**MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ**

Odbor auditu a supervize – 10010

č. j. 9219/2020-MZE-10011

sp. zn. 73VD1349/2020-10011

**Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných
a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2019**

**březen 2020**

**Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných
a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2019**

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 vyřizovaných jednotlivými útvary, bez spolupráce s OAS.

Zvláštní kategorii stížností tvoří stížnosti podle § 157 zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, které jsou na MZe rovněž vyřizovány. Tyto stížnosti nespadají do kompetence OAS, ani do věcné skupiny CESOP a jsou vyřizovány personálním odborem. Při vyřizování tohoto typu stížností nejsou aplikovány postupy dle SŘ, a to ani podpůrně. Stížnosti podle zákona o státní službě nejsou v této zprávě uváděny.

**Souhrn všech stížností a ostatních podání A - C**

 Tabulka č. 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **Stížnosti dle § 175 SŘ** | **Ostatní podání** | **Celkem** |
| Podání uvedená v evidenci OAS | 55 | 162 | 217 |
| Podání vyřizovaná jednotlivými útvary bez spolupráce s OAS | 3 | 76 | 79 |
| **Celkem** | **58** | **238** | **296** |

Celkový počet vyřizovaných podání na MZe za rok 2019, vedených v evidenci OAS i mimo tuto evidenci, byl 296, z čehož stížností dle § 175 správního řádu bylo 58 (20 %) a ostatních podání bylo 238 (80 %) – graf č. 1.

Graf č. 1

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

Od 1. 1. 2019 do 31. 12. 2019 bylo OAS evidováno celkem 55 vyřizovaných stížností podle § 175 SŘ. Dále bylo evidováno dalších 162 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 38, tj. 69  % (viz též graf č. 2).

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 17, tj. 31 % (graf č. 2).

Graf č. 2

# Přehled stížností dle § 175 správního řádu vyřizovaných v rámci evidence OAS

# Členění stížností dle § 175 odst. 1-6, správního podle druhu, obsahu a subjektu

**Dle druhu**

Stížnosti se dle svého druhu dělí do těchto tří kategorií: proti nevhodnému chování úředních osob, kde byly v roce 2019 řešeny 2 stížnosti, tj. 5 % a proti postupu správního orgánu 36 stížností,
tj. 95 %. Proti nevhodnému chování i postupu nesměřovala v loňském roce žádná stížnost. Jak je z předchozího textu i grafu č. 3 zřejmé, nejvíce zastoupenou kategorií byly podle očekávání stížnosti proti postupu správního orgánu.

Graf č. 3

**Dle obsahu**

Jak ukazuje graf č. 4, lze podané stížnosti dle obsahu rozdělit do devíti kategorií. V roce 2019 směřovaly stížnosti nejčastěji do oblasti dotací a pozemkových úprav (po 4 stížnostech, tj. po
10,5 %), následovaly oblasti se třemi stížnostmi Pracovně-právní vztahy a Výběrová řízení (po 8 %), Lesy a honitby, Restituce a Nečinnost úřadu 2 stížnosti (5 %). Jedna stížnost (2,5%) se týkala kategorie Přírodní pohromy. Kategorie „Ostatní“ (45 %) zahrnuje oblasti mimo kategorie sledované v DMS do konce roku 2019. Jedná se např. o témata z působnosti Státní veterinární správy, Státního pozemkového úřadu (mimo oblast pozemkových úprav), apod. – tento nedostatek, tj. nižší výpovědní hodnota provedených statistických výpočtů, by měl být od roku 2020 díky změnám v DMS z velké části odstraněn.

Graf č. 4

**Dle subjektu, proti kterému byla stížnost podána**

Nejvíce podaných stížností (9) bylo směrováno proti SPÚ (24 %), proti úkonům, rozhodnutím či chování zaměstnanců odborných útvarů MZe a proti státním podnikům a organizačním složkám státu (7, tj. 18,5 %), proti krajským a městským úřadům (4, tj. 10,5 %), proti SZIF (2, tj. 5 %). Zbylých 8 %, tedy tři stížnosti byly směřovány proti ostatním subjektům (graf č. 5).

Graf č. 5

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

**Dle důvodnosti (graf č. 6)**

Z celkového počtu 55 stížností evidovaných OAS byly shledány důvodnými pouze 2 stížnosti, což znamená cca 3,6 % z celkového počtu. Jedna stížnost byla shledána částečně důvodnou (1,8 %) a 47 stížností bylo shledáno nedůvodnými (85,5 %). U 5 stížností (9 %) nemohlo být o důvodnosti rozhodnuto, jelikož MZe nebylo oprávněným subjektem k jejich vyřízení a byly tedy postoupeny k vyřízení příslušným orgánům. Pokud je stížnost podaná nejen u MZe, ale i u příslušného orgánu, je stěžovatel pouze uvědoměn o nepříslušnosti MZe.

