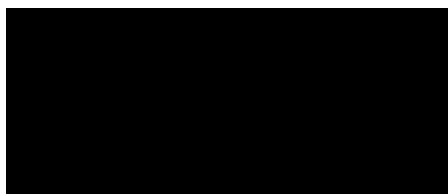




**PRAŽSKÉ
SLUŽBY**



V Praze dne 1. února 2025

Věc: Sdělení o poskytnutí informací

naše společnost Pražské služby, a.s., IČO: 60194120, se sídlem Praha 9, Pod Šancemi 444/1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 2432 (dále jen „PS“), obdržela dne 18. ledna 2025 Vaši žádost o poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „InfZ“), ze dne 18. ledna 2025, v následujícím znění:

„Vážení,

Žádám Pražské služby o poskytnutí následujících informací:

- 1/ Počet obdržených stížností za posledních pět let, tj. 2021, 2022, 2023, 2024 a 2025.
- 2/ Informaci v kolika případech šlo o stížnost na poškození cizího majetku a jak byla stížnost vyřízena.
- 3/ Obecný postup, jak máte postupovat v případě stížnosti na poškození cizího majetku. Pokud existuje v tomto ohledu interní směrnice, žádám o její zaslání.
- 4/ Knihu jízd či rozpis prací v okolí Pod Táborem 139/8, Praha 9, 190 00, a to v únoru 2024, prosinci 2024, lednu 2025, a to s rozpadem na dny.

(dále jen „Žádost“).

Po posouzení Vaší Žádosti došla společnost PS k závěru, že Žádosti je možné vyhovět a poskytuje Vám následující informace:



1) Počet obdržených stížností za posledních pět let, tj. 2021, 2022, 2023, 2024 a 2025.

Odpověď:

Společnost PS eviduje za posledních 5 let 39.061 stížností či připomínek k našim službám. Převážná většina podnětů (33.426) souvisí se svozem odpadu (jedná se např. o stížnosti na neodvoz nádoby či manipulaci s nádobou). Pouze 5.635 stížností se týkalo jiných záležitostí. V naprosté většině případů se jednalo o drobné připomínky či podněty ke službám poskytovaným PS.

Na počet stížností je však důležité nahlížet v kontextu celkového objemu služeb poskytovaných PS. Například v roce 2024 společnost PS realizovala 15.221.076 obsluh a přijala 9.933 stížností, což znamená, že počet stížností představuje pouze malý zlomek celkového počtu poskytnutých služeb (v roce 2024 činil tento poměr 0,07 %).

2) Informaci v kolika případech šlo o stížnost na poškození cizího majetku a jak byla stížnost vyřízena.

Odpověď:

Stížnosti na poškození cizího majetku nejsou evidovány jako samostatná kategorie. PS však eviduje pojistné případy, kdy při provozu PS došlo z jakéhokoliv důvodu k poškození majetku třetích osob. Za roky 2021 až 2025 se jedná v souhrnu o 1.758 počet případů.

3) Obecný postup, jak máte postupovat v případě stížností na poškození cizího majetku. Pokud existuje v tomto ohledu interní směrnice, žádám o její zaslání.

Odpověď:

Obecný postup ve společnosti PS je stejný pro všechny typy stížností a je následující:

1. Zaevidování stížnosti do informačního systému PS.
2. Kontrola oprávněnosti stížnosti.
3. Místní šetření (jeho rozsah závisí na závažnosti konkrétního případu).
4. Vypracování návrhu na řešení nápravy.
5. Informování stěžovatele o výsledku šetření a navrhovaného řešení.

Jednotlivé závody PS přistupují ke všem stížnostech dle vlastních metodik a jednotná interní směrnice řešící postup v případě stížnosti na poškození cizího majetku ve společnosti PS v současnosti neexistuje. V rámci PS existuje směrnice „Škodní a pojistné události“, která se zabývá především likvidací již evidovaných pojistných událostí, a také instrukce pro postup při hlášení škody způsobené společnostmi PS. Tyto dokumenty Vám zasíláme v příloze.

4) Knihu jízd či rozpis prací v okolí Pod Táborem 139/8, Praha 9, 190 00, a to v únoru 2024, prosinci 2024, lednu 2025, a to s rozpadem na dny.

Odpověď:

Požadované informace za únor 2024 bohužel nemáme k dispozici, a to z důvodu hackerského útoku na společnost PS v říjnu 2024.

Knihu jízd za prosinec 2024 a leden 2025 v lokalitě Pod Táborem, Praha, Vám zasíláme v příloze tohoto sdělení.



EN ISO 9001:2000 / EN ISO 14001:2004
Certifikát č. 0410010813/000-E01,
0410420059027/000-E1

A Pod šancemi 444/1, 180 77 Praha 9 ■ **T** +420 284 091 111 ■ **F** +420 284 091 505 ■ **E** info@psas.cz ■ **W** www.psas.cz
IČ 6019 4120 ■ **DIČ** CZ 6019 4120 ■ **bankovní spojení** KB Praha 8, č.ú. 7607091/0100

Společnost zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B., vložka 2432 dne 1. 2. 1994

PRAŽSKÉ SLUŽBY, a.s.

S přátelským pozdravem,

za **Pražské služby, a.s.**

[Redacted signature]

[Redacted line]

[Redacted block]



EN ISO 9001:2000 / EN ISO 14001:2004
Certifikát č. 0410010813/000-E01,
0410420059027/000-E1

A Pod šancemi 444/1, 180 77 Praha 9 ■ **T** +420 284 091 111 ■ **F** +420 284 091 505 ■ **E** info@psas.cz ■ **W** www.psas.cz

IČ 6019 4120 ■ **DIČ** CZ 6019 4120 ■ **bankovní spojení** KB Praha 8, č.ú. 7607091/0100

Společnost zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B., vložka 2432 dne 1. 2. 1994