

MĚSTSKÁ ČÁST
PRAHA 10

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 2024**

zpracoval: Mgr. Richard Tichý, vedoucí referátu stížností

ověřil: Mgr. Tomáš Kosmel, vedoucí odboru kontroly a komunikace
Mgr. Tereza Matoušová, vedoucí oddělení stížností a svobodného
přístupu k informacím

v Praze: 17.03.2025

Obsah

Úvod	4
1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti.....	7
1.1 Prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti	9
1.2 Nedodržení termínu stanoveného pro vyřízení stížnosti.....	9
1.3 Postoupené stížnosti	9
1.4 Stížnosti v rámci samostatné působnosti – důvodnost.....	10
1.5 Odbor kancelář starosty MČ Praha 10	11
1.6 Odbor bytů a nebytových prostor.....	12
1.7 Odbor dopravy.....	14
1.8 Odbor hospodářské správy	15
1.9 Odbor kontroly a komunikace	15
1.10 Odbor kultury a projektů	17
1.11 Odbor majetkoprávní	17
1.12 Odbor občanskosprávní	18
1.13 Odbor sociální	18
1.14 Odbor stavební	19
1.15 Odbor školství.....	20
1.16 Odbor živnostenský	21
1.17 Odbor životního prostředí	21
2 Stížnosti vyřizované v režimu přenesené působnosti	24
2.1 Odbor občanskosprávní	25
2.2 Odbor sociální	25
2.3 Odbor stavební	26
3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10	27
3.1 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství	27
3.1.1 Základní školy	27

3.1.2	Mateřské školy.....	31
3.1.3	Školní jídelna Praha 10 p. o.....	32
3.2	Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče	34
3.2.1	Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10 p. o., Sámova 29/7, Praha 10.....	34
3.2.2	Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice p. o., Oblouková 837/7, Praha 10.....	35
4	Pochvalná podání.....	36
4.1	Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10.....	37
4.2	Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi.....	38
5	Anonymní podání	39
6	Petice.....	40
7	Korespondence	40
8	Závěr	41
	Seznam zkratek.....	42

Úvod

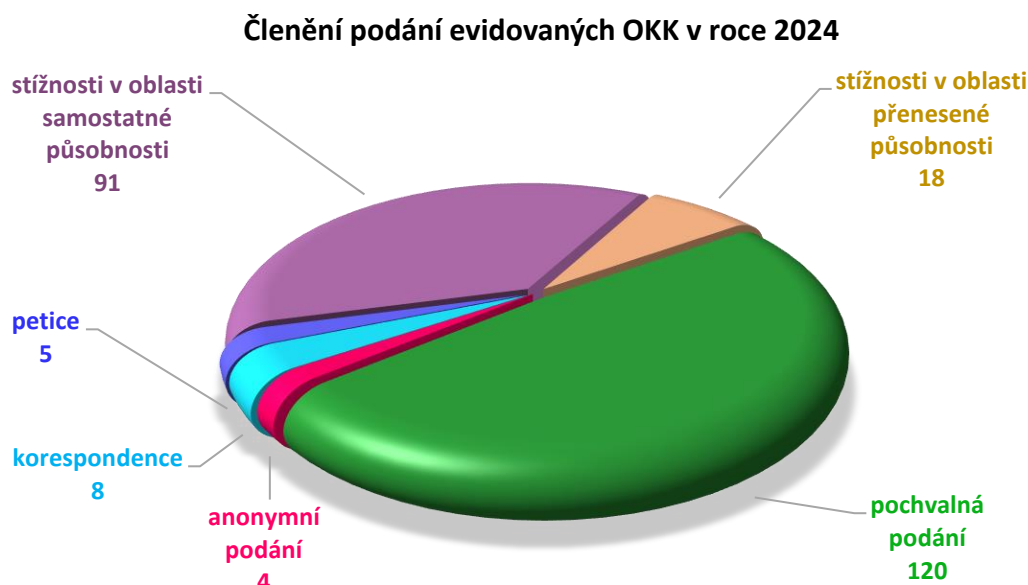
OKK evidoval v roce 2024 celkem **246 podání, která měla charakter stížnosti, pochvaly, anonymního podání, petice či korespondence ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic***. Z tohoto celkového počtu podání se jednalo o **109 stížností** (91 stížností vyřizovaných v rámci samostatné působnosti, 18 stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti), **120 pochvalných podání, 4 anonymní podání, 5 petic a 8 podání vyřizovaných jako korespondence**. Přehled přijatých podání za rok 2024 a jejich porovnání s roky 2021, 2022 a 2023 jsou uvedeny v tabulce č. 1, členění podání přijatých v roce 2024 je pak znázorněno v grafu č. 1.

tabulka č. 1¹

oblast / rok	2021	2022	2023	2024
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	93	99	87	91
Stížnosti v oblasti přenesené působnosti	12	14	14	18
Pochvalná podání	82	113	89	120
Anonymní podání	2	8	12	4
Petice	2	2	4	5
Korespondence	9	10	10	8
Celkem za rok	200	246	216	246

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

graf č. 1



V roce 2024 bylo ÚMČ Praha 10 doručeno 246 podání majících charakter stížnosti, pochvaly, anonymního podání, petice či korespondence ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*, což je o 30 podání více než v roce 2023 (nárůst činí 13,88 %). Stížností vyřizovaných v režimu samostatné působnosti bylo více o 4 (o 4,6 %), stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti bylo vyřizováno rovněž o 4, v tomto případě se jedná o nárůst o 28,57 %. Navýšení počtu podání je výrazné u pochvalných podání, kterých bylo v roce 2024 evidováno 120, tedy o 31 více než v roce 2023 (v procentním vyjádření se jedná o 34,83% nárůst). Petic bylo v roce 2024 vyřizováno o 1 více než v roce 2023 (nárůst o 25 %), anonymních podání méně o 8 (pokles o 66,66 %) a podání s korespondencí ve smyslu QI 83-01-02 méně o 2 (pokles o 20 %).

Centrální evidenci předmětných podání v roce 2024 vedl, stejně jako v minulých letech, OKK, který mimoto dozoroval dodržování lhůt pro jejich vyřízení a v případě potřeby k evidovaným podáním prováděl místní šetření. Referát stížností OSSPI OKK, kromě již uvedeného, vyřizoval i osobní návštěvy občanů a telefonické dotazy, které se týkaly převážně oblasti občanského soužití, veřejného pořádku, čistoty nebo oblasti bezdomovectví.

Procentní vyjádření podání evidovaných a dozorovaných OKK v roce 2024:

- **48,78 %** pochvalných podání (2023 – 41,21 %),
- **36,99 %** stížností vyřizovaných v režimu samostatné působnosti (2023 – 40,28 %),
- **7,32 %** stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti (2023 – 6,48 %),

- **3,25 %** korespondence (2023 – 4,63 %).
- **2,03 %** peticí (2023 – 1,85 %),
- **1,63 %** anonymních podání (2023 – 5,55 %).

Z celkového počtu **246** podání, evidovaných na OKK v roce 2024, bylo **221** (tj. 89,84 %) doručeno elektronicky (**182** bylo zasláno e-mailem a **39** doručeno datovou schránkou), **21** podání bylo doručeno osobně a **4** prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. V roce 2024, narozdíl od předcházejících let, nebylo evidované žádné telefonické podání, které by vyžadovalo jeho zanesení do centrální evidence stížností a další šetření.

1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti

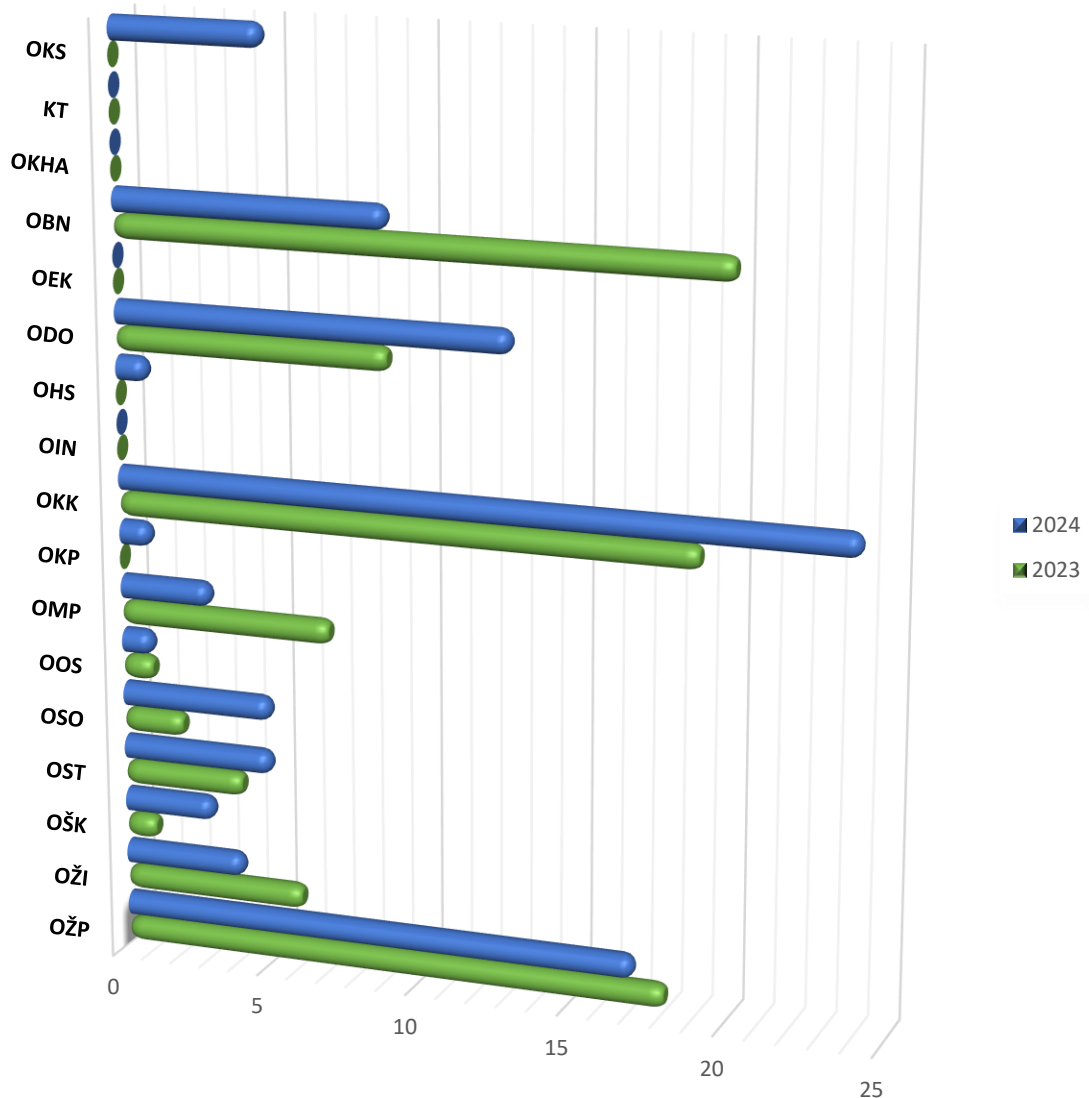
V tabulce č. 2 a grafu č. 2 lze porovnat počet stížností doručených KT a odborům ÚMČ Praha 10 za roky 2023 a 2024.

tabulka č. 2

Zkratka	Název odboru	2023	2024	Rozdíl
OKS	odbor kancelář starosty MČ Praha 10	0	5	+5
KT	kancelář tajemnice ÚMČ Praha 10	0	0	0
OBN	odbor bytů a nebytových prostor	20	9	-11
ODO	odbor dopravy	9	13	+4
OEK	odbor ekonomický	0	0	0
OHS	odbor hospodářské správy	0	1	+1
OIN	odbor informatiky	0	0	0
KHA	odbor Kancelář hlavního architekta	0	0	0
OKK	odbor kontroly a komunikace	19	24	+5
OKP	odbor kultury a projektů	0	1	+1
OMP	odbor majetkoprávní	7	3	-4
OOS	odbor občanskosprávní	1	1	0
OSO	odbor sociální	2	5	+3
OST	odbor stavební	4	5	+1
OŠK	odbor školství	1	3	+2
OŽI	odbor živnostenský	5	4	-1
OŽP	odbor životního prostředí	19	17	-2
Celkem		87	91	+4

graf č. 2

Porovnání počtu obdržených stížností po jednotlivých odborech
ÚMČ Praha 10 za roky 2023 a 2024



Z tabulky č. 2 a grafu č. 2 vyplývá, že v roce 2024 bylo nejvíce stížností (**24**) vyřizováno OKK. Druhý největší objem stížností, a to **17**, vyřizoval OŽP následovaný ODO s **13** vyřizovanými stížnostmi.

