**MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ**

Odbor auditu a supervize – 11000

Č.j. 13380/2015-MZE-11001

**Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných
a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2014**

**březen 2015**

**Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných
a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2014**

Zpráva je předkládána odborem auditu a supervize - 11000 Ministerstva zemědělství (dále jen „OAS“), do jehož působnosti kompetenčně spadá vedení centrální evidence stížností a ostatních podání, ze které bylo při sestavování této zprávy čerpáno. Uvedená evidence je provozována v systému 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., správního řádu 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 rezortní organizace, 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 centrální evidenci stížností a ostatních podání (dále jen „CESOP“).

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

Od 1. 1. 2014 do 31. 12. 2014 bylo v CESOP evidováno celkem 105 vyřizovaných stížností. Dále bylo evidováno v CESOP dalších 282 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 81, tj. 77  %. 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 24, tj. 23 %.

# Přehled stížností dle § 175 odst. 1 – 6, správního řádu, členěných podle druhu, obsahu a subjektu

**Členění podaných stížností 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 (10 %), proti postupu správního orgánu
(74 %) a proti nevhodnému chování i postupu (16 %). Nejvíce zastoupenou kategorií byly stížnosti proti postupu správního orgánu.

**Členění podaných stížností dle obsahu podání**

Podané stížnosti lze dle obsahu rozdělit do šesti hlavních oblastí. Nejčastěji směřovaly stížnosti proti nečinnost úřadu (15 %), dále se jednalo o oblast dotací (14 %), problematiku pozemkových úprav (12 %), problematiku personální (9 %) a problematiku týkající se honebních společenstev, honiteb (7 %) a restitucí (2 %). Pod indikátorem „Dotace“ jsou rozuměny dotace poskytované z národních zdrojů a indikátor „Ostatní“ (36 %) zahrnuje oblasti z působnosti Státní veterinární správy, SPÚ (mimo oblast pozemkových úprav), apod.

**Členění podaných stížností dle subjektu, proti kterému byla stížnost podána**

Nejvíce podaných stížností bylo směrováno proti úkonům, rozhodnutím či chování zaměstnanců odborných útvarů MZe (22 %), kde se v největší míře jednalo o stížnosti na činnost bývalých pozemkových úřadů. Dále bylo podáno nejvíce stížností na SPÚ (30 %), státní podniky (12 %), organizační složky státu (6 %) a ostatní subjekty (14 %).

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

**Členění podaných stížností dle důvodnosti**

Z celkového počtu 105 evidovaných stížností v CESOP bylo po provedení vyhodnocení shledáno důvodnými pouze 5 stížností, což znamená 5 % z celkového počtu. 11 stížností bylo shledáno částečně důvodných (10 %) a 63 stížností bylo do současné doby vyhodnoceno jako nedůvodné (60 %). U 26 stížností (25 %) nemohlo být o důvodnosti rozhodnuto, jelikož MZe nebylo oprávněným subjektem k jejich vyřízení.

**Členění podaných stížností dle termínu vyřízení**

Zde byla vyhodnocována včasnost, tj. vyřízení stížnosti ve stanovené lhůtě (v 88 % termín splněn). K tomuto hodnocení je třeba uvést, že plně nevyjadřuje skutečný stav věci, neboť např. u indikátoru „Termín vyřízení nesplněn“ (12 %) již systém nepracuje s faktem, kdy stanovená lhůta byla prodloužena např. z důvodu složitého šetření v dané věci, či termín stanovený v rámci MZe k vyřízení byl příliš krátký a vyřizující útvar požádal o prodloužení termínu. Pokud měla být překročena zákonná lhůta pro vyřízení, bylo ověřeno, že o tomto faktu byl stěžovatel vždy přípisem informován.

# Přehled ostatních podání členěných dle obsahu, druhu a termínu vyřízení

**Členění ostatních podání dle obsahu**

Charakter obsahu ostatních podání ve stále větší míře vychází ze zájmu osob o soulad zemědělského hospodaření s péčí o krajinu, životní prostřední, půdní fond a welfare zvířat (kategorie „Ostatní“ – 50 %). Druhou nejčetnější oblastí byly dotace (13 %), třetí pak problematika restitucí a vypořádávání majetkových podílů (téměř 12 %).

**Členění ostatních podání dle druhu**

Z celkového počtu 282 ostatních podání rozdělených dle druhu tvoří největší část (70 %) kategorie „Ostatní“. Často to jsou podání, která neobsahují fakta a informace, na jejichž základě by bylo možné provést ověření nebo prošetření. 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.

