**MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ**

Odbor auditu a supervize – 10010

č. j. 15636/2019-MZE-10011

sp. zn. 15VD837/2019-10011

**Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných
a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2018**

**březen 2019**

**Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných
a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2018**

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.
4. Stížnosti podle § 157 zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě

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

 Tabulka č. 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **Stížnosti dle § 175 SŘ** | **Ostatní podání** | **Celkem** |
| Podání uvedená v evidenci OAS | 58 | 159 | 217 |
| Podání vyřizovaná jednotlivými útvary bez spolupráce s OAS | 88 | 87 | 175 |
| **Celkem** | **146** | **246** | **392** |

Celkový počet vyřizovaných podání na MZe za rok 2018 vedených v evidenci OAS i mimo tuto evidenci byl 392, z čehož stížností dle § 175 správního řádu bylo 146 (37 %) a ostatních podání bylo 246 (63 %) – 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. 2018 do 31. 12. 2018 bylo OAS evidováno celkem 58 vyřizovaných stížností. Dále bylo evidováno dalších 159 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 44, tj. 76  % (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 14, tj. 24 % (graf č. 2).

Graf č. 2

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

# Členění 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 2018 řešeny 4 stížnosti, tj. 9 %, proti postupu správního orgánu 32 stížností,
tj. 73 % a proti nevhodnému chování i postupu 8 stížností, tj. 18 %. Jak je z předchozího textu i grafu č. 3 zřejmé, nejvíce zastoupenou kategorií byly stížnosti proti postupu správního orgánu.

Graf č. 3

Dle obsahu

Jak ukazuje graf č. 4, lze podané stížnosti dle obsahu rozdělit do sedmi hlavních oblastí. V roce 2018 směřovaly stížnosti nejčastěji do oblasti restitucí (7 stížností, tj. 16 %), následovaly oblasti dotací s pěti stížnostmi (11 %), pozemkových úprav a personální problematiky po třech stížnostech (7 %). Dále OAS zaregistroval po jedné stížnosti proti nečinnosti úřadu (2 %) a jedné zaměřené na problematiku honiteb (2 %). Pod indikátorem „Dotace“ jsou rozuměny dotace poskytované z národních zdrojů a kategorie „Ostatní“ (55 %) zahrnuje oblasti mimo kategorie sledované v DMS. Jedná se např. o témata z působnosti Státní veterinární správy, Státního pozemkového úřadu (mimo oblast pozemkových úprav), apod.

Graf č. 4

Dle subjektu, proti kterému byla stížnost podána

Nejvíce podaných stížností (14) bylo směrováno proti SPÚ (32 %), proti úkonům, rozhodnutím či chování zaměstnanců odborných útvarů MZe (11, tj. 25 %), proti SZIF (6, tj. 13,5 %) a organizačním složkám státu (6, tj. 13,5 %). Tři stížnosti směřovaly proti státním podnikům (7 %) a po jedné proti krajským a městským úřadům (2 %) a příspěvkovým organizacím (2 %). Zbylých 5 %, tedy dvě 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 58 stížností evidovaných OAS byla shledána důvodnou pouze 1 stížnost, což znamená cca 1,5 % z celkového počtu. Jedna stížnost byla shledána částečně důvodnou (1,5 %) a 49 stížností bylo shledáno nedůvodnými (85 %). U 7 stížností (12 %) 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 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 2018 byl termín splněn ve 100 % případů.

# Přehled ostatních podání vyřizovaných v rámci evidence OAS

# Členění dle obsahu, druhu a termínu vyřízení

Dle obsahu

Témata péče o krajinu, životní prostřední, půdní fond a welfare zvířat, ale i vodní hospodářství jsou častým obsahem ostatních podání. Tato podání jsou soustředěna v kategorii ostatní (87, tj. 55 %).

Obsahem 29 ostatních podání vedených v evidenci OAS byly dotace - 16 %, dále nečinnost úřadu (19, tj. 12 %), restituce (12, tj. 7,5 %), personální záležitosti (5, tj. 3 %), honitby (3, tj. 2 %), výběrová řízení 2, tj. 1 %, a po 1, (tj. 0,5 %) rovněž transformace družstev a pozemkové úpravy (graf č. 7).

Graf č. 7

Dle druhu

Z celkového počtu 159 ostatních podání rozdělených dle druhu tvoří více než polovinu (87,
tj. 55 %) 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. V 21 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 (viz graf č. 8).