1.1 Prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti

V souladu s bodem 5.1.27 vnitřní instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* je stížnost nutné vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení na ÚMČ Praha 10.

V případech, které určí TAJ nebo VED OKK, může být tato lhůta zkrácena na 25 dnů. Ve sledovaném období nedošlo k situaci, kdy by byla uvedená lhůta zkrácena.

Lhůtu pro vyřízení stížnosti lze překročit jen ve výjimečných a řádně odůvodněných případech, na základě žádosti zaslané formou interního sdělení a pouze se souhlasem VED OKK. V roce 2024 obdržel OKK celkem 2 žádosti o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti, a to z 1x z OST a 1x z OSO. Argumenty, které byly uvedené v těchto žádostech, byly řádně odůvodněné, proto jim bylo v obou případech vyhověno. Přehled prodloužených lhůt pro vyřízení stížnosti za rok 2024 a jejich porovnání s roky 2021, 2022 a 2023 je uveden v tabulce č. 3.

tabulka č. 3

úkon / rok	2021	2022	2023	2024
Prodloužení lhůt pro vyřízení	1	3	1	2

1.2 Nedodržení termínu stanoveného pro vyřízení stížnosti

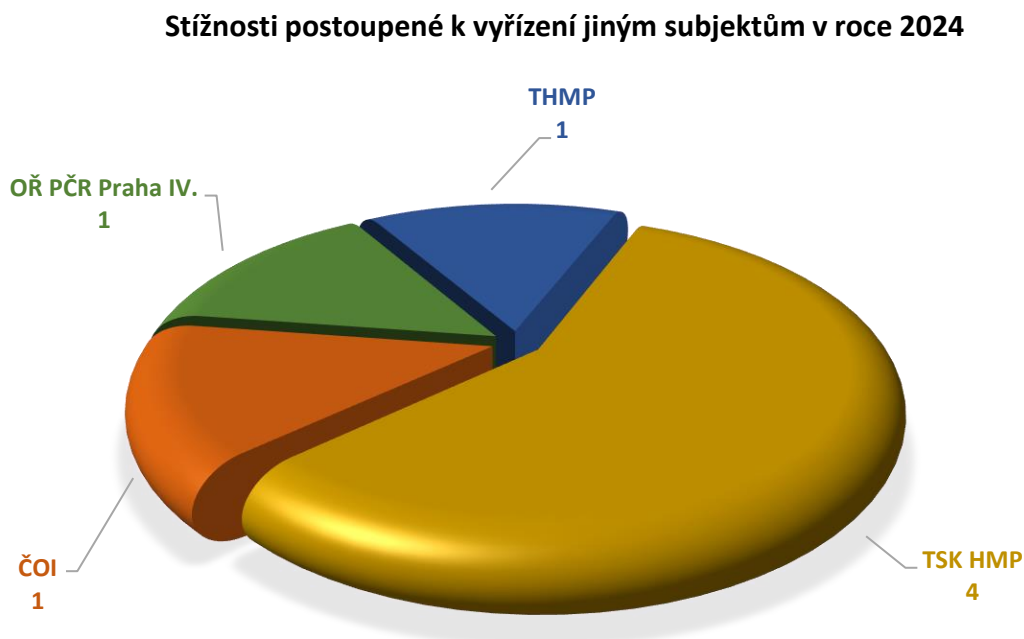
V roce 2024 došlo ke 2 případům, kdy nebyla dodržena stanovená lhůta pro vyřízení stížnosti vyřizované v režimu samostatné působnosti. Obě tyto stížnosti vyřizoval OMP, přičemž první stížnost byla z OKK předaná k vyřízení na OMP již dne 05. 01. 2024 a druhá potom dne 19. 08. 2024. Do doby zpracování tohoto materiálu, přes opakované urgencye jak VED OSSPI, tak i VED OKK, nebyly z OMP doručeny kopie odpovědí na uvedené stížnosti, ani informace, zda byly tyto stížnosti řádně vyřízeny, tak, jak ukládá interní instrukce QI 83-01-02. Z tohoto důvodu nebude ani provedeno vyhodnocení důvodnosti všech stížností, předaných k vyřízení na OMP v roce 2024 (viz podkapitola 1.11).

1.3 Postoupené stížnosti

Celkem u 7 stížností obdržených v roce 2024 nebyl ÚMČ Praha 10 věcně nebo místně příslušným orgánem k jejich vyřízení. Předmětné stížnosti tak byly, bez vyhodnocení důvodnosti, postoupeny příslušným subjektům k přijetí vlastních opatření. O postoupení podání byl podatel vždy informován. Počet postoupených stížností je,

ve srovnání s rokem 2023, nižší o **1**. Stížnosti postoupené konkrétním subjektům jsou znázorněny v grafu č. 3.

graf č. 3



1.4 Stížnosti v rámci samostatné působnosti – důvodnost

Stížnosti vyřizované v režimu samostatné působnosti lze chápat jako prostředek k řešení či nápravě veřejných problémů nebo k urovnání osobních záležitostí občanů. V roce 2024, z celkového počtu **91** obdržených stížností směřovaných do oblasti samostatné působnosti, bylo **7** stížností postoupených k vyřízení jiným, věcně či místně příslušným subjektům. Odborům ÚMČ Praha 10 tedy bylo v roce 2024 předáno k vyřízení **84** stížností týkajících se samostatné působnosti. V následujícím přehledu důvodnosti nejsou zahrnuty 2 stížnosti, které vyřizoval OMP, viz odůvodnění v podkapitolách 1.2 Nedodržení termínu stanoveného pro vyřízení stížnosti a 1.11 Odbor majetkoprávní.

Po prošetření bylo, z redukovaných **82** vyřizovaných stížností, **48** stížností vyhodnoceno jako nedůvodných, zbylých **34** stížností pak bylo vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost tedy činila 41,46 %**). S ohledem na výše uvedenou redukci počtu vyřizovaných stížností nebylo, z důvodu objektivnosti, provedeno procentní porovnání s výsledky roku 2023.

Přehled obdržených stížností za rok 2024 a jejich členění na důvodné a částečně důvodné, nedůvodné a postoupené k vyřízení jiným subjektům včetně porovnání s obdobnými údaji za roky 2021, 2022, a 2023 je uvedeno v tabulce č. 4.

tabulka č. 4

důvodnost / rok	2021	2022	2023	2024
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	93	99	87	89 ²
Důvodné a částečně důvodné stížnosti	35	42	41	34
Nedůvodné stížnosti	43	39	38	48
Postoupené stížnosti	15	18	8	7

V následujících podkapitolách je uveden přehled stížností vyřizovaných jednotlivými odbory ÚMČ Praha 10. Jsou zde stručně popsány **všechny případy důvodných a částečně důvodných stížností** včetně přijatých opatření k nápravě. KT, OEK, OIN a KHA v roce 2024 žádnou stížnost v režimu samostatné působnosti nevyřizovaly, z tohoto důvodu nejsou v tomto přehledu uvedeny.

1.5 Odbor kancelář starosty MČ Praha 10

tabulka č. 5

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
5	0	2	2	1

V roce 2024 bylo OKS vyřizováno celkem **5** stížností. Po prošetření byly **2** stížnosti vyhodnocené jako nedůvodné, **2** stížnosti jako důvodné a **1** stížnost jako částečně důvodná (**důvodnost činila 60 %**).

Důvodné stížnosti:

- **1** stížnost se týkala informační tabule na již opuštěné budově bývalého sídla MČ Praha 10, Vršovická 68, Praha 10, která ještě na konci měsíce dubna 2024 oznamovala: „JIŽ BRZY SE PŘESTĚHUJEME“. Náprava byla zjednaná

² Celkový počet stížností vyřizovaných v režimu samostatné působnosti ponížený o 2 stížnosti předané k vyřízení na OMP u který do současné doby není zřejmé, zda byly vyřízeny a nelze tedy vyhodnotit ani jejich důvodnost

neprodleně, původně se počítalo s odstraněním plakátu s textací „JIŽ BRZY“ současně s instalací nového oznámení. Vinou prodlení při výrobě však k tomuto nedošlo. Zároveň došlo i k změně mapového vyznačení nového sídla MČ Praha 10 na webových stránkách MČ Praha 10. Opožděná změna byla zapříčiněna vinou poskytovatele mapových podkladů. Stěžovatelce bylo z OKS zasláno poděkování za její upozornění.

- **1** stížnost se týkala necitlivého zaslání gratulace k narozeninám osobě, která zemřela tři měsíce před jejím doručením. Prošetřením události bylo zjištěno, že chybou systému se informace o úmrtí nepropsala do všech registrů a úředníci, kteří gratulaci zpracovávali, vycházeli z neaktuálních informací. Z OKS byla stěžovatelce vyjádřena lítost nad nastalou situací a byla jí v této věci zaslána omluva.

Částečně důvodná stížnost:

- **1** stížnost byla směřovaná na neobdržení odpovědi na interpelaci podané občanem na 7. zasedání ZMČ Praha 10. Stěžovateli byly z OKS sděleny všechny odpovědi na jeho otázky. Podklady k této odpovědi byly zpracovány úředníky KHA, nicméně vzhledem ke značnému množství položených dotazů bylo potřeba spolupráce napříč odbory ÚMČ Praha 10. Z tohoto důvodu vznikla prodleva s odesláním předmětných odpovědí, tuto skutečnost však převážila snaha o zaslání pokud možno komplexních a úplných odpovědí. Stěžovateli byla za prodlení zaslána omluva.

1.6 Odbor bytů a nebytových prostor

tabulka č. 6

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
9	0	5	4	0

V roce 2024 bylo OBN vyřizováno celkem **9** stížností. Po prošetření bylo **5** stížností vyhodnoceno jako nedůvodných a zbývajících **4** stížnosti jako důvodné (**důvodnost činila 44,44 %**).

