatečně osvětlena z důvodů vzrostlé zeleně. Instalaci kamerového systému řeší MHMP, není však v současnosti náznaků, že by mohly být uvolněny finanční prostředky i pro účely Bečvářovy ulice. O situaci byli vyrozuměni pracovníci OŘ MP Praha 10 a policisté Police ČR Praha IV, kteří přislíbili v zintenzivnit hlídkovou činnost v okolí. Nárůst obdobné trestné činnosti je bohužel celospolečenským jevem, který MČ Praha 10 jen obtížně ovlivní.
- V **1** případě byla stížnost směřována na chování návštěvníků a vandalismus na dětském hřišti v ulici **Pod Bohdalcem**, Praha 10. Šetřením pracovníků OŽD, OKK, oddělení bezpečnostního managementu a OSO bylo zjištěno, že příčinou závadného chování na dětském hřišti "Sedmidomky" jsou děti a dospívající "nepřizpůsobivých" obyvatelů přilehlé ubytovny. Po dohodě se strážníky OŘ MP Praha 10 bude v oblasti navýšena hlídková služba (zejména v pozdních odpoledních a večerních hodinách), bude provedena oprava oplocení hřiště a vybudován ještě jeden vstup tak, aby zbytečně nedocházelo k poškození oplocení. Chování návštěvníků dětského hřiště bude předmětem dalších kontrol a opatření jak OŘ MP Praha 10, OŘ PČR Praha IV, tak i pracovníků OKK, oddělení bezpečnostního managementu.

## **1.6 Odbor kultury a projektů**

V roce 2015 byly odborem kultury a projektů ÚMČ Praha 10 (dále „OKP“) vyřizovány celkem **3** stížnosti. Ve **2** případech se jednalo o stížnosti důvodné nebo částečně důvodné (**důvodnost 66,66 %**):

- V **1** případě se jednalo o stížnost na neobdržení odpovědi na dotaz, proč nebylo umožněno zúčastnit se pobytu pro seniory. Šetřením vedoucí OKP bylo zjištěno, že stěžovatelka nebyla do programu zařazena oprávněně, neboť nesplňovala kritéria stanovené MČ Praha 10. Bohužel stěžovatelce nebyla zaslána písemná odpověď, po prošetření stížnosti byla tato skutečnost napravena a z OKP byl zaslán omluvný dopis s vysvětlením.

- **1** stížnost se týkala nevyžádaného zasílání elektronických novin „Praha 10“. Po prošetření záležitosti pracovníky OKP byla stěžovateli zaslána omluva včetně informace o vyřazení jeho adresy z příslušné databáze.

## 1.7 Odbor majetkoprávní

V roce 2015 bylo pracovníky odboru majetkoprávního (dále „OMP“) vyřizováno **33** stížností. V **14** případech se jednalo o důvodné nebo částečně důvodné stížnosti (**důvodnost 42,43 %**):

- Celkem **9** stížností se týkalo chování nájemců obecních bytů, které obtěžovalo uživatele ostatních bytů. Ve třech případech se jednalo o nájemníka obecního bytu v jinak privatizovaném domě na adrese **Holandská 115**, Praha 10, který hromadí věci ve společných prostorech domu a brání provádění pravidelných revizí spotřebičů a provedení odečtu měřidel energií v bytě. Jedná se o problematického nájemníka, u kterého se OMP pro opakované porušování povinností stanovených v nájemní smlouvě již v minulosti pokoušel o výpověď z nájmu bytu. Tento postup OMP však byl nájemníkem napaden u soudu, kterým byla výpověď shledána za neplatnou. Uvedený nájemník byl pracovníky OMP v předmětné věci opakovaně kontaktován, byl vyzván k odstranění jeho předmětů ze společných částí domu a k zpřístupnění bytu za účelem odečtů měřidel energií a provedení potřebných revizí. K uklizení společných prostor domu částečně došlo, menší část věcí, zejména ve sklepních prostorech, však zůstala na místě s tím, že se k jejich vlastnictví uvedený nájemník nehlásí. V souvislosti s odečtem měřidel energií a revizí zařízení bytu podniká v současnosti příslušné právní kroky výbor SVJ, OMP je připraven jeho postup podpořit. V jednom případě se jednalo o stížnost na nájemníka obecního bytu v domě **Nad Úžlabinou 443**, Praha 10, který svým chováním narušuje občanské soužití v domě. Podle OMP uvedený nájemník dostal výpověď z bytu již ke dni 31. 05. 2012. Byt však od té doby nevyklidil a protokolárně nepředal, i když k tomu byl opakovaně vyzván a byl mu poskytnut byt náhradní. V průběhu šetření stížnosti obdržel OMP e-mailem oznámení od stěžovatele o tom, že problémový nájemník koncem roku 2015 zemřel. V jednom případě byla stížnost směřována na obtěžující jednání a chování nájemníků obecního bytu v domě **Žitomířská 742**, Praha 10. Šetřením pracovníků OMP byly skutečnosti uváděné stěžovatelem potvrzeny. Z tohoto důvodu bylo s původci stížnosti provedeno osobní jednání, při kterém byli na svoje nevhodné chování a počínání důrazně upozorněni a byli vyzváni, aby zachovávali pořádek ve společných prostorech domu, nerušili noční klid, či jinak narušovali občanské soužití. Jedna stížnost se týkala nájemníka obecního bytu v domě **Na Hroudě 1320**, který hlasitou hudbou pravidelně rušil noční klid. Šetřený nájemce byl pracovníky OMP upozorněn na nutnost dodržování nočního klidu a v případě jeho dalšího narušování i na možné neprodloužení nájemního vztahu. Nájemce přislíbil, že napříště bude na ostatní nájemce v domě brát ohled. V jednom případě se stížnost týkala nájemnice obecního bytu v domě **Přípotoční 19**, Praha 10,

kteřá měla údajně jiným osobám v bytě umožňovat páčání trestné činnosti. V průběhu šetření pracovníků OMP byl proveden policisty PČR v předmětném bytě zásah pro podezření z páčání trestné činnosti – nedovolené výroby a distribuce omamných látek. Uvedená nájemnice byla následně vzata do vyšetřovací vazby, z tohoto důvodu bylo šetření k této osobě ukončeno bez dalších opatření. V dalším případě se jednalo o stížnost na nájemnici obecního bytu na adrese **Ruská 182**, Praha 10, která společně s přítelem, který v bytě není hlášený, působí nepořádek ve společných prostorách domu. K věci bylo pracovníky OMP a OKK OBM provedeno místní šetření a na jeho základě i osobní jednání s uvedenou nájemnicí. Nepořádek ze společných prostor domu byl nájemnicí uklizen a tato přislíbila, že se bude nadále chovat nejen v souladu s podmínkami nájemní smlouvy, ale i se zásadami slušného chování. Příklad je i dále sledován pracovníky OMP. V jednom případě se jednalo o stížnost na chování nájemníků obecního bytu v domě SVJ **Francouzská 737/60**, Praha 10. Šetřením OMP bylo zjištěno, že předmětem stížnosti je hluk od početných obyvatel bytu, který neodpovídá počtu osob v bytě nahlášených. OMP na zjištěné skutečnosti oprávněnou nájemkyni důrazně upozornil a vyzval jí k nápravě. V současné době se situace v domě již zklidnila.

