



**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 2018**

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

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

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

**v Praze:** 18.03.2019

## Obsah

Úvod .....	4
1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti .....	6
1.1 Odbor bytů a nebytových prostor .....	11
1.2 Odbor hospodářské správy .....	14
1.3 Odbor kontroly a komunikace .....	14
1.4 Odbor kultury a projektů .....	18
1.5 Odbor majetkoprávní .....	18
1.6 Odbor občanskosprávní .....	20
1.7 Odbor sociální.....	20
1.8 Odbor stavební.....	21
1.9 Odbor živnostenský .....	23
1.10 Odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje.....	23
2 Stížnosti vyřizované v rámci přenesené působnosti .....	28
3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými MČ Praha 10.....	29
3.1 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství .....	29
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.....	31
3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice p. o.....	33
4 Pochvalná podání.....	34
4.1 Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10 .....	34
4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi.....	36
5 Anonymní podání .....	37
5.1 Odbor bytů a nebytových prostor .....	37
5.2 Odbor stavební.....	38

6	Petice .....	39
7	Korespondence .....	39
	Závěr.....	40
	Seznam zkratek .....	41

## Úvod

Odbor kontroly a komunikace Úřadu městské části Praha 10 (dále jen „OKK“) evidoval v roce 2018 celkem **240 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 **132 stížností** (121 stížností vyřizovaných v samostatné působnosti, 11 stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti), **83 pochvalných podání, 7 anonymních podání, 4 petice a 14 podání vyřizovaných jako ostatní korespondence.** Přehled přijatých podání za rok 2018 a jejich porovnání s roky 2015, 2016 a 2017 jsou uvedeny v tabulce č. 1, členění podání přijatých v roce 2018 je pak znázorněno v grafu č. 1.

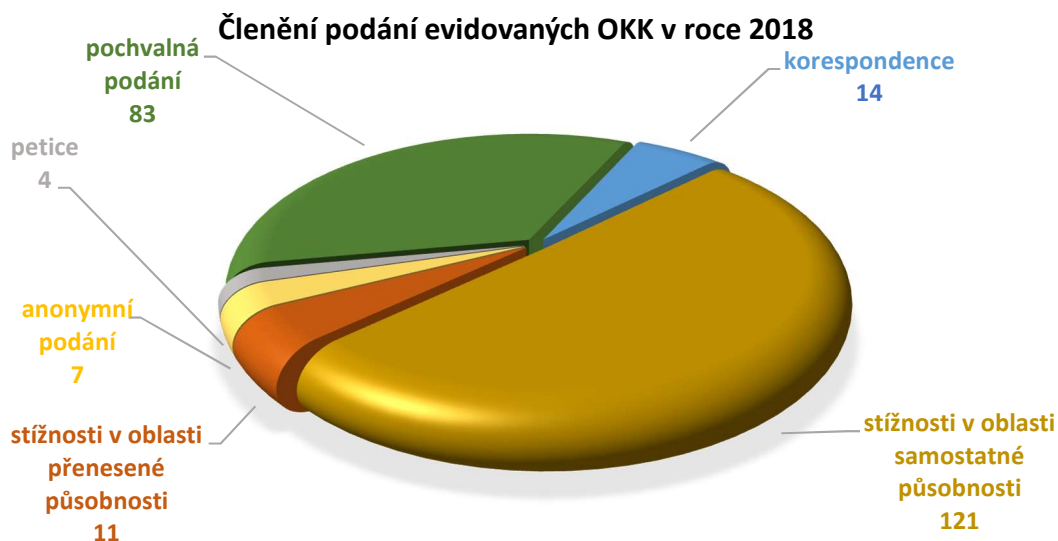
tabulka č. 1<sup>1</sup>

oblast / rok	2015	2016	2017	2018
<b>Stížnosti v oblasti samostatné působnosti</b>	180	161	144	<b>121</b>
<b>Stížností v oblasti přenesené působnosti</b>	6	6	9	<b>11</b>
<b>Pochvalná podání</b>	88	90	123	<b>83</b>
<b>Anonymní podání</b>	13	17	8	<b>7</b>
<b>Petice</b>	4	4	7	<b>4</b>
<b>Korespondence</b>	26	26	24	<b>14</b>
<b>Celkem za rok</b>	<b>317</b>	<b>304</b>	<b>315</b>	<b>240</b>

---

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

graf č. 1



V roce 2018, podobně jako v předcházejících letech, se nejvyšší měrou na poklesu evidovaných podání podílejí stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti. Jejich počet v loňském roce činil **121**, tedy o 23 méně než počet stejného typu stížností vyřizovaných v roce 2017. U stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti se oproti roku 2017 (9) v roce 2018 jejich počet zvýšil o 2. U podání vyřizovaných jako ostatní korespondence, došlo v roce 2018 k poklesu o 10 podání. Počet anonymních podání přijatých v roce 2018 (7) je téměř shodný s rokem předcházejícím, kdy bylo OKK evidováno 8 podání tohoto typu. Počet pochvalných podání doručených na ÚMČ Praha 10 v roce 2018 (83) je sice menší o 40 oproti počtu pochvalných podání evidovaných v roce 2017 (123), avšak v porovnání s dalšími předchozími lety je zřejmé, že po ojedinělém výkyvu v roce 2017 se spíše jedná o návrat ke standardu. Stejně jako v minulosti, i v roce 2018 OKK vedl centrální evidenci stížností, sledoval dodržování lhůt pro jejich vyřízení a v případech potřeby organizoval místní šetření. Rovněž vyřizoval osobní návštěvy a telefonické dotazy občanů, a to zejména v oblasti občanského soužití.

Celkový počet podání evidovaných a dozorovaných OKK v roce 2018 je tvořen z:

- **50,42 %** stížnostmi vyřizovanými v samostatné působnosti (2017 – 45,71 %),
- **4,58 %** stížnostmi vyřizovanými v režimu přenesené působnosti (2017 – 2,86 %),
- **34,58 %** pochvalnými podáními (2017 – 39,05 %),
- **2,92 %** anonymními podáními (2017 – 2,54 %),
- **1,67 %** peticemi (2017 – 2,22 %),
- **5,83 %** korespondencí (2017 – 7,62 %).

Z celkového počtu **240** evidovaných podání jich **180** (tj. **75 %**) bylo doručeno elektronicky (**171** bylo zasláno e-mailem a **9** doručeno datovou schránkou), **30** podání bylo doručeno osobně, **27** prostřednictvím České pošty, s. p. a **3** podání byla učiněna telefonicky.

## 1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti

V níže uvedené tabulce č. 2 a grafu č. 2 lze porovnat počet stížností doručených samostatným oddělením KS a KT a jednotlivým odborům Úřadu městské části Praha 10 (dále jen „ÚMČ Praha 10“) za roky 2017 a 2018.

tabulka č. 2

Zkratka	Název odboru	2017	2018	Rozdíl
KS	kancelář starostky MČ Praha 10	0	0	0
KT	kancelář tajemníka ÚMČ Praha 10	1	0	-1
OBN	odbor bytů a nebytových prostor	0 <sup>2</sup>	13	+13
OEK	odbor ekonomický	0	0	0
OHS	odbor hospodářské správy	2	2	0
OKK	odbor kontroly a komunikace	31	38	+7
OKP	odbor kultury a projektů	4	2	-2
OMP	odbor majetkoprávní	22 <sup>2</sup>	7	-15
OOS	odbor občanskosprávní	4	2	-2
OSO	odbor sociální	5	2	-3
OST	odbor stavební	16	12	-4
OŠK	odbor školství	5	0	-5
OŽI	odbor živnostenský	6	1	-5
OŽD	odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje	48	42	-6
Celkem		144	121	-23

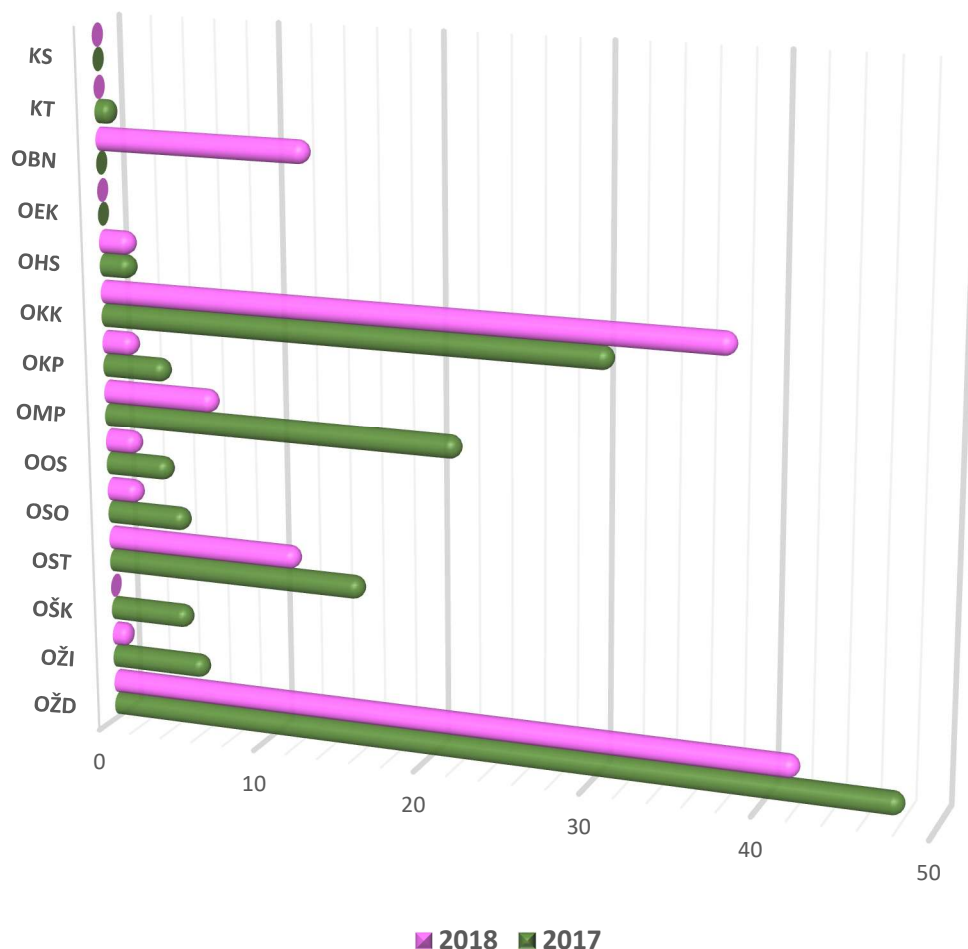
---

<sup>2</sup> V prosinci 2017 byl dosavadní OMP rozdělen na dva odbory, a to na OMP a OBN. OMP v prosinci 2017, jako nový odbor, vyřizoval 2 stížnosti, OBN v prosinci 2017 nevyřizoval žádnou stížnost. V roce 2018 již oba uvedené odbory vyřizovaly stížnosti podle nové věcné příslušnosti.

Z tabulky č. 2 vyplývá, že v roce 2018 bylo nejvíce stížností (42) vyřizováno OŽD. Druhý největší objem stížností, a to 38, vyřizoval OKK. Třetí v pořadí, s počtem 13 obdržených stížností, byl OBN.

graf č. 2

Porovnání počtu obdržených stížností po jednotlivých odborech  
ÚMČ Praha 10 za roky 2017 a 2018



### 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 TAJ nebo vedoucí (dále jen „VED“) OKK, může být tato lhůta zkrácena na 25 dnů. Ve sledovaném období nedošlo k situaci, kdy by byla uvedena lhůta zkrácena. Lhůtu pro vyřízení stížnosti lze překročit jen ve výjimečných a řádně odůvodněných případech, na základě žádosti zaslané formou interního sdělení a pouze se souhlasem VED OKK. V roce 2018 došlo k 3 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 2018 a jejich porovnání s roky 2015, 2016 a 2017 je uveden v tabulce č. 3.