Důvodné stížnosti:

- **1** stížnost se týkala dlouhodobého a opakovaného narušování občanského soužití a porušování nájemní smlouvy obyvatelkou obecního bytu v domě na adrese **Ruská 608/132, Praha 10**. Šetřením úředníků OBN se skutečností

uváděné stěžovatelem potvrdily. Šetřená nájemnice byla vyzvána k podání vysvětlení, při kterém sama stížnostní důvody potvrdila. Dále přislíbila, že k RNK již nebude docházet. S ohledem na skutečnost, že šetřená nájemnice byla za stejné prohřešky již 2x řešena v přestupkovém řízení, tak i přes její příslib nápravy byl Komisi bytové politiky předložen nesouhlas s dalším prodloužením nájmu bytu. K prodloužení nájemní smlouvy sice skutečně nedošlo, avšak šetřená nájemnice byt ve stanovené lhůtě nevyklidila a nepředala. Z tohoto důvodu byla věc předaná k řešení smluvní advokátní kanceláři.

- **1** stížnost, kterou podávalo hromadně více nájemníků, upozorňovala na neudržitelný stav v **Bytovém domě Malešice, Počernická 524/64, Praha 10**, kdy chováním nájemců jedné bytové jednotky došlo k opakovanému výskytu a rozšíření obtížného hmyzu do dalších bytových jednotek a do společných prostor budovy. Šetřením úředníků OBN se skutečnosti uváděné stěžovateli potvrdily. Na základě zjištěných faktů a předchozích opakovaných hrubých porušování povinností vyplývajících z nájemního vztahu, byla, na základě rozhodnutí RMČ Praha 10, šetřeným nájemcům dána výpověď z nájmu bytu. V objektu byla provedena deratizace.
- V případě **1** stížnosti se jednalo o opakované RNK a nedodržování provozní doby v restauraci **Ferdinand** provozované v obecním NP v domě na adrese **Bulharská 734/28, Praha 10**. Úředníci OBN v předmětné věci provedli šetření, při kterém se opakované RNK potvrdilo. Na základě tohoto zjištění byl nájemce NP prostoru vyzván k neodkladnému přijetí opatření, aby k podobným excesům nedocházelo. Na základě této výzvy sám nájemce kontaktoval OBN s tím, že i z důvodu dalších problémů s vedením restaurace sám vypovídá nájemní smlouvu. Předání NP zpět MČ Praha 10 proběhlo v měsíci listopadu 2024.
- **1** stížnost se týkala nepříjemného pronikavého zvuku, který vycházel z obecního bytu v domě na adrese **Sámová 904/18, Praha 10**. Šetřením úředníků OBN ve spolupráci se správní firmou bylo zjištěno, že se jedná o akustický „plašič“ ptáků, který má nájemce obecního bytu instalovaný na balkóně bytu. S ohledem na skutečnost, že provoz tohoto zařízení rušil okolo bydlící osoby, byl nájemce vyzván k vypnutí zařízení, případně k jeho odstranění. Nájemce uvedl, že si při koupi zařízení neuvědomil jeho vedlejší účinky a zařízení z balkonu odstranil.

1.7 Odbor dopravy

tabulka č. 7

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
13	1	9	2	1

V roce 2024 bylo ODO předáno k vyřízení celkem **13** stížností. **1** stížnost byla pro věcnou nepříslušnost z ODO postoupena jinému subjektu, ze zbývajících **12** stížností bylo **9** stížností vyhodnoceno jako nedůvodných, **2** stížnosti jako důvodné a **1** stížnost jako částečně důvodná (**důvodnost tedy činila 25 %**).

Důvodné stížnosti:

- **1** stížnost se týkala kritického stavu parkování vozidel v okolí stadionu **Fortuna Arena** během fotbalových utkání. Akce na tomto stadionu, ať už sportovní nebo kulturní, znamenají pro obyvatele blízkého okolí řadu omezení. V této souvislosti se MČ Praha 10 snaží, ve spolupráci s vlastníkem arény, o účinná opatření, která by měla zklidnit dopravní zatížení v oblasti. Jedná se především o posílení železničních spojů do zastávky Praha Eden, posílení MHD, plánování projektu na výstavbu parkovacího domu v areálu stadionu Eden apod. Na TSK HMP byl zaslán požadavek na intenzivní monitorování respektování ZPS v okolí stadionu, a bylo požádáno o zvýšení počtu strážníků MP přítomných na místě během akcí na stadionu Eden.
- **1** stížnost poukazovala na dlouhodobě neřešený špatný technický a statický stav komunikace **Dolní Chaloupky v Praze 10**. Při prošetření se skutečnosti uváděné stěžovatelem potvrdily. S ohledem na skutečnost, že vlastníkem komunikace je hl. m. Praha a správcem komunikace je TSK HMP, byly ze strany ODO tyto organizace vyzvány k urychlenému odstranění závad na prvcích zabraňujících výjezdu vozidel mimo komunikaci, a to bezodkladně, bez vazby na plánovanou rekonstrukci ulice. Informace o podezření stěžovatele týkajícího se možného sesuvu svahu byly z ODO, kromě MHMP a TSK HMP, předány pro informaci a případné přijetí vlastních opatření i stavebnímu úřadu.

Částečně důvodná stížnost:

- **1** stížnost byla směřovaná na vymáhání respektování dopravního značení, které bylo osazeno soukromou osobou, a na chování strážníků městské policie, kteří na místě zasahovali. Šetřením úředníků ODO bylo zjištěno, že na místě, které stěžovatel označil, je instalované svislé dopravní značení, a to jednak zákaz zastavení, který byl stanoven ODO na základě žádosti vlastníka

komunikace, a jednak doplňková tabulka s nápisem "Soukromý pozemek, zákaz parkování", která byla instalovaná bez souhlasu či povolení ODO. Vlastník komunikace tak byl z ODO vyzván, aby nepovolenou doplňkovou tabulku odstranil. Část stížnosti, týkající se chování strážníků městské policie, byla z OKK postoupena na OŘ MP Praha 10, stěžovatel byl o tomto postoupení informovaný.

1.8 Odbor hospodářské správy

tabulka č. 8

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

OHS byla v roce 2024 předaná k vyřízení 1 stížnost, tato byla po prošetření vyhodnocená jako nedůvodná (**důvodnost tedy činila 0 %**).

1.9 Odbor kontroly a komunikace

tabulka č. 9

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
24	4	9	10	1

OKK v roce 2024 obdržel 24 stížností. Z tohoto počtu byly 4 stížnosti postoupeny k vyřízení jiným, věcně a místně příslušným subjektům, ze zbývajících 20 stížností, které OKK vyřizoval, bylo 9 stížností vyhodnoceno jako nedůvodných, 10 stížností jako důvodných a 1 stížnost jako částečně důvodná (**důvodnost činila 55 %**).

Důvodné stížnosti:

- Celkem 9 stížností se týkalo oblasti bezdomovectví a s ním spojené konzumace alkoholu a návykových látek, znečišťování veřejného prostranství a obtěžování okolí. Jednalo se o **prostranství před stanicí metra Skalka**,

okolí železničního mostu přes ulici Vršovická a o pozemky s opuštěnými garážemi v ulici Novobohdalecká, vše v Praze 10. Ve všech případech se kritizované situaci věnovali úředníci OBM OKK a to ve spolupráci se strážníky OŘ MP Praha 10, policisty PČR Praha IV. a úředníky oddělení veřejné zeleně OŽP. Přestože otázky bezdomovectví a s ním spojené nežádoucí společenské jevy jsou jen obtížně řešitelné, podařilo se zejména zvýšením hlídkové činnosti bezpečnostních složek a odstraněním útočišť ve veřejné zeleni zmírnit jejich dopady na veřejnost. V nastaveném trendu budou jak strážníci a policisté, tak i úředníci ÚMČ Praha 10 a MHMP i nadále pokračovat.

- **1** stížnost se týkala rušení nočního klidu od hostů provozovny **Sportbar Golem** v ulici **Ke Skalkám, Praha 10**. Pracovníci OBM OKK provedli šetření k předmětnému podání, přičemž skutečnosti uváděné stěžovatelem se potvrdily. Mj. bylo zjištěno, že ve dvou případech zde zasahovaly hlídky vyslané přes linku 158, a to z důvodu rušení nočního klidu v souvislosti s konzumací alkoholu na veřejném prostranství. Z tohoto důvodu se, po domluvě s OŘ MP Praha 10, budou strážníci-okrskáři této lokality věnovat se zvýšenou četností. Stěžovateli bylo z OKK OBM doporučeno, aby, v případě zjištění dalšího RNK, okamžitě kontaktoval městskou policii, a to nejlépe prostřednictvím linky 156.

Částečně důvodná stížnost

- V případě **1** stížnosti se jednalo o chování osob bez domova a neoprávněné užívání stavební buňky v ulici **Strašnická**, na pozemku **parc. č. 2089/13, k. ú. Záběhlce**. Pracovníci oddělení bezpečnostního managementu OKK provedli místní šetření, zaměřené na zjištění nevhodného chování osob, které předmětný pozemek užívají. Šetření se účastnila i MP Praha 10, která zde v minulosti zjistila výskyt závadových osob, kdy v případě zjištění porušení zákona tyto sankcionovala, popř. vykazovala z místa. Při místním šetření byl na dotyčném místě zjištěn značný nepořádek, který se zde evidentně vyskytoval již delší dobu, žádné osoby se zde však nevyskytovaly. Nebezpečné látky a injekční stříkačky nebyly na místě ani v blízkém okolí zjištěny. Věc nelegálně umístěného odpadu byla předána dne 01. 08. 2024 příslušnému správnímu orgánu k vyřešení. Do doby nápravy byla oddělením bezpečnostního managementu situaci monitorovaná. Při opakovaných kontrolách ze strany MP se již žádné osoby na pozemku nezdržovaly.

1.10 Odbor kultury a projektů

tabulka č. 10

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

OKP byla v roce 2024 předaná k vyřízení **1** stížnost. Po prošetření byla tato stížnost vyhodnocená jako nedůvodná (**důvodnost tedy činila 0 %**).

1.11 Odbor majetkoprávní

tabulka č. 11

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

V roce 2024 byly OMP vyřizovány **3** stížnosti. Po prošetření byla **1** stížnost vyhodnocená jako důvodná, v případě zbývajících **2** stížností nebyly OKK, v rozporu s QI 83-01-02, doručeny informace **zda a s jakým výsledkem byly tyto vyřízeny**. Z tohoto důvodu nebylo možné provést procentní vyhodnocení důvodnosti stížností, které byly v roce 2024 předány k vyřízení na OMP.

Důvodná stížnost:

- **1** stížnost byla směřovaná na neobdržení odpovědi na žádost o souhlas s úpravami nebytového prostoru, který má stěžovatel pronajatý od MČ Praha 10. Šetřením bylo zjištěno, že stěžovatel v předmětné věci jednal s úředníkem OMP, který však mezitím ukončil pracovní poměr s MČ Praha 10 a řízení nedokončil. Jelikož nedošlo ani k řádnému předání dokumentace, nebyla Smlouva o provedení stavebních úprav předložena ke schválení RMČ Praha 10. Po upozornění stěžovatele bylo provedeno opakované místní šetření, na základě kterého byla věc předložena k jednání na jednání RMČ Praha 10. Za vzniklou situaci, která byla způsobena nepředáním agendy v rámci OMP, byla stěžovateli zaslaná omluva.

