

P R A V I D L A

Pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům hlavního města Prahy

(září 2021)

Zpracovalo:

Oddělení volených orgánů MHMP
dle usnesení Rady HMP
č. 2344 ze dne 20. 9. 2021

PRAVIDLA
pro přijímání, evidenci a vyřizování stížností, petic a jiných podání
určených orgánům hlavního města Prahy

Rada hlavního města Prahy se usnesla podle § 68 odst. 2 písm. e) zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, vydat tato pravidla:

Část I

Základní ustanovení

Článek 1

Obecná ustanovení

(1) Tato pravidla stanoví postup při podávání, přijímání, evidenci a vyřizování podání určených orgánům hlavního města Prahy nebo jejich členům. Podáním se pro účely těchto pravidel rozumí petice, stížnost či jiné podání, např. žádost o provedení kontroly nebo přezkumu hospodaření, podnět ke zkvalitnění vybraného okruhu činností, podnět k přijetí opatření k odstranění nedostatků.

(2) Náležitosti petice a postup při vyřizování petice upravují jiné právní předpisy¹⁾. Adresát vyhodnotí, zda se petice týká výkonu přenesené nebo samostatné působnosti hlavního města Prahy, a stanoví způsob jejího vyřízení. V případě, že se petice týká výkonu samostatné působnosti a je-li petice podepsána nejméně 1 000 občany hlavního města Prahy, postupuje adresát podle jiného právního předpisu²⁾. Pokud petice směřuje do výkonu přenesené působnosti, podle jiného právního předpisu²⁾ se nepostupuje.

(3) Stížností se pro účely těchto pravidel rozumí podání fyzické nebo právnické osoby, které souvisí s občanskoprávními, obchodněprávními nebo pracovněprávními úkony prováděnými orgány hlavního města Prahy, pokud v těchto pravidlech není uvedeno jinak. Vyřizování stížností na možné korupční jednání je uvedeno v Článku 8. Anonymní stížností je podání, které není podepsané ani neobsahuje žádné údaje o stěžovateli, nebo které obsahuje údaje o stěžovateli, jejichž pravdivost nelze ověřit.

(4) Za stížnost podle odstavce 3 se nepovažuje:

- a) podání, které nesměřuje proti činnosti orgánu hlavního města Prahy, jeho člena nebo proti zaměstnanci hlavního města Prahy zařazenému do Magistrátu hlavního města Prahy (dále jen „zaměstnanec“);
- b) podání upozorňující výhradně na rozpor právního předpisu hlavního města Prahy, usnesení Zastupitelstva hlavního města Prahy (dále jen „Zastupitelstvo“), Rady hlavního města Prahy (dále jen „Rada“) nebo jiného rozhodnutí nebo opatření orgánů hlavního města Prahy se zákony nebo jinými právními předpisy.

¹⁾ Článek 18 ústavního zákona č. 23/1991 Sb., kterým se uvozuje LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako ústavní zákon Federálního shromáždění České a Slovenské Federativní Republiky. Zákon č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

²⁾ § 7 písm. c) zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze.

(5) Tato pravidla se nevztahují na vyřizování stížností podle jiných právních předpisů³⁾, s výjimkou ustanovení o evidenci podání. Stížnosti podle jiného právního předpisu⁴⁾ se podle těchto pravidel neevidují ani nevyřizují.

(6) Pokud podání směřuje proti rozhodnutí orgánu hlavního města Prahy jako odvolacího správního orgánu, vyrozumí adresát písemně osobu, která takové podání učinila, o možnosti napadnout toto rozhodnutí správní žalobou, včetně uvedení zákonem stanovených lhůt pro podání této žaloby.

Článek 2

Podávání stížností a jiných podání

(1) Stížnost může být podána písemně, elektronickou poštou, prostřednictvím datové schránky, telefonicky nebo ústně.

(2) Pokud nebyla telefonicky nebo ústně podaná stížnost vyřízena ihned v rámci rozhovoru se stěžovatelem, nebo nebylo se stěžovatelem dohodnuto jinak, provede adresát úřední záznam o podání stížnosti. S úředním záznamem se dále nakládá podle těchto pravidel jako s podáním obsahujícím stížnost.