Graf č. 8

Nejpočetnější zastoupení ostatních podání podle druhu je v kategorii nepřísluší (postoupení dle § 12 SŘ) celkem 22, tj. 14 % podání, dále následují kategorie anonym 19, tj. 12%, ochrana před nečinností (§ 80 SŘ) 12, tj. 7 %, ochrana subjektivních práv 7, tj. 4,5 %, podezření na korupci přijaté na protikorupčních linkách MZe rovněž 7, tedy 4,5 %, jiný opravný prostředek/procesní úkon proti úřednímu postupu dle SŘ nebo zvláštního zákona 3, tj. 2 % a stížnosti od nedotčených osob (§ 2 odst. 3 SŘ) také 3, tedy 2 %. Tradičně nejvíce podání se tematicky nevešlo ani do jedné z předchozích kategorií a jsou obsaženy v kategorii ostatní 86, tj. 54 %.

Vzhledem ke skutečnosti, že nejvyšší podíl ostatních podání v členění dle obsahu i druhu podání spadá do kategorie „ostatní“, bude OAS dále usilovat o rozšíření možnosti výběru kategorie v DMS, tak aby tyto možnosti lépe odpovídaly aktuálním požadavkům. V roce 2019 proběhne rozšíření DMS v agendě CESOP podle požadavků oddělení kontrol a evidence stížností.

Dle termínu vyřízení

Obecná lhůta pro vyřízení ostatních podání činí 30 dní. Termín vyřízení byl v roce 2018 dodržen u 100 % podání.

#  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. 9 (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** |
| 11000 | 2 | 5 | 7 |
| 14000 | 0 | 14 | 14 |
| 15000 | 4 | 47 | 51 |
| 16000 | 82 | 5 | 87 |
| 17000 | 0 | 16 | 16 |
| **Celkem** | **88** | **87** | **175** |

Graf č. 9

**Přehled všech podání vedených mimo evidenci OAS**

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.“*

Z výše uvedeného grafu je nápadně patrný nárůst stížností u sekce 16000 podle § 175 SŘ. Je to způsobeno stížnostmi včelařů ve věci zveřejnění citlivých údajů ve veřejném registru půdy LPIS.

Zákon ukládá MZe v rámci evidence využití půdy povinnost zveřejňovat v elektronické podobě způsobem umožňujícím dálkový a nepřetržitý přístup základní údaje z veřejné části evidence využití půdy, kterými jsou, kromě jiných údajů, zákresy objektu a údaje o uživateli, a to osobní jméno, popřípadě jména, příjmení nebo název a adresa nebo obchodní firma a sídlo, popřípadě telefonní číslo nebo elektronická adresa - § 3ab) odst. 2 písm. f) zákona č. 252/1997 Sb., o zemědělství, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zemědělství“). Současně novelou nařízení vlády č. 307/2014 Sb., o stanovení podrobností evidence využití půdy podle uživatelských vztahů (dále jen „nařízení vlády“), bylo do § 4 „Druhy objektů v evidenci objektů“ vloženo stanoviště včelstva, kterým se rozumí zařízení sloužící k chovu včel. Evidence včelstev v systému LPIS byla zavedena a nastavena pro praktické využití včelařů a zemědělců, a to i ve smyslu oznamování aplikace postřiků. V souvislosti s oznamováním postřiků chovatelům včel ze strany zemědělců se množí informace o příliš obecném způsobu oznamování. Podstatné je konkrétní časové vymezení aplikace postřiku. Všechny tyto stížnosti byly i vzhledem k výše uvedenému shledány nedůvodnými. Jedná se celkem o 84 stížností, z nichž pouze 2 byly vyřizovány ve spolupráci s OAS.

#  Stížnosti podle § 157 zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě

Zvláštní kategorii stížností tvoří stížnosti podle § 157 zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě. Tyto stížnosti nespadají do kompetence OAS, ani do agendy CESOP a jsou vyřizovány personálním odborem MZe. Při vyřizování tohoto typu stížností nejsou aplikovány postupy dle SŘ, a to ani podpůrně. V roce 2018 bylo na MZe vyřizováno celkem 10 stížností tohoto typu. Z tohoto počtu byly 4 shledány nedůvodnými, 3 důvodnými (ve dvou případech se jednalo o stížnost na udělenou písemnou výtku a v jednom případě o stížnost proti služebnímu hodnocení za rok 2017)
u 3 stížností došlo k jejich postoupení příslušným orgánům (Ministerstvo vnitra a Státní zemědělský intervenční fond).

Graf č. 10

**Stížnosti podle § 157 zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě**

**Závěr:**

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 (stížnost nebo ostatní podání jim bylo přiděleno podatelnou po zaregistrování na MZe přímo, bez vědomí OAS), nepředaly původní podání a kopii vyřízení stížnosti či ostatního podání 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 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 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. **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 vkládat do agendy „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 nadále využívat údaje a poznatky z řešených stížností a ostatních podání.**
3. **Zajistit rozšíření možnosti výběru kategorií v DMS v agendě CESOP, tak aby lépe odpovídala aktuálním požadavkům.**

Praha dne: 18. 3. 2019

**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