



Zpráva o vyřízených peticích a stížnostech za rok 2020

V souladu s článkem X. odst. 2 směrnice Rady města Litoměřice č. 1/2020 „*Pravidla pro přijímání a vyřizování peticí a stížností*“ ze dne 2. 3. 2020, předkládá Kancelář starosty a tajemníka (dále jen „KSaT“) souhrnnou zprávu o přijatých a vyřízených peticích a stížnostech.

Celkový počet přijatých a evidovaných podání **za rok 2020 činil 31**. Z uvedeného počtu bylo **30 stížností a 1 petice**. V mezích počtů stížností za roky 2017 a 2018 se jedná o nárůst, ale oproti roku 2019 došlo k poklesu o 7 podání, viz tabulka.

Občané kromě **osobních podání** na podatelnu úřadu (**12 podání**) využívají možnosti podávat svá podání elektronickou cestou, v roce 2020 evidujeme **17 podání zaslaných e-mailem, 1 podání zaslané datovou schránkou a 1 stížnost** byla podána prostřednictvím **webu města**. Lze se domnívat, že snadnost podání stížnosti mailem je příčinou setrvalého vyššího počtu stížností.

V roce 2020 byly podány **2 anonymní stížnosti**, a to jedna stížnost zaslaná e-mailem z adresy obsahující možné příjmení stěžovatelky a druhá rovněž mailem z adresy kde možné jméno stěžovatele nebylo obsaženo. Na tyto mailové adresy byly zaslány odpovědi.

Na 5 stížností bylo odpovězeno opakovaně, když stěžovatelé vyjádřili nespokojenost se způsobem vyřízení stížnosti. Jednalo se o rušení nočního klidu a další záležitosti ohledně provozovny společnosti Wine Food Klaret s.r.o., opakované stížnosti a žádosti o vyčištění okapu zaneseného spadáním listím, parkování vozidel na zastávce MHD, změny jednosměrného provozu v některých ulicích (ul. Husova, Nerudova, Dalimilova) a na strážníky MP. Žádná stížnost **nebyla postoupena Krajskému úřadu Ústeckého kraje**.

KSaT eviduje za rok 2020 pouze **1 petici**, která z hlediska obsahu a formy splnila 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 (v roce 2019 byly podány 2). Petice se týkala dopravní situace v ulici Zahradnická, omezení rychlosti projíždějících vozidel a snížení tonáže nákladních aut. Petici projednala rada města, odpovídaly dotčené odbory MěÚ a petentům bylo částečně vyhověno.

Některé stížnosti jsou podávány opakovaně každý rok, jedná se např. o rušení nočního klidu, v roce 2020 to bylo 5 stížností (6 v roce 2019), na dopravu a parkování (nárůst z 5 na 9 stížností), na strážníky Městské policie (pokles na 3 oproti 7 v roce 2019), na úředníky (jen 1 stížnost, která byla vyhodnocena jako neoprávněná, 2 stížnosti na zaměstnance PO).

Převažují stížnosti neoprávněné, v uplynulém roce bylo 7 stížností vyhodnoceno jako oprávněné alespoň částečně. Posouzení oprávněnosti stížnosti vychází z toho, zda popisovaný stav odpovídá skutečnosti, nikoli ze zavinění města nebo úřadu. V 6 případech nedošlo k zanedbání povinností zaměstnanců města, **pouze v 1 případě se jednalo o pochybení operátora městské policie**, za což se velitel MP stěžovateli omluvil.



Z evidence stížností za rok 2020 vyplývá, že **nejčastěji si občané stěžovali na dopravu a parkování a rušení nočního klidu**. Další stížnosti jsou velmi různorodé, např. na kácení stromů, vypouštění septiku na komunikaci, stížnost na souseda kvůli chovu včel, či na sousedku, která údajně poskytuje za úplatu kosmetické služby v době nouzového stavu a souvisejících omezení v souvislosti s pandemií koronaviru.

Nejčastější stížnosti v roce 2020 tedy souvisely s dopravou a parkováním ve městě, snad tento stav zlepší nové nařízení o parkování vydané radou města, změna koncepce parkovacích zón v centru města, nové parkovací automaty a možnosti placení parkovného.

Jako opatření ke zlepšení lze navrhnout další **zlepšování dopravní situace** ve městě a soustavné **vysvětlování stěžovatelům**, že jejich problémy se dají řešit i bez stížností a že se mohou na město a městský úřad s důvěrou obracet.

	Podání celkem	Stížnosti	Petice	Oprávněné	Neoprávněné
2017	17	16	1	4	12
2018	27	22	5	2	20
2019	38	36	2	8	28
2020	31	30	1	7	23

