

**MĚSTSKÁ ČÁST  
PRAHA 10**

**ÚŘAD MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 10**  
**ODBOR KONTROLY A KOMUNIKACE**

---

**Rozbor plnění instrukce**

**QI 83-01-02 Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic  
za rok 2025**

**zpracoval:** Mgr. Tereza Matoušová, vedoucí oddělení stížností a svobodného přístupu k informacím  
**ověřil:** Mgr. Tomáš Kosmel, vedoucí odboru kontroly a komunikace  
**v Praze:** 17. 04. 2026

## Obsah

Úvod .....	4
1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti .....	6
1.1 Prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti .....	7
1.2 Nedodržení termínu stanoveného pro vyřízení stížnosti .....	8
1.3 Postoupené stížnosti .....	8
1.4 Stížnosti v rámci samostatné působnosti – důvodnost .....	9
1.5 Odbor bytů a nebytových prostor .....	9
1.6 Odbor dopravy .....	11
1.7 Odbor hospodářské správy .....	12
1.8 Odbor kontroly a komunikace .....	12
1.9 Odbor kultury a projektů .....	14
1.10 Odbor majetkoprávní .....	14
1.11 Odbor občanskosprávní .....	15
1.12 Odbor sociální .....	16
1.13 Odbor školství .....	16
1.14 Odbor životního prostředí .....	16
2 Stížnosti vyřizované v režimu přenesené působnosti .....	18
2.1 Odbor dopravy .....	18
2.2 Odbor občanskosprávní .....	19
2.3 Odbor sociální .....	19
2.4 Odbor stavební .....	20
2.5 Odbor životního prostředí .....	21
3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10 .....	22
3.1 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství .....	22
3.1.1 Základní školy .....	22
3.1.2 Mateřské školy .....	24
3.1.3 Školní jídelny Praha 10, příspěvková organizace .....	25
3.2 Organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti sociální péče .....	26
3.2.1 Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10 p. o., Sámova 29/7, Praha 10 ...	27
3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice p. o., Oblouková 837/7, Praha 10 .....	27
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
6	Petice.....	32
7	Korespondence .....	32
8	Závěr .....	33
	Seznam zkratk.....	34

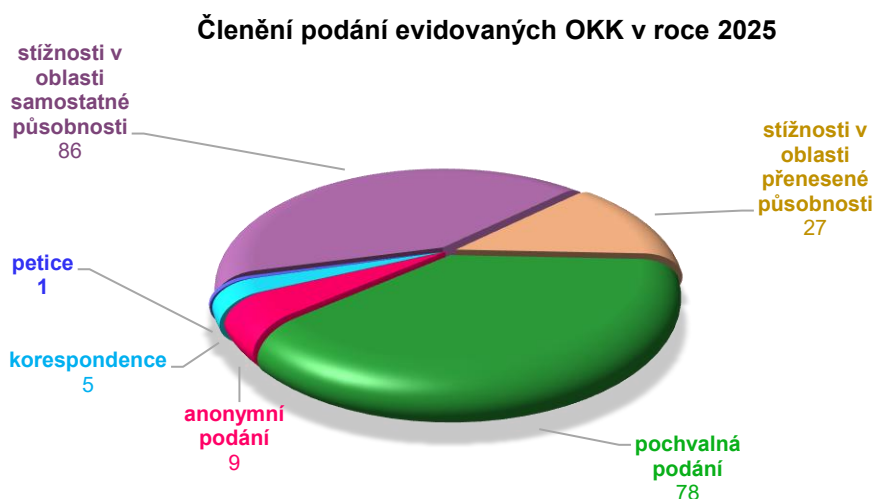
## Úvod

OKK evidoval v roce 2025 celkem **206 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 **113 stížností** (86 stížností vyřizovaných v rámci samostatné působnosti, 27 stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti), **78 pochvalných podání**, **9 anonymních podání**, **1 petice** a **5 podání vyřizovaných jako korespondence**. Přehled přijatých podání za rok 2025 a jejich porovnání s roky 2022, 2023 a 2024 jsou uvedeny v tabulce č. 1, členění podání přijatých v roce 2025 je pak znázorněno v grafu č. 1.

tabulka č. 1<sup>1</sup>

oblast / rok	2022	2023	2024	2025
<b>Stížnosti v oblasti samostatné působnosti</b>	99	87	91	<b>86</b>
<b>Stížnosti v oblasti přenesené působnosti</b>	14	14	18	<b>27</b>
<b>Pochvalná podání</b>	113	89	120	<b>78</b>
<b>Anonymní podání</b>	8	12	4	<b>9</b>
<b>Petice</b>	2	4	5	<b>1</b>
<b>Korespondence</b>	10	10	8	<b>5</b>
<b>Celkem za rok</b>	<b>246</b>	<b>216</b>	<b>246</b>	<b>206</b>

graf č. 1



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

V roce 2025 bylo ÚMČ Praha 10 doručeno 206 podání majících charakter stížnosti, pochvaly, anonymního podání, petice či korespondence ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*, což je o 40 podání méně než v roce 2024 (pokles činí 16,26 %). Stížností vyřizovaných v režimu samostatné působnosti bylo o 5 méně (o 5,49 %), stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti bylo o 9 více, v tomto případě se jedná o nárůst o 50 %. Snížení počtu podání je výrazné u pochvalných podání, kterých bylo v roce 2025 evidováno 78, tedy o 42 méně než v roce 2024 (v procentním vyjádření se jedná o pokles o 35 %). Petic bylo v roce 2024 vyřizováno o 4 méně než v roce 2024 (pokles o 80 %), anonymních podání o 5 více (nárůst o 125 %) a podání s korespondencí ve smyslu QI 83-01-02 o 3 méně (pokles o 37,5 %).

Nad rámec doručených stížností, pochval, anonymních podání, petic a korespondence bylo na ÚMČ Praha 10 doručeno dalších **55** podání, jejichž obsah však nepoukazoval na nesprávný úřední postup, ani na nevhodné chování zaměstnanců úřadu. Tato podání byla po věcném posouzení z větší části vyhodnocena jako **podněty k zahájení řízení** podle § 42 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád. Z uvedeného důvodu se v těchto 55 případech nejednalo o typ podání, která by byla ze strany OKK dozorována či evidována ve smyslu QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*.

Centrální evidenci předmětných podání v roce 2025 vedl, stejně jako v minulých letech, OKK, který mimoto dozoroval dodržování lhůt pro jejich vyřízení. Kromě již uvedeného vyřizoval i osobní návštěvy občanů a telefonické dotazy, které se týkaly převážně oblasti občanského soužití, veřejného pořádku, čistoty nebo oblasti bezdomovectví.

Procentní vyjádření podání evidovaných a dozorovaných OKK v roce 2025:

- **41,75 %** stížností vyřizovaných v režimu samostatné působnosti (rok 2024 činil 36,99 %)
- **13,11 %** stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti (rok 2024 činil 7,32 %)
- **37,86 %** pochvalných podání (rok 2024 činil 48,78 %)
- **4,37 %** anonymních podání (rok 2024 činil 1,63 %)
- **0,48 %** petic (rok 2024 činil 2,03 %)
- **2,43 %** korespondence (rok 2024 činil 3,25 %).

Z celkového počtu **206** podání, evidovaných na OKK v roce 2025, bylo **184** doručeno elektronicky (z toho **144** bylo zasláno e-mailem a **40** doručeno datovou schránkou), **14** podání bylo doručeno osobně, **5** prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb a **3** podání byla přijata telefonicky.

## 1 Stížnosti vyřizované v rámci samostatné působnosti

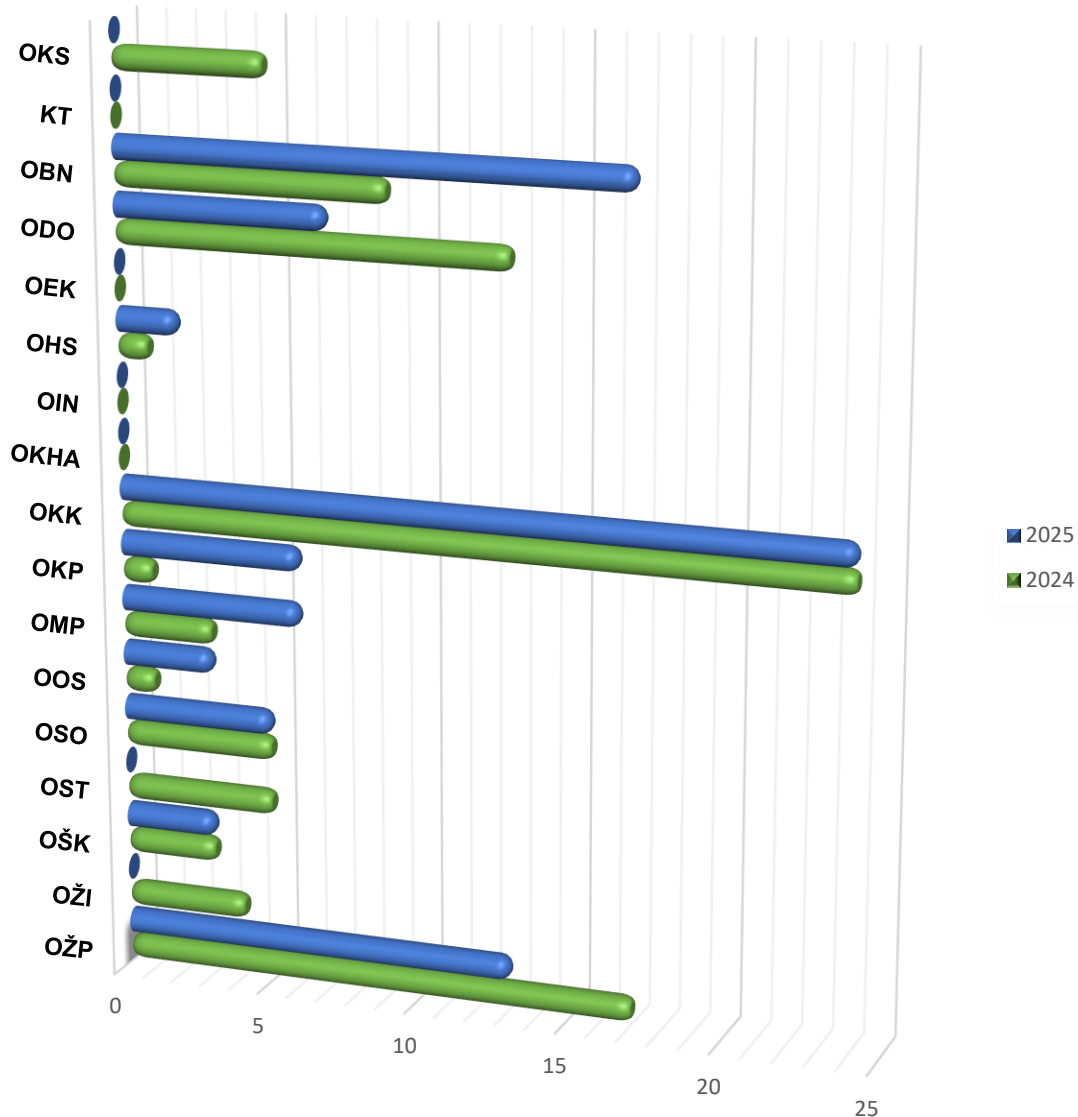
V tabulce č. 2 a grafu č. 2 lze porovnat počet stížností doručených KT a odborům ÚMČ Praha 10 za roky 2024 a 2025.

tabulka č. 2

Zkratka	Název odboru	2024	2025	Rozdíl
OKS	odbor kanceláře starosty MČ Praha 10	5	0	-5
KT	kancelář tajemníka ÚMČ Praha 10	0	0	0
OBN	odbor bytů a nebytových prostor	9	17	+8
ODO	odbor dopravy	13	7	-6
OEK	odbor ekonomický	0	0	0
OHS	odbor hospodářské správy	1	2	+1
OIN	odbor informatiky	0	0	0
KHA	odbor kancelář hlavního architekta	0	0	0
OKK	odbor kontroly a komunikace	24	24	0
OKP	odbor kultury a projektů	1	6	+5
OMP	odbor majetkoprávní	3	6	+3
OOS	odbor občanskosprávní	1	3	+2
OSO	odbor sociální	5	5	0
OST	odbor stavební	5	0	-5
OŠK	odbor školství	3	3	0
OŽI	odbor živnostenský	4	0	-4
OŽP	odbor životního prostředí	17	13	-4
Celkem		91	86	-5

graf č. 2

Porovnání počtu obdržených stížností po jednotlivých odborech ÚMČ Praha 10 za roky 2024 a 2025



Z tabulky č. 2 a grafu č. 2 vyplývá, že v roce 2025 bylo nejvíce stížností (**24**) vyřizováno OKK. Druhý největší objem stížností v počtu **17** vyřizoval OBN následovaný OŽP s **13** vyřizovanými stížnostmi.