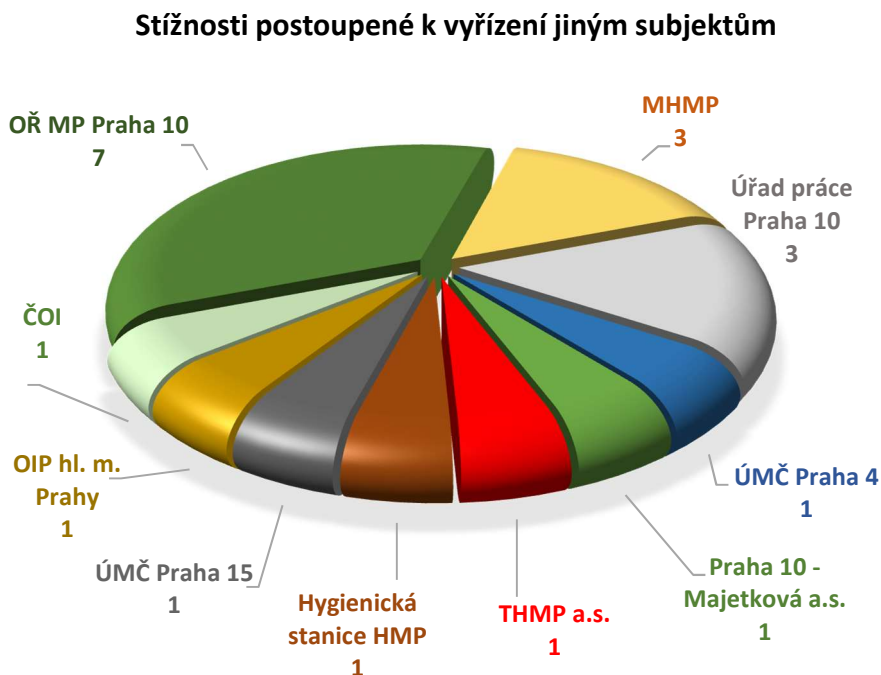
**tabulka č. 3**

úkon / rok	2015	2016	2017	2018
<b>Prodloužení lhůt pro vyřízení stížnosti</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

### Postoupené stížnosti

Celkem u **20** stížností obdržených v roce 2018 nebyl ÚMČ Praha 10 věcně nebo místně příslušným orgánem k jejich vyřízení. Předmětné stížnosti tak byly, bez vyhodnocení důvodnosti, postoupeny příslušným subjektům k přijetí vlastních opatření. Počet postoupených stížností se v roce 2018 oproti údajům vedených k roku 2017 zvýšil o **11,11 %** (v roce 2017 bylo takto postoupeno celkem 18 stížností). Počty stížností postoupených jednotlivým adresátům jsou znázorněny v grafu č. 3.

**graf č. 3**





## Stížnosti v rámci samostatné působnosti – důvodnost

Z celkového počtu **121** obdržených stížností směřovaných do oblasti samostatné působnosti, bylo **20** stížností postoupených k vyřízení jiným, věcně či místně příslušným subjektům. Odbory ÚMČ Praha 10 tedy v roce 2018 vyřizovaly **101** stížností týkajících se samostatné působnosti. Pokles doručených stížností, který nepřetržitě trvá již od r. 2015, lze přisuzovat skutečnosti, že se občané, díky snadné dostupnosti kontaktů, obracejí přímo na odborné referenty a jejich vedoucí, a své problémy s nimi řeší operativně, namísto relativně nekomfortní písemné nebo elektronické komunikace s úřadem jako takovým. Zejména, v případech okamžité reakce, takoví občané zpravidla odmítají formální záznam jejich podání a zaslání odpovědi.

Po prošetření, bylo ze **101** vyřizovaných stížností celkem **53** stížností vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost tedy činila 52,47 %**). Zvýšení počtu důvodných a částečně důvodných stížností (viz tabulka č. 4) zjevně souvisí se snižujícím se počtem doručených stížností. Trendem posledních let je totiž skutečnost, že občané se ve vyšší míře zaměřují na konkrétní problémy či nedostatky, namísto zasílání podání, jejichž obsah je zaměřen do obecné roviny. U těchto podání jsou pak po prošetření přijímána faktická opatření, která se však logicky negativně promítají do příslušných vyhodnocení. Relativně vysoký podíl důvodných a částečně důvodných stížností je rovněž výrazně zkreslený značným zastoupením podání vyřizovaných v rámci samostatné působnosti, které nejsou v přímé souvislosti s činnostmi typicky vykovávanými úředníky ÚMČ Praha 10. V roce 2018 stejně jako v předcházejících letech se v takových případech jednalo o stížnosti směřované do oblasti bezdomovectví, rušení nočního klidu nebo neudržovaného stavu pozemků ve vlastnictví soukromých subjektů (tento typ stížností představuje cirká **77%** podíl důvodných a částečně důvodných stížností). Při vyřizování takových typů stížností úředníci ÚMČ Praha 10 vždy postupovali v součinnosti s věcně a místně příslušnými subjekty.

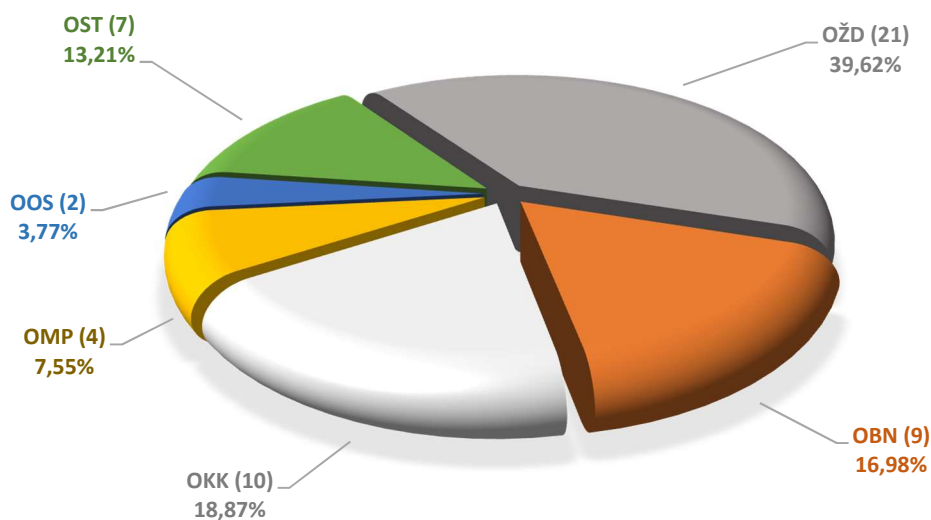
Rozčlenění stížností, včetně jejich důvodnosti, je uvedeno v tabulce č. 4, v grafu č. 4 je pak znázorněn podíl jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10 na celkovém množství důvodných a částečně důvodných stížností.

**tabulka č. 4**

důvodnost / rok	2015	2016	2017	2018
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	180	161	144	<b>121</b>
Důvodné a částečně důvodné stížnosti	57	63	46	<b>53</b>
Nedůvodné stížnosti	94	75	80	<b>48</b>
Postoupené stížnosti	29	23	18	<b>20</b>

graf č. 4<sup>3</sup>

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



V následujících podkapitolách je uveden přehled stížností vyřizovaných jednotlivými odbory ÚMČ Praha 10 a jejich důvodnost. Dále jsou zde popsány všechny případy důvodných a částečně důvodných stížností včetně přijatých opatření k nápravě. KS, KT, OEK a OŠK v roce 2018 nevyřizovaly žádnou stížnost, z tohoto důvodu tyto subjekty nejsou v následujícím podkapitolách uvedeny.

<sup>3</sup> KS, KT, OEK a OŠK v roce 2018 nevyřizovaly žádnou stížnost, z tohoto důvodu tyto subjekty nejsou znázorněny v grafu č. 4.

## 1.1 Odbor bytů a nebytových prostor

tabulka č. 5

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
13	0	4	3	6

OBN vyřizoval v roce 2018 celkem 13 stížností, po prošetření byly 4 stížnosti vyhodnoceny jako nedůvodné, 6 stížností jako důvodných a 3 stížnosti jako částečně důvodné (**důvodnost činí 69,23 %**).

Důvodné stížnosti:

- Ve 2 případech byly stížnosti, které byly obě následně vyhodnoceny jako důvodné, směřovány na chování nájemce obecního bytu v domě na adrese **Malínská 1770/4, Praha 10**, který se v bytě hlučně chová, ruší noční klid, poškozují společné prostory domu a vpouští do domu narkomany a jiné neoprávněné osoby. Opakovaným šetřením úředníků OBN se skutečnosti uváděné stěžovateli potvrdily. V obecním bytě, který byl nájemci MČ Praha 10 přidělen v "zájmu obce", v současné době pobývá syn původního nájemce (tato osoba je v bytě přihlášená k trvalému pobytu). Nájemníci bytů v domě, kteří byli úředníky OBN při místních šetřeních zastíženi, uvedli, že z bytu se často ozývá hlasitá hudba a hluk, který ruší okolí. Ze zprávy OŘ MP Praha 10 bylo zjištěno, že v jednom případě zasahovala hlídka k podnapilému mladíkovi, který se dobýval do domu a bytu šetřeného nájemce. Hlídka muže z domu vykazala. Ze zprávy Policie ČR bylo dále zjištěno, že v jednom případě hlídka na místě zasahovala z důvodu nahlášené střelby. Na místě bylo zjištěno, že jedna osoba, která se v bytě nacházela, v opilosti vystřelila z okna z plynové pistole. Při zásahu bylo v bytě zajištěno větší množství OPL, konkrétně látky MDMA (extáze). V předmětné věci podnikají orgány Policie ČR další kroky. Z výše uvedených důvodů a s ohledem na skutečnost, že v minulosti již byl nájemce písemně vyzván, aby dodržoval podmínky stanovené v nájemní smlouvě, zahájil OBN řízení směřované k ukončení nájemního vztahu.
- 1 stížnost se týkala nájemnice obecního bytu v domě na adrese **Černokostelecká 919/18, Praha 10**, která chovala v bytě ptáky, jejichž křik rušil v noční i denní době ostatní nájemníky a uživatele bytů v domě i v domech okolních. Při místním šetření úředníků OBN bylo jasně slyšet křik chovaného ptactva po celém domě, obtěžující zvuky potvrdili i další oslovení nájemníci bytů v domě. Předmětné nájemnici byla z OBN 2x zaslána výzva k podání vysvětlení na které však nereagovala. Z tohoto důvodu byla šetřené nájemnici z OBN zaslána výzva k odstranění závadného jednání,

a to i s varováním, jaké důsledky by mohly ze strany MČ nastat, pokud by byla i tato výzva ignorována. Po zaslání uvedené výzvy se situace v domě zklidnila, žádné další stížnosti nebo podněty již na ÚMČ Praha 10 doručeny nebyly.