**Členění ostatních podání dle termínu vyřízení**

Obecná lhůta pro vyřízení podání činí 30 dní. Termín vyřízení nebyl u 51 (18 %) ostatních podání splněn, zejména ve zvláště složitých případech. Při překročení lhůty byli podatelé o tomto 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** |
| Úsek 1. náměstka – správní úsek | 0 | 8 | 8 |
| Úsek pro ekonomiku a informační technologie | 1 | 11 | 12 |
| Úsek pro společnou zemědělskou a rybářskou politiku EU | 7 | 19 | 26 |
| Úsek vodního hospodářství | 0 | 53 | 53 |
| Úsek lesního hospodářství | 0 | 8 | 8 |
| Úsek komodit, výzkumu a poradenství | 0 | 25 | 25 |
| **Celkem** | **8** | **124** | **132** |

Tento postup, kdy nejsou stížnosti a ostatní podání evidovány v CESOP je v rozporu se Směrnicí č. 2/2013 ministra zemědělství ze dne 23. 4. 2013 č.j. 22614/2013-MZE-11000 (dále jen „Směrnice č. 2/2013“), 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 typu podání „stížnost“ a předá ji bezprostředně po obdržení odboru auditu a supervize.“*

Dle četnosti jde nejčastěji o úsek vodního hospodářství MZe – 15000, který řešil 53 podání. Týkaly se především narovnání vztahů mezi vlastníky, příp. nájemníky vodních toků, kteří žádali o nápravu příslušná povodí, případně místně příslušný městský úřad či krajský úřad. Dále jde o úsek komodit, výzkumu a poradenství – 17000, který řešil 25 podání, obsahově 7 podání se týkalo dotací
a 18 podání bylo z kategorie ostatních. Nejčastějším dotčeným subjektem byly subjekty ostatní, mimo rámec subjektů uvedených v DMS, následovaly Státní zemědělský intervenční fond (dále jen „SZIF“) a útvary MZe. Dalším v pořadí četnosti řešených stížností a ostatních podání byl úsek pro společnou zemědělskou a rybářskou politiku EU, který řešil 7 stížností a 19 ostatních podání. 84 % se obsahově týkalo dotací, kdy dotčeným subjektem byl SZIF.

**Souhrn všech stížností a ostatních podání**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **Stížnosti dle § 175 SŘ** | **Ostatní podání** | **Celkem** |
| Podání vedená v CESOP | 105 | 282 | 387 |
| Podání mimo CESOP | 8 | 124 | 132 |
| **Celkem** | **113** | **406** | **519** |

Celkový počet vyřizovaných podání na MZe za rok 2014 vedených v evidenci CESOP i mimo tuto evidenci byl 519, z čehož stížností dle § 175 správního řádu bylo 113 (22 %) a ostatních podání bylo 406 (78 %).

**Závěr:**

Nejvíce stížností a ostatních podání směřovalo k postupu či chování zaměstnanců SPÚ, SZIF a odborných útvarů MZe. Dle oprávněnosti vyřizovaných stížností podle § 175 správního řádu se jednalo o 4 případy stížností důvodných a 9 případů ostatních podání, které byly důvodné. Další 4 ostatní podání byla shledána důvodná částečně.

Z rozboru řešených stížností a ostatních podání za rok 2014 vyplývá, že v posuzovaných případech nedocházelo k porušení pracovní kázně nebo právních předpisů ze strany zaměstnanců MZe, proto nemusela být přijímána žádná nápravná nebo sankční opatření. Přibývají podání osob přímo nedotčených rozhodnutími MZe jako správního orgánu a jeho složek.

Ve Zprávě MZe o podaných a vyřizovaných stížnostech za rok 2014 je uvedeno, že u 8 ostatních podání nebylo MZe příslušným subjektem k posouzení. K rozhodnutí o příslušnosti či nepříslušnosti vyřízení těchto stížností kontrolní orgán dospěl vždy na základě předešlého šetření.

Při vyhodnocování stížností bylo zjištěno, že nastavený systém příjmu, evidence a šetření stížností
a ostatních podání je funkční, ale ne všichni zaměstnanci MZe postupovaly při vyřizování stížností vždy v souladu se správním řádem a Směrnicí ministra č. 2/2013, což mělo za následek například chybné určení stížností nebo ostatních podání, což vedlo v konečném důsledku například k chybně stanoveným termínům vyřízení.

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

1. Rozlišovat stížnosti a ostatní podání.
2. Dodržovat ustanovení správního řádu ve smyslu řešení stížností a ostatních podání v zákonné lhůtě.
3. Všechny stížnosti a ostatní podání důsledně vkládat do agendy „Centrální evidence stížností a ostatních podání“.
4. Údaje a poznatky využívat při tvorbě plánu veřejnosprávních a ostatních kontrol.
5. Důsledně dodržovat postup stanovený Směrnicí č. 2/2013.

V Praze dne: 20. 3. 2015

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

 Bc. Zuzana Nováková, referentka oddělení kontrol a evidence stížností

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

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