



**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 2017

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: 21. 03. 2018

Obsah

Úvod.....	4
1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti	6
1.1 Kancelář tajemníka ÚMČ Praha 10.....	10
1.2 Odbor hospodářské správy	11
1.3 Odbor kontroly a komunikace	11
1.4 Odbor kultury a projektů	14
1.5 Odbor majetkoprávní	15
1.6 Odbor občanskosprávní	17
1.7 Odbor sociální.....	17
1.8 Odbor stavební.....	18
1.9 Odbor školství.....	19
1.10 Odbor živnostenský	20
1.11 Odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje.....	21
2 Stížnosti vyřizované v rámci přenesené působnosti	26
3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými MČ Praha 10.....	27
3.1 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství.....	27
3.2 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče.....	28
3.2.1 Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10 p. o.....	29
3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice p. o.....	31
4 Pochvalná podání.....	32
4.1 Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10	32
4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi.....	34

5	Anonymní podání	35
5.1	Odbor majetkoprávní	35
6	Petice	36
7	Korespondence	37
	Závěr.....	38
	Seznam zkratek	39

Úvod

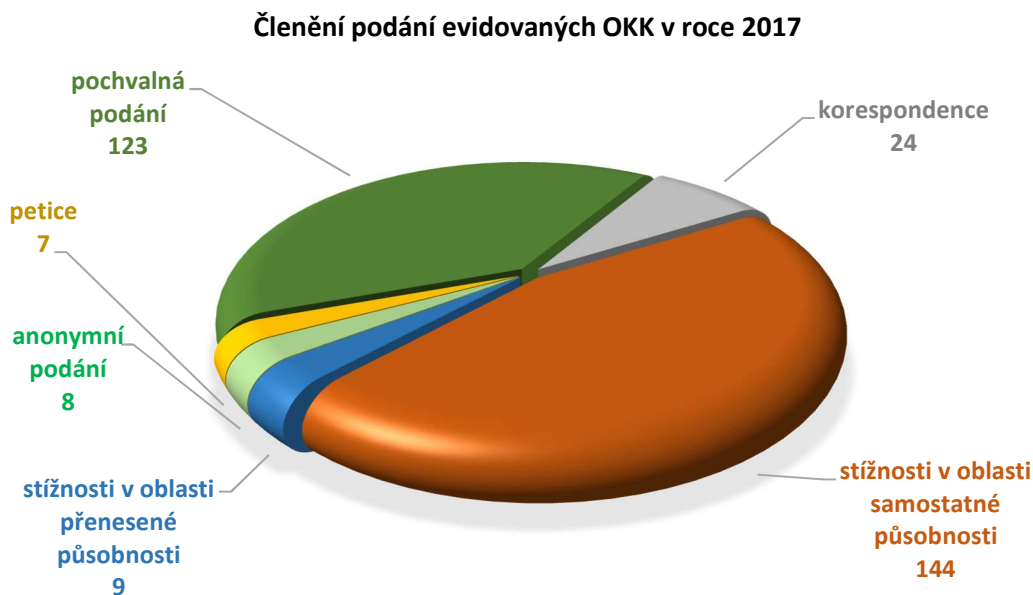
Odbor kontroly a komunikace Úřadu městské části Praha 10 (dále jen „OKK“) evidoval v roce 2017 celkem **315 podání, která měla charakter stížnosti, pochvaly, anonymního podání, petice či korespondence ve smyslu instrukce QI 83-01-02 Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic.** Z tohoto celkového počtu podání se jednalo o **153 stížností** (144 stížností vyřizovaných v samostatné působnosti, 9 stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti), **123 pochvalných podání, 8 anonymních podání, 7 petic a 24 podání vyřizovaných jako ostatní korespondence.** Přehled přijatých podání za rok 2017 a jejich porovnání s roky 2014, 2015 a 2016 jsou uvedeny v tabulce č. 1, členění podání přijatých v roce 2017 je pak znázorněno v grafu č. 1.

tabulka č. 1¹

oblast / rok	2014	2015	2016	2017
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	264	180	161	144
Stížností v oblasti přenesené působnosti	10	6	6	9
Pochvalná podání	98	88	90	123
Anonymní podání	16	13	17	8
Petice	4	4	4	7
Korespondence	25	26	26	24
Celkem za rok	417	317	304	315

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



Počet obdržených podání se v roce 2017 oproti roku 2016 **zvýšil o 11**, jedná se tedy o meziroční nárůst o **3,62 %**.

I v roce 2017, stejně jako v předcházejících letech, se nejvyšší měrou na poklesu evidovaných podání podílejí stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti, jejich počet v loňském roce činil **144**, tedy o 17 méně než počet stejného typu stížností vyřizovaných v roce 2016. U stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti se oproti roku 2016 jejich počet v roce 2017 zvýšil o 3. Pokud se týká podání vyřizovaných jako ostatní korespondence, došlo v roce 2017 k poklesu o 2 podání. Markantní snížení počtu obdržených podání bylo zaznamenáno u anonymních podání, kdy došlo k více jak 50% poklesu oproti roku 2016, a to ze 17 na 8 podání tohoto typu. Naopak počet pochvalných podání se oproti roku 2016 výrazně zvýšil, a to o 33 podání. OKK, kromě vedení evidence došlých podání a jejich předávání k vyřízení příslušným adresátům, případně samotného řešení složitějších podání, dále vyřizoval i osobní návštěvy a telefonické dotazy občanů, týkající se zejména oblasti občanského soužití, sociální a bytové problematiky nebo problémů spojených s bezdomovectvím.

Celkový počet podání evidovaných a dozorovaných OKK v roce 2017 je tvořen z:

- **45,71 %** stížnostmi vyřizovanými v samostatné působnosti (2016 – 52,96 %),
- **2,86 %** stížnostmi vyřizovanými v režimu přenesené působnosti (2016 – 1,97 %),
- **39,05 %** pochvalnými podáními (2016 – 29,61 %),
- **2,54 %** anonymními podáními (2016 – 5,59 %),
- **2,22 %** peticemi (2016 – 1,32 %),
- **7,62 %** korespondencí (2016 – 8,55 %).

Z celkového počtu **315** evidovaných podání jich **239** (tj. **75,87 %**) bylo doručeno elektronicky (**228** bylo zasláno e-mailem a **11** doručeno datovou schránkou), **32** podání bylo doručeno osobně, **38** prostřednictvím České pošty, s. p. a **6** podání bylo učiněno telefonicky.

1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti

V níže uvedené tabulce č. 2 a grafu č. 2 lze porovnat počet stížností doručených samostatným oddělením KS a KT a jednotlivým odborům Úřadu městské části Praha 10 (dále jen „ÚMČ Praha 10“) za roky 2016 a 2017.

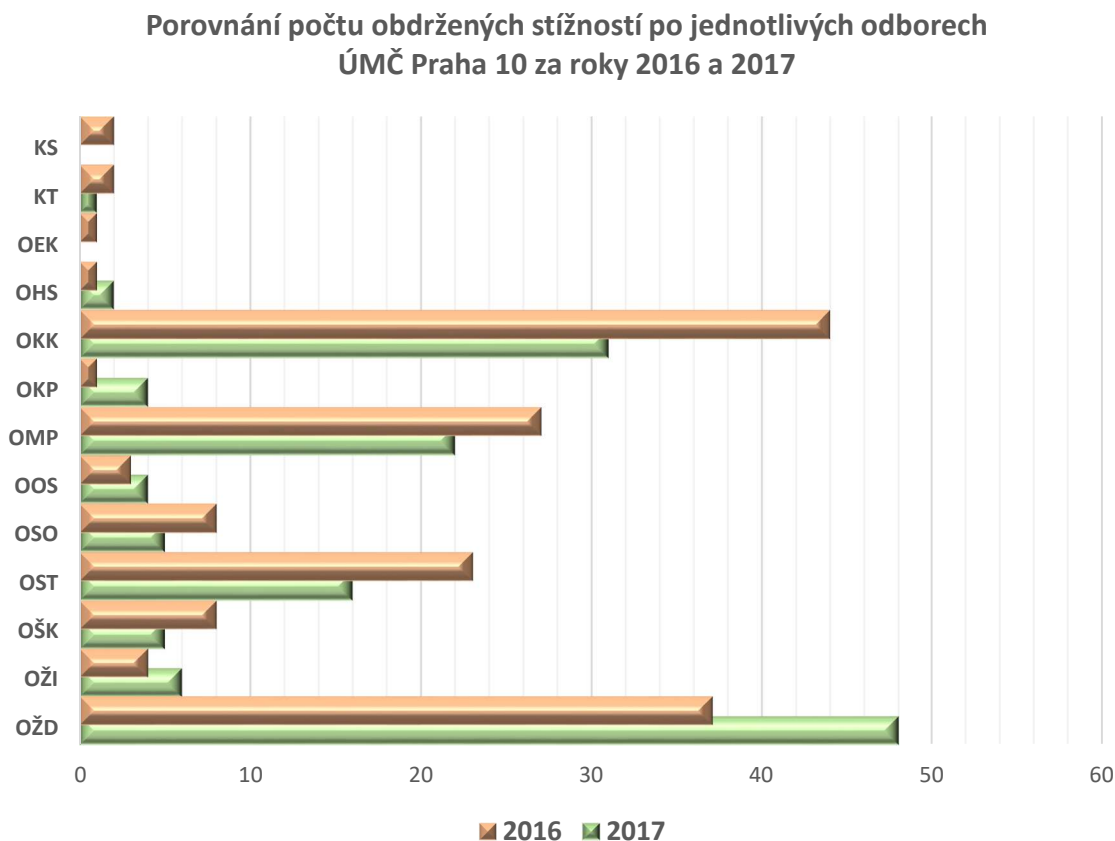
tabulka č. 2

Zkratka	Název odboru	2016	2017	Rozdíl
KS	kancelář starosty MČ Praha 10	2	0	-2
KT	kancelář tajemníka ÚMČ Praha 10	2	1	-1
OBN	odbor bytů a nebytových prostor	-²	0	0
OEK	odbor ekonomický	1	0	-1
OHS	odbor hospodářské správy	1	2	+1
OKK	odbor kontroly a komunikace	44	31	-13
OKP	odbor kultury a projektů	1	4	+3
OMP	odbor majetkoprávní	27	22	-5
OOS	odbor občanskosprávní	3	4	+1
OSO	odbor sociální	8	5	-3
OST	odbor stavební	23	16	-7
OŠK	odbor školství	8	5	-3
OŽI	odbor živnostenský	4	6	+2
OŽD	odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje	37	48	+11
Celkem		161	144	-17

² Odbor bytů a nebytových prostor ÚMČ Praha 10 (dále jen „OBN“) začal svoji činnost vykonávat od 01. 12. 2017

Z tabulky č. 2 vyplývá, že v roce 2017 bylo nejvíce stížností (**48**) adresováno odboru životního prostředí, dopravy a rozvoje ÚMČ Praha 10 (dále jen „OŽD“). Druhý největší objem stížností, a to **31**, byl vyřizován OKK. Třetí v pořadí, s počtem **22** obdržených stížností, byl odbor majetkoprávní ÚMČ Praha 10 (dále jen „OMP“).

graf č. 2³



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 OKK, může být tato lhůta zkrácena na 25 dnů. Ve sledovaném období nedošlo k situaci, kdy by byla uvedená lhůta zkrácena. Lhůtu pro vyřízení stížnosti lze překročit jen ve výjimečných a řádně odůvodněných případech, na základě žádosti zaslané formou interního sdělení a pouze se souhlasem vedoucího OKK. V roce 2017 došlo, stejně jako v roce 2016 k 7 případům, kdy vedoucí OKK obdržel žádost o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti. Argumenty uvedené v těchto žádostech byly řádně odůvodněné

³ V grafu č. 2 není zastoupen OBN, který v roce 2016 neexistoval a v roce 2017 neobdržel žádnou stížnost.

