

MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ

Odbor auditu a supervize – 10010

č. j. MZE-7700/2022-10011

sp. zn. MZE-7700/2022-10011



**Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných
a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2021**

březen 2022

Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2021

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 také „CESOP“) provozovaná v aplikaci DMS (Document Management System), konkrétně věcná skupina 13.10, ze které bylo při sestavování této zprávy čerpáno.

Zpráva je členěna na hodnocení:

- A. Stížností, tedy jakéhokoli 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.
- B. Ostatních podání obdobného charakteru (dále také „ostatní podání“), tedy jakéhokoli 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, dotazy na právní předpisy, a dále podání, jejichž autory jsou správní orgány a orgány státu.
- C. Stížností a ostatních podání vyřizovaných jednotlivými útvary MZe mimo evidenci CESOP.

Souhrn za uvedené kategorie je uveden v tabulce č. 1 a grafu č. 1.

Zvláštní kategorii stížností tvoří stížnosti podle § 157 zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, které jsou na MZe rovněž vyřizovány. Tyto stížnosti nespádají 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 (celkem 6, z toho 2 důvodné a 4 nedůvodné) nejsou předmětem této zprávy.

Souhrn všech stížností a ostatních podání členěný dle bodů A - C

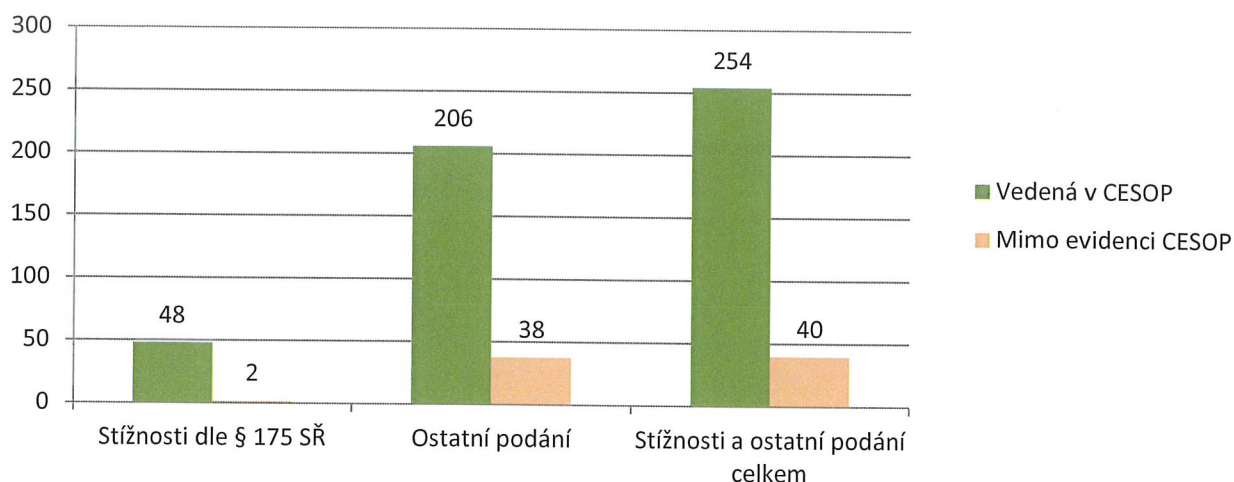
Tabulka č. 1

Kategorie	Stížnosti dle § 175 SŘ	Ostatní podání	Celkem
Podání vyřizovaná v rámci CESOP	48	206	254
Podání vyřizovaná jednotlivými útvary mimo evidenci CESOP	2	38	40
Celkem	50	244	294

Celkový počet vyřizovaných podání na MZe za rok 2021, vedených v CESOP i mimo tuto evidenci, byl 294, z čehož stížností dle § 175 správního řádu bylo 50 (17 %) a ostatních podání bylo 244 (83 %) – graf č. 1.

Graf č. 1

Souhrn všech stížností a ostatních podání



V CESOP 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“), případně jiné organizaci, anebo stížnosti postoupené MZe dle příslušnosti jinými vnějšími organizacemi, případně orgány činnými v trestním řízení.

Od 1. 1. 2021 do 31. 12. 2021 bylo evidováno celkem 48 vyřizovaných stížností podle § 175 SŘ. Dále bylo evidováno dalších 206 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.

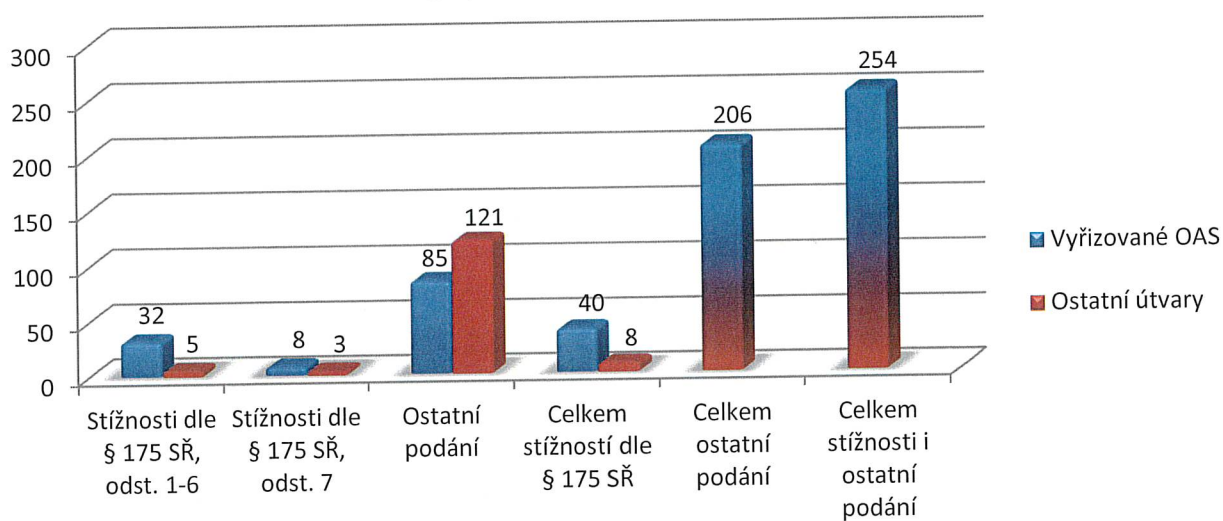
Jak je již uvedeno výše, stížností se dle § 175 odstavce 1-6 správního řádu rozumí využití práva dotčených osob obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních

osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany. Stížností tohoto druhu bylo 37.