### 1.1 Prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti

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

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

Lhůtu pro vyřízení stížnosti lze překročit jen ve výjimečných a řádně odůvodněných případech, na základě žádosti zaslané formou interního sdělení a pouze se souhlasem VED OKK. V roce 2025 obdržel OKK celkem 5 žádostí o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti, a to v jednom případě od OSO a ve čtyřech případech z OMP. Argumenty, které byly uvedené v těchto žádostech, byly řádně odůvodněné, proto jim bylo ve všech pěti případech vyhověno. Přehled prodloužených lhůt pro vyřízení stížnosti za rok 2025 a jejich porovnání s roky 2022, 2023 a 2024 je uveden v tabulce č. 3.

**tabulka č. 3**

úkon / rok	2022	2023	2024	2025
<b>Prodloužení lhůt pro vyřízení stížnosti</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

### 1.2 Nedodržení termínu stanoveného pro vyřízení stížnosti

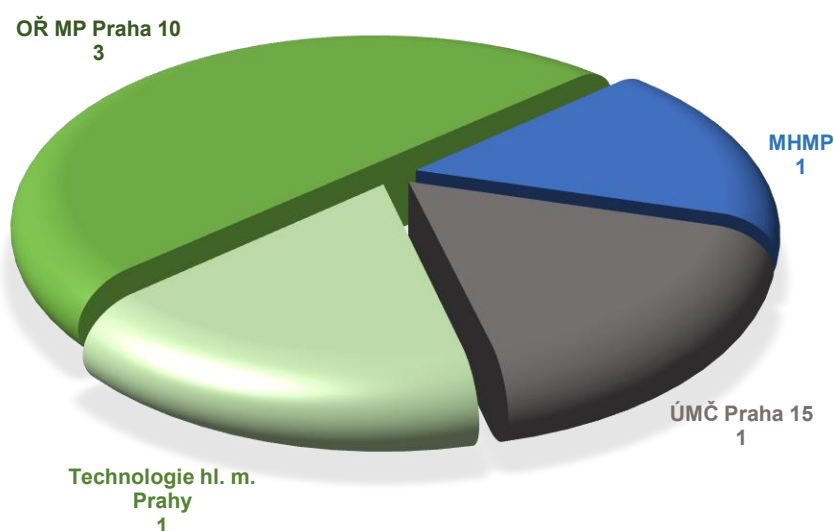
V roce 2025 došlo ke 5 případům, kdy nebyla dodržena stanovená lhůta pro vyřízení stížnosti vyřizované v režimu samostatné působnosti. 2 stížnosti vyřizoval OKP, 1 OŽP a 2 OMP. V případě 1 stížnosti, kterou vyřizoval OMP, nebylo na stížnost odpovězeno, a to i přes opakované urgency ze strany OKK. Z tohoto důvodu nebude ani provedeno vyhodnocení důvodnosti všech stížností, předaných k vyřízení na OMP v roce 2025 (viz podkapitola 1.10).

### 1.3 Postoupené stížnosti

Celkem u 6 stížností obdržených v roce 2025 nebyl ÚMČ Praha 10 věcně nebo místně příslušným orgánem k jejich vyřízení. Předmětné stížnosti tak byly, bez vyhodnocení důvodnosti, postoupeny příslušným subjektům k přijetí vlastních opatření. O postoupení podání byl podatel vždy informován. Počet postoupených stížností je, ve srovnání s rokem 2024, nižší o 1. Stížnosti postoupené konkrétním subjektům jsou znázorněny v grafu č. 3.

**graf č. 3**

**Stížnosti postoupené k vyřízení jiným subjektům v roce 2025**



#### 1.4 Stížnosti v rámci samostatné působnosti – důvodnost

Stížnosti vyřizované v režimu samostatné působnosti lze chápat jako prostředek k řešení či nápravě veřejných problémů nebo k urovnání osobních záležitostí občanů. V roce 2025, z celkového počtu **86** obdržených stížností směřovaných do oblasti samostatné působnosti, bylo **6** stížností postoupeno k vyřízení jiným, věcně či místně příslušným subjektům. Odborům ÚMČ Praha 10 tedy bylo v roce 2025 předáno k vyřízení **80** stížností týkajících se samostatné působnosti. V následujícím přehledu důvodnosti není zahrnuta 1 stížnost, kterou vyřizoval OMP, viz odůvodnění v podkapitolách 1.2 Nedodržení termínu stanoveného pro vyřízení stížnosti, 1.10 Odbor majetkoprávní. Dále není v přehledu důvodnosti zahrnuta **1** stížnost, kterou vyřizoval OŠK, viz odůvodnění v podkapitole 1.13 Odbor školství.

Po prošetření bylo, z redukovaných **78** vyřizovaných stížností, **33** stížností vyhodnoceno jako nedůvodných, zbylých **45** stížností pak bylo vyhodnoceno jako důvodných nebo částečně důvodných (**důvodnost tedy činila 57,69 %**). S ohledem na výše uvedenou redukci počtu vyřizovaných stížností nebylo, z důvodu objektivnosti, provedeno procentní porovnání s výsledky roku 2024.

Přehled obdržených stížností za rok 2025 a jejich členění na důvodné a částečně důvodné, nedůvodné a postoupené k vyřízení jiným subjektům včetně porovnání s obdobnými údaji za roky 2022, 2023, a 2024 je uvedeno v tabulce č. 4.

tabulka č. 4

důvodnost / rok	2022	2023	2024	2025
Stížnosti v oblasti samostatné působnosti	99	87	89 <sup>2</sup>	<b>85<sup>3</sup></b>
Důvodné a částečně důvodné stížnosti	42	41	34	<b>45</b>
Nedůvodné stížnosti	39	38	48	<b>33</b>
Postoupené stížnosti	18	8	7	<b>6</b>

V následujících podkapitolách je uveden přehled stížností vyřizovaných jednotlivými odbory ÚMČ Praha 10. Jsou zde stručně popsány **všechny případy důvodných a částečně důvodných stížností** včetně přijatých opatření k nápravě. OKS, KT, OEK, OIN, KHA, OST a OŽI v roce 2025 žádnou stížnost v režimu samostatné působnosti nevyřizovaly, z tohoto důvodu nejsou v tomto přehledu uvedeny.

#### 1.5 Odbor bytů a nebytových prostor

tabulka č. 5

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
17	0	9	4	4

<sup>2</sup> Celkový počet stížností vyřizovaných v režimu samostatné působnosti snížený o 1 stížnost předanou k vyřízení na OMP u které do současné doby není zřejmé, zda byla vyřízena a nelze tedy vyhodnotit ani jejich důvodnost

<sup>3</sup> Celkový počet stížností vyřizovaných v režimu samostatné působnosti snížený o 1 stížnost předanou k vyřízení na OMP u které do současné doby není zřejmé, zda byla vyřízena a nelze tedy vyhodnotit ani jejich důvodnost

V roce 2025 bylo OBN vyřizováno celkem **17** stížností. Po prošetření bylo **9** stížností vyhodnoceno jako nedůvodných, **4** stížnosti jako důvodné a **4** jako částečně důvodné (**důvodnost činila 47,06 %**).

#### **Důvodné stížnosti:**

Byla evidována **1** stížnost týkající se nadměrného hluku pocházejícího z provozu pivnice Ferdinand v domě na adrese Bulharská 734/28. Šetřením OBN bylo zjištěno, že předmětný nebytový prostor je pronajat společnosti Pivovar Ferdinand, s.r.o., a že jsou dlouhodobě a opakovaně evidovány důvodné stížnosti na nadměrnou hlučnost a nedodržování provozní doby. Z těchto důvodů přistoupil pronajímatel k ukončení nájemního vztahu.

**1** stížnost se týkala dlouhodobého narušování klidného soužití v domě na adrese Černokostelecká 1773/99. Z provedeného šetření OBN vyplynulo, že nájemci, kteří byli vyzváni k podání vysvětlení, popsané problémy potvrdili. Nájemce přislíbil nápravu a zklidnění situace.

V **1** případě se stížnost týkala závažných hygienických a bezpečnostních problémů v domě na adrese Karpatská 15, souvisejících s chovem velkého množství zvířat v jedné bytové jednotce. OBN provedl místní šetření, při němž byl zápach skutečně zjištěn. Nájemci byli vyzváni k nápravě, zejména k zajištění pořádku a hygieny, provádění běžné údržby bytu a ke snížení počtu chovaných zvířat. Nájemci přislíbili odstranění závadného stavu. Současně byl podán podnět OŽP pro podezření na možné týrání zvířat, který je řešen ve spolupráci s veterinární správou.

**1** stížnost se týkala dlouhodobého narušování občanského soužití a ohrožování bezpečnosti ze strany nájemníků bytové jednotky v domě na adrese Dvouletky 1822/18, v jejichž důsledku do domu opakovaně zasahuje Policie ČR, aniž by došlo k trvalé nápravě. Nájemníci byli OBN vyzváni k podání vysvětlení, na které se nedostavili. Následně bylo provedeno místní šetření, při němž byli nájemci v bytě zastíženi a s obsahem stížnosti souhlasili. Přislíbili nápravu spočívající zejména v úklidu společných prostor a v dodržování zásad slušného chování. Současně jim byla doručena výzva k odstranění závadného chování a OBN uvedl, že užívání bytové jednotky bude nadále monitorováno.

#### **Částečně důvodné stížnosti:**

Z **1** obdržené stížnosti vyplynulo, že obyvatelé ulice Rybalkova dlouhodobě vnímají zhoršující se situaci v souvislosti s provozem azylového domu pro ženy bez domova. Podle stížnosti dochází v okolí zařízení opakovaně k narušování nočního klidu a veřejného pořádku, zejména k hlasitým hádkám, používání vulgarismů, fyzickým konfliktům a k výskytu osob pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek. Nájemcem objektu je spolek NADĚJE, který provozuje azylový dům na základě dlouhodobé nájemní smlouvy. OBN stěžovatele informoval, že nájemce je povinen zajistit provoz zařízení tak, aby nedocházelo k obtěžování okolí nadměrným hlukem či jiným rušivým chováním. Nájemce uvedl, že jednotlivé podněty řeší individuálně, spolupracuje s Policií ČR a Městskou policií hl. m. Prahy a přijímá opatření zejména formou individuální práce s klientkami a průběžného monitoringu provozu. Současně sdělil, že dle jeho evidence se jedná spíše o ojedinělé události, často probíhající mimo objekt zařízení. OBN ověřil, že Městská policie hl. m. Prahy od začátku roku evidovala pouze jedno oznámení související s azylovým domem a při provedených kontrolách nebyly zjištěny závady. Nájemce byl přesto znovu upozorněn na nutnost důsledného dodržování nočního klidu a veřejného pořádku.

