



**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 2016**

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: 2.3.2017

Obsah

Úvod	4
1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti	6
1.1 Kancelář starosty ÚMČ Praha 10	10
1.2 Kancelář tajemníka ÚMČ Praha 10	11
1.3 Odbor ekonomický	11
1.4 Odbor hospodářské správy	12
1.5 Odbor kontroly a komunikace	12
1.6 Odbor kultury a projektů	14
1.7 Odbor majetkoprávní	14
1.8 Odbor občanskosprávní	17
1.9 Odbor sociální	17
1.10 Odbor stavební	18
1.11 Odbor školství	20
1.12 Odbor živnostenský	20
1.13 Odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje	21
2 Stížnosti vyřizované v rámci přenesené působnosti	25
3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými MČ Praha 10	26
3.1 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství	26
3.2 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče	26
3.2.1 Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10	27
3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice	28
4 Pochvalná podání	29
4.1 Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10	29
4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi	31
5 Anonymní podání	32
5.1 Odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje	32
6 Petice	33
7 Korespondence	33

Závěr.....	34
Seznam zkratek	35

Úvod

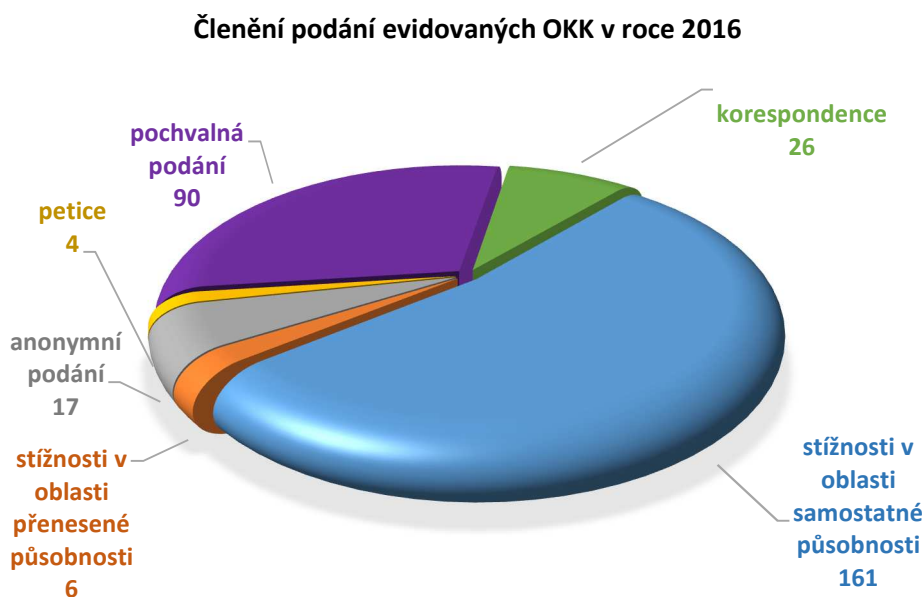
Odbor kontroly a komunikace Úřadu městské části Praha 10 (dále jen „OKK“) evidoval v roce 2016 celkem **304 podání, která měla charakter stížnosti, pochvaly, anonymního podání petice či korespondence ve smyslu instrukce QI 83-01-02 Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic.** Z tohoto celkového počtu podání se jednalo o **167 stížností** (161 stížností vyřizovaných v samostatné působnosti, 6 stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti), **90 pochvalných podání, 17 anonymních podání, 4 petice a 26 podání vyřizovaných jako ostatní korespondence.** Přehled přijatých podání za rok 2016 a jejich porovnání s roky 2013, 2014 a 2015 jsou uvedeny v tabulce č. 1, členění podání přijatých v roce 2016 je pak znázorněno v grafu č. 1.

tabulka č. 1¹

Oblast/rok	2013	2014	2015	2016
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	260	264	180	161
Stížností v oblasti přenesené působnosti	6	10	6	6
Pochvalná podání	60	98	88	90
Anonymní podání	18	16	13	17
Petice	7	4	4	4
Korespondence	21	25	26	26
Celkem za rok	372	417	317	304

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 obdržovaných podání má již od roku 2014 klesající tendenci. V roce 2016 nebyl pokles tolik citelný jako v roce předcházejícím, i tak však meziročně činil **4,1 %**.

Stejně jako v minulých letech se nejvyšší měrou na poklesu evidovaných podání podílejí stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti, jejich počet v loňském roce činil **161**, tedy o 19 méně než počet stejného typu stížností vyřizovaných v roce 2015. U stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti se oproti roku 2015 počet nezměnil, stejně jako u podání evidovaných jako korespondence. U anonymních podání došlo k mírnému nárůstu (více o 4 anonymní podání), počet pochvalných podání se oproti roku 2015 zvýšil o 2. Kromě výše uvedených podnětů OKK dále vyřizoval také osobní návštěvy a telefonické dotazy občanů, týkající se především oblasti občanského soužití, sociální a bytové problematiky nebo problémů spojených s bezdomovectvím.

Celkový počet podání evidovaných a dozorovaných OKK v roce 2016 je tvořen z:

- **52,96 %** stížnostmi vyřizovanými v samostatné působnosti (2015 – 56,78 %),
- **1,97 %** stížnostmi vyřizovanými v režimu přenesené působnosti (2015 – 1,89 %),
- **29,61 %** pochvalnými podáními (2015 – 27,76 %),
- **5,59 %** anonymními podáními (2015 – 4,10 %),
- **1,32 %** peticemi (2015 – 1,27 %),
- **8,55%** korespondencí (2015 – 8,20 %).

Z celkového počtu **304** evidovaných podání jich **206** (tj. **67,76 %**) bylo doručeno elektronicky (**185** bylo zasláno e-mailem a **21** doručeno datovou schránkou), **51** podání bylo doručeno osobně, **43** prostřednictvím České pošty, s. p. a **4** podání byla učiněna telefonicky.

1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti

V níže uvedené tabulce č. 2 a grafu č. 2 lze porovnat počet stížností doručených samostatným oddělením KS a KT a jednotlivým odborům Úřadu městské části Praha 10 (dále jen „ÚMČ Praha 10“) za roky 2015 a 2016.

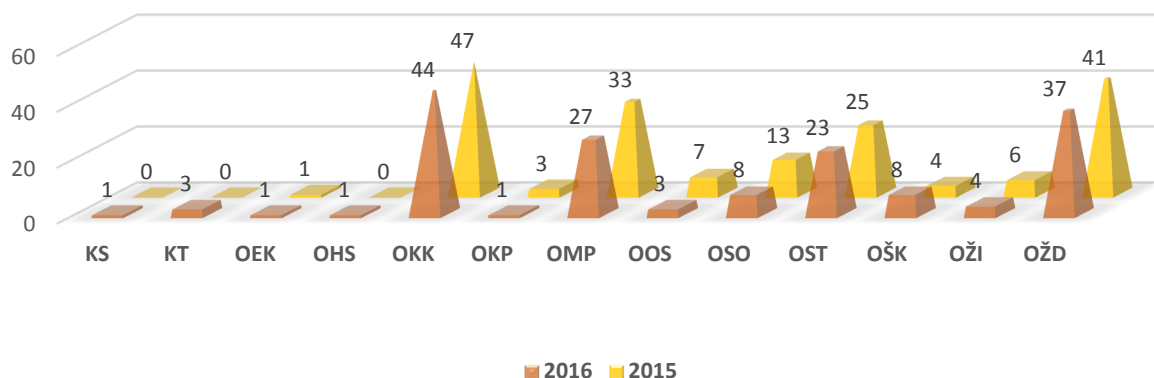
tabulka č. 2

Zkratka	Název odboru	2015	2016	Rozdíl
KS	kancelář starosty MČ Praha 10	0	2	+2
KT	kancelář tajemníka ÚMČ Praha 10	0	2	+2
OEK	odbor ekonomický	1	1	0
OHS	odbor hospodářské správy	0	1	+1
OKK	odbor kontroly a komunikace	47	44	-3
OKP	odbor kultury a projektů	3	1	-2
OMP	odbor majetkoprávní	33	27	-6
OOS	odbor občanskosprávní	7	3	-4
OSO	odbor sociální	13	8	-5
OST	odbor stavební	25	23	-2
OŠK	odbor školství	4	8	+4
OŽI	odbor živnostenský	6	4	-2
OŽD	odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje	41	37	-4
Celkem		180	161	-19

Z tabulky č. 2 je zřejmé, že v roce 2016, stejně jako v roce předchozím, bylo nejvíce stížností adresováno OKK (44). Druhý největší objem stížností, a to 37, byl doručen, opět jako v roce 2015, odboru životního prostředí, dopravy a rozvoje ÚMČ Praha 10 (dále jen „OŽD“). I v případě pomyslného třetího místa se zachovalo pořadí z předchozího roku, tedy, že s počtem 27 obdržených stížností jej „obsadil“ odbor majetkoprávní ÚMČ Praha 10 (dále jen „OMP“).

