

## Zpráva o vyřízených stížnostech a peticích za rok 2019

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 2019 činil 38**. Z uvedeného počtu bylo **36 stížností a 2 petice**. V mezích počtů stížností za roky 2016 až 2018 se jedná o nárůst – viz tabulka.

Občané hojně využívají možnosti podávat svá podání elektronickou cestou (tento způsob převažuje), v roce 2019 evidujeme **22 podání zaslaných e-mailem** (v předchozím roce 7), **2 podání zaslaná datovou schránkou** a jedna stížnost byla podána prostřednictvím webu města. Lze se domnívat, že snadnost podání stížnosti (napsat mail zvládne skoro každý) je příčinou nárůstu počtu stížností.

V roce 2019 byla podána pouze **1 anonymní stížnost** (v předchozím roce 4), a to stížnost zaslaná e-mailem z adresy obsahující možné příjmení stěžovatelky.

**Dva stěžovatelé vyjádřili nespokojenost** se způsobem vyřízení stížnosti (bylo jim odpovězeno opakovaně), na některý problém si stěžovalo více osob. **Jedna stížnost byla** na základě podnětu stěžovatelky **postoupena Krajskému úřadu Ústeckého kraje**, který **neshledal pochybení** Městské policie Litoměřice.

KSaT eviduje za rok 2019 **2 petice**, které z hlediska obsahu a formy splnily veškeré náležitosti dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním (jiné podány nebyly). **Jedná se pokles** oproti roku 2018 kdy bylo peticí podáno 5. Jedna petice se týkala zachování prodejního stánku potravin v rámci projektu "Regenerace pokratického sídliště", kde nebylo vhodné žadatelům vyhovět. Druhá petice se týkala litoměřické nemocnice, a to neschválení a pozastavení jakékoli formy převodu vlastnictví či provozování nemocnice v Litoměřicích na jiný subjekt. Iniciativa kolem petice vyústila v konání místního referenda. Obě petice projednaly příslušné orgány města a odpovídaly dotčené odbory MěÚ.

Některé stížnosti jsou podávány opakovaně každý rok, jedná se např. o rušení nočního klidu, v roce 2019 to bylo 6 stížností (stejně jako v roce 2018), na dopravu a parkování (5 stížností), na strážníky Městské policie (nárůst na 7 stížností), na úředníky (jen 1 stížnost).

**Převažují stížnosti neoprávněné**, v uplynulém roce bylo 8 stížností vyhodnoceno jako oprávněné alespoň částečně. Posouzení oprávněnosti stížnosti vychází z toho, zda popisovaný stav odpovídá skutečnosti, nikoli ze zavinění města nebo úřadu. V 7 případech nedošlo k zanedbání povinností zaměstnanců města, **pouze v 1 případě se jednalo o pochybení úřednice**, za což se vedoucí odboru stěžovatelce omluvil a zjednal nápravu.

Z evidence stížností za rok 2019 vyplývá, že **nejčastěji si občané stěžovali na strážníky Městské policie, rušení nočního klidu, dopravu a parkování**.

Přestože všechny stížnosti na strážníky Městské policie **byly vyhodnoceny jako neoprávněné**, je třeba se zamyslet proč došlo k takovému nárůstu stížností právě na MP (4 stížnosti v roce 2017, 5 stížností v roce 2018), zda stížnosti souvisí jen s agendami vykonávanými městskou policií (sankce) nebo je nějaká příčina v přístupu strážníků k občanům.

Rušení nočního klidu zejména provozem **předzahrádek** do pozdních nočních (až ranních) hodin je opakujícím se problémem každoročně, zejména v letních měsících. V této věci by zřejmě pomohlo

stanovení tzv. zavírací hodiny obecně závaznou vyhláškou, ale nelze očekávat kladné přijetí širokou (zejména podnikatelskou) veřejností.

**Doprava a parkování** ve městě jsou řešeny vedením města a příslušnými odbory dlouhodobě ale nárůst intenzity dopravy a počtu vozidel, která potřebují někde parkovat (pokud možno co nejbližše domovu, pracovišti, atd.) je tak značný, že jednoduché řešení neexistuje.

Pracovníci města i úřadu se snaží stěžovatelům vždy vysvětlit **širší souvislosti problému**, kterého se stížnost týká, protože málo stížností je tak jednoduchých, že stačí učinit jedno opatření ke zjednáání nápravy. Ne vždy se to setkává s pochopením, někdy občané pravomoci města/úřadu přeceňují a také neradi slyší, že by měli sami vyvinout nějakou další aktivitu, nejen napsat mailem stížnost.

Jako opatření ke zlepšení lze navrhnout **pokračování ve zlepšování dopravní situace** ve městě, důslednější **sankcionování rušení nočního klidu provozovateli předzahrádek** (přestupkový zákon od r. 2017 umožňuje postih i fyzických osob podnikajících a právnických osob) a **analýzu** toho proč došlo k nárůstu stížností na práci Městské policie.

	Podání celkem	Stížnosti	Petice	Oprávněné	Neoprávněné
2016	24	22	2	2	20
2017	17	16	1	4	12
2018	27	22	5	2	20
2019	38	36	2	8	28