**1** stížnost upozorňovala na dlouhodobé problémy související s provozem sklepních kójí v bytovém domě, zejména na narušování pořádku, opakované rušení klidu a nevhodné chování nájemců sklepních prostor. OBN situaci prověřil a konstatoval, že sklepní prostory jsou pronajaty na základě nájemní smlouvy a že nájemce je povinen užívat pronajaté prostory tak, aby nedocházelo k obtěžování ostatních obyvatel domu. Podnět byl prověřen rovněž ve spolupráci s Městskou policií hl. m. Prahy. Provedené kontroly neprokázaly systémové ani opakované porušování veřejného pořádku. Nájemce byl nicméně upozorněn na povinnost dodržovat stanovená pravidla a zachovávat pořádek.

1 stížnost se týkala výskytu štěnic v bytovém domě v Malešicích. Dle sdělení správcovské firmy byly zásahy proti výskytu štěnic prováděny opakovaně již v roce 2023 a znovu v roce 2025. Poslední kontrola provedená dne 24. 9. 2025 výskyt štěnic již nepotvrdila. Po dalším hlášení v letních měsících byla objednána další ošetření, která provádí jiná specializovaná firma křížovou metodou. Stěžovateli bylo opakovaně sděleno, že je nezbytné provádět důkladný úklid bytové jednotky, a bylo mu nabídnuto zprostředkování úklidových služeb. Při následném telefonickém kontaktu stěžovatel potvrdil, že v posledních 14 dnech již k výskytu štěnic nedošlo.

1 stížnost se týkala nadměrného hluku a dalších rušivých jevů souvisejících s provozem komunitního centra Malý Eden. Stěžovatelka uvedla, že do její bytové jednotky proniká hluk z běžného provozu kavárny, jako je cinkání sklenic, zvuk kávovaru či přesouvání židlí, a dále kouř z hloučků kuřáků před provozovnou. Podle stížnosti provozovatel v posledních měsících nerespektuje provozní dobu ani noční klid, hosté se v prostorách zdržují do pozdních nočních hodin a dochází k hlasitému zpěvu, hudbě a dalšímu rušení. Provoz nebytového prostoru je upraven nájemní smlouvou, která stanoví provozní dobu kavárny do 21.00 hodin a ukládá nájemci povinnost zajistit, aby provoz neobtěžoval okolí nadměrným hlukem či jiným rušivým chováním. Zástupci nájemce byli OBN pozváni k projednání podnětu. Předsedkyně spolku uvedla, že si není vědoma porušování nočního klidu, a vysvětlila, že hluk může vznikat při úklidu po zavírací době. Provozovatel přijal některá technická opatření, zejména opatření židlí filcovými chrániči, přesun manipulace se sudy do dopoledních hodin a umístění upozornění na zákaz kouření. Nájemce byl současně upozorněn na nutnost důsledného dodržování nočního klidu a veřejného pořádku, přičemž OBN zdůraznil, že další porušování povinností může být posuzováno jako hrubé porušení nájemní smlouvy s možnými důsledky až v podobě výpovědi z nájmu.

## 1.6 Odbor dopravy

tabulka č. 6

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
7	0	4	0	3

V roce 2025 bylo ODO předáno k vyřízení celkem 7 stížností. 4 stížnosti byly vyhodnoceny jako nedůvodné a 3 stížnosti jako částečně důvodná (**důvodnost tedy činila 42,86 %**).

### Částečně důvodné stížnosti:

Byla evidována 1 stížnost týkající se způsobu komunikace zaměstnance ODO. Stěžovatel uvedl, že na svůj původní e-mailový dotaz obdržel pouze velmi stručnou odpověď a na následné doplňující dotazy již žádnou reakci. Stížnost byla prověřena vedoucím odborem dopravy. Bylo konstatováno, že odpověď zaměstnance mohla působit příliš stručně, a v tomto rozsahu byla stížnost shledána částečně důvodnou. Současně bylo zjištěno, že zaměstnanec ODO poskytl stěžovateli veškeré informace, které měl v daném okamžiku k dispozici, a nemohl poskytnout podrobnější vyjádření, neboť část dotazované problematiky spadá do působnosti Technické správy komunikací hl. m. Prahy, nikoli ÚMČ Praha 10.

1 stížnost se týkala problémů s parkováním v okolí stadionu Ďolíček v době konání fotbalových utkání, kdy je parkovací kapacita v přilehlých ulicích výrazně překračována. ODO se touto problematikou dlouhodobě a aktivně zabývá. Ve spolupráci s Městskou policií hl. m. Prahy a dopravními odborníky byla přijata opatření směřující k minimalizaci problémů s parkováním a k zajištění plynulosti dopravy, zejména v době konání sportovních akcí. ODO současně jedná s vlastníkem stadionu o dalších opatřeních ke zklidnění dopravní situace, zejména prostřednictvím posílení městské hromadné dopravy

z lokalit, kde jsou zejména mimopražští návštěvníci motivováni odstavit svá vozidla. V přípravě je rovněž výstavba parkoviště typu P+R u železniční zastávky Zahradní Město, odkud je stadion dostupný vlakem přibližně do 6 minut. Výstavba parkovacích domů v bezprostředním okolí stadionu není považována za vhodné řešení.

1 stížnost poukazovala na chování úřednice na přepážce odboru dopravy. Stěžovatelka uvedla, že se dostavila k úhradě parkovacího oprávnění na další období, avšak její pořadové číslo se nezobrazovalo na displeji vyvolávacího systému. Po prošetření situace ze strany ODO bylo zjištěno, že k dané situaci došlo v důsledku vzájemného nedorozumění mezi stěžovatelkou a úřednicí. ODO současně vysvětlil princip fungování vyvolávacího systému, v němž nelze pořadová čísla přeskakovat; čísla jsou zobrazována na obrazovkách a v případě, že se klient na první vyvolání nedostaví, je číslo vyvoláno opakovaně, případně je po určité době systémem přesunuto, aby bylo zajištěno plynulé odbavování klientů v době zvýšené vytíženosti.

### 1.7 Odbor hospodářské správy

tabulka č. 7

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

OHS byly v roce 2025 předány k vyřízení 2 stížnosti, tyto byly po prošetření vyhodnoceny jako nedůvodné (důvodnost tedy činila 0 %).

### 1.8 Odbor kontroly a komunikace

tabulka č. 8

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
24	6	7	9	2

OKK v roce 2025 obdržel 24 stížností. Z tohoto počtu bylo 6 stížností postoupeno k vyřízení jiným, věcně a místně příslušným subjektům, ze zbývajících 20 stížností, které OKK vyřizoval, bylo 7 stížností vyhodnoceno jako nedůvodných, 9 stížností jako důvodných a 2 stížnost jako částečně důvodná (důvodnost činila 55 %).

#### Důvodné stížnosti:

Celkem 7 stížností se týkalo problematiky bezdomovectví a s tím souvisejících jevů, zejména konzumace alkoholu a návykových látek, znečišťování veřejného prostranství a obtěžování okolí. Jednalo se o následující lokality: dětské hřiště v parku mezi ulicemi Pitkovická, Petrovická a Stránčická, sídliště Vlasta, večerky na Vršovické ulici č. 77 a 81, oblast od nákupního centra Eden přes Vršovickou ulici po Kubánské náměstí a park na Malešickém náměstí. Ve všech případech se situací zabývali úředníci oddělení bezpečnostního managementu OKK ve spolupráci se strážníky OŘ MP Praha 10, policisty PČR Praha IV a úředníky oddělení veřejné zeleně OŽP. Přestože problematika bezdomovectví a s ní spojené nežádoucí společenské jevy patří mezi obtížně řešitelné, podařilo se zejména prostřednictvím zvýšené hlídkové činnosti bezpečnostních složek, zavedením zvláštního opatření

v podobě „Pěší patroly MČ Praha 10“ a odstraněním útočišť ve veřejné zeleni zmírnit negativní dopady na veřejnost. V nastavených opatřeních budou i nadále pokračovat jak strážníci a policisté, tak úředníci ÚMČ Praha 10 a MHMP.

1 stížnost byla podána pro domnělou nečinnost MČ Praha 10. Stěžovatel uvedl, že podal žádost o vyjádření k možnosti užívání nemovitosti ve správě městské části, avšak v zákonné lhůtě neobdržel odpověď. K věci bylo vyžádáno stanovisko OMP, kterému byla žádost stěžovatele doručena. Bylo zjištěno, že žádost byla vyřízena prostřednictvím právního zástupce MČ Praha 10, přičemž vyjádření bylo stěžovateli odesláno dne 28. 8. 2025. Ačkoli reakce na žádost byla poskytnuta, nebyla odeslána přímo ÚMČ Praha 10 a zároveň došlo k jejímu odeslání po uplynutí zákonné lhůty. Prodlení bylo způsobeno složitostí případu, nikoli úmyslnou nečinností úřadu.

1 stížnost se týkala zveřejnění exekučního příkazu na úřední desce ÚMČ Praha 10, v němž bylo uvedeno rodné číslo stěžovatele. Šetřením OKK bylo zjištěno, že došlo k pochybení při pokusu zaměstnankyně OKK o anonymizaci rodného čísla, která byla provedena neodborným a nesprávným způsobem. Současně bylo konstatováno, že do dokumentů vydaných jinými orgány veřejné moci nesmí OKK zasahovat, a to ani formou anonymizace; dokumenty mají být zveřejněny v podobě, v jaké je úřad obdrží. Odpovědnost za obsah dokumentu proto nese orgán, který jej vydal, a nikoli ÚMČ Praha 10 jako subjekt zajišťující jeho zveřejnění.

#### **Částečně důvodná stížnost**

V 1 případě se stížnost týkala neobdržení odpovědi na podání adresovaná přímo starostovi MČ Praha 10 a dále údajně nevhodného chování zaměstnanců ODO při komunikaci se stěžovatelem. Podání byla ze strany stěžovatele zaslána na pracovní e-mailovou adresu starosty MČ Praha 10. Šetřením bylo zjištěno, že na dvě podání skutečně nebylo reagováno včas. Stěžovateli bylo proto vysvětleno, že k zajištění řádné evidence a včasného vyřízení je vhodné podání zasílat prostřednictvím podatelny nebo datové schránky, aby byla bezodkladně zaevidována a předána věcně příslušnému odboru. Pokud jde o stížnost na údajně nevhodné chování zaměstnanců ODO, tato část stížnosti byla prověřena, avšak žádné pochybení zjištěno nebylo.

1 stížnost poukazovala na nedostatečnou čitelnost informací umístěných na prosklených vstupních dveřích budovy ÚMČ Praha 10, které jsou vyvedeny tmavým písmem na tmavém podkladu a jejich čitelnost je dále zhoršena odrazy okolního prostředí. Stížnost dále směřovala na zkrácení úředních hodin pro vyřizování parkovacího oprávnění a pokladny a na způsob online vyřízení parkování, kdy je stěžovateli sděleno, že vyřízení žádosti může trvat až pět dnů, aniž by mu byly automaticky vygenerovány platební údaje. Po prošetření situace ze strany ODO a OKS bylo zjištěno, že návrh polepů vycházel z grafického manuálu MČ Praha 10 vytvořeného externím grafickým studiem a jejich realizaci zajistila KHA. Zvolená kombinace písma a podkladu byla vyhodnocena jako málo čitelná, a proto bude polep do konce roku nahrazen vhodnějším řešením. Bylo současně zdůrazněno, že cílem nebylo informace skrývat, neboť úřední hodiny jsou dostupné také na webových stránkách městské části a na informačním panelu před budovou ÚMČ Praha 10. Zkrácení úředních hodin pro vyřizování parkovního a pokladny bylo rozhodnutím vedení MČ Praha 10. Pokud jde o online vyřízení parkovacího oprávnění, po podání žádosti je tato nejprve zkontrolována a následně je žadateli zaslán zálohový list s platebními údaji; platbu je možné provést online nebo bankovním převodem, přičemž spárování platby může trvat až pět pracovních dnů. Žádosti podané v úředních hodinách jsou zpravidla vyřizovány obratem, případně nejpozději následující pracovní den, a žadatelé jsou automaticky upozorňováni na blížící se konec platnosti parkovacího oprávnění.

## 1.9 Odbor kultury a projektů

tabulka č. 9

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
6	0	0	1	5

OKP bylo v roce 2025 předáno k vyřízení 6 stížností. 5 stížností bylo vyhodnoceno jako částečně nedůvodné a 1 stížnost jako důvodná (**důvodnost tedy činila 100 %**).