1.12 Odbor občanskosprávní

tabulka č. 12

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

OOS v roce 2024 v rámci samostatné působnosti vyřizoval pouze **1** stížnost, která byla, po prošetření, vyhodnocená jako nedůvodná (**důvodnost tedy činila 0 %**).

1.13 Odbor sociální

tabulka č. 13

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

V roce 2024 bylo odborem OSO vyřizováno **5** stížností. Po prošetření byly **4** stížnosti vyhodnocené jako nedůvodné a **1** stížnost jako částečně důvodná (**důvodnost činila 20 %**).

Částečně důvodná stížnost:

- 1** stížnost, která byla na ÚMČ Praha 10 postoupena z MHMP OPP, kterému stěžovatel svoje podání adresoval, směřovala na neobdržení odpovědi na podání, ve kterém stěžovatel kritizoval funkci poradníku do **Domova seniorů U vršovického nádraží v Praze 10**. Při šetření k této stížnosti bylo zjištěno, že DS v současnosti používá systém evidence žadatelů o služby, který nahradil dřívější systém, který bral v úvahu především datum podání žádosti. Nyní je kladen důraz zejména na míru sociální potřeby a závažnosti nepříznivé sociální situace. VED OSO dále zjistil, že stěžovatel sice splnil všechny podmínky pro přijetí do DS UVN, avšak stejné hodnocení dosáhlo i dalších 15 žadatelů a 75 žadatelů mělo ještě vyšší skóre potřeby. S ohledem na kapacitu domova tak nemohly být stěžovateli poskytnuty žádané služby. Nejasnosti při podávání stížnosti byly vyřešeny úpravou formuláře žádosti, kde byla rozšířena informace pro žadatele, týkající se hodnocení kritérií důležitých

pro přijetí do DS UVN. Pokud se týká kritiky neobdržení odpovědi na podání, tak v době podání stížnosti na MHMP, ještě neproběhla zákonná lhůta pro zaslání této odpovědi.

1.14 Odbor stavební

tabulka č. 14

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
5	0	2	1	2

V roce 2024 OST obdržel **5** stížností vyřizované v režimu samostatné působnosti. Z tohoto počtu byly **2** stížnosti vyhodnoceny jako nedůvodné, **1** stížnost jako důvodná a **2** stížnosti jako částečně důvodné (**důvodnost tedy činila 60 %**).

Důvodná stížnost:

- **1** stížnost poukazovala na nadměrný „světelný smog“ pocházející ze stadionu **Fortuna Arena** (SK Slavia Praha). Stěžovatelka uvedla, že má okna bytu orientovaná směrem na stadion a přilehlé parkoviště, přičemž po celou noc jí svítí reflektory do bytu. Při kontrolní prohlídce provedené úředníky OST, za účasti zástupce vlastníka pozemku a zástupce společnosti EDEN Arena a.s., bylo zjištěno, že v průběhu měsíce února 2024 došlo k výměně původních sodíkových výbojek v osvětlení stadionu za nová LED světla. Nedopatřením však bylo nové osvětlení spuštěné po celou noc. Po zjištění tohoto stavu byla provedena úprava režimu svícení tak, aby bylo osvětlení zapnuté pouze v době zápasu či při jiné akci. Po tomto zjištění pracovníci stavebního úřadu ústně upozornili jak vlastníka tak provozovatele na povinnost neobtěžovat při své činnosti nepřiměřeně uživatele v okolí jejich pozemku. Při šetření opakované stížnosti sice nebylo zjištěno, že by stavebník nedbal okolí, ale zároveň nedoložil již dříve požadované certifikované měření svítivosti instalovaného osvětlení. Proto byl z OST vyzván k jeho provedení a doložení výsledků měření na OST.

Částečně důvodné stížnosti:

- **1** stížnost se týkala objektu **Krabošická 3455/9, Praha 10**, kde údajně začalo vybourávání stavebních částí zevnitř objektu a odstraňování výplní oken a celých částí zdi na západní straně objektu, a to vše bez řádného stavebního povolení či jiného opatření stavebního úřadu. Stěžovatelka poukazovala i na

omezování okolí nadměrným hlukem a prašností, které stavební práce doprovázejí. Při kontrolní prohlídce bylo zjištěno, že uvnitř stavby bylo odstraněno několik nenosných sádkartonových příček a jsou zde prováděny přípravné a vyklízecí práce, které stavebník stavebnímu úřadu ohlásil jako obnovu izolací stěn a podlah proti zemní vlhkosti. Porušení stavebního zákona nebo jiných souvisejících předpisů zjištěno nebylo. Zhotovitel byl ze strany úředníků OST upozorněn, že je povinen chovat se šetrně k okolí stavby. Na toto upozornění stavebník do protokolu uvedl, že zřídí okolo stavby mobilní oplocení, které by mělo nadměrné hlučnosti i prašnosti propříště zamezit.

- V případě **1** stížnosti se jednalo o údajně nedostatečnou dozorovou činnost OST v lokalitě **Pod Lesíkem, Praha 10**, kde probíhající stavba značně obtěžuje, omezuje a ohrožuje obyvatele v ul. **Pöslova, Praha 10**. Dle stěžovatelky použití vibračních válců v bezprostřední blízkosti obytných domů působí materiální škody a ulice je trvale zanesená prachem, který ohrožuje zdraví obyvatel. Stavební společnost údajně nečistí vozovku, přičemž povolený průjezd vozidel do areálu stavby je porušován a těžká vozidla jezdí na stavbu i ve večerních hodinách a o víkendech. Kontrolní prohlídkou úředníků OST nebylo ve způsobu provádění stavebních prací shledáno pochybení, za případné poškození majetku zodpovídá stavebník. Tyto záležitosti je pak třeba řešit dohodou a v případě nedohody občanskoprávní cestou na základě doložených znaleckých posudků. Pokud se jedná o zamezení prašnosti a udržování čistoty v okolí staveniště, byl zhotovitel stavby důrazně upozorněn, že podle aktuálního znění stavebního zákona je povinen dbát na řádnou přípravu a provádění stavby nebo terénní úpravy, přitom musí mít na zřeteli zejména ochranu života a zdraví osob nebo zvířat, ochranu životního prostředí a majetku i šetrnost k sousedství.

1.15 Odbor školství

tabulka č. 15

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

OŠK v roce 2024 obdržel v rámci samostatné působnosti **3** stížnosti, které byly, po prošetření, vyhodnocené jako nedůvodné (**důvodnost je tedy 0 %**).

1.16 Odbor živnostenský

tabulka č. 16

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
4	0	3	0	1

OŽI v roce 2024 obdržel celkem **4** stížnosti, z toho počtu byly **3** stížnosti vyhodnoceny jako nedůvodné a zbývající **1** stížnost jako částečně důvodná (**důvodnost tedy činila 25 %**).

Částečně důvodná stížnost:

- V **1** případě se jednalo o stížnost na doručení oznámení vyzývající stěžovatele k zřízení datové schránky. Jelikož stěžovatel nikdy nevykonával žádnou podnikatelskou činnost a nikdy neměl vydaný živnostenský list, považoval takovou výzvu za neoprávněnou. Záležitostí se prvotně zabývali úředníci OŽI, po zjištění, že nápravu musí zajistit nadřízený orgán, byla celá věc předaná na odbor živnostenský a občanskosprávní MHMP. Zde bylo zjištěno, že vinou chyby softwarového vybavení byl účet jiného podnikatele propojen s osobou stěžovatele. Nápravu v konečné fázi provedlo MPO v součinnosti s Digitální a informační agenturou. Stěžovatel byl o rozpojení jeho kontaktních údajů s účtem podnikatele informován.

1.17 Odbor životního prostředí

tabulka č. 17

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
17	2	9	3	3

V roce 2024 OŽP obdržel **17** stížností. U **2** stížností nebyl OŽP příslušný k jejímu vyřízení, a proto byly postoupeny k vyřízení jiným, věcně a místně příslušným subjektům. Ze zbývajících **15** podání bylo **9** stížností vyhodnoceno jako nedůvodných, **3** jako důvodné a **3** jako částečně důvodných (**důvodnost činila 40 %**).

Důvodné stížnosti:

- V **1** případě stížnost poukazovala na odstraněnou popelnici na tříděný odpad na křižovatce ulic **Vrátkovská a Tuklatská v Praze 10** a na odkrytou drenáž za basketbalovým hřištěm v blízkosti dětského hřiště v ul. Vrátkovská. Šetřením úředníků OŽP bylo zjištěno, že chybějící nádoba na tříděný odpad v uváděné lokalitě plnila svojí funkci, proto byla žádost o její navrácení předaná příslušné svozové společnosti. Zakrytí drenážní trubky bylo řešeno společností, která zajišťuje správu přilehlého hřiště.
- **1** stížnost se týkala chování řidiče smluvní firmy OŽP, který parkoval na chodníku a po upozornění stěžovatelem reagoval vulgárními poznámkami. Šetřením úředníků OŽP se skutečnosti uváděné stěžovatelem potvrdily. Z tohoto důvodu byl ze strany OŽP kontaktován majitel smluvní společnosti, který po objasnění předmětu stížnosti přislíbil, že podobná situace se již nebude opakovat a dotýčný pracovník bude potrestán srážkou ze mzdy. Stěžovateli byla za hrubé chování pracovníka dodavatele služeb z OŽP zaslaná omluva.
- **1** stížnost poukazovala na odkládání nadměrného množství směsného odpadu z činžovního domu, **Ruská 12, Praha 10**, který je ve vlastnictví společnosti **Geneve s.r.o.** Často docházelo k situaci, kdy popelnice, umístěná na chodníku, byla přeplněna odpadky, které v důsledku větru byly roznášeny dále po ulici. Jelikož nádoby na směsný odpad musí být, kromě svozových dnů, umístěny v domovním vybavení (chodba, dvůr, klecové stání atd.) představuje umístění nádob na chodníku neoprávněný zábor komunikace. Po ověření situace na místě byla proto majiteli nemovitosti ze strany úředníků OŽP zaslaná výzva k nápravě závadného stavu. Následnou kontrolou byla náprava potvrzena.