(3) U obsahově závažné stížnosti podané telefonicky nebo elektronickou poštou nebo prostřednictvím cizí datové schránky a neopatřené zaručeným elektronickým podpisem může adresát nebo odbor právní podpory Magistrátu hlavního města Prahy (dále jen „odbor právní podpory“) provést úkony k ověření totožnosti stěžovatele, včetně výzvy, aby stěžovatel stížnost ve stanovené lhůtě potvrdil svým vlastnoručním podpisem. Nejistí-li se totožnost stěžovatele nebo nepotvrdí-li stěžovatel ve stanovené lhůtě stížnost svým vlastnoručním podpisem, bude stížnost vyřizována jako anonymní.

(4) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu, proti stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost, s výjimkou případů, kdy je důvodné podezření, že podáním stížnosti byl spáchán trestný čin nebo správní delikt.

Část II

Přijímání a vyřizování podání adresovaných orgánům hl. m. Prahy a jejich členům

Článek 3

(1) Podání adresované primátorovi hlavního města Prahy (dále jen „primátor“) přijímá a eviduje sekretariát primátora. O způsobu vyřízení podání rozhoduje primátor nebo ředitel odboru „Kancelář primátora“ Magistrátu hlavního města Prahy.

(2) Podání adresované členovi Rady přijímá a eviduje sekretariát adresáta. O způsobu vyřízení podání rozhoduje adresát.

³⁾ § 80 a 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

§ 261 zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů.

⁴⁾ § 16a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

(3) Podání adresované Radě přijímá a eviduje odbor volených orgánů Magistrátu hlavního města Prahy (dále jen „odbor volených orgánů“) a předloží je Radě na její nejbližší schůzi. Rada rozhodne o způsobu vyřízení podání.

(4) Podání adresované Zastupitelstvu přijímá a eviduje odbor volených orgánů a předkládá je Radě na nejbližším zasedání, které se uskuteční po datu doručení podání k informaci a Kontrolnímu výboru Zastupitelstva. Přešetření podání adresovaných Zastupitelstvu zajišťuje předseda Kontrolního výboru Zastupitelstva. Zastupitelstvo je o jemu adresovaných podáních doručených od předchozího zasedání a o způsobu vyřízení informováno předsedou Kontrolního výboru Zastupitelstva na každém řádném zasedání Zastupitelstva.

(5) Podání adresované výboru Zastupitelstva, jehož předsedou je uvolněný člen Zastupitelstva podle jiného právního předpisu⁵⁾, přijímá a eviduje sekretariát předsedy a bez zbytečného odkladu je předá předsedovi výboru Zastupitelstva, který informuje o podání výbor Zastupitelstva na nejbližším zasedání a předloží návrh na způsob vyřízení podání. Výbor Zastupitelstva rozhodne o způsobu vyřízení podání.

(6) Podání adresované členovi Zastupitelstva přijímá a eviduje odbor volených orgánů a bez zbytečného odkladu je předá adresátovi k vyřízení. Pokud je podání doručeno přímo členovi Zastupitelstva, zajistí adresát jeho zaevidování v odboru volených orgánů Magistrátu hlavního města Prahy. Člen Zastupitelstva rozhodne o způsobu vyřízení podání.

(7) Při přijímání a vyřizování podání uvedených v odstavcích 1 až 6 se postupuje podle Článků 5 a 6.

(8) Rozhodne-li primátor, člen Rady, Rada, Zastupitelstvo, předseda výboru Zastupitelstva nebo člen Zastupitelstva, že podání jim adresované nebo doručené bude vyřizovat věcně příslušný odbor Magistrátu hlavního města Prahy (dále jen „odbor Magistrátu“), předá sekretariát adresáta toto podání bez zbytečného odkladu prostřednictvím ředitele Magistrátu hlavního města Prahy (dále jen „ředitel Magistrátu“) řediteli věcně příslušného odboru Magistrátu.