### Důvodná stížnost:

Byla evidována 1 stížnost týkající se rušení nočního klidu v Malešickém parku, kdy byl v souvislosti s promítáním letního kina slyšitelný hluk i po 23. hodině. OKP v návaznosti na tuto stížnost přijal nápravné opatření spočívající v tom, že všechny další akce pořádané v rámci Letní scény budou nově ukončovány nejpozději ve 22.00 hodin. Po skončení akce však MČ Praha 10 již nenese odpovědnost za případný hluk způsobený jednotlivci setrvávajícími v parku; v těchto případech je doporučeno obrátit se na Městskou policii hl. m. Prahy, která je oprávněna situaci řešit přímo na místě.

### Částečně důvodné stížnosti:

Celkem 2 stížnosti se týkaly akce KORSO Krymská. Program akce zajišťuje provozovatel Café V lese, který se snaží sestavovat pestrý a přiměřený kulturní program. Bylo konstatováno, že některé basové frekvence se mohou šířit nepředvídatelným způsobem, přičemž akce se koná pouze dvakrát ročně a jednotlivá vystoupení jsou časově omezená. Pro krátkodobé venkovní kulturní akce nejsou stanoveny konkrétní hlukové limity. Akce byla řádně předem oznámena Hygienické stanici hl. m. Prahy a složkám IZS, které ji na místě monitorovaly a vyhodnotily jako bezproblémovou.

Celkem 3 stížnosti se týkaly akce Letní scéna, a to ve vztahu k rušení klidu a nadměrné hlučnosti. OKP vzalo připomínky stěžovatelů k rozsahu akce, její hlučnosti a časovému omezení v potaz a bude je projednávat na Kulturní komisi. Do budoucna OKP zváží úpravy programu i časového harmonogramu akcí tak, aby byla v maximální možné míře respektována kvalita života místních obyvatel.

## 1.10 Odbor majetkoprávní

tabulka č. 10

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
6	0	0	2	3

V roce 2025 bylo OMP vyřizováno 6 stížností. Po prošetření byly 2 stížnosti vyhodnoceny jako důvodné a 3 stížnosti jako částečně důvodné. V případě 1 zbývajících stížností nebyly OKK, v rozporu s QI 83-01-02, doručeny informace, **zda a s jakým výsledkem byla tato stížnost vyřízena**. Z tohoto důvodu nebylo možné provést procentní vyhodnocení důvodnosti stížností, které byly v roce 2025 předány k vyřízení na OMP.

### Důvodné stížnosti:

Ve 2 případech se stížnosti týkaly nevhodného chování nájemců v rámci zahrádek v lokalitě Bohdalec. Na základě místního šetření provedeného OMP bylo zjištěno, že stížnosti jsou důvodné. V návaznosti na zjištěné skutečnosti bylo přistoupeno k výpovědi z příslušných nájemních smluv.

### Částečně důvodné stížnosti:

1 stížnost se týkala nedostatečné akustiky v klientských zónách ODO. OMP k této věci uvedl, že MČ Praha 10 má již zpracovanou projektovou dokumentaci na akustické úpravy jednotlivých pracovišť a připravuje vyhlášení veřejné zakázky na realizaci těchto opatření.

1 stížnost poukazovala na problém vandalismu spočívajícího v nelegálních graffiti ve Vršovicích, zejména v ulici V Olšinách. OMP uznal závažnost problému a potvrdil, že nelegální graffiti představují dlouhodobou zátěž na území MČ Praha 10. Záležitost byla projednána s Městskou policií hl. m. Prahy a s místním oddělením Policie ČR Zahradní Město. Městská policie uvedla, že se problematice věnují všechny hlídky v rámci běžné služby a že dotčená lokalita bude nadále monitorována. Policie ČR současně sdělila, že podle statistických údajů byly v posledních dvou letech na MOP Zahradní Město evidovány pouze dva oznámené případy posprejování, přičemž pachatele se nepodařilo zjistit; nelze tedy konstatovat nárůst této trestné činnosti.

1 stížnost se týkala neprovádění řádné údržby vnitrobloku na pozemku parc. č. 1196/3 ve Strašnicích, který je ve svěřené správě MČ Praha 10. Podle vyjádření OBN a na základě šetření technika správcovské firmy nebylo zjištěno pochybení ze strany MČ Praha 10, a to ani ve vztahu ke stavu dešťových vpustí, ani k příčinám vzniklých škod. Bylo konstatováno, že nevyčištěné gajgry svodů spadají do odpovědnosti vlastníků domu, nikoli MČ Praha 10, a proto událost nebyla řešena jako pojistná. Přesto byla údržba pozemku objednána. V minulosti byla údržba zajišťována správcovskou firmou na základě podnětů SVJ; nově bude údržbu zajišťovat přímo OMP.

## 1.11 Odbor občanskosprávní

tabulka č. 11

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

OOS v roce 2025 v rámci samostatné působnosti vyřizoval 3 stížnost. Z tohoto počtu byla 1 stížnost vyhodnocena jako nedůvodných, 1 stížnost jako důvodná a 1 stížnost jako částečně důvodná (důvodnost činila 66,67 %).

### Důvodná stížnost:

Byla evidována 1 stížnost týkající se chyby v oddacím listu, v němž bylo nesprávně uvedeno dřívější příjmení stěžovatelky. OOS po prošetření stížnosti pochybení matrikářky uznal. Chyba byla bezodkladně opravena a stěžovatelce byl vydán opravený oddací list.

### Částečně důvodná stížnost:

Byla evidována 1 stížnost popisující nepříjemnou zkušenost na matrice OOS při sjednávání termínu uzavření partnerství. Stěžovatelka kritizovala jednání pracovnice na přepážce a neprofesionální postup při kontrole dokladů a následném sepisování formulářů. Vedoucí OOS stížnost prošetřila a konstatovala, že nové tiskopisy pro uzavírání partnerství byly legislativně upraveny již v listopadu 2024, avšak fyzicky byly ÚMČ Praha 10 dodány až v lednu 2025, což vedlo k dočasnému používání provizorně upravených

formulářů. Pokud jde o odmítnutí rodného listu ze strany matrikářky, bylo toto jednání vyhodnoceno jako nesprávný postup, za který se matrikářka stěžovatelce omluvila.

### 1.12 Odbor sociální

tabulka č. 12

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

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

#### Důvodná stížnost:

Byla evidována **1** stížnost týkající se neobdržení odpovědi ze strany OSO. Po prověření dostupných informací vedoucí OSO zjistil, že prodlení bylo způsobeno kritickou personální situací na OSPOD, konkrétně dlouhodobými absencemi pracovníků a několika neobsazenými pracovními místy. Stěžovatelka byla následně kontaktována a byla jí nabídnuta další součinnost a pomoc v případě potřeby.

### 1.13 Odbor školství

tabulka č. 13

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

OŠK v roce 2025 obdržel v rámci samostatné působnosti **3** stížnosti, přičemž **1** stížnost byla ze strany podatele vzata zpět. Ve zbývajících **2** případech byly stížnosti, po prošetření, vyhodnoceny jako nedůvodné (**důvodnost je tedy 0 %**).

### 1.14 Odbor životního prostředí

tabulka č. 14

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
13	0	4	0	9

V roce 2025 OŽP obdržel **13** stížností. U těchto **13** podání byly **4** stížnosti vyhodnoceny jako nedůvodné, a **9** jako částečně důvodných (**důvodnost činila 69,23 %**).

### **Částečně důvodné stížnosti:**

Celkem 5 stížností poukazovalo na nepořádek, znečištění veřejného prostranství, problematický svoz komunálního odpadu či nevhodné umístění nádob na odpad v lokalitách Vršovice, okolí stanice metra Strašnická, Čechovo náměstí, Vršovické náměstí, ulice V Olšínách a U Roháčových kasáren. Ve všech uvedených oblastech probíhají pravidelné úklidové práce, které jsou zajišťovány jak ze strany MČ Praha 10, tak hlavního města Prahy. Pokud jde o nesprávné umístění nádob na komunální odpad, odpovědnost za jejich umístění nese vlastník nemovitosti. OŽP vlastníky pravidelně oslovuje s výzvou k přemístění nádob mimo veřejné komunikace.

1 stížnost se týkala dlouhodobě nadměrného nočního osvětlení volejbalového hřiště v areálu Gutovka, kdy světla měla zůstat rozsvícena i po 22.00 hodině. Na základě stížnosti kontaktoval OŽP provozovatele areálu, který uvedl, že sportoviště je standardně zhasínáno po ukončení provozu ve 22.00 hodin, přičemž nebylo možné zpětně ověřit, zda skutečně docházelo k ponechávání osvětlení déle. Za účelem prevence dalších podnětů bylo dohodnuto zavedení automatických vypínačů nastavených na 22.00 hodin.

1 stížnost upozorňovala na opakované porušování zákazu kouření zaměstnanci recepce v areálu Gutovka, a to přímo u vstupu do objektu, navzdory umístěnému označení zákazu kouření. OŽP uvedl, že pracovníci recepce nejsou zaměstnanci ÚMČ Praha 10, nýbrž společnosti PRAHA 10 – Majetková, a.s., a proto ÚMČ Praha 10 nemůže jejich chování řešit přímo. Záležitost bude projednána s vedením uvedené společnosti, na kterou se OŽP obrátí s požadavkem na zajištění nápravy. Stěžovateli bylo rovněž doporučeno obracet se v případě dalšího porušování zákazu kouření na Městskou policii hl. m. Prahy.

1 stížnost se týkala nezpevněné a živelně vyšlapané stezky v ulici V Úžlabině, kterou využívají pěší i cyklisté. Stezka se nachází v prudkém svahu a po deštích dochází ke splavování zeminy a štěrku na přilehlý chodník a do vozovky. Stěžovatel dále uváděl, že na své předchozí podání neobdržel odpověď. OŽP k věci sdělil, že odpověď byla stěžovateli odeslána a jeho stanovisko zůstává beze změny: stezka není oficiální komunikací a její legalizace či zpevnění není plánováno, zejména z důvodu zásahu do zeleně, technické náročnosti a rizikového sklonu svahu. OŽP nicméně zajišťuje pravidelný úklid naplavenin z chodníku a vozovky, přičemž tento úklid byl v reakci na stížnost proveden.

1 stížnost upozorňovala na dlouhodobě neudržovaný parčík za domem v Moskevské ulici, a to včetně námítky neobdržení odpovědi na předchozí podání. OŽP v tomto případě přiznal pochybení spočívající v opožděné reakci na předchozí stížnost. Současně bylo konstatováno, že předmětný pozemek je ve vlastnictví soukromého subjektu, a MČ Praha 10 proto nemá pravomoc zajišťovat jeho údržbu. OŽP vlastníka opakovaně vyzýval k nápravě, avšak bez výsledku. Vzhledem k vyčerpání možností samosprávy bude OŽP postupovat cestou výkonu státní správy s cílem zajistit plnění zákonných povinností vlastníka.

## 2 Stížnosti vyřizované v režimu přenesené působnosti

V rámci přenesené působnosti bylo v roce 2025 na ÚMČ Praha 10 evidováno celkem **27** stížností (jedná se o stížnosti podané a vyřizované podle ustanovení § 175 zák. č. 500/2004 Sb., správní řád). Všechny tyto stížnosti se týkaly **nesprávného úředního postupu**. Po prošetření byly **2** z těchto stížností vyhodnoceny jako důvodné, **6** jako částečně důvodných a zbývajících **19** stížností jako nedůvodných (**důvodnost tedy činila 29,63 %**). Porovnání stížností podaných podle ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, za roky 2022, 2023, 2024 a 2025, včetně jejich důvodnosti, je uvedeno v tabulce č. 18.

tabulka č. 15

důvodnost / rok	2022	2023	2024	2025
stížnosti v oblasti přenesené působnosti	14	14	18	<b>27</b>
důvodné a částečně důvodné stížnosti	3	3	2	<b>8</b>
nedůvodné stížnosti	10	11	16	<b>19</b>
postoupené stížnosti	1	0	0	<b>0</b>

### Nedodržení termínu stanoveného pro vyřízení stížnosti

V roce 2025 nedošlo k případu, kdy nebyla dodržena lhůta stanovená pro vyřízení stížnosti vyřizované v režimu přenesené působnosti.