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 2017 a jejich porovnání s roky 2014, 2015 a 2016 je uveden v tabulce č. 3.

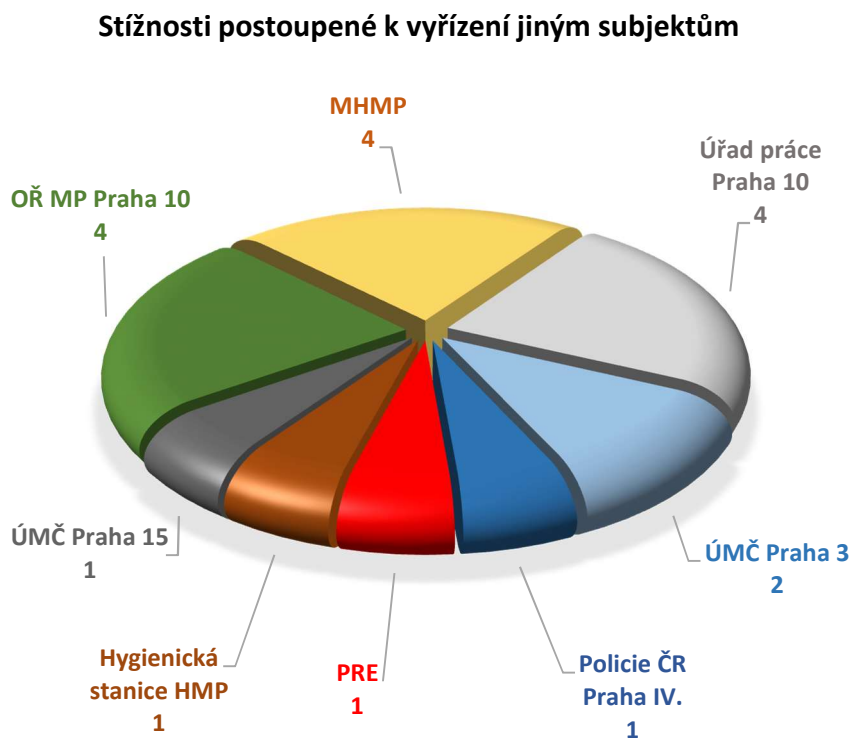
tabulka č. 3

úkon / rok	2014	2015	2016	2017
Prodloužení lhůt pro vyřízení stížnosti	3	9	7	7

Postoupené stížnosti

Celkem u **18** stížností obdržených v roce 2017 nebyl ÚMČ Praha 10 věcně ani místně příslušným orgánem k jejich vyřízení. Předmětné stížnosti tak byly, bez vyhodnocení důvodnosti, postoupeny příslušným subjektům k přijetí vlastních opatření. Počet postoupených stížností v roce 2017 oproti údajům vedených k roku 2016 poklesl o **18,18 %** (v roce 2016 bylo takto postoupeno celkem 22 stížností). Počty stížností postoupených jednotlivým adresátům jsou znázorněny v grafu č. 3.

graf č. 3



Stížnosti v rámci samostatné působnosti – důvodnost

Z celkového počtu **144** obdržených stížností, po odečtení **18** stížností postoupených k vyřízení jiným subjektům, bylo v roce 2017 odbory ÚMČ Praha 10 vyřizováno **126** stížností týkajících se samostatné působnosti. Po prošetření bylo z tohoto počtu **46** stížností vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost činila 36,51 %**). Lze tedy konstatovat, že důvodnost stížností v této oblasti se po mírném výkyvu v roce 2016 (45,32 %) navrátila zhruba na úroveň let 2014 (34,09 %) a 2015 (37,74 %). I uvedený pozitivní pokles je však zkreslený poměrně vysokým zastoupením důvodných a částečně důvodných stížností vyřizovaných v rámci samostatné působnosti, které nejsou v přímé souvislosti s činnostmi typicky vykovávanými úředníky ÚMČ Praha 10. V roce 2017 se v těchto případech jednalo především o stížnosti směřované do oblasti bezdomovectví, rušení nočního klidu nebo neudržovaného stavu pozemků. Při vyřizování těchto typů stížností úředníci ÚMČ Praha 10 vždy postupovali v součinnosti s věcně a místně příslušnými subjekty. Takových stížností bylo v roce 2017 celkem 38, zatímco důvodných a částečně důvodných stížností, které se přímo týkaly činnosti ÚMČ Praha 10 bylo pouze 8.

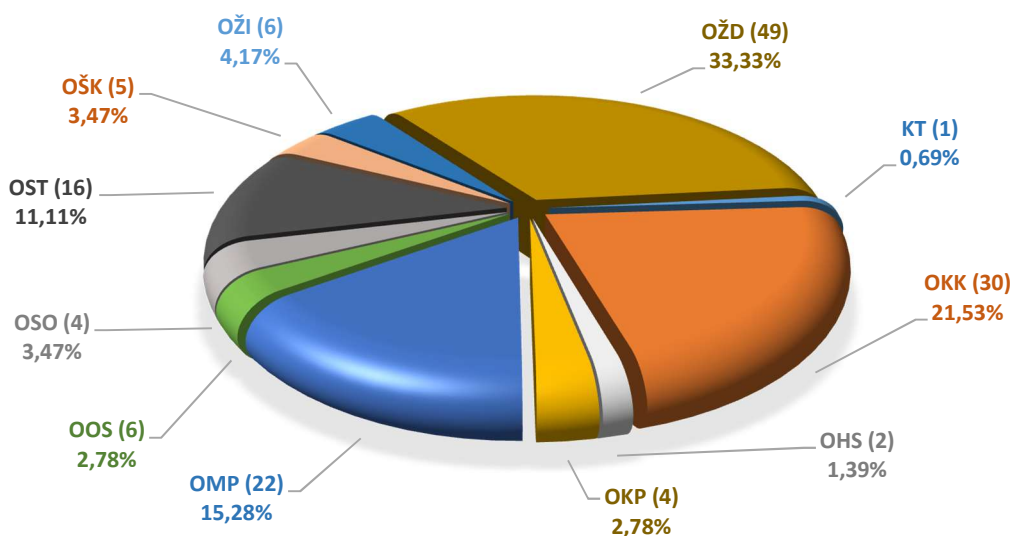
Rozčlenění stížností, včetně jejich důvodnosti, je uvedeno v tabulce č. 4, v grafu č. 4 je znázorněn podíl jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10 na celkovém množství důvodných a částečně důvodných stížností.

tabulka č. 4

důvodnost / rok	2014	2015	2016	2017
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	264	180	161	144
Důvodné a částečně důvodné stížnosti	75	57	63	46
Nedůvodné stížnosti	145	94	75	80
Postoupené stížnosti	44	29	23	18

graf č. 4⁴

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 samostatným oddělením KT a jejich důvodnost. Dále jsou zde popsány všechny případy důvodných a částečně důvodných stížností. KS, OBN a OEK v roce 2017 nevyřizovaly žádnou stížnost, z tohoto důvodu tyto subjekty nejsou v následujícím přehledu uvedeny.

1.1 Kancelář tajemníka ÚMČ Praha 10

tabulka č. 5

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné a částečně důvodné stížnosti
1	0	1	0

Kancelář tajemníka ÚMČ Praha 10 obdržela v roce 2017 pouze 1 stížnost, která byla po prošetření vyhodnocena jako nedůvodná. (**důvodnost 0 %**).

⁴ KS, OBN a OEK v roce 2017 nevyřizovaly žádnou stížnost, z tohoto důvodu tyto subjekty nejsou znázorněny v grafu č. 4

1.2 Odbor hospodářské správy

tabulka č. 6

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné a částečně důvodné stížnosti
2	0	1	1

V roce 2017 byla pracovníky odboru hospodářské správy ÚMČ Praha 10 (dále jen "OHS") vyřizována **1** stížnost, která byla následně vyhodnocena jako **stížnost důvodná**. V tomto případě si občan Prahy 10 stěžoval na skutečnost, že se dne 19. 07. 2017 kolem 09,50 hod. nemohl telefonicky dovolat ani na jeden z kontaktů uvedených k požadované agendě na webových stránkách ÚMČ Praha 10. Šetřením pracovníků OHS bylo zjištěno, že v uvedené době byly na pracovišti informační kanceláře 2 pracovnice, které ovšem byly zaneprázdněny vyřizováním záležitostí jiných klientů. Tak došlo k prodlení v přijetí telefonického hovoru, při kterém volající čekání na lince nevydržel a zavěsil. Na základě tohoto zjištění přijala vedoucí OHS organizační opatření, které by podobným pochybením v budoucnosti mělo účinně zabránit. (**důvodnost 50 %**).

1.3 Odbor kontroly a komunikace

tabulka č. 7

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné a částečně důvodné stížnosti
31	15	7	9

V roce 2017 OKK obdržel **31** stížností. Z tohoto počtu bylo **15** stížností postoupeno k vyřízení jiným subjektům, ze zbývajících **16** stížností, které OKK vyřizoval, bylo **9** stížností vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost 56,25 %**):

- **2** stížnosti se týkaly problematiky bezdomovectví. Konkrétně se jednalo o výskyt bezdomovců v parku a v přístřešcích MHD u **stanice metra Skalka (důvodná stížnost)**, a dále v okolí mateřské školky v ulici **Chmelová, Praha 10 (důvodná stížnost)**. V obou uvedených případech bylo pracovníky oddělení bezpečnostního

managementu, odboru kontroly a komunikace ÚMČ Praha 10 (dále jen „OBM“), provedeno k věci místní šetření, přičemž vždy bylo zjištěno, že se v inkriminovaných místech zdržují osoby, které jsou často podnapilé, obtěžují hlukem a zápachem kolemjdoucí občany a na místě po sobě zanechávají lahve od alkoholu, znečištěné oblečení a další odpadky. O zjištěných skutečnostech byli vyrozuměni pracovníci Obvodního ředitelství městské policie Praha 10 (dále jen „OŘ MP Praha 10“) i Okresního ředitelství Policie ČR Praha IV. (dále jen „OŘ PČR Praha IV.“) s žádostí o zvýšený dohled na problematickými lokalitami. Strážníci OŘ MP Praha 10 jsou od této doby úkolováni k podrobnějšímu monitoringu situace, v případě zjištění obdobných negativních jevů je vždy na dobu minimálně 14 dnů zvýšena četnost hlídek v oblasti s prioritním úkolem návratu veřejného pořádku do standardního stavu. Výskyt osob bez domova na výše uvedených místech se po těchto opatřeních významně snížil, rovněž čistota veřejného prostranství i přístřešků MHD se zřetelně zlepšila.