(9) V případě, že je orgánu hlavního města Prahy nebo osobě uvedené v odstavcích 1 až 6 doručeno nebo předáno podání, k jehož vyřízení není tento adresát příslušný, postoupí podání do 5 pracovních dnů věcně příslušnému adresátovi a vyrozumí o postoupení podání osobu, která podání učinila.

Část III

Přijímání a vyřizování podání určených Magistrátu hlavního města Prahy

Článek 4

(1) Odbory Magistrátu v rámci své věcné působnosti přijímají, evidují a vyřizují podání, která jim byla doručena nebo jim byla přidělena k vyřízení ředitelem Magistrátu nebo postoupena jiným odborem Magistrátu.

(2) Pokud je podání doručeno odboru Magistrátu, který není věcně příslušný k jeho vyřízení, postoupí je odbor Magistrátu bez zbytečného odkladu, nejdéle do 5 pracovních dnů

⁵⁾ § 52 odst. 3 písm. a) zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů.

od doručení, věcně příslušnému odboru Magistrátu nebo věcně příslušnému subjektu (např. úřadu městské části, organizaci zřízené nebo založené hlavním městem Prahou, Policii České republiky). O postoupení podání odbor Magistrátu současně informuje osobu, která podání učinila.

(3) Pokud náleží podání do věcné působnosti více odborů Magistrátu, koordinuje vyřízení podání ten odbor Magistrátu, který je věcně příslušný k vyřízení podstatné části podání, případně odbor Magistrátu určený ředitelem Magistrátu nebo odborem právní podpory.

(4) Odbor právní podpory vyřizuje podání, které nelze postoupit pro povahu věci jinému odboru Magistrátu; podání, které mu předal k vyřízení ředitel Magistrátu, a opakované podání směřující proti činnosti odboru Magistrátu. Vyřízení opakovaného podání konzultuje odbor právní podpory s odborem Magistrátu, který vyřizoval původní podání.

(5) Odbory Magistrátu jsou povinny poskytovat odboru právní podpory veškeré požadované podklady, písemnosti, informace, stanoviska a vysvětlení vyžádaná v souvislosti s vyřizováním podání podle odstavce 4.

(6) Ředitel odboru Magistrátu určí zástupce odboru Magistrátu, který zpracuje návrh vyřízení podání, a stanoví mu postup při vyřizování podání.

(7) Podání směřující proti jednání zaměstnance, vyřizuje ředitel odboru Magistrátu, do kterého je zaměstnanec zařazen.

(8) Podání směřující proti jednání ředitele odboru Magistrátu se předkládá řediteli Magistrátu, který rozhodne o způsobu jeho vyřízení.

(9) Podání směřující proti jednání ředitele Magistrátu se předkládá primátorovi, který rozhodne o způsobu jeho vyřízení.

Článek 5

Včasnost, správnost a úplnost vyřízení podání

(1) Ředitel odboru Magistrátu zajišťuje včasné, správné a úplné vyřízení všech podání, která byla odboru Magistrátu doručena, přidělena k vyřízení ředitelem Magistrátu nebo postoupena jiným odborem Magistrátu, včetně evidence těchto podání podle Článku 6.

(2) Podání se vyřizuje bez zbytečného odkladu, petice musí být vyřízena do 30 dnů a stížnost do 60 dnů od doručení příslušnému orgánu hlavního města Prahy nebo jeho členovi. Pokud vyřizování stížnosti překročí 30 dnů od jejího doručení, musí být stěžovatel k tomuto dni písemně vyzooměn o stavu vyřizování stížnosti a o dalším předpokládaném postupu. Pokud nelze stížnost vyřídit ve lhůtě do 60 dnů, rozhodne ředitel věcně příslušného odboru Magistrátu o prodloužení lhůty a stěžovatel je písemně informován o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti a o jeho důvodech.