Stížnosti vyřizované v roce 2025 v režimu přenesené působnosti byly na ÚMČ Praha 10 vyřizovány pouze ODO, OOS, OSO, OST a OŽP. Z tohoto důvodu jsou v následujícím přehledu zahrnuti pouze tyto subjekty.

### 2.1 Odbor dopravy

tabulka č. 16

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
<b>6</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

ODO obdržel v roce 2025 k vyřízení **5** stížností týkající se postupu správního orgánu a **1** stížnost na chování úřední osoby. **4** stížnosti byly vyhodnoceny jako nedůvodné a **2** stížnosti jako částečně důvodná (**důvodnost tedy činila 53,33 %**).

#### **Částečně důvodné stížnosti:**

Byla evidována **1** stížnost směřující na chování úřednice přestupkového oddělení ODO. Stěžovatel uvedl, že při osobní návštěvě byla úřednice nezdvořilá a odmítla jej vyslechnout. Vedoucí ODO stížnost prošetřil a uvedl, že v případě doložené úhrady s chybným variabilním symbolem je standardním postupem vyžadovat úhradu pouze jedné výzvy, zatímco ostatní přestupky jsou odloženy. V daném případě byla stěžovateli jedna z již uhrazených pokut vrácena a zbývajících tři přestupky byly odloženy. Vedoucí ODO současně konstatoval, že uvedený postup není na libovůli jednotlivé úřednice, nýbrž se jedná o interní praxi, jejíž dodržování je kontrolováno nadřízeným.

1 stížnost se týkala postupu ODO, kdy byly stěžovateli poskytnuty nesprávné informace o důvodech prodloužení uzavírky propustku v ulici Na Spádu. Stížnost byla prošetřena s ohledem na časovou osu komunikace se zhotovitelem plynovodu, přičemž ODO při svém vyjádření vycházelo z informací poskytnutých zhotovitelem a jím pověřenou firmou. Informace nebyly v dané fázi ověřeny u vlastníků pozemku, neboť tehdejší situace tomu nenasvědčovala. ODO uznalo, že tento postup nebyl správný; záležitost byla projednána s příslušným úředníkem a byla přijata opatření k zajištění důslednějšího ověřování informací, aby se obdobná situace neopakovala.

## 2.2 Odbor občanskosprávní

tabulka č. 17

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

OOS obdržel v roce 2025 k vyřízení 6 stížností týkající se postupu správního orgánu a 1 stížnost na chování úřední osoby. Tyto stížnosti byly, po prošetření, vyhodnoceny jako nedůvodné (**důvodnost činila 0 %**).

## 2.3 Odbor sociální

tabulka č. 18

Obdržené stížnosti	Postoupené stížnosti	Nedůvodné stížnosti	Důvodné stížnosti	Částečně důvodné stížnosti
11	0	6	2	3

V roce 2025 bylo OSO vyřizováno celkem 11 stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti. Po prošetření bylo 6 stížností vyhodnoceno jako nedůvodných, 3 jako částečně důvodné a 2 stížnost jako důvodná (**důvodnost činila 45,45 %**).

### Důvodné stížnosti:

Byla evidována 1 stížnost směřující na postup OSPOD ve věci konfliktní situace mezi rodiči nezletilého, konkrétně na nereagování OSPOD na žádosti o osobní konzultaci a nenabídnutí termínu ani po opakovaných urgencích. Vedoucí OSO prostudoval spisovou dokumentaci a vyžádal si vyjádření příslušné sociální pracovnice a vedoucí OSPOD. Na základě provedeného šetření dospěl k závěru, že v souvislosti s řešením prázdninového styku nezletilého s otcem došlo k nedorozumění v komunikaci. Vedoucí OSO se stěžovateli omluvil a připomínky ke způsobu komunikace byly se sociálními pracovnicemi OSPOD projednány.

Byla evidována 1 stížnost na postup OSPOD ve věci výkonu rodičovských práv, kdy stěžovatel opakovaně žádal o pomoc, avšak OSPOD dle jeho sdělení nereagoval na četné e-maily, telefonáty ani podání a nepřijal kroky dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Vedoucí OSO prostudoval spisovou dokumentaci nezletilého a vyžádal si vyjádření sociální pracovnice i vedoucí OSPOD. Na základě zjištění konstatoval důvodnost stížnosti, neboť sociální pracovnice v některých případech skutečně nereagovala na podání odpovídajícím způsobem. V návaznosti na toto zjištění byla záležitost projednána se sociální pracovnicí i vedoucí oddělení OSPOD, přičemž vedoucí oddělení zajistil přímý dohled nad dalším vedením případu.

#### **Částečně důvodné stížnosti:**

Byla evidována 1 stížnost směřující na postup OSPOD ve věci nezletilého. Šetřením provedeným vedoucím OSO bylo zjištěno, že sociální pracovnice, která vede řízení ve věci nezletilého, nereagovala na e-mailovou zprávu stěžovatele, v níž žádal o osobní schůzku k otázce snížení výživného. V návaznosti na toto pochybení byla stěžovateli ze strany OSO zaslána omluva a záležitost byla s dotčenou sociální pracovnicí projednána po ukončení její dočasné pracovní neschopnosti.

Byla evidována 1 stížnost týkající se postupu OSPOD, kdy podle stěžovatele sociální pracovnice nebyla schopna navázat funkční komunikaci a neposkytovala potřebnou součinnost ve věci nezletilého. Ze spisové dokumentace vyplynulo, že v roce 2024 proběhlo soudní řízení, které bylo ukončeno pravomocným rozhodnutím soudu, a sociální pracovnice stěžovatele informovala o jeho možnostech dalšího postupu. Vedoucí OSO nicméně konstatoval, že reakce sociální pracovnice měly být v některých případech rychlejší, a za tuto skutečnost se stěžovateli omluvil. Současně mu byla nabídnuta možnost mediačního setkání.

Byla evidována 1 stížnost směřující na postup OSPOD, konkrétně na nejasnosti při určení klíčové sociální pracovnice ve věci nezletilých. OSO uznal, že způsob určení klíčové sociální pracovnice mohl být pro stěžovatele nesrozumitelný. Záležitost byla vyjasněna při jednání dne 16. 2. 2026, přičemž bylo stanoveno, že klíčovou sociální pracovnicí je nově určená pracovnice, která nadále vede jednání se stranami i příslušnou spisovou dokumentaci.

## **2.4 Odbor stavební**

tabulka č. 19

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

OST obdržel v roce 2025 k vyřízení 2 stížnosti na postup správního orgánu. Po prošetření byla 1 z těchto stížností vyhodnocena jako částečně důvodná a 1 stížnosti pak jako nedůvodná (**důvodnost tedy činila 50 %**).

#### **Částečně důvodná stížnost:**

Byla evidována 1 stížnost týkající se zhoršení kvality života obyvatel ulic Poslova a Jesenická v souvislosti s výstavbou 26 rodinných domů v lokalitě Pod Lesíkem. OST uvedl, že předmětná stavba byla řádně povolena, podmínky stanovené ve vyjádřeních dotčených orgánů byly zapracovány do příslušných rozhodnutí a stavebník je povinen tyto podmínky dodržovat. Z přehledu provedených kontrol vyplývá, že OST opakovaně prověřoval podněty obyvatel; část zjištění byla vyhodnocena jako nedůvodná, část jako částečně důvodná, zejména v oblasti prašnosti a zajištění čištění přilehlých komunikací. OST stavebníka opakovaně upozornil na povinnosti vyplývající ze stavebního zákona a zákona o ochraně ovzduší a vyzýval jej k nápravě a k doložení přijatých opatření. Zjištěné skutečnosti byly předány právnímu oddělení OST jako podklad pro zahájení řízení o přestupku.

## 2.5 Odbor životního prostředí

tabulka č. 20

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

OŽP obdržel v roce 2025 k vyřízení 1 stížnost týkající se postupu správního orgánu. Tato stížnost byla, po prošetření, vyhodnocena jako nedůvodná (**důvodnost činila 0 %**).

### 3 Stížnosti vyřizované organizacemi zřízenými městskou částí Praha 10

V následujících podkapitolách je uveden přehled stížností, které v roce 2025 vyřizovaly organizace zřízené MČ Praha 10 v oblasti školství a v oblasti sociální. V této souvislosti byl vyzván OŠK a OSO k vypracování a zaslání přehledu relevantních událostí. Níže uvedené shrnutí vychází z obdržných údajů.

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

Ze zprávy OŠK vyplývá, že v roce 2025 bylo **32** stížností vyřizováno přímo organizacemi zřízenými MČ Praha 10 v oblasti školství<sup>4</sup>. Z tohoto počtu bylo **20** stížností vyhodnoceno jako důvodných či částečně důvodných (důvodnost tedy činila 62,50 %). Pro srovnání, v roce 2024 důvodnost činila 55,26 %. V následujícím přehledu jsou uvedeny všechny důvodné a částečně důvodné stížnosti vyřizované v roce 2025 organizacemi zřízenými v oblasti školství.

##### 3.1.1 Základní školy

V roce 2025 bylo vedením ZŠ zřízených MČ Praha 10 vyřizováno celkem **30** stížností. Po prošetření jejich obsahu bylo **12** stížností vyhodnocených jako nedůvodných, **6** stížností jako důvodných a **12** stížností jako částečně důvodných. Důvodnost stížností vyřizovaných zřízenými základními školami tedy činila **60** %.

##### Důvodné stížnosti:

###### ZŠ Hostýnská 2100/2, Praha 10

Byla evidována **1** stížnost na zanedbání dozoru vychovatelky ve školní družině. V návaznosti na prošetření této stížnosti byl s dotyčnou vychovatelkou rozváznán pracovní poměr.

**1** Jedna stížnost směřovala proti jednání učitelky, kterou zákonný zástupce označil za projev zneužití moci, veřejného ponížení žákyně a omezení jejího práva na vzdělání. Šetřením bylo zjištěno, že způsob reakce učitelky na chování žákyně nebyl přiměřený a neodpovídal standardům pedagogického přístupu dlouhodobě uplatňovaným ve škole, ačkoliv jednání učitelky nebylo vedeno úmyslem žákyni ponížit. Dotyčná učitelka následně ukončila pracovní poměr ve škole.

**1** stížnost se týkala fungování školní družiny a přístupu vychovatelky. Jednalo se o opakovanou stížnost na tutéž vychovatelku. Nově bylo namítáno, že vychovatelka měla žákovi odebrat cenovou kartičku a odmítnout ji vrátit s odůvodněním, že se danou záležitostí nebude zabývat. Vychovatelce byl udělen vytýkáací dopis a současně došlo k úpravě jejího rozvrhu tak, aby část pracovní doby vykonávala činnost v tandemu.

###### ZŠ Karla Čapka, Kodaňská 658/16, Praha 10

V **1** případě se stížnost týkala jednání třídního učitele, který měl fyzicky kontaktovat žáka tím, že jej zvedl ze židle. V souvislosti s touto stížností proběhlo jednání se zákonnými zástupci za účasti třídního učitele, metodičky prevence, výchovné poradkyně a vedení školy. Dále bylo provedeno vyslechnutí asistenta pedagoga, hospitace ve výuce, se třídou pracovala školní sociální pedagožka a s dotčeným žákem školní psycholog. V návaznosti na šetření bylo učiteli vydáno písemné upozornění na porušení pracovních povinností, byla zajištěna supervize učitele, spolupráce se školním psychologem a školní sociální pedagožkou, zapojení vedení školy a monitoring vyučovacích hodin.

---

<sup>4</sup> Do tohoto množství není zahrnuta stížnost, která se týkala Školní jídelny Praha 10, p.o., která, i když se jedná o organizaci řízenou OŠK, je uvedena v samostatné podkapitole.