Částečně důvodné stížnosti:

- V případě **1** stížnosti se jednalo o hlučné počínání obyvatelky obecního bytu v domě na adrese **Na Louži 980/27, Praha 10**, který je situován nad byt stěžovatelů. Šetřením úředníků OBN ve spolupráci s pracovníky správní firmy bylo zjištěno, že podlaha předmětného bytu je po předchozím vytopení z prasklého rozvodu vody (tzv. „stoupačky“) poškozena, a to tak, že je narušena její zvuková (kročejeová) neprůzvučnost. Počínání sousedky stěžovatelů tedy nevybočuje z běžného užívání bytu, hluk vnímaný stěžovateli je zapříčiněn stavebně technickými nedostatky. OBN ve spolupráci se správní firmou zajistili opravu podlahy v předmětné místnosti, po jejím provedení bude posouzeno, zda je nutné provést podobné úpravy i v dalších místnostech bytu.
- **1** stížnost se týkala nesprávného vyúčtování služeb spojených s užíváním bytu za rok 2017. Šetřením vyšlo najevo, že správní firma Centra a.s. zjistila, že nájemci za rok 2013 vznikl nedoplatek, který nebyl nikdy uhrazen. Tento nedoplatek byl proto zahrnut do vyúčtování za rok 2017. Při vyřizování stížnosti však bylo zjištěno, že tento nedoplatek je již promlčen a nelze jej proto vymáhat. Tímto počínáním tedy vznikl přeplatek nájemného, který byl stěžovateli po dohodě vyplacen.
- Jako částečně důvodná byla vyhodnocena i **1** stížnost, která se týkala nájemce obecního bytu (jediného v domě se SVJ) v domě na adrese **Holandská 115/18, Praha 10**, který obtěžuje ostatní vlastníky bytů zápachem, šířením plísně, zbytky od krmení holubů a parkováním vraků vozidel, které před domem využívá jako sklad. Šetřením úředníků OBN za součinnosti OŽD a přizvaného soudního znalce v oboru stavebnictví bylo zjištěno, že v předmětném bytě, který problematický nájemník užívá společně se svojí nezletilou dcerou, se vyskytuje plíseň, která je příčinou zápachu obtěžujícího ostatní nájemce a vlastníky bytů. Původ plísně dle soudního znalce spočívá v nevhodném užívání bytu, konkrétně zvýšenou vlhkostí způsobenou absencí větrání (při MŠ zde byla zjištěna velmi nízká teplota - v bytě se téměř netopí). Pronajímatel, zastoupený úředníky OBN, přistoupil k intenzivnímu jednání s uvedeným nájemcem k odstranění zjištěných závad. O situaci s bydlením nezletilé dcery nájemce byl za účelem případnému přijetí vlastních opatření vyrozuměn OSO. Kritizované krmení holubů není samo o sobě žádným právním předpisem zakázáno. K vozidlům šetřeného nájemce, které parkují před domem, bylo zjištěno, že nevykazují znaky, podle kterých by je mohlo označit za vraky a z komunikace je odstranit.

- V případě **1** stížnosti se jednalo o chování nájemce obecního bytu v domě na adrese **Černokostelecká 629/10, Praha 10**, který bytovou jednotku zřejmě užíval za účelem výroby nebo distribuce návykových látek. Šetřením úředníků OBN bylo zjištěno, že nájemci předmětného obecního bytu byla již k datu 31. 07. 2017 vypovězena „Smlouva o nájmu bytu na dobu určitou“, a to pro hrubé porušování povinností vyplývajících z nájmu bytu. V době podání stížnosti tedy uvedený nájemce užíval byt již bez právního důvodu. V návaznosti na zjištěné byl tedy nájemce opětovně vyzván k předání vyklizeného bytu a o spolupráci při předávání bytu byla požádána Policie ČR. Ke skutečnému předání bytu pak došlo ve 14 týdnu r. 2018.
- **1** stížnost byla směřována na chování a jednání nájemníků obecního bytu v domě na adrese **Ruská 488/122, Praha 10**. Jednalo se o hlasité hádky, běhání po chodbách, křik dětí, pláč, rušení nočního klidu, zápach pocházející z kouření marihuany, poničené vstupní dveře do domu apod. Ze strany OBN bylo k věci provedeno místní šetření, během něhož však byl v domě klid a pořádek. Zastižení nájemníci skutečnosti uvedené ve stížnosti částečně potvrdili, i když dle jejich mínění rušivé chování nedosahuje popisované intenzity. V předmětném bytě byla zastižena šetřená nájemnice, která byla na místě a následně i písemnou formou upozorněna na dodržování ustanovení smlouvy o nájmu bytu ohledně dodržování pořádku a povinnosti nahlášení další osoby přijaté do domácnosti. Stížnost byla pro svůj obsah postoupena pro informaci a případné přijetí vlastních opatření na Obvodní ředitelství městské policie v Praze 10 (dále jen „OŘ MP Praha 10“) a pro informaci také úředníkům oddělení bezpečnostního managementu OKK (dále jen „OBN“).
- **1** stížnost, která byla vyhodnocena jako částečně důvodná, se týkala hluku a rušení nočního klidu nájemnicí a jejich rodinných příslušníků z obecního bytu na adrese **Útulná 2025/8, Praha 10**. Při místním šetření úředníků OBN a OKK bylo zjištěno, že skutečnosti uváděné stěžovatelkou se částečně zakládají na pravdě. Nájemnice obecního bytu, proti které stížnost směřuje, vychovává dvě děti, které svým chováním mohou narušovat řádné užívání sousedních bytových jednotek. Záležitost byla osobně projednána jak se stěžovatelkou, tak zejména s "problémovou" nájemnicí. Ta přislíbila, že bude děti při jejich počínání více usměrňovat – zejména tak, aby nepůsobily nadměrný hluk nebo nepořádek ve společných prostorách domu. Z OBN následně byla této nájemkyni zaslána i písemná výzva k dodržování podmínek stanovených nájemní smlouvou.

## 1.2 Odbor hospodářské správy

tabulka č. 6

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

V roce 2018 vyřizoval OHS celkem **2** stížnosti, obě tyto stížnosti byly vyhodnoceny jako nedůvodné (**důvodnost 0 %**).

## 1.3 Odbor kontroly a komunikace

tabulka č. 7

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
39	18	10	5	6

OKK v roce 2018 obdržel **39** stížností. Z tohoto počtu bylo **18** stížností postoupeno k vyřízení jiným subjektům, ze zbývajících **21** stížností, které OKK vyřizoval, bylo **5** stížností vyhodnoceno jako důvodných a **6** stížností jako částečně důvodné (**důvodnost činila 52,38 %**).

Důvodné stížnosti:

- **2** stížnosti se týkaly nepořádku, hluku a obtěžování kolemjdoucích tzv. osobami bez domova, které se pohybují v okolí stanice metra **Skalka, Praha 10**. V obou případech úředníci OBN společně se strážníky OŘ MP Praha 10 provedli k věci místní šetření, při kterých byla přítomnost těchto osob i závadové chování potvrzeno. Vzhledem ke skutečnosti, že takové počínání nepřizpůsobivých osob je v této lokalitě zaznamenáváno každý rok (v jarních, letních a podzimních měsících), bylo opakovaně pristoupeno ke zvýšenému monitoringu ze strany strážníků městské policie. Tato lokalita je „bezdomovci“ vyhledávána jednak kvůli blízkosti nákupního střediska Albert (skýtá možnost zakoupit nebo odcizit alkoholické nápoje a v odpadcích tohoto obchodu jsou těmito osobami vyhledávány potraviny a další zboží určené k likvidaci), jednak proto, že na tomto uzlu MHD se pohybuje značné množství občanů, od kterých je možné

žebrotou získat finanční příspěvek. I když z personálních důvodů není možné v uvedené lokalitě zřídit stálé stanoviště hlídky OŘ MP Praha 10, strážníci svojí nahodilou přítomností nevhodné chování značně omezili. Dopravní podnik hl. m. Prahy byl ze strany OBN vyzván k vyšší četnosti úklidu nástupišť a jejich okolí. Zvýšený dohled na okolí stanice metra Skalka ze strany strážníků OŘ MP Praha 10 bude obnoven s výskytem teplejšího počasí i v roce 2019.

- **1** stížnost se týkala předání e-mailové adresy stěžovatele třetí osobě bez jeho výslovného souhlasu. Šetřením úředníků OKK bylo zjištěno, že databázi kontaktů zájemců o poskytování služeb Free Wifi Praha 10 a zasilání informačních SMS pro MČ Praha 10 původně získávala a spravovala společnost NGI Service s.r.o. V roce 2016 došlo ke změně, po které uvedené služby začala zajišťovat nástupnická společnost Neogenia/Mobilní rozhlas. Při změně dodavatele služeb došlo pracovníky tiskového oddělení z KS k neoficiálnímu předání uvedené databáze novému poskytovateli uvedených služeb. Po tomto zjištění byla společnost Neogenia/Mobilní rozhlas z OKK kontaktována a byla vyzvána k likvidaci té části databáze, u které doposud nezískala souhlas klientů se zpracováním osobních údajů. Od společnosti Neogenia/Mobilní rozhlas byl OKK následně informován, že databáze byla zlikvidována. Předmětná služba je nyní již nastavena tak, aby odrážela dotčené právní předpisy na úseku ochrany osobních údajů, včetně Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, GDPR). Stěžovateli byl z OKK zaslán dopis s vysvětlením a omluvou.
- **1** stížnost směřovala na hluk z dětského hřiště „Sedmidomky“, v ulici **Pod Bohdalcem I., Praha 10**, který ruší okolo bydlící i po 19,00 hod., kdy má být hřiště dle návštěvního řádu již uzavřeno. V místě dětského hřiště „Sedmidomky“ bylo místním šetřením ze strany OBM zjištěno, že zde dochází k nepřístojnému chování dětí a mládeže z **ubytovny EDEN, Nad Slávií 1344, Praha 10**. Stížnost byla postoupena na OŘ MP Praha 10, které přislíbilo zvýšení kontrol v době kolem 19,00 hod., kdy se má hřiště uzamykat. Správce hřiště byl ze strany VED OŽD upozorněn na nutnost dodržování uzamykání hřiště v 19,00 hod., bylo opraveno poškozené oplocení a návštěvní řád byl přemístěn na lépe viditelné místo u vchodu na hřiště. Hřiště bude nadále podléhat zvýšené kontrole nejen ze strany městské policie, ale také OBM.
- OKK se dále zabýval **1** důvodnou stížností na opakované rušení nočního klidu (dále jen „RNK“) hosty restauračních zařízení v ulici **Krymská, Praha 10**. Šetřením úředníků OKK se skutečnosti uváděné stěžovatelem potvrdily. Tento stav je způsoben zejména návštěvníky, kteří odcházejí ze zde umístěných restauračních podniků. Provozovatelé restauračních zařízení byli opakovaně kontaktováni „okrskáři“ městské policie s výzvou, aby působili na svoje hosty tak, aby jejich zvukové projevy po 22,00 hod. byly co nejnižší. Z dalších místních šetření či kontrol nebo zpráv městské či státní policie je zřejmé, že tyto výzvy částečně splnily svůj účel, řada provozovatelů však argumentuje neoddiskutovatelným faktem, že pokud host opustí restaurační podnik, nenese jeho

provozovatel odpovědnost za jeho další počínání. Strážníci OŘ MP Praha 10 jsou o situaci informováni, v uvedené lokalitě byla posílena hlídková činnost. V obdobném směru přislíbili součinnost i policisté Policie České republiky (dále jen „PČR“). OKK se s ohledem na značný počet stížností na RNK v ulici Krymské od roku 2015 do současnosti rovněž vyjádřil k věcnému záměru Rady hlavního města Prahy na přijetí obecně závazné vyhlášky o omezení provozní doby hostinských zařízení, kdy z těchto důvodů navrhl omezení provozní doby v ulici Krymské, Praha 10, a to v části ulice ohraničené čp. 152 a 227 na straně severní a čp. 126 a 308 na straně jižní.