Částečně důvodné stížnosti:

- V **1** případě stížnosti se jednalo o pozemek ve veřejně přístupné části obce, který, dle stěžovatele, byl v katastrofálním stavu. Jednalo se o prostranství **parc. č. 1301/9 v k. ú. Vršovice**. Schody, které se zde nacházejí, údajně nebyly schůdné a mohlo tak docházet k ohrožení zdraví. Ze stany OŽP byl stav parku prověřen, přičemž schodiště ani cesty nebyly shledány nebezpečnými. Schodiště samotné však bylo zaneseno naplavenou zeminou a ve spodní části došlo k rozpadávání jednotlivých stupňů. Z tohoto důvodu bylo z OŽP zadáno vyčištění schodiště a vysypání štěrkem v jeho středové části.
- **1** stížnost byla směřovaná na stav nedávno rekonstruovaného „**centrálního parku**“ **Solidarita v Praze 10**, kde údajně neprobíhal v dostatečném rozsahu úklid a místo sloužilo, namísto prostoru pro odpočinek a relaxaci, spíše jako útočiště bezdomovců a uživatelů návykových látek. Stěžovatel rovněž požadoval zařadit park Solidarita jako místo, kde je vyhláškou HMP zakázáno užívání alkoholických nápojů. Předmětný park podléhá pravidelné kontrolní činnosti úředníků OŽP, v parku probíhá pravidelně úklid. Přes tuto skutečnost bude v rámci připravované nové smlouvy přistoupeno k navýšení četnosti úklidu. Vzhledem ke skutečnosti, že park ohraničený ulicemi **Černokostelecká,**

Solidarity, Turnovského a Brigádníků v Praze 10 již byl zařazen v příloze vyhl. č. 12/2008 HMP jako místo, kde je zákaz požívání alkoholických nápojů byla o situaci informovaná městská policie, která ve věci přijala vlastní opatření.

- **1** stížnost se týkala nepořádku v ulici **Krátká v Praze 10**, kde stěžovatel poukazoval zejména na častý výskyt psích exkrementů na chodníku, na přítomné střepy od lahví od alkoholu a na obtěžování hlukem z pyrotechniky odpalované z blízkého parku. V předmětném parku je ze strany úředníků prováděna pravidelná kontrolní činnost. Často ho navštěvují osoby, které toto prostranství znečišťují, avšak OŽP není schopen park nepřetržitě hlídat. Na situaci bylo proto upozorněno OŘ MP Praha 10 s žádostí o častější dohled, stěžovateli bylo doporučeno, aby v případě zjištění užívání zábavné pyrotechniky nebo přítomnost původců nepořádku sám aktivně kontaktoval MP. S ohledem na skutečnost, že údržbu chodníků provádí TSK HMP, byl jim z OŽP podnět předán k vlastním opatření.

2 Stížnosti vyřizované v režimu přenesené působnosti

V rámci přenesené působnosti bylo v roce 2024 na ÚMČ Praha 10 evidováno celkem **18** stížností (jedná se o stížnosti podané a vyřizované podle ustanovení § 175 zák. č. 500/2004 Sb., správní řád). Všechny tyto stížnosti se týkaly **nesprávného úředního postupu**. Po prošetření byla **1** z těchto stížností vyhodnocena jako důvodná, **1** jako částečně důvodná a zbývajících **16** stížností jako nedůvodných (**důvodnost tedy činila 11,11 %**). Porovnání stížností podaných podle ustanovení § 175 SŘ za roky 2021, 2022, 2023 a 2024, včetně jejich důvodnosti, je uvedeno v tabulce č. 18.

tabulka č. 18

důvodnost / rok	2021	2022	2023	2024
stížnosti v oblasti přenesené působnosti	12	14	14	18
důvodné a částečně důvodné stížnosti	2	3	3	2
nedůvodné stížnosti	10	10	11	16
postoupené stížnosti	0	1	0	0

Nedodržení termínu stanoveného pro vyřízení stížnosti

V roce 2024 nedošlo k případu, kdy nebyla dodržena lhůta stanovená pro vyřízení stížnosti vyřizované v režimu přenesené působnosti.

Stížnosti vyřizované v roce 2024 v režimu přenesené působnosti byly na ÚMČ Praha 10 vyřizovány pouze OOS, OSO a OST. Z tohoto důvodu jsou v následujícím přehledu zahrnuty pouze tyto subjekty.

2.1 Odbor občanskosprávní

tabulka č. 19

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

OOS obdržel v roce 2024 k vyřízení **3** stížnosti týkající se postupu správního orgánu. Tyto stížnosti byly, po prošetření, vyhodnocené jako nedůvodné (**důvodnost činila 0 %**).

2.2 Odbor sociální

tabulka č. 20

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
12	0	11	1	0

V roce 2024 bylo OSO vyřizováno celkem **12** stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti. Po prošetření bylo **11** stížností vyhodnoceno jako nedůvodných a **1** stížnost jako důvodná (**důvodnost činila 8,33 %**).

Důvodná stížnost:

- **1** stížnost směřovala na postup OSPOD, kdy se sociální pracovníci, dle stěžovatele, nedostatečně věnovali jeho upozornění na nepříznivý průběh pobytů syna stěžovatele u jeho matky. Na základě stížnosti, kterou stěžovatel osobně podal do protokolu OSO, si VED OSO prostudoval příslušnou spisovou dokumentaci a vyžádal si vyjádření příslušných sociálních pracovníků, kurátora pro mládež a vedoucí OSPOD. Při tomto bylo zjištěno, že sociální pracovníci měly více jednat se zákonnými zástupci nezletilého tak, aby jim faktickou péči o něj pomohly uvést do souladu s rozhodnutím soudu. Oprávněná byla výhrada stěžovatele, že z jeho jednání se sociální pracovníci měl být sepsán podepsaný protokol, a nikoliv jen záznam. O této skutečnosti byla dotčená pracovníce poučena a k podobné situaci by tedy již nemělo dojít.

2.3 Odbor stavební

tabulka č. 21

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

OST obdržel v roce 2024 k vyřízení **3** stížnosti na postup správního orgánu. Po prošetření byla **1** z těchto stížností vyhodnocena jako částečně důvodná, zbývajících **2** stížnosti pak jako nedůvodné (**důvodnost tedy činila 33,33 %**).

Částečně důvodná stížnost:

- **1** stížnost se týkala správnosti postupu úředníků OST ve věci řízení k nepovolené stavbě rodinného domu. OST stížnost prošetřil, přezkoumal postupy v dané věci a stížnost v části, týkající se nedodržení stanovených pořádkových lhůt, vyhodnotil jako částečně důvodnou. Zjištěné pochybení bylo zapříčiněno skutečností, že OST se dlouhodobě potýká s personálním podstavem, který činí cca 30 %, což má za důsledek, že v některých případech dochází k neúmyslnému prodlužování lhůt. Uvedené pochybení nemělo vliv na věcné posouzení případu.

3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10

V následujících podkapitolách je uveden přehled stížností, které v roce 2024 vyřizovaly organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství a v oblasti sociální. V této souvislosti byl vyzván OŠK a OSO k vypracování a zaslání přehledu relevantních událostí. Níže uvedené shrnutí vychází z obdržených údajů.

3.1 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství

Ze zprávy OŠK vyplývá, že v roce 2024 bylo **38** stížností vyřizováno přímo organizacemi zřízenými MČ Praha 10 v oblasti školství³. Z tohoto počtu bylo **21** stížností vyhodnoceno jako důvodných či částečně důvodných (důvodnost tedy činila 55,26 %). Pro srovnání, v roce 2023 důvodnost činila 57,89 %. V následujícím přehledu jsou uvedeny všechny důvodné a částečně důvodné stížnosti vyřizované v roce 2024 organizacemi zřízenými v oblasti školství.

3.1.1 Základní školy

V roce 2024 bylo vedením ZŠ zřízených MČ Praha 10 vyřizováno celkem **37** stížností. Po prošetření jejich obsahu bylo **17** stížností vyhodnocených jako nedůvodných, **6** stížností jako důvodných a **14** stížností jako částečně důvodných. Důvodnost stížností vyřizovaných zřízenými základními školami tedy činila **54,05 %**.

Důvodné stížnosti:

ZŠ Břečťanová 2919/6, Praha 10

- V **1** případě byla prošetřovaná stížnost rodičů žáka ZŠ týkající se postupu školy při řešení sociopatologických jevů (šikana žáka). Na šetření stížnosti se podílela, kromě vedení ZŠ, i ČŠI, do řešení situace v předmětné třídě byla zapojena i školní psycholožka. Z výsledků šetření vyplynulo, že škola nepostupovala důsledně dle Metodického pokynu MŠMT a řešení bylo i z hlediska času, od poskytnutí prvotních informací zákonnými zástupci, neefektivní. Na základě uvedených zjištění bylo přistoupeno ke zlepšení pedagogické práce s třídou, a k doplnění a pravidelnému vedení dokumentace školního psychologa.

ZŠ Hostýnská 2100/2, Praha 10

- **1** stížnost se týkala školní družiny, kdy paní vychovatelka pustila žáka z družiny v době, kdy jeho rodiče ještě nebyli přítomni před školou. Při prošetření stížnosti

³ Do tohoto množství není zahrnuta stížnost, která se týkala Školní jídelny Praha 10, p.o., která, i když se jedná o organizaci řízenou OŠK, je uvedena v samostatné podkapitole.

vyšlo najevo, že došlo k omylu, kdy paní vychovatelka pustila domů jiného žáka. Situace byla rychle vyřešena a s rodiči dotčeného dítěte proběhlo omluvné jednání. Žáci byli poté opakovaně poučeni o tom, jak postupovat, pokud před školou nenaleznou svoje rodiče, nebo jiné zákonné zástupce. Od měsíce září 2024 přešla škola na nový systém vyzvedávání žáků pomocí mobilní aplikace „BELLhop“.

ZŠ Karla Čapka, Kodaňská 658/16, Praha 10

- V 1 případě se stížnost týkala použití nevhodného slovního vyjádření pedagoga směrem k žákovi, a to při nekázní v hodině tělesné výchovy. Po setkání zástupce ředitelky s žakovými rodiči došlo k projednání věci i s dotýčným pedagogem, který pochybení uznal a za svoje chování se omluvil. Rodiče omluvu akceptovali. Jako nápravné opatření bylo provedeno opětovné poučení pedagogů o nezbytnosti dodržovat pedagogický takt i ve vyhocených situacích. Předmětná stížnost byla řešena i finančním postihem pedagoga.

ZŠ Nad Vodovodem 460/81, Praha 10

- 1 stížnost byla směřovaná na nedostatečný přístup ZŠ při poskytování podpůrných opatření žákovi se speciálními vzdělávacími potřebami a na nevhodnou komunikaci školy s tímto žákem i s jeho rodiči. Ve věci bylo provedeno šetření, kterého se účastnila ČŠI a dále i ředitel školy, speciální pedagožka, asistentka pedagoga a třídní učitelka. Přestože, v době šetření stížnosti, již dotýčný žák nebyl žákem ZŠ Nad Vodovodem, bylo školou přijato nápravné opatření spočívající v průběžném vyhodnocování nastavených podpůrných opatření, jejich vhodnosti a účinnosti. Při komunikaci se zákonnými zástupci žáků budou nadále upřednostňována osobní jednání s písemným zápisem podepsaným všemi účastníky. Škola se, ve vztahu k zákonným zástupcům žáků, i nadále bude snažit vytvářet příznivé podmínky založené na vzájemném respektu a spolupráci.
- 1 stížnost se týkala postupu řešení různých situací ve třídě a způsobu komunikace paní třídní učitelky se zákonnými zástupci žáka prvního stupně ZŠ. Stížnost byla řešena ředitelkou a zástupkyní školy, a to pohovorem s paní učitelkou, hospitací ve třídě a osobním jednáním s rodiči za přítomnosti výchovné poradkyně. Nápravným opatřením pak byl pohovor provedený s paní učitelkou, který byl zaměřený na eliminaci nevhodného pedagogického postupu při řešení výchovných problémů ve třídě a nevhodného způsobu komunikace při tripartitní schůzce. Zákonným zástupcům byla nabídnuta možnost pomoci školního psychologa a možnost přestupu žáka do paralelní třídy.