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.

Graf č. 2

Vyřizované stížnosti a ostatní podání ve věcné skupině CESOP v roce 2021



A. Přehled stížností dle § 175 správního řádu vyřizovaných v rámci evidence CESOP

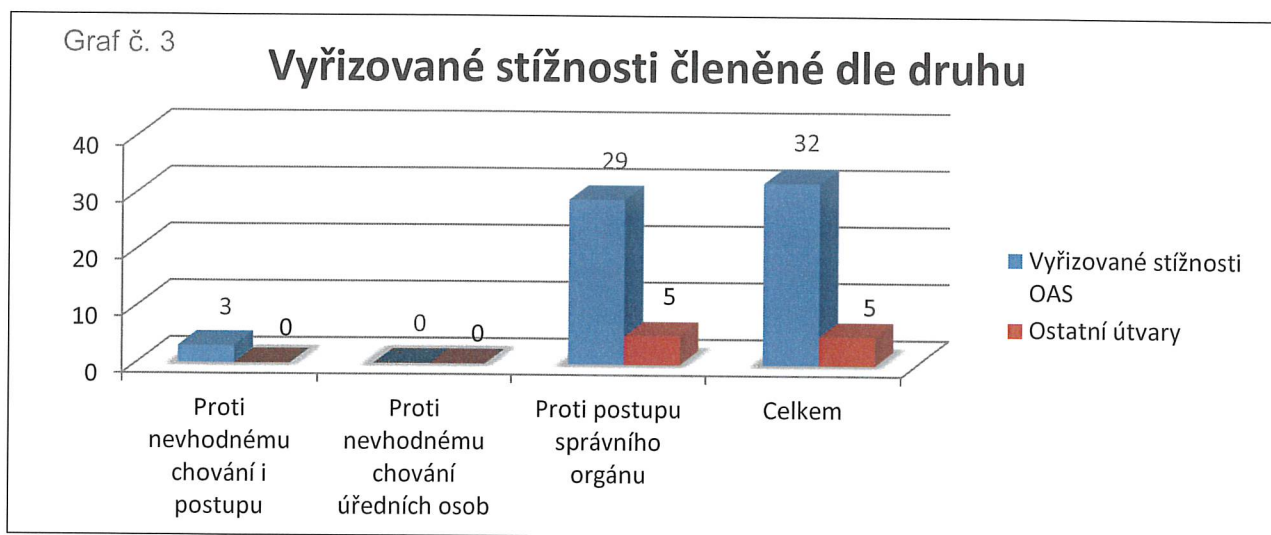
A.1. Členění stížností dle § 175 odst. 1-6, správního řádu podle druhu, obsahu, subjektu, důvodnosti a termínu vyřízení

A.1.1. Dle druhu

Stížnosti dle § 175 odst. 1-6 SŘ se dle svého druhu dělí do tří kategorií:

- čistě proti **nevhodnému chování úředních osob**, do této oblasti v roce 2021 nesměřovala žádná stížnost,
- proti **postupu správního orgánu** kde bylo řešeno 34 stížností, tj. 92 % a
- a kombinovanou kategorií proti **nevhodnému chování úředních osob i postupu správního orgánu**, kam směřovaly v loňském roce tři stížnosti, tedy 8 %.

Jak je z předchozího textu i grafu č. 3 zřejmé, nejvíce zastoupenou kategorií byly tradičně stížnosti proti postupu správního orgánu.



Tabulka č. 2 Stížnost dle §175 SŘ, odstavce 1-6 – rozdělené podle druhu

Druh	10011	13121	15111	16212	16233	Celkem
Proti nevhodnému chování i postupu	3	0	0	0	0	3
Proti nevhodnému chování úředních osob	0	0	0	0	0	0
Proti postupu správního orgánu	29	1	2	1	1	34
Celkem	32	1	2	1	1	37