(3) Je-li podání důvodné nebo částečně důvodné, je ředitel věcně příslušného odboru Magistrátu povinen zjistit příčiny nedostatků, na které podání upozorňuje; k odstranění nedostatků je povinen přijmout nezbytná opatření k nápravě a kontrolovat jejich plnění. Přijatá opatření k nápravě se zaznamenají ve spisu; osoba, která podání učinila, se o nich informuje tehdy, pokud o tuto informaci požádá.

(4) U opakovaných důvodných a částečně důvodných podání je ředitel odboru Magistrátu povinen vyvodit vůči odpovědnému zaměstnanci závěry podle jiných předpisů⁶⁾.

(5) Pokud z obsahu podání vyplývají skutečnosti, které nasvědčují možnosti, že byl spáchán trestný čin, zajistí odbor právní podpory prostřednictvím ředitele Magistrátu postoupení tohoto podání orgánům činným v trestním řízení a o postoupení se provede záznam do spisu.

(6) V případě opakovaných nedůvodných podání, kdy předchozí podání byla prokazatelně prošetřena, vyřízena a zodpovězena ve všech bodech a opakovaná podání neobsahují z věcného hlediska žádné nové podstatné skutečnosti, může ředitel věcně příslušného odboru Magistrátu rozhodnout o odložení takového podání bez další reakce vůči osobě, která takové podání učinila.

Část IV

Vedení evidence podání

Článek 6

(1) Odbor právní podpory vede centrální evidenci podání evidovaných sekretariátem primátora, sekretariáty členů Rady, sekretariáty předsedů výborů Zastupitelstva, kterými jsou uvolnění členové Zastupitelstva, a odbory Magistrátu.

(2) Centrální evidence podání je přístupná na intranetových stránkách Magistrátu hlavního města Prahy všem zaměstnancům; zaměstnanci jsou povinni využívat údaje uváděné v centrální evidenci při vyřizování podání, zejména aby nedocházelo k duplicitním šetřením, popř. k rozdílným odpovědím na podání v téže věci, nebo na více podání téže osoby.

(3) Zaměstnanec pověřený vyřízením podání ověří v systému spisové služby, zda nebylo totožné či obdobné podání doručeno současně jinému odboru Magistrátu nebo orgánu hlavního města Prahy nebo členovi tohoto orgánu, a pokud ano, informuje o této skutečnosti odbor právní podpory.

(4) Odbor Magistrátu vede dílčí evidenci podání, která vyřizoval nebo na jejichž vyřízení se podílel. Dílčí evidenci podání vede zástupce odboru Magistrátu pověřený ředitelem odboru Magistrátu. Dílčí evidence podání musí obsahovat datum doručení podání, spisovou značku spisu, označení osoby, která podání učinila, stručný obsah podání, předmět podání, údaje o případném postoupení podání k vyřízení jinému odboru Magistrátu, resp. jinému orgánu nebo právnické osobě, datum a způsob vyřízení.

(5) Zástupce odboru Magistrátu pověřený vedením dílčí evidence podání vyplní Vstupní kartu (Příloha č. 1 těchto pravidel), včetně základních údajů podle Přehledu číselných kódů užívaných pro evidenci a vyhodnocení hlavních poznatků z vyřizování petic a stížností (Příloha č. 2 těchto pravidel). Vyplněnou Vstupní kartu spolu s kopií podání zašle do 5 pracovních dnů od doručení podání odboru právní podpory k zaevidování v centrální

⁶⁾ Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.

Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 9/2019 Pracovní řád Magistrátu hlavního města Prahy, ve znění pozdějších předpisů.

evidenci podání. Vstupní kartu vyplňuje a spolu s kopií podání odesílá odboru právní podpory ten odbor Magistrátu, který obdržel podání jako první.

(6) Po vyřízení podání zástupce odboru Magistrátu pověřený vedením dílčí evidence podání vyplní Aktualizační kartu (Příloha č. 1 těchto pravidel), včetně údajů podle Přehledu číselných kódů užívaných pro evidenci a vyhodnocení hlavních poznatků z vyřizování petic a stížností. Vyplněnou Aktualizační kartu spolu s kopií vyřízení podání zašle do 5 pracovních dnů od vyřízení podání odboru právní podpory k zaevidování v centrální evidenci podání.