graf č. 2

**Porovnání počtu obdržených stížností po jednotlivých odborech ÚMČ
Praha 10 za roky 2015 a 2016**



Prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti

V souladu s bodem 5.1.27 vnitřní instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*, je stížnost nutné vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení ÚMČ Praha 10. V případech, které určí TAJ nebo vedoucí OKK, může být tato lhůta zkrácena na 25 dnů. Ve sledovaném období nedošlo k situaci, kdy by byla uvedená lhůta zkrácena. Lhůtu pro vyřízení stížnosti lze překročit jen ve výjimečných a řádně odůvodněných případech, na základě žádosti zaslané formou interního sdělení a pouze se souhlasem vedoucího OKK. V roce 2016 došlo k 7 případům, kdy vedoucí OKK obdržel žádost o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti. Ve všech případech bylo shledáno, že argumenty uvedené v těchto žádostech jsou řádně odůvodněné a prodloužení předmětných lhůt bylo schváleno. Stěžovatelé byli vždy o prodloužení lhůty pro vyřízení svých stížností řádně informováni. Přehled prodloužených lhůt pro vyřízení stížnosti za rok 2016 a jejich porovnání s roky 2013, 2014 a 2015 je uveden v tabulce č. 3.

tabulka č. 3

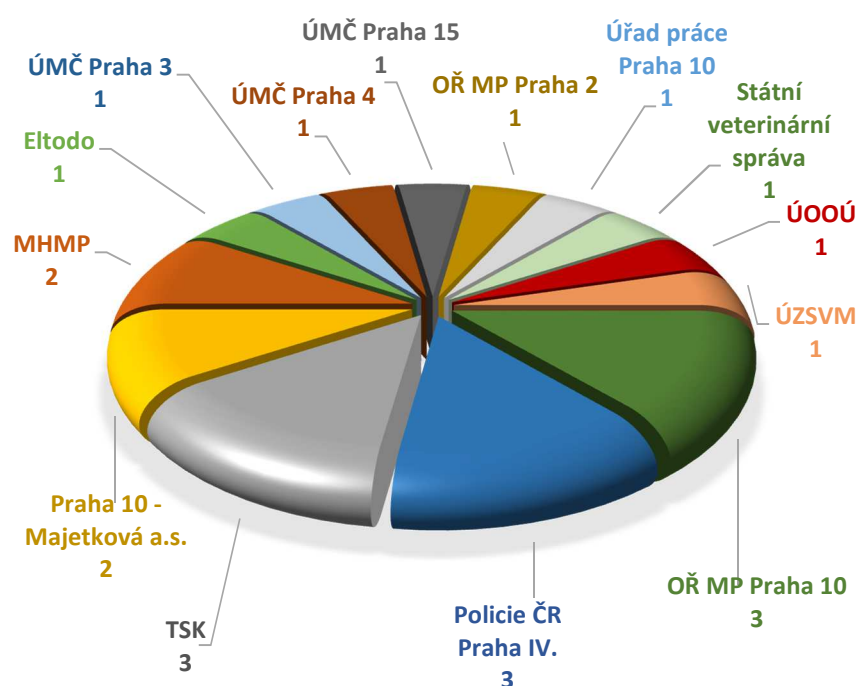
Rok	Počet prodloužených lhůt pro vyřízení stížnosti
2013	9
2014	3
2015	9
2016	7

Postoupené stížnosti

U 22 stížností obdržených v roce 2016 nebyl ÚMČ Praha 10 věcně ani místně příslušným orgánem k jejich vyřízení. Předmětné stížnosti tak byly, bez vyhodnocení důvodnosti, postoupeny příslušným orgánům k přijetí vlastních opatření. Počet postoupených stížností oproti údajům vedených k roku 2015 poklesl téměř o jednu čtvrtinu, přesněji o **24,14 %** (v roce 2015 bylo postoupeno celkem 29 stížností). Přehled postoupených stížností ve vztahu k věcně příslušným orgánům je znázorněn v grafu č. 3.

graf č. 3

Stížnosti postoupené k vyřízení jiným subjektům



Stížnosti v rámci samostatné působnosti – důvodnost

Z celkového počtu 161 obdržených stížností, po odečtení 22 stížností postoupených k vyřízení jiným subjektům, bylo v roce 2016 ÚMČ Praha 10 vyřizováno 139 stížností týkajících se samostatné působnosti. Po prošetření bylo z tohoto počtu 63 stížností vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost 45,32 %**). V roce 2015 bylo ve stejné oblasti vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných 57 stížností (důvodnost 37,75 %). Poměrně vysoké zastoupení na počtu důvodných a částečně důvodných stížností vyřizovaných v rámci samostatné působnosti mají stížnosti, které nejsou v přímé souvislosti s činnostmi typicky vykovávanými ÚMČ Praha 10. V roce 2016 se jednalo především o stížnosti směřované do oblasti bezdomovectví, rušení nočního klidu nebo neudržovaného stavu pozemků ve vlastnictví soukromých subjektů. Při vyřizování těchto typů stížností úředníci ÚMČ Praha 10 vždy postupovali v součinnosti s věcně a místně příslušnými subjekty.

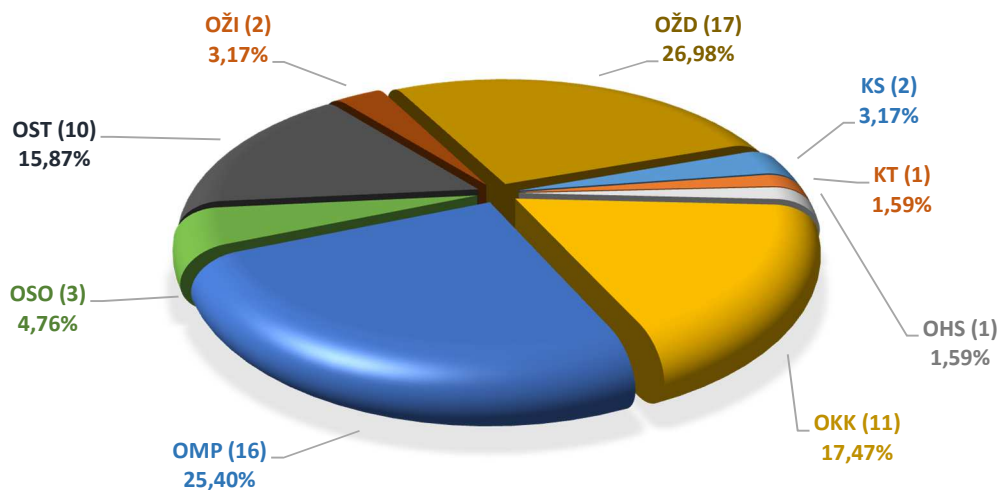
Rozčlenění stížností, včetně jejich důvodnosti, je uvedeno v tabulce č. 4, v grafu č. 4 je znázorněn podíl jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10 na celkovém množství důvodných a částečně důvodných stížností.

tabulka č. 4

	2013	2014	2015	2016
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	260	264	180	161
Důvodné a částečně důvodné stížnosti	82	75	57	63
Nedůvodné stížnosti	148	145	94	75
Postoupené stížnosti	30	44	29	23

graf č. 4²

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



² Ani jedna ze stížností vyřizovaných OEK, OKP, OOS a OŠK v roce 2016 nebyla vyhodnocena jako důvodná nebo částečně důvodná. Z tohoto důvodu nejsou tyto subjekty zastoupeny v grafu č. 4

V následujících podkapitolách je uveden přehled obdržených stížností, důvodnost vyřizovaných stížností a jsou zde popsány všechny případy důvodných a částečně důvodných stížností, rozdělené po samostatných odděleních KS a KT a odborech ÚMČ Praha 10, které je vyřizovaly.

1.1 Kancelář starosty ÚMČ Praha 10

tabulka č. 5

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

V roce 2016 byly kanceláří starosty městské části Praha 10 (dále jen „MČ Praha 10“) vyřizovány 2 stížnosti, obě tyto stížnosti byly vyhodnoceny jako důvodné nebo částečně důvodné (**důvodnost 100 %**):

- 1 stížnost souvisela s dokumentem vyvěšeným na webových stránkách MČ Praha 10, který obsahoval konkrétní údaje o osobě stěžovatele. Kontrolou bylo zjištěno, že se jedná o důvodnou stížnost, neboť ve zveřejněném dokumentu „Návrh vyhodnocení výběrového řízení na prodej volných bytových jednotek“ byly obsaženy mj. i osobní údaje o stěžovateli. K pochybení došlo omylem, jehož následkem byla zveřejněna nesprávná verze dokumentu. Po tomto zjištění byl dokument nahrazen jiným, který byl již v plně anonymizované verzi. Stěžovateli byla zaslána písemná omluva (**důvodná stížnost**).
- V 1 případě se jednalo o podání občana, který poukazoval na nedostatečnou zastupitelnost koordinátorky projektu „Moje stopa“, která mu ve svém důsledku znemožnila hlasovat ke zvolenému záměru. Prošetřením případu bylo zjištěno, že s osobním kontaktem občanů s koordinátorkou projektu původně nebylo počítáno, a proto ani nebyla zajištěna příslušná zastupitelnost. Hlasování probíhalo buď prostřednictvím internetové aplikace, nebo osobně ve „Středisku územního rozvoje“. V případě této stížnosti došlo spíše k nedorozumění, neboť vyšlo najevo, že stěžovatel zcela nepochopil systém hlasování. Přes tuto skutečnost byla stěžovateli za nedostupnost koordinátorky projektu „Moje stopa“ zaslána omluva s ujištěním, že v případě dalších projektů bude práce odpovědných pracovníků lépe organizována (**částečně důvodná stížnost**).

1.2 Kancelář tajemníka ÚMČ Praha 10

tabulka č. 6

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

Kancelář tajemníka ÚMČ Praha 10 obdržela v roce 2016 celkem **2** stížnosti. **1** stížnost byla postoupena k vyřízení jinému subjektu, zbývající **1** stížnost byla vyhodnocena jako důvodná (**důvodnost 100 %**).