Částečně důvodné stížnosti:

- **1** stížnost se týkala hluku, RNK a nepořádku na dětském hřišti od hostů nově otevřeného hotelu v ulici **V Úžlabině, Praha 10**. Úředníci OKK zjistili, že RNK z hotelu **AO Prag Rhea** bylo pravděpodobně způsobeno poruchou protipožárního zařízení, které opakovaně hlásilo planý požární poplach a prostřednictvím místního rozhlasu vydávalo pokyny k evakuaci hostů. Místním šetřením nebylo zjištěno nadměrné znečištění přilehlého dětského hřiště. Toto je uklíženo se stanovenou pravidelností, pokud by bylo zjištěno zvýšené znečištění, byl stěžovatelce poskytnut kontakt na odpovědné pracovníky OŽD, kteří zajistí mimořádný úklid.
- V případě **1** stížnosti se jednalo o hluk a RNK z provozu restauračního podniku na adrese **Kodaňská 649/20, Praha 10** (dříve El Toro, poté Avenho, nyní **Four twenty**). Šetřením úředníků OKK ve spolupráci s úředníky OST bylo zjištěno, že předmětný restaurační podnik je kolaudován jako noční bar s možností využívat reprodukovanou hudbu jako kulisu. Stížnost byla předána pro přijetí vlastních opatření pracovníkům Hygienické stanice hl. m. Prahy, vzhledem k tomu, že stěžovatelka poukazovala na RNK, byla rovněž předána k přijetí vlastních opatření OŘ MP Praha 10.
- **1** stížnost se týkala hluku, který pocházel od hostů restaurace **Na Výšinách (U Báby), Bulharská 725/24, Praha 10**. Hosté restaurace údajně konzumovali alkoholické nápoje před provozovnou a provozovali zde hudební produkci. Šetřením úředníků OKK bylo zjištěno, že v předmětném podniku k hudební produkci obvykle nedochází. Dle sdělení provozního restaurace byla událost s živou hudbou výjimkou, jednalo se o oslavu narozenin jednoho z hostů. Hudební produkce byla uvnitř podniku, ale s ohledem na vysokou teplotu byla okna restaurace otevřena a hudba tak zjevně pronikala i do okolí. Pokud by se stěžovatel obrátil přímo na provozního restaurace, který byl v dobu oslavy na místě přítomen, k nápravě mohlo dojít ihned. Pokud se týká konzumace alkoholických nápojů před provozovnou pohostinství, bylo úředníkům OKK sděleno, že nápoje nejsou mimo prostory provozovny vydávány, hosté si je tam vynášejí sami v případech, kdy si jdou zakouřit. Provozní podniku přislíbil, že se bude snažit takovému počínání zamezit, s ohledem na skutečnost, že provozovnu obsluhuje vždy pouze jeden člen personálu, se tomu však pravděpodobně zcela zamezit nepodaří. Stěžovateli bylo doporučeno, aby v se případě dalšího zjištění RNK bez prodlení obracel



na strážníky městské policie, a to buď prostřednictvím linky 156, nebo přímo na operační středisko OŘ MP Praha 10.

- V případě 1 stížnosti se jednalo o hluk a RNK od hostů podniku **AQUA Music Club** situovaného údajně do domu na **Vršovickém náměstí, Praha 10**. Úředníci OKK a OŽI provedli k věci šetření, při kterých bylo zjištěno, že v případě Aqua Music Clubu se jedná o nově otevřenou provozovnu v nebytových prostorech rohového domu na adrese **Rostovská 1012/4, Praha 10**. V době místního šetření úředníků OŽI bylo zjištěno, že provozovatel nemá provozovnu řádně označenou a byly zde zjištěny i další porušení živnostenských předpisů. Z tohoto důvodu byl provozovatel uvedeného podniku vyzván k doložení požadovaných dokumentů a s ohledem na zjištěné skutečnosti s ním bude na OŽI zahájeno správní řízení. Pokud se týká hluku a RNK od návštěvníků provozovny, bylo o spolupráci požádáno OŘ MP Praha 10. Místně příslušný okrskář kontaktoval provozovatele podniku a získal od něj ujištění, že bude, pokud možno, chování svých hostů před provozovnou usměrňovat. Uvedený strážník kontaktoval i stěžovatelku a domluvil s ní postup, pokud by se problémy s hosty podniku opakovaly.
- 1 stížnost poukazovala na skutečnost, že na webových stránkách MČ Praha 10 nebylo možné nalézt upozornění na konání problémového fotbalového utkání SK Slavia Praha dne 13. 12. 2018 na stadionu **SINOBO Stadium, U Slavie 1540/2, Praha 10**. Při prošetření stížnosti bylo zjištěno, že informace o bezpečnostních opatřeních z důvodu konání fotbalových zápasů bývají avizována na webových stránkách PČR. Nicméně po konzultaci s odd. SEK STA budou do budoucna tyto informace uváděny i na webových stránkách MČ Praha 10.
- 1 stížnost se týkala tiskoviny "**Praha 10 před 100 lety a dnes**", jejíž balík byl, namísto distribuce do jednotlivých poštovních schránek, pohozený v chodbě domu na adrese **U Staré sokolovny 283/1, Praha 10**. Stěžovatel svoje tvrzení podpořil zaslanou fotografií předmětného balíku tiskoviny. Šetřením úředníků OKK byla zjištěna odpovědná osoba, která v uvedené lokalitě tiskoviny distribuovala. Tato pracovnice uvedla, že materiály adresně vkládala do schránek a kategoricky odmítla, že by tiskoviny pohodila na podlahu domu. S ohledem na skutečnost, že díky rozměru materiálů (tiskoviny vyčnívaly částečně z poštovních schránek) je možné, že je ze schránek vyjmula a na podlahu domu pohodila neznámá osoba - této skutečnosti nasvědčuje i fotografický snímek pořízený stěžovatelem - byla stěžovateli zaslána odpověď s politováním faktického stavu s ujištěním, že se MČ Praha 10 napříště pokusí takovému excesu předejít (např. volbou jiného, vhodnějšího formátu tiskoviny).

## 1.4 Odbor kultury a projektů

tabulka č. 8

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

V roce 2018 byly odborem kultury a projektů ÚMČ Praha 10 vyřizovány **2** stížnosti, obě tyto stížnosti byla po prošetření vyhodnoceny jako nedůvodné (**důvodnost 0 %**).

## 1.5 Odbor majetkoprávní

tabulka č. 9

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

V roce 2018 bylo pracovníky OMP vyřizováno **7** stížností. Ve **2** případech se jednalo o důvodné stížnosti, ve **2** případech pak o částečně důvodné stížnosti (**důvodnost činila 57,14 %**).

Důvodné stížnosti:

- **1** stížnost se týkala uživatelky pronajatého obecního pozemku v zahrádkářské kolonii **Na Slatinách, Praha 10**, která se údajně snaží sousedku - stěžovatelku - šikanovat a omezovat na jejích právech. Šetřením úředníků OMP bylo zjištěno, že v případě nájemců obecních pozemků, tedy stěžovatelky a její sousedky, dochází opakovaně k narušování mezilidských vztahů. Původně pouze slovní útoky se v průběhu času transformovaly do osočování a podávání různých oznámení více odborům ÚMČ Praha 10 (OMP, OOS). Konflikty mezi stěžovatelkou a její sousedkou již řešily i policejní složky. V zájmu zklidnění napjaté situace byli oba nájemci z OMP písemně vyzváni, aby důsledně dbali dodržování dobrých mravů a ustanovení příslušných nájemních smluv tak, aby nezavdávali sebemenší příčiny k nevhodnému chování a narušování mezilidských vztahů v dané lokalitě. Obě strany byly z OMP rovněž upozorněny, že další porušování mezilidských či sousedských vztahů, které by negativně dopadalo na řádné užívání jim pronajatých nebo dalších pozemků

v předmětné lokalitě, by mohlo vést k uplatnění smluvní pokuty či v krajním případě i k výpovědi z nájmu ze strany pronajímatele.

- **1** stížnost směřovala na průjezd stavební techniky, která prováděla rekonstrukci povrchu sportovního hřiště, přes pozemek ve vlastnictví soukromých osob. Společnost, která rekonstrukci provádí, byla kontaktována úředníky OMP a byla důrazně poučena, že na předmětné pozemky nesmí vjíždět. Zároveň byla vyhledána náhradní trasa vjezdu na staveniště, která nenarušuje práva třetích osob. Vlastníkům pozemků byla z OMP zaslána omluva.

Částečně důvodné stížnosti:

- V **1** případě stížnosti se jednalo o zdlouhavý postup OMP ve věci nekorektní vyřízení žádosti o vrácení finančních prostředků vynaložených na zhodnocení obecního bytu v domě na adrese **V Předpolí 1304/3, Praha 10**. Prodlení v požadované kompenzaci bylo zapříčiněno poměrně zdlouhavým schvalovacím procesem, kdy žádost stěžovatele, kromě zpracování materiálů úředníky OMP, musela být schválena na Komisi majetkové a nebytových prostor Rady MČ Praha 10 a následně i Radou MČ Praha 10. K faktickému vyplacení finanční náhrady stěžovateli došlo v měsíci srpnu 2018.
- **1** stížnost se týkala obecního nebytového prostoru v domě na adrese **Kodaňská 444/11, Praha 10**, který je využíván jako klub pro seniory. Stěžovatelé poukazovali na skutečnost, že v prostorech klubu jsou seniorům podávány alkoholické nápoje, je zde provozována reprodukováná hudba a provoz klubu přesahuje do nočních hodin, tedy přes 22,00 hod. Šetřením úředníků OMP bylo zjištěno, že předmět užívání nebytového prostoru je v souladu s nájemní smlouvou. Dotazem na OST bylo zjištěno, že předmětné nebytové prostory mají vydané povolení k užívání stavby jako společenské místnosti, školící a schůzovní středisko pro seniory a mládež s kapacitou do 50 osob využívané v denní době (tedy od 06,00 hod. do 22,00 hod.). Na základě tohoto zjištění provedl OST na místě kontrolní prohlídku, při níž nezjistil porušení stavebních a souvisejících předpisů. Provozovatel tedy byl v souvislosti s provozem klubu důrazně upozorněn na povinnost dodržovat povolenou provozní dobu.

## 1.6 Odbor občanskosprávní

tabulka č. 10

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

V roce 2018 vyřizoval odbor občanskosprávní ÚMČ Praha 10 1 stížnost, tato stížnost byla po prošetření vyhodnocena jako důvodná (**důvodnost tedy činila 100 %**).

Důvodná stížnost:

- V 1 případě se jednalo o stížnost na opakované nedoručení volebních lístků do schránky stěžovatelky v domě na adrese **Mattioliho 3248/15, Praha 10**. Při šetření VED OOS úřednice odpovědná za roznos volebních lístků do předmětného domu uvedla, že volební lístky do domu distribuovala, avšak v distribučním seznamu měla k osobě stěžovatelky poznámku, že nenalezla poštovní schránku s jejím jménem. VED OOS proto stěžovatelku s tímto tvrzením seznámila, obratem však obdržela odmítnutí tohoto tvrzení s fotografickou přílohou, která dokumentovala řádně označenou domovní schránku. Na základě těchto zjištění byla stěžovatelce z OOS zaslána omluva, vzhledem k tomu, že z časových důvodů již nemohl být proveden náhradní roznos, vyzvedla si stěžovatelka volební lístky až ve volební místnosti.

## 1.7 Odbor sociální

tabulka č. 11

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

V roce 2018 bylo OSO vyřizovány 2 stížnosti, žádná z nich nebyla vyhodnocena jako důvodná nebo částečně důvodná (**důvodnost 0 %**).

