**MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ**

Odbor auditu a supervize – 11000

Č.j. 21093/2014-MZE-11001

**Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných
a vyřizovaných stížnostech za rok 2013**

**Březen 2014**

**Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných
a vyřizovaných stížnostech za rok 2013**

Zpráva je předkládaná odborem auditu a supervize - 11000 Ministerstva zemědělství (dále jen „OAS“), do jehož působnosti kompetenčně spadá vedení centrální evidence stížností, z 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). 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. Stížnosti a ostatní podání vedené mimo CESOP

V centrální evidenci stížností a ostatních podání (dále jen „CESOP“) jsou uvedena podání vyřizované OAS a podání předané k řešení jednotlivým odborným útvarům MZe, agenturám pro zemědělství a venkov a Státnímu pozemkovému úřadu nebo stížnosti postoupené MZe dle příslušnosti jinými vnějšími organizacemi, případně orgány činnými v trestním řízení.

Od 1. 1. 2013 do 31. 12. 2013 bylo v CESOP evidováno celkem 62 vyřizovaných stížností. Dále bylo evidováno v CESOP dalších 131 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 46, tj. 74  %. 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 16, tj. 26 %.

*Pozn.: Jedná se pouze o stížností a ostatní podání vedené v CESOP. Souhrn všech stížností a ostatních podání je uveden v tabulce „Souhrn všech stížností a podání“ na straně 8*

# 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 (11 %), proti postupu správního orgánu
(78 %) a proti nevhodnému chování i postupu (11 %). Nejvíce zastoupenou kategorií byly stížnosti proti postupu správního orgánu.

**Členění podaných stížností dle obsahu podání**

Podané stížnosti lze dle obsahu rozdělit do sedmi hlavních oblastí. Nejpočetněji je zastoupena oblast dotací (24 %) a nečinnost úřadu (24 %), dále problematika pozemkových úprav (9 %), restitucí (9 %), a problematika týkající se honebních společenstev a honiteb (7 %). Pod indikátorem „Dotace“ jsou rozuměny dotace poskytované z národních zdrojů a indikátor „Ostatní“ (26 %) zahrnuje oblasti z působnosti Státní veterinární správy, Státního pozemkového úřadu (mimo oblast pozemkových úprav), apod. (pozn. 1. 1. 2013 byl sloučen Pozemkový fond ČR a pozemkové úřady ve Státní pozemkový úřad).

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

Nejvíce podaných stížností bylo směrováno proti úkonům, rozhodnutím či chování zaměstnanců odborných útvarů MZe (39 %), kde se v největší míře jednalo o stížnosti na činnost bývalých pozemkových úřadů. Dále bylo podáno nejvíce stížností na Státní pozemkový úřad (20 %)
a organizační složky státu (17 %).

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

**Členění podaných stížností dle důvodnosti**

Z celkového počtu 62 evidovaných stížností bylo po provedení vyhodnocení konstatováno, že pouze 3 stížnosti byly důvodné, což znamená 5 % z celkového počtu. 11 stížností bylo částečně důvodných (18 %) a 38 stížností bylo do současné doby vyhodnoceno jako nedůvodné (61 %). U 10 stížností (16 %) 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 85 % termín splněn). K tomuto hodnocení je třeba uvést, že plně nevyjadřuje skutečný stav věci, neboť např. u indikátoru „Termín vyřízení nesplněn“ (15 %) 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“ – 65 %). Druhou nejčetnější oblastí byl okruh pozemkových úprav (11 %).

**Členění ostatních podání dle druhu**

Z celkového počtu 131 ostatních podání rozdělených dle druhu tvoří největší část (65 %) 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 17 (13 %) ostatních podání splněn, zejména ve zvláště složitých případech. Při překročení lhůty byli podatelé o tomto informováni.

Stížnosti, řešené odbornými útvary MZe podle § 175 správního řádu a ostatní podání, které nebyly v evidenci CESOP, jsou uvedeny v této tabulce.

