

Zpráva o vyřízených stížnostech a peticích za rok 2017

V souladu s článkem X. odst. 2 *Pravidel pro přijímání a vyřizování stížností, upozornění a podnětů občanů* ze dne 1.1.2006 (dále jen „Pravidla“), předkládá Kancelář starosty a tajemníka (dále jen „KSaT“) souhrnnou zprávu o přijatých a vyřízených stížnostech a peticích.

Celkový počet přijatých a evidovaných podání **za rok 2017 činil 17**. Z uvedeného počtu bylo 16 stížností a 1 petice. Ve srovnání s předchozími roky je patrný **sestupný trend** – viz tabulka.

Občané využívají možnosti podávat svá podání elektronickou cestou, v roce 2017 evidujeme **7 podání zaslaných e-mailem**, tedy více než v předchozím roce (5). Neobdrželi jsme žádnou stížnost zaslanou datovou schránkou. V roce 2017 nebyla podána **žádná anonymní stížnost**.

Dva stěžovatelé nebyli spokojeni se způsobem vyřízení stížnosti. V jednom případě požadovali stěžovatelé doplnění termínů realizace opatření, ve druhém se jednalo o odtažení vozidla a tato stížnost je dále řešena. **Žádná stížnost nebyla postoupena** jinému příslušnému orgánu.

KSaT eviduje za rok 2017 pouze **1 petici**, která z hlediska obsahu a formy splnila veškeré náležitosti dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním. Petice se týkala dodatečného povolení stavby pavlačového bytového domu. Na tuto petici odpovídal Stavební úřad MěÚ Litoměřice a občanům vysvětlil, že podle stavebních předpisů nelze předmětnou stavbu povolit i kdyby proti ní nebyla podána petice.

Některé stížnosti jsou podávány opakovaně každý rok, jedná se např. o **znečištění veřejného prostranství**, v roce 2017 to byly **3 stížnosti**. Oproti předchozím rokům poklesl počet stížností na rušení nočního klidu, pouze **2 stížnosti**. Dále KSaT eviduje **stížnosti na strážníky** městské policie – celkem **4 stížnosti**, **jen jedna** z nich však byla vyhodnocena jako **oprávněná**. Nově se objevují stížnosti na odtažení vozidel – **3 stížnosti**. Další oblastí zůstávají **sousedské vztahy - 2 stížnosti**.

Převažují stížnosti neoprávněné, v uplynulém roce byly jen čtyři stížnosti vyhodnoceny jako oprávněné (jedna se týkala sousedských vztahů v domě s pečovatelskou službou, druhá poukazovala na nevyčištěné dešťové vpusti, v dalším případě strážník špatně informoval volajícího občana a ve čtvrtém případě byla neoprávněně požadována po vlastníku vozidla úhrada nákladů za nucený odtažení). Ve všech případech byla zjednána náprava. Posouzení oprávněnosti vychází z toho, že zjištěný skutečný stav odpovídá stavu popisovanému stěžovatelem, nikoli tomu, že by tento stav zavinilo město nebo městský úřad.

Z evidence stížností za rok 2017 vyplývá, že **nejčastěji si občané stěžovali na nepořádek, strážníky městské policie a odtažení vozidel**. Evidence stížností neposkytuje ale vypovídající obraz o problémech ve městě, neboť evidovány jsou pouze písemné stížnosti. Vezmeme-li v úvahu zkušenosti Městské policie bylo zcela jistě v roce 2017 nejvíce stížností na rušení nočního klidu osobami kouřícími na chodnících před restauracemi, bary a jinými nočními podniky v důsledku tzv. protikuřáckého zákona. Těžko se občanům vysvětlovalo, že si mají v letních měsících zavřít okna, aby je hovor z ulice (nikoli křik) nerušil. V této věci je bohužel městský úřad i policie bezmocní.

Vzhledem k rozmanitosti dalších problémů **nelze navrhnout jednoduché opatření ke zlepšení**, pracovníci městského úřadu i strážníci městské policie se soustavně připravují na to, aby byli schopni stěžovatelům kvalifikovaně poradit, vysvětlit postup a zjednat nápravu.

	Podání celkem	Stížnosti	Petice	Oprávněné	Neoprávněné
2014	46	45	1	17	28
2015	29	28	1	2	26
2016	24	22	2	2	20
2017	17	16	1	4	12