1 stížnost se týkala nedodržení odpovědi na podání občanů. Stěžovatelé se v tomto případě obrátili na ÚMČ Praha 10 s peticí obsahující nesouhlas občanů s chystanou vícepodlažní nástavbou **OC Květ** v ulici **Jabloňová**, Praha 10. Petice byla v souladu s interní instrukcí QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* předána k vyřízení Kontrolnímu výboru Zastupitelstva MČ Praha 10 (dále jen "KoV"), který jí v zákonné lhůtě projednal. Petici KoV následně předal k posouzení a vyjádření na MHMP, avšak opomenul o svém postupu informovat petenty. Ihned po obdržení stížnosti předsedkyně KoV kontaktovala stěžovatele a informovala ho o průběhu vyřizování předmětné petice, odpověď na stížnost s příslušným vysvětlením byla stěžovateli zaslána i z kanceláře tajemníka ÚMČ Praha 10 (**důvodná stížnost**).

1.3 Odbor ekonomický

tabulka č. 7

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

V roce 2016 byla odborem ekonomickým ÚMČ Praha 10 vyřizována **1** stížnost. Tato stížnost byla vyhodnocena jako nedůvodná (**důvodnost 0 %**).

1.4 Odbor hospodářské správy

tabulka č. 8

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

V roce 2016 byla pracovníky odboru hospodářské správy ÚMČ Praha 10 (dále jen "OHS") vyřizována **1** stížnost, která byla následně vyhodnocena jako důvodná (**důvodnost 100 %**).

Jednalo se o stížnost na neoprávněné parkování osobního automobilu na parkovišti ÚMČ Praha 10, a to v části vyhrazené pro parkování osob zdravotně postižených. Prošetřením bylo zjištěno, že na vyhrazeném parkovacím místě byl zaparkován soukromý automobil, jehož řidičem je zaměstnancem příspěvkové organizace se sídlem v budově ÚMČ Praha 10. Záležitost byla ze strany OHS řešena se zaměstnavatelem osoby, která se daného pochybení dopustila. Stěžovateli byla zaslána omluva a všichni držitelé parkovacích karet opakovaně obdrželi instrukce k parkování na vyhrazených parkovacích stání zřízených ÚMČ Praha 10 (**důvodná stížnost**).

1.5 Odbor kontroly a komunikace

tabulka č. 9

Stížnosti				
Obdržené	Postoupené	Nedůvodné	Částečně důvodné	Důvodné
44	18	15	2	9

V roce 2016 OKK obdržel **44** stížností. **18** stížností bylo postoupeno k vyřízení jiným subjektům, ze zbývajících **26** stížností, které OKK vyřizoval, bylo **11** stížností vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost 42,31 %**):

- Celkem **6** stížností bylo směřováno na problematiku bezdomovectví. Konkrétně se jednalo o výskyt bezdomovců u **stanice metra Skalka**, u supermarketu Albert v ulici **Vyžlovská**, na neudržovaném pozemku v ulici **Novostrašnická**, před prodejnou potravin v ulici **Kounická**, před „večerkou“ na křižovatce ulic **Máchova** a **Francouzská** a před prodejnou Tesco Express v ulici **Moskevská**, vše Praha 10. Ve všech uvedených případech bylo k předmětu stížností provedeno pracovníky OKK,

oddělení bezpečnostního managementu, místní šetření, a to vždy za účasti zástupců Obvodního ředitelství městské policie Praha 10 (dále jen „OŘ MP Praha 10“). Při všech šetřeních byly na uvedených místech zastíženy nepřizpůsobivé osoby, zpravidla v podnapilém stavu. V případě pozemku v ul. Novostrašnické byl kontaktován vlastník nemovitosti, společnost TUKAS a. s., s požadavkem na znepřístupnění pozemku a sanaci zavlečených odpadků. Při poslední kontrole v listopadu 2016 byl prostor uklizený, bez přítomnosti osob bez domova. Před výše uvedenými prodejny potravin byla ze strany OŘ MP Praha 10 a Policie České republiky, Obvodního ředitelství Praha IV. (dále jen „PČR OŘ Praha IV.“) zvýšena hlídková činnost. Osoby bez domova se sice v těchto lokalitách i nadále vyskytují, avšak ve značně zmenšené míře. Čistota okolí uvedených prodejen se rovněž výrazně zlepšila. Pracovníci bezpečnostních složek počítají se zvýšenou aktivitou v problematických lokalitách i v roce 2017, např. již v lednu 2017 bylo pracovníky PČR OŘ Praha IV., v rámci preventivní akce Polygon, provedeno situační šetření v zájmových objektech, tzv. squatech. Všechny výše uvedené případy byly vyhodnoceny jako **důvodné stížnosti**.

- **3** stížnosti se týkaly rušení nočního klidu v ulici **Krymská**, Praha 10. Ve všech případech byli stěžovatelé rezidenti a stížnosti směřovaly proti chování hostů zde se nacházejících restauračních a zábavních podniků. Nejvíce „problematickou“ byla provozovna **Zenit Café**, která měla v ulici Krymské instalovanou restaurační zahrádku, kterou však její provozovatel nebyl schopen po ukončení provozní doby zajistit před zneužitím nepovolanými osobami. Samotné rušení nočního klidu, kromě hlasité reprodukované hudby, nešlo na vrub provozovatelům nočních podniků, ale pocházelo zejména od jejich hostů, kteří mezi provozovny přecházeli a svým hlučným chováním rušili okolí. Ve všech případech byly stížnosti řešeny ve spolupráci s pracovníky OŘ MP Praha 10, kteří z důvodu zachování nočního klidu v problematické lokalitě výrazně posílili hlídkovou činnost. V průběhu roku 2016 zde navíc opakovaně provedli bezpečnostní akce zaměřené na rušení nočního klidu, veřejný pořádek a čistotu veřejného prostranství. S ohledem na opakující se nepříznivou situaci, která pravidelně graduje s příchodem teplejšího počasí, je ze strany bezpečnostních složek počítáno se zvýšeným dohledem na dění v okolí ulice Krymská i v roce 2017 (ve všech výše uvedených případech se jednalo o **důvodné stížnosti**).
- V **1** případě se jednalo o stížnost na neobdržení odpovědi na elektronické podání stěžovatele ze dne 13. 04. 2016, a to, od nyní již bývalé úřednice kanceláře starosty MČ Praha 10. Šetřením pracovníků OKK bylo zjištěno, že úřednice odpovědná za činnost ve vile po Karlu Čapkovi se stěžovatelem sice opakovaně komunikovala, avšak pouze telefonicky, tedy neprokazatelným způsobem, což stěžovatel po cca 6 měsících odmítl akceptovat a na postup úřednice zaslal písemnou stížnost. Stěžovateli byla z OKK zaslána odpověď na jeho dotaz, a to i s příslušnou omluvou (**částečně důvodná stížnost**).
- **1** stížnost byla směřována na vandalismus týkající se poškození motorových vozidel zaparkovaných v ulici **Bajkalská**, Praha 10. Úředníci OKK, oddělení bezpečnostního

managementu, provedli ve věci místní šetření, zjištěné poznatky následně předali pracovníkům PČR OŘ Praha IV. a OŘ MP Praha 10 k dalším opatřením (**částečně důvodná stížnost**).

1.6 Odbor kultury a projektů

tabulka č. 10

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

V roce 2016 byla odborem kultury a projektů ÚMČ Praha 10 vyřizována pouze 1 stížnost, tato stížnost byla vyhodnocena jako nedůvodná (**důvodnost 0 %**).

1.7 Odbor majetkoprávní

tabulka č. 11

Stížnosti				
Obdržené	Postoupené	Nedůvodné	Částečně důvodné	Důvodné
27	0	11	3	13

V roce 2016 bylo pracovníky OMP vyřizováno 27 stížností. V 16 případech se jednalo o důvodné nebo částečně důvodné stížnosti (**důvodnost 59,26 %**):

- Celkem 6 stížností se týkalo chování nájemců obecních bytů, které obtěžovalo uživatele ostatních bytů. Jednalo se o nájemníky v obecních bytech nacházejících se v domech na adresách **Moskevská čp. 771 (důvodná stížnost)**, **Žitomířská čp. 742 (důvodná stížnost)**, **Francouzská čp. 114 (částečně důvodná stížnost)**, **Murmanská čp. 1246 (důvodná stížnost)**, **V Olšinách čp. 1325 (důvodná stížnost)** a **Ruská čp. 562**, vše Praha 10. Ve všech případech provedli úředníci OMP ve věci místní šetření, vytěžili k věci ostatní nájemce nebo vlastníky bytů v předmětných domech a provedli šetření v evidencích OMP. V odůvodněných případech bylo o zaslání relevantních informací nebo o asistenci při místním šetření požádáno i OŘ MP Praha 10. U všech nájemců uvedených bytů (s výjimkou nájemce bytu na adrese Ruská čp. 562) přistoupil OMP

k zaslání výzvy ke zdržení se závadného chování a dodržování podmínek nájemní smlouvy s uvedením možných sankcí, pokud výzvy nebude uposlechnuto. V případě nájemkyně obecního bytu na adrese Ruská čp. 562, Praha 10, bylo na žádost Policie ČR Obvodního ředitelství Praha I. přistoupeno k odložení nápravného opatření ze strany OMP, neboť by zde mohlo dojít k narušení či zmaření jejích postupů. Předpokládaná doba ukončení opatření Policie ČR a tedy i umožnění nápravy závadného stavu je přelom března a dubna 2017 (na základě zjištěných skutečností lze však i toto podání již nyní vyhodnotit jako **důvodnou stížnost**).