1. **Stížnosti a ostatní podání řešené mimo CESOP**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Úsek/odbor** | **Stížnosti dle § 175 SŘ** | **Ostatní podání** | **Celkem** |
| Úsek komodit, výzkumu a poradenství | 5 | 13 | 18 |
| Úsek vodního hospodářství | 5 | 52 | 57 |
| Odbor informačních a telekomunikačních technologií | 2 | 3 | 5 |
| Úsek pro společnou zemědělskou a rybářskou politiku | 17 | 12 | 29 |
| **Celkem** | **29** | **80** | **109** |

Tento postup, kdy nejsou stížnosti a ostatní podání evidovány v Centrální evidenci stížností v DMS, 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 (dále jen „OAS“).“*

Dle četnosti jde nejčastěji o úsek vodního hospodářství MZe – 15000, který řešil 5 stížností a 52 podání. Týkaly se především narovnání vztahů mezi vlastníky, příp. nájemníky vodních toků, kteří žádali o nápravu příslušná povodí, případně místně příslušný městský úřad. Dalším okruhem byly škody způsobené povodněmi. Dále jde o úsek pro společnou zemědělskou a rybářskou politiku MZe – 14000. Stížností podle § 175 správního řádu řešil úsek 14000 celkem 17, ostatních podání 12. Dle obsahu těchto stížností a podání se kauzy týkaly ve většině případů Státního zemědělského intervenčního fondu.

**Souhrn všech stížností a ostatních podání**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **Stížnosti dle § 175 SŘ** | **Ostatní podání** | **Celkem** |
| Podání vedená v CESOP | 62 | 131 | 193 |
| Podání mimo CESOP | 29 | 80 | 109 |
| **Celkem** | **91** | **211** | **302** |

Celkový počet vyřizovaných podání na MZe za rok 2013 vedených v evidenci CESOP i mimo ni byl 302, z čehož stížností dle § 175 správního řádu bylo 91 (30 %) a ostatních podání 211 (70 %).

**Závěr:**

V roce 2013 nebylo při vyřizování stížností postupováno vždy podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, a podle interního předpisu – Metodického pokynu, vydaného odborem auditu a supervize MZe jako Směrnice č. 2/2013. Při vyhodnocování stížností bylo zjištěno, že nastavený systém příjmu, evidence a řešení stížností je funkční, avšak z důvodu, že ne všichni zaměstnanci MZe jsou seznámeni s nastaveným postupem, dochází v některých odborných útvarech (uvedených v tabulce „Stížnosti a ostatní podání řešené mimo CESOP“) k pochybením. Útvary, které vyřizovaly stížnosti a ostatní podání samostatně, nepostupovaly v souladu se Směrnicí č. 2/2013.

Nejvíce stížností a ostatních podání směřovalo k rozhodování či chování zaměstnanců odborných útvarů MZe, kde se nejčastěji jednalo o činnost Státního pozemkového úřadu. Dle oprávněnosti vyřizovaných stížností podle § 175 správního řádu se jednalo ve 3 případech o stížnosti důvodné a v 11 případech o stížnosti důvodné částečně.

Z rozboru řešených stížností za rok 2013 vyplývá, že v posuzovaných případech nedocházelo k porušení pracovní kázně nebo předpisů ze strany zaměstnanců MZe a z toho důvodu 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 2013 je uvedeno, že u 10 stížností a 4 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.

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

1. Dodržovat ustanovení zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, ve smyslu řešení stížností v zákonné lhůtě.
2. Údaje a poznatky využívat při tvorbě plánu veřejnosprávních kontrol.
3. Důsledně dodržovat postup stanovený Směrnicí č. 2/2013 ministra zemědělství ze dne
23. 4. 2013 č.j. 22614/2014-MZE-11000.

V Praze dne: 27. 3. 2014

**Zpracovali:** Jarmila Málková, referentka oddělení kontrol a evidence stížností

 Bc. Zuzana Vítková, 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