ZŠ Solidarita, Brigádníků 510/14, Praha 10

- V 1 případě byla prošetřovaná stížnost rodičů žáka ZŠ týkající se nevhodného chování asistentky pedagoga k žákům. Věc byl prošetřena

třídní učitelkou, ředitelkou ZŠ a zástupkyní ředitelky pro 1. stupeň. Dále byla stížnost projednaná s rodiči za přítomnosti úředníků OŠK. Na základě zjištěných skutečností a po pohovoru s paní asistentkou byl s touto rozvázán pracovní poměr dohodou.

Částečně důvodné stížnosti:

ZŠ Eden, Vladivostocká 1035/6, Praha 10

- **1** stížnost se týkala neakceptování omluvenky žákyní (sourozenců) z výuky a souvisejícího nevhodného chování učitelky jak s žákyněmi, tak i s jejich zákonnou zástupkyní. Věc byla ředitelkou školy prošetřena a následně projednaná i se zúčastněnými stranami. Na základě získaných informací pak bylo dotyčné učitelce předáno písemné upozornění na její nevhodný způsob komunikace se zákonnými zástupci žáků.
- **1** stížnost zákonného zástupce žáka byla směřovaná na způsob komunikace pedagoga s žákem, na hodnocení jeho znalostí a na neumožnění požadovaného přeřazení žáka do jiné skupiny na výuku jazyka. I v tomto případě byla záležitost ředitelkou školy prošetřena a projednaná se zúčastněnými stranami, paní učitelka byla ústně upozorněná na nevhodný přístup k žákovi.

ZŠ Gutova, Gutova 1987/39, Praha 10

- V **1** případě podal zákonný zástupce žáka stížnost na nevhodné chování paní vychovatelky ve školní družině. Situace byla vedením školy prošetřena, při čemž bylo zjištěno, že na předmět stížnosti měl výrazný vliv i způsob chování dotčeného žáka. Přes zjištěné skutečnosti byla stěžovateli vyslovena omluva.

ZŠ Hostýnská 2100/2, Praha 10

- **1** stížnost byla směřovaná na nevhodné chování spolužáků k dceři stěžovatelky, kdy mělo dojít k opakovaným konfliktům a slovním napadáním. Ve třídě bylo provedeno šetření školního psychologa ve spolupráci s výchovnou poradkyní, zahrnující mj. i sociometrické vyšetření. Matka byla s výsledky seznámena na osobní schůzce. Se žáky se i nadále pracuje v souladu s doporučeními školního poradenského pracoviště.
- **1** stížnost se týkala nevhodného chování učitelky ke třídě ZŠ spočívajícího v údajných urážkách, psychickém zatěžování, ponižování žáků a vyjadřování se neuctivě i o jejich rodinách. Při prošetření se některá z těchto obvinění nepodařilo prokázat, některá pak bylo možné vyhodnotit jako neprofesionální. S podporou školního psychologa se následně situaci podařilo postupně stabilizovat a zabránit jejímu dalšímu vyhrocení. Paní učitelka se následně rozhodla ukončit své působení a ze ZŠ odejít.

- V 1 případě se jednalo o nevhodné počínání paní učitelky, která při hodinách výtvarné výchovy měla na žáky zvyšovat hlas a trhat jim jejich výkresy. Skupina paní učitelky byla proto spojena s druhou polovinou třídy – výtvarná výchova od té doby probíhala ve třídě za účasti dvou pedagogů. Dotyčná paní učitelka se na konci roku sama rozhodla rozvázat pracovní poměr dohodou.
- I v dalším 1 případě se stížnost týkala výuky výtvarné výchovy, kdy paní učitelka měla zvyšovat hlas na žáky, nejasně s nimi komunikovat a hanět jejich výtvary. V hodinách výtvarné výchovy byly proto provedeny hospitace a s dotyčnou paní učitelkou ze strany vedení ZŠ proběhlo jednání zaměřené na kritizované skutečnosti. Vedení školy jako nápravné opatření zavedlo v hodinách výtvarné výchovy tandemovou výuku s možností další personální posily.
- V 1 případě si rodiče stěžovali na někdy příliš přísný a striktní přístup třídní učitelky. Požadovali větší otevřenost a vstřícnost. Podobné problémy byly v minulosti již řešeny, avšak z důvodu odchodu paní učitelky do důchodu rodiče souhlasili s tím, že situace nebude již dále řešena.
- V 1 případě se jednalo o stížnost na chování vychovatelky k žákům, konkrétně na křik, nadávky, urážky a ponižování, údajně i používání vulgárních výrazů. Po důkladném šetření se sice nepotvrdila pravdivost všech obvinění, nicméně bylo zjištěno, že vztahy mezi vychovatelkou a žáky byly často napjaté a komunikace problematická. Vychovatelka vystupovala vůči žákům někdy příliš přísně a chyběla jí vstřícnost a empatie. Nápravná opatření byla vedením školy nastavena formou hospitace, intervize a spolupráce se školním psychologem.

ZŠ Karla Čapka, Kodaňská 658/16, Praha 10

- 1 stížnost byla směřovaná na přístup třídní učitelky k žákům, na způsoby hodnocení v hodinách matematiky a fyziky a na vysoký počet doplňkových aktivit mimo školu. Po prošetření stížnosti počala s paní učitelkou pracovat školní psycholožka a s žáky třídy pak sociální pedagožka. Snahou bylo zajistit navrácení pozitivního a motivujícího vztahu třídní učitelka – žáci, resp. žáci – třídní učitelka. Třída na podzim 2024 absolvovala program primární prevence zaměřený na kritizovaná témata. Od počátku roku 2025 probíhá v rámci tří setkání mimo školní prostředí program selektivní prevence.

ZŠ Švehlova 2900/12, Praha 10

- 1 stížnost se týkala nevyhovujícího ubytování žáka na lyžařském výcvikovém kurzu, kdy v jednom pokoji byl v rohu stropu místnosti zjištěný výskyt plísň. Po upozornění správce objektu bez odkladu zajistil nápravu.
- 1 stížnost byla směřovaná na třídní učitelku, která údajně nedodržovala časové plány při výuce českého jazyka a matematiky a dále že tělesná

výchova není vedena v souladu se školním vzdělávacím plánem. Kritizované skutečnosti byly prošetřeny a zjištěná pochybení byla s vyučujícím ze strany vedení školy projednaná.

ZŠ U Vršovického nádraží 950/1, Praha 10

- V případě 1 stížnosti několika zákonných zástupců žáků se jednalo o chování učitelky cizího jazyka, které bylo žáky vnímáno s negativními pocity. Stížnost, původně adresovaná ČŠI, byla vedením školy prošetřena a na základě výstupů z hospitací, které probíhaly následující tři měsíce, nebyla dotyčné pedagožce prodloužena pracovní smlouva.

ZŠ Solidarita, Brigádníků 510/14, Praha 10

- 1 stížnost se týkala chování a konfliktů mezi dětmi 1. ročníku ZŠ. Po prošetření kritizovaných skutečností paní třídní učitelka zintenzívněla výchovnou práci s třídou, problematické skutečnosti byly s rodiči konzultované a výchovná opatření jim byla podrobně vysvětlena.

3.1.2 Mateřské školy

V roce 2024 bylo vedením MŠ na území MČ Praha 10 vyřizována pouze 1 stížnost. Po prošetření bylo tato vyhodnocená jako částečně důvodná (důvodnost tedy činila 100 %):

Částečně důvodná stížnost:

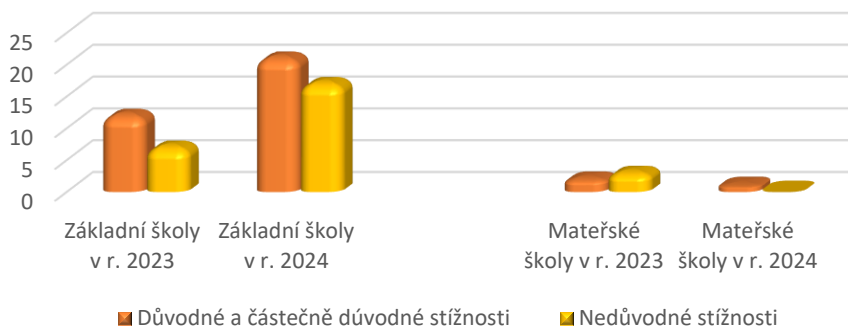
MŠ Kodaňská 989/14, Praha 10

- V 1 případě si rodiče stěžovali na agresivní chování chlapce vůči jejich dceři i ostatním dětem. Za účasti vedení MŠ i úřednice OŠK proběhla schůzka se stěžovateli, po projednání vzniklé situace byl rodičům navržen přesun dívky do jiné třídy, s čímž souhlasili. Rovněž byla sjednaná schůzka s matkou problematického chlapce, na které byly předloženy návrhy MŠ k řešení nastalých problémů, např. byl sjednán individuální adaptační plán, byla doporučena návštěva poradny či byly navrženy pravidelné informační schůzky vedení MŠ s matkou chlapce. I přes předložené návrhy však zákonná zástupkyně chlapce reagovala jeho odhlášením z MŠ.

Porovnání stížností vyřizovaných mateřskými a základními školami za rok 2024 v porovnání s rokem 2023 je znázorněné v grafu č. 4.

graf č. 4

Porovnání důvodnosti stížností vyřizovaných MŠ a ZŠ za rok 2024, v porovnání s rokem 2023



MŠ a ZŠ zřízené MČ Praha 10 v roce 2024 obdržely celkem **23** pochvalných podání. V pochvalných podáních rodiče a další subjekty ocenili zejména práci a přístup pedagogů, všestrannou péči o žáky a pořádání či podporu tematických akcí.

3.1.3 Školní jídelna Praha 10 p. o.

Dle dodaných podkladů obdržela příspěvková organizace ŠJ v roce 2024 **2** stížnosti, přičemž **1** stížnost byla vyhodnocena jako důvodná a **1** stížnost pak jako částečně důvodná (důvodnost tedy činí **100 %**).

Důvodná stížnost:

- V **1** případě se jednalo o stížnost na nedostačující kvalitu podávané (prodávané) stravy v provozovně **ZŠ Hostýnská, Praha 10**. Stížnost prošetřil ředitel p. o. s vedoucím provozovny, na základě jejich zjištění pak byla stížnost vyhodnocena jako důvodná. Jako nápravné opatření byla provedena personální změna na pozici vedoucí provozovny ZŠ Hostýnská, a na pozicích hlavní kuchařka a kuchařka. Opatření bylo účelné, kvalita stravy v ZŠ Hostýnská se zlepšila.

Částečně důvodná stížnost:

- 1** stížnost se týkala nevhodného chování zaměstnankyně na pozici „dozor v jídelně“ školní jídelny v ZŠ Karla Čapka. Uvedená pracovnice měla na děti nepřiměřeně zvyšovat hlas a nevhodně je okřikovat. Prošetření stížnosti provedl ředitel p. o. v součinnosti s vedoucím provozovny. Záležitost byla konzultovaná i s pedagogickým sborem školy, a to za účelem zjištění dalších informací, které by situaci mohly lépe vyhodnotit. Školní jídelna považuje za prioritu, aby jídelna byla pro děti bezpečným a přátelským místem, proto na základě zjištěných skutečností byla přijata opatření spočívající v proškolení personálu jídelny a v provedení personálních změn.