### **ZŠ Nad Vodovodem 460/81, Praha 10**

**1** stížnost se týkala postupu školy při řešení stížnosti zákonného zástupce, který byl shledán jako nedostatečný. Českou školní inspekci bylo provedeno šetření na místě formou analýzy příslušné dokumentace a vyjádření ředitelky školy, výchovné poradkyně a metodičky prevence. V návaznosti na závěry šetření bylo stanoveno, že třídní učitelé budou vést písemné záznamy o náplni třídnických hodin, provedených šetřeních a řešení konkrétních situací ve třídě. Pedagogičtí pracovníci budou pořizovat písemné záznamy z jednání se žáky v případě závažných zjištění. Škola bude nadále postupovat při řešení konfliktních situací dle krizového plánu, vést písemné záznamy z jednání, informovat zákonné zástupce o výsledcích šetření a přijatých opatřeních a poskytovat poradenskou podporu. Současně se škola zaměří na prevenci sociálně patologických jevů, zejména prostřednictvím úzké spolupráce třídních učitelů se školním poradenským pracovištěm a spolupráce s organizacemi zajišťujícími primární a selektivní prevenci.

### **ZŠ U Roháčových kasáren 1381/19, Praha 10**

V **1** případě byla prošetřována stížnost na neprofesionální chování vyučujícího vůči žákovi. Školní psychologka provedla pohovor s dotčeným žákem a zaznamenala jeho popis vzniklé situace. Ředitel školy uskutečnil pohovory se svědky, přičemž popis situace byl shodný – vyučující zbytečně tvrdým způsobem vyčítal žákovi nesplnění zadaného úkolu. V návaznosti na zjištění byl vyučujícímu udělen vytýkáací dopis.

#### **Částečně důvodné stížnosti:**

### **ZŠ Eden, Vladivostocká 1035/6, Praha 10**

Byla evidována **1** stížnost podaná zákonným zástupcem žákyně zřizovateli školy týkající se postupu školy při řešení ztráty obuvi žákyně v poslední den školního roku. Ředitelka školy poskytla písemné vyjádření, omluvila se za nevhodné jednání recepční, vysvětlila okolnosti vzniklé situace a navrhla další postup. Na toto vyjádření již stěžovatelka dále nereagovala.

### **ZŠ Hostýnská 2100/2, Praha 10**

**1** stížnost se týkala nevhodnosti používaných metod výuky anglického jazyka ve 2. ročníku a nízké efektivity výuky. V hodinách dotčené učitelky byly provedeny hospitace jak v dané třídě, tak v paralelních a dalších třídách. Situace byla nadále monitorována a s učitelkou byly opakovaně konzultovány používané metody práce a jejich efektivní využití ve výuce anglického jazyka. Následně proběhly další hospitace u této učitelky.

**1** stížnost se týkala neprofesionálního přístupu učitele k žákům. Proběhl rozhovor s učitelem, který připustil, že jeho přístup k žákům byl příliš přísný, a uvedl, že do budoucna přijme opatření k tomu, aby se obdobné chování neopakovalo. Učitel následně kontaktoval zákonného zástupce žáka, který sdělil, že považuje záležitost za vyřízenou a nepožaduje další kroky ze strany školy.

**1** stížnost směřovala na chování asistentky pedagoga. Zástupkyně ředitelky a zástupce vedení školy byli přítomni na třídních schůzkách, kde byla situace projednána se zákonnými zástupci žáků. V návaznosti na projednání byla asistentka pedagoga přeřazena do jiné třídy.

**1** stížnost se týkala nevhodného chování učitelky vůči žákyni na 1. stupni. Stížnost byla rozdělena do dílčích bodů, přičemž většina z nich byla vyhodnocena jako nedůvodná. Ve třídě opakovaně proběhla sociometrie, k situaci se vyjádřila učitelka, asistentka pedagoga i spolužáci žákyně. Školní psycholog provedl šetření zaměřené na porozumění situaci ve třídě a na vyjadřovací schopnosti žáků a jejich schopnost interpretace. S učitelkou byla situace projednána, byly konzultovány další kroky s pracovníky školního poradenského pracoviště, proběhly náslechy ve třídě a zákonnému zástupci byla nabídnuta podpora ze strany školního poradenského pracoviště.

**1** stížnost se týkala fungování školní družiny, konkrétně nevhodné komunikace vychovatelky s dětmi. Zákonní zástupci uváděli, že vychovatelka na děti křičí, je nevstřícná, nevhodně se vyjadřuje a používá

sarkastické poznámky. Proběhl rozhovor s vychovatelkou za účasti ředitele školy, zástupkyně ředitelky a vedoucí školní družiny. Následně byly provedeny náslechy ve školní družině ze strany vedoucí školní družiny a záležitost byla projednána rovněž se zákonnými zástupci na třídních schůzkách.

**1** stížnost se týkala podezření na šikanu, nedostatečný dohled ve školní družině, nedostatečnou komunikaci školy a neposkytnutí psychologické pomoci. Zákonný zástupce upozornil na incident, ke kterému došlo o výběhové přestávce, kdy byl žák při hře kopnut do nohy, a namítal nedostatečný dozor a odmítnutí školy sdělit jméno viníka. Současně byla podána stížnost na zranění žáka během pobytu ve školní družině. V rámci šetření, včetně šetření provedeného Českou školní inspekcí, byla stížnost částečně shledána důvodnou, a to v oblasti informování zákonných zástupců o incidentu ve školní družině a v tom, že rozhovor se žákem vedl jiný pracovník než člen školního poradenského pracoviště. V návaznosti na zjištění byla upravena pravidla pobytu žáků ve školní družině na školním hřišti, pedagogičtí pracovníci byli poučeni o postupech při řešení šikany a bylo stanoveno, že veškeré úrazy hlavy a břicha budou vždy neprodleně hlášeny zákonným zástupcům.

#### **ZŠ Nad Vodovodem 460/81, Praha 10**

Byla evidována **1** stížnost týkající se nesouhlasu zákonného zástupce s uložením důtek třídního učitele za poničení majetku školy a úmyslné ubližování spolužačkám, a dále stížnost na způsob komunikace třídní učitelky. Záležitost byla šetřena ředitelkou školy a projednána s třídní učitelkou. Bylo konstatováno, že výchovná opatření byla uložena v souladu se školním řádem, současně byla shledána nedostatečná komunikace třídní učitelky se zákonným zástupcem. Třídní učitelka byla poučena o nutnosti včasné a srozumitelné komunikace se zákonnými zástupci i žákem ve věcech ukládání výchovných opatření.

#### **ZŠ Švehlova 2900/12, Praha 10**

Byly evidovány **2** stížnosti týkající se opakovaného verbálního i fyzického napadání žáka ze strany problémového spolužáka. Záležitost řešilo vedení školy ve spolupráci se školním poradenským pracovištěm.

#### **ZŠ Solidarita, Brigádníků 510/14, Praha 10**

Byla evidována **1** stížnost týkající se nesprávného postupu školy při zohledňování speciálních vzdělávacích potřeb žáka ve výuce anglického jazyka ve školním roce 2024/2025 a dále nedostatečného informování zákonných zástupců o průběhu výchovně-vzdělávacího procesu žáka. Stížnost byla prošetřena Českou školní inspekcí.

#### **ZŠ V Olšínách 200/69, Praha 10**

Byla evidována **1** stížnost podaná třemi zákonnými zástupci, směřující na neslušné chování vedoucí vychovatelky školní družiny. Ředitelka školy uskutečnila schůzku se zákonnými zástupkyněmi, následně proběhlo jednání s vedoucí vychovatelkou a poté společná schůzka všech zúčastněných. Školní poradenské pracoviště realizovalo dotazník spokojenosti, jehož výsledky prokázaly spokojenost většiny žáků. S vychovatelkou byl veden rozhovor formou domluvy a byla zahájena systematická práce s týmem školní družiny.

### **3.1.2 Mateřské školy**

V roce 2025 byly vedením MŠ na území MČ Praha 10 vyřizovány **2** stížnosti. Po prošetření byla **1** stížnost vyhodnocena jako důvodná a **1** jako částečně důvodná (důvodnost tedy činila **100 %**).

#### **Důvodná stížnost:**

##### **MŠ Hřibská 2102/1, Praha 10**

V **1** případě byla evidována stížnost týkající se zajištění bezpečnosti dětí, konkrétně výskytu odhozených injekčních stříkaček po uživatelích omamných látek na veřejných prostranstvích v okolí mateřské školy, s obavou o ohrožení zdraví dětí. Se zákonným zástupcem, který stížnost podal,

proběhla konzultace a rozhovor zaměřený na možnosti řešení a na opatření, která může škola v rámci svých kompetencí přijmout. Bylo dohodnuto, že prostřednictvím školy bude podán podnět vedení městské části. Zákonný zástupce byl současně informován o provádění pravidelných denních kontrol v rámci objektu mateřské školy.

#### Částečně důvodná stížnost:

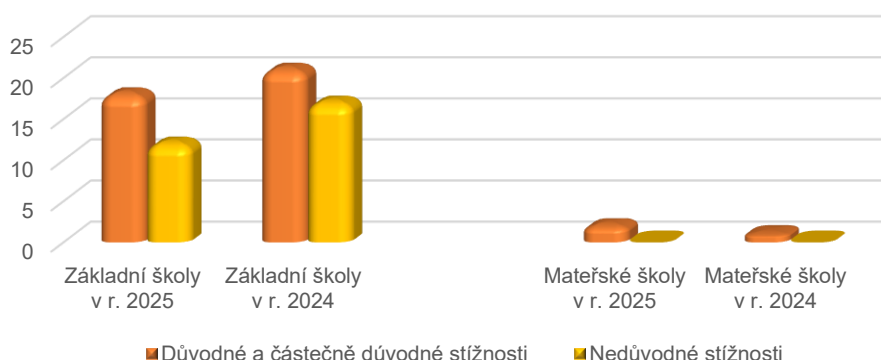
##### MŠ Chmelová 2921/8, Praha 10

Byla evidována 1 stížnost, ve které zákonný zástupce vyjádřil nesouhlas s přeřazením své dcery do třídy s dětmi stejné věkové kategorie z důvodu naplnění kapacity předškolní třídy. Informace byla předána pedagogickým pracovníkům prostřednictvím e-mailové komunikace. Z kapacitních důvodů došlo k přeřazení čtyř dětí z předškolní třídy mezi jejich vrstevníky. Zákonní zástupci byli o této skutečnosti informováni kmenovými pedagogy již před prázdninami; následně bylo zákonnému zástupci dodatečně znovu poskytnuto podrobné vysvětlení přijatého postupu.

Porovnání stížností vyřizovaných mateřskými a základními školami za rok 2025 v porovnání s rokem 2024 je znázorněné v grafu č. 4.

graf č. 4

Porovnání důvodnosti stížností vyřizovaných MŠ a ZŠ za rok 2025, v porovnání s rokem 2024



MŠ a ZŠ zřízené MČ Praha 10 v roce 2025 obdržely celkem **35** pochvalných podání. V pochvalných podáních rodiče a další subjekty ocenili zejména práci a přístup pedagogů, všestrannou péči o žáky a pořádání či podporu tematických akcí.

MŠ Hřibská 2102/1, Praha 10 rovněž obdržela **1 anonymní podání** týkající se údajného nucení dětí ke spánku po obědě a k jídlu. Česká školní inspekce v rámci šetření zjistila, že děti nejsou nuceny do konzumace jídla; ve škole je uplatňováno pravidlo ochutnávání a děti mají možnost zvolit si množství i skladbu stravy. Tvzení o nucení dětí k jídlu bylo shledáno nedůvodným. Za pochybení však byla vyhodnocena informace poskytnutá učitelkou ohledně požadavku na spánek po obědě. Organizace poledního odpočinku byla shledána částečně důvodnou v tom smyslu, že dětem s nižší potřebou spánku byly nabízeny klidové činnosti pouze na lehátku. V návaznosti na zjištění došlo k úpravě organizace odpoledního režimu, konkrétně ke změně času úklidu tříd po obědě tak, aby byly třídy uklizeny ještě před probuzením dětí s nižší potřebou spánku. Děti jsou nyní na lehátku pouze po dobu nezbytně nutnou a následně je jim nabízena klidová činnost mimo lůžko.