A.1.2. Dle obsahu

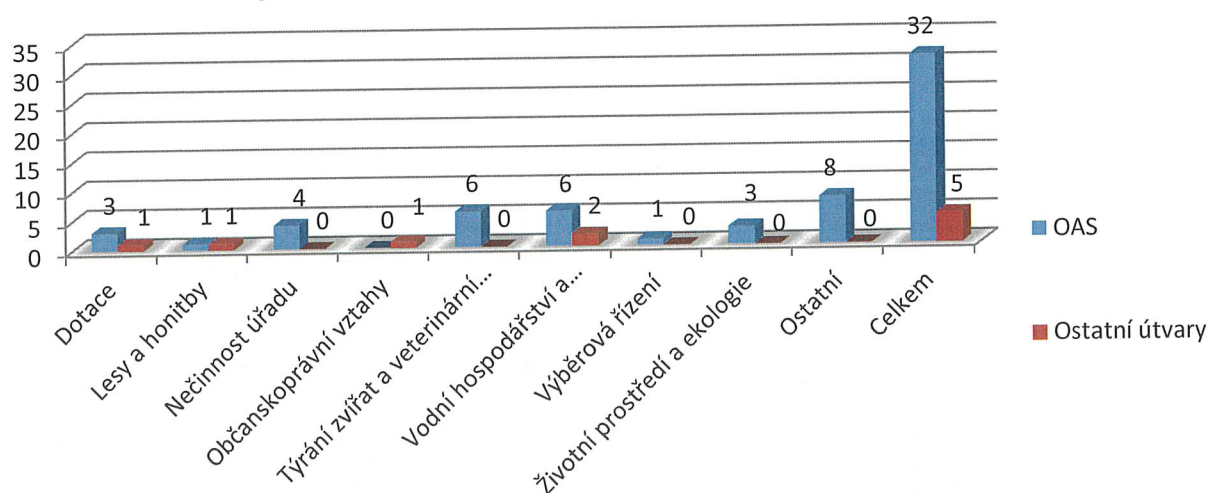
V roce 2021 směřovaly stížnosti nejčastěji do oblasti vodního hospodářství a rybářství (8). Kategorie „Ostatní“ (rovněž 8, a tedy cca 21,5 %) zahrnuje oblasti mimo kategorie sledované v DMS. Jedná se např. o některá témata z působnosti Státního pozemkového úřadu, apod.

Tabulka č. 3 **Stížnost dle §175 SŘ, odstavce 1-6 rozdělené podle obsahu**

Obsah	10011	13121	15111	16212	16233	Celkem
Dotace	3	1	0	0	0	4
Lesy a honitby	1	0	0	1	0	2
Nečinnost úřadu	4	0	0	0	0	4
Občansko-právní vztahy	0	0	0	0	1	1
Týrání zvířat a veterinární péče	6	0	0	0	0	6
Vodní hospodářství a rybářství	6	0	2	0	0	8
Výběrová řízení	1	0	0	0	0	1
Životní prostředí a ekologie	3	0	0	0	0	3
Ostatní	8	0	0	0	0	8
Celkem	32	1	2	1	1	37

Graf č. 4

Vyřizované stížnosti členěné dle obsahu



A.1.3. Dle subjektu, proti kterému byla stížnost podána

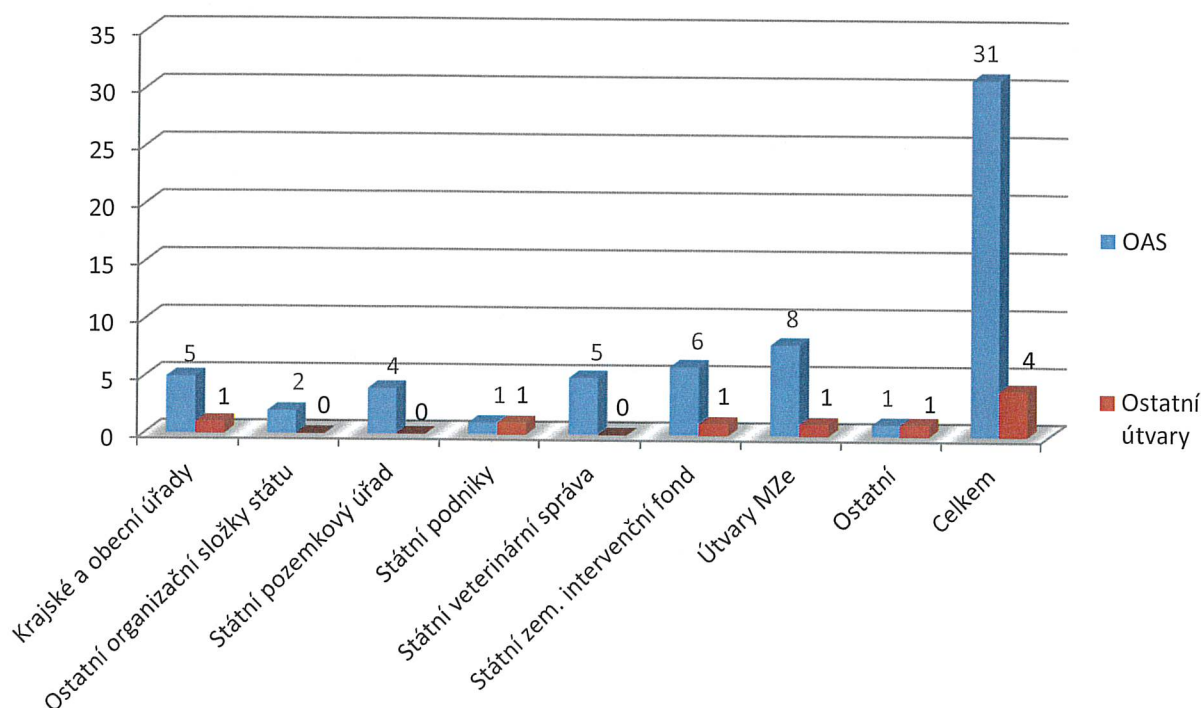
Nejvíce podaných stížností bylo směřováno proti odborným útvarům MZe (9 tj. asi 24 %), následováno SZIF (7 stížností, tj. 19 %).