V „Knize přání a stížností“ ŠJ za rok 2024 eviduje, kromě dalších příspěvků strážníků, i **3** případy, ve kterých odběratelé poukazují na „mírně přesolenou stravu“. Vzhledem k tomu, že se jednalo o zápisy na rozdílných provozovnách a k rozdílným pokrmům, lze předpokládat, že se jednalo o subjektivní preference některých odběratelů stravy, na které nelze adekvátně reagovat.

ŠJ za rok 2024 rovněž eviduje **343** pochvalných podání, která se týkala „chutných a kvalitních obědů a milé a vstřícné obsluhy“.

3.2 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče

OSO evidoval v roce 2024 celkem **11** stížností, které byly vyřizovány organizacemi zřízenými MČ Praha 10 v oblasti sociální péče. Z uvedeného celkového počtu stížností bylo **5** stížností vyhodnoceno jako nedůvodných, **4** stížnosti vyhodnoceny jako důvodné a **2** stížnosti jako částečně důvodné (**celková důvodnost tedy činila 54,54 %**). **CSOP Sámova** vyřizovalo **6** stížností, **LDN Oblouková** pak stížností **5**.

Pro srovnání, v roce 2023 důvodnost stížností organizací zřízených MČ Praha 10 v oblasti sociální péče činila 66,66 %.

V následujícím přehledu jsou uvedeny všechny důvodné a částečně důvodné stížnosti vyřizované v roce 2024 v oblasti sociální péče.

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

CSOP Sámova v roce 2024 vyřizovalo **6** stížností, z tohoto počtu byly, po prošetření, **2** stížnosti vyhodnoceny jako důvodné, **2** stížnosti jako částečně důvodné a **2** stížnosti jako nedůvodné (**důvodnost tedy činila 66,66 %**):

Důvodné stížnosti:

- V **1** případě se jednalo o stížnost zaměstnanců Dětských skupin v Praze 10 na nedostatečný úklid, který provádí na pracovišti jejich kolegyně. Stížnost prověřila vedoucí dětských skupin, po zjištění, že skutečnosti, které byly ve stížnosti uvedené, se zakládají na pravdě, bylo dotyčné pracovníci uloženo napomenutí za porušení pracovních povinností. Zároveň byla nastavena zvýšená kontrola úklidu.
- **1** stížnost, kterou podali sami zaměstnanci DS ZAM, byla směřovaná na chování a konkrétní špatné jednání kolegyně, pracovnice v sociálních službách DS ZAM, a to ve vztahu jak ke klientům, tak i ke kolegům DS ZAM. Stížnost prošetřila vedoucí DS ZAM s metodikem kvality sociálních služeb. Šetřením bylo zjištěno, že jednáním dotyčného zaměstnance došlo hrubému porušení Pravidel CSOP v Praze 10 pro předcházení situacím, v níž by mohlo dojít k porušení práv uživatelů, dále k porušení Metodiky komunikace (porušení obecných zásad komunikace se seniory), k porušení Základních povinností všech zaměstnanců, a i k porušení Etického kodexu zaměstnance CSOP v Praze 10. Uvedené jednání bylo vedoucí Domova vyhodnoceno jako velmi závažné a prováděné zvláště hrubým způsobem. Z tohoto důvodu bylo v souladu s příslušnými ustanoveními zákoníku práce přistoupeno k okamžitému zrušení pracovního poměru.

Částečně důvodné stížnosti:

- **1** stížnost se týkala nedostatečné a pozdní komunikace vedoucí Dětských skupin v Praze 10 s rodiči dětí, a to ve věci týkající se podpisu smlouvy na školní rok 2024/2025. Po prošetření, které provedla vedoucí sekce sociálních a zdravotních služeb, byla při podpisu smlouvy rodičům vyjádřena omluva.
- V případě **1** stížnosti se jednalo o zhoršené podmínky soužití klienta DS UVN se svým spolubydlícím. Stížnost prošetřila vedoucí DS UVN, po zjištění všech faktů byla klientova nabídnuta možnost přestěhovat se na jednolůžkový pokoj. Spolubydlícímu klientovi bylo, z důvodů zhoršení jeho zdravotního stavu, doporučeno podání žádosti o přijetí do DZR.

CSOP Sámova v roce 2024 přijalo **40** podání, která je možné kvalifikovat jako pochvalu či poděkování. Tyto se týkají poskytování služeb a péče od celého kolektivu DS.

3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice p. o., Oblouková 837/7, Praha 10

LDN Oblouková v roce 2024 vyřizovala **5** stížností, přičemž **3** z těchto stížností byly vyhodnoceny jako nedůvodné a **2** jako důvodné (**důvodnost tedy činila 40 %**).

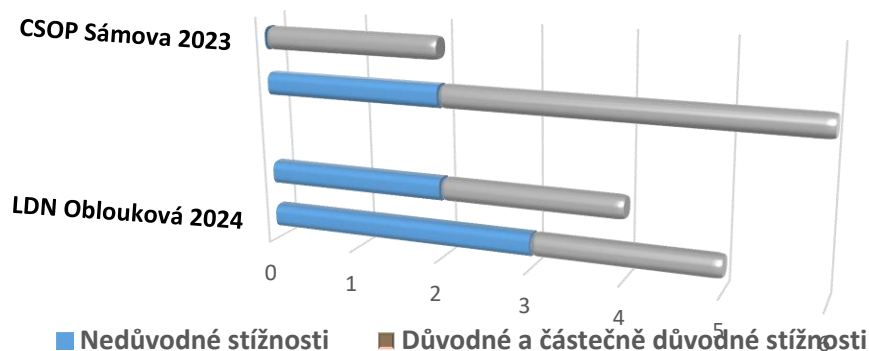
Důvodné stížnosti:

- **1** stížnost se týkala ztráty náušnic ze žlutého kovu, které měla odložené klientka stanice č. 1. Šetření ztráty se zúčastnili primář oddělení a staniční sestra, přes veškerou snahu se náušnice nepodařilo nalézt. Klientce byla vyjádřena omluva, škoda jí byla uhrazena z pojištění. Personál byl k věci poučen.
- **1** stížnost byla směřovaná na nepřiměřeně hlasitý rušivý hluk, který na pokoji vydávala chladnička. Po prošetření stížnosti, které provedl vedoucí provozu, byla zakoupena lednička nová, kterou bylo původní zařízení nahrazeno.

LDN Oblouková v roce 2024 přijala **16** pochvalných podání či poděkování, které se týkaly péče, která je zde klientům poskytovaná.

Přehled stížností vyřizovaných CSOP Sámova a LDN Oblouková za rok 2024 v porovnání s rokem 2023 a jejich důvodnosti je znázorněn v grafu č. 5.

graf č. 5

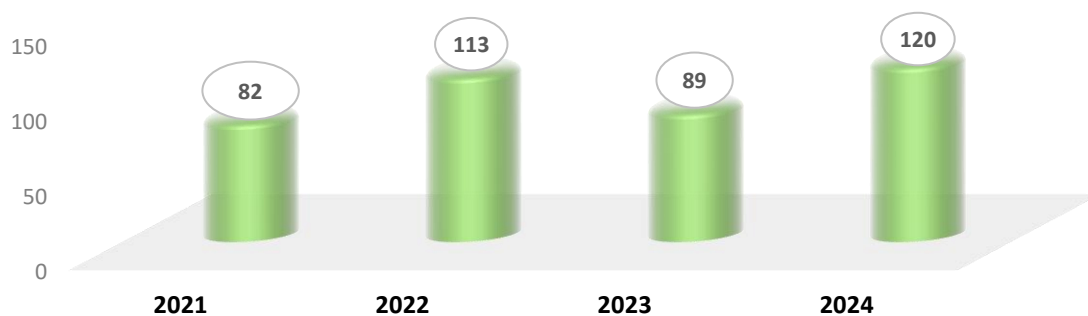


4 Pochvalná podání

ÚMČ Praha 10 obdržel v roce 2024 celkem **120** 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 2023, kdy bylo evidováno celkem 89 pochvalných podání, se jedná o meziroční nárůst o 34,83 %. Počet přijatých pochvalných podání v roce 2024 a jejich porovnání s roky 2021, 2022 a 2023 je znázorněn v grafu č. 6.

graf č. 6

Porovnání počtu pochvalných podání
za roky 2021 až 2024



4.1 Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10

V grafu č. 7 a zejména v tabulce č. 22⁴ lze porovnat počet pochval adresovaných jednotlivým odborům ÚMČ Praha 10. Za sledované období roku 2024 se, stejně jako v předchozích letech, nejvíce pochval týkalo OOS (**83 ze 125 pochvalných podání**) což představuje **66,4 %** ze všech pochval směřovaných na odbory ÚMČ Praha 10. V počtu pochvalných podání je na druhém místě OSO s **11 pochvalnými podáními (8,8 %)**, třetí je ODO s **10 pochvalnými podáními (8 %)**.

tabulka č. 22

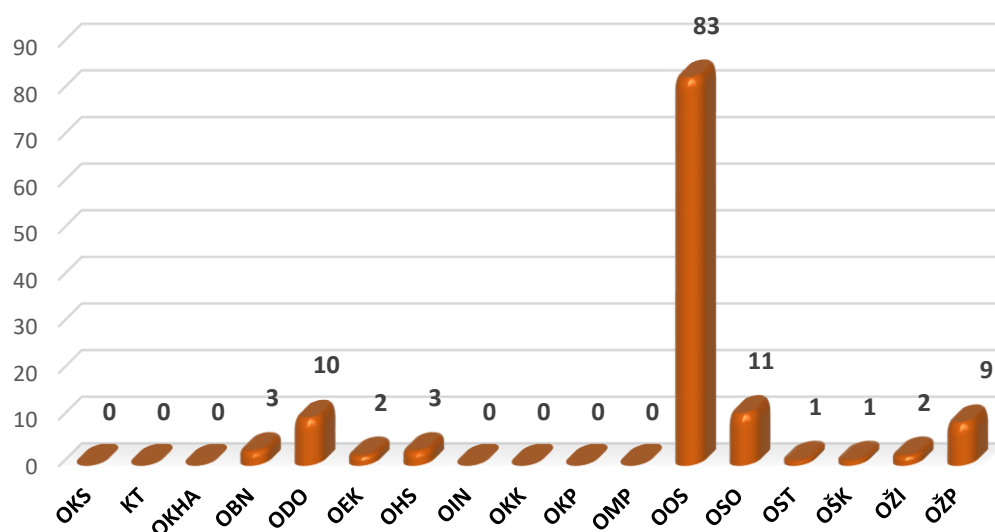
Odbor / rok	2021	2022	2023	2024
OKS	1	1	1	0
KT	0	1	0	0
KHA	0	0	0	0
OBN	2	2	1	3
ODO	5	6	3	10
OEK	0	1	0	2
OHS	1	5	1	3
OIN	-	-	0	0
OKK	1	2	0	0
OKP	0	1	0	0
OMP	0	0	0	0
OOS	60	77	70	83
OSO	2	6	6	11
OST	0	2	1	1
OŠK	0	0	1	1

⁴ Ve 3 případech směřovalo pochvalné podání na činnost dvou odborů a v 1 případě do působnosti tří odborů. Z tohoto důvodu zde uvedené údaje (125) nekorespondují s údaji o celkovém počtu obdržených pochval (120).

