**MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ**

Odbor auditu a supervize – 10010

č. j. 1247/2017-MZE-10011

sp. zn. 73VD5565/2017-10011

**Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných
a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2016**

**březen 2017**

**Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných
a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2016**

Zpráva je předkládána odborem auditu a supervize - 10010 (dále jen „OAS“), Ministerstva zemědělství (dále také „MZe“), do jehož působnosti kompetenčně spadá vedení centrální evidence stížností a ostatních podání (dále jen „CESOP“), ze které bylo při sestavování této zprávy čerpáno. Uvedená evidence je provozována v aplikaci DMS (Document Management System).

Zpráva je členěna na hodnocení:

1. Stížností, tedy jakéhokoliv podání obsahově splňující náležitosti uvedené v § 175 zákona
č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále také „správní řád“ nebo „SŘ“), proti nevhodnému chování úředních osob, nebo proti postupu Ministerstva zemědělství a jeho rezortních organizací, neposkytuje-li SŘ jiný prostředek ochrany
(§ 80, 81, 100 a 117 SŘ), nebo je-li stěžovatel přesvědčen, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena a požádá nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Podání stížnosti nesmí být na újmu stěžovateli.
2. Ostatních podání obdobného charakteru (dále také „ostatní podání“), tedy jakéhokoliv podání, které není stížností podle SŘ ani jiným podáním podle SŘ nebo jiného právního předpisu, avšak z jeho obsahu je zřejmé, že se podatel domáhá ochrany svých subjektivních práv a požaduje nápravu ve vlastním zájmu. Za ostatní podání obdobného charakteru se výslovně nepovažují běžné dotazy na životní situace a dotazy na právní předpisy a dále podání, jejichž autory jsou správní orgány a orgány státu.
3. Stížností a ostatních podání vedených mimo CESOP.

**Souhrn všech stížností a ostatních podání**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **Stížnosti dle § 175 SŘ** | **Ostatní podání** | **Celkem** |
| Podání vedená v CESOP | 39 | 230 | 269 |
| Podání mimo CESOP | 8 | 192 | 200 |
| **Celkem** | **47** | **422** | **469** |

Celkový počet vyřizovaných podání na MZe za rok 2016 vedených v evidenci CESOP i mimo tuto evidenci byl 469, z čehož stížností dle § 175 správního řádu bylo 47 (10 %) a ostatních podání bylo 422 (90 %).

V CESOP jsou vedena podání vyřizovaná OAS a podání předaná k řešení jednotlivým odborným útvarům MZe, Státnímu zemědělskému intervenčnímu fondu a Státnímu pozemkovému úřadu nebo stížnosti postoupené MZe dle příslušnosti jinými vnějšími organizacemi, případně orgány činnými v trestním řízení.

Od 1. 1. 2016 do 31. 12. 2016 bylo v CESOP evidováno celkem 39 vyřizovaných stížností. Dále bylo evidováno v CESOP dalších 230 ostatních podání, která nebyla podáním ve smyslu stížnosti specifikované zněním § 175 SŘ, nesouhlasným podáním ani jiným podáním podle zvláštního zákona, ale z obsahu bylo zřejmé, že podatel upozorňoval na negativní jevy v různých oblastech.

Jak je již uvedeno výše, stížností se dle § 175 odstavce 1-6, správního řádu rozumí využití práva dotčených osob obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany. Stížností tohoto druhu bylo 28, tj. 72  %. Stížnost dle § 175 odstavce 7 správního řádu může být podána, jestliže je stěžovatel přesvědčen, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena a požádá nadřízený správní orgán (v tomto případě tedy MZe), aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Těchto stížností bylo vyřízeno 11, tj. 28 %.

# Přehled stížností dle § 175 vyřizovaných v rámci CESOP odst. 1–6, správního řádu

# Členění podle druhu, obsahu a subjektu

Dle druhu

Stížnosti se dle svého druhu dělí do těchto tří kategorií: proti nevhodnému chování úředních osob (v roce 2016: 4 %), proti postupu správního orgánu (96 %). Proti nevhodnému chování i postupu nesměřovaly v roce 2016 žádné stížnosti. Jak je z předchozího textu i následujícího grafu zřejmé, nejvíce zastoupenou kategorií byly stížnosti proti postupu správního orgánu.

Dle obsahu

Podané stížnosti lze dle obsahu rozdělit do sedmi hlavních oblastí. Nejčastěji směřovaly stížnosti do oblasti personální problematiky (14 %), výběrových řízení (11 %), dotací (8 %), restitucí (8 %), a proti nečinnosti úřadu (8 %). Dále se jednalo o problematiku přírodních pohrom (4 %), pozemkových úprav (4 %) a honiteb (4%). Pod indikátorem „Dotace“ jsou rozuměny dotace poskytované z národních zdrojů a indikátor „Ostatní“ (39 %) zahrnuje oblasti z působnosti Státní veterinární správy, Státního pozemkového úřadu (mimo oblast pozemkových úprav), apod.