- 2 stížnosti byly směřovány na obtěžování nájemců obecních bytů chováním hostů restaurace „U **stadionu**“, která je provozována v nebytovém prostoru domu na adrese **Vršovická čp. 986**, Praha 10, který je ve vlastnictví městské části Praha 10. Problematická je vždy doba korespondující se začátky a konci fotbalových utkání na nedalekém stadionu Eden (SK Slavia), kdy návštěvníci utkání - hosté restaurace - konzumují alkohol na chodníku před provozovnou a používají parapety oken bytů v přízemí jako odkládací pult. Ze strany pracovníků OMP bylo s nájemcem nebytového prostoru, provozovatelem restaurace, opakovaně vedeno jednání s cílem zajistit při provozu restaurace taková opatření, která by podobným excesům zabránilo. Přestože provozovatel přislíbil zajistit zákaz konzumace nápojů před provozovnou, byli o zvýšený dohled v inkriminovaných dobách požádáni i pracovníci OŘ MP Praha 10 (**důvodné stížnosti**).
- V 2 případech se jednalo o stížnosti na chování nájemce dvou nebytových prostor na adrese **Rybalkova čp. 186**, Praha 10, a to **Dobrovolnického centra Protěž z.s.** V prvním případě bylo šetřením pracovníků OMP zjištěno, že tito nájemci prováděli v domě a na dvorku domu natáčení reklamního šotu, kterého se účastnil větší počet osob. O této skutečnosti nebyl informován majitel nebytových prostor, MČ Praha 10. V době natáčení došlo k omezení užívání společných prostor domu vlastníky bytových jednotek v domě. Ve druhém případě se jednalo o dlouhodobé porušování vlastnických práv ostatních obyvatel domu tím, že Dobrovolnické centrum Protěž z.s. nadužívá společné prostory domu, porušuje požární předpisy (k odkládání předmětů využívá únikové chodby) a poškozuje společné prostory domu. OMP na základě zjištěných skutečností přistoupil k redukci nebytových prostor pronajatých Dobrovolnickému centru Protěž z.s., a to tak, že s účinností od 19. 12. 2016 má uvedený spolek v nájmu již pouze jeden nebytový prostor, který je situovaný tak, aby dopady jeho činnosti na obyvatele zbylé části domu byly minimalizovány (**důvodné stížnosti**).
- 2 stížnosti byly směřovány na činnost správních firem. V prvním případě se jednalo o nedostatečnou komunikaci správní firmy v souvislosti se zanedbaným stavem výtahu a výtahové šachty v obecním domě na adrese **Sportovní čp. 824**, Praha 10. Pracovníci **SF Austis a.s.** výtahovou šachtu vyčistili a na výtahovou kabinu instalovali vylepšenou ochranu proti holubům (**částečně důvodná stížnost**). Druhá stížnost se týkala neobdržení vyúčtování služeb za rok 2015 od **správní firmy Centra a.s.** k obecnímu bytu na adrese **V Olšínách čp. 1069**, Praha 10. Pracovníci správní firmy Centra a.s.

provedli kontrolu interní evidence a po zjištění, že vyúčtování stěžovatelce skutečně zaslané nebylo, zajistili jeho doručení i s příslušnou omluvou (**důvodná stížnost**).

- V 1 případě se stížnost týkala neobdržení odpovědi na podání k OMP ze dne 27. 04. 2016 a na následující urgenci. Šetřením pracovníků OMP bylo zjištěno, že stížnost je oprávněná. Původní žádost stěžovatelky byla postoupena na OMP odd. nájemních vztahů. V průběhu měsíce dubna však došlo na OMP k reorganizaci a věc byla předána na odd. řízení správy majetku, na které problematika správních firem přešla. Při předávání a přebírání došlo k neodůvodněnému posunu termínu pro odpověď, která se tímto významně zpozdila. Teprve po urgenci stěžovatelky byl zjištěn závadný stav a následně bylo provedeno vyřízení předmětné žádosti. Stěžovatelce bylo zasláno vysvětlení s omluvou (**důvodná stížnost**).
- 1 stížnost souvisela se špatnou komunikací s ÚMČ Praha 10 ve věci požadavku na výměnu oken v obecním domě na adrese **Francouzská čp. 464**, Praha 10. Šetřením OMP bylo zjištěno, že při ukončení pracovního poměru pracovnice KT (nejednalo se o úřednici, ale o pracovníci, která vykonávala práci na dohodu o pracovní činnosti v KT) nedošlo k řádnému předání pošty - tedy i korespondence se stěžovatelkou. Z tohoto důvodu nebyl dotaz stěžovatelky pracovníkům OMP známý až do obdržení stížnosti. Za toto pochybení byla stěžovatelce zaslána omluva. Oprava resp. výměna oken v objektu Francouzská 464, Praha 10, byla zařazena do plánu oprav na rok 2017 (**důvodná stížnost**).
- 1 stížnost poukazovala na neutěšený stav domu na adrese **Ruská čp. 184**, Praha 10, kdy údajně po rekonstrukci elektroinstalace zůstal ve společných částech domu nepořádek a zbytky elektromateriálu. Šetřením úředníků OMP bylo zjištěno, že informace stěžovatelky se zcela nezakládají na pravdě, neboť rekonstrukční práce v domě stále probíhají a komplexní úklid společných částí domu by se tedy minul účinkem. Přesto byla společnost, jež rekonstrukci realizovala, vyzvána k částečnému úklidu společných prostor domu. Vše bylo řádně uklizeno, a to včetně vyčištění zanešeného odpadu v prostoru prádelny, až po dokončení stavebních prací. Náklady na pravidelný úklid v době výměny elektrorozvodů nebyly nájemcům účtovány (**částečně důvodná stížnost**).
- V 1 případě byla stížnost směřována na nevyřízení žádosti adresované společností **Praha 10 - Majetková, a.s.**, ve věci zaslání informací k pronájmu reklamní plochy v **areálu volného času Gutovka**, ul. **Gutova čp. 1987**, Praha 10. Šetřením pracovníků OMP bylo zjištěno, že ze strany uvedené společnosti nebyla dodržena zákonná lhůta pro odeslání odpovědi na předmětnou žádost, důvodem byly, dle sdělení společnosti Praha 10 - Majetková, a.s., personální změny, které v organizaci probíhaly v měsících dubnu a květnu 2016 a při kterých nedošlo k řádnému předání agendy. Po tomto zjištění bylo ze strany společnosti Praha 10 - Majetková, a.s. stěžovateli neprodleně zaslána odpověď s požadovanými informacemi. Součástí odpovědi byla i omluva za nedodržení lhůty pro zaslání odpovědi (**důvodná stížnost**).

1.8 Odbor občanskosprávní

tabulka č. 12

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

V roce 2016 vyřizoval odbor občanskosprávní ÚMČ Praha 10 celkem **3** stížnosti, všechny tyto stížnosti byly vyhodnoceny jako nedůvodné (**důvodnost 0 %**).

1.9 Odbor sociální

tabulka č. 13

Stížnosti				
Obdržené	Postoupené	Nedůvodné	Částečně důvodné	Důvodné
8	0	5	2	1

V roce 2016 bylo odborem sociálním ÚMČ Praha 10 (dále jen „OSO“) vyřizováno celkem **8** stížností, z tohoto počtu byly **3** stížnosti vyhodnoceny jako důvodné (**důvodnost 37,5 %**):

- V **1** případě se jednalo o stížnost na chování a neprofesionální jednání úředníka OSO spočívající v nevhodné a hrubé komunikaci se stěžovatelem. Šetřením vedoucího OSO bylo zjištěno, že se jednalo o vypjatý telefonický hovor, který vedl dotyčný úředník se stěžovatelem v zájmu klientky OSO. Úředník OSO v tomto případě sám přiznal, že některé jeho výroky byly neadekvátní. I když se jednalo o jednorázové vybočení jinak bezproblémového pracovníka, bylo ze strany vedoucího OSO přistoupeno ke snížení jeho osobního ohodnocení (**důvodná stížnost**).
- **1** stížnost se týkala údajné zanedbání péče o klientku v **domově seniorů Vršovický zámeček, Moskevská čp. 120**, Praha 10. Stěžovatelka ve stížnosti uvedla, že její matka nastoupila do zařízení na odlehčovací pobyt, při kterém došlo k jejímu opakovanému zranění. Vzniklou situaci přičítala personálu domova. Šetřením pracovníků OSO bylo zjištěno, že ke zraněním klientky domova seniorů skutečně došlo, avšak nikoli vinou personálu, ale shodou nešťastných okolností. V obou případech byla dotyčné osobě poskytnuta první pomoc a bylo jí zajištěno lékařské ošetření. Pochybení personálu však

OSO spatřuje v jeho nedostatečné komunikaci s příbuznými poraněné klientky (**částečně důvodná stížnost**).