## 1.8 Odbor stavební

tabulka č. 12

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
12	0	5	4	3

V roce 2018 OST obdržel **12** stížností. Z tohoto počtu byly 4 stížnosti vyhodnoceny jako důvodné a 3 stížnosti jako částečně důvodné (**důvodnost činila 58,33 %**):

Důvodné stížnosti:

- **1** stížnost se týkala na neobdržení odpovědi na podání ve lhůtě 30 dní. Šetřením VED OST bylo zjištěno, že OST se stěžovatelkou v její záležitosti písemně komunikoval. Při této komunikaci byla stěžovatelka přizvána jako osoba dotčená ke kontrolní prohlídce, této prohlídce se stěžovatelka zúčastnila. Úředníci OST, kteří kontrolní prohlídku prováděli, na místě sepsali záznam, s jehož zněním byla stěžovatelka seznámena. Tím pokládali věc za vyřízenou, nepředpokládali, že stěžovatelka bude požadovat i písemnou zprávu. Na základě tohoto zjištění byla z OST stěžovatelce zaslána požadovaná odpověď i s příslušnou omluvou.
- V **1** případě se jednalo o světelný smog, který byl způsobený osvětlením bankomatu ATM nově instalovaného do přízemí domu na adrese **Rybalkova 259/9, Praha 10**. Šetřením úředníků OST v příslušných evidencích bylo zjištěno, že OST neeviduje žádné stavební povolení nebo jiný souhlas se stavebními úpravami souvisejícími s osazením bankomatu v předmětné stavbě. Z tohoto důvodu byli vlastník stavby a provozovatel bankomatu vyzváni k účasti na kontrolní prohlídce, při které bylo zjištěno, že instalaci přístroje je nutné posuzovat jako stavební úpravu. OST tedy vyzval vlastníka domu a provozovatele bankomatu aby neužívali a nenechali užívat bankomat a zahájil řízení o odstranění nepovolené stavby.
- **1** stížnost byla směřována na hluk ze stavební činnosti, která má údajně probíhat v nezkolaudovaném přístavku sloužícího jako taneční škola ve vnitrobloku domu na adrese **Madridská 762/9, Praha 10**. Šetřením v evidencích OST bylo zjištěno, že provoz taneční školy je realizován v objektu, který má být teprve rozestavěný, a tedy jeho vlastník nemůže mít pro tuto činnost vydané rozhodnutí o užívání stavby. Při nařízené kontrolní prohlídce bylo zjištěno, že stavba stále není hotová a v době kontrolní prohlídky nebyla užívána. Stavebník byl upozorněn, že do doby vydání příslušného rozhodnutí nemůže být stavba užívána, a to ani ve zkušebním provozu. Na základě

opakované stížnosti stěžovatelky bylo úředníky OST provedeno další šetření, při kterém bylo zjištěno porušení stavebního zákona (užívání stavby bez příslušného souhlasu), za které bylo se stavebníkem zahájeno správní řízení.

- Úředníci OST rovněž vyřizovali 1 důvodnou stížnost, týkající se neřešení poškození požárního úseku mezi garáží a byty nad garáží v ul. **Za stadionem 2338/1, Praha 10**. Úředníci OST při kontrolní prohlídce, provedené dne 09. 01. 2019, zjistili porušení stavebního zákona. Provedením otvoru ve stropě garáže pod instalační šachtou byla narušena požární dělicí konstrukce a tím byla porušena bezpečnost stavby. OST vyzval zástupce vlastníků stavby k zjednání nápravy, kontrola nápravy závadného stavu bude předmětem opakované kontrolní prohlídky OST.

Částečně důvodné stížnosti:

- 1 stížnost poukazovala na vysokou prašnost ze stavby resp. rekonstrukce domu na adrese **Francouzská 467/68, Praha 10**. Při kontrolní prohlídce provedené úředníky OST sice nebylo zjištěno porušení stavebního zákona, avšak stavební úřad poměry na staveništi vyhodnotil tak, že při nakládání suti do kontejnerů mohlo v předešlém období docházet a to i přes kropení suti, ke zvýšené prašnosti. Na tuto skutečnost byl stavebník upozorněn a bylo mu uloženo přijmout ve věci další účinná patření. Stěžovateli bylo doporučeno, aby se při opětovném obtěžování prachem obracel přímo na stavbyvedoucího stavby (kontakt na tohoto byl uveden v odpovědi na stížnost).
- 1 stížnost, která byla po prošetření vyhodnocena jako částečně důvodná, se týkala zvýšeného hluku a vysoké prašnosti pocházejících z rekonstrukce domu na adrese **Žitomířská 595/35, Praha 10**. Na předmětné stavbě byla úředníky OST provedena kontrolní prohlídka, v jejímž průběhu však neprobíhaly žádné hlučné stavební práce, ani se zde neprášilo. Docházelo k tomu podle všeho za činnosti předchozí stavební firmy, která již na stavbě nepracuje právě z důvodu porušování pokynů stavebníka a to zejména ohledně zamezení hluku a prašnosti. Porušení stavebního zákona nebylo zjištěno, stěžovatel byl o výměně stavební společnosti v odpovědi na stížnost informován.
- 1 stížnost byla směřována na zápach z restaurace a její provoz bez kolaudačního souhlasu. Kontrolní prohlídkou v restauraci situované do nebytových prostor domu na adrese **Norská 520/3, Praha 10**, byly zjištěny stavební úpravy, které by mohly negativně ovlivnit požární bezpečnost stavby. Byly provedeny bez stavebního povolení nebo jiného opatření, jednalo se tedy o porušení stavebního zákona. Stavební úřad tedy zahájil řízení na odstranění stavby, které však bylo přerušeno poté, co si stavebník – provozovatel restaurace – zažádal o dodatečné povolení stavby.

## 1.9 Odbor živnostenský

tabulka č. 14

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

V roce 2018 byla pracovníky OŽI doručena **1** stížností, která byla pro nepřislusnost postoupena k vyřízení věcně příslušnému MHMP, odboru živnostenskému a občanskosprávnímu (**důvodnost 0 %**).

## 1.10 Odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje

tabulka č. 15

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
42	1	20	8	13

V roce 2018 OŽD obdržel **42** stížností, **8** z těchto podání vyhodnoceno jako důvodných a **13** jako částečně důvodných (**důvodnost činila 51,22 %**).

Důvodné stížnosti:

- **2** stížnosti kritizovaly nerespektování zákazu vstupů psů do prvků „Vodního světa“ v **Malešickém parku, Praha 10**. Šetřením úředníků OŽD bylo zjištěno, že v Malešickém parku skutečně dochází k porušování zákazu volného pobíhání psů mimo vyhrazené plochy. Psi tak pobíhají i mezi prvky "Vodního světa" nebo se pohybují přímo v nich. Problematika byla konzultována se strážníky městské policie, kteří zde přislíbili intenzivnější dohled. V parku byly instalovány nové výstražné cedule přísně zakazující vstup psů do vodních prvků a se zaměřením na dodržování uvedeného zákazu byla navýšena i četnost kontrol ze strany úředníků ÚMČ Praha 10.
- **1** stížnost se týkala řešení průchodů pro chodce při rekonstrukci chodníku v ulici **Donská, Praha 10**. Šetřením úředníků OŽD bylo zjištěno, že zhotovitel stavby řádně

nezabezpečil průchod pro chodce okolo výkopů. Na tuto skutečnost byl z OŽD důrazně upozorněn, náprava byla zjednána ještě též den.

- V 1 případě důvodné stížnosti šlo o zneprístupnění dětského hřiště ve vnitrobloku **Užocká, Praha 10**. Nájemce předmětného pozemku (BD Lidový demokrat 2000) podle stěžovatelky nerespektuje otevírací dobu hřiště a opakovaně k němu veřejnosti neumožňuje přístup. Kontrolami úředníků OŽD a OKK se skutečnosti uváděné stěžovatelkou potvrdily. Při následném jednání zástupci nájemce vnitrobloku uvedli, že hřiště z neznámých důvodů uzamyká jim neznámá osoba. Bylo tedy přistoupeno k odstranění řetězu, kterým byla branka k hřišti uzamykána, a ze strany OŽD bylo zadáno opravení oplocení a brány hřiště. Uzamykání a otevírání hřiště bude napříště zajištěno přes smluvní firmy OŽD.
- 1 stížnost poukazovala na zakládání „černé skládky“ u trafostanice v ulici **Kounické, Praha 10**. Místním šetřením úředníků OŽD bylo zjištěno, že na uvedeném místě jsou odloženy zbytky větví, plevel a další zahradní odpad. Vzhledem k tomu, že stěžovatel ve svém podání uvedl i nacionále osoby, která zde odpad odkládá, byla tato osoba předvolána na OŽD k podání vysvětlení. Šetřená osoba při tomto jednání uvedla, že když byly na uvedeném místě odkládány vánoční stromky, domnívala se, že zde může odkládat i bioodpad ze svojí zahrádky. Po vysvětlení správného způsobu nakládání s odpady si situaci plně uvědomila, omluvila se a přislíbila, že se tato situace z její strany již nebude opakovat.
- 1 stížnost se týkala chování úředníka OŽD při jednání o zřízení parkovacího stání pro invalidy. Šetřením VED OŽD se nevhodné zasahování do úředního jednání potvrdilo. K danému tématu se uvedenému úředníkovi nepříslušelo vyjadřovat a již vůbec ne povýšeným či urážlivým způsobem. Stěžovatelce byla od VED OŽD zaslána omluva. Úředník byla na svoje nevhodné chování důrazně upozorněn, bylo mu nařízeno absolvovat školení zaměřující se na toto téma a jako přímý důsledek jeho excesu mu byly zkrácena odměna.
- V případě 1 stížnosti se jednalo o postup MČ Praha 10, která ani přes údajně opakované výzvy stěžovatele neodstranila poškozený strom v ulici **Nučické, Praha 10**, z něhož se následně odlomila větev a poškodila vozidlo stěžovatele. Zároveň stěžovatel připojil i žádost o odškodnění. Šetřením úředníků OŽD bylo zjištěno, že k poškození vozidla stěžovatele došlo při odlomení větve ze stromu, který se nachází na pozemku svěřeném do správy MČ Praha 10, která tedy za stav zeleně, která se na pozemku nachází, odpovídá. S ohledem na zjištěné skutečnosti byla stěžovateli zaslána informace, že jeho nárok byl předán kompetentní osobě k přímému vyřízení v rámci pojistných smluv MČ Praha 10. Zároveň byla provedena prohlídka jak daného stromu, tak i okolní zeleně, po které bylo konstatováno, že další nebezpečí pádu větví akutně nehrozí.
- 1 stížnost směřovala na postup referentky OŽD v případě podnětu stěžovatelky týkajícího se zabránění pokácení vzrostlých borovic na pozemku přilehlém k domu **Na Výsluní 2306/18, Praha 10** a dále na možné porušení zákona č. 101/200 Sb.,



o ochraně osobních údajů, ke kterému mělo údajně dojít předáním osobních údajů stěžovatelky třetí osobě. Šetřením VED OŽD bylo zjištěno, že odpovědná pracovnice, která vyřizovala původní podnět stěžovatelky ve věci námitek proti kácení stromů v blízkosti jejího bydliště, ve snaze podnět co nejrychleji vyřídit (aby nedošlo k nenapravitelným škodám na zeleni) přeposlala e-mailovou korespondenci třetí osobě (předsedovi SVJ v domě, kde stěžovatelka vlastní byt), aniž by si uvědomila, že tato obsahuje její e-mailovou adresu, jméno a příjmení. Za pochybení byla ze strany OŽD stěžovatelce zaslána omluva, dotyčná úřednice byla na svoje pochybení důrazně upozorněna a celý případ byl jako modelová situace (pseudonymizovaná) zařazen na školení úředníků zpracovávajících podobnou agendu.

Částečně důvodné stížnosti:

- **1** stížnost byla směřována na nepořádek v parkové části sídliště Skalka a rozbitý asfalt na hlavních chodnících tohoto parku. Po prošetření situace na místě uváděném stěžovatelkou, bylo úředníky OŽD zajištěno odstranění uvolněných zbytků asfaltu. Stěžovatelka neuvedla přesné místo, kde se v zeleni mají nacházet plechovky a skleněné střepy, obhlídkou širšího okolí stanice metra Skalka zvýšené znečištění zjištěno nebylo. Čištění veřejných ploch tedy bude i nadále probíhat dle nastaveného harmonogramu.
- **1** stížnost se týkala stavu ulic **V olšínách** a **Solidarity, Praha 10**, po dokončení výkopových prací. (provedla firma ENGIE Services a.s.). OŽD provedl na uváděných místech místní šetření a zjistil, že většina závad, zmíněných ve stížnosti, byla již odstraněna – např. bylo obnoveno chybějící dopravní značení na přechodu, dosypána a dorovnána dlažba v okolí přechodu. Ulice v místě trafostanice bude dále monitorována z důvodu možného špatného vyspárování povrchu, které by mohlo vést k vytváření louže. Pokud se podaří prokázat tento stav, bude zhotovitel vyzván k nápravě. V případě, že by k nápravě nedošlo, bude náprava vyžadována od správce komunikace (TSK hl. m. Prahy).
- **1** stížnost poukazovala na špatný stav komunikace, chodníků a neudržované zeleně před domy č. 3-9 v ulici **Ostružinové, Praha 10**. Šetřením úředníků OŽD bylo zjištěno, že se jedná o místní komunikaci III. třídy, která je rezidenty využívána jako parkoviště. Přestože v současnosti MČ nemá volné finanční prostředky na opravu této málo užívané komunikace, bude zadáno vypracování projektu na její opravu pro případ, že by se v budoucích letech takové možnosti naskytly. Úprava okolní zeleně jakož i obnovení zábran proti vjíždění na chodník bylo zadáno smluvním firmám OŽD.
- V případě **1** částečně důvodné stížnosti se jednalo o znečištění veřejného prostoru (okolí popelnic, stav veřejné zeleně) v **okolí stanice metra Skalka**. Šetřením úředníků OŽD bylo zjištěno, že předmětné pozemky nejsou ve vlastnictví ani správě MČ Praha 10.