(7) Odbory Magistrátu archivují podle jiného předpisu⁷⁾ originály podání, která vyřizovaly, včetně spisového materiálu, a to odděleně od ostatních spisů.

Část V

Anonymní podání

Článek 7

(1) Anonymní podání se evidují a vyhodnocují. Pouze pokud by z obsahu anonymního podání vyplývaly skutečnosti nasvědčující spáchání trestného činu, zajistí odbor právní podpory prostřednictvím ředitele Magistrátu postoupení tohoto podání orgánům činným v trestním řízení a vyhotoví se záznam do spisu.

(2) Při vyřizování a evidenci anonymního podání, které bylo vyhodnoceno jako důvodné nebo částečně důvodné, se postupuje stejně jako u podání neanonymního, s výjimkou vyrozumění osoby, která podání učinila, o vyřízení podání.

(3) Směřuje-li anonymní podání proti konkrétnímu zaměstnanci, je o obsahu podání informován ředitel odboru Magistrátu, do něž je zaměstnanec zařazen.

Část VI

Stížnost na možné korupční jednání

Článek 8

(1) Stížností na možné korupční jednání se pro účely těchto pravidel rozumí podání upozorňující na jednání orgánu hlavního města Prahy, člena orgánu hlavního města Prahy nebo zaměstnance, u kterého lze mít důvodně za to, že tímto jednáním došlo k zneužití jeho funkce a souvisejících pravomocí. Za stížnost na možné korupční jednání se vždy považuje rovněž podání upozorňující na případ, kdy při rozhodování orgánu hlavního města Prahy vznikly nedůvodné rozdíly oproti rozhodování ve skutkově shodných nebo podobných případech, a podání upozorňující na případ, kdy při obstarávání záležitosti hlavního města Prahy nebylo postupováno s péčí řádného hospodáře.

(2) Je-li odboru Magistrátu doručena stížnost na možné korupční jednání, předá ředitel odboru Magistrátu podání spolu se svým stanoviskem do 3 pracovních dnů od doručení podání odboru právní podpory, který je bez zbytečného odkladu předá řediteli Magistrátu.

⁷⁾ Nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy č. 2/2020 SPISOVÝ ŘÁD Magistrátu hlavního města Prahy, ve znění pozdějších předpisů.

(3) Odbor právní podpory přijímá a vyřizuje rovněž stížnosti na možné korupční jednání obdržené prostřednictvím formuláře umístěného na internetových stránkách hlavního města Prahy: www.praha.eu, prostřednictvím protikorupční telefonické linky a rovněž prostřednictvím e-mailové adresy: protikorupci@praha.eu, které spravuje.

(4) Stížnost na možné korupční jednání obdrženou podle odstavce 3 eviduje odbor právní podpory samostatně a dále vyřizuje prostřednictvím elektronického systému spisové služby.

(5) Pokud stížnost na možné korupční jednání neobsahuje konkrétní údaje, popř. alespoň takové údaje, které by mohly vést k zahájení konkrétního šetření, může ředitel Magistrátu rozhodnout o odložení takové stížnosti.

(6) V případě opakovaných nedůvodných stížností na možné korupční jednání, které neobsahují nové podstatné skutečnosti, se postupuje podle Článku 5 odst. 6.

(7) Pokud šetření stížnosti na možné korupční jednání prokáže, že by mohla být naplněna skutková podstata trestného činu, postoupí ředitel Magistrátu podání, včetně spisového materiálu, orgánům činným v trestním řízení.

(8) Evidenci stížností na možné korupční jednání vede odbor právní podpory, a to odděleně od ostatních podání. Současně odbor právní podpory zajišťuje archivaci všech stížností na možné korupční jednání, včetně spisového materiálu, po dobu 5 let.

Část VII

Závěrečná a zrušovací ustanovení

Článek 9

Kontrolu stavu evidence a úrovně vyřizování podání určených orgánům hlavního města Prahy nebo jejich členům provádí odbor právní podpory. Tím není dotčena povinnost vedoucích zaměstnanců podle jiného předpisu⁸⁾ provádět kontrolní činnost jako součást jejich řídicí činnosti.