Dle subjektu, proti kterému byla stížnost podána

Nejvíce podaných stížností bylo směrováno proti SZIF (29 %), dále proti úkonům, rozhodnutím či chování zaměstnanců odborných útvarů MZe (21 %), organizačním složkám státu (18 %), Státnímu pozemkovému úřadu (10 %), státním podnikům (10 %), krajským úřadům (4 %) a příspěvkovým organizacím (4 %). Zbylá 4 % stížností byla směřována proti ostatním subjektům.

# Přehled stížností dle § 175 odst. 1-7, správního řádu, členění podle důvodnosti a termínu vyřízení

Dle důvodnosti

Z celkového počtu 39 stížností evidovaných v CESOP byly po provedení vyhodnocení shledány důvodnými pouze 2 stížnosti, což znamená 5 % z celkového počtu. 4 stížnosti byly shledány částečně důvodnými (10 %) a 28 stížností bylo do současné doby vyhodnoceno jako nedůvodné (72 %). U 5 stížností (13 %) nemohlo být o důvodnosti rozhodnuto, jelikož MZe nebylo oprávněným subjektem k jejich vyřízení.

Dle termínu vyřízení

Zde byla vyhodnocována včasnost, tj. vyřízení stížnosti v zákonem stanovené lhůtě (termín byl splněn ve 100 % případů). Pokud je překročena zákonná lhůta pro vyřízení, musí být stěžovatel o tomto faktu vždy informován přípisem.

# Přehled ostatních podání vyřizovaných v rámci CESOP

# Členění dle obsahu, druhu a termínu vyřízení

Dle obsahu

Téma péče o krajinu, životní prostřední, půdní fond a welfare zvířat, je stále častěji obsahem ostatních podání. Tato podání jsou soustředěna v kategorii ostatní (74 %).

Dále byly obsahem ostatních podání vedených v CESOP dotace (11 %) nečinnost úřadu (5 %), personální problémy (3 %), výběrová řízení (2 %), restituce (2 %), honitby (2 %), pozemkové úpravy (1 %) a transformace družstev (pouze jedno podání).

Dle druhu

Z celkového počtu 230 ostatních podání rozdělených dle druhu tvoří největší část (74 %) kategorie „Ostatní“. Často jsou to podání, která neobsahují jednoznačná fakta a informace, na jejichž základě by bylo možné provést jejich přesnou identifikaci z hlediska druhu. Některé oznamované jevy jsou mimo přímou rozhodovací a aktivní působnost MZe a jeho složek, v tom smyslu, že nemůže být přijato opatření, napadeno rozhodnutí nebo konstatována nečinnost, apod. Ve 24 případech se jednalo o podání anonymní a stejný počet podání byl MZe, v souladu s § 12 SŘ, postoupen pro nepříslušnost jiným orgánům státní správy kompetentním k jejich vyřízení.

**Vzhledem ke skutečnosti, že nejvyšší podíl ostatních podání v členění dle obsahu i druhu podání spadá do kategorie „ostatní“, bude OAS usilovat o rozšíření možnosti výběru kategorie v DMS, tak aby tyto možnosti lépe odpovídaly aktuálním požadavkům.**

Dle termínu vyřízení

Obecná lhůta pro vyřízení ostatních podání činí 30 dní. Termín vyřízení nebyl v roce 2016 dodržen pouze u jednoho z ostatních podání (0,5 %), jednalo se o zvláště složitý případ, kdy byl podatel o této skutečnosti informován.

#  Přehled stížností a ostatních podání vedených mimo CESOP

Stížnosti, řešené odbornými útvary MZe podle § 175 správního řádu a ostatní podání, které nebyly v evidenci CESOP, jsou uvedeny v této tabulce (útvary, které neuvedly žádné stížnosti, nebo ostatní podání řešené mimo CESOP nejsou v této tabulce zmíněny).

Stížnosti a ostatní podání řešené mimo CESOP

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Úsek/odbor** | **Stížnosti dle § 175 SŘ** | **Ostatní podání** | **Celkem** |
| 11000 | 0 | 3 | 3 |
| 12000 | 0 | 7 | 7 |
| 13000 | 0 | 1 | 1 |
| 14000 | 2 | 28 | 30 |
| 15000 | 3 | 87 | 90 |
| 17000 | 0 | 26 | 26 |
| 18000 | 0 | 15 | 15 |
| 10040 | 0 | 1 | 1 |
| 10050 | 3 | 24 | 27 |
| **Celkem** | **8** | **192** | **200** |