Tabulka č. 4 Stížnost dle §175 SŘ, odstavce 1-6 rozdělené podle subjektu

Subjekt	10011	13121	15111	16212	16233	Celkem
Krajské a obecní úřady	5	0	1	0	0	6
Ostatní organizační složky státu	2	0	0	0	0	2
Státní pozemkový úřad	4	0	0	0	0	4
Státní podniky	1	0	0	1	0	2
Státní veterinární správa	5	0	0	0	0	5
Státní zemědělský intervenční fond	6	1	0	0	0	7
Útvary MZe	8	0	1	0	0	9
Ostatní	1	0	0	0	1	2
Celkem	32	1	2	1	1	37

Graf č. 5

Vyřizované stížnosti dle dotčených subjektů

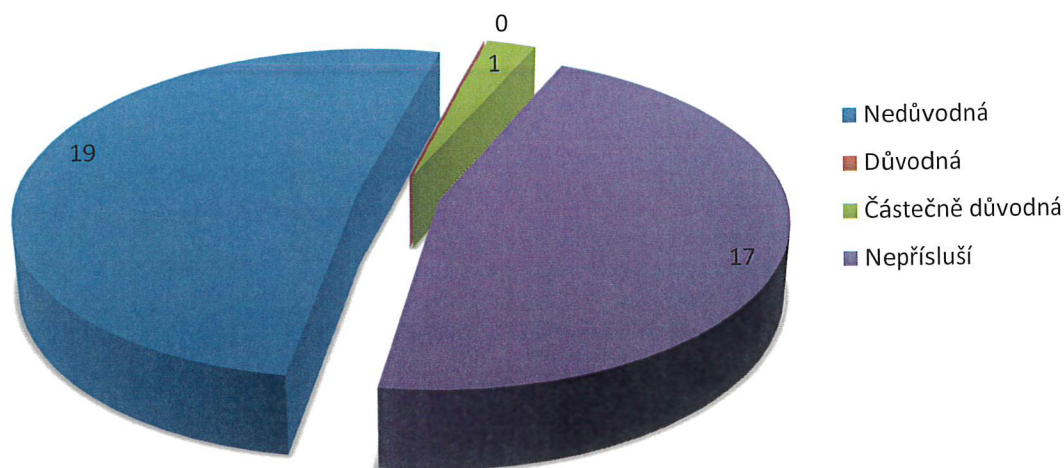


A.1.4. Dle důvodnosti

Z celkového počtu 37 stížností podle § 175 odst. 1-6 nebyla ani jedna shledána důvodnou. Pouze jedna stížnost byla shledána částečně důvodnou (necelá 3 %) a 19 stížností bylo shledáno nedůvodnými (51 %). U 17 stížností (46 %) nemohlo být o důvodnosti rozhodnuto z důvodu, že MZe nebylo oprávněným subjektem k jejich vyřízení a konstatovalo svoji nepříslušnost. Tyto stížnosti byly postoupeny k vyřízení příslušným orgánům.

Graf č. 6

Vyřizované stížnosti členěné dle důvodnosti



Tabulka č. Stížnosti dle §175 SŘ, odstavce 1-6 rozdělené podle důvodnosti

Důvodnost	10011	13121	15111	16212	16233	Celkem
Částečně důvodná	1	0	0	0	0	1
Důvodná	0	0	0	0	0	0
Nedůvodná	15	1	2	1	0	19
Nepřísluší	16	0	0	0	1	17
V řízení	0	0	0	0	0	0
Celkem	32	1	2	1	1	37

A.1.5. Dle termínu vyřízení

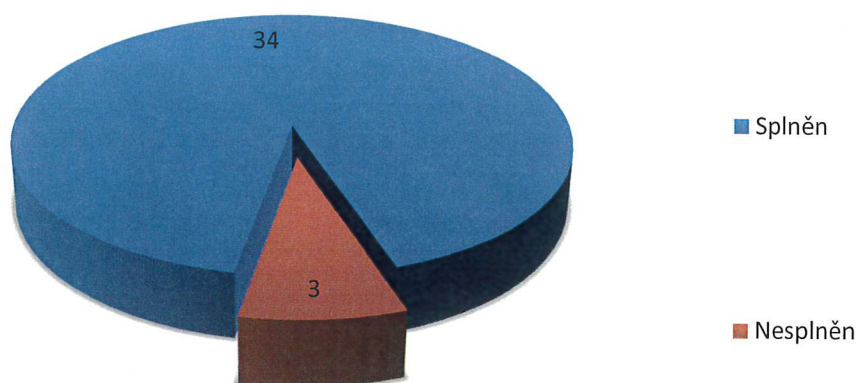
Zde byla vyhodnocována včasnost vyřízení, tj. vyřízení stížnosti v zákonem stanovené lhůtě. Pokud je překročena zákonná lhůta pro vyřízení, musí být stěžovatel o tomto faktu vždy informován přípisem. V roce 2021 byl termín překročen celkem ve 3 případech, což činí asi 8 % případů.

Tabulka č. 6

Stížnost dle §175 SŘ, odstavce 1-6 rozdělené podle termínu vyřízení						
Termín vyřízení	10011	13121	15111	16212	16233	Celkem
termín vyřízení nesplněn	3	0	0	0	0	3
termín vyřízení splněn	29	1	2	1	1	34
v řízení	0	0	0	0	0	0
Celkem	32	1	2	1	1	37

Graf č. 7

Stížnosti dle § 175 SŘ, odstavce 1-6 - dle termínu vyřízení



Jak je z výše uvedeného grafu patrné, nebyl termín vyřízení dodržen u tří stížností. Ve všech případech se jednalo o stížnosti, kde MZe čekalo na prošetření stížnosti spolupracujícím orgánem, a náročnost šetření způsobila nedodržení zákonné lhůty pro odpověď. Pokud se jednalo o stížnost vyřizovanou MZe, byl stěžovatel o nedodržení lhůty vždy informován.