- **2** stížnosti se týkaly rušení nočního klidu. V prvním případě (důvodná stížnost) se jednalo o hluk z pouliční akce „**Korzo Krymská**“. Šetřením úředníků OKK bylo zjištěno, že uvedená akce sice byla organizátory ukončena ve 22:00 hodin, avšak z důvodu velkého počtu účastníků se podařilo ulice vyklidit až v pozdních nočních hodinách. Celý průběh akce byl monitorován bezpečnostními složkami, opatření se účastnil maximální možný počet hlídek strážníků OŘ MP Praha 10, policistů OŘ PČR Praha IV. – místního oddělení Vršovice a na místo byla vyslána i hlídka pohotovostní motorizované jednotky PČR. Ke konkrétnímu opatření, směřovanému na urychlení rozchodu účastníků, však nedošlo, neboť dle situace na místě by toto bylo spíše kontraproduktivní. K problémům spojeným s rušením nočního klidu v souvislosti s kulturními či jinými veřejnými aktivitami pod širým nebem se dne 29. 05. 2017 v Divadle Mana ve Vršovicích uskutečnila veřejná debata, které se účastnili obyvatelé Krymské a okolních ulic, provozovatelé místních restauračních zařízení, zástupci ÚMČ Praha 10 a ředitel OŘ MP Praha 10, kterou pořádal spolek Start Vršovice ve spolupráci s ÚMČ Praha 10. Snahou tohoto setkání bylo nalezení společného řešení uvedeného problému, které by bylo přijatelné pro všechny strany. Druhá stížnost se týkala veřejných akcí v kulturním zařízení „**Jedna Dva Tři Gallery**“ na adrese **Petrohradská 123**, Praha 10, které svým charakterem a hlukem ruší v denních i v nočních hodinách obyvatele okolních domů (**částečně důvodná stížnost**). Úředníci OBM provedli k věci místní šetření, jehož výsledkem byla domluva s provozovatelem klubu, že v denní době omezí hlasitost hudebních a podobných vystoupení a bude dbát na důsledné dodržování nočního klidu. O součinnost byli požádáni i strážníci OŘ MP Praha 10, kteří v okolí zvýšili kontrolní činnost. Přijaté opatření se jeví jako dostatečné, neboť od doby jeho zavedení nebylo v uvedeném místě zjištěno žádné porušení obecně závazných právních předpisů.
- V případě **1** stížnosti se jednalo o kritiku zvýšeného nárůstu kriminality v okolí ulic **Tuklatská** a **V Úžlabině**, Praha 10 (**důvodná stížnost**). Stížnost se týkala zejména

vloupání do motorových vozidel, krádeže součástek z motorových vozidel a vandalismu. Součástí podání byla i žádost o instalaci kamer a jejich zařazení do městského kamerového systému. Pracovníci OBM si k věci vyžádali stanovisko OŘ PČR Praha IV. a za účelem vyhodnocení situace a zjištění lokálních podmínek provedli i místní šetření. Ze zprávy OŘ PČR Praha IV. vyplynulo, že v uvedené lokalitě od počátku roku 2017 skutečně došlo k mírnému nárůstu majetkové trestné činnosti. Na místě samém pak bylo zjištěno, že obě ulice jsou lemovány vzrostlou zelení, která částečně zabraňuje výhledu na zaparkovaná vozidla. Z těchto důvodů byli úředníky OBM kontaktováni jak příslušníci OŘ PČR Praha IV., místního oddělení Strašnice, tak i strážníci OŘ MP Praha 10 s žádostí o zintenzivnění hlídkové služby v předmětné oblasti a jejího užšího zaměření na uvedenou specifickou trestnou činnost. K navýšení hlídek skutečně došlo, což zaznamenala i samotná stěžovatelka. K vyhodnocení účinnosti přijatého opatření prozatím nedošlo, neboť krátký časový úsek od jeho zavedení neumožňuje objektivní srovnání. Městský kamerový systém, který provozuje magistrát hl. m. Prahy, je primárně zaměřen na páteřní komunikace. V současné době se s jeho rozšířením na ostatní místa neuvažuje, a to především z kapacitních důvodů.

- **1** stížnost se týkala chování a jednání druhá nájemnice obecního bytu v domě **Moskevská 85**, Praha 10, který měl opakovaně poškozovat společné prostory domu a popisky domovních zvonků a navozovat ve vztahu k ostatním nájemníkům atmosféru strachu (**důvodná stížnost**). Šetřením úředníků OBM bylo zjištěno, že původce narušování občanského soužití a poškozování cizích věcí se zde nezdržuje trvale, avšak nepravidelně navštěvuje uvedenou nájemnici obecního bytu. Přestože údajný původce potíží při osobním jednání žádné poškozování domu nepřiznal, nájemnice obecního bytu připouští možnost, že její návštěva by mohla být jeho původcem. Z tohoto důvodu byly všechny zúčastněné osoby vyzvány, aby se zdržely jakéhokoliv jednání, které by mohlo být považováno za narušování občanského soužití, případně za porušování nájemní smlouvy. S ohledem na skutečnost, že celou věc začal projednávat správní orgán na úseku přestupků (OOS), byly tomuto zjištěné poznatky předány k dalšímu využití.
- V **1** případě se jednalo o stížnost směřovanou na provozovatele **restaurace Tramtárie, Moskevská 1403/28**, Praha 10, který hlukem a zápachem z provozovny obtěžuje vlastníky jednotek v uvedeném domě a odkládá odpady z podnikání mimo nádoby k tomu určené (**částečně důvodná stížnost**). Vzhledem k tomu, že stížnost se týkala více odborů ÚMČ Praha 10 (OŽD a OST), byly tyto vyzvány k vyjádření, souhrnná odpověď byla vypracována z OKK. Pokud se týká nepořádku v okolí sběrných nádob, úředníci OŽD provedli místní šetření, při kterém však nadměrné znečištění stanoviště odpadních kontejnerů zjištěno nebylo. V případě zápachu a hluku z restaurační provozovny „Tramtárie“ byla úředníky OST nařízena kontrolní prohlídka, při které bylo zjištěno, že při instalaci odsávání a vzduchotechniky stavebník nedoložil revizní zprávu prokazující, že provoz vzduchotechnických zařízení vyhovuje z hlediska hlučnosti

a účinnosti odsávání. Stavebníkovi bylo proto z OST uloženo zajistit provedení příslušné revize a ve lhůtě 3 měsíců tuto doložit na Hygienickou stanici hl. m. Prahy a na OST.

- **1** stížnost, adresovaná přímo OKK, se týkala zavlhnutí bytu stěžovatelky, které bylo údajně způsobeno zdlouhavým prováděním výkopových prací v ulici **Tuklatská**, Praha 10 (**částečně důvodná stížnost**). Šetřením úředníků OKK bylo zjištěno, že výkopové práce, jejichž zdlouhavý průběh stěžovatelka kritizuje, skutečně probíhají již od července 2017. Prodlení v dokončení těchto prací bylo zapříčiněno skutečností, že výkopu pro el. vedení bylo využito i pro další investiční akci - rekonstrukce vodovodních přípojek do jednotlivých domů v ulici Kounická, Praha 10. Souběh dvou technologicky náročných investičních akcí si tak vyžádal prodlení v dokončení výkopu původně určeného pouze pro jednu z nich. Ve věci požadavku náhrady za údajnou škodu způsobenou výkopovými pracemi bylo stěžovatelce doporučeno obrátit se na zhotovitele stavby, na kterého jí byl předán kontakt.
- V případě **1** stížnosti se jednalo o hluk od hostů kulečnickového klubu **Harlequin**, kteří se shlukují u vstupu do klubu z ulice **Oblouková**, Praha 10 (**důvodná stížnost**). Stěžovatel rovněž kritizoval stav inventáře a povrchů komunikací v přilehlém vnitrobloku. Šetřením úředníků OKK bylo zjištěno, že skutečnosti uváděné stěžovatelem se zakládají na pravdě. MČ Praha 10 ani její úřad však nemá žádné zákonné oprávnění, jak tuto negativní situaci aktivně řešit. Přijatá pasivní opatření (instalace informačních cedulí upozorňujících na vstup do klidové zóny) sice přinesly dílčí zlepšení, problémům s hlukem od návštěvníků uvedeného podniku však zcela nezamezily. O řešení problémů s rušením nočního klidu byli požádáni strážníci OŘ MP Praha 10. Oprava inventáře vnitrobloku, oprava účelové komunikace, instalace kamenných zábran k zamezení vjezdu na travnatou plochu nebo odstranění náletových dřevin, byly strany městské části Praha 10 realizovány.

1.4 Odbor kultury a projektů

tabulka č. 8

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné a částečně důvodné stížnosti
4	0	3	1

V roce 2017 byly odborem kultury a projektů ÚMČ Praha 10 vyřizovány 4 stížnosti, 1 tato stížnost byla vyhodnocena jako částečně důvodná (**důvodnost 25 %**).

- 1 stížnost byla směřována na rušení nočního klidu, ke kterému mělo docházet při demontování konstrukce pódia po konání akce "Dny Prahy 10" ve **sportovním areálu Hamr, K vodě 3200/3** - Záběhlice, Praha 10 (**částečně důvodná stížnost**). Při šetření stížnosti úředníci OKP zjistili, že ve sportovním areálu Hamr se pořádal koncert, který sice byl ukončen před 22:00 hod., avšak poté došlo k demontáži pódia a tím k hluku v nočních hodinách. Tyto práce byly prováděny ihned po skončení akce z důvodu úspor finančních prostředků, aby městská část Praha 10 nemusela platit za pronájem areálu přes noc a nemusela hradit náklady za noční hlídání. Stěžovatelce byla z OKP zaslána omluva s tím, že při další podobné akci bude zvažován jiný postup, který by měl být k okolí šetrnější.

1.5 Odbor majetkoprávní

tabulka č. 9

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné a částečně důvodné stížnosti
22	1	16	5

V roce 2017 bylo pracovníky OMP vyřizováno 21 stížností. V 5 případech se jednalo o důvodné nebo částečně důvodné stížnosti (**důvodnost 31,25 %**):

- V 1 případě se jednalo o stížnost na špatný stav obecního bytu v domě na adrese **Záběhlická 1892/83**, Praha 10, kdy stěžovatelka poukazovala na dlouhodobé zatékání do bytu, které má za příčinu výskyt plísní (**částečně důvodná stížnost**). Šetřením úředníků OMP ve spolupráci se správní firmou Austis a.s. bylo zjištěno, že průsaky do bytu jsou výrazně staršího data (jedná se pravděpodobně o následek přívalového deště), stěny bytu již nejsou vlhké, ale na výmalbě zůstaly výrazné skvrny, které stěžovatelka mylně považovala za plíseň. Správní firma Austis a.s. následně poškozenou malbu opravila.
- 1 stížnost se týkala jednání správní firmy Centra a.s. při vyúčtování za služby spojené s užíváním obecního bytu v domě na adrese **Korunní 2456/98**, Praha 10, a to za rok 2012 (**důvodná stížnost**). Jednalo se o situaci, kdy stěžovatel v rámci dědického řízení po zemřelé nájemnici obecního bytu v roce 2013 uhradil správní firmě Tommi holding

spol. s r.o. všechny do té doby známé pohledávky. Při administraci dědictví byl pracovníky uvedené společnosti ujistěn, že veškeré pohledávky byly uhrazeny a případné další zjištěné nedoplatky budou zahrnuty do vyúčtování za následující období. Taková situace po dobu tří let nenastala. V prosinci roku 2016 byla stěžovateli doručena upomínka, ve které správní firma Centra a.s. (nástupce správní firmy Tommi holding spol. s r.o.) bez jakéhokoliv vysvětlení požadovala úhradu pohledávky od dědice zemřelé nájemnice (za vyúčtování služeb spojených s užíváním bytu za rok 2012). Stěžovatel se společností Centra a.s. neprodleně komunikoval a požadoval doložení oprávněnosti požadované pohledávky. Do října 2017 společnost Centra a.s. nereagovala, poté zaslala stěžovateli, opět bez jakéhokoliv vysvětlení, další upomínku. Stěžovatel, aby nedocházelo k případnému nárůstu příslušenství, požadovanou peněžní částku uhradil, avšak s přihlédnutím k jednání a postupům správní společnosti Centra a.s. požadoval k věci řádné vysvětlení a doložení oprávněnosti pohledávky. Vzhledem ke značnému časovému odstupu bylo nutné shromáždit příslušné podklady k řádnému posouzení oprávněnosti pohledávky. V průběhu této činnosti, která do současné doby stále probíhá, však bylo zjištěno, že stěžovateli byla neoprávněně účtována sankce za prodlení s platbou. Vzhledem k tomu, že tato skutečnost byla potvrzena i správní firmou, byla příslušná finanční částka stěžovateli vrácena. O dalším postupu bude stěžovatel z ÚMČ Praha 10 informován.