Z tohoto důvodu byla jeho vlastníkově (DP HMP) z OŽD zaslána výzva k jeho uvedení do stavu, který je v souladu s příslušnou vyhláškou HMP. Nedostatky ve vyvážení nádob na odpad nebyly při kontrole zjištěny, zvýšená kontrolní činnost v této oblasti bude ze strany OŽD nadále probíhat.

- **1** stížnost směřovala na nepořádek kolem kontejneru na oděvy, který je umístěný před domem na adrese **Průběžná 29, Praha 10**. OŽD zajistil prověření podnětu v uvedeném místě. Na základě informací získaných od občanů z okolí, tak i provedené fotodokumentace, došlo k domluvě s provozovatelem kontejneru na jeho odstranění. Odvoz kontejneru byl již proveden.
- **2** stížnosti se týkaly zanedbaných pozemků mezi ulicemi **Smolenská a Košická, Praha 10**, kde v přerostlé zeleni přespávají osoby bez domova a hromadí zde odpadky. Úředníci OŽD k věci provedli místní šetření, při kterém byl neudržovaný stav zeleně a výskyt odpadků potvrzen. Místního šetření se účastnili i úředníci OBM a strážníci OŘ MP Praha 10. V průběhu šetření nebyl v okolí výskyt závadových osob zjištěn, jelikož však nahromaděný odpad nasvědčuje jejich přítomnosti, byla v této oblasti posílána hlídková služba MP Praha 10. Vlastníkům předmětných pozemků byla zaslána výzva k uvedení pozemků do stavu, který je v souladu s legislativou HMP.
- V případě **1** stížnosti se jednalo o nepořádek, neupravenou zeleň a popraskané a sesouvající se schody v prostoru mezi ulicemi **Borodinská a Smolenská, Praha 10**. Úředníci OŽD provedli v lokalitě, kterou popsala stěžovatelka, místní šetření. Při tomto bylo zjištěno, že část předmětných prostor je ve správě městské části Praha 10. Jednalo se zejména o schodiště, které bylo znečištěné a částečně prorostlé náletovými dřevinami. Úklid schodiště byl zajištěn bezprostředně po tomto zjištění, s ohledem na odlehlost těchto schodů od hlavních tras v okolí, bude napříště jeho kontrole věnována zvýšená pozornost. Ostatní plochy uváděné stěžovatelkou nejsou ve správě či vlastnictví MČ Praha 10. Vlastníci předmětných pozemků byli již v minulosti vyzýváni k úklidu těchto ploch, výzvu bude OŽD nyní ještě opakovat. O úpravu zeleně, která brání řádnému osvětlení komunikace, byla požádána TSK HMP.
- **1** stížnost byla směřována na hluk a RNK způsobené stavební činností – rekonstrukcí inženýrských sítí v **Kounické ulici, Praha 10**. Úředníci OŽD provedli k předmětu stížnosti místní šetření, při němž se tvrzení stěžovatelky částečně potvrdilo. Zástupci zhotovitelké společnosti bylo uloženo, aby lépe dohlížel na dodržování nočního klidu, práce zahajoval nejdříve po 06,00 hod. a ukončil je nejpozději do 22,00 hod. Zároveň bylo domluveno, že stavební dvůr bude, i s ohledem na postup stavebních prací, přesunutý na nové místo - do ulice V Úžlabině, Praha 10.
- **1** stížnost poukazovala na nepořádek u kontejnerů na tříděný odpad, které jsou umístěné v ul. **Litevská, Praha 10**. Předmětné stanoviště bylo proto ze strany OŽD opakovaně kontrolováno a o kontrolách byla pořizována fotodokumentace. Na základě takto

získaných informací bylo požádáno o navýšení odvozu odpadu. Dále byla kontaktována svozová firma a požádána o zvýšený monitoring během výsypu.

- **1** stížnost se týkala nepořádku v okolí kontejnerů, které jsou umístěny na křižovatce ulic **Sámova a Petrohradská, Praha 10**. Na tomto stanovišti kontejnerů na tříděný odpad byla již několikrát navýšena četnost vývozu. Nově zřízené stanoviště, které bylo zřízeno v srpnu 2018, které je od stávajícího vzdálené cca 100 m, by mělo situaci výrazně odlehčit. V místě jsou ze strany OŽD prováděny kontroly, o zjištěném stavu je pořizována fotodokumentace a v případě zjištění nedostatku svozu, bude požádáno na MHMP o další navýšení odvozu. Bude také provedena kontrola nakládání s odpady v přilehlých živnostenských provozovnách.
- **2** stížnosti upozorňovali na neprovádění odvozu odpadků a zvýšenou nečistotu v okolí stanice metra Skalka a v ulicích **Křenická a Vyžlovská, Praha 10**. Šetřením úředníků OŽD bylo k předmětu stížnosti provedeno místní šetření, při kterém bylo zjištěno, že je zde nedostatečně prováděn svoz tříděného odpadu. Na chodníku v ulici **Křenické**, v okolí kontejnerů, dochází k hromadění odpadů mimo sběrné nádoby. Společnost AVE, která svoz tříděných odpadů zajišťuje, byla proto ze strany OŽD požádána o navýšení četnosti odvozu uvedených odpadů. V ulici **Vyžlovské** byl stávající stav sice shledán za dostačující, přesto i toto stanoviště bude ve zvýšené míře monitorováno.

## 2 Stížnosti vyřizované v rámci přenesené působnosti

V rámci přenesené působnosti, tedy stížností podaných podle ustanovení § 175 SŘ, bylo ÚMČ Praha 10 v roce 2018 evidováno celkem **11** stížností, přičemž **všechny tyto stížnosti** byly směřovány na nesprávný úřední postup. Po prošetření bylo všech 11 stížností tohoto typu vyhodnoceno jako nedůvodných. Porovnání stížností podaných podle ustanovení § 175 SŘ za roky 2016, 2017 a 2018, včetně jejich důvodnosti, je uvedeno v tabulce č. 16.

**tabulka č. 16**

	2016	2017	2018
stížnosti v oblasti přenesené působnosti vyřizované ÚMČ Praha 10	6	9	<b>11</b>
důvodné a částečně důvodné stížnosti	0	1	<b>0</b>
nedůvodné stížnosti	4	8	<b>11</b>
postoupené stížnosti	2	0	<b>0</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

Ze zprávy OŠK vyplývá, že v roce 2018 bylo celkem **26** stížností přímo vyřizováno organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10 v oblasti školství. Z tohoto počtu bylo **12** stížností vyhodnoceno jako důvodných či částečně důvodných (**důvodnost činila 46,15 %**). Pro srovnání, v roce 2017 bylo těmito subjekty vyřizováno **11** stížností, z nichž **4** byly vyhodnoceny jako důvodné nebo částečně důvodné.

Důvodné stížnosti:

- V **1** případě se jednalo o stížnost na nevhodné chování pedagoga vůči žákům **ZŠ Vladivostocká**. Šetřením vedení školy se skutečnosti uváděné ve stížnosti potvrdily. Na základě uvedeného škola s tímto pedagogem rozvázala pracovní poměr.
- **1** stížnost poukazovala na nedostatečný pedagogický dohled **ZŠ Olešská** nad žáky o přestávkách vyučování a při pohybu v šatnách školy a na nedostatky v související komunikaci mezi školou a zákonnými zástupci. Po prošetření situace vedení školy stanovilo pravidla intenzivnějšího pedagogického dohledu, a dále přijalo opatření ke zkvalitnění či zlepšení komunikace mezi školou a zákonnými zástupci žáků v obdobných situacích.
- **1** stížnost se týkala nevhodného chování instruktora plavecké školy, kterou navštěvovali žáci **ZŠ Nad Vodovodem**. Vedení školy ve spolupráci s představiteli plavecké školy stížnost prošetřilo a na základě získaných informací si vyžádalo výměnu instruktora.
- V případě **1** stížnosti se jednalo o nesprávný postup **ZŠ Švehlova** při udělení ředitelské důtky za chování žáka na lyžařském výcviku a na nedostatečnou komunikaci se zákonnými zástupci žáka v této věci. Na šetření stížnosti se kromě vedení ZŠ podílela i ČŠI. Na základě závěrů šetření svolala ředitelka ZŠ schůzku se zákonnými zástupci žáků, kteří se výcviku zúčastnili, na které situaci vysvětlila a za pochybení školy se omluvila. Napříště bude škola o všech jednáních se zákonnými zástupci žáků pořizovat písemný záznam.

Částečně důvodné stížnosti:

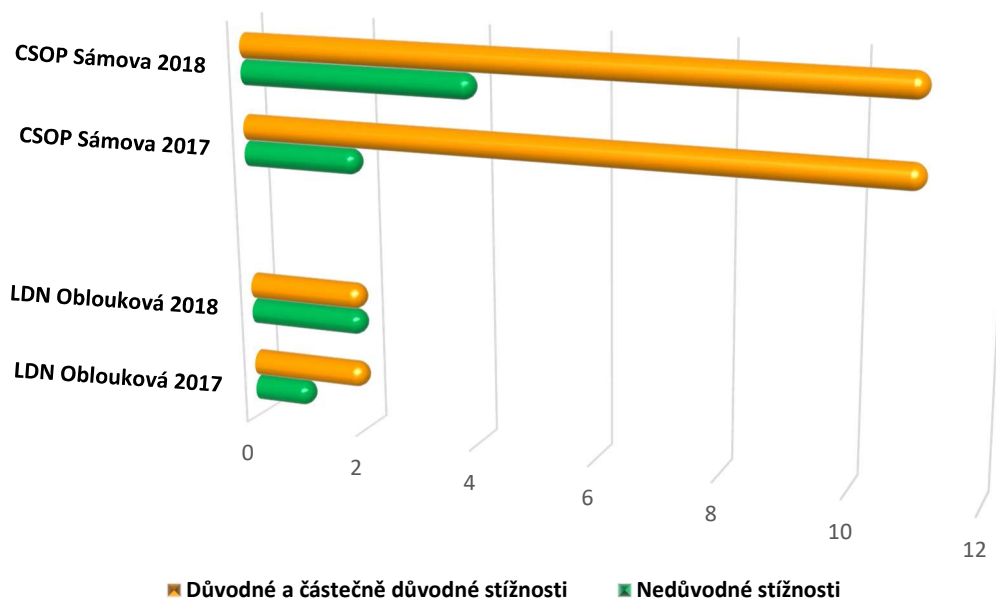
- **2** stížnosti byly směřovány na postup pracovníků školní družiny při **ZŠ Švehlova**. V obou případech se jednalo o odchod žáka ze školní družiny bez vědomí vychovatelek. Vedení školy své zaměstnance důrazně upozornilo na nutnost zvýšeného dohledu odchodu žáků ze školní družiny. O bezpečnosti, chování a režimu opouštění družiny byli poučeni i žáci, kteří tuto službu využívají.
- V **1** případě se jednalo o stížnost na postup **ZŠ Nad Vodovodem** při řešení nevhodného chování žáků vůči dceři stěžovatele. Na prošetřování této stížnosti se kromě vedení školy podílela i ČŠI. Při prošetření stížnosti sice nebylo shledáno pochybení spočívající v nedostatečném řešení vztahových problémů žáků, ale o průběhu a výsledcích šetření stížnosti nebyli prokazatelně informováni zákonní zástupci žákyně. Náprava byla sjednána neprodleně.
- V **1** případě bylo vedením **ZŠ Švehlova** prošetřováno podání stěžovatele, jehož syn byl údajně opakovaně napaden starším žákem školy. Šetřením se podařilo prokázat pouze jeden z popisovaných incidentů, za který bylo staršímu žákovi uloženo kázeňské opatření. Oba aktéři konfliktu byli upozorněni na ohlašovací povinnost, a dále byli poučeni o bezpečnosti a chování vůči sobě navzájem, a to jak ve škole, tak i mimo ni.
- **1** stížnost byla směřována na chování třídní učitelky a asistentky pedagoga vůči žákyni 3. třídy v **ZŠ Brigádníků**. Stěžovatelka v podání uvedla, že si uvedené pedagožky na její dceru „zasedly“. Po prošetření stížnosti nebylo u třídní učitelky shledáno pochybení, u asistentky pedagoga došlo k domluvě, že nebude v případě uvedené žákyně do výuky zasahovat.
- V **1** případě byla v **ZŠ Brigádníků** vyřizována stížnost rodičů žačky, která se týkala údajných rasistických výroků. Vedení školy událost prošetřilo a po projednání s třídním učitelem zařadilo aktéry události do intervenčního programu.
- **1** stížnost se týkala nevhodného chování žáků ke spolužákovi 6. třídy v **ZŠ Brigádníků**. Po prošetření události byla provinilcům uložena kázeňská opatření, jejich zákonní zástupci byli k projednání pozváni na jednání výchovné komise školy.
- V případě **1** stížnosti se jednalo údajně o nevhodné chování učitelky **ZŠ Hostýnská** vůči synům stěžovatelky, žákům 8. ročníku. Záležitost byla s touto pedagožkou vedením školy projednána, jelikož se již stížnost neopakovala, bylo toto opatření shledáno jako dostačující.