#### 3.1.3 Školní jídelny Praha 10, příspěvková organizace

Dle dodaných podkladů obdržela příspěvková organizace Školní jídelny Praha v roce 2025 1 stížnost, přičemž tato byla vyhodnocena jako částečně důvodné (důvodnost tedy činí **100 %**).

### **Částečně důvodná stížnost:**

Byla evidována **1** stížnost zákonného zástupce týkající se kvality a organizace školního stravování. Zákonný zástupce vyjádřil znepokojení nad malými porcemi vydávanými v konkrétní den, nemožností přidání stravy a nedostatkem jídla pro žáky přicházející na oběd v pozdějších hodinách. Dále upozornil na brzké uzavírání školní jídelny ve 14:00 hodin, v jehož důsledku mají být děti nuceny oběd konzumovat ve spěchu. Zákonný zástupce požadoval vysvětlení k velikosti porcí a zajištění plnohodnotného oběda i pro pozdější strávnický. Stížnost řešil ředitel školy ve spolupráci s vedoucím školní jídelny. Na základě podané stížnosti proběhlo šetření a jednání s vedoucím školní jídelny, v jehož rámci byla potvrzena pochybení spočívající ve výdeji menších porcí, než stanovují platné výživové a množství normy. Vedoucí školní jídelny byla vyzvána ke sjednání nápravy a byla přijata následující opatření: zvýšení kapacity jídelny o 20 míst za účelem zrychlení výdeje a zvýšení komfortu strávnicků, zajištění profesionální a vstřícné komunikace personálu se strávnickými, důsledná kontrola čistoty nádobí a dodržování jídelních lístků, včetně výdeje doplňků stravy (ovoce, zelenina, jogurty), důsledné dodržování výživových a množství norem a jejich zveřejnění na viditelném místě ve výdeji, zavedení vzorových porcí pro jednotlivé věkové kategorie přímo u výdeje, možnost ochutnávky oběda zákonnými zástupci po předchozí domluvě, realizace dotazníkového šetření spokojenosti strávnicků, zajištění dostupnosti doplňků stravy pro všechny strávnický, včetně žáků přicházejících na oběd v pozdějších hodinách. Současně byla vyvrácena informace o vykazování dětí od stolu. Bylo rovněž přislíbeno projednání provozní doby školní jídelny ve vztahu k rozvrhu výuky. Zákonní zástupci byli požádáni o poskytnutí seznamu dětí, kterým byla vydána nedostatečná porce, za účelem případného poskytnutí náhrady.

V roce 2025 obdržela Školní jídelny Praha 10 rovněž **1 anonymní podání**. Toto podání se týkalo školní jídelny Rybníčky a upozorňovalo na nevhodné chování personálu a nedostatky v oblasti školního stravování v jídelně ZŠ Rybníčky. Kritizováno bylo nepřijemné až vulgární chování některých kuchařek, obavy dětí požádat o přídavek z důvodu nevstřícného přístupu hlavní kuchařky, nedostatečné porce (např. velmi malé množství těstovin, suchý knedlík bez omáčky), přesolená jídla a nízká kvalita polévek. Současně bylo poukázáno na porušení pravidel výdeje teplého jídla dne 4. října, kdy byl strávnickům vydán pouze studený balíček. Na základě tohoto podání vydal ředitel školní jídelny pokyn k nápravě. Tento pokyn zahrnoval zejména důsledné zajištění kultivované, profesionální a vstřícné komunikace personálu vůči strávnickým, respektování žádostí dětí o přídavek v souladu s provozními možnostmi a platnými pravidly, kontrolu dodržování velikosti porcí dle platných výživových a množství norem, kontrolu kvality vydávaných pokrmů a přezkoumání organizace výdeje tak, aby byl zajištěn rovný přístup ke stravování pro všechny děti bez rozdílu. Cílem přijatých opatření je zajistit, aby prostředí školní jídelny odpovídalo standardům důstojného, bezpečného a kvalitního stravování dětí a aby se obdobné podněty neopakovaly. Ředitel školní jídelny současně požádal o průběžné sledování situace a o pravidelné informování o přijatých krocích a zpětné vazbě od strávnicků.

Školní jídelny Praha 10 za rok 2025 rovněž eviduje **408** pochvalných podání.

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

OSO evidoval v roce 2024 celkem **10** stížností, které byly vyřizovány organizacemi zřízenými MČ Praha 10 v oblasti sociální péče. Z uvedeného celkového počtu stížností bylo **7** stížností vyhodnoceno jako nedůvodných, **2** stížnosti vyhodnoceny jako důvodné a **1** stížnost jako částečně důvodná (**celková důvodnost tedy činila 30 %**). **CSOP Sámova** vyřizovalo **6** stížností a **LDN Oblouková** vyřizovala **4** stížnosti. Pro srovnání, v roce 2024 důvodnost stížností organizací zřízených MČ Praha 10 v oblasti sociální péče činila 66,66 %.

V následujícím přehledu jsou uvedeny všechny důvodné a částečně důvodné stížnosti vyřizované v roce 2025 v oblasti sociální péče.

**3.2.1 Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci v Praze 10 p. o., Sámova 29/7, Praha 10**  
**CSOP Sámova** v roce 2025 vyřizovalo **6** stížností, z tohoto počtu byly, po prošetření, **2** stížnosti vyhodnoceny jako důvodné a **4** stížnosti jako nedůvodné (**důvodnost tedy činila 33,33 %**).

**Důvodné stížnosti:**

Byla evidována **1** stížnost podaná dcerou klientky, týkající se nevhodného přístupu a hrubého zacházení při poskytování péče pracovníci v sociálních službách v Domově Zvonková. Stížnost byla prošetřena vedoucí Domova Zvonková. V rámci šetření bylo zjištěno, že jednáním zaměstnance došlo k hrubému porušení Etického kodexu zaměstnance CSOP v Praze 10, Pravidel pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušení práv uživatelů CSOP v Praze 10, Metodiky komunikace CSOP v Praze 10 a pracovních povinností zaměstnance dle Metodiky CSOP v Praze 10. Jednání pracovníce bylo vyhodnoceno jako velmi závažné porušení pracovních povinností, na základě čehož byly v souladu s vnitřními metodikami CSOP vyvozeny pracovní právní důsledky. Zaměstnankyni bylo uděleno napomenutí a nebyly jí přiznány odměny za 1. čtvrtletí roku 2025. Současně bylo stanoveno, že do odvolání bude s uživateli pracovat výhradně pod vedením určené kolegyně. Pracovnice se klientkám, vůči nimž se chovala nevhodně a neprofesionálně, omluvila. Zaměstnanci domova byli s obsahem stížnosti a způsobem jejího řešení seznámeni na provozní poradě zařízení.

Byla evidována **1** stížnost klientky pečovatelské služby na nesprávné vyúčtování objednaného a předaného nákupu. Stížnost byla prošetřena vedoucí pečovatelské služby a shledána důvodnou. Jednalo se o neúmyslné pochybení nakupující pečovatelky způsobené nepozorností při rozdělování nákupů jednotlivým klientům. Rozdílná částka za chybně naúčtovanou, neobjednanou a nedodanou položku byla klientce vrácena spolu s omluvou.

**CSOP Sámova** v roce 2025 přijalo **43** podání, která je možné kvalifikovat jako pochvalu či poděkování. Tyto se týkají poskytování služeb a péče od celého kolektivu Domova seniorů.

**3.2.2 Léčebna dlouhodobě nemocných Vršovice p. o., Oblouková 837/7, Praha 10**  
**LDN Oblouková** v roce 2025 vyřizovala **4** stížnosti, přičemž **1** z těchto stížností byla vyhodnocena jako částečně důvodná a zbylé **3** stížnosti jako nedůvodné (**důvodnost tedy činila 25 %**).

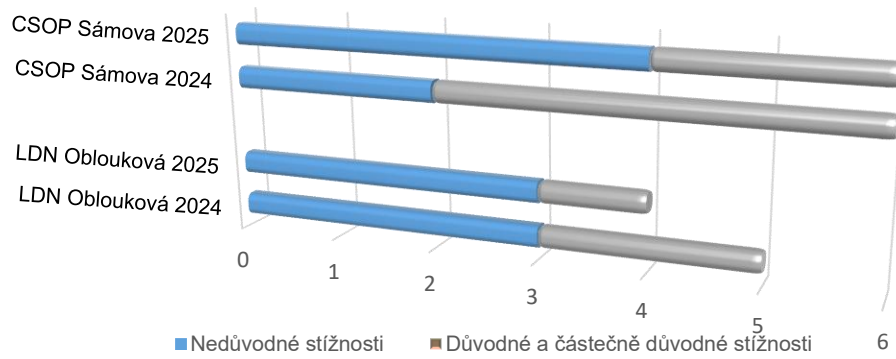
**Částečně důvodná stížnost:**

Byla evidována **1** telefonická stížnost obyvatelky sousedního domu, týkající se rušivého blikání světel ve vnitrobloku v časných ranních hodinách. Stížnost byla prošetřena zástupcem ředitele, který zjistil, že k rozsvěcování světel dochází v souvislosti s otevíráním brány při ranním dovozu pečiva pro Nemocnici Vršovice. Jako řešení je v současné době projednávána změna organizace dodávek, spočívající v tom, že dodavatelé budou pečivo ponechávat na recepci u hlavního vchodu z ulice Obloukové, čímž by mělo dojít k eliminaci rušivých světelných podnětů ve vnitrobloku.

**LDN Oblouková** v roce 2025 přijala **11** pochvalných podání či poděkování, které se týkaly péče, která je zde klientům poskytovaná.

Přehled stížností vyřizovaných CSOP Sámova a LDN Oblouková za rok 2025 v porovnání s rokem 2024 a jejich důvodnosti je znázorněn v grafu č. 5.

graf č. 5

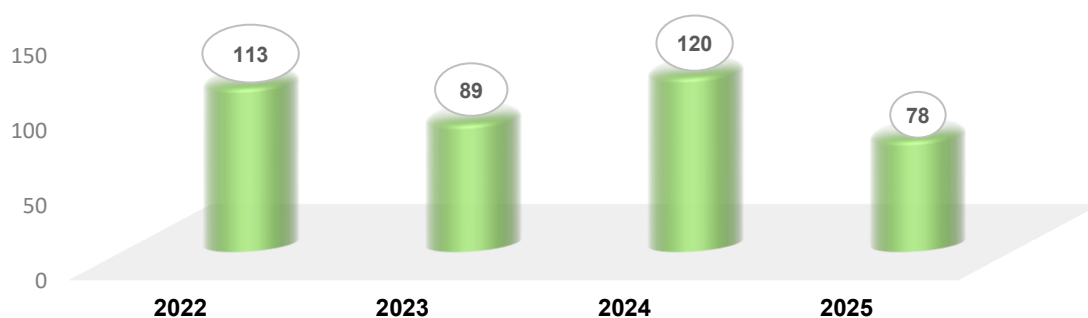


## 4 Pochvalná podání

ÚMČ Praha 10 obdržel v roce 2025 celkem **78** 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 2024, kdy bylo evidováno celkem 120 pochvalných podání, se jedná o meziroční pokles o 35 %. Počet přijatých pochvalných podání v roce 2025 a jejich porovnání s roky 2022, 2023 a 2024 je znázorněn v grafu č. 6.

graf č. 6

Porovnání počtu pochvalných podání  
za roky 2022 až 2025



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

V grafu č. 7 a zejména v tabulce č. 21<sup>5</sup> lze porovnat počet pochval adresovaných jednotlivým odborům ÚMČ Praha 10. Za sledované období roku 2025 se, stejně jako v předchozích letech, nejvíce pochval týkalo OOS (**40 z 80 pochvalných podání**) což představuje **50 %** ze všech pochval směřovaných na odbory ÚMČ Praha 10. V počtu pochvalných podání je na druhém místě OSO se **13 pochvalnými podáními (16,25 %)**, třetí je OKP s **11 pochvalnými podáními (13,75 %)**.