- **2** stížnosti byly směřovány na neprovedené konečné vyúčtování služeb ke dvěma privatizovaným bytům v domech **Vladivostocká 1294**, Praha 10 a **Ruská 1039**, Praha 10. V prvním případě bylo OMP zjištěno, že stěžovatelce nebylo zasláno vyúčtování služeb za rok 2013. SF Centra a. s. (a nástupnická SF TOMMI - holding a.s.) vyúčtování zpracovaly a s omluvou zaslaly stěžovatelce dne 18. 06. 2015. Ve druhém případě bylo pracovníky OMP zjištěno, že vyúčtování nebylo zasláno proto, že nově vzniklé SVJ Ruská 1039 ještě protokolárně nemovitost nepřevzalo. V současnosti se v přebírání domu odstraňují poslední nejasnosti, předpokládaný termín zaslání vyúčtování a případného vyrovnání byl stanoven na únor 2016.
- V **1** případě se jednalo o stížnost na neobdržení vyúčtování služeb za rok 2014. Šetřením pracovníků OMP bylo zjištěno, že došlo k omylu a stěžovateli skutečně nebylo zasláno vyúčtování služeb spojených s užíváním bytu za rok 2014. Vyúčtování i přeplatek byly stěžovateli společně s omluvou zaslány v průběhu měsíce srpna 2015.
- **1** stížnost se týkala provádění rekonstrukčních prací o víkendu v obecním domě na adrese **Přípotoční 3**, Praha 10 (v rozporu s dohodou ostatních nájemníků s OMP). Šetřením pracovníků OMP bylo zjištěno, že rekonstrukční práce skutečně probíhají v rozporu se stavebním povolením i ve dny pracovního klidu. Stavebník byl z OMP na dodržování svých povinností důrazně upozorněn a tato skutečnost byla zapsána do stavebního deníku.
- V **1** případě se stížnost týkala neprovedení odečtu měřidel teplé vody a tepla a výměny měřidel v domě **Dvouletky 18**, Praha 10. Šetřením pracovníků OMP bylo zjištěno, že k nedodržení termínu pro výměnu měřičů skutečně došlo. Prodlení bylo zapříčiněno

nemocí více zaměstnanců dodavatelské firmy FPS (chřipková epidemie). Stěžovatelce nebyl účtován paušál, jak byla původně informována, ale stav, který byl zjištěn při výměně, i když tato proběhla později.

## 1.8 Odbor občanskosprávní

V roce 2015 bylo pracovníky odboru občanskosprávního (dále „OOS“) vyřizováno celkem 7 stížností, z tohoto počtu byly 2 stížnosti vyhodnoceny jako důvodné (**důvodnost 28,57 %**):

- V 1 případě se jednalo o podání občana MČ Prahy 10, který si stěžoval na postup úřednice oddělení osobních dokladů a evidence obyvatel a následně i na postup její přímé nadřízené, které při zpracování žádosti o vydání nového OP, požadovaly od stěžovatele kromě předložení vysokoškolského diplomu i „potvrzení o zkratce akademického titulu“. Šetřením vedoucí OOS bylo zjištěno, že stěžovatel předložením vysokoškolského diplomu splnil bez dalšího podmínku k zapsání akademického titulu do občanského průkazu stanovenou v § 7 odst. 2 zák. č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech. Na základě tohoto zjištění byla stěžovateli zaslána omluva a všechny pracovnice oddělení osobních dokladů a evidence obyvatel OOS byly poučeny o správném postupu při řešení podobných situací.
- 1 stížnost byla směřována na povýšené a neprofesionální chování úřední osoby, úřednice OOS vykonávající agendu matrik, státního občanství a vnitřní správy OOS. Šetřením vedoucí OOS bylo zjištěno, že matrikářka nesplnila povinnost zachovávat pravidla slušného chování při úředním jednání stanovené např. § 16 odst. 1 písm. d) zák. č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. Vzhledem k tomu, že se u uvedené úřednice jednalo o opakovanou důvodnou stížnost (podobné stížnosti vedoucí OOS s uvedenou úřednicí řešila již v roce 2013 a 2014), byla tato řešena postihem v rámci pracovněprávního vztahu. V odpovědi na stížnost byla stěžovatelce zaslána omluva.

## 1.9 Odbor sociální

V roce 2015 bylo odborem sociálním vyřizováno celkem 13 stížností, z tohoto počtu byly 3 stížnosti vyhodnoceny jako důvodné (**důvodnost 23,08 %**):

- V 1 případě se jednalo o stížnost na chování a neprofesionální jednání pracovníků a vedení LDN Oblouková ve věci péče o léčenou osobu. Stížnost byla prošetřena vedoucím OSO, k vyjádření k předmětné stížnosti byl vyzván i ředitel LDN Vršovice MUDr. Ptáček. Šetřením i z vyjádření ředitele LDN se skutečnosti uváděné stěžovatelem potvrdily. Přes skutečnost, že zřizovatel LDN nemá oprávnění vstupovat

do personálních či provozních záležitostí této organizace, byl ředitel LDN vyzván k přijetí nápravných opatření a ke zlepšení komunikace personálu LDN s klienty a jejich rodinnými příslušníky. Do současné doby již proběhlo proškolení a poučení příslušného personálu LDN, v rámci této organizace dojde i k přenastavení kontrolních mechanismů, které by podobným pochybením mělo zabránit.

- **1** stížnost se týkala neochotného jednání pracovníků CSOP a neprofesionálního chování pečovatelek. Předmět stížnosti byl se stěžovatelem projednán při setkání ředitele CSOP a vedoucích pracovníků OSO, a to k oboustranné spokojenosti uživatele i poskytovatele sociálních služeb. Došlo i k osobnímu jednání mezi konkrétními sociálními pracovníky a klientem a vyjasnění si předchozích incidentů. Ředitel CSOP byl ze strany OSO vyzván ke zlepšení komunikace směrem k uživatelům služeb a nastavení individuálního přístupu ke klientům.
- **1** stížnost směřovala na postup pracovnice OSO, OSPOD, ve věci neposkytnutí přislíbených informací o nakládání s finančními prostředky (výživné a příspěvek pro handicapované) a bankovním účtem nezletilé dcery stěžovatele. Při osobním jednání vedoucího OSO se stěžovatelem došlo k vyjasnění postupu pracovnice OSPOD, čímž stěžovatel záležitost ze svého pohledu uzavřel. Vedoucí OSO spatřuje částečnou důvodnost stížnosti ve skutečnosti, že uvedená pracovnice, byť v dobré víře, podnikla kroky k ověření situace nezletilého bez toho, aby informovala otce. Toto pochybení bylo s pracovníci důrazně projednáno.

## 1.10 Odbor stavební

V roce 2015 vyřizovali pracovníci odboru stavebního celkem **25** stížností. Ve **12** případech bylo podání vyhodnoceno jako důvodné nebo částečně důvodné (**důvodnost 48 %**):

- **2** stížnosti se týkaly světelného smogu z reklamních poutačů umístěných na novostavbách společností By Ty Malešice a SIDI Prague v **Počernické** ulici, Praha 10. V obou případech bylo šetřením pracovníků OST zjištěno, že stavebník provozoval reklamní poutač mimo povolenou denní, resp. noční dobu, tedy v rozporu s platným kolaudačním rozhodnutím. Z těchto důvodů byli oba stavebníci OST vyzváni k nápravě, následnou kontrolou jak pracovníků OST tak i strážníků OŘ MP Praha 10 bylo zjištěno, že vlastníci objektů se již řídí kolaudačním souhlasem.
- Ve **2** případech se jednalo o stížnosti na restaurační zařízení, které svým provozem a nevhodným stavebním řešením ruší okolí. V prvním případě se jednalo o rušení nočního klidu užíváním nedostatečně odhlučněné provozovny Funky Bar na adrese **Ruská 30**, Praha 10. Pracovníci OST v provozovně vykonali kontrolní prohlídku, při které zjistili, že je užívána v souladu s povoleným stavem a nejsou v ní provedeny



stavební úpravy vyžadující stavební povolení nebo jiná opatření stavebního úřadu, avšak jejím provozem může docházet k porušování limitů hluku. Provozovatel byl tedy upozorněn na nezbytnost dodržování povolené provozní doby a na nutnost používání hudební kulisy v takové intenzitě, která nepřekračuje zákonné limity. Ve druhém případě stížnost směřovala na silný zápach a výpary z kuchyně restaurace Waikiki, **Vršovické nám. 2**, Praha 10. Šetřením a kontrolní prohlídkou pracovníků OST a OŽD bylo zjištěno, že umístění výdechu vzduchotechniky z kuchyně restaurace Waikiki je na nevhodném místě, kde sice nikoho neohrožuje, ale obtěžuje uživatele přilehlého sportovního hřiště. OST vyzval vlastníka objektu k předložení stanoviska HS k provedení vývodu VZT potrubí. Provozovatel přislíbil v průběhu zimních měsíců (snížený provoz restaurace) provést patřičné úpravy.

