



MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 3  
ÚŘAD MĚSTSKÉ ČÁSTI  
Odbor organizační  
Havlíčkovo nám. 700/9  
130 85 Praha 3

Tomáš Pecina  
Slezská 1668/56  
120 00 Praha 2  
DS: whehjsc

V Praze dne: **18. 4. 2016**  
Vyřizuje: **Ing. Mgr. Jonáš Merta**  
Číslo jednací: **UMCP3 033854/2016**  
Email: **jonasm@praha3.cz**

## Prošetření stížnosti

Vážený pane,

dne 1. dubna 2016 byla na odbor organizační Úřadu městské části Praha 3 doručena Vaše stížnost na nevhodné chování pracovnice Úřadu městské části Praha 3 paní Hany Jirátové.

Dovolte mi Vás informovat o prošetření celé záležitosti.

V první řadě uvádím, že úřední hodiny oddělení ověřování a Czechpoint, které jsou uvedeny na pracovišti a zároveň jsou zveřejněny na internetových stránkách městské části, využívají zaměstnanci plně ke své práci.

Stejně tak tomu bylo i ve Vámi uváděný den, o čemž svědčí mimo jiné i ta skutečnost, že Vaše žádost byla řádně vyřízena.

Ve vaší žádosti uvádíte, že Vám automatický vyvolávací systém vydal lístek, který obsahoval upozornění, že daná služba není vykonávána. Tato skutečnost nastala pravděpodobně z toho důvodu, že automatický vyvolávací systém přestane s předstihem (v období před koncem úředních hodin) vydávat pořadová čísla proto, aby všechny žádosti mohly být vyřízeny do konce úředních hodin.

Skutečnost, že Vám nebylo přiděleno pořadové číslo, však neznamená, že Vaše žádost nebude vyřízena – pokud je to kapacitně možné zvládnout v rámci úředních hodin.

Zaměstnanci v tomto případě s klienty komunikují individuálně, a pokud mají kapacitu žádosti podané před koncem úředních hodin vyřídit, učiní tak – stejně tak, jako se stalo ve Vašem případě. V opačném případě zpravidla žádosti vyřídí do druhého dne.

Na základě Vašeho podání bylo rovněž zjištěno, že informace pro klienty o režimu vyřizování žádostí v době těsně před koncem úředních hodin u vyvolávacího systému chybí.

Toto pochybení bylo napraveno. Nyní se tak všem klientům dostane informace, že jejich žádosti podané před koncem úředních hodin budou řešeny s ohledem na kapacitní možnosti pracoviště.

Dále si Vás dovoluji informovat, že dodržování úředních hodin (včetně přestávek) je pro nás závazné s ohledem na pracovněprávní legislativu a je pro nás rovněž důležité s ohledem na organizaci práce, kdy například ve Vámi uvedený den zaměstnanci po ukončení úředních hodin vyrazí vykonávat svou agendu do terénu na schůzky v předem smluvených termínech.

Na základě výše uvedeného se kloním k závěru, že v dané věci se nejednalo o nesprávný úřední postup (neboť Vaše žádost byla vyřízena), ale spíše o nedorozumění, jehož příčinou byla nešťastně formulovaná informace, která byla uvedena na pořadovém lístku, a zároveň absence informování o režimu vyřizování žádostí před koncem úředních hodin. Tyto příčiny jsou nepochybně na straně Úřadu městské části a na základě Vaší stížnosti byly odstraněny.

Závěrem mi dovoluji Vám za zaslouženou stížnost, kterou vnímáme jako cennou zpětnou vazbu, poděkovat. Posloužila nám ke zkvalitnění našich služeb a doufejme, že situace, do které jste se dostal, se nebude opakovat.

S pozdravem  
Ing. Mgr. Jonáš Merta  
vedoucí odboru organizačního