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

OSO evidoval v roce 2018 celkem **19** stížností, které byly vyřizovány organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10 v oblasti sociální péče, tedy Centrem sociální a ošetrovatelské pomoci Sámova 7, Praha 10 (dále jen „**CSOP Sámova**“) a Léčebnou dlouhodobě nemocných Oblouková 837/7, Praha 10 (dále jen „**LDN Oblouková**“). **13** z těchto stížností bylo vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**celková důvodnost tedy činila 68,42 %**). Oproti roku 2017, kdy bylo v této oblasti vyřizováno **14** stížností, z nichž bylo **12** vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných, se důvodnost snížila o **17,29 %**. V zájmu objektivního posouzení spokojenosti se službami, které tyto subjekty poskytují, je nutné zmínit i pochvalná podání, které byly v roce 2018 přímo doručena obou organizacím. V případě CSOP Sámova se jednalo o **41** pochvalných podání u LDN Oblouková pak o **21** pochvalných podání. Přehled stížností vyřizovaných SCPOP Sámova a LDN Oblouková za rok 2018 v porovnání s rokem 2017 a jejich důvodnosti je znázorněn v grafu č. 5.

graf č. 5

Porovnání stížností vyřizované zřízenými organizacemi v oblasti sociálních služeb za roky 2017 a 2018



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

**CSOP p. o., Sámova 7, Praha 10**, bylo v roce 2018 vyřizováno celkem **15** stížností, z tohoto počtu podání bylo **11** vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost činila 73,33 %**).

#### Důvodné stížnosti:

- V 1 případě se jednalo o stížnost na kvalitu stravování. Přípomínky klientky **Domova spokojeného žití Sámova** byly vedením CSOP Sámova projednány s pracovníky Školní jídelny, která stravování zajišťuje, a na základě vzájemné domluvy byla nastavena nápravná opatření.
- 1 stížnost se týkala neprofesionálního přístupu pracovníků **Domova seniorů U Vršovického nádraží** - rodinnému příslušníku klientky domova nebyla oznámena její hospitalizace v nemocničním zařízení. Odpovědní zaměstnanci byli poučeni o správném postupu v obdobných situacích, všichni zaměstnanci pak byli opakovaně seznámeni s pravidly domova.
- V případě 1 stížnosti se jednalo o kritiku špinavého nádobí z provozovny **Hostýnská**. Vedení CSOP Sámova věc prošetřilo a zjednálo nápravu. Stěžovateli byla vyslovena omluva.
- 1 stížnost byla směřována na sousedské soužití dvou klientek **Domova seniorů U Vršovického nádraží**. Situace byla vedením CSOP Sámova přešetřena a bylo přijato všestranně akceptované řešení spočívající v přestěhování jedné z klientek na jiný pokoj domova.
- 1 stížnost se týkala psa jedné z klientek **Domova spokojeného žití Sámova**, která jej nechávala volně pobíhat po areálu zařízení, a dále i špatného úklidu a pracovní doby vrátného. Pracovníci CSOP Sámova projednali volné pobíhání psa s jeho majitelkou, nedostatky v čistotě vyřešili s úklidovou firmou a dojednali úpravu pracovní doby vrátného tak, aby lépe vyhovovala potřebám klientů domova.
- V případě 1 stížnosti se jednalo o nerespektování domluvy spočívající v individuálním přístupu k mamince stěžovatelky, která špatně slyší a tak je nutné při vstupu na její pokoj rozsvítit světlo aby zaznamenal přítomnost vstupující osoby. Věc byla opakovaně projednána se zaměstnanci domova a opatření byla nově nastavena tak, aby v budoucnu již nedocházelo k vylekání klientky.

#### Částečně důvodné stížnosti:

- Ve 2 případech se jednalo o stížnosti na stravu poskytovanou klientům zařízení. V prvním případě stížnost poukazovala na malé porce jídla, druhá stížnost se týkala kvality stravy a hygieny termonosičů. Obě uvedené stížnosti byly vedením CSOP Sámova projednány s pracovníky Školní jídelny. Pracovníci této organizace zvýšili kontrolu vydávané stravy, a to s ohledem jak na kvalitu a gramáž stravy, tak i na hygienu požívaného nádobí a pomůcek určených k její distribuci.



- **1** stížnost se týkala ztráty věcí z pokoje klientky **Domova seniorů U Vršovického nádraží**. Prošetřením této věci bylo zjištěno, že klientka si sama přemísťuje věci na místa, která si nepamatuje. V této souvislosti byli rodinní příslušníci klientky upozorněni na to, že není vhodné, aby za této situace u sebe klientka měla hodnotnější majetek. Dále bylo zjištěno, že potraviny, které klientka postrádala, zkonsumovala její spolubydlící. Rodinou této spolubydlící byly zkonsumované potraviny doplněny do původního stavu.
- V případě **1** stížnosti se jednalo o situaci, kdy klientka **Domova seniorů U Vršovického nádraží** odešla k lékaři bez domluveného doprovodu rodinného příslušníka. Šetřením vedení domova bylo zjištěno, že syn klientky se v určenou dobu do domova nedostavil a tak klientka odešla sama. Bohužel cestou k lékaři si způsobila zranění. Vedení domova s ohledem na zjištěné skutečnosti přijalo opatření, které by mělo podobným situacím zabránit.
- **1** stížnost poukazovala na skutečnost, že pracovníce pečovatelské služby nereagují na telefonáty. Vedením CSOP Sámova byla tedy nastavena opatření tak, aby se podobný stav již neopakoval.

**CSOP Sámova** nebylo v roce 2018 přijato žádné podání, které by bylo možno klasifikovat jako podnět.

### **3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice p. o.**

**LDN p. o., Oblouková 837/7**, Praha 10, byly v roce 2018 vyřizovány **4** stížnosti, z tohoto počtu byly **2** stížnosti vyhodnoceny jako důvodné (**důvodnost činila 50 %**):

- V **1** případě se jednalo o konflikt mezi vnukem klientky a sanitářkou **LDN Oblouková**. Předmětem sporu bylo půjčení kolečkového křesla a odvezení klientky z oddělení bez oznámení. Po prošetření záležitosti bylo shledáno pochybení v jednání sanitářky, z tohoto důvodu byla přeložena na jiné oddělení LDN.
- **1** stížnost se týkala nepřesností, které byly uvedeny v propouštěcí zprávě klienta **LDN Oblouková**. Předmětná zpráva byla opravena, stěžovateli bylo vyslovena omluva a vysvětlení, jak k nepodstatným nepřesnostem došlo.

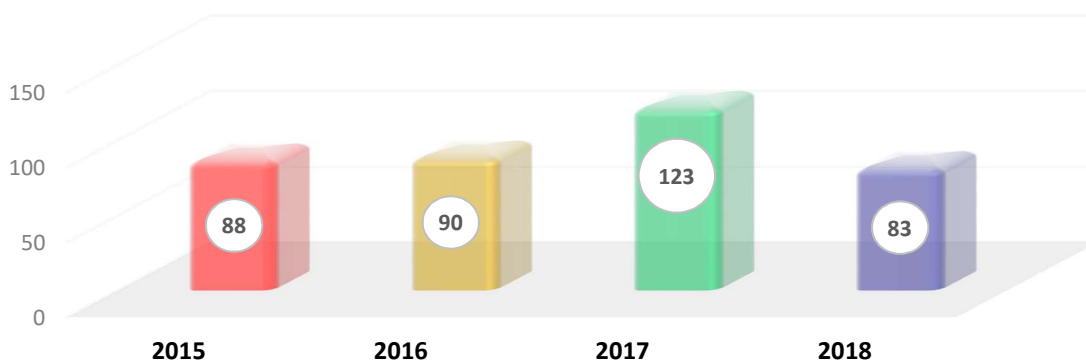
**LDN Oblouková** nebylo v roce 2018 přijato žádné podání, které by bylo možno klasifikovat jako podnět.

## 4 Pochvalná podání

ÚMČ Praha 10 obdržel v roce 2018 celkem **83** 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 2017, kdy bylo evidováno celkem 123 pochvalných podání, se jedná o meziroční pokles o 32,52 %. Počet přijatých pochvalných podání v roce 2018 a jejich porovnání s roky 2015, 2016 a 2017 je znázorněn v grafu č. 6.

graf č. 6

**Porovnání počtu pochvalných podání  
za roky 2015, 2016, 2017 a 2018**



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

V grafu č. 7 a níže uvedené tabulce č. 17 lze porovnat počet pochval<sup>4</sup> adresovaných jednotlivým odborům ÚMČ Praha 10. Za sledované období roku 2018 se nejvíce pochval týkalo OOS (**26 pochvalných podání**), což představuje **29,54 %** ze všech pochval směřovaných na odbory ÚMČ Praha 10. V počtu pochvalných podání je na druhém místě OŽD s **19 pochvalnými podáními (21,59 %)**. Třetí v pořadí, pokud se týká pochvalných podání, je OHS, kterému bylo adresováno 16 pochvalných podání (**18,18 %**).