- **2** stížnosti byly směřovány na porušování podmínek stavebního povolení. V prvním případě se jednalo o hluk ze stavby v domě **Holandská 1051**, Praha. Šetřením pracovníků OST bylo zjištěno, že stavebník v několika případech pracoval přesčas. Tím se dopustil nedodržování pokynů uvedených ve stavebním povolení (dodržování stanovené pracovní doby) a dopustil se tak správního deliktu, pro který s ním bylo ze strany OST zahájeno správní řízení. Druhá stížnost se týkala stavebních prací bez příslušných stavebních povolení prováděné společností ATA Engineering v objektu na adrese **U Vinné révy čp. 246 a 247**, Praha 10. Šetřením pracovníků OST bylo zjištěno porušení kolaudačního rozhodnutí (neschválená změna účelu užívání stavby). Vlastníkovi stavby byla uložena bloková pokuta.
- V **1** případě se stížnost týkala stavebních prací, které byly vykonávány bez příslušných povolení. Jednalo se o zřízení přístavby ke stávajícím halám na **pozemku parc. č. 2707/2, k. ú. Strašnice**. OST byla provedena kontrolní prohlídka staveb předmětných skladových objektů, přičemž bylo zjištěno, že tyto jsou prováděny bez stavebního povolení nebo jiného opatření stavebního úřadu. Stavebník byl stavebním úřadem vyzván k zastavení stavebních prací a bylo s ním zahájeno správní řízení.
- **1** stížnost se týkala užívání objektu **Petrohradská 13**, Praha 10 k nepovoleným účelům. Stavební úřad provedl na místě kontrolní prohlídku, při které bylo zjištěno, že objekt je v rozporu s kolaudačním rozhodnutím užíván k veřejným hudebním produkcím a kulturním akcím. Vzhledem k tomu, že nebylo zjištěno jiné porušení stavebně právních předpisů, byl vlastník objektu pouze vyzván, aby neužíval a nenechal užívat uvedené prostory k jiným, než schváleným účelům.
- V **1** případě se stížnost týkala porušování podmínek kolaudačního rozhodnutí k provozu fotbalového stadionu Slavia (jednalo se konkrétně o fotbalový zápas dne 30. 6. 2015 probíhající i po 22 hodině). Šetřením pracovníků OST bylo zjištěno, že provozovatel stadionu Slavia porušil podmínky vymezené v účelu užívání stavby. Z tohoto důvodu bude ze strany OST s majitelem nemovitosti zahájeno správní řízení.

- **1** stížnost byla směřována proti hluku z hudební produkce v nebytových prostorech na adrese **Moskevská 1523**, Praha 10. Šetřením v archivu OST bylo zjištěno, že budova uváděná stěžovatelem má účel užívání určený jako objekt sociální budovy a výrobní haly. Vlastník nemovitosti byl proto vyzván k účasti na stavební prohlídce, při které bylo zjištěno, že objekt je využíván jako zkušebna hudebních skupin. Z tohoto důvodu byl majitel nemovitosti vyzván k nápravě, tedy aby stavbu užíval pouze v povoleném rozsahu.
- **1** stížnost se týkala způsobu provádění demoličních prací v objektu na adrese **Krymská 3**, Praha 10. Pracovníci OST provedli na místě kontrolní prohlídku, při které nebylo zjištěno porušení stavebně právních předpisů ani rozsahu vydaného stavebního povolení. Zároveň však bylo při prohlídce zjištěno, že stavebník nemá objekt dostatečně zajištěný proti padání odstraňované suti na sousední pozemek. Z tohoto důvodu byli majitel objektu i stavebník upozorněni, aby při provádění stavby měli na zřeteli ochranu života a zdraví osob i zvířat, ochranu životního prostředí a majetku i šetrnost k sousedství.
- V **1** případě byla stížnost směřována proti postupu úředníka OST při vykonávání kontrolní prohlídky v bytové jednotce v domě na adrese **Starostrašnická 85**, Praha 10. Šetřením vedoucí OST bylo zjištěno, že pracovníci OST při provádění kontrolní prohlídky a dalších postupů v souvislosti s věcí stěžovatelky postupovali v souladu se zákony a interními předpisy. Jediným pochybením byl postup jednoho úředníka OST, který stěžovatelce předal neúplné informace (i když tyto byly jediné, které měl v té době k dispozici). Tomuto úředníkovi byla tato skutečnost vytknuta a byl poučen o tom, že při poskytování informací ke stavebnímu řízení je jeho povinností zajistit si dostatečný počet aktuálních podkladů.

### 1.11 Odbor školství

V roce 2015 byly pracovníky odboru školství (dále „OŠK“) vyřizovány celkem **4** stížnosti. Tyto stížnosti byly vyhodnoceny jako nedůvodné.

### 1.12 Odbor živnostenský

V roce 2015 bylo pracovníky odboru živnostenského vyřizováno **6** stížností, přičemž **1** stížnost byla vyhodnocena jako důvodná (**důvodnost 16,66 %**):

- V **1** případě se jednalo o stížnost občana MČ Praha 10 na předražené služby a nevydání potvrzení o zaplacení v provozovně autoservisu RAK, **Křenická 1623/207**, Praha 10. Pracovníci OŽI provedli v předmětné provozovně živnostenskou kontrolu, při které bylo zjištěno porušení živnostenského zákona. Zjištěné pochybení bylo vyřešeno

uložením blokové pokuty, porušení jiných právních předpisů ve sledované oblasti zjištěno nebylo.