Článek 10

Odbor právní podpory předkládá Radě pravidelnou roční informativní zprávu o poznatcích z kontrol a metodických dohlídek zaměřených na správnost vedení evidence a vyřizování petic, stížností a jiných podání.

Článek 11

Zrušují se Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností podaných orgánům hlavního města Prahy, schválená jako příloha č. 1 k usnesení Rady hlavního města Prahy č. 1379 dne 24. 6. 2019.

⁸⁾ Články 4 až 7 Organizačního řádu Magistrátu hlavního města Prahy, schváleného jako příloha č. 1 k usnesení Rady hlavního města Prahy č. 1157 ze dne 8. 6. 2020, ve znění pozdějších změn.

Článek 12

Účinnost

Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 21. září 2021.

VSTUPNÍ KARTA (stížnosti, petice a jiná podání)	
Stěžovatel (jméno, adresa):	MHMP (podatelna) došlo dne: Spisová značka spisu: Číslo centrální evidence: (přiděluje PRP MHMP)
Ve věci (stručný obsah):	Lhůty stanovené: ředitelem odboru MHMP: ředitelem MHMP: primátorem HMP: Termín vyřízení:
Předmět podání (100-290):	Datum postoupení:
Druh podání: stížnost 311 jiné podání 312 petice 314 stížnost vyřizovaná podle správního řádu ⁹⁾ 313	Komu postoupeno:
Způsob vyřízení: postoupeno bez sledování 711 postoupeno se sledováním 712 přímo vyřízeno bez šetření 713 přímo vyřízeno se šetřením 714 odloženo 715	Kritika podání předchozího šetření: (opakovaná podání) při vyřizování odborem MHMP 611 při vyřizování odborem úřadu MČ 612 v zařízeních 613
Vyřizuje odbor MHMP:	Vyplnil (jméno):
Ve spolupráci s:	Podpis: Datum:

AKTUALIZAČNÍ KARTA (stížnosti, petice a jiná podání)	
Vyřizuje (odbor MHMP, zaměstnanec):	Jméno stěžovatele: Č.j.:
Zdůvodnění žádosti o prodloužení lhůty:	
Žádost o prodloužení lhůty: Schválil: Dne:	Výsledek šetření: důvodná, částečně důvodná 811 nedůvodná 812
Vyřízeno dne:	Přijatá opatření k nápravě: 1011 1012 1013 1014
Vyplnil: Dne:	Příčina kritiky: důvodná: 911, 912, 913, 914, 915, 916, 917, 918 nedůvodná: 921, 922

⁹⁾ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Přehled číselných kódů užívaných pro evidenci a vyhodnocení hlavních poznatků z vyřizování petic, stížností a jiných podání

100-290 Předmět podání

300 Druh podání

600 Kritika předchozího vyřízení podání

700 Způsob vyřízení

800 Oprávněnost podání

900 Příčiny kritiky obsažené v podání

1000 Opatření přijatá na základě přešetření podání

100-290 Předmět podání

100 Poměry v organizačních složkách a u právnických osob zřízených nebo založených hlavním městem Prahou a na městských částech

- 101 Hospodaření s majetkem hlavního města Prahy
- 102 Dodržování rozpočtové kázně a nedostatky při vykazování hospodářských výsledků
- 103 Hospodaření s finančními prostředky hlavního města Prahy
- 104 Zneužití funkce či pracovního zařazení k osobním výhodám (korupční jednání)
- 105 Průtahy a podobný nesprávný postup při vyřizování záležitostí občanů
- 106 Nesprávné chování členů zastupitelstev (hlavního města Prahy a městských částí)
- 107 Nesprávné chování zaměstnanců hlavního města Prahy zařazených do Magistrátu hlavního města Prahy, zaměstnanců právnických osob zřízených nebo založených hlavním městem Prahou, zaměstnanců městských částí zařazených do úřadů městských částí a zaměstnanců právnických osob zřízených nebo založených městskou částí