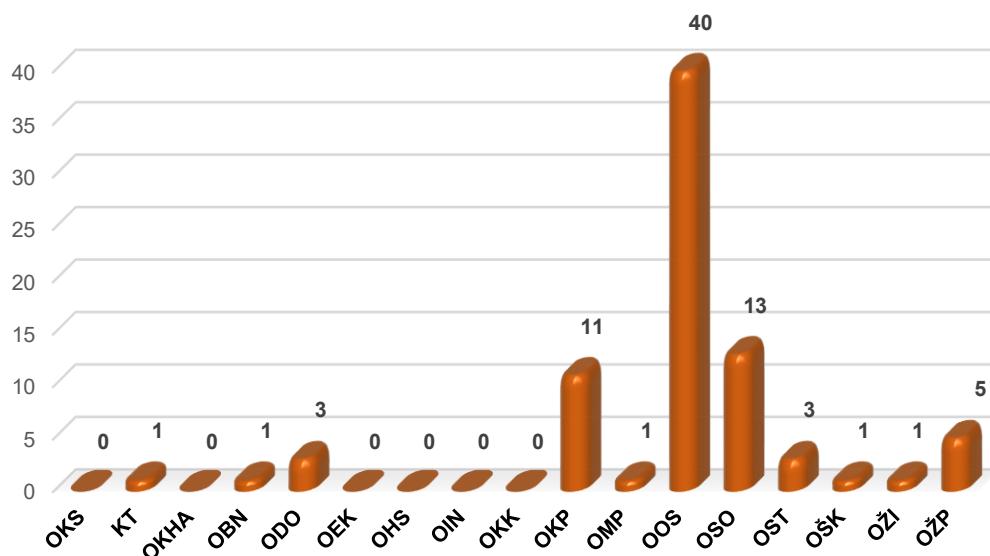
<sup>5</sup> Ve 2 případech směřovalo pochvalné podání na činnost dvou odborů. Z tohoto důvodu zde uvedené údaje (80) nekorespondují s údaji o celkovém počtu obdržovaných pochval (78).

tabulka č. 21

Odbor / rok	2022	2023	2024	2025
OKS	1	1	0	0
KT	1	0	0	1
KHA	0	0	0	0
OBN	2	1	3	1
ODO	6	3	10	3
OEK	1	0	2	0
OHS	5	1	3	0
OIN	-	0	0	0
OKK	2	0	0	0
OKP	1	0	0	11
OMP	0	0	0	1
OOS	77	70	83	40
OSO	6	6	11	13
OST	2	1	1	3
OŠK	0	1	1	1
OŽI	4	0	2	1
OŽP	8	8	9	5
<b>Celkem za rok</b>	<b>116</b>	<b>92</b>	<b>125</b>	<b>80</b>

graf č. 7

Počet pochvalných podání směřovaných na jednotlivé odbory ÚMČ Praha 10 v roce 2025



#### 4.2 Srovnání pochvalných podání s evidovanými stížnostmi

Celkový počet pochvalných podání obdržенých za rok 2025 (78) obsahoval **107 kladných hodnocení práce konkrétních úředníků ÚMČ Praha 10<sup>6</sup>**. V tabulce č. 22 je graficky znázorněno porovnání počtu evidovaných pochval a počtu stížností, týkajících se konkrétních úředníků ÚMČ Praha 10.

Pro větší exaktnost uvedených dat byly do přehledu zahrnuty veškeré stížnosti, které se jakýmkoliv způsobem, byť i jen z části, týkaly konkrétního úředníka či zaměstnance (tj. stížnosti na postup či chování úředníka ÚMČ Praha 10, nebo pracovníka organizace ve smluvním vztahu k ÚMČ Praha 10). V roce 2025 bylo podáno celkem **10** stížností na konkrétní úředníky či zaměstnance. Po prošetření byly všechny tyto stížnosti vyhodnoceny jako nedůvodné.

tabulka č. 22

rok	Pochvalná podání týkající se konkrétního pracovníka	Stížnosti týkající se konkrétního pracovníka	
		celkem	důvodné a č. důvodné
2022	112	12	5
2023	127	16	4
2024	185	7	0
2025	107	10	7

<sup>6</sup> Ve více případech pochvalných podání byla kladně hodnocena práce několika úředníků, z tohoto důvodu uvedený počet pochval konkrétních úředníků nekorresponduje s celkovým počtem evidovaných pochval.

## 5 Anonymní podání

V roce 2025 OKK evidoval **9** anonymních podání. **4** anonymní podání byla, po prošetření, vyhodnocena jako nedůvodná a **2** jako částečně důvodná a **1** důvodná (**důvodnost anonymních podání tedy činila 33,33 %**). **2** anonymní podání byla postoupena věcně příslušnému orgánu.

### Důvodné anonymní podání:

**1** podání upozorňovalo na podezření, že byt v domě na adrese 28. pluku 52 není dlouhodobě užíván nájemnicí, ale je fakticky obýván jinou osobou. OBN v této souvislosti provedl místní šetření, při němž bylo zjištěno, že se v bytě nacházejí výhradně osobní věci muže (pánská obuv, oblečení a pánské hygienické potřeby), přičemž nebyly zjištěny žádné osobní věci svědčící o užívání bytu ženou. Byt byl celkově zařízen výhradně v mužském stylu. Nájemkyně bytu se následně dostavila na OBN k podání vysvětlení a uvedla, že se většinu času zdržuje u své nemocné matky a že má k nastalé situaci osobní důvody, které však nechtěla dále rozvádět. Dne 7. 7. 2025 následně podala výpověď z nájmu bytu.

### Částečně důvodná anonymní podání:

**1** anonymní podání upozorňovalo na dlouhodobý zábor komunikace Hradešínská, Praha 10, v souvislosti se stavebními pracemi v domě č. 38. Na základě anonymního podnětu občana z oblasti Vinohrad bylo dne 18. 2. 2025 provedeno místní šetření, při němž bylo zjištěno, že rozsah záboru skutečně přesahuje povolené rozhodnutí. Dne 20. 2. 2025 byl po další intervenci rozsah záboru uveden do souladu s povoleným stavem, což bylo opakovaným místním šetřením ověřeno rovněž dne 28. 2. 2025.

**1** anonymní podání upozorňovalo na zhoršené podmínky bydlení v obecním domě na adrese Ukrajinská 811/17, Praha 10. Za účelem prověření obsahu podání se nájemkyně dne 19. 3. 2025 dostavila na OBN k podání vysvětlení. Uvedla, že vzhledem ke čtyřem dětem není vždy snadné zajistit klid v domácnosti; starší syn je výbušný, přičemž jeho zdravotní stav je řešen s odbornými lékaři. Současně popřela, že by odpadky ve společných prostorách pocházely z jejich bytu. Nájemkyně přislíbila, že s dětmi situaci projedná a bude je vést k tiššímu chování a omezení bouchání dveřmi. Dále uvedla, že ve vedlejší bytě žije rovněž početná rodina, a hluk se proto v domě šíří z více bytových jednotek. Bylo konstatováno, že v sousedství bydlí velmi početná rodina, což se projevuje zvýšeným pohybem a hlukem v domě, avšak nejedná se o závadné chování. I přesto byla nájemkyně upozorněna na povinnost dodržovat pořádek při užívání bytu a na nutnost korigovat hlučný projev dětí v zájmu zachování dobrých sousedských vztahů.

## 6 Petice

V roce 2025 byla OKK evidováno **1** podání, které bylo možné podle jejich obsahu ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* klasifikovat jako petice, které byly podané a vyřizované ve smyslu zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů. Po posouzení byla tato **1** petice vyhodnocena jako nedůvodná (**důvodnost tedy činila 0 %**).

## 7 Korespondence

V roce 2025 OKK evidoval **5** podání, která svým obsahem nebyla klasifikovaná jako stížnost, pochvalné podání, anonymní podání nebo petice ve smyslu instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic*. Předmětná podání se týkala oblasti veřejného pořádku, bezpečnosti a prevence kriminality včetně povinností při pořádání shromáždění, dopravní a parkovací problematiky, činnosti ODO a opatření MČ Praha 10 ke zlepšení bezpečnostní situace v lokalitě Zahradní Město. Pro srovnání, v roce 2024 bylo na OKK evidováno **8** podání, které je možné klasifikovat jako korespondenci.

## 8 Závěr

Rozbor plnění instrukce QI 83-01-02 *Pravidla pro vyřizování stížností, pochval a petic* za rok 2025 shrnuje poznatky z oblasti evidence a vyřizování podání na ÚMČ Praha 10 a vyhodnocuje jejich naplňování ve sledovaném období.

V roce 2025 bylo evidováno celkem 206 podání, což představuje meziroční pokles oproti roku 2024. Tento pokles je patrný zejména u pochvalných podání, naopak v oblasti stížností vyřizovaných v režimu přenesené působnosti došlo k výraznému nárůstu.

Naprostá většina podání byla vyřizována v souladu s instrukcí QI 83-01-02 a ve stanovených lhůtách. Prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti bylo v roce 2025 povoleno pouze v pěti případech.

Z hlediska důvodnosti stížností převažovala v roce 2025 u stížností vyřizovaných v samostatné působnosti důvodná a částečně důvodná podání. Přijatá nápravná opatření svědčí o snaze reagovat na oprávněné podněty veřejnosti a předcházet jejich opakování. V oblasti přenesené působnosti převažovaly stížnosti vyhodnocené jako nedůvodné, přičemž nebylo zaznamenáno nedodržení zákonných lhůt.

Pozitivním zjištěním je rovněž skutečnost, že žádná ze stížností směřujících na konkrétní úředníky či zaměstnance ÚMČ Praha 10 nebyla vyhodnocena jako důvodná ani částečně důvodná. Současně je třeba vnímat vysoký počet pochvalných podání, která i přes meziroční pokles nadále významně převyšují počet stížností na konkrétní zaměstnance.

Celkově lze konstatovat, že instrukce QI 83-01-02 byla v roce 2025 plněna, přičemž zjištěné nedostatky mají převážně individuální charakter.

## Seznam zkratk

CSOP Sámova	Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci p. o., Sámova 7, Praha 10
KT	kancelář tajemníka Úřadu městské části Praha 10
LDN Oblouková	Léčebna dlouhodobě nemocných p. o., Oblouková 7, Praha 10
MČ	městská část
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
MŠ	mateřská škola
OBN	odbor bytů a nebytových prostor ÚMČ Praha 10
ODO	odbor dopravy ÚMČ Praha 10
OEK	odbor ekonomický ÚMČ Praha 10
OHS	odbor hospodářské správy ÚMČ Praha 10
OIN	odbor informatiky ÚMČ Praha 10
KHA	odbor Kancelář hlavního architekta ÚMČ Praha 10
OKK	odbor kontroly a komunikace ÚMČ Praha 10
OKP	odbor kultury a projektů
OKS	odbor kancelář starosty Úřadu městské části Praha 10
OMP	odbor majetkoprávní ÚMČ Praha 10
OOS	odbor občanskosprávní ÚMČ Praha 10
OŘ MP Praha 10	obvodní ředitelství městské policie v Praze 10
OSO	odbor sociální ÚMČ Praha 10
OSPOD	oddělení sociálně právní ochrany dítěte OSO
OST	odbor stavební ÚMČ Praha 10
OŠK	odbor školství ÚMČ Praha 10
OŽI	odbor živnostenský ÚMČ Praha 10
OŽP	odbor životního prostředí ÚMČ Praha 10
PČR	Policie České republiky
SVJ	Společenství vlastníků jednotek
TAJ	tajemnice ÚMČ Praha 10
ÚMČ Praha 10	Úřad městské části Praha 10
VED	vedoucí
ZŠ	základní škola