A.2. Stížnosti dle § 175 odst. 7 správního řádu („stížnost na vyřízení stížnosti“)

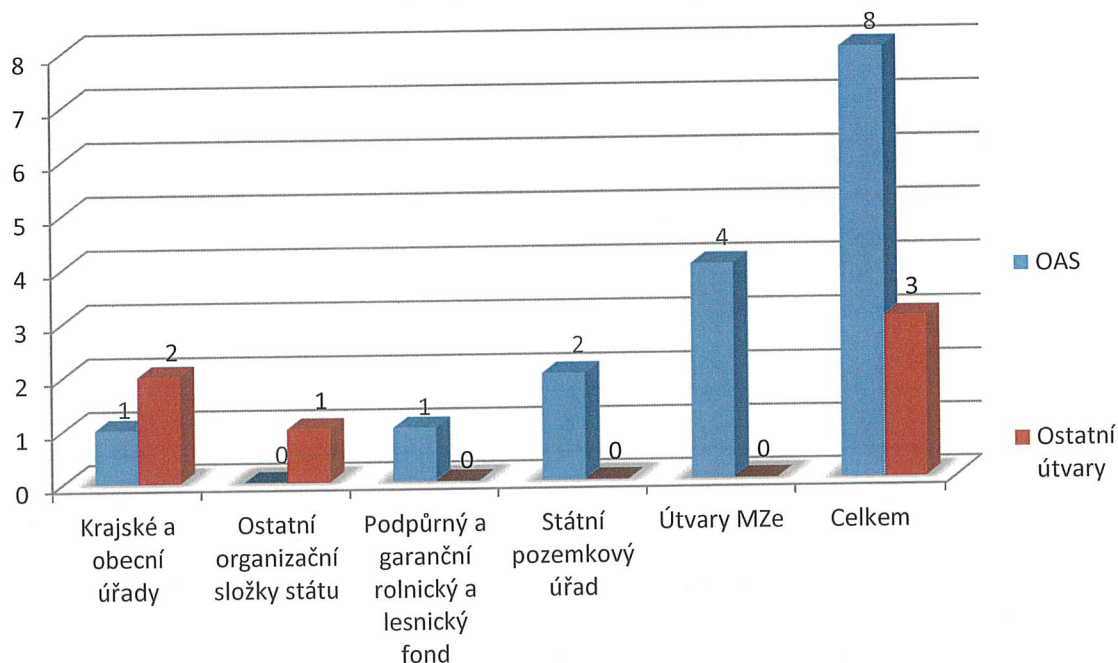
V této části jsou stížnosti členěny podle subjektu, proti jehož způsobu vyřízení stížnost směřovala, a dále podle důvodnosti a termínu vyřízení.

A.2.1. Dle subjektu

Tabulka č. 7 Stížnost dle §175 SŘ, odstavce 7 - dle subjektu				
Subjekt	10011	15111	18111	Celkem
Krajské a obecní úřady	1	2	0	3
Ostatní organizační složky státu	0	0	1	1
Podpůrný a garanční rolnický a lesnický fond	1	0	0	1
Státní pozemkový úřad	2	0	0	2
Útvary MZe	4	0	0	4
Celkem	8	2	1	11

Graf č. 8

Vyřizované stížnosti dle § 175 SŘ, ods. 7 podle dotčených subjektů



A.2.2. Dle důvodnosti

V roce 2021 bylo shledáno nedůvodnými 10 stížností tedy 91 %, ve zbývajícím jednom případě (9 %) MZe konstatovalo svou nepřislušnost k vyřízení.

Tabulka č. 8 Stížnost dle §175 SŘ, odstavce 7 - dle důvodnosti				
Důvodnost	10011	15111	18111	Celkem
Částečně důvodná	0	0	0	0
Důvodná	0	0	0	0
Nedůvodná	7	2	1	10
Nepřisluší	1	0	0	1
V řízení	0	0	0	0
Celkem	8	2	1	11



A.2.3. Dle termínu vyřízení

U tohoto druhu stížností byl termín překročen pouze v jednom případě. Jednalo se o žádost o přešetření způsobu vyřízení stížnosti Státní zemědělskou a potravinářskou inspekcí ve věci údajného zneužívání systému RASFF Českou republikou.

Tabulka č. 9 Stížnost dle §175 SŘ, odstavce 7 - dle termínu vyřízení				
Termín vyřízení	10011	15111	18111	Celkem
termín vyřízení nesplněn	0	0	1	1
termín vyřízení splněn	8	2	0	10
v řízení	0	0	0	0
Celkem	8	2	1	11