- V případě 1 stížnosti se jednalo o značně zanedbaný stav objektu garáží v ulici **Křeslická**, Praha 10 (**částečně důvodná stížnost**). Šetřením úředníků OMP bylo zjištěno, že areál garáží vykazuje dílčí nedostatky - jedná se zejména o špatný povrch účelové komunikace (výtluky), přerostlou zeleň uvnitř objektu, výskyt odpadků v areálu a poškozené oplocení. Oplocení objektu již bylo opraveno, v nejbližší době (dle povětrnostních podmínek) dojde i k drobným povrchovým úpravám. S odstraněním náletové zeleně je počítáno ještě před začátkem vegetačního období, v jarních měsících 2018 bude provedeno i vyklizení prázdných garáží a prostor mezi nimi od nashromážděných odpadků. Stěžovatel byl o postupu odstraňování zjištěných nedostatků z OMP informován.
- 1 stížnost se týkala podmínek výběrového řízení na uzavření smlouvy k pronájmu nebytových prostor, které podle stěžovatelky jsou nejasné a neodpovídají obecně platným vzorům (**částečně důvodná stížnost**). Pracovníci OMP záležitost prověřili, přičemž zjistili, že ačkoliv podmínky veřejných nabídek, které jsou nastaveny na základě zkušeností získaných z nabídek v průběhu uplynulých let a z připomínek uchazečů o pronájem nebytových prostor, splňují zákonné lhůty i další právní náležitosti, mohou být pro některé uchazeče málo srozumitelné. Z tohoto důvodu došlo k úpravě textů nabídek k uzavření nájmu na pronájem nebytových prostor, a v současné době se připravuje i návrh obdobné úpravy textu přihlášek do výběrových řízení, u kterého se předpokládá projednání v Komisi majetkové a nebytových prostor a jeho předložení ke schválení Radě MČ Praha 10 v průběhu jara 2018.

- V 1 případě byla stížnost směřována proti hlučnému chování a na nepořádek ve společných prostorech domu č. 2025/8 v ulici **Útulné**, Praha 10, které pocházejí od nájemníků obecního bytu (**částečně důvodná stížnost**). Šetřením pracovníků OMP byly některé skutečnosti uváděné stěžovatelkou potvrzeny. V předmětném domě někteří nájemníci potvrdili, že z bytu šetřeného se občas ozývá hluk, který je ruší, jedná se i o noční hodiny. Ze zprávy OŘ MP Praha 10 poskytnuté OMP vyplývá, že celkem ve dvou případech byla na základě telefonátů na linku "156" do předmětného domu vyslána hlídka MP, v obou případech se však nejednalo o hluk dosahující intenzity dovolující jej posoudit jako rušení nočního klidu. Tyto záležitosti tedy byly ze strany strážníků řešeny domluvou. Na základě zjištěných skutečností i zprávy strážníků OŘ MP Praha 10 byla nájemcům obecního bytu zaslána výzva k nápravě chování a jednání nájemců tak, aby bylo v souladu s uzavřenou smlouvou o nájmu bytu, a to včetně informace o možných dalších postupech OMP, pokud by k nápravě závadného stavu nedošlo.

1.6 Odbor občanskosprávní

tabulka č. 10

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné a částečně důvodné stížnosti
4	0	4	0

V roce 2017 vyřizoval odbor občanskosprávní ÚMČ Praha 10 celkem 4 stížnosti, všechny tyto stížnosti byly vyhodnoceny jako nedůvodné (**důvodnost 0 %**).

1.7 Odbor sociální

tabulka č. 11

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné a částečně důvodné stížnosti
5	0	4	1

V roce 2017 bylo odborem sociálním ÚMČ Praha 10 (dále jen „OSO“) vyřizováno celkem **5** stížností, z tohoto počtu byla **1** stížnost vyhodnocena jako částečně důvodná (**důvodnost 20 %**):

- V **1** případě se jednalo o stížnost na postup sociálních pracovníků OSPOD OSO, které řešily situaci nezletilého – syna stěžovatelky - správním řízením o určení zvláštního příjemce dávky důchodového pojištění (**částečně důvodná stížnost**). Vedoucí OSO sice v provedeném správním řízení neshledal pochybení, zároveň však konstatoval, že sociální pracovníci mohly ve věci postupovat i jiným, rychlejším způsobem. Takovým postupem by mohlo např. být podání návrhu k příslušnému soudu (mohlo se jednat i o návrh předběžného opatření), kterým by byla dávka důchodového pojištění např. zastavena, případně by byla přijímáním důchodu pověřena jiná osoba. Sociální pracovníci zvolily cestu ustanovením zvláštního příjemce. Vedoucí OSO se za způsobené komplikace stěžovatelce písemně omluvil, dotyčné pracovníce OSPOD byly o možnostech řešení obdobných situací poučeny.

1.8 Odbor stavební

tabulka č. 12

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné a částečně důvodné stížnosti
16	1	12	3

V roce 2017 odbor stavebního ÚMČ Praha 10 (dále jen „OST“) obdržel **16** stížností. **1** stížnost byla postoupena k vyřízení jinému subjektu, ze zbývajících **15** stížností, které OST vyřizoval, byly **3** stížnosti vyhodnoceny jako částečně důvodné (**důvodnost 20 %**):

- Celkem **2** stížnosti se týkaly zvýšené hlukové zátěže po instalaci vzduchotechniky. V prvním případě se jednalo o provozovnu bistra v domě na adrese **Starostrašnická 1002/58**, Praha 10 (**částečně důvodná stížnost**). Úředníci OST ve věci nařídili a provedli kontrolní prohlídku, při které zjistili, že provedené úpravy (rekonstrukce části stávající vzduchotechniky) nevyžadují rozhodnutí nebo opatření stavebního úřadu. Stavebník však při provádění takových úprav má za povinnost mít na zřeteli ochranu života a zdraví osob nebo zvířat, ochranu životního prostředí a majetku i šetrnost k sousedství. K tomu je povinen zajistit provedení a vyhodnocení zkoušek a měření předepsaných zvláštními právními předpisy. Vlastník stavby i provozovatel nebytových prostor, jichž se stížnost týkala, potvrdili, že žádné takové měření dosud

provedeno nebylo. Vlastníkovi stavby proto bylo na kontrolní prohlídce uloženo, aby předmětné měření nechal provést odborně způsobilou firmou a výsledný protokol o měření předložil hygienické stanici, které v dané věci přísluší další případné opatření. Druhá stížnost poukazovala na hluk od vzduchotechniky z restaurační provozovny „**U sta rán**“, která je situovaná do přízemních nebytových prostor domu na adrese **Francouzská 50, Praha 10 (částečně důvodná stížnost)**. Šetřením úředníků OST bylo zjištěno, že v prostorech podniku sice byly provedeny určité stavební úpravy, však tyto byly takového charakteru, že je lze posoudit jako udržovací práce a tedy že na ně není vyžadováno stavební povolení ani ohlášení stavebnímu úřadu. Úředníci OST však dále zjistili, že část prostor v předmětné provozovně je užíván v rozporu s posledním kolaudovaným stavem, tedy že provozovna je užívána jako kavárna-bar s otevírací dobou od 17,00 do 01,00 hod., přičemž v kolaudačním rozhodnutí je uvedeno, že předmětné prostory mohou být užívány pouze jako kavárna s denní provozní dobou od 08,00 do 21,00 hod. Na tuto skutečnost byl provozovatel podniku ze strany OST upozorněn a byl vyzván k dodržování podmínek stanovených v kolaudačním rozhodnutí.

- V případě **1** stížnosti se jednalo o provádění stavby garážových stání a stavebních úprav spojených s dokončením bytových jednotek v domě na adrese **Nad Primaskou 124/12, Praha 10 (částečně důvodná stížnost)**. Stěžovatel poukazoval na neoznačenou stavbu, rozkopaný přilehlý chodník a absenci přechodu přes tento výkop. Úředníci OST ve spolupráci s úředníky OŽD provedli k věci kontrolní prohlídku, při které bylo zjištěno, že stavba je řádně označena, avšak přes výkop na přilehlém chodníku není zřízena přechodová lávka a v okolí výkopu je v rozporu s vydaným rozhodnutím o zvláštním užívání komunikace uložen stavební materiál. Pro porušení § 25 odst. 1 a 6 písm. c) bod 2 a 3 zákona č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích, proto bylo se stavebníkem zahájeno správní řízení.

1.9 Odbor školství

tabulka č. 13

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné a částečně důvodné stížnosti
5	0	4	1

V roce 2017 vyřizoval odbor školství ÚMČ Praha 10 celkem **5** stížností, přičemž jedna z těchto stížností byla vyhodnocena jako částečně důvodná (**důvodnost 20 %**).

- V **1** případě byla OŠK doručena stížnost na nedostatečnou kvalitu jídla poskytovaného organizací Školní jídelna, Praha 10 p. o. (dále jen „ŠJ“), klientům CSOP **Sámova 7**, Praha 10 (**částečně důvodná stížnost**). Šetřením vedoucí OŠK a z vyjádření vedoucího ŠJ bylo zjištěno, že určitá jídla jsou na jídelníček zařazována na výslovné přání klientů. Bohužel některým dalším klientům tato strava nevyhovuje. Z tohoto důvodu začala ŠJ více komunikovat s konzumenty stravy a jídelníček přizpůsobovat tak, aby bylo vyhověno převážné většině klientů.

1.10 Odbor živnostenský

tabulka č. 14

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné a částečně důvodné stížnosti
6	0	5	1

V roce 2017 bylo pracovníky odboru živnostenského ÚMČ Praha 10 (dále jen „OŽI“) vyřizováno **6** stížností, přičemž **1** stížnost byla vyhodnocena jako důvodná (**důvodnost 16,66 %**):

- V **1** případě úředníci OŽI prověřovali stížnost, ve které stěžovatelka poukazovala na majitelku bytu v domě na adrese **Korunní 810/104**, Praha 10, která tento byt pronajímá přes službu **Airbnb** bez příslušného povolení (**důvodná stížnost**). Provedenou živnostenskou kontrolou se skutečnosti uváděné ve stížnosti potvrdily. Na základě zjištěných skutečností bylo úředníky OŽI s dotyčnou osobou zahájeno přestupkové řízení pro podezření ze spáchání přestupku podle živnostenského zákona.