- **1** stížnost směřovala na nečinnost pracovnice OSO, OSPOD, spočívající ve skutečnosti, že u nezletilé klientky nezajistila účast opatrovníka na soudním jednání v řízení o nezletilé, vedeném u OS Děčín. Šetřením vedoucího OSO bylo zjištěno, že sociální pracovnice skutečně opomněla informovat Městský úřad v Rumburku, který zastupuje orgán SPOD, OSO, ÚMČ Praha 10, o odročeném jednání OS Děčín, konaném dne 14. 01. 2016. Rovněž bylo zjištěno, že komunikace mezi úřednicí OSO a stěžovatelkou byla vedena telefonicky bez vypracování úředního záznamu, tedy neprokazatelným způsobem. Za zjištěná pochybení byla stěžovatelce od vedoucího OSO zaslána omluva, s dotyčnou pracovnicí byla záležitost projednána za přítomnosti vedoucího OSO a vedoucí příslušného oddělení OSO. Vzhledem ke skutečnosti, že se jednalo o dílčí pochybení a zároveň i o první omyl jinak spolehlivé úřednice, považoval vedoucí OSO přijaté opatření za dostatečné (**částečně důvodná stížnost**).

1.10 Odbor stavební

tabulka č. 14

Stížnosti				
Obdržené	Postoupené	Nedůvodné	Částečně důvodné	Důvodné
23	1	12	5	5

V roce 2016 odbor stavebního ÚMČ Praha 10 (dále jen „OST“) obdržel **23** stížností. **1** stížnost byla postoupena k vyřízení jinému subjektu, ze zbývajících **22** stížností, které OST vyřizoval, bylo **10** stížností vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost 45,45 %**):

- **4** stížnosti se týkaly nadměrného hluku a prašnosti ze stavební činnosti v objektech na adresách: **Charkovská čp. 518** (rekonstrukce bytového domu – **částečně důvodná stížnost**), **Nad Třebešínem II čp. 3070** (stavební úpravy hotelu Třebešín – **důvodná stížnost**), **Petrohradská bez čp.** (stavba multifunkčního domu – **částečně důvodná stížnost**) a **28. pluku čp. 457** (rekonstrukce bytu - **částečně důvodná stížnost**), vše Praha 10. Ve všech těchto případech provedli úředníci OST na uvedených stavbách kontrolní prohlídky, při kterých bylo zjištěno porušení závazných podmínek stanovených ve stavebních povoleních, ať již se jednalo o překročení povolené pracovní doby nebo absenci opatření k zamezení prašnosti. Všechny ujištěné nedostatky byly se stavebníky projednány a ve všech případech jim bylo uloženo přijmout opatření

k nápravě zjištěného stavu. Následnými kontrolami bylo zjištěno, že stavebníci se s pochybeními vypořádali.

- Celkem **3** stížnosti poukazovaly na stavební činnost bez nebo nad rámec vydaného stavebního povolení. V prvním případě se jednalo o instalaci zateplení rodinného domu na adrese **Olešská čp. 2287**, Praha 10, kterou stavebník započal bez příslušného povolení. Pracovníci OST kontrolní prohlídkou a nahlédnutím do stavební dokumentace zjistili, že stavebník sice zažádal o stavební povolení, avšak do doby kontrolní prohlídky nedoložil všechny požadované podklady a stavbu začal bez povolení. Se stavebníkem proto bylo zahájeno správní řízení (**částečně důvodná stížnost**). Ve druhém případě se jednalo o stížnost na nepovolené provedení přístavby rodinného domu v ul. **Konojedská čp. 2322**, Praha 10. Kontrolní prohlídkou úředníků OST bylo zjištěno, že stavebník provedl stavbu v rozporu s vydaným souhlasem s provedením stavby. OST na tomto základě zahájil správní řízení na odstranění stavby (**důvodná stížnost**). Třetí stížnost se týkala nepovolené stavby na adrese **Vyžlovská čp. 1246**, Praha 10. Kontrolní prohlídkou bylo zjištěno, že stavebník v objektu odstranil část stávající stavby a započal s budováním stavby nové. S ohledem na skutečnost, že OST v té době neevidoval žádné podání týkající se ohlášení nebo povolení změny předmětné stavby, vyzval stavebníka k okamžitému zastavení stavebních prací a zahájil řízení o odstranění stavby (**důvodná stížnost**).
- V **2** případech se jednalo o stížnosti na restaurační zařízení, které svým provozem a nevhodným odhlučněním ruší okolí. V případě první stížnosti se jednalo o provozovnu **Café V lese**, na adrese **Krymská čp. 273**, Praha 10, ve které je v nočních hodinách pravidelně pořádána hudební produkce. Pracovníci OST provedli v předmětné provozovně kontrolní prohlídku, při které sice nebylo zjištěno porušení jimi sledovaných předpisů, avšak při které rovněž zjistili nedostatečné opatření k zamezení nadměrné hlučnosti. Provozovatel podniku přislíbil instalaci těžkých závěsů na okna provozovny směrem do dvora domu, které by měly zajistit snížení hluku (**částečně důvodná stížnost**). Druhá stížnost se týkala provozu „**Pivního stanu**“, umístěného na pozemku parc. č. 13/4 v kú. Strašnice, přilehlému k ulici **V Olšínách**, Praha 10. Kontrolní prohlídkou úředníků OST bylo zjištěno, že na předmětném pozemku se kromě „Pivního stanu“ nachází ještě dalších 9 nepovolených staveb. OST proto vyzval vlastníka pozemku, aby neužíval a nenechal užívat uvedené stavby (včetně „Pivního stanu“). Zároveň OST zahájil řízení o odstranění nepovolených staveb (**důvodná stížnost**).
- V **1** případě se stížnost týkala postupu stavebních prací v objektu, který se nachází na adrese **Košická čp. 230**, Praha 10, který ohrožuje bezpečnost okolních staveb. Pracovníci OST provedli na uvedené adrese kontrolní prohlídku, při které zjistili, že okolní stavby vykazují poruchy ve formě trhlin v jejich stěnách. Stavebník o situaci byl již dříve majiteli okolních nemovitostí informován a záležitost začal z vlastního popudu řešit. Pracovníkům OST proto mohl již při kontrolní prohlídce předložit popis trhlin od autorizovaného statika a doložit, že stav okolních budov se již nezhoršuje – zápisem

o kontrolách instalovaných sádrových terčů. Dle vyjádření stavebníka ke škodám došlo při betonování monolitu stavby. OST stavebníka vyzval k nápravě vzniklé škody a upozornil jej na nutnost dbát na řádnou přípravu a provádění stavby. Stěžovatelé a stavebník se na místě, ještě v průběhu kontrolní prohlídky OST, dohodli na řešení občanskoprávní cestou (**důvodná stížnost**).

1.11 Odbor školství

tabulka č. 15

Stížnosti				
Obdržené	Postoupené	Nedůvodné	Částečně důvodné	Důvodné
8	0	8	0	0

V roce 2016 vyřizoval odbore školství ÚMČ Praha 10 celkem **8** stížností, všechny tyto stížnosti byly vyhodnoceny jako nedůvodné (**důvodnost 0 %**).

1.12 Odbor živnostenský

tabulka č. 16

Stížnosti				
Obdržené	Postoupené	Nedůvodné	Částečně důvodné	Důvodné
4	0	2	0	2

V roce 2016 bylo pracovníky odboru živnostenského ÚMČ Praha 10 (dále jen „OŽI“) vyřizovány **4** stížností, přičemž **2** stížnosti byly vyhodnoceny jako důvodné (**důvodnost 50 %**):

- V **1** případě se jednalo o stížnost občanky na nekvalitně odvedenou práci a na nevydání paragonu za služby poskytnuté v nehtovém studiu nacházejícím na adrese **Moskevská čp. 448**, Praha 10. Živnostenskou kontrolou pracovníků OŽI bylo v předmětné provozovně zjištěno porušení živnostenských předpisů, za což byla podnikatelce uložena pokuta (**důvodná stížnost**).
- **1** stížnost poukazovala na provozování živnostenské činnosti v oboru instalatérské a topenářské práce bez příslušného živnostenského oprávnění. I v tomto případě byla pracovníky OŽI provedena živnostenská kontrola, která podezření na neoprávněné

provozování živnosti potvrdila. Přestupci byla ze strany OŽI uložena pokuta (**důvodná stížnost**).

1.13 Odbor životního prostředí, dopravy a rozvoje

tabulka č. 17

Stížnosti				
Obdržené	Postoupené	Nedůvodné	Částečně důvodné	Důvodné
37	2	18	10	7

V roce 2016 OŽD obdržel **37** stížností. **2** stížnosti byly postoupeny k vyřízení jiným subjektům, ze zbývajících **35** stížností, které OŽD vyřizoval, bylo **17** stížností vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost 48,57 %**):

- Celkem **5** stížností se týkalo špatného stavu chodníků nebo komunikací. V prvním případě se jednalo o nepořádek na vozovce a její špatný technický stav, a to na křižovatce ulic **Hvozdíková** a **Konvalinková** na Praze 10. Pracovníci OŽD zajistili úklid vozovky a závadu na komunikaci předali k vyřízení správci komunikace, Technické správě komunikací hl. m. Prahy (**částečně důvodná stížnost**). Druhá stížnost upozorňovala na dlouhodobě neudržovaných chodník v ulici **Minské**, v Praze 10. Kontrolou pracovníků OŽD bylo zjištěno, že nepořádek je způsoben chováním obyvatel domů v této ulici, kteří odkládají domovní odpad mimo nádoby k tomu určené. Na zjištěné nedostatky byla dodavatelská společnost, která v dotyčné lokalitě zajišťuje čistotu, upozorněna. Po opakovaných kontrolách OŽD, když bylo zjištěno, že stav se nelepší, byla na nedostatky dodavatelská společnost znovu důrazně upozorněna. Poté, co bylo přistoupeno k výměně odpovědného pracovníka, se čistota veřejného prostranství vrátila k žádoucímu stavu (**důvodná stížnost**). Ve třetím případě se jednalo o kritiku dlouhodobě špatného stavu vozovky v ulici **Na Pahorku**, v Praze 10. Provedenou kontrolou bylo zjištěno, že vozovka je skutečně v nevyhovujícím stavu, a vzhledem k tomu, že se podle pasportu komunikací nachází ve správě městské části Praha 10, byla opravena na její náklady (**důvodná stížnost**). Jedna stížnost se týkala špatného technického stavu chodníků a jejich nedostatečný průchozí profil v ulici **Hostýnská**, Praha 10. Šetřením pracovníků OŽD bylo zjištěno, že povrch chodníků je ještě v poměrně dobrém stavu, přesto byl zadán požadavek správci komunikace, Technické správě komunikací hl. m. Prahy, na jeho úpravu. Průchod po chodníku mezi vozidly a keři byl správnou firmou prořezán od vzrostlé vegetace (**částečně důvodná stížnost**). Poslední stížnost z této oblasti byla směřována na špatný technický stav chodníků v ulici **Třebohostická** v Praze 10. K věci bylo zjištěno, že zhotovitelská firma