B. Přehled ostatních podání vyřizovaných v rámci evidence OAS

B.1. Členění dle obsahu, druhu a termínu vyřízení

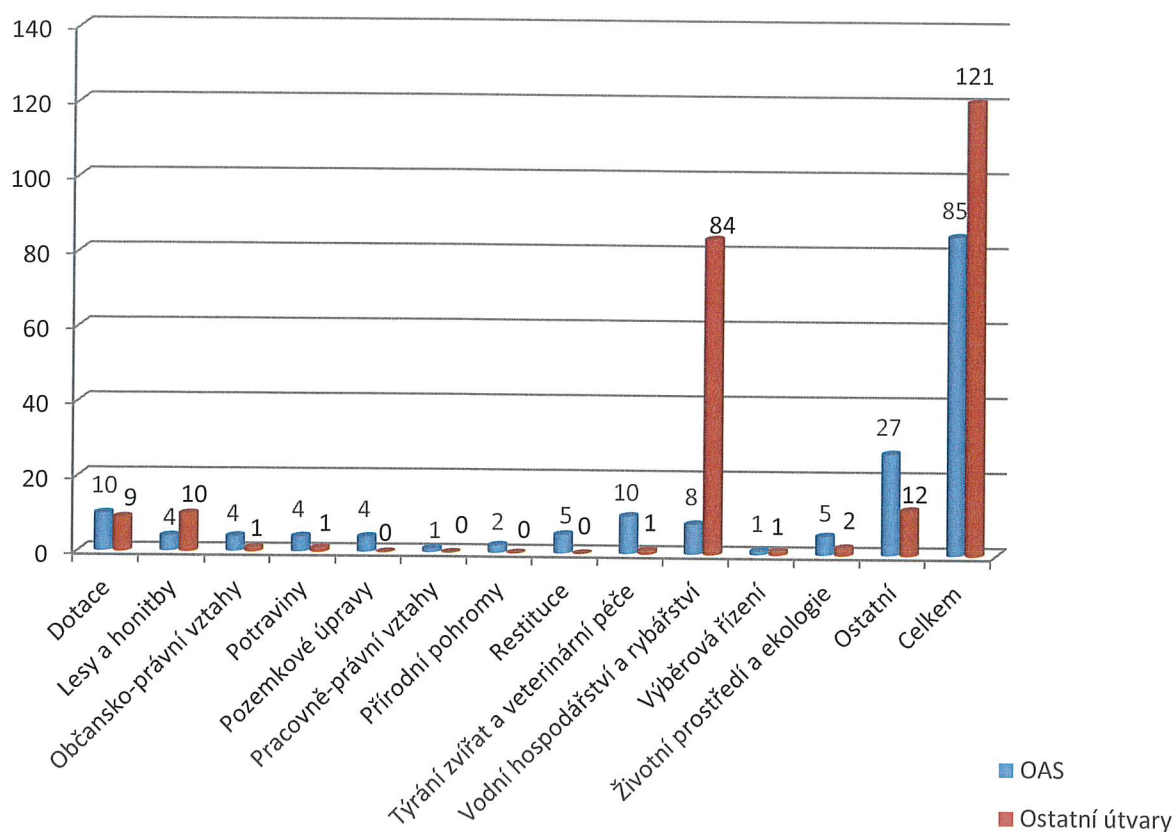
B.1.1. Dle obsahu

V roce 2021 bylo nejvíce vyřizovaných podání v oblasti „Vodní hospodářství a rybářství“ (92). Do této kategorie náleží zejména podání vyřizovaná odborem hlavního regulátora a vrchního dohledu sektoru VaK (76).

Tabulka č. 10																				Ostatní podání - dle obsahu									
Obsah	10011	10041	12111	13113	13114	13131	14112	14113	14132	15111	15131	15161	15162	16221	16222	16231	16233	18111	18123	Celkem									
Dotace	10	0	0	0	0	0	7	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	19									
Lesy a honitby	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	1	2	1	0	0	14									
Občansko-právní vztahy	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5									
Potraviny	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5									
Pozemkové úpravy	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4									
Pracovně-právní vztahy	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1									
Přírodní pohromy	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2									
Restituce	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5									
Týrání zvířat a veterinární péče	10	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11									
Vodní hospodářství a rybářství	8	1	0	0	0	0	0	0	0	6	1	1	75	0	0	0	0	0	0	92									
Výběrová řízení	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2									
Životní prostředí a ekologie	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7									
Ostatní	27	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	1	0	39									
Celkem	85	1	3	1	1	2	7	1	1	6	2	1	83	5	1	2	1	2	1	206									

Graf č. 9

Vyhodnocení ostatních podání dle obsahu



B.1.2. Dle druhu

Z celkového počtu 206 ostatních podání rozdělených dle druhu tvoří tradičně více než polovinu (161, tj. asi 78 %) 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. V roce 2021 vyžíval tuto kategorii zejména odbor hlavního regulátora a vrchního dohledu sektoru VaK. Nabízí se proto otázka, zda nekonzultovat s tímto odborem možnost rozšíření kategorií tak, aby lépe odpovídaly případům řešeným v rámci kompetencí tohoto odboru.

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. Tyto náleží do kategorie „Nepřísluší“. Celkem 7 podání, a tedy cca 3 %, bylo MZe postoupeno pro nepříslušnost jiným orgánům státní správy kompetentním k jejich vyřízení.

V 16 případech (8 %) byla vyřizována „Ochrana před nečinností“, v 19 (9 %) pak „Ochrana subjektivních práv“. Ve třech případech (asi 1,5 %) se jednalo o „Stížnosti od nedotčených osob“.

V kategorii „Podezření na korupci přijaté na protikorupčních linkách MZe“ nebylo v roce 2021 vyřizováno ani jedno podání. Přes e-mailovou schránku korupce@mze.cz byla sice přijata dvě podání (obě v téže věci), která však byla řešena jako stížnost na postup správního orgánu.