1.11 Odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje

tabulka č. 15

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné a částečně důvodné stížnosti
48	0	24	24

V roce 2017 OŽD obdržel **48** stížností, **24** z těchto podání vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost 50 %**):

- Celkem **4** stížnosti byly směřovány do oblasti údržby zeleně na veřejných prostranstvích. V prvním případě se jednalo o neupravený pozemek před vchodem do domu na adrese **Černokostelecká 2019/79**, Praha 10 (**částečně důvodná stížnost**). Úředníci OŽD stav pozemku prověřili a na základě zjištění pověřili úpravou zeleně smluvního dodavatele. Stěžovatelce bylo z OŽD zasláno poděkování za upozornění na závadný stav a za její zájem o životní prostředí. Druhá stížnost se týkala nedostatečné údržby zeleně (neprovedenou seč trávy) ve **vnitrobloku ulic Saratovská, Mrštíkova, Starostrašnická a Věšínova**, Praha 10 (**částečně důvodná stížnost**). Šetřením úředníků OŽD bylo zjištěno, že seč trávy v kritizovaném vnitrobloku proběhla dle harmonogramu, avšak, v době udávané stěžovatelem, byla díky příznivým povětrnostním podmínkám již opět přerostlá. K nápravě uvedeného stavu byla objednaná mimořádná seč trávy. Třetí stížnost poukazovala na nepořádek a neudržované květinové záhony u domu na adrese **Gruzínská 1383 - 1390**, Praha 10 (**částečně důvodná stížnost**). Na závadný stav byl upozorněn smluvní dodavatel, kterému bylo uloženo zjednání nápravy. Stěžovateli byla zaslána omluva a poděkování za upozornění na závadný stav. V tomto případě se jedná o místo, kde opakovaně dochází ke zvýšenému znečištění. V případě čtvrté stížnosti (**částečně důvodná stížnost**) se jednalo o neudržovaný trávník u průchodu z ulice **Vršovická** do ulice **Uzbecká**, který je znečištěný odpadky a náletovými rostlinami. Na pokyn pracovníků OŽD byla plocha od odpadků a zbytků rostlin vyčištěna a na vyšlapané plochy bylo doseto travní semeno.
- **2** stížnosti byly směřovány na chování ostrahy **Malešického parku**, kterou zajišťuje smluvní partner. V prvním případě (**důvodná stížnost**) stěžovatel poukazoval na hrubé vyjadřování strážného, který jej vykazoval z herní zóny parku. Šetřením pracovníků OŽD bylo zjištěno, že stěžovatel se pokoušel v Malešickém parku užívat herní prvky určené pro děti (tyto prvky mají omezenou nosnost). Ostraha parku stěžovatele na možné poškození prvků po právu upozornila, bohužel forma zvoleného upozornění již vybočovala z pravidel slušného chování. Na tuto skutečnost byl dotyčný zaměstnanec svými nadřizenými důrazně upozorněn s výstrahou, že při dalším zjištěném pochybení

bude krácen na svém finančním ohodnocení. Stěžovateli byla zaslána omluva. V případě druhé stížnosti ostraha Malešického parku hrubým způsobem odepřela stěžovatelce vstup na toalety (**částečně důvodná stížnost**). Šetřením úředníků OŽD bylo zjištěno, že v inkriminovaný den byla z důvodu havárie do oblasti Malešic přerušena dodávka vody a toalety nebylo možné používat. I v tomto případě však ostraha parku použila velmi nevhodného způsobu komunikace s návštěvníci parku. Neadekvátní chování zaměstnance ochranky Malešického parku bylo řešeno s jeho nadřízeným. Dotčený zaměstnanec byl následně upozorněn, jak se má k návštěvníkům chovat a upozorněn na možný postih formou kráceného finančního ohodnocení.

- V 5 případech se stížnosti týkaly výkopů zasahujících do chodníků. První stížnost poukazovala na provádění výkopových prací v chodníku u ul. **Na Padesátém**, Praha 10, u kterých nejsou přijata žádná opatření na ochranu chodců při jejich nevyhnutelném vstupu do vozovky (**částečně důvodná stížnost**). Šetřením pracovníků OŽD bylo zjištěno, že firma, která zde provádí výkopové práce, řádně nezajistila opatření pro bezpečný pohyb chodců přes výkopy. Chodci tak byli při obcházení výkopů nuceni vstupovat do vozovky. Ze strany OŽD byla zhotovitelská firma KORMAK s.r.o. vyzvána k okamžité nápravě, při následné kontrole již byl přechod přes výkopy řádně zajištěn. Druhá stížnost se týkala výkopu v chodníku při ulici **Limuzská**, Praha 10, který nebyl správně zajištěn proti pádu chodců do výkopu (popadané zábrany) a nebyl označen názvem společnosti, která práce provádí, ani kontaktem na odpovědnou osobu (**částečně důvodná stížnost**). Na základě šetření úředníků OŽD bylo se zhotovitelkou firmou SITEL, s.r.o. zahájeno správní řízení ve věci nedodržení předepsaných podmínek (absence označení a ohraničení výkopu, znečištění komunikace, apod.). Bezprostředně po šetření OŽD zhotovitel uvedl výkop a jeho označení do žádaného stavu. Třetí stížnost upozorňovala na špatnou úpravu povrchu chodníku v ulici **Jevanská**, Praha 10, který po předchozích výkopových pracích společnost KORMAK s.r.o. neuvedla do původního stavu (**částečně důvodná stížnost**). Úředníci OŽD k věci provedli šetření, při kterém zjistili nepřijatelné příčné sklony chodníku v místech vjezdů na pozemek. Zhotovitelská firma byla vyzvána k nápravě - provedení opravy nájezdů (obrub) a příčného sklonu chodníku v uvedených místech, a to včetně příslušné úpravy povrchu chodníku. Stěžovateli bylo v odpovědi zasláno poděkování za upozornění na závadný stav. Čtvrtá stížnost byla směřována na stavební společnost provádějící rekonstrukci horkovodu v ulici **Tehovská**, Praha 10, která ani přes opakované urgencye stěžovatele po ukončení prací neuvedla vjezd na zahradu domu čp. 1478 do původního stavu (**částečně důvodná stížnost**). Šetřením úředníků OŽD bylo zjištěno, že provedení vjezdů na pozemky přilehlé k ul. Tehovská nebylo po skončení výkopových prací uvedeno do zhruba stejného stavu, jako před jejich začátkem. Ještě v průběhu šetření však sám zhotovitel výkopových prací tyto vjezdy přijatelně upravil. Vodorovné dopravní značení bylo na těchto úsecích provedeno provizorně - ne příliš odolnou barvou, jelikož povětrnostní podmínky v době jeho nástřiku nedovolovaly použít standardní trvanlivou barvu. Oprava tohoto značení bude provedena v jarních měsících

2018, kdy bude povrch vozovky dostatečně vyzrálý, a povětrnostní podmínky budou příznivé pro nástřik trvanlivou barvou. Pátá stížnost se týkala výkopu pro vodovodní a kanalizační přípojku pro stavbu nového zimního stadionu Padok Ice Ring, která probíhá v ulici **Přetlucká**, Praha 10, při kterém zhotovitel stavby nadměrně znečišťoval okolí (**částečně důvodná stížnost**). Při kontrole úředníků OŽD bylo skutečně zjištěno nepřiměřené znečištění okolní komunikace, za které bylo se stavebníkem zahájeno správní řízení.

- **1** stížnost se týkala výskytu „příbytků“ bezdomovců a s tím spojeným zvýšením výskytem odpadků a nečistoty. Jednalo se o pozemek v ulici **Habrová**, Praha 10 (část Malešického lesa), kde se trvale zdržuje několik osob bez domova, které zde mají vybudováno několik přístřešků, okolo kterých zanechávají odpadky a před nimiž veřejně požívají alkoholické nápoje atd. (**důvodná stížnost**). Jedná se o pozemek, který je ve vlastnictví soukromé osoby. Tato byla z OŽD vyzvána k uvedení pozemku do stavu korespondujícího s vyhláškou hl. m. Prahy č. 8/2008 Sb., o udržování čistoty na ulicích a jiných veřejných prostranstvích. O spolupráci byli požádáni strážníci OŘ MP Praha 10, kteří přislíbili navýšení hlídkové služby v uvedené lokalitě a důrazné postihování uvedeného chování.
- Ve **2** případech byly stížnosti směřovány proti nečistotě a nepořádku na veřejných prostranstvích. První stížnost se týkala zelených ploch v okolí stanice metra **Skalka**, Praha 10 (**částečně důvodná stížnost**). MČ Praha 10 v této lokalitě udržuje pouze některé z těchto prostor. Většinou se jedná o pozemky ve správě TSK nebo ve vlastnictví Dopravního podniku hl. m. Prahy a.s., které jsou dlouhodobě problémové. Úředníci OŽD oba subjekty na neutěšenou situaci upozornili. Na pozemku ve správě MČ Praha 10 pak nařídili sjednané úklidové firmě doplňkový úklid v četnosti 1x za dva týdny. Při následných kontrolách bylo zjištěno výrazné zlepšení čistoty. Ve druhém případě stěžovatelka poukazovala na psí exkrementy, kterými jsou znečištěné chodníky, komunikace i parky přilehlé k ulici **Bulharská**, Praha 10 (**částečně důvodná stížnost**). Po kontrole úředníků OŽD, která zhoršenou čistotu uvedené lokality potvrdila, došlo k navýšení četnosti úklidu v této oblasti. O spolupráci byli požádáni i strážníci OŘ MP Praha 10, kteří přislíbili zvýšení dohledu nad dodržováním čistoty na veřejných prostranstvích.
- **1** stížnost poukazovala na rozpadající se nedávno rekonstruovaný chodník před školou v ulici **U Vršovického nádraží**, Praha 10 (**částečně důvodná stížnost**). Šetřením úředníků OŽD bylo zjištěno, že společnost, která zde prováděla rekonstrukci chodníku, nedostatečně zhutnila podloží chodníku a došlo tak k zvlnění povrchu a k uvolnění některých částí dláždění. Na základě těchto skutečností byl z OŽD kontaktován zhotovitel dlažby a nekvalitní povrch chodníku byl reklamován. Z důvodu vytiženosti dodavatele byla náprava provedena zhruba až po 6 měsících, tedy v prosinci 2017.