Voltcom s.r.o. zde prováděla výkopové práce z důvodu výměny vysokonapěťových kabelů. Po skončení prací byly zjištěny nedostatky v povrchu chodníku a tyto nedostatky byly u uvedené společnosti reklamovány. Po krátkém čase od nápravy však došlo k opětovnému vyboulení povrchů, na což stěžovatelka upozornila ve své stížnosti. Z tohoto důvodu byl opět kontaktován stavebník, který provedl opětovnou opravu spočívající v zhutnění povrchů a jejich dodláždění do původního stavu (**důvodná stížnost**).

- **3** stížnosti se týkaly nedostatečné údržby zeleně. V prvním případě se jednalo o zanedbané zelené plochy přiléhající k zadní části **Vršovického zámečku** (část Heroldových sadů). Šetřením úředníků OŽD byl neutěšený stav potvrzen. Vzhledem ke skutečnosti, že v průběhu měsíce listopadu 2016 byla započata rekonstrukce této části Heroldových sadů, nebylo z důvodu efektivnosti přistoupeno k nápravným opatřením. V současné době rekonstrukce probíhá a ze strany OŽD již byla uzavřena smlouva se specializovanou společností, která bude zajišťovat údržbu zeleně v této oblasti (**částečně důvodná stížnost**). Druhá stížnost poukazovala na zanedbané zelené plochy nalézající se na pozemku parc. č. 880, v kú. Malešice (jedná se o část **Malešického lesa** přilehlou k ulici **Habrová**, Praha 3). Šetřením úředníků OŽD bylo zjištěno, že pozemek, který je ve vlastnictví soukromého subjektu, je ve stavu, který neodpovídá zák. o hl. m. Praze. Vlastník byl proto ze strany OŽD vyzván k nápravě závadného stavu. Vzhledem ke skutečnosti, že na předmětném pozemku se často zdržují osoby bez domova, byli o spolupráci v oblasti dodržování čistoty požádáni i strážníci OŘ MP Praha 10 (**částečně důvodná stížnost**). Ve třetím případě stěžovatel kritizoval nezajištění výměny uschlého stromku, který byl vysazen v **Malešickém parku** v rámci kampaně "**Strom za každé narozené dítě**". Pracovníci OŽD tento nedostatek již registrovali a společně s dalšími uschlými stromky jej reklamovali u dodavatelské společnosti. Bohužel reklamační řízení se protahuje až do současné doby. K výměně uschlých stromků vysazených v rámci uvedené akce dojde i v případě neuznání reklamace, s ohledem na vhodný čas výsadby však bude tato náprava realizována nejdříve v jarních měsících roku 2017 (**částečně důvodná stížnost**).
- **2** stížnosti se týkaly zakládání „černých skládek“. V prvním případě se jednalo o odkládání zbytků stavebního materiálu a stavebního odpadu na zelenou plochu v ulici **Jerevanská**, Praha 10. Šetřením pracovníků OŽD bylo zjištěno, že zbytky stavebního materiálu zde odložili pracovníci stavební společnosti, která v domech čp. 1064 – 1067 prováděla rekonstrukční práce. Zástupce stavebníka byl na závadný stav důrazně upozorněn, výsledkem čehož bylo okamžité odstranění veškeré suti a uvedení místa do původního stavu (**důvodná stížnost**). Druhá stížnost se týkala vznikající „černé“ skládky údajně po rekonstrukci inženýrských sítí v ulici **Přetlucká**, Praha 10. Šetřením pracovníků OŽD bylo zjištěno, že se nejedná o odpad vzniklý po rekonstrukci v ulici Přetlucká, ale že se jedná o domovní odpad, který zde zanechala neznámá osoba. Odpad byl odstraněn v rámci úklidových aktivit MČ Praha 10 při pravidelných svozech a likvidaci černých skládek (**důvodná stížnost**).

- V **1** případě poukazovala stěžovatelka na nedostatečnou aktivitu OŽD ve věci likvidace „plevele“ z dětského hřiště na rohu ulic **Přípotoční** a **Na Louži**, Praha 10. Stížnost byla prošetřena ze strany vedoucího OŽD, přičemž bylo zjištěno, že vegetace z dětského hřiště místy prorůstá oplocením hřiště (živý plot - clona uvnitř hřiště). I když nedošlo k omezení průchodu okolo vedoucího chodníku, byla ze strany OŽD zajištěna mimořádná údržba keřů a jejich upravení tak, aby nepřesahovaly hranici pozemku (**částečně důvodná stížnost**).
- **1** stížnost byla směřována na nevybudování protihlukové stěny chránící řadové domky, tzv. „Sedmidomky“, při ulici **U Vršovického hřbitova**, Praha 10. Stěžovatelé poukazovali na hluk a prašnost, která se v uvedené lokalitě každým rokem zvyšuje. OŽD se s názorem stěžovatelů ztotožnil, vybudování protihlukové stěny by vítal, komunikace U Vršovického hřbitova je však ve správě Technické správy komunikací hl. m. Prahy. Z tohoto důvodu byla tato organizace vyzvána k provedení aktualizace měření hlukové zátěže v této oblasti (poslední měření je z roku 2011) a k vyjádření se k uvedené problematice (**důvodná stížnost**).
- V **1** případě byla stížnost směřována na neoprávněný zábor parkovacích míst na **Kubánském náměstí**, Praha 10, před čp. 1270. Pracovníci OŽD zjistili, že zábor parkovacích míst na Kubánském nám. byl nezbytný pro odvoz mobilní šatny přistavené pro konání veřejných akcí na náměstí. Odvoz šatny však nemohl být uskutečněn v prvním plánovaném termínu z důvodu zablokování vozovky parkujícími vozidly. Termín odvozu byl tedy posunut na druhý den, tudíž se zábor parkovacích míst neplánovaně prodloužil, přičemž na přenosném dopravním značení již nedošlo k aktualizaci údajů. Vzhledem k časovému odstupu obdržené stížnosti od nastalé situace již nebylo přistoupeno k nápravným opatřením (**částečně důvodná stížnost**).
- **1** stížnost se týkala nečistot na chodníku před domem čp. 1020 v ul. **Nad Primaskou**, Praha 10. Kontrolou pracovníků OŽD bylo zjištěno znečištění chodníku zvratky. Na místo byli přivoláni pracovníci společnosti zajišťující úklid veřejného prostranství, kteří chodník uklidili. S ohledem na skutečnost, že není v silách úklidových firem reagovat na každé znečištění veřejného prostranství bezprostředně po jeho vzniku, byla tato stížnost vyhodnocena jako **částečně důvodná**.
- V **1** případě se stížnost týkala záboru veřejného prostranství před Strašnickým divadlem a nevhodného rozmístění kontejnerů v ulici **Brigádníků**, Praha 10. Šetřením bylo zjištěno, že zábor veřejného prostranství je řádně povolen, avšak umístění sběrných kontejnerů, které bránily ve výjezdu z ulice Brigádníků do ulice Solidarity, nebylo v souladu s příslušnými požadavky vyplývajícími ze zákona o pozemních komunikacích. Majitelé tyto kontejnery po výzvě OŽD přemístili na vhodnější stanoviště (**částečně důvodná stížnost**).
- **1** stížnost se týkala činnosti společností "Řezáč - nakládání s odpady s.r.o.", která dle stěžovatelů prováděla manipulaci s odpady v ulici **Niederleho**, Praha 10, bez příslušného povolení. Šetřením pracovníků OŽD bylo zjištěno, že v areálu společnosti

Řezáč - nakládání s odpady s.r.o. skutečně dochází k manipulaci s odpady přesto, že této společnosti již vypršela doba platnosti povolení k této činnosti. Jednatel společnosti k věci uvedl, že odpady již společnost nelikviduje, pouze dochází k jejich přesouvání v rámci areálu a jsou zčásti využívány k budování ochranného valu nezbytného k podání nové žádosti k pokračování v původní činnosti společnosti. OŽD v této věci soustředil i další podklady, které byly zaslány k rozhodnutí či případné sankci nadřízenému orgánu - MHMP (**důvodná stížnost**).

- **1** stížnost byla směřována na chování úředníka OŽD, který údajně měl odbýt stěžovatelku s dotazem ohledně karty ZTP s tím, že nemá úřední hodiny a vykázal jí z kanceláře. Vedoucí OŽD provedl s dotyčným úředníkem k věci pohovor, při kterém jmenovaný skutečnosti uváděné stěžovatelkou odmítl jako nepravdivé. Vzhledem k tomu, že se však u tohoto úředníka nejedná o první podobný případ, rozhodl vedoucí OŽD o jeho přeřazení na jinou pozici, ve které již nebude přicházet do styku se specifickými skupinami občanů (ZTP, důchodci apod.), u kterých je vyžadována jistá dávka empatie (**částečně důvodná stížnost**).