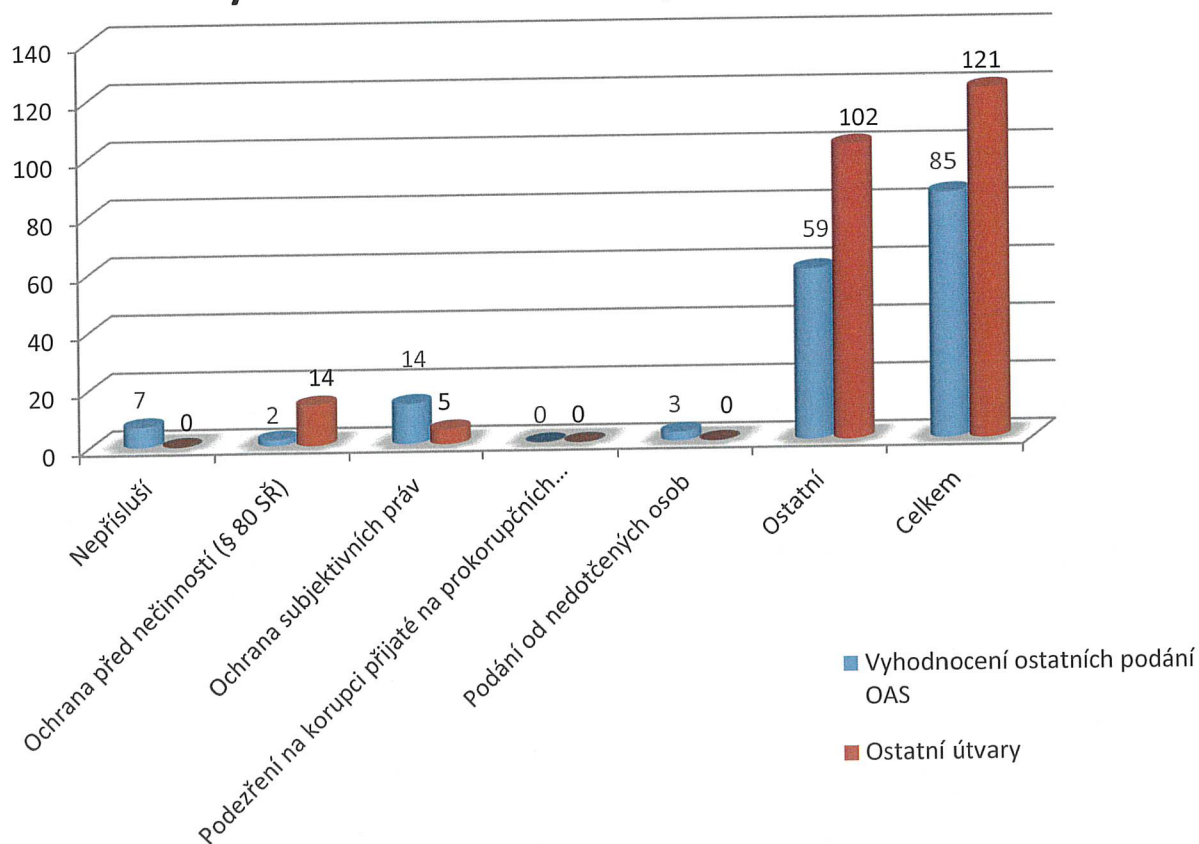
Tabulka č. 11

Ostatní podání - dle druhu

Druh	10011	10041	12111	13113	13114	13131	14112	14113	14132	15111	15131	15161	15162	16221	16222	16231	16233	18111	18123	Celkem
Nepřísluší - postoupeno	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Ochrana před nečinností (§ 80 SŘ)	2	0	3	0	0	0	7	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
Ochrana subjektivních práv	14	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	19
Stížnosti od nedotčených osob (§ 2 odst. 3 SŘ)	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Ostatní	59	1	0	1	0	2	0	1	1	1	2	1	83	5	0	1	1	1	1	161
Celkem	85	1	3	1	1	2	7	1	1	6	2	1	83	5	1	2	1	2	1	206

Graf č. 10

Vyhodnocení ostatních podání dle druhu

**B.1.3. Anonymní podání**

Za anonymní podání se považuje takové podání, u kterého nelze určit, kdo je činí. Tato možnost nebyla však ze strany pracovníků zadávajících údaje do systému vždy využita. V této souvislosti je nutné konstatovat, že nejsou jednoznačně určená kritéria, kdy je třeba podání považovat za anonymní. Jako anonymní bylo v roce 2021 zaregistrováno pouze 21 podání.

B.1.4. Termín vyřízení

Obecná lhůta pro vyřízení ostatních podání je v souladu se správním řádem a se směrnicí č. 7/2015, 30 dní. Tento termín byl v roce 2021 překročen v 18 případech, což je téměř 9 %. Překročení této lhůty nicméně nemusí znamenat, a také neznamená zpoždění odpovědi podateli. Ve značné části se jedná o způsob práce s evidovaným podáním v DMS, které je vyřizováno odpovědí s jiným č. j. a následně v DMS bylo vyřízeno se zpožděním, i když odpověď byla odeslána v termínu. Značný počet zpožděných termínů je také způsoben pozdním vyřízením dokumentů, na něž nebylo ze strany MZe odpovídáno, v DMS.

Tabulka č. 12		Ostatní podání - dle termínu vyřízení																		
Termín vyřízení	10011	10041	12111	13113	13114	13131	14112	14113	14132	15111	15131	15161	15162	16221	16222	16231	16233	18111	18123	Celkem
termín vyřízení nesplněn	0	1	1	0	0	1	0	0	0	2	1	1	9	2	0	0	0	0	0	18
termín vyřízení splněn	85	0	2	1	1	1	7	1	1	4	1	0	74	3	1	2	1	2	1	188
v řízení	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Celkem	85	1	3	1	1	2	7	1	1	6	2	1	83	5	1	2	1	2	1	206

Graf č. 11

Ostatní podání - dle termínu vyřízení



C. Přehled stížností a ostatních podání vedených mimo věcnou skupinu CESOP

Stížnosti, řešené odbornými útvary MZe podle § 175 správního řádu a ostatní podání obdobného charakteru, které však nebyly z nejruznějších v DMS evidovány ve věcné skupině 13.10 Centrální evidence stížností a ostatních podání (CESOP), jsou uvedeny v tabulce č. 13 a grafu č. 12 (sekce/útvary, které neuvedly žádné vyřizované stížnosti a ostatní podání nejsou v této statistice zmíněny).