- **1** stížnost se týkala parkování vozidel na chodníku na **Vršovickém náměstí**, Praha 10. Šetřením bylo zjištěno, že neznámý pachatel posunul žulové zábrany, které měly parkování vozidel na chodnících zabránit a tímto umožnil automobilistům vjezd a parkování na chodnících (**částečně důvodná stížnost**). Úředníci OŽD zajistili navrácení zábran na původní místo a požádali strážníky OŘ MP Praha 10 o zvýšený dohled k problematice dopravy v této lokalitě.
- V **1** případě stěžovatelka upozorňovala na delší dobu přetrvávající nepořádek v **Minské** ulici v Praze 10 (**částečně důvodná stížnost**). Šetřením úředníků OŽD se nedostatky v kvalitě úklidu zabezpečeného smluvní firmou potvrdily. Náprava závadného stavu byla provedena následující den, pracovníci úklidové firmy byli důrazně upozorněni na dodržování nastavených standardů rozsahu a kvality úklidu v inkriminované oblasti.
- **1** stížnost se týkala nevhodně umístěného dopravní značení v ulici **Mokřanské**, Praha 10, které brání průchodu po přilehlém chodníku (**důvodná stížnost**). Šetřením úředníků OŽD bylo zjištěno, že se jedná o přechodné dopravní značení, které bylo v místě osazené v souvislosti s havárií kabelu světelného signalizačního zařízení. Vzhledem ke skutečnosti, že přechodné dopravní značení bylo skutečně nevhodně umístěné, byl ze strany OŽD ihned kontaktován správce komunikace, který bezodkladně zajistil jeho přemístění do vhodnějšího místa.
- V případě **1** stížnosti se jednalo o zanedbaný stav prvků v **Malešickém parku** a na nefunkční webové stránky parku (**důvodná stížnost**). Šetřením úředníků OŽD bylo zjištěno, že částečná nefunkčnost herního prvku (vodní kaskády) byla způsobena poruchou elektroinstalace. S ohledem na povahu závady byla oprava zajištěna po skončení letní a tedy provozní sezóny. Dalším důvodem částečné nefunkčnosti byla nedostatečná údržba kaskády, která byla se správcem konzultována a následně i zajištěna ve větším a kvalitnějším rozsahu. Webové stránky, na které stěžovatelka upozorňuje, nejsou zřízeny MČ Praha 10 nebo jejím dodavatelem. Jedná se o soukromou aktivitu, provozovatele stránek se pracovníkům OŽD kontaktovat nepodařilo.
- **1** stížnost se týkala zápachu a hluku pocházejícího od vozidla úklidové firmy, které v lokalitě Vršovic (**Jakutská ul.**, Praha 10) provádí čištění veřejných prostor od exkrementů pocházejících od domácích zvířat (**částečně důvodná stížnost**). Pracovníci úklidové firmy byli ze strany OŽD na stížnost upozorněni a byli požádáni o úpravu trasy vozítka tak, aby do hustě obydlených prostor zajíždělo mimo brzké ranní hodiny. Zvýšené exhalace od motoru vozítka zjištěny nebyly.
- V **1** případě se stížnost týkala zvýšené hlukové zátěže pocházející z koncertu pořádaného v **Malešickém parku** (**částečně důvodná stížnost**). Úředníci OŽD ke vzniklé situaci vyjádřili politování s vysvětlením, že cílem akcí (např. koncertů) v Malešickém parku není nijak omezovat obyvatele této lokality, ale naplno využít

možností, které tato odpočinková a společenská zóna nyní umožňuje. V případě konání dalších akcí však s ohledem na kritiku stěžovatelky bude provozovatel požádán o omezení hlasitosti produkované hudby.

- **1** stížnost byla směřována na nedostatečné osvětlení veřejného prostranství, konkrétně se jednalo o okolí ubytovny, která je situovaná u křižovatky ulic **Štěchovická** a **Sečská**, Praha 10 (**důvodná stížnost**). Stěžovatel poukazyval na skutečnost, že obyvatelé ubytovny a jejich návštěvy se ve večerních i nočních hodinách zdržují na chodníku a v přilehlém parčíku, přičemž obyvatelé z okolí mají při cestě domů ze zastávky autobusů MHD obavy neosvětlenými prostory procházet. Úředníci OŽD k věci provedli místní šetření, při kterém zjistili, že zde instalované veřejné osvětlení je skutečně nedostatečné. Z tohoto důvodu byla z OŽD kontaktována společnost Pražská energetika a.s. s žádostí o řešení uvedeného problému.
- V **1** případě se stížnost týkala neobdržení odpovědi na žádost zaslou prostřednictvím el. podatelny dne 16. 12. 2016 na ÚMČ Praha 10, OŽD, a to ve věci zřízení přechodu přes komunikaci **Heldova**, Praha 10 (**důvodná stížnost**). Šetřením vedoucího OŽD bylo zjištěno, že na podnět doručený na ÚMČ Praha 10 skutečně nebyla z OŽD vypravena odpověď, a to i přes skutečnost, že OŽD s podatelem, SVJ Henigo, dlouhodobě komunikuje a požadované informace měli tito opakovaně k dispozici. Stěžovatelům byly proto z OŽD zaslány požadované informace i s omluvou za zpoždění odpovědi na uvedené podání. Ve věci stěžovatelé viní OŽD, že plně nereflektuje na jejich požadavky, které jsou však nad rámec běžného řešení dopravní situace, a to s ohledem na malé dopravní vytížení předmětné lokality.
- **1** stížnost se týkala chování a přístupu k vyřizování svěřené agendy úředníka OŽD, který se jednak při telefonickém dotazu stěžovatelky odmítl představit a jednak stěžovatelce vzhledem k jejímu tělesnému handicapu "poskytoval" neprofesionální a nevhodné "rady" (**důvodná stížnost**). Vedoucí OŽD si k věci vyžádal stanovisko pracovníka, který svěřenou agendu vykonává, avšak skutečnosti v něm uvedené se diametrálně rozcházel s tvrzením stěžovatelky. Vzhledem k tomu, že se u dotyčného úředníka nejednalo o první podobný případ, přiklonil se vedoucí OŽD k verzi stěžovatelky. Dotyčný úředník byl opakovaně poučen o zásadách slušného chování a vystupování a na základě rozhodnutí vedoucího OŽD bude, po získání adekvátní pracovní síly, přeřazen k výkonu jiné agendy, kde nebude přicházet do styku s veřejností.

2 Stížnosti vyřizované v rámci přenesené působnosti

V rámci přenesené působnosti, tedy stížností podaných podle ustanovení § 175 SŘ, bylo ÚMČ Praha 10 v roce 2017 evidováno celkem **9** stížností, přičemž **1** tato stížnost se týkala nevhodného chování úřední osoby (nedůvodná stížnost) a zbývajících **8** stížností bylo směřováno na nesprávný úřední postup. V jednom případě byla stížnost vyhodnocena jako částečně důvodná (viz níže uvedené vyhodnocení). Porovnání stížností podaných podle ustanovení § 175 SŘ za roky 2015, 2016 a 2017, včetně jejich důvodnosti, je uvedeno v tabulce č. 16.

tabulka č. 16

	2015	2016	2017
stížnosti v oblasti přenesené působnosti vyřizované ÚMČ Praha 10	6	6	9
důvodné a částečně důvodné stížnosti	0	0	1
nedůvodné stížnosti	5	4	8
postoupené stížnosti	1	2	0

V **1** případě byla OŽD vyřizována stížnost občana na nevyřízení podnětu ve věci odstranění znepřístupnění cesty - cyklistické stezky (instalování informační značky "Soukromý pozemek, vstup zakázán" a zákazové značky pro cyklisty) na **pozemku parc. č. 713/1, KÚ Záběhlice (částečně důvodná stížnost)**. Šetřením úředníků OŽD bylo zjištěno, že pozemek, ke kterému se stížnost vztahuje, je celý ve vlastnictví soukromého subjektu. MČ Praha 10 tedy ze žádného titulu nemůže vymáhat umožnění průjezdu, jak stěžovatel požadoval. Pochybením se však jeví, že v mapových podkladech je na předmětném pozemku cyklostezka zaznamenána. Vzhledem ke skutečnosti, že tisk účelových map, tedy i map pro cyklisty, zajišťuje Magistrát hl. m. Prahy, bylo odpovědným pracovníkům předáno upozornění na uvedené špatné značení. Náprava však bude zajištěna až při novém tisku map. O situaci byl občan z OŽD informován a za chybné značení v cyklistické mapě mu byla zaslána omluva.

3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými MČ Praha 10

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

3.1 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství

OŠK evidoval v roce 2017 celkem **11** stížností, které byly přímo vyřizovány organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10 v oblasti školství. Z tohoto počtu byly **4** stížnosti vyhodnoceny jako důvodné či částečně důvodné (**důvodnost 36,36 %**). Pro srovnání, v roce 2016 byly OŠK vyřizovány **2** stížnosti, které přímo vyřizovaly organizace zřízené městskou částí Praha 10 v oblasti školství, z nichž žádná nebyla vyhodnocena jako důvodná nebo částečně důvodná.

- V **1** případě se jednalo o stížnost na kvalitu stravy, kterou dostává matka stěžovatele ze ŠJ, prostřednictvím pečovatelské služby Centra sociální pomoci v Praze 10 (**částečně důvodná stížnost**). OŠK požádal ředitele ŠJ o písemné stanovisko k této stížnosti. V zaslaném vyjádření ředitel ŠJ přislíbil, že učiní maximum, aby co nejdříve zjistil příčinu toho, kde se v procesu výroby stravy a výdeje stala chyba a přijme účinná opatření k tomu, aby se podobná situace neopakovala. Na e-mailovou adresu stěžovatele byla zaslána omluva a zpráva o opatření k nápravě závadného stavu.
- **1** stížnost se týkala nesprávného postupu vedení Základní školy (dále jen „ZŠ“) **Brigádníků**, Praha 10 při stanovení termínu komisionálního přezkoušení syna stěžovatele (**důvodná stížnost**). Konkrétně se jednalo o termín přezkoušení, který byl stanoven bez dohody se zákonnými zástupci žáka. Z šetření České školní inspekce (dále jen „ČŠI“), které byla záležitost předána, vyplynulo, že vedení školy byla doručena žádost zákonného zástupce o komisionální přezkoušení syna stěžovatele z předmětu ČJ. Ředitelka školy uvedla, že po přijetí žádosti se opakovaně pokoušela se zákonnými zástupci žáka spojit prostřednictvím e-mailové komunikace, aby se dohodla na termínu přezkoušení, avšak ani v jednom případě neobdržela odpověď. Termín přezkoušení tedy byl stanoven na 31. 8. 2017, tedy těsně před začátkem nového školního roku. ČŠI i OŠK konstatoval, že podle školského zákona je ředitel povinen nařídít komisionální přezkoušení na základě žádosti zákonného zástupce o přezkoušení výsledků hodnocení žáka tak, aby se konalo do 14 dnů od doručení žádosti nebo v termínu dohodnutém zákonným zástupcem. Z tohoto důvodu byla stížnost vyhodnocena jako důvodná. Nový termín byl po domluvě vedení OŠK se zákonnými zástupci žáka stanoven na měsíc září 2017.
- V **1** případě se jednalo o stížnost otce žáka ZŠ **Brigádníků**, Praha 10, ve věci nezveřejnění školního řádu na volně přístupném místě ve škole (**důvodná stížnost**). Ze

sdělení ředitelky ZŠ vyplynulo, že školní řád je zveřejněn na webových stránkách školy a je k nahlédnutí v kanceláři hospodářky školy i v ředitelně školy. ČŠI, která se na popud stěžovatele záležitostí rovněž zabývala, šetřením zjistila, že školní řád není zveřejněn na přístupném místě ve škole a že kancelář hospodářky i ředitelky školy nejsou místa, kde by bylo možné kdykoliv do školního řádu nahlédnout - nejedná se o místa volně přístupná. Tato skutečnost je v rozporu se školským zákonem, proto ČŠI i OŠK tuto stížnost vyhodnotili jako důvodnou. Na základě tohoto zjištění vedení školy umístilo tištěnou verzi školního řádu do recepce školy.