<sup>4</sup> V 5 případech směřovala pochvalná podání do působnosti dvou či více odborů. Z tohoto důvodu zde uvedené údaje nekorespondují s údaji o celkovém počtu obdržených pochval.

tabulka č. 17

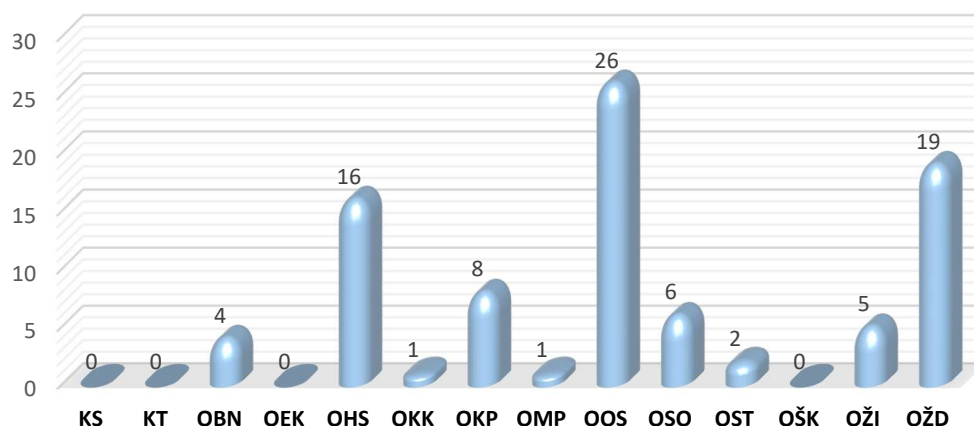
Odbor / rok	2015	2016	2017	2018
<b>KS</b>	3	3	0	0
<b>KT</b>	0	0	0	0
<b>OBN</b>	0	0	1	4
<b>OEK</b>	0	0	1	0
<b>OHS</b>	4	13	18	16
<b>OKK</b>	0	2	2	1
<b>OKP</b>	20	6	12	8
<b>OMP</b>	10	6	7	1
<b>OOS</b>	22	27	51	26
<b>OSO</b>	5	6	6	6
<b>OST</b>	4	0	4	2
<b>OŠK</b>	0	1	1	0
<b>OŽI</b>	1	4	1	5
<b>OŽD</b>	26	28	26	19
<b>Celkem za rok</b>	<b>95</b>	<b>96</b>	<b>129</b>	<b>88<sup>5</sup></b>

---

<sup>5</sup> V 5 případech směrovala pochvalná podání do působnosti dvou odborů. Z tohoto důvodu zde uvedené údaje nekorespondují s údaji o celkovém počtu obdržených pochval.

graf č. 7

**Počet pochvalných podání směřovaných na jednotlivé odbory ÚMČ  
Praha 10 v roce 2018**



#### 4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi

Z celkového počtu pochvalných podání obdržených za rok 2018 (83) jich **74 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. 18. Pro větší exaktnost uvedených dat byly do přehledu zahrnuty veškeré stížnosti a anonymní podání, které se jakýmkoliv způsobem, byť i z části, týkaly konkrétní fyzické osoby (tj. stížnosti na postup či chování úředníka ÚMČ Praha 10, nebo pracovníka organizace ve smluvním vztahu k ÚMČ Praha 10).

tabulka č. 18

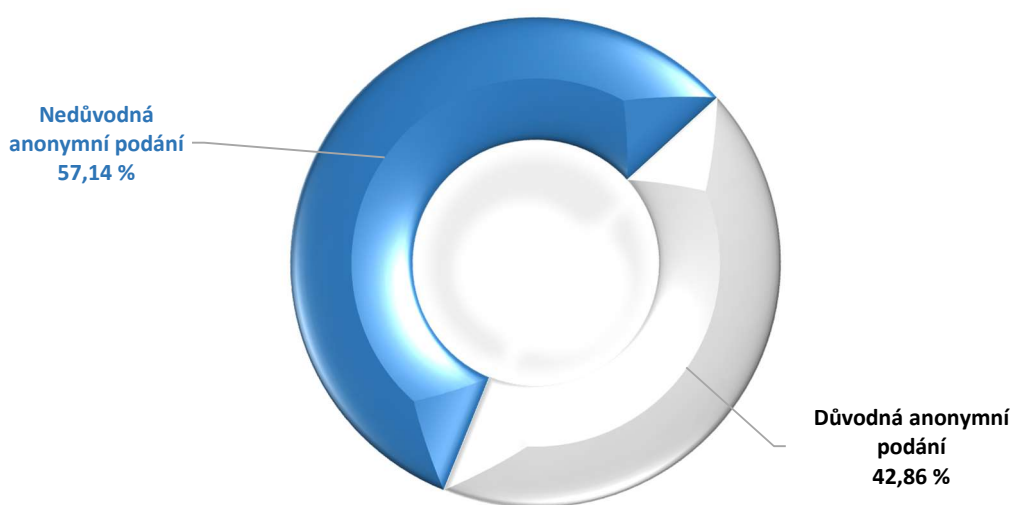
rok	Pochvalná podání týkající se konkrétního pracovníka	Stížnosti týkající se konkrétního pracovníka	
		celkem	důvodné a č. důvodné
2015	73	18	2
2016	77	19	10
2017	106	16	4
2018	74	23	5

## 5 Anonymní podání

V roce 2018 bylo na OKK evidováno 7 anonymních podání, z nich 3 podání byla vyhodnocena jako důvodná (důvodnost činila 42,86 %). Počet anonymních podání se příliš neliší od počtu anonymních podání z roku 2017, kdy OKK evidoval celkem 8 takových podání. Došlo tedy pouze k mírnému poklesu, který v procentním vyjádření činí 12,5 %. Přehled přijatých anonymních podání a jejich důvodnosti je graficky znázorněn v grafu č. 8.

graf č. 8

Rozdělení anonymních podání podle důvodnosti



### 5.1 Odbor bytů a nebytových prostor

V průběhu roku 2018 byly OMP vyřizovány 2 anonymní stížnosti, z nichž jedna byla vyhodnocena jako důvodná a jedna jako částečně důvodné (celkem byly OBN vyřizovány 2 anonymní podání, důvodnost tedy činí 100 %).

Důvodné anonymní podání:

- 1 anonymní podání upozorňovalo na nájemnici obecního bytu v domě na adrese **Černokostelecká č. 1775/103, Praha 10**, která údajně ruší sousedy neustálým vysáváním a do domu vpouští cizí osoby, které pak ve společných prostorech domu močí a kálejí. Šetřením úředníků OBN bylo při místním šetření zjištěno, že vstupní dveře do bytu šetřené nájemnice jsou poškozeny - chybí zámek i kování a vstupní dveře jsou vysazeny z pantů a opřené o stěnu předsíně bytu (byt je tedy volně přístupný z chodby domu), sociální zařízení je v žalostném stavu a v místnostech bytu je nashromážděna spousta odpadu. S ohledem na zjištěné skutečnosti byla předmětná

nájemnice společně se spolubydlícím synem vyzvána k neprodlenému odstranění zjištěných závad a vyklizení bytu od odpadků. V souvislosti se zjištěnými skutečnostmi byla věc předána i OSO ke zvážení zahájení sociální práce s výše uvedenými nájemci bytu. Ze strany OSO byla uvedená osoba kontaktována, avšak uvedla, že o žádnou pomoc nestojí a úkony ukládané výzvou OBN si zajistí sama s pomocí příbuzných. Opakované kontroly správní firmy však do současné doby žádný pokrok nezaznamenaly. Z tohoto důvodu byl o situaci opakovaně informován OSO, jehož úředníci budou nájemníci obecního bytu opakovaně kontaktovat s nabídkou pomoci. Věc je tedy do současné doby na OBN otevřena.

Částečně důvodné anonymní podání:

- V případě 1 anonymního podání se jednalo o problémového nájemníka obecního bytu v domě na adrese **Na Hroudě 521/8, Praha 10**. K věci bylo provedeno ze strany OBN místní šetření, při kterém byl nájemce zastížen a úředník OBN sdělil, že po dobu jeho nepřítomnosti (pracovně mimo Prahu) užíval byt dočasně jeho bratr, kterého se týkal obsah stížnosti (nepřízpůsobivé chování). Nájemce uvedl, že bratrovi již neumožní přístup do bytu. Při opakovaném šetření byla kontaktována jedna z nájemnic sousedního bytu, která potvrdila, že situace v domě se již zklidnila.

## 5.2 Odbor stavební

OST vyřizoval v roce 2018 pouze 1 anonymní podání, po prošetření bylo toto podání vyhodnoceno jako důvodné (**důvodnost tedy v tomto případě činila 100 %**):

- 1 anonymní podání se týkalo způsobu provádění stavebních prací v domě na adrese **Pod Altánem 97, Praha 10**. Stavební úřad provedl na probíhající stavbě kontrolní prohlídku, při které byly zjištěny nedostatky. Stavebník byl vyzván k nápravě, a to k doplnění chybějícího oplocení na části staveniště a k dodržování zvlhčování při pracích vyvolávající prašnost.

## 6 Petice

V roce 2018 byly OKK evidována celkem 4 podání, která bylo možné podle jejich obsahu ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* posoudit jako petice. Z uvedených 4 petic byla pouze 1 vyhodnocena jako důvodná (**důvodnost tedy činila 25 %**):

- 1 petice se týkala nepovolené demolice historické vily, stavby na adrese **Na Šafránci 1760/12, Praha 10**. Petenti požadovali, po nařízeném ukončení demoličních prací, okamžité zahájení rekonstrukce a dostavbu zdemolované části objektu.

## 7 Korespondence

V roce 2018 bylo na OKK ÚMČ Praha 10 evidováno 14 podání, která svým obsahem nebyla klasifikována jako stížnost, pochvalné podání, anonymní podání nebo petice ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*. Pisatelé se v těchto případech obraceli na ÚMČ Praha 10 s žádostmi o radu, dotazy, podněty ke zlepšení činnosti apod. V roce 2017 bylo evidováno 24 takových podání.

## 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 2018. Kontrola plnění této instrukce byla prováděna úředníky OKK průběžně při šetření jednotlivých podání.

Počet všech podání evidovaných OKK v roce 2018 se oproti roku 2017 snížil o **75**, což činí meziroční pokles o **23,81** %. Na tomto poklesu se nejvyšší měrou podílel počet doručených pochvalných podání (méně o 40) a počet doručených stížností směřovaných do samostatné působnosti (méně o 23). Důvodnost **všech stížností** se v roce 2018 oproti roku 2017 mírně zvýšila, v procentním vyjádření z **34,81** % na **40,15** %. Nejvíce stížností vyřizoval, stejně jako v minulých letech, OŽD.

Počet pochval obdržených v roce 2018 se oproti roku 2017 snížil ze 123 na 83 (o **32,52** %). Počet obdržených pochvalných podání v roce 2018 činil **34,58** % z celkového množství podání evidovaných OKK, která měla charakter stížnosti, pochvaly, petice, korespondence či anonymního podání ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*. Nejvíce pochvalných podání bylo adresováno pracovníkům OOS.

Z analýzy došlých podání lze vyvodit, že Úřad městské části Praha 10 má důvěru veřejnosti, která se neobává obracet se na něj se svými problémy. Zcela oprávněně se lze domnívat, že občané budou svá podání zasílat na ÚMČ Praha 10 i nadále. OKK v této souvislosti plní významnou roli kontaktu úřadu s veřejností a spoluvytváří povědomí veřejnosti o úrovni místní samosprávy.



## Seznam zkratek

BD	bytové družstvo
CSOP	Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci
ČŠI	Česká školní inspekce
GDPR	obecné nařízení o ochraně osobních údajů
HMP	hlavní město Praha
KS	kancelář starostky městské části Praha 10
KT	kancelář tajemníka Úřadu městské části Praha 10
MČ	městská část Praha 10
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
MŠ	mateřská škola
OKK	odbor kontroly a komunikace ÚMČ Praha 10
OBM	oddělení bezpečnostního managementu OKK
OMP	odbor majetkoprávní ÚMČ Praha 10
OPL	omamné a psychotropní látky
OŘ MP Praha 10	obvodní ředitelství městské policie v Praze 10
OSO	odbor sociální ÚMČ Praha 10
OST	odbor stavební ÚMČ Praha 10
OŠK	odbor školství ÚMČ Praha 10
OŽD	odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje ÚMČ Praha 10
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
ÚMČ Praha 10	Úřad městské části Praha 10
VED	vedoucí odboru Úřadu městské části Praha 10
ZŠ	základní škola