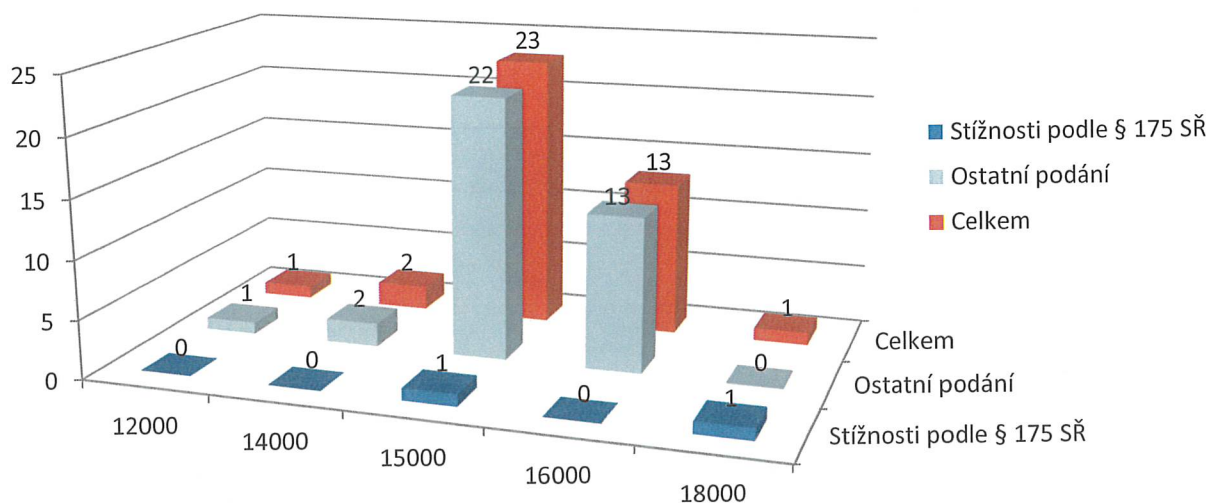
Stížnosti a ostatní podání řešené mimo evidenci OAS

Tabulka č. 13

Sekce	Stížnosti dle § 175 SŘ	Ostatní podání	Celkem
12000	0	1	1
14000	0	2	2
15000	1	22	23
16000	0	13	13
18000	1	0	1
Celkem	2	38	40

Graf č. 12

Přehled všech podání vedených mimo věcnou skupinu CESOP podle 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 v druhé polovině února každého roku oslovuje

ostatní útvary MZe s žádostí o zaslání přehledu vyřizovaných stížností a ostatních podání obdobného charakteru, které nebyly zařazeny do věcné skupiny 13.10. CESOP. Tento postup, kdy nejsou stížnosti a ostatní podání zadávány do DMS s věcnou skupinou CESOP a evidovány OAS je však **v rozporu** s platnou 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.*“

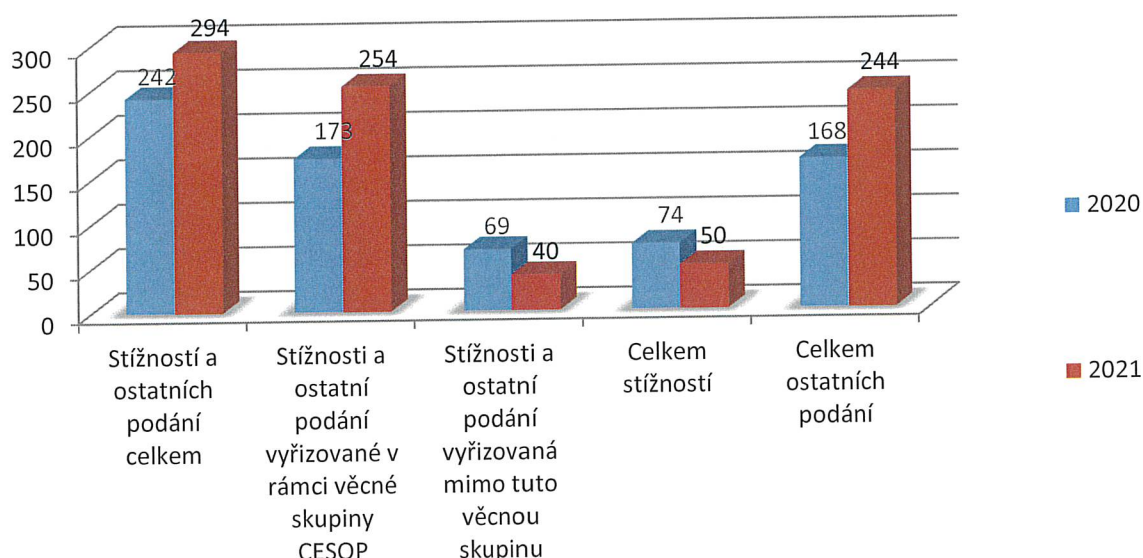
Meziroční srovnání

Rok 2021 byl stejně jako ten předchozí ovlivněn probíhající pandemií nemoci Covid-19. Projevilo se to zejména na celkovém množství stížností a ostatních podání, i když v kategorii ostatních podání je již proti roku 2020 patrný nárůst.

Meziroční srovnání		
Tabulka č. 14		
Rok	2020	2021
Stížností a ostatních podání celkem	242	294
Stížností a ostatní podání vyřizované v rámci věcné skupiny CESOP	173	254
Stížností a ostatní podání vyřizovaná mimo tuto věcnou skupinu	69	40
Celkem stížností	74	50
Celkem ostatních podání	168	244

Graf č. 13

Meziroční srovnání



Závěr:

I přes neustálé zlepšování situace 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. 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“ (13.10). 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:

Trvalé:

- 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) Důsledně využívat všech možností DMS při nastavování kategorií a dalších charakteristik jednotlivých přijatých podání.
- 3) Při tvorbě plánu veřejnosprávních a ostatních kontrol využívat údaje a poznatky získané z řešených stížností a ostatních podání.

Aktuální:

- 4) Na základě aktuálních zjištění usilovat o doplnění funkcionalit v DMS ve věcné skupině 13.10. Centrální evidence stížností a ostatních podání, zejména zřízení dalších kategorií umožňujících podrobnější rozlišení obsahu podání (viz také str. 13).
- 5) Konzultovat s odborem informačních a komunikačních technologií možnosti zlepšení a doplnění funkcí při generování sestav v DMS (v průběhu zpracování této zprávy byly zjištěny některé nedostatky).

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