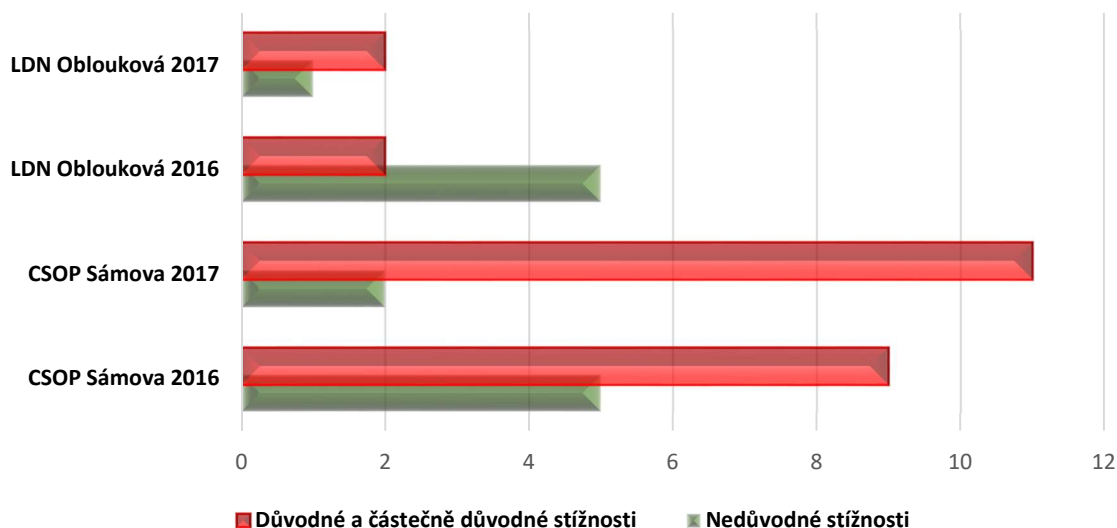
- **1** stížnost byla směřována na nedostatečné řešení nevhodného chování třídní učitelky k dceři stěžovatelky, která navštěvuje ZŠ **Brigádníků**, Praha 10 (**důvodná stížnost**). OŠK tuto stížnost ihned telefonicky konzultoval s ředitelkou ZŠ a vyžádal si písemné vyjádření ke stížnosti. V obdrženém stanovisku vedení školy uvedlo, že ředitelka ZŠ vše důkladně projednala s paní učitelkou a probrala s ní rovněž i přístup k dětem v řešení problému ve třídě, (opakované zamykání dcery stěžovatelky v učebně). OŠK postoupil stížnost i s vyjádřením školy k prošetření ČŠI. Z výsledku šetření ČŠI vyplynulo, že opakované uzamčení samotného žáka v učebně nelze považovat za správný postup při zajištění jeho bezpečnosti, naopak se tím zvyšuje riziko negativního dopadu tohoto jednání na fyzické či psychické zdraví žáka. OŠK vyhodnotil proto tuto stížnost jako důvodnou. Opatření, spočívající v pohovoru vedení školy s třídní učitelkou, bylo ze strany OŠK shledáno jako postačující.

3.2 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče

OSO evidoval v roce 2016 celkem **14** stížností, které byly vyřizovány organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10 v oblasti sociální péče, **12** z těchto stížností bylo vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost 85,71 %**). Oproti roku 2016, kdy bylo v této oblasti vyřizováno **21** stížností, z nichž bylo **11** vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných, se sice počet obdržených stížností meziročně snížil o **33,33 %**, důvodnost těchto stížností však vzrostla o **46,82 %**. V rámci zachování objektivnosti je u organizací zřízených městskou částí Praha 10 v oblasti sociálních služeb nutné zmínit i pochvalná podání, která tyto organizace přímo obdržela od svých klientů či jejich rodinných příslušníků. Pokud se týká Centra sociální a ošetřovatelské pomoci, **Sámova 7**, Praha 10, tak této organizaci bylo v roce 2017 doručeno celkem **63** pochvalných podání. Léčebna dlouhodobě nemocných, **Oblouková 837/7**, Praha 10, za stejné období obdržela celkem **16** pochvalných podání. Přehled stížností vyřizovaných za rok 2017 v porovnání s rokem 2016 a jejich důvodnosti je znázorněný v grafu č. 5.

graf č. 5

Porovnání stížností vyřizované zřízenými organizacemi v oblasti sociálních služeb za roky 2016 a 2017



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

CSOP p. o., Sámova 7, Praha 10, bylo v roce 2017 vyřizováno celkem **13** stížností, z tohoto počtu podání bylo **11** vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných **důvodnost 84,61 %**):

- V **5** případech se jednalo o stížnosti na stravování. Ve **třech** případech se jednalo o špatnou kvalitu nebo malé množství stravy v **Domově pro seniory (dále jen „DS“) Zvonková, Praha 10 (částečně důvodné stížnosti)**. Vedení DS po projednání s hospodářkou vývařovny zvýšilo kontrolu kvality i množství vydávané stravy. V jednom případě se stížnost týkala špatné kvality stravy z vývařovny **Hostýnská, Praha 10 (částečně důvodná stížnost)**. Po projednání s hospodářkou vývařovny i s ředitelem organizace Školní jídelna Praha 10 p. o. došlo podle stěžovatele k výraznému zlepšení. V jednom případě se jednalo o stížnost na množství a skladbu stravy u klientky DS **U Vršovického nádraží, Praha 10 (částečně důvodná stížnost)**. Šetřením ředitele DS bylo zjištěno, že k pochybení došlo záměnou připravené stravy u dvou klientek DS. Pracovnice výdeje stravy byly poučeny o nutnosti zvýšené komunikace s klienty, o zlepšení kontroly vydávané stravy a o možnostech okamžitého řešení podobných případů.

- V 1 případě se stížnost klienta **CSOP** týkala absence individuálního plánu péče a nesprávných postupů koordinátorky pečovatelských služeb (**částečně důvodná stížnost**). Při osobním jednání vedení CSOP s klientem bylo přijato opatření spočívající ve vypracování individuálního plánu péče podle potřeb klienta a zajištění včasného informování o případných změnách v tomto plánu.
- 1 stížnost byla směřována na lhostejný přístup zdravotní sestry DS U **Vršovického nádraží**, Praha 10. Stížnost podávala osobní asistentka klientky DS, již se přístup zdravotní sestry dotýkal (**důvodná stížnost**). Vedení DS situaci se zdravotním personálem důrazně projednalo a klientku ujistilo, že se podobné pochybení již opakovat nebude.
- 1 stížnost se týkala nevhodně zvolené doby pro aplikaci inzulínu klientovi DSŽ **Zvonková**, Praha 10 (**důvodná stížnost**). Vzniklá situace byla zapříčiněna pochybením zdravotního personálu, který za pochybení obdržel napomenutí od vedení DSŽ. K podávání léků bylo nastaveno opatření, které by mělo pochybením podobného druhu zabránit.
- V 1 případě si klientka DS **Vršovický zámeček**, Praha 10, stěžovala, že nemůže větrat pokoj, neboť spolubydlící klientka si to nepřeje (**částečně důvodná stížnost**). Věc byla řešena ve spolupráci vedení DS s oběma klientkami, přičemž stěžovatelce byly nabídnuty tři varianty řešení problému. Stěžovatelka se nakonec rozhodla pro pořízení čističky vzduchu, čímž byly další spory v této věci zažehnány.
- 1 stížnost se týkala arogance a neochoty pracovnice DS U **Vršovického nádraží**, Praha 10, kterého klientka DS žádala o pomoc při podání léků z nočního stolku (**důvodná stížnost**). S dotyčnou pracovnící byl potvrzený přestupek řešen dle příslušného vnitřního předpisu, všechen personál byl o chování ke klientům DS opakovaně proškolen.
- V 1 případě si klientka **Domu spokojeného žití, Sámova 7**, Praha 10, stěžovala na zápach, který se line ze sousedního bytu (**důvodná stížnost**). Pracovníci CSOP ve spolupráci s dcerou klientky, již se stížnost týkala, pokoj i balkon bytu vyčistili a vydezinfikovali. Po domluvě s vedením CSOP bylo přistoupeno k zvýšení četnosti úklidů.

CSOP p. o., Sámova 7, Praha 10, bylo v roce 2017 přijato 7 podání, která by bylo možno klasifikovat jako podnět ke zlepšení činnosti CSOP. Všechna tato podání byla řešena ve spolupráci s OSO.

3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice p. o.

LDN p. o., Oblouková 7, Praha 10, byly v roce 2017 vyřizovány **3** stížnosti, z tohoto počtu byly **2** stížnosti vyhodnoceny jako částečně důvodné (**důvodnost 33,33 %**):

- V obou případech se jednalo o stížnosti na kvalitu stravy (**částečně důvodné stížnosti**). Situace byla vedením LDN vždy s klienty osobně projednána, potřebám klientů byl přizpůsoben jak jídelníček, tak i stravovací režim.

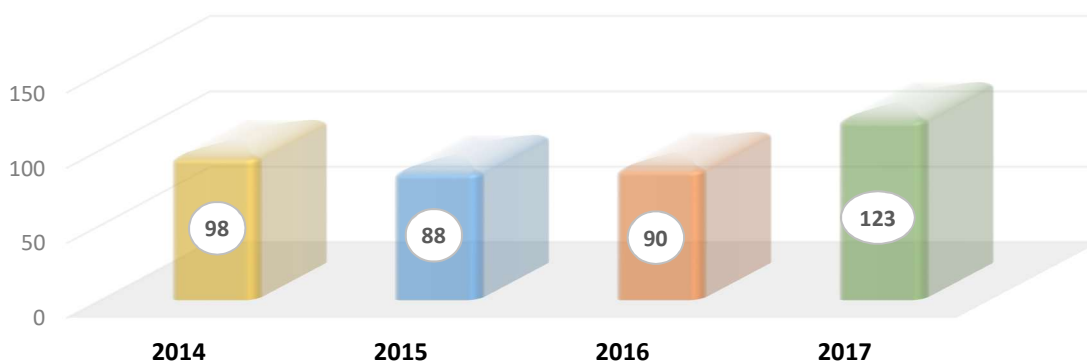
LDN p. o., Oblouková 7, Praha 10, nebylo v roce 2017 přijato žádné podání, které by bylo možno klasifikovat jako podnět.

4 Pochvalná podání

ÚMČ Praha 10 obdržel v roce 2017 celkem **123** 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 2016, kdy bylo evidováno celkem 90 pochvalných podání, se jedná o meziroční nárůst o 26,8 %. Počet přijatých podání a jejich porovnání s roky 2013, 2014, 2015 a 2016 je znázorněn v grafu č. 6.

graf č. 6

**Porovnání počtu pochvalných podání
za roky 2014, 2015, 2016 a 2017**



4.1 Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10

V níže uvedené tabulce č. 17 a grafu č. 7 lze porovnat počet pochval⁵ adresovaných jednotlivým odborům ÚMČ Praha 10. Za sledované období roku 2017 se nejvíce pochval týkalo OOS (**51 pochvalných podání**), což představuje **41,5 %** ze všech pochval směřovaných na odbory ÚMČ Praha 10. V počtu pochvalných podání je na druhém místě OŽD s **26 pochvalnými**

⁵ V 5 případech směřovala pochvalná podání do působnosti dvou či více odborů. Z tohoto důvodu zde uvedené údaje nekorespondují s údaji o celkovém počtu obdržенých pochval.