### 1.13 Odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje

V roce 2015 bylo pracovníky odboru životního prostředí, dopravy a rozvoje (dále „OMP“) vyřizováno celkem **41** stížností, z tohoto počtu bylo **14** stížností vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost 34,15 %**):

- Celkem **4** stížnosti se týkaly oblasti čistoty veřejného prostranství. V prvním případě stěžovatelka kritizovala nepořádek na chodnících v **Kodaňské** ulici, Praha 10. Šetřením pracovníků OŽD bylo zjištěno, že četnost úklidu ulice Kodaňská je prováděna stejně jako u okolních ulic. Hlavním problémem v této lokalitě jsou přeplňované kontejnery na tříděný odpad, tato skutečnost má podstatný vliv na skutečnosti uváděné stěžovatelkou. V minulosti byl z ÚMČ Praha 10 opakovaně podán požadavek na MHMP o navýšení četnosti svozu, této potřebě však vyhověno nebylo. Další takový požadavek byl odeslán v souvislosti s výše uvedeným zjištěním, jiné možnosti nápravy OŽD nemá. Ve druhém případě se jednalo o upozornění na nepořádek a volně odkládané odpadky v ulici **K Botiči**, Praha 10 a na zchátralé bývalé tržiště vedle sportovního hřiště Gymnázia Přípotoční. Šetřením pracovníků OŽD bylo zjištěno, že úklid je vykonáván v předepsaných intervalech a nebylo zaznamenáno, že by úklidové práce vykazovaly vážnější nedostatky. Přes uvedené skutečnosti byl v popisovaných místech proveden mimořádný úklid a došlo i k navýšení počtu zde instalovaných odpadkových košů. Pokud se týká bývalé tržnice vedle Gymnázia Přípotoční, řešení neuspokojivé situace znemožňují soudní spory, které vede MČ Praha 10 s jeho bývalým provozovatelem. Probíhají zde tedy pouze úklidové práce. Při zjištění výskytu bezdomovců nebo narkomanů jsou tyto případy řešeny prostřednictvím hlídky OŘ MP Praha 10. Třetí stížnost se týkala odloženého odpadu a nepořádku na křižovatce ulic **Jahodová** a **Kalinová** a chybějících sáčků na psí exkrementy. Pracovníci OŽD provedli na místě šetření, na jehož základě bylo přistoupeno k odstranění vznikající „černé skládky“ a k doplnění chybějících sáčků. V jednom případě se stížnost týkala nepovolené skládky odpadu na pozemku **parc. č. 3038/1 v k. ú. Michle**. Provedeným šetřením pracovníků OŽD se skutečnosti uváděné stěžovatelem potvrdily, vzhledem k tomu, že se jedná o pozemek ve vlastnictví soukromých subjektů, byli tito vyzváni k odstranění odpadu. Následná kontrola potvrdila uvedení pozemku do žádoucího stavu.
- **2** stížnosti se týkaly nerespektování závazných stanovisek OŽD a bývalého odboru dopravy ÚMČ Praha 10. První stížnost BD Domov poukazovala na nedodržení Rozhodnutí o omezení veřejného přístupu na pozemek **parc. č. 2274/23 v k. ú. Strašnice** (vydaného odborem dopravy ÚMČ Praha 10 dne 17. 05. 2010). Pracovníci OŽD provedli k věci šetření, při kterém bylo zjištěno, že předmětný pozemek je nově

oplocený a v době šetření ještě nejsou osazena posuvná vrata. Došlo tedy ke kontaktování vlastníka pozemku, který vstup na pozemek zabezpečil podle návrhu stěžovatelů. Ve druhém případě se jednalo o nerespektování závazného stanoviska OŽD ve věci ochrany stromů a porostů v okolí stavby garáže v ulici **K Červenému dvoru 11**, Praha 10. Šetřením pracovníků OŽD bylo zjištěno, že dotčená dřevina vykazuje známky hniloby po obvodu celého kmene a proto bylo majiteli doporučeno dřevinu odstranit. I když prováděná stavba má nepochybně negativní vliv na zdraví rostliny, vzhledem k rozsahu poškození se souvislost hniloby s prováděnou stavbou nepodařilo prokázat.

- **2** stížnosti se týkaly špatného stavu chodníků. V prvním případě stěžovatelé poukazovali na špatný stav chodníku a odtokového kanálku u garáží v ulici **Donské**, Praha 10. Po prošetření stavu chodníku pracovníci OŽD zajistili opravu odtoku před uvedenou garáží a drobné lokální opravy povrchu chodníku i přesto, že se jedná spíše o celkově se zhoršující stav chodníku než důsledek pokládky rozvodů datových sítí. Druhá stížnost se týkala rovněž chodníku v ulici **Donské**, Praha 10, který nebyl po provedení výkopových prací uveden do původního stavu. Pracovníci OŽD provedli na místě šetření, při kterém zjistili dílčí nedostatky spočívající v překrytí výkopu jiným povrchem, než je na zbývajících částech chodníku. Důvodem bylo znehodnocení původních betonových dlaždic, kterému se při výkopových pracích nešlo vyhnout. Pracovníci OŽD ve věci neuspokojivého stavu chodníků v ulici Donské oslovili TSK, která uvedla, že v roce 2016 počítá s celkovou rekonstrukcí ul. Donské v rámci obnovy vodohospodářských sítí.
- V **1** případě poukazovala stěžovatelka na nedostatečné opatření mající zabránit vjíždění motorových vozidel na plochy veřejné zeleně v okolí ulice **Přístoupimská**, Praha 10. Šetřením pracovníků OŽD bylo zjištěno, že na travnatých plochách jsou instalovány dekorační zábranové kameny, avšak jejich další navýšení nelze realizovat z důvodu umožnění vjezdu vozidel IZS do přilehlých objektů. Na uvedených plochách bylo opraveno příslušné dopravní značení a o zvýšený dohled nad jeho dodržováním byli požádáni strážníci OR MP Praha 10.
- **1** stížnost byla směřována na špatné odvodnění obecního pozemku **parc. č. 1574 v k. ú. Vršovice**. Po prošetření situace pracovníky OŽD bylo zajištěno provedení provizorního odvodnění předmětného pozemku, dalším opatřením se bude OŽD zabývat v roce 2016, neboť předpokládané rozsah a charakter prací vyžaduje příznivé povětrnostní podmínky.
- V **1** případě byla stížnost směřována na umístění přenosného dopravního značení "Zákaz zastavení" v ulicích **Kodaňská** a jí přilehlých v rozporu se zák. č. 13/1997 Sb. o pozemních komunikacích (nebyla dodržena doba jeho instalace 7 dní před úpravou dopravního režimu). Stížnost byla neprodleně prověřena pracovníky OŽD, kteří na místě zjistili pochybení společnosti, která dopravní značení instalovala. Náprava byla provedena ihned, stěžovateli byla zaslána omluva.

- **1** stížnost se týkala instalace živičných příčných prahů na území MČ Praha 10. Stěžovatel OŽD upozornil na skutečnost, že TSK HMP tyto zábrany instalovala bez řádného stavebního povolení. Po prověření situace bylo ze strany OŽD přistoupeno k řízení podle § 129 zák. č. 183/2006 Sb. o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), tedy k nařízení odstranění stavby. Stavebník, TSK HMP, podal proti tomuto nařízení opravný prostředek, správní řízení tedy v současnosti stále probíhá a jeho výsledek ani přesný termín vyřízení není možné předjímat.
- V **1** případě se stížnost týkala hluku, prašnosti a omezení parkování při výstavbě bytového domu Habitat Bohdalec v ulici **Na Křivce**, Praha 10. Pracovníci OŽD provedli v okolí stavby místní šetření, při kterém bylo zjištěno nesprávné rozmístění přenosného dopravního značení. Stavebník, společnost PSJ a.s. Jihlava značení na výzvu upravil podle schválené dokumentace. Nadměrné znečišťování komunikace a ovzduší šetření neprokázalo. Trasy stavební dopravy jsou v kompetenci TSK HMP. OŽD bude průběh stavebních prací nadále sledovat a případné komplikace se stavebníkem neprodleně řešit.
- **1** stížnost se týkala používání zábavní pyrotechniky v rozporu s vyhláškou MHMP a na špatný stav osvětlení a laviček v parku **Chrpová - Malinová**, Praha 10. Řešení používání zábavní pyrotechniky v rozporu s příslušnou vyhláškou je předmětem činnosti pracovníků OŘ MP Praha 10, jejímž pracovníkům byla stížnost vedoucím OŽD postoupena k vyřízení. Pokud se týká poškozeného osvětlení, situaci se již v minulosti pokusil řešit OŽD v rámci záruční opravy, avšak vzhledem k tomu, že záruka nebyla uznána, připravuje teprve nyní MČ Praha 10 prostřednictvím OŽD opravu na vlastní náklady.