OŽI	3	4	0	2
OŽP	8	8	8	9
Celkem za rok	83	116	92	125

graf č. 7

Počet pochvalných podání směřovaných na jednotlivé odbory ÚMČ
Praha 10 v roce 2024



4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi

Celkový počet pochvalných podání obdržенých za rok 2024 (120) obsahoval **185 kladných hodnocení práce konkrétních úředníků ÚMČ Praha 10⁵**. V tabulce č. 23 je graficky znázorněno **porovnání počtu evidovaných pochval a počtu stížností, týkajících se konkrétních úředníků ÚMČ Praha 10**.

Pro větší exaktnost uvedených dat byly do přehledu zahrnuty veškeré stížnosti, které se jakýmkoliv způsobem, byť i jen z části, týkaly konkrétního úředníka či zaměstnance (tj. stížnosti na postup či chování úředníka ÚMČ Praha 10, nebo pracovníka organizace ve smluvním vztahu k ÚMČ Praha 10). V roce 2024 bylo podáno celkem **7 stížností na konkrétní úředníky či zaměstnance**. Po prošetření byly všechny tyto stížnosti vyhodnoceny jako nedůvodné.

⁵ Ve více případech pochvalných podání byla kladně hodnocena práce několika úředníků, z tohoto důvodu uvedený počet pochval konkrétních úředníků nekoresponduje s celkovým počtem evidovaných pochval.

tabulka č. 23

rok	Pochvalná podání	Stížnosti týkající se konkrétního	
	týkající se konkrétního pracovníka	celkem	důvodné a č.
2021	83	10	2
2022	112	12	5
2023	127	16	4
2024	185	7	0

5 Anonymní podání

V roce 2024 OKK evidoval **4** anonymní podání. **2** anonymní podání byla, po prošetření, vyhodnocena jako nedůvodná a **2** jako částečně důvodná (**důvodnost anonymních podání tedy činila 50 %**).

Částečně důvodná anonymní podání:

- **1** anonymní podání upozorňovalo na nečistotu veřejného prostranství, nepořádek a odpadky, neudržovanou zeleň, výskyt hlodavců a osob bez domova v okolí prodejny **Albert** v blízkosti **stanice metra Skalka, Praha 10**. Dle **OŽP** je na pozemcích ve správě MČ Praha 10 (na uvedeném území je jich menšina, většina pozemků je ve vlastnictví soukromých subjektů) deratizace prováděna každoročně. MČ Praha 10 opakovaně požádala OŘ MP Praha 10 o zvýšený dohled nad veřejným pořádkem v dané lokalitě. Bohužel výskyt bezdomovců a s tím spojené obtíže pro okolo bydlicí občany je právně jen obtížně řešitelný a trápí tak většinu větších měst. Úklid předmětných ploch je prováděn pravidelně, stejně jako kontrola jeho kvality.
- **1** anonymní podání bylo směřované na RNK, celkový hluk a rušení okolí provozem kulturního centra **Vzlet v Holandské ulici v Praze 10**. Šetřením úředníků **OBN** bylo potvrzeno, že v předmětném objektu se mohou akce konat pouze ve vnitřních prostorech, přičemž fasádní otvory musejí v tuto dobu být uzavřeny tak, aby hluk z produkce nepronikal do venkovního prostoru. Toto opatření je dodržované, z akustické studie, kterou provozovatel předložil, vyplývá, že hygienický hluk nepřekračuje v prostorách nejbližších obytných domů limitních 35 dB, resp. 25 dB (v noční době). I přes tuto skutečnost provozovatel připustil, že odcházející či přicházející hosté mohou být příčinou zvýšené hlučnosti, a to i přes skutečnost, že v roce 2024 nebylo u OŘ MP Praha 10 dosud evidované žádné oznámení na RNK. Přes uvedené skutečnosti byl provozovatel upozorněn na nutnost zachovávat při své činnosti noční klid.

6 Petice

V roce 2024 byla OKK evidováno **5** podání, které bylo možné podle jejich obsahu ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* klasifikovat jako petice, které byly podané a vyřizované ve smyslu zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů. Po posouzení byla **1 petice** vyhodnocena jako částečně důvodná, zbývající **4** petice jako nedůvodné (**důvodnost tedy činila 20 %**).

Částečně důvodná petice:

V **1** případě se jednalo o petici za odstranění vad v užívání obecních bytů v domě **Karpatská 1169/19, Praha 10**. Petenti upozorňovali na zamoření domu šváby a na výskyt osob, které zde nemají právní důvod k užívání bytu, resp. společných prostor domu. Úředníci OBN petici posoudili a provedli na místě samém místní šetření. V předmětném domě byla v minulosti opakovaně provedena dezinfekce, bohužel se potvrdilo, že šváby se zřejmě nepodařilo zcela zlikvidovat. Příčinou jejich opakovaného výskytu bylo počínání některých problematických nájemců. Petentům bylo doporučeno, aby v případě zjištění opakovaného výskytu obtížného hmyzu okamžitě kontaktovali technika správní firmy k neprodlenému opakovanému dezinfekce. Ve věci RNK je pro zdárné vyřešení závadného stavu nutné bezpečně identifikovat jeho původce, proto bylo petentům doporučeno, aby v případě jeho opakování neprodleně přivolali strážníky MP a následně i informovali OBN, aby bylo možné zahájit příslušné řízení. Stejně tak je nutné podávat OBN i informace o možném podpronajmutí bytů. Ve dvou případech nájemců bytových jednotek v předmětném domě v roce 2024 úspěšně proběhlo řízení o vyklizení bytu. Důvodem byly pohledávky pronajímatele. Shodou okolností se, po vyklizení uvedených bytů, situace v domě uklidnila a od té doby ani nebyl zjištěn žádný další výskyt obtížného hmyzu.

7 Korespondence

V roce 2024 OKK evidoval **8** podání, která svým obsahem nebyla klasifikovaná 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 především s žádostmi o radu a s dotazy týkajícími se především oblasti bezpečnosti a problémy s osobami bez domova, ve věcech dopravního značení a dopravních opatření a nesouladu výstavby s platnými povoleními. Pro srovnání, v roce 2023 bylo na OKK evidováno **10** podání, které je možné klasifikovat jako korespondenci.

8 Závěr

V návaznosti na vnitřní instrukci QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* provedl OKK rozbor jednotlivých podání, která byly ÚMČ Praha 10 vyřizované v roce 2024.

Počet **všech podání** evidovaných OKK ve smyslu vnitřní instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* se v roce 2024 oproti roku 2023 zvýšil o **30**, což činí meziroční nárůst o **13,88** %. Na tomto nárůstu se nejvyšší měrou podílel počet doručených pochvalných podání (více o 31). Nejvíce stížností vyřizoval OKK.

Počet **pochvalných podání** obdržených se v roce 2024 oproti roku 2023 zvýšil ze 89 na 120. V procentním vyjádření se jedná o nárůst o **34,83** %. Počet pochvalných podání činil **48,78** % z celkového množství podání majících charakter stížnosti, pochvaly, petice, korespondence či anonymního podání ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*, které vyřizovaly jednotlivé odbory nebo samostatná oddělení ÚMČ Praha 10. **Nejvíce pochvalných podání bylo adresováno úředníkům OOS, kteří pracují na přepážkových pracovištích.**

Přijímání a vyřizování stížností, pochval, petic a související korespondence, stejně jako přijímání opatření k nápravě oprávněné kritiky, lze chápat jako způsob komunikace mezi občany, volenými orgány MČ Praha 10 a úředníky ÚMČ Praha 10. Jedná se o oboustranný přenos informací, který je důležitým nástrojem pro řešení záležitostí obce i občanů a zároveň i námětem pro efektivnější postupy odborů ÚMČ Praha 10 a jejich úředníků. Centrální evidence obdržených podání, kterou vede OKK, pak tvoří specifickou zpětnou vazbu, která přináší ucelený přehled o činnosti a fungování jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10, organizačních složek MČ Praha 10 a jejich zaměstnanců.

Seznam zkratek

CSOP Sámova	Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci p. o., Sámova 7, Praha 10
ČŠI	Česká školní inspekce
DS UVN	Domov seniorů u Vršovického nádraží
DS ZAM	Domov seniorů Vršovický zámeček
DZR	Domov se zvláštním režimem
HMP	hlavní město Praha
KT	kancelář tajemníka Úřadu městské části Praha 10
k. ú.	katastrální území
LDN Oblouková	Léčebna dlouhodobě nemocných p. o., Oblouková 7, Praha 10
LED	světlo vyzařující dioda (z angl. „light emitting diode“)
MČ	městská část
MHD	městská hromadná doprava
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
mj.	mimo jiné
MP	městská policie
MPO	Ministerstvo průmyslu a obchodu
MŠ	mateřská škola
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
NP	nebytové prostory
OBM OKK	oddělení bezpečnostního managementu OKK
OBN	odbor bytů a nebytových prostor ÚMČ Praha 10
ODO	odbor dopravy ÚMČ Praha 10
OEK	odbor ekonomický ÚMČ Praha 10
OHS	odbor hospodářské správy ÚMČ Praha 10
OIN	odbor informatiky ÚMČ Praha 10
KHA	odbor Kancelář hlavního architekta ÚMČ Praha 10
OKK	odbor kontroly a komunikace ÚMČ Praha 10
OKP	odbor kultury a projektů
OKS	odbor kancelář starosty Úřadu městské části Praha 10
OMP	odbor majetkoprávní ÚMČ Praha 10
OOS	odbor občanskosprávní ÚMČ Praha 10

OPP	odbor právní podpory
OŘ MP Praha 10	obvodní ředitelství městské policie v Praze 10
OSO	odbor sociální ÚMČ Praha 10
OSPOD	oddělení sociálně právní ochrany dítěte OSO
OSSPI	oddělení stížností a svobodného přístupu k informacím
OST	odbor stavební ÚMČ Praha 10
OŠK	odbor školství ÚMČ Praha 10
OŽI	odbor živnostenský ÚMČ Praha 10
OŽP	odbor životního prostředí ÚMČ Praha 10
p. o.	příspěvková organizace
parc. č.	parcelní číslo
PČR	Policie České republiky
QI	interní instrukce systému řízení jakosti (z angl. „Quality Instruction“)
RMČ	rada městské části
RNK	rušení nočního klidu
SK	sportovní klub
SŘ	zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
ŠJ	Školní jídelna, Praha 10 p. o.
TAJ	tajemnice ÚMČ Praha 10
THMP	Technologie hlavního města Prahy a.s.
TSK HMP	Technická správa komunikací hlavního města Prahy a.s.
ÚMČ Praha 10	Úřad městské části Praha 10
VED	vedoucí
ZMČ	zastupitelstvo městské části
ZPS	zóna placeného stání
ZŠ	základní škola