

## Zpráva o vyřízených stížnostech a peticích za rok 2018

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 2018 činil 27**. Z uvedeného počtu bylo **22 stížností a 5 peticí**. Oproti roku 2017 se jedná sice o nárůst, ale v mezích počtů stížností za roky 2015 a 2016 – viz tabulka.

Občané využívají možnosti podávat svá podání elektronickou cestou, v roce 2018 evidujeme **7 podání zaslaných e-mailem** (v předchozím roce rovněž 7). Neobdrželi jsme žádnou stížnost zaslanou datovou schránkou, jedna stížnost byla podána prostřednictvím webu města. V roce 2018 byly podány **4 anonymní stížnosti** (v předchozím roce žádná).

**Žádný stěžovatel nevyjádřil nespokojenost** se způsobem vyřízení stížnosti, čtyřikrát byla stížnost podána opakovaně (i v předchozím roce) např. na kouř z provozovny uzenářství Chovaneček. Na některý problém si stěžovalo více osob. **Žádná stížnost nebyla postoupena** jinému příslušnému orgánu.

KSaT eviduje za rok 2018 **5 peticí**, které z hlediska obsahu a formy splnily veškeré náležitosti dle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním (ostatní byly posouzeny jako podněty). Je to značný nárůst oproti roku 2017 kdy byla podána pouze jedna. Petice se týkaly provozování herny, zpřístupnění areálu mateřské školky, zjednosměrnění silničního provozu v některých ulicích a městské nemocnice. Petice projednaly příslušné orgány města a odpovídaly dotčené odbory MěÚ. Občanům bylo vyhověno např. ve věci provozování herny úpravou obecně závazné vyhlášky o regulaci hazardních her kde byl stanoven zákaz v okolí škol a školských zařízení. Opatřením obecné povahy byla stanovena místní úprava silničního provozu v dané lokalitě. V případě mateřské školky bylo petentům vysvětleno proč areál nelze zpřístupnit.

Některé stížnosti jsou podávány opakovaně každý rok, jedná se např. o rušení nočního klidu, v roce 2018 to bylo 6 stížností (nárůst v souvislosti se zákazem kouření v restauracích), na dopravu a parkování (3 stížnosti), na konkrétní osoby - úředníky, strážníky, pracovníky TSM (5 stížností). Novou problematikou byly stížnosti na kouř z provozovny uzenářství, byly podány celkem 3 stížnosti. Nezaznamenali jsme žádnou stížnost na znečištění veřejného prostranství a na sousedské vztahy.

**Převažují stížnosti neoprávněné**, v uplynulém roce byla jedna stížnost vyhodnocena jako oprávněná (týkala se chování plavčíka u bazénu), jedna byla oprávněná částečně (chybně uvedená provozní doba veřejných WC). V obou případech byla zjednána náprava. Posouzení oprávněnosti stížnosti vždy vychází z toho, zda popisovaný stav zavinilo město nebo městský úřad, popř. příspěvkové organizace města, nikoli z toho, že situace odpovídá skutečnosti ale bez zavinění či zanedbání povinností zaměstnanců města.

Z evidence stížností za rok 2018 vyplývá, že **nejčastěji si občané stěžovali na rušení nočního klidu, dopravu a parkování a na konkrétní pracovníky**. Evidence stížností poskytuje celkem vypovídající obraz o problémech ve městě, neboť výše uvedené oblasti jsou tím, co občany trápí.

Rušení nočního klidu osobami kouřícími na chodnících před restauracemi, bary a jinými nočními podniky v důsledku tzv. protikuřáckého zákona je opakujícím se problémem každoročně, zejména v letních měsících. V této věci bohužel město a městský úřad nápravu zjednat nemůže, zřízení čistě kuřáckých podniků není v jeho kompetenci.

Vzhledem k rozmanitosti a širšímu rozsahu problémů **nelze navrhnout jednoduché opatření ke zlepšení**. Dopravu a parkování ve městě nelze vyřešit tak snadno jako prořezání stromu stínícího okno stěžovatele. Zaměstnanci města ať již úředníci nebo strážníci městské policie se soustavně připravují na to, aby byli schopni stěžovatelům kvalifikovaně poradit, vysvětlit postup, popř. zjednat nápravu.

	Podání celkem	Stížnosti	Petice	Oprávněné	Neoprávněné
2015	29	28	1	2	26
2016	24	22	2	2	20
2017	17	16	1	4	12
2018	27	22	5	2	20