## 2 Stížnosti vyřizované v rámci přenesené působnosti

V rámci přenesené působnosti, tedy stížností podaných podle ustanovení § 175 SŘ, bylo ÚMČ Praha 10 v roce 2015 evidováno celkem **6** stížností, přičemž **2** tyto stížnosti byly směřovány na chování úředních osob a **4** stížnosti se týkaly nesprávného úředního postupu. V **1** případě (stížnost na postup správního orgánu - OST) stěžovatelé podali k věci větší množství stížností a připomínek, a vzhledem ke skutečnosti, že všechny odpovědi napadali jako nesprávné a zaujaté proti jejich osobám, byla celá věc, včetně spisové dokumentace, předána k rozhodnutí nadřízenému orgánu – odboru stavebního řádu MHMP. **Ani jedna ze zbývajících stížností nebyla vyhodnocena jako důvodná nebo částečně důvodná.** Porovnání stížností podaných podle ustanovení § 175 SŘ za roky 2013, 2014 a 2015, včetně jejich důvodnosti, je uvedeno v tabulce č. 5.

tabulka č. 5

	2013	2014	2015
stížnosti v oblasti přenesené působnosti vyřizované ÚMČ Praha 10	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>6</b>
důvodné a částečně důvodné stížnosti	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
nedůvodné stížnosti	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
postoupené stížnosti	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

### 3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými MČ Praha 10

V následujících podkapitolách je rozbor stížností rozdělen po jednotlivých oblastech činnosti a příslušných organizacích zřízených městskou částí Praha 10.

#### 3.1 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství

OŠK evidoval v roce 2015 celkem **6** stížností, které byly vyřizovány organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10 v oblasti školství, **1** z těchto stížností byla vyhodnocena jako důvodná (**důvodnost 16,66 %**). Oproti roku 2014, kdy bylo odborem školským přijato celkem 5 stížností, z nichž byly 2 vyhodnoceny jako důvodné, došlo v roce 2015 k nárůstu přijatých stížností o **20 %**, v počtu důvodných stížností pak k poklesu o **50 %**. Vyřizované stížnosti za rok 2015 v porovnání s rokem 2014 jsou znázorněny v grafu č. 6.

graf č. 6



##### 3.1.1 Mateřské školy

V průběhu roku 2015 byly MŠ přijaty **3** stížnosti, **1** z těchto stížností byla vyhodnocena jako důvodná (**důvodnost 33,33 %**):

- **MŠ Kodaňská 14**, Praha 10 – **1** stížnost se týkala izolace syna stěžovatelky od kolektivu ostatních dětí ze stejné třídy (potrestání formou vykázání ze třídy)

a nedostatečné komunikace personálu MŠ se stěžovatelkou v téže věci. Stížnost byla stěžovatelkou zaslána orgánům České školní inspekce, které k věci provedly vlastní šetření a jeho výsledek, který skutečnosti uváděné stěžovatelkou potvrdil, společně s požadavkem na řešení situace zaslal na OŠK. Vedení OŠK ihned záležitost s ředitelkou a příslušnou učitelkou MŠ projednalo na mimořádném jednání, při kterém dotčení zaměstnanci svůj nevhodný pedagogický postup potvrdili. Z tohoto důvodu byla jak OŠK, tak i vedením MŠ Kodaňská přijata opatření, na základě kterých budou všichni zaměstnanci opakovaně poučeni o nutnosti volby takových výchovných postupů, které neohrozí zdravý vývoj dítěte a o nezbytnosti postupovat při komunikaci se zákonnými zástupci dětí v souladu se školským zákonem. Stěžovatelce byla vyslovena ústní omluva a byla jí nabídnuta možnost přemístění syna do MŠ Vladivostocká. Této nabídky stěžovatelka využila, při další komunikaci s OŠK s tímto řešením vyslovila spokojenost.

### **3.1.2 Základní školy**

V průběhu roku 2015 byly ZŠ přijaty celkem **3** stížnosti, žádná z těchto stížností nebyla vyhodnocena jako důvodná nebo částečně důvodná.

### **3.1.3 Školní jídelna a.s.**

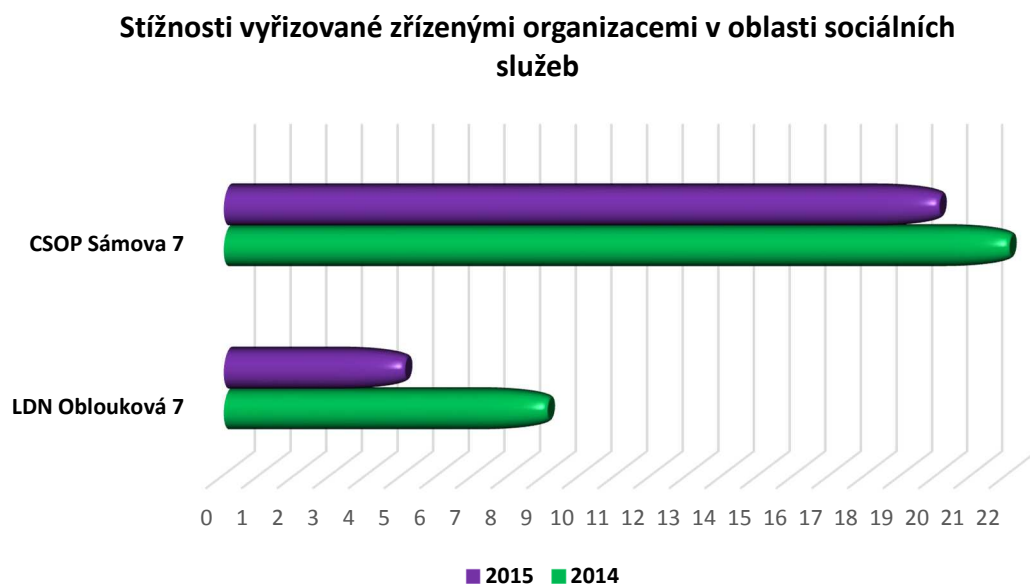
V roce 2015 nebyla společností Školní jídelna a.s., Vršovická 68, Praha 10 vyřizována žádná stížnost.

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

OSO evidoval v roce 2015 celkem **25** stížností, které byly vyřizovány organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10 v oblasti sociální péče, **18** z těchto stížností bylo vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost 72 %**). Oproti roku 2014, kdy bylo v této oblasti vyřizováno celkem 31 stížností, z nichž bylo 21 vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných, se jedná o meziroční pokles o **19,26 %** obdržených stížností, v počtu důvodných a částečně důvodných stížností pak o pokles o **14,29 %**. Vyřizované stížnosti za rok 2015 v porovnání s rokem 2014 jsou znázorněny v grafu č. 7



graf č. 7



### 3.2.1 Centrum sociální a ošetřovatelské pomoci v Praze 10

Organizací **CSOP p. o., Sámova 7**, Praha 10, bylo v roce 2015 vyřizováno celkem **20** stížností, z tohoto počtu bylo **15** vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost 75 %**):

- V **5** případech se jednalo o stížnosti na malé porce stravy nebo na nedostatky v čistotě jídelnosiče. Všechny tyto případy byly vedením CSOP konzultovány s hospodářkou, konkrétní problémy byly projednány přímo se stěžovateli a na základě vzájemné dohody bylo přistoupeno ke zvýšení kontroly gramáže vydávaných porcí stravy a k opatření na zvýšení čistoty jídelních příborů, nádobí a jídelnosičů. Všem stěžovatelům byly nedostatky kompenzovány.
- Ve **2** případech byly stížnosti klientů CSOP směřovány na nevhodné chování zaměstnanců CSOP. V prvním případě se jednalo o údajné arogantní chování pečovatelky, po prošetření věci vedoucím CSOP bylo zjištěno, že stěžovatelka má obdobné problémy i s ostatními zaměstnanci CSOP. I přes toto zjištění však byla zjištěna dílčí pochybení pečovatelky, tato byla důrazně upozorněna na nezbytnost dodržování profesionálního vystupování i poskytování sociálních služeb. Stěžovatelce byla vyslovena omluva. Ve druhém případě se jednalo o stížnost na chování hospodářky organizace. I v tomto případě byla pracovnice CSOP vedením organizace

upozorněna na nezbytnost dodržování zásad slušného chování a profesionálního vystupování.