110 Nedodržování cen

- 111 Tvorba cen a sazebníků
- 112 Nedodržování cen a poskytovaných služeb

120 Pracovní a mzdové záležitosti

130 Ochrana životního prostředí

- 131 Ochrana ovzduší, ochrana vod
- 132 Hospodaření s odpady
- 133 Nadměrný hluk

140 Ochrana půdního fondu

150 Rozvoj území hlavního města Prahy

- 151 Územní plán hlavního města Prahy
- 152 Stavební řád

160 Reklamace

170 Tržní řád

180 Hospodaření s byty, nebytovými prostory

- 181 Hospodaření s byty
- 182 Hospodaření s nebytovými prostory
- 183 Úhrada za užívání bytů a nebytových prostor, úhrada služeb spojených s užíváním
- 184 Dodávka tepla a teplé vody
- 185 Opravy a údržba bytového a domovního fondu

190 Majetkoprávní otázky (nabytí a převody majetku)

200 Výběrové řízení

- 201 Obchodní veřejná soutěž
- 202 Veřejná zakázka
- 203 Výběrové řízení

210 Doprava a komunikace

- 211 Komunikace, parkovací zóny, záchytná parkoviště
- 212 Městská hromadná doprava

220 Taxislužba

230 Městská zeleň

- 231 Přírodní rezervace, klidové zóny ve městě

240 Veřejný pořádek

- 241 Znečišťování veřejného prostranství
- 242 Sousedské spory

250 Zdravotnictví

260 Školství

270 Kultura

280 Sociální zabezpečení

- 281 Dávky důchodového zabezpečení
- 282 Dávky sociálního zabezpečení

290 Ostatní předměty podání

300 Druh podání

- 311 Stížnost
- 312 Jiné podání
- 313 Stížnost vyřizovaná podle správního řádu⁹⁾
- 314 Petice

600 Kritika předchozího řízení

- 611 Nedostatky při vyřizování stížností, petic a jiných podání odbory Magistrátu hlavního města Prahy
- 612 Nedostatky při vyřizování stížností a petic odbory úřadů městských částí
- 613 Nedostatky při vyřizování stížností a petic v právnických osobách založených a zřízených hlavního města Prahou a městskými částmi

700 Způsob vyřízení

- 711 Postoupeno bez sledování
- 712 Postoupeno se sledováním
- 713 Vyřízeno přímo bez šetření
- 714 Vyřízeno přímo se šetřením
- 715 Odloženo

800 Oprávněnost stížností, petic a jiných podání

- 811 Oprávněná a částečně oprávněná podání
- 812 Neoprávněná podání

900 Příčiny kritiky

u oprávněných a částečně oprávněných podání

- 911 Porušení právních předpisů
- 912 Porušení obecně závazných vyhlášek hlavního města Prahy nebo nařízení hlavního města Prahy
- 913 Nedodržení nařízení ředitele Magistrátu hlavního města Prahy
- 914 Porušení ostatních vnitřních předpisů hlavního města Prahy
- 915 Nedodržení usnesení Rady hlavního města Prahy a Zastupitelstva hlavního města Prahy
- 916 Nedostatky v řídicí a kontrolní činnosti
- 917 Průtahy ve vyřizování podání občanů
- 918 Potlačování kritiky

u neoprávněných podání

- 921 Neznalost platných právních předpisů, usnesení příslušných orgánů hlavního města Prahy a městských částí, věcná neinformovanost stěžovatele
- 922 Nesprávný subjektivní postoj stěžovatele

1000 Opatření přijatá k odstranění zjištěných nedostatků

- 1011 Opatření vůči odpovědným zaměstnancům hlavního města Prahy zařazeným do Magistrátu hlavního města Prahy a zaměstnancům městských částí zařazených do úřadů městských částí

- 1012 Opatření vůči odpovědným zaměstnancům právnických osob založených nebo zřízených hlavním městem Prahou a městskými částmi
- 1013 Předáno státnímu zastupitelství
- 1014 Předáno Policii České republiky