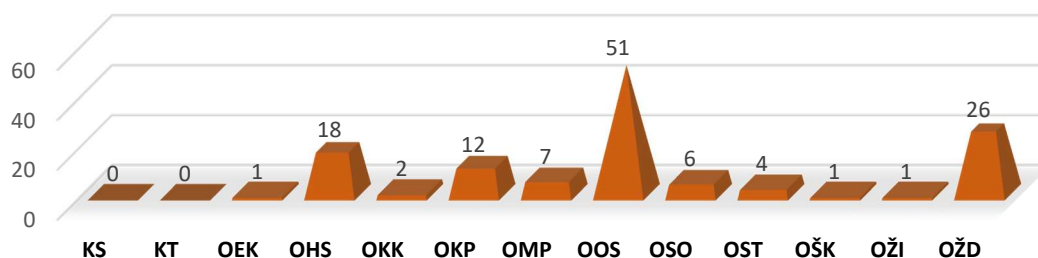
podáními (21,1 %). Společně oba uvedené odbory obdržely více než 50 % z celkového počtu pochvalných podání zaslaných na ÚMČ Praha 10 v roce 2017, přesně se jedná o **62,6 %**.

tabulka č. 17

Odbor / rok	2014	2015	2016	2017
KS	1	3	3	0
KT	0	0	0	0
OEK	0	0	0	1
OHS	0	4	13	18
OKK	5	0	2	2
OKP	31	20	6	12
OMP	4	10	6	7
OOS	24	22	27	51
OSO	5	5	6	6
OST	4	4	0	4
OŠK	0	0	1	1
OŽI	3	1	4	1
OŽD	23	26	28	26
Celkem za rok	100	95	96	129

graf č. 7

Počet pochvalných podání směřovaných na jednotlivé odbory ÚMČ Praha 10 v roce 2017



4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi

Z celkového počtu pochvalných podání obdržených za rok 2017 (123) jich **106 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).

tabulka č. 18

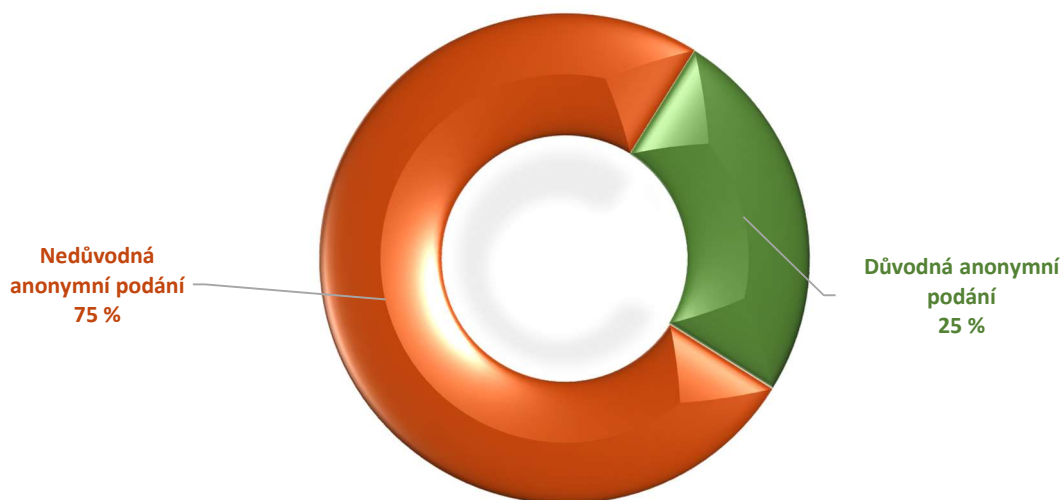
rok	Pochvalná podání týkající se konkrétního pracovníka	Stížnosti týkající se konkrétního pracovníka	
		celkem	důvodné / č. důvodné
2014	93	30	11
2015	73	18	2
2016	77	19	10
2017	106	16	2

5 Anonymní podání

V roce 2017 bylo na OKK evidováno **8** anonymních podání, z nichž **2** podání byla vyhodnocena jako důvodná (**důvodnost 25 %**). Oproti roku 2016, kdy OKK evidoval celkem 7 anonymních podání, došlo u přijatých anonymních podání **k navýšení o 14,28 %**. 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 majetkoprávní

V průběhu roku 2017 byly OMP vyřizovány **2** anonymní stížnosti, které byly vyhodnoceny jako důvodné a částečně důvodné (celkem byly OŽD vyřizovány 2 anonymní podání, **důvodnost tedy činí 100 %**):

- **1** anonymní podání upozorňovalo na neoprávněné užívání NP v domě na adrese **28. pluku 1228/24**, Praha 10 k ubytování neznámých osob. Šetřením úředníků OMP se skutečnosti uvedené v anonymním podání potvrdily. Nájemce NP byl proto z OMP důrazně vyzván k dodržování nájemní smlouvy, zejména pak k zamezení užívání NP k účelům bydlení.
- V případě **1** stížnosti se jednalo o stížnost na nepřizpůsobivé nájemce obecního bytu v domě **Na Hroudě 521/8**, Praha 10, kteří počínáním svým a jejich návštěv znečišťují společné prostory domu, ruší noční klid a stresují ostatní nájemce bytů v domě. Šetřením úředníků OMP bylo zjištěno, že skutečnosti uváděné anonymním podatelem se zakládají na pravdě. V případě nájemce obecního bytu bylo zjištěno hlučné chování,

kteří působí rušivě na ostatní nájemce bytů v domě. Toto nepřístojné chování vyvrcholilo dne 05. 11. 2017, kdy při potyčce osob, které byly na návštěvě u šetřeného nájemce, musela zasahovat přivolaná hlídka PČR, přičemž jeden z účastníků incidentu musel být převezen RZS na ošetření a další musel být převezen na záchrannou stanici. Z uvedených důvodů byla šetřenému nájemci z OMP zaslána důrazná výzva k odstranění protiprávního jednání s upozorněním na možné důsledky, které by v případě pokračování závadného chování mohly vést až k ukončení nájemního stavu ze strany MČ Praha 10.

6 Petice

V souladu s bodem 5.3 instrukce QI 82-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*, účinné do 24. 01. 2017 vyřizoval a vyhodnocoval přijaté petice Kontrolní výbor Zastupitelstva MČ Praha 10 (dále jen „KoV“). Na základě usnesení Rady městské části Praha 10 č. 948 ze dne 15. 12. 2016 nabyla dne 25. 01. 2017 účinnosti 6. aktualizovaná instrukce QI 82-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*. S nabytím účinnosti uvedené instrukce došlo ke změně, podle které odpověď na petici zpracovává věcně příslušný odbor ÚMČ Praha 10, stejně jako zajišťuje ostatní případnou komunikaci a podatelem (dříve prováděl KoV). OKK předává kopii petice, jakož i kopii odpovědi na petici k informaci KoV, a to prostřednictvím jeho předsedy. V systému centrální evidence petic se situace nemění, petice i nadále eviduje OKK.

V roce 2017 bylo OKK doručeno celkem 7 podání, které bylo možné podle jejich obsahu ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* posoudit jako petice. Žádné z uvedených podání nebylo doručeno před datem 25. 01. 2017, tedy žádné z těchto podání již nevyřizoval KoV. Z uvedených 7 petic byla pouze 1 vyhodnocena jako částečně důvodná (**důvodnost 14,29 %**):

- OKK vyřizoval 1 petici, která byla namířena proti rušení nočního klidu od hostů nonstop baru „Puma“, který se nachází v soukromém domě na adrese **Gutova 1240/17**, Praha 10. Šetřením úředníků OKK bylo zjištěno, že skutečnosti uváděné petenty se částečně zakládají na pravdě. Před provozovnou baru "Puma" se v nočních hodinách vyskytují návštěvníci baru, kteří zde z důvodu zákazu kouření v restauračních zařízeních kouří a svým hovorem mohou v nočních hodinách rušit noční klid. Na tuto skutečnost byli upozorněni jak strážníci OŘ MP Praha 10, tak i policisté PČR OŘ Praha IV s žádostí o zvýšený dohled nad uvedenou provozovnou. S provozovatelem baru "Puma" byla záležitost osobně projednána, a to jak úředníkem OKK, tak i strážníkem příslušného okrsku. Provozovatel při tomto upozornil, že za hluk způsobený před provozovnou odpovídají samotní občané, kteří zde kouří, nicméně přislíbil prostřednictvím svého personálu působit na tyto hosty tak, aby pokud možno eliminoval případný nadměrný hluk. Pokud se týká reprodukovávané hudby, bude personál baru důsledně uzavírat dveře a okna tak, aby tato nepronikala do okolí a nerušila v okolí bydlící občany.

7 Korespondence

V roce 2017 bylo na OKK ÚMČ Praha 10 evidováno **24** 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 2016 bylo evidováno 26 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 2017. Kontrola plnění této instrukce byla prováděna úředníky OKK průběžně při šetření jednotlivých podání.

Počet podání evidovaných OKK v roce 2017 se oproti roku 2016 zvýšil o **11**, což činí nárůst o **3,62** %. Pozitivní na této skutečnosti je, že jednak se počet **všech stížností** snížil o **14**, jednak to, že počet **pochvalných podání** výrazně narostl. Důvodnost **všech stížností** se v procentním vyjádření znatelně snížila, a to ze 44,06 % v roce 2016, na **34,81** % v roce 2017. Nejvíce stížností vyřizoval OŽD.

Počet pochval obdržených v roce 2017 se oproti roku 2016 zvýšil z 90 na 123 (o **36,67** %). Počet obdržených pochvalných podání zároveň činí **39,05** % 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.

Vzhledem k tomu, že evidence stížností spolu s evidencí pochvalných přináší objektivní přehled o činnosti a fungování jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10, organizačních složek MČ Praha 10 a jejich zaměstnanců, lze na základě shromážděných dat konstatovat, že i v roce 2017 se kvalita procesů, zahrnujících každodenní činnosti úředníků ÚMČ Praha 10, drží na velmi dobré úrovni.

Seznam zkratek

CSOP	Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci
ČŠI	Česká školní inspekce
KoV	Kontrolní výbor Zastupitelstva městské části Praha 10
KS	kancelář starosty městské části Praha 10
KT	kancelář tajemníka Úřadu městské části Praha 10
MČ	městská část
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
MŠ	mateřská škola
OKK	odbor kontroly a komunikace ÚMČ Praha 10
OSSPI	oddělení stížností a svobodného přístupu k informacím OKK
OBM	oddělení bezpečnostního managementu OKK
OMP	odbor majetkoprávní ÚMČ Praha 10
OSO	odbor sociální ÚMČ Praha 10
OST	odbor stavební ÚMČ Praha 10
OŠK	odbor školství ÚMČ Praha 10
OŽD	odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje ÚMČ Praha 10
SŘ	zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
SVJ	společenství vlastníků bytových jednotek
ŠJ	Školní jídelna, Praha 10 p. o.
TAJ	tajemník ÚMČ Praha 10
ÚMČ Praha 10	Úřad městské části Praha 10
ÚZSVM	Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových
ZMČ	Zastupitelstvo městské části Praha 10
ZŠ	základní škola