- **2** stížnosti byly směřovány na nedostatečný úklid ubytovacích prostor CSOP. K věci bylo okamžitě provedeno prošetření a ihned byla přijata opatření k nápravě zjištěných nedostatků. V obou případech byla záležitost projednána se stěžovateli osobně, za pochybení jim byla vyslovena omluva.
- Ve **2** případech se stížnosti týkaly ztráty věcí v objektu CSOP. V prvním případě se jednalo o ztrátu županu v prádelně Sámova, při prošetřování stížnosti byl župan nalezen a s omluvou navrácen klientce. Ve druhém případě se jednalo o ztrátu blíže nespecifikovaných věcí z pokoje klienta během jeho nepřítomnosti v CSOP. Po prošetření bylo přistoupeno k přijetí opatření spočívajícího v důsledném pečetění pokojů, klient se v tomto případě spokojil s vyslovenou omluvou.
- **1** stížnost se týkala nedostatečné komunikace sociální pracovnice s dcerou klientky. Záležitost byla vedením organizace se sociální pracovnící projednána, stěžovatelce bylo zasláno písemné vysvětlení. Další komunikace mezi oběma stranami již probíhá bez problémů.
- V **1** případě se jednalo o stížnost na neprofesionálně provedenou péči externí pracovnice – pedikérky. Po prošetření vedením CSOP došlo k ukončení spolupráce s touto pracovnící a k uzavření smluvního vztahu s jiným specialistou.
- **1** stížnost se týkala nedostatečné péče o klienty CSOP. Vedením organizace bylo provedeno šetření, které některé skutečnosti uváděné ve stížnosti potvrdilo. Kompetentní pracovníci byli na pochybení důrazně upozorněni a k dodržování nastavených standardů byli opakovaně proškoleni.
- V případě **1** stížnosti se jednalo o řešení sousedských sporů mezi dvěma klienty CSOP, předmětem sporu byl štěkot psa jedné klientky. S majitelkou psa byla záležitost projednána, bylo s ní domluveno častější venčení psa, které by mělo jeho obtěžující projevy zmírnit.

Organizací **CSOP Sámova 7**, Praha 10 bylo v roce 2015 přijato **8** podání, která by bylo možno klasifikovat jako podnět ke zlepšení činnosti CSOP. Všechna tato podání byla řešena ve spolupráci s OSO.

### **3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice**

Organizací **LDN p. o., Oblouková 7**, Praha 10, bylo v roce 2015 vyřizováno celkem **5** stížností, z tohoto počtu byly **3** stížnosti vyhodnoceny jako důvodné nebo částečně důvodné (**důvodnost 60 %**):

- Ve všech **3** případech se jednalo o stížnosti na složení jídelníčku, kvalitu poskytované stravy a na stravovací režim. Ve všech třech případech bylo provedeno šetření u dodavatele stravy (Školní jídelna a. s.) a bylo přikročeno k přizpůsobení jídelníčku

i stravovacích režimů. Kritizovaný stav se po přijetí uvedených opatření podstatně zlepšil.

Organizací **LDN p. o. Oblouková 7**, Praha 10 nebylo v roce 2015 přijato žádné podání, které by bylo možno klasifikovat jako podnět.

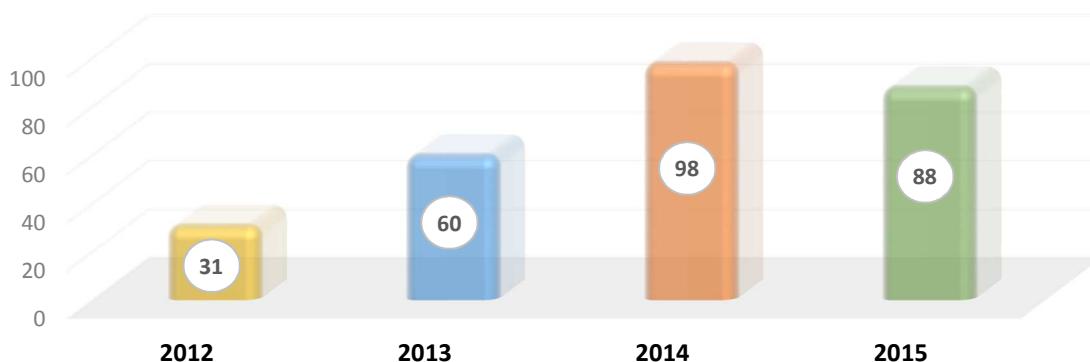
## 4 Pochvalná podání

Na základě získaných údajů bylo zjištěno, že ÚMČ obdržel v roce 2015 celkem **88** podání, která byla vyhodnocena jako pozitivní prohlášení o osobě zaměstnance nebo úředníka ÚMČ Praha 10, o výsledku jeho práce nebo o postupu ÚMČ a jeho organizačních složek. V porovnání s rokem 2014, kdy bylo evidováno celkem 98 pochvalných podání, se jedná o meziroční pokles o **10,20 %**. Počet přijatých podání a jejich porovnání s roky 2012, 2013 a 2014 je znázorněn v grafu č. 8.

Níže uvedené údaje zároveň nijak nezohledňují Anketu spokojenosti návštěvníků ÚMČ Praha 10, která proběhla v roce 2015.

graf č. 8

Porovnání počtu pochvalných podání za roky 2012, 2013, 2014 a 2015



### 4.1 Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10

V níže uvedené tabulce č. 6 a grafu č. 8 lze porovnat počet pochval adresovaných vůči jednotlivým odborům ÚMČ Praha 10. Za sledované období roku 2015 se nejvíce pochval týkalo odboru životního prostředí, dopravy a rozvoje (26 podání), což představuje **27,37 %** ze všech přijatých pochvalných podání.