Tento postup, kdy nejsou stížnosti a ostatní podání evidovány v CESOP **je v rozporu** se Směrnicí č. 7/2015 ministra zemědělství, „Vyřizování stížností o ostatních podání obdobného charakteru na Ministerstvu zemědělství“, (dále také „Směrnice ministra k vyřizování stížností č. 7/2015“), ze dne 16. 7. 2015, č. j. 10591/2015-MZE-11001 kde je v čl. 6, odst. 6 uvedeno, citujeme: „*Pokud stížnost obdrží útvar MZe přímo, zaeviduje ji do aplikace DMS (s uvedením agendy „Centrální evidence stížností a ostatních podání“ a typu podání „stížnost“). Pokud útvaru nepřísluší přímé vyřízení obdržené stížnosti, předá ji bezprostředně po obdržení odboru auditu a supervize (dále jen „OAS“). Jestliže útvaru vyřizování stížnosti přísluší, vyřídí ji a kopii vyřízení, spolu s kopií původní stížnosti předá bezprostředně po vyřízení v DMS OAS na vědomí.“*

**Závěr:**

Obdobně jako v předchozích letech nepostupovala ani v roce 2016 většina sekcí MZe při vyřizování stížností vždy v souladu se správním řádem, a podle interního předpisu vydaného odborem auditu a supervize MZe – Směrnice č. 7/2015 ministra zemědělství, „Vyřizování stížností o ostatních podání obdobného charakteru na Ministerstvu zemědělství“.

Při vyhodnocování stížností bylo zjištěno, že nastavený systém příjmu, evidence a šetření stížností
a ostatních podání je funkční, ale ne všichni zaměstnanci MZe jsou s ním seznámeni, případně se jím neřídí. To má za následek chybné určení těchto stížností nebo ostatních podání a vede v konečném důsledku například k chybně stanoveným termínům vyřízení.

Dále bylo zjištěno, že útvary, které vyřizovaly stížnosti a ostatní podání samostatně (stížnost nebo ostatní podání jim bylo přiděleno po zaregistrování na MZe přímo, bez vědomí OAS), původní podání a kopii vyřízení stížnosti či ostatního podání v některých případech následně nepředaly na vědomí OAS a nejednaly tedy v souladu s uvedenou Směrnicí ministra k vyřizování stížností
č. 7/2015.

**Vzhledem k nutnosti zajištění jednotného postupu při řešení stížností a ostatních podání v rámci MZe, je žádoucí vždy důsledně postupovat v souladu se Směrnicí ministra k vyřizování stížností č. 7/2015.** Zejména je důležité, aby při vyřizování stížností a ostatních podání byla při zpracování v DMS vždy zadávána výhradně agenda „Centrální evidence stížností a ostatních podání“. Dále je nutno zajistit, aby věcně příslušný útvar MZe předal prostřednictvím aplikace DMS, v den odeslání odpovědi stěžovateli její kopii na vědomí OAS (včetně kopie původní stížnosti, pokud nebyla předána z OAS). Podat zprávu OAS je třeba i v případě odložení stížnosti/ostatního podání.

**Doporučení plynoucí z analýzy došlých stížností a ostatních podání:**

1. **Všechny stížnosti a ostatní podání důsledně vkládat do agendy „Centrální evidence stížností a ostatních podání“ a důsledně je rozlišovat.**
2. **Dodržovat ustanovení správního řádu ve smyslu řešení stížností a ostatních podání v zákonné lhůtě.**
3. **Důsledně dodržovat postup stanovený Směrnicí ministra k vyřizování stížností
č. 7/2015.**
4. **Zasílat OAS kopie stížností a odpovědí, pokud nebyly tímto útvarem předány tak, aby v CESOP byly vedeny všechny stížnosti a ostatní podání vyřizovaná na MZe.**
5. **Údaje a poznatky z řešených stížností a ostatních podání využívat při tvorbě plánu veřejnosprávních a ostatních kontrol.**
6. **Vzhledem ke skutečnosti, že značná část podání při členění dle obsahu a druhu spadá do kategorie „ostatní“, zajistit rozšíření možnosti výběru v DMS, tak aby lépe odpovídala aktuálním požadavkům.**
7. **Zajistit řádnou komunikaci všech podřízených organizací se stěžovateli a důsledně vyžadovat plnění uložených nápravných opatření tak, aby se předešlo opakování stavu/situace, která vedla k podání stížnosti.**
8. **Prostřednictvím SPÚ zlepšit komunikaci s účastníky komplexních pozemkových úprav (např. o možnostech opravných prostředků) tak, aby se snížil počet stížností směřujících proti jejich průběhu.**
9. **Prohloubit komunikaci podřízených organizací MZe s odborem pro veřejné zakázky a minimalizovat tak nejasnosti ve výběrových řízeních a z toho plynoucí stížnosti neúspěšných uchazečů.**
10. **Zajistit prostřednictvím regionálních pracoviště SZIF osvětu vlastníků půdy ve smyslu uzavírání nájemních smluv na pozemky, což často způsobuje kolize při zápisu do LPIS a následně i v příjmu dotací.**

Praha dne: 27. 3. 2017

**Zpracovali:** Ivana Jakoubková, oddělení kontrol a evidence stížností

 Mgr. Josef Čechura, oddělení kontrol a evidence stížností

**Souhlasí:** Ing. Aleš Průša, vedoucí oddělení kontrol a evidence stížností

**Schválil:** Ing. Zdeněk Jaroš,ředitel odboru auditu a supervize