Graf č. 6

**Dle termínu vyřízení**

Zde byla vyhodnocována včasnost vyřízení, tj. vyřízení stížnosti v zákonem stanovené lhůtě. Pokud je překročena zákonná lhůta pro vyřízení, musí být stěžovatel o tomto faktu vždy informován přípisem. V roce 2019 byl termín překročen ve 3 případech, tj. 5,5 %.

Graf č. 7

# Přehled ostatních podání vyřizovaných v rámci evidence OAS

# Členění dle obsahu, druhu a termínu vyřízení

**Dle obsahu**

Jak ukazuje graf č. 8, obsahem ostatních podání vedených v evidenci OAS byly nejčastěji dotace 23, tj. 14 %, pracovně-právní vztahy a restituce (po 9, tj. 5,5 %), dále pozemkové úpravy 6, tj. 4 %, Lesy a honitby 5, tj. 3%, Přírodní pohromy a Potraviny po 3, tj. 2 %, Týrání zvířat a výběrová řízení po 2, tj. cca 1 %. Zbývajících 100 podání (cca 62 %), je soustředěno v kategorii ostatní. Tento nedostatek by měl být od roku 2020 díky změnám v DMS z velké části odstraněn.

Graf č. 8

**Dle druhu**

Z celkového počtu 162 ostatních podání rozdělených dle druhu tvoří více než dvě třetiny (116,
tj. 71,5 %) 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. 15 podání bylo MZe postoupeno pro nepříslušnost jiným orgánům státní správy kompetentním k jejich vyřízení (graf č. 9).

Graf č. 9

Nejpočetnější zastoupení ostatních podání podle druhu je v kategorii Nepřísluší, a to celkem 15, což tvoří celkem 9 % podání, ochrana subjektivních práv 10, tj. 6 %, ochrana před nečinností (§ 80 SŘ) 9, tj. 5,5 %, podezření na korupci přijaté na protikorupčních linkách MZe 6, tedy 4 % (přes mailovou adresu korupce@mze.cz bylo přijato celkem 10 podání, ale pouze 6 jich bylo v DMS jako podezření na korupci zaregistrováno), stížnosti od nedotčených osob (§ 2 odst. 3 SŘ) 5, tedy 3 %, jiný opravný prostředek/procesní úkon proti úřednímu postupu dle SŘ nebo zvláštního zákona 1, tj. cca 0,5 %. Tradičně nejvíce podání se tematicky nevešlo ani do jedné z předchozích kategorií a jsou obsaženy v kategorii ostatní 116, tj. 71,5 %.

V letošním roce opět nejvyšší podíl ostatních podání v členění dle obsahu i druhu podání zaujímá kategorie „ostatní“. V roce 2019 se OAS podařilo dosáhnout rozšíření možnosti výběru kategorie v DMS, tak aby tyto možnosti lépe odpovídaly aktuálním požadavkům. Tyto změny se částečně zpětně promítly do statistik za rok 2019, nicméně plný dopad lze očekávat až v roce 2020, kdy by mělo výrazně ubýt zejména podání umístěných v kategorii ostatní.

**Dle termínu vyřízení**

Obecná lhůta pro vyřízení ostatních podání činí 30 dní. Tento termín byl v roce 2019 překročen pouze v jednom případě.

**Anonymní podání**

Za anonymní podání je třeba považovat takové podání, u kterého nelze určit, kdo je činí. Jak bylo uvedeno výše, anonymních podání bylo v evidenci CESOP celkem 29 (graf č. 10). Jednou ze změn provedených v roce 2020 v DMS ve věcné skupině Centrální evidence stížností a ostatních podání je vyjmutí kategorie „Anonym“ ze skupiny ostatních podání dle druhu a zavedení zvláštního zatrhávacího pole, bez ohledu na další charakteristiky podání.

Graf č. 10

#  Přehled stížností a ostatních podání vedených mimo evidenci OAS

Stížnosti, řešené odbornými útvary MZe podle § 175 správního řádu a ostatní podání, které nebyly v evidenci řešeny ve spolupráci s OAS, jsou uvedeny v tabulce č. 2, resp. grafu č. 11 (sekce/útvary, které neuvedly žádné stížnosti, nebo ostatní podání řešené mimo evidenci OAS, nejsou v této tabulce zmíněny).