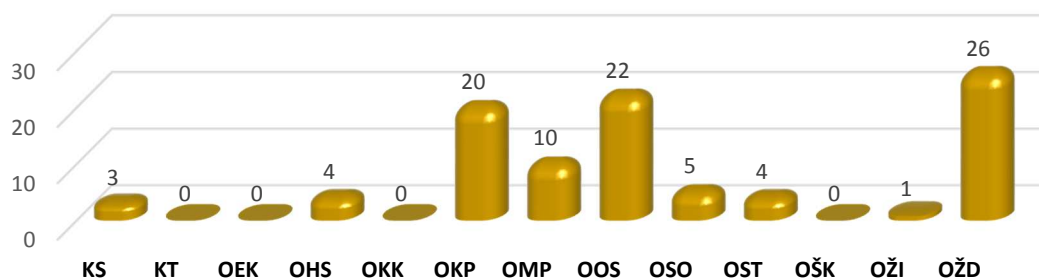
tabulka č. 6<sup>3</sup>

Odbor / rok	2012	2013	2014	2015
KS	0	1	1	3
KT	3	15	0	0
OEK	0	0	0	0
OHS	0	1	0	4
OKK	0	4	5	0
OKP	0	6	31	20
OMP	0	3	4	10
OOS	5	5	24	22
OSO	6	6	5	5
OST	11	7	4	4
OŠK	0	0	0	0
OŽI	2	1	3	1
OŽD	4	14	23	26
<b>Celkem za rok</b>	<b>31</b>	<b>63</b>	<b>100</b>	<b>95</b>

<sup>3</sup> Ve specifických případech směřovaly jednotlivé pochvaly do působnosti dvou či více odborů. Z tohoto důvodu údaje uváděné v tabulce č. 6 nekorrespondují s údaji o celkovém počtu obdržených pochval.

graf č. 8

Počet pochvalných podání směřovaných na jednotlivé odbory ÚMČ  
Praha 10 v roce 2014



#### 4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi

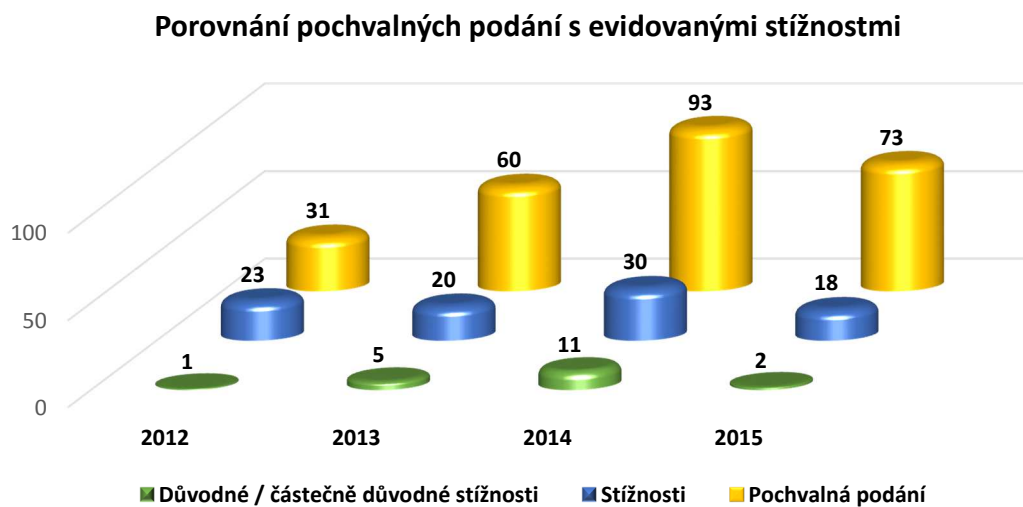
Z celkového počtu pochvalných podání obdržených za rok 2015 (88) jich **73 kladně hodnotilo** práci konkrétních úředníků ÚMČ Praha 10. Na základě vzájemného porovnání počtu evidovaných pochval a počtu stížností, týkajících se konkrétních úředníků ÚMČ Praha 10 bylo zjištěno, že jejich postupy a chování jsou veřejností vnímány výrazně pozitivně. Uvedené srovnání je graficky znázorněno v tabulce č. 7 a grafu č. 9. Pro větší exaktnost uvedených dat byly do přehledu zahrnuty veškeré stížnosti a anonymní podání (tj. stížnosti na postup, chování nebo podjatost úředníka ÚMČ Praha 10, nebo pracovníka organizace ve smluvním vztahu k ÚMČ Praha 10), které se jakýmkoliv způsobem, byť i z části, týkaly konkrétní fyzické osoby.

tabulka č. 7

rok	Pochvalná podání	Stížnosti	
		celkem	důvodné / č. důvodné
2012	31	23	1
2013	60	20	5
2014	93	30	11
2015	73	18	2
celkem	257	91	19

Z výše uvedeného přehledu vyplývá, že ve srovnání s rokem 2014 došlo v roce 2015 k **poklesu přijatých stížností na úředníky ÚMČ Praha 10 o 12, tj. o 40%**, důvodnost v této oblasti klesla za stejné období dokonce o **81,82 %**.

graf č. 9



### 4.3 Nejčastěji oceňovaná služba MČ Praha 10

Ohledně poskytovaných služeb pisatelé nejčastěji zmiňovali službu dopravy zdravotně znevýhodněných občanů MČ Praha 10. V rámci této činnosti poskytuje MČ Praha 10 svým občanům se sníženou schopností mobility a orientace službu dopravy bezplatně. Dopravu zajišťují tři mikrobusey, dva z nich jsou vybaveny výsuvnou plošinou pro nástup osob na vozíku. Poměr pochval v této oblasti k celkovému počtu obdržených pochval je graficky znázorněn v grafu č. 10.

graf č. 10

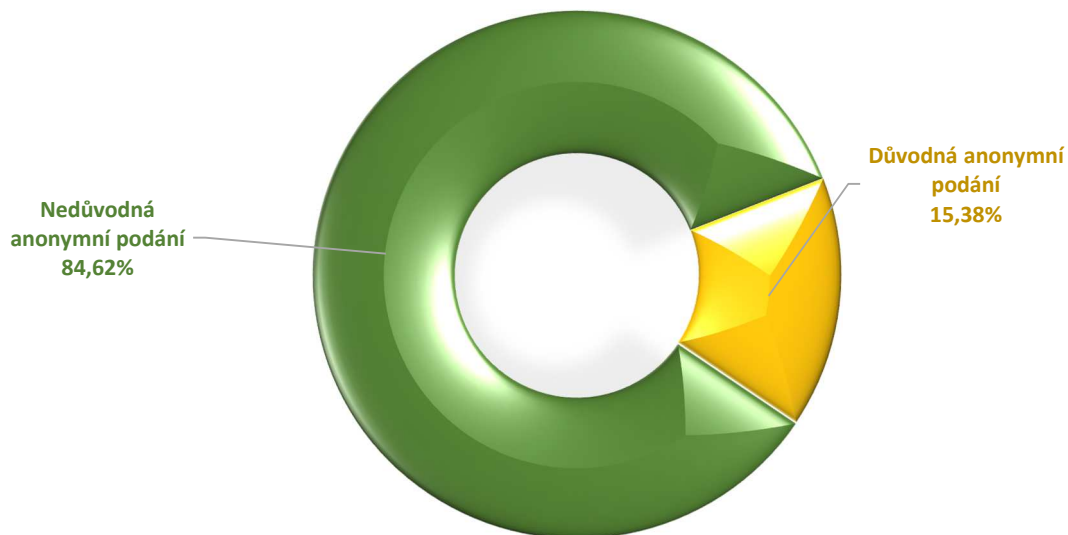


## 5 Anonymní podání

V roce 2015 bylo na OKK evidováno **13** anonymních podání, z nichž **2** podání byla vyhodnocena jako důvodná. Oproti roku 2014, kdy OKK evidoval celkem 16 anonymních podání, ze kterých byly 3 vyhodnoceny jako důvodné, došlo v roce 2015 k poklesu přijatých anonymních podání o **18,75 %**, v počtu důvodných anonymních podání pak k poklesu o **33,33 %**. Přehled přijatých podání je graficky znázorněn v grafu č. 11.

graf č. 11

Rozdělení anonymních podání podle důvodnosti



### 5.1 Odbor ekonomický

V roce 2015 bylo odborem ekonomickým vyřizována **1** anonymní stížnost, toto podání bylo po prošetření vyhodnoceno jako **nedůvodné**.

### 5.2 Odbor kontroly a komunikace

V roce 2015 bylo odborem kontroly a komunikace ÚMČ Praha 10 vyřizováno celkem **5** anonymních stížností, žádné z těchto podání nebylo vyhodnoceno jako důvodné nebo částečně důvodné.



