**MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ**

Odbor auditu a supervize – 10010

č. j. 15713/2016-MZE-10011

**Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných
a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2015**

**březen 2016**

**Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných
a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2015**

Zpráva je předkládána odborem auditu a supervize - 10010 Ministerstva zemědělství (dále jen „OAS“), 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 (dále jen „MZe“) a jeho rezortních organizací, neposkytuje-li SŘ jiný prostředek ochrany (§ 80, 81, 100, 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 jen „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 | 52 | 198 | 250 |
| Podání mimo CESOP | 11 | 165 | 176 |
| **Celkem** | **63** | **363** | **426** |

Celkový počet vyřizovaných podání na MZe za rok 2015 vedených v evidenci CESOP i mimo tuto evidenci byl 426, z čehož stížností dle § 175 správního řádu bylo 64 (15 %) a ostatních podání bylo 363 (85 %).

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. 2015 do 31. 12. 2015 bylo v CESOP evidováno celkem 52 vyřizovaných stížností. Dále bylo evidováno v CESOP dalších 198 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 35, tj. 67  %. 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, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Těchto stížností bylo vyřízeno 17, tj. 33 %.

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

# Členění podle druhu, obsahu a subjektu

Dle druhu podání

Ve vyhodnocení stížností dle druhu podání řešené OAS i ostatními útvary, jsou uvedeny tři kategorie, a to proti nevhodnému chování úředních osob (14 %), proti postupu správního orgánu
(77 %) a proti nevhodnému chování i postupu (9 %). Nejvíce zastoupenou kategorií byly stížnosti proti postupu správního orgánu.

Dle obsahu podání

Podané stížnosti lze dle obsahu rozdělit do sedmi hlavních oblastí. Nejčastěji směřovaly stížnosti do oblasti dotací (23 %), personální problematiky (20 %) a proti nečinnosti úřadu (14 %). Dále se jednalo o problematiku restitucí (6 %), přírodních pohrom (6 %) a pozemkových úprav (3 %). Pod indikátorem „Dotace“ jsou rozuměny dotace poskytované z národních zdrojů a indikátor „Ostatní“ (28 %) 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 úkonům, rozhodnutím či chování zaměstnanců odborných útvarů MZe (23 %) a SZIF (23 %), dále na organizační složky státu (17 %), Státní pozemkový úřad (14 %), Krajské úřady (3 %). Zbylých 20 % stížností bylo směřováno proti ostatním subjektům.

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

Dle důvodnosti

Z celkového počtu 52 evidovaných stížností v CESOP byly po provedení vyhodnocení shledány důvodnými pouze 2 stížnosti, což znamená 4 % z celkového počtu. 5 stížností bylo shledáno částečně důvodných (10 %) a 41 stížností bylo do současné doby vyhodnoceno jako nedůvodné (78 %). U 4 stížností (8 %) nemohlo být o důvodnosti rozhodnuto, jelikož MZe nebylo oprávněným subjektem k jejich vyřízení.

Dle termínu vyřízení

Zde byla vyhodnocována včasnost, tj. vyřízení stížnosti ve stanovené lhůtě (termín byl splněn ve 100 % případů). Pokud by měla být 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

Dotace (11 %), pozemkové úpravy (5 %) a restituce (4 %), dále nečinnost úřadu (4 %), výběrová řízení (2 %), přírodní pohromy (2 %), personální problémy (2 %) či honitby (1%) byly obsahem ostatních podání vedených v CESOP.

Charakter obsahu tohoto typu podání ve stále větší míře vychází ze zájmu osob o soulad zemědělského hospodaření s péčí o krajinu, životní prostřední, půdní fond a welfare zvířat, jakož i dalších témat. Tato podání jsou soustředěna v kategorii ostatní (69 %).

Dle druhu

Z celkového počtu 198 ostatních podání rozdělených dle druhu tvoří největší část (57 %) kategorie „Ostatní“. Často to jsou 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.

Dle termínu vyřízení

Obecná lhůta pro vyřízení podání činí 30 dní. Termín vyřízení nebyl u 2 ostatních podání (1 %) dodržen, jednalo se o zvláště složité případy. Při nedodržení lhůty byli podatelé o této skutečnosti informováni.

#  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.

Stížnosti a ostatní podání řešené mimo CESOP

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Úsek/odbor** | **Stížnosti dle § 175 SŘ** | **Ostatní podání** | **Celkem** |
| 12000 | 1 | 9 | 10 |
| 13000 | 0 | 10 | 10 |
| 14000 | 1 | 31 | 32 |
| 15000 | 4 | 45 | 49 |
| 16000 | 3 | 3 | 6 |
| 17000 | 2 | 23 | 25 |
| 18000 | 0 | 32 | 32 |
| 10050 | 0 | 12 | 12 |
| **Celkem** | **11** | **165** | **176** |

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:**

V roce 2015 nepostupovala při vyřizování stížností většina sekcí MZe 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 seznámeni s nastaveným postupem, nebo 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.

Jak bylo MZe požadováno i v roce 2015, a znovu opakovaně zdůrazněno v dopisu ředitele OAS ostatním útvarům ze dne 29. 2. 2016, č. j. 10787/2016-MZE-10011, je vzhledem k nutnosti zajištění jednotného postupu řešení stížností a ostatních podání v souladu s platnými předpisy MZe a vzhledem k narůstajícímu počtu vyřizování stížností a ostatních podání v rámci MZe v rozporu s těmito předpisy, 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“.
2. Dodržovat ustanovení správního řádu ve smyslu řešení stížností a ostatních podání v zákonné lhůtě.
3. Rozlišovat stížnosti a ostatní podání.
4. Důsledně dodržovat postup stanovený Směrnicí č. 7/2015.
5. 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.
6. Údaje a poznatky využívat při tvorbě plánu veřejnosprávních a ostatních kontrol.

Praha dne: 14. 3. 2016

**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