2 Stížnosti vyřizované v rámci přenesené působnosti

V rámci přenesené působnosti, tedy stížností podaných podle ustanovení § 175 SŘ, bylo ÚMČ Praha 10 v roce 2016 evidováno celkem **6** stížností, přičemž všechny tyto stížnosti byly směřovány na nesprávný úřední postup. Ve **2** případech byly tyto stížnosti, včetně spisové dokumentace, předány k rozhodnutí nadřízenému orgánu – v případě stížnosti týkající se činnosti OST odboru stavebního řádu MHMP a v případě stížnosti týkající se činnosti OOS odboru živnostenského a občanskosprávnímu MHMP. **Ani jedna ze zbývajících stížností nebyla vyhodnocena jako důvodná nebo částečně důvodná.** Porovnání stížností podaných podle ustanovení § 175 SŘ za roky 2014, 2015 a 2016, včetně jejich důvodnosti, je uvedeno v tabulce č. 18.

tabulka č. 18

	2014	2015	2016
stížnosti v oblasti přenesené působnosti vyřizované ÚMČ Praha 10	10	6	6
důvodné a částečně důvodné stížnosti	5	0	0
nedůvodné stížnosti	4	5	4
postoupené stížnosti	1	1	2

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

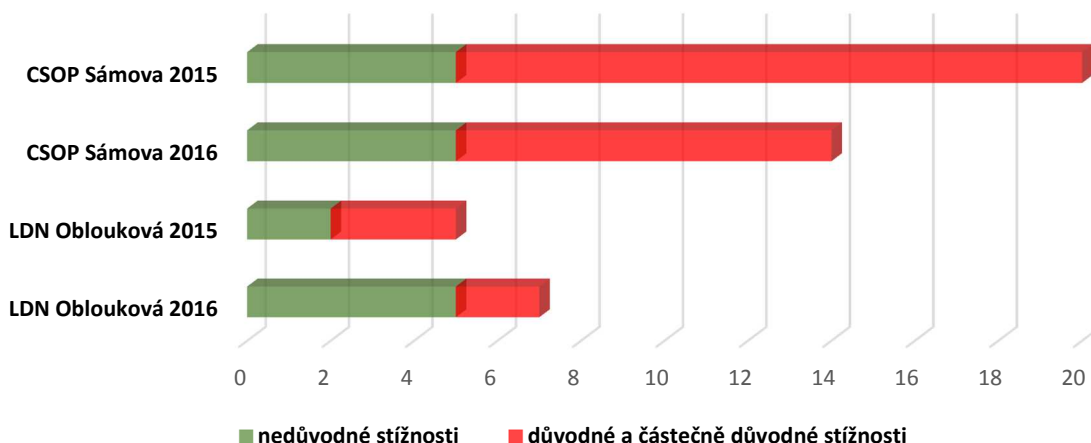
OŠK evidoval v roce 2016 celkem 4 stížnosti, které byly přímo vyřizovány organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10 v oblasti školství, 2 z těchto stížností byly z důvodu postoupeny k vyřízení jiným subjektům (v jednom případě pro věcnou a v jednom případě pro místní nepříslušnost). Ze zbývajících 2 stížností nebyla ani jedna vyhodnocena jako důvodná nebo částečně důvodná. Pro srovnání, v roce 2015 bylo OŠK evidováno celkem 6 stížností, které přímo vyřizovaly organizace zřízené městskou částí Praha 10 v oblasti školství, z nichž 1 stížnost byla vyhodnocena jako důvodná.

3.2 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče

OSO evidoval v roce 2016 celkem 21 stížností, které byly vyřizovány organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10 v oblasti sociální péče, 11 z těchto stížností bylo vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost 52,38 %**). Oproti roku 2015, kdy bylo v této oblasti vyřizováno 25 stížností, z nichž bylo 18 vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných, se počet obdržených stížností meziročně snížil o 16 %, u důvodnosti těchto stížností došlo dokonce k poklesu o 38,89 %. Přehled stížností vyřizovaných za rok 2016 v porovnání s rokem 2015 a jejich důvodnosti je znázorněný v grafu č. 5.

graf č. 5

Porovnání stížností vyřizované zřízenými organizacemi v oblasti sociálních služeb za roky 2015 a 2016



3.2.1 Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10

CSOP p.o., Sámova 7, Praha 10, bylo v roce 2016 vyřizováno celkem **14** stížností, z tohoto počtu podání bylo **9** vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost 64,29 %**):

- Ve **4** případech se jednalo o stížnosti na stravování. Ve dvou případech se jednalo o špatnou kvalitu stravy z **vývařovny Hostýnská**. Tyto případy byly předány z CSOP p.o. Sámova k řešení dodavateli služeb, společnosti **Praha 10 – Majetková, a.s.** Ve **2** případech bylo poukazováno na nedostatky týkající se stravy v **Domově seniorů U Vršovického nádraží** – nenakrájené okurky a nedodání objednané mleté stravy. I v těchto případech byly nedostatky řešeny s dodavatelem služeb, společností **Praha 10 – Majetková, a.s.** Ve všech uvedených případech byla dodavatelem přijata příslušná opatření a stížnosti se již neopakovaly (**důvodné stížnosti**).
- Ve **2** případech se stížnosti klientů CSOP týkaly ztráty prádla v **Domově spokojeného žití Zvonková**. Šetřením vedení domova bylo zjištěno, že příčinou bylo špatné označení prádla. Z tohoto důvodu byly vydány pokyny k důslednější kontrole označení prádla pro jeho další předávání prádelně (**částečně důvodné stížnosti**).
- **1** stížnost byla směřována na štěkot psa jedné z klientek **Domova spokojeného žití Zvonková**. Dotyčná klientka byla ze strany vedení DSŽ upozorněna na porušování Domovního řádu a nájemní smlouvy, s ohledem na možnosti DSŽ byla záležitost vyřešena přestěhováním této klientky do jiného bytu, kde hlasový projev psa není překážkou ostatním klientům (**důvodná stížnost**).
- **1** stížnost se týkala nevhodného a bezohledného chování mládeže před objektem **Domova spokojeného žití Zvonková**. Záležitost byla řešena upozorněním bezpečnostní službě, která přijala opatření ke zvýšení bezpečnosti a klidu klientů DSŽ (**důvodná stížnost**).
- V **1** případě byla stížnost namířená proti nevhodnému chování pracovnice ve výdeji stravy v **Domově seniorů Vršovický zámeček**. Vzhledem ke skutečnosti, že se jednalo o zaměstnankyni dodavatelské organizace **Praha 10 – Majetková, a.s.** byla záležitost řešena s ředitelem této společnosti. Po prošetření incidentu byla stížnost shledána jako důvodná, s dotyčnou pracovnící bylo její chování projednáno a v této souvislosti jí bylo vysloveno důrazné napomenutí (**důvodná stížnost**).

CSOP p.o., Sámova 7, Praha 10, byla v roce 2016 přijata **3** 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

LDN p.o., Oblouková 7, Praha 10, bylo v roce 2016 vyřizováno celkem **7** stížností, z tohoto počtu byly **2** stížnosti vyhodnoceny jako částečně důvodné (**důvodnost 28,57 %**):

- V **1** případě se jednalo o stížnost, která byla směřována na nedostatečnou péči o klientku ve výrazně pokročilém věku. Šetřením vedení **LDN Oblouková** byla stížnost shledána za částečně důvodnou, případ byl řešen přeložením pacientky na jiné oddělení a byla přijata opatření na zlepšení komunikace s příbuznými pacientky (**částečně důvodná stížnost**).
- **1** stížnost se týkala nevhodného chování sanitáře a podezření na konzumaci alkoholu v pracovní době. Kontrolou vedení **LDN Oblouková** se požívání alkoholu nepotvrdilo, nevhodné chování bylo se sanitářem řešeno pohovorem a snížením osobního příplatku. Pracovní chování a jednání dotyčného pracovníka je nyní pod zvýšeným ohledem staniční sestry oddělení (**částečně důvodná stížnost**).

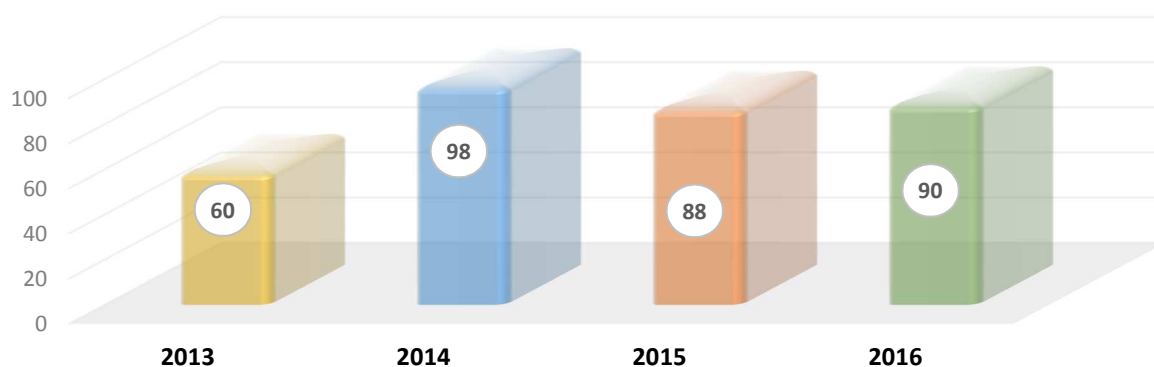
LDN p.o., Oblouková 7, Praha 10, bylo v roce 2016 přijato **1** podání, které by bylo možno klasifikovat jako podnět, jednalo se o upozornění na odnášení stravy z oddělení. Provedenou kontrolou bylo zjištěno, že dvě pracovnice z přípravy stravy se podílejí na krádežích potravin. S oběma ženami byl po tomto zjištění rozvázán pracovní poměr.