### 5.3 Odbor sociální

V průběhu roku 2015 byly odborem sociální vyřizovány celkem **2** anonymní stížnosti, žádné z těchto podání nebylo vyhodnoceno jako důvodné nebo částečně důvodné.

### 5.4 Odbor stavební

V průběhu roku 2015 byla odborem stavebním vyřizována **1** anonymní stížnost, toto podání bylo vyhodnoceno jako důvodné (**důvodnost 100 %**):

- V **1** případě se jednalo o anonymní podání upozorňující na bezdomovce způsobující nepořádek a zápach na neudržovaném a neoznačeném pozemku a stavbě v ulici Bohdalecká, vedle č. o. 94. Šetřením pracovníků OST bylo zjištěno, že stavební činnost, která probíhá na pozemku, který označil oznamovatel, je prováděna bez příslušného povolení. Z tohoto důvodu bylo se stavebníkem zahájeno správní řízení o odstranění stavby.

### 5.5 Odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje

V průběhu roku 2015 byly odborem životního prostředí, dopravy a rozvoje vyřizovány celkem **4** anonymní stížnosti, **1** z těchto podání bylo vyhodnoceno jako důvodné (**důvodnost 25 %**):

- **1** anonymní podání směřovalo na občana, který neoprávněně využívá parkovacího místa vyhrazeného pro invalidy. Šetřením pracovníků OŽD bylo zjištěno, že uživatel vyhrazeného parkovacího místa se přestěhoval a tuto skutečnost neoznámil na OŽD. Uvedené parkovací místo tedy užívají i jiní motoristé, kteří se snaží odůvodnit parkování např. cedulkou „náhradní vozidlo“. Z tohoto důvodu byl zvláštní režim k parkovacímu stání zrušen a TSK byla požádána o odstranění příslušného dopravního značení.

Ostatními odbory ÚMČ Praha 10 nebyla v roce 2015 vyřizována žádná anonymní podání.

## 6 Korespondence

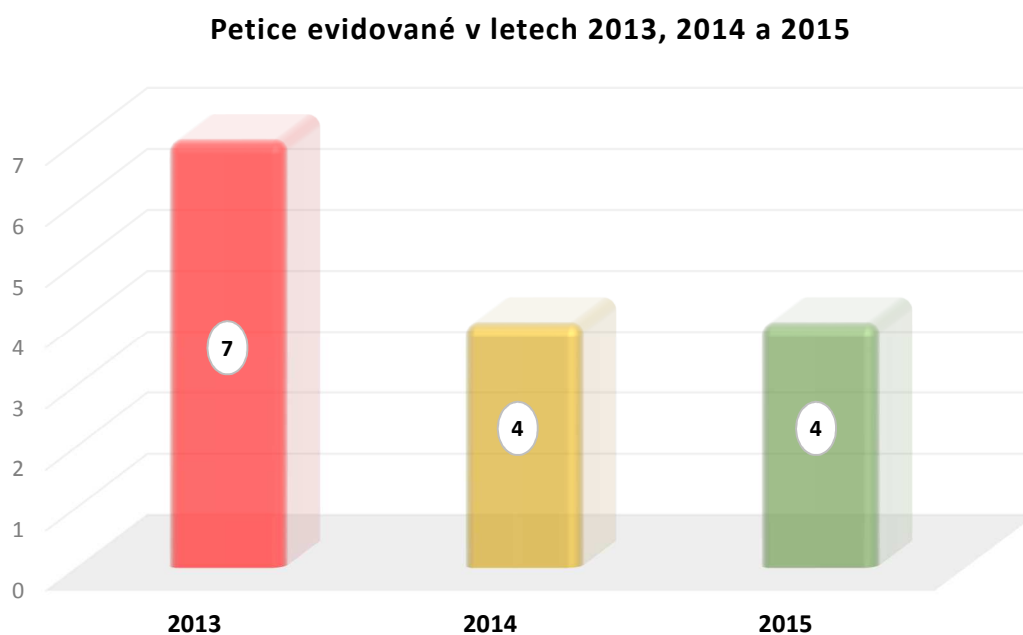
V roce 2015 bylo na OKK ÚMČ Praha 10 evidováno **26** podání, která svým obsahem nebyla klasifikována jako stížnost, pochvalné podání, anonymní podání nebo petice ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*. Pisatelé se v těchto případech obraceli na ÚMČ Praha 10 s žádostmi o radu, dotazy, podněty ke zlepšení činnosti apod. Oproti roku 2014, kdy bylo evidováno celkem 25 takových podání, bylo vyřizováno o 1 podání více, což činí **meziroční nárůst o 4 %**.

## 7 Petice

V souladu s bodem 5.3 instrukce QI 82-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*, vyřizuje a vyhodnocuje přijaté petice Kontrolní výbor Zastupitelstva MČ Praha 10 (dále jen KoV).

V souladu s ustanovení bodu 5.3.1 petice centrálně eviduje OKK. V roce 2015 byla OKK, stejně jako v roce 2014, evidována celkem **4** podání, která byla klasifikována jako petice. Přehled evidovaných petic za roky 2013, 2014 a 2015 je znázorněn v grafu č. 12. Všechny petice evidované v roce 2015 byly v souladu s instrukcí QI 82-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*, předány k vyřízení KoV.

graf č. 12



## **Závěr**

V návaznosti na vnitřní instrukci QI 83-01-02 provedl OKK rozbor jednotlivých podání, která byla ÚMČ Praha 10 vyřizována v roce 2015. Kontrola plnění této instrukce byla prováděna úředníky OKK průběžně při šetření jednotlivých podání. Počet podání doručených v roce 2015 poklesl oproti roku 2014 o téměř 24 %. Pozitivní skutečností je, že počet stížností se snížil o 29,54 %. Důvodnost všech stížností, 30,64 %, zůstala zhruba na stejné úrovni jako v roce 2014, kdy činila 29,20 %. Nejvíce stížností vyřizoval odbor kontroly a komunikace.

Počet pochval obdržných v roce 2015 se sice oproti roku 2014 snížil z 98 na 88 (propad o 10,2 %), na této skutečnosti se však výrazným způsobem projevila „Anketa spokojenosti návštěvníků“, kterou občané využili namísto obvyklých způsobů doručení tohoto typu podání. Přesto počet obdržných pochvalných podání činí 27,76 % z celkového množství podání evidovaných OKK, která měla charakter stížnosti, pochvaly, petice, korespondence či anonymního podání ve smyslu instrukce QI 83-01-02. Nejvíce pochvalných podání, mimo uvedený průzkum spokojenosti, obdrželi pracovníci odboru životního prostředí, dopravy a rozvoje.

Vzhledem k tomu, že evidence stížností spolu s evidencí pochvalných přináší objektivní přehled o činnosti a fungování jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10, organizačních složek MČ Praha 10 a jejich zaměstnanců, lze na základě shromážděných dat konstatovat, že i v roce 2015 došlo ke zkvalitnění procesů zahrnujících každodenní činnosti úředníků ÚMČ Praha 10.

## Seznam zkratek

CSOP	Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci
ČŠI	Česká školní inspekce
HMP	Hlavní město Praha
KS	Kancelář starostky městské části Praha 10
KT	Kancelář tajemníka Úřadu městské části Praha 10
MČ	městská část
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
MŠ	mateřská škola
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
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
SŘ	zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
SVJ	společenství vlastníků bytových jednotek
TAJ	tajemník ÚMČ Praha 10
tj.	to je
ÚMČ	Úřad městské části Praha 10
ZMČ	Zastupitelstvo městské části Praha 10
ZŠ	základní škola