**Stížnosti a ostatní podání řešené mimo evidenci OAS**

Tabulka č. 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sekce** | **Stížnosti dle § 175 SŘ** | **Ostatní podání** | **Celkem** |
| 14000 | 1 | 7 | 8 |
| 15000 | 2 | 64 | 66 |
| 16000 | 0 | 1 | 1 |
| 18000 | 0 | 4 | 4 |
| **Celkem** | **3** | **76** | **79** |

Graf č. 11

**Přehled všech podání vedených mimo evidenci OAS dle jednotlivých sekcí MZe**

Množství a poměr stížností a ostatních podání vyřizovaných v rámci evidence CESOP a mimo ni je patrné z grafu č. 1 (strana 3). OAS pravidelně počátkem roku oslovuje ostatní útvary MZe s žádostí o zaslání přehledu vyřizovaných stížností a ostatních podání obdobného charakteru, které nebyly zařazeny do evidence CESOP. Tento postup, kdy nejsou stížnosti a ostatní podání zadávány v agendě CESOP a evidovány OAS **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 2019 směřoval největší počet stížností a ostatních podání evidovaných v CESOP opět do oblasti dotací a restitucí. Oproti předchozím letům byl však v roce 2019 zaznamenán pokles podání směřujících proti nečinnosti správního orgánu.

I přes meziroční zlepšení stále přetrvávají nedostatky v evidenci stížností a ostatních podání. Stejně jako v minulých letech byly zaznamenány případy, kdy útvary, které vyřizovaly stížnosti a ostatní podání samostatně nepředaly původní podání a kopii vyřízení stížnosti či ostatního podání na vědomí OAS. Oproti předchozím letům však musíme konstatovat značné zlepšení situace. V loňském roce se jednalo o necelých 27 % takovýchto případů, naproti tomu v předchozích letech se toto množství pohybovalo okolo 40 %. Tento pokles se dá vysvětlit důslednějším dodržováním Směrnice ministra k vyřizování stížností č. 7/2015. V loňském roce rovněž výrazně ubylo stížností na úseku lesního hospodářství. Stalo se tak zřejmě z toho důvodu, že nejčastěji vyřizovanými stížnostmi na postup MZe byly v roce 2018 stížnosti na zveřejňování údajů o umístění včelstev v registru půdy LPIS (84 stížností). Stížnosti tohoto typu nebyly v roce 2019 dle informací dostupných OAS vyřizovány vůbec.

Vzhledem k nutnosti zajištění jednotného postupu při řešení stížností a ostatních podání v rámci MZe, je nezbytné vždy a 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 věcná skupina *„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.

V roce 2019 se OAS podařilo prosadit změny ve věcné skupině Centrální evidence stížností a ostatních podání v DMS. Od začátku roku 2020 jsou k dispozici aktualizované kategorie, které by měly lépe odpovídat aktuální situaci v nejčastějších tématech stížností a ostatních podání. Provedená změna by měla výrazně snížit počet stížností a ostatních podání uváděných dosud v kategoriích „ostatní“. Tato skutečnost by se měla v budoucnu odrazit mj. i v lepší vypovídací hodnotě Zprávy o stížnostech.

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

1. **Důsledně dodržovat postup stanovený správním řádem a Směrnicí ministra k vyřizování stížností č. 7/2015,**
	* + **dodržovat zákonné lhůty pro řešení stížností a ostatních podání,**
		+ **registrovat v DMS i ta podání, která byla vyřízena přímo prostřednictvím e-mailu,**
		+ **všechny stížnosti a ostatní podání důsledně zařazovat do věcné skupiny 13.10. „Centrální evidence stížností a ostatních podání“ a důsledně je rozlišovat (výjimku tvoří stížnosti podle § 157 zákona o státní službě),**
		+ **zasílat OAS kopie stížností a odpovědí, pokud nebyly tímto útvarem předány tak, aby v CESOP byly vedeny všechny stížnosti a ostatní podání vyřizované na MZe,**
		+ **v případě důvodných stížností důsledně vyžadovat plnění uložených nápravných opatření na všech úrovních tak, aby se předešlo opakování stavu/situace, která k podání stížnosti vedla.**
2. **Při tvorbě plánu veřejnosprávních a ostatních kontrol využívat údaje a poznatky získané z řešených stížností a ostatních podání.**
3. **Věnovat pozornost aktuální změně v DMS, týkající se doplnění kategorií pro zařazení stížností a zejména ostatních podání a důsledně těchto změn při nastavování charakteristik jednotlivých stížností a ostatních podání využívat.**

Praha dne: 24. 3. 2020

**Zpracoval:** 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