4 Pochvalná podání

ÚMČ Praha 10 obdržel v roce 2016 celkem **90** 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 2015, kdy bylo evidováno celkem 88 pochvalných podání, se jedná o meziroční nárůst o 2,27 %. Počet přijatých podání a jejich porovnání s roky 2013, 2014 a 2015 je znázorněn v grafu č. 6.

graf č. 6

Porovnání počtu pochvalných podání za roky 2013, 2014, 2015 a 2016



4.1 Počet pochval podle jednotlivých odborů ÚMČ Praha 10

V níže uvedené tabulce č. 19 a grafu č. 7 lze porovnat počet pochval³ adresovaných jednotlivým odborům ÚMČ Praha 10. Za sledované období roku 2016 se nejvíce pochval týkalo OŽD (**28 pochvalných podání**), což představuje **29,17 %** ze všech pochval směřovaných na odbory ÚMČ Praha 10. V počtu pochvalných podání je na druhém místě OOS s **27 pochvalnými podáními (28,12 %)**. Společně oba uvedené odbory obdržely více než 50 % z celkového počtu pochvalných podání zaslaných na ÚMČ Praha 10 v roce 2016, přesně se jedná o **57,29 %**.

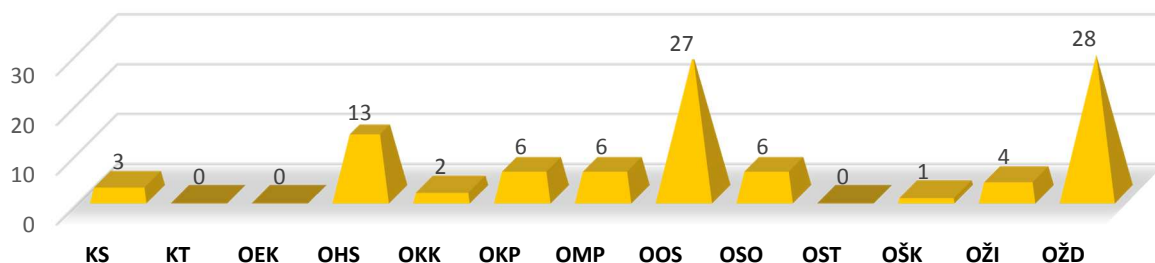
³ Ve 3 případech směřovala pochvalná podání do působnosti dvou či více odborů. Z tohoto důvodu zde uvedené údaje nekorespondují s údaji o celkovém počtu obdržených pochval.

tabulka č. 19

Odbor / rok	2013	2014	2015	2016
KS	1	1	3	3
KT	15	0	0	0
OEK	0	0	0	0
OHS	1	0	4	13
OKK	4	5	0	2
OKP	6	31	20	6
OMP	3	4	10	6
OOS	5	24	22	27
OSO	6	5	5	6
OST	7	4	4	0
OŠK	0	0	0	1
OŽI	1	3	1	4
OŽD	14	23	26	28
Celkem za rok	63	100	95	96

graf č. 7

Počet pochvalných podání směřovaných na jednotlivé odbory ÚMČ Praha 10 v roce 2016



4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi

Z celkového počtu pochvalných podání obdrženy za rok 2016 (90) jich **77 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. 20. 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. 20

rok	Pochvalná podání týkající se konkrétního úředníka	Stížnosti týkající se konkrétního úředníka	
		celkem	důvodné / č. důvodné
2013	60	20	5
2014	93	30	11
2015	73	18	2
2016	77	19	7 ⁴

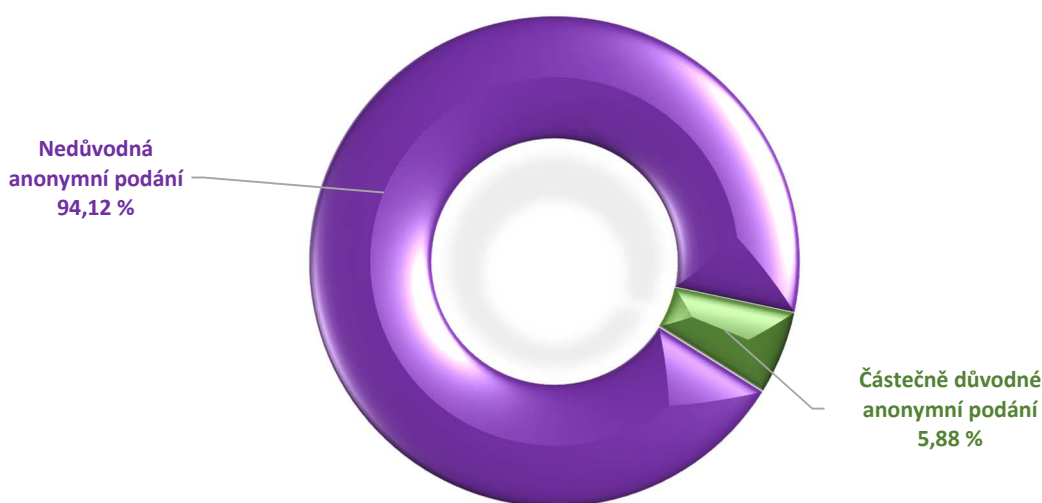
⁴ Jednalo o 3 důvodné stížnosti a 4 částečně důvodné stížnosti, konkrétní případy jsou blíže rozebrány v kapitole č. 1. Ke všem zde uvedeným důvodným a částečně důvodným stížnostem byla vedoucími pracovníky přijata nápravná opatření, 2 z úředníků, jichž se tyto stížnosti týkaly, již nejsou zaměstnanci ÚMČ Praha 10.

5 Anonymní podání

V roce 2016 bylo na OKK evidováno **17** anonymních podání, z nichž pouze **1** podání bylo vyhodnoceno jako částečně důvodné. Oproti roku 2015, kdy OKK evidoval celkem 13 anonymních podání, došlo u přijatých anonymních podání **k navýšení o 30,77 %**. Pokud se týká důvodnosti, tak tato v roce 2015 činila se 3 důvodnými anonymy 23,08 %, v roce 2016 zaznamenala výrazný **pokles, a to na 5,88 %**. 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 životního prostředí, dopravy a rozvoje

V průběhu roku 2016 byla OŽD vyřizována **1** anonymní stížnost, která byla vyhodnocena jako částečně důvodná (celkem byly OŽD vyřizováno 6 anonymních podání, **důvodnost tedy činí 16,66 %**):

- **1** anonymní podání upozorňovalo na nepořádek před domem V předpolí 3, Praha 10 a na pokus neoprávněně získat do nájmu obecní byt po zemřelém nájemníkovi. Místním šetřením pracovníků OŽD bylo zjištěno, že před domem na adrese **V Předpolí čp. 1304**, Praha 10 se v zeleném pásu nachází plastový pytel s odpadky. Uvedený nepořádek byl neprodleně odstraněn, připomínky ke stavu zeleně byly zaslány z OŽD na správce komunikace, TSK. Pokud se týká údajného pokusu o nelegální získání obecního bytu, skutečnosti uváděné anonymním podatelem se nepotvrdily (**částečně důvodné anonymní podání**).

6 Petice

V souladu s bodem 5.3 instrukce QI 82-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*, v roce 2016 vyřizoval a vyhodnocoval přijaté petice Kontrolní výbor Zastupitelstva MČ Praha 10 (dále jen „KoV“). V roce 2016 byla OKK, stejně jako v roce 2015, evidována **4** podání, která byla klasifikována jako petice. Všechny petice evidované v roce 2016 byly v souladu s instrukcí QI 82-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*, předány k vyřízení KoV.

Pozn.: 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 s 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.

7 Korespondence

V roce 2016 bylo na OKK evidováno **26** podání, která svým obsahem nebyla klasifikována jako stížnost, pochvalné podání, anonymní podání nebo petice ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*. Pisatelé se v těchto případech obraceli na ÚMČ Praha 10 s žádostmi o radu, dotazy, podněty ke zlepšení činnosti apod. V roce 2015 bylo rovněž 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 2016. Kontrola plnění této instrukce byla prováděna úředníky OKK průběžně při šetření jednotlivých podání.

Počet podání doručených v roce 2016 poklesl oproti roku 2015 o **4,1** %. Pozitivní skutečností je, že počet stížností se snížil o **32,12** %. Důvodnost všech stížností v procentním vyjádření vzrostla, a to z 30,64 % v roce 2015, na **44,06** % v roce 2016. Nejvíce stížností vyřizoval OKK.

Počet pochval obdržených v roce 2016 se oproti roku 2015 zvýšil z 88 na 90 (o **2,27** %). Počet obdržených pochvalných podání zároveň činí **29,61** % 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 OŽD.

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 2016 se kvalita procesů, zahrnujících každodenní činnosti úředníků ÚMČ Praha 10, drží na velmi dobré úrovni.

Seznam zkratk

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
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