**MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ**

Odbor auditu a supervize – 10010

č. j. 16271/2018-MZE-10011

sp. zn. 73VD573/2018-10011

**Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných
a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2017**

**březen 2018**

**Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných
a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2017**

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 vedených mimo CESOP.

**Souhrn všech stížností a ostatních podání**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **Stížnosti dle § 175 SŘ** | **Ostatní podání** | **Celkem** |
| Podání vedená v CESOP | 60 | 191 | 251 |
| Podání mimo CESOP | 5 | 153 | 158 |
| **Celkem** | **65** | **344** | **409** |

Celkový počet vyřizovaných podání na MZe za rok 2017 vedených v evidenci CESOP i mimo tuto evidenci byl 409, z čehož stížností dle § 175 správního řádu bylo 65 (16 %) a ostatních podání bylo 344 (84 %).

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“) nebo stížnosti postoupené MZe dle příslušnosti jinými vnějšími organizacemi, případně orgány činnými v trestním řízení.

Od 1. 1. 2017 do 31. 12. 2017 bylo v CESOP evidováno celkem 60 vyřizovaných stížností. Dále bylo evidováno v CESOP dalších 191 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 45, tj. 75  %. 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 15, tj. 25 %.

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

# Členění podle druhu, obsahu a subjektu

Dle druhu

Stížnosti se dle svého druhu dělí do těchto tří kategorií: proti nevhodnému chování úředních osob (v roce 2017 žádné stížnosti) proti postupu správního orgánu (43 stížností, tj. 95,5 %) a proti nevhodnému chování i postupu (2 stížnosti, tj. 4,5 %) Jak je z předchozího textu i následujícího grafu zřejmé, nejvíce zastoupenou kategorií byly stížnosti proti postupu správního orgánu.

Dle obsahu

Podané stížnosti lze dle obsahu rozdělit do sedmi hlavních oblastí. V roce 2017 směřovaly stížnosti nejčastěji do oblasti pozemkových úprav (13,5 %), dotací (11 %) a personální problematiky (9 %), následovala oblast restitucí (6,5 %), výběrových řízení (4,5 %) a stížností proti nečinnosti úřadu (4,5 %). Dále se jednalo o problematiku honiteb (2 %). Pod indikátorem „Dotace“ jsou rozuměny dotace poskytované z národních zdrojů a indikátor „Ostatní“ (49 %) zahrnuje oblasti z působnosti Státní veterinární správy, Státního pozemkového úřadu (mimo oblast pozemkových úprav), apod.

Dle subjektu, proti kterému byla stížnost podána

Nejvíce podaných stížností bylo směrováno proti SPÚ (33,5 %), SZIF (20 %) a státním podnikům (18 %), dále proti úkonům, rozhodnutím či chování zaměstnanců odborných útvarů MZe (11 %), organizačním složkám státu (9 %), krajským úřadům (4,5 %) a příspěvkovým organizacím (2 %). Zbylá 2 % stížností byla směřována proti ostatním subjektům.

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

Dle důvodnosti

Z celkového počtu 60 stížností evidovaných v CESOP byly po provedení vyhodnocení shledány důvodnými pouze 2 stížnosti, což znamená cca 3 % z celkového počtu. 3 stížnosti byly shledány částečně důvodnými (5 %) a 45 stížností bylo do současné doby vyhodnoceno jako nedůvodné (75 %). U 10 stížností (17 %) nemohlo být o důvodnosti rozhodnuto, jelikož MZe nebylo oprávněným subjektem k jejich vyřízení.

Dle termínu vyřízení

Zde byla vyhodnocována včasnost vyřízení, tj. vyřízení stížnosti v zákonem stanovené lhůtě (termín byl splněn ve 100 % případů). Pokud je překročena zákonná lhůta pro vyřízení, musí být stěžovatel o tomto faktu vždy informován přípisem.

# Přehled ostatních podání vyřizovaných v rámci CESOP

# Členění dle obsahu, druhu a termínu vyřízení

Dle obsahu

Téma péče o krajinu, životní prostřední, půdní fond a welfare zvířat, je stále častěji obsahem ostatních podání. Tato podání jsou soustředěna v kategorii ostatní (63 %).

Dále byly obsahem ostatních podání vedených v CESOP dotace (12 %) nečinnost úřadu (8 %), restituce (7 %), pozemkové úpravy (5 %), personální záležitosti (3 %), honitby (1,5 %), a výběrová řízení (0,5 %, tzn. pouze jedno podání).

Dle druhu

Z celkového počtu 191 ostatních podání rozdělených dle druhu tvoří více než polovinu (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.

**Vzhledem ke skutečnosti, že nejvyšší podíl (i přes meziroční snížení) 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.**

Dle termínu vyřízení

Obecná lhůta pro vyřízení ostatních podání činí 30 dní. Termín vyřízení nebyl v roce 2017 dodržen pouze u jednoho z ostatních podání (0,5 %), jednalo se o zvláště složitý případ, kdy byl podatel o této skutečnosti informován.

#  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 (sekce/útvary, které neuvedly žádné stížnosti, nebo ostatní podání řešené mimo CESOP nejsou v této tabulce zmíněny).

Stížnosti a ostatní podání řešené mimo CESOP

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sekce** | **Stížnosti dle § 175 SŘ** | **Ostatní podání** | **Celkem** |
| 11000 | 0 | 10 | 10 |
| 12000 | 1 | 6 | 7 |
| 14000 | 2 | 20 | 22 |
| 15000 | 2 | 91 | 93 |
| 16000 | 0 | 1 | 1 |
| 17000 | 0 | 25 | 25 |
| **Celkem** | **5** | **153** | **158** |

Tento postup, kdy nejsou stížnosti a ostatní podání evidovány v CESOP **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.“*

Vzhledem k systemizaci provedené v závěru roku 2017 došlo v důsledku zrušení sekce 13000 k drobnému zkreslení. Týká se to prakticky pouze jedné stížnosti a tří podání vyřizovaných oddělením 12127, dříve 13338. Tyto čtyři položky byly tedy přesunuty ze sekce 13000 do 12000.

**Závěr:**

I přes patrné zlepšení nepostupovala v roce 2017 stejně jako v předchozích letech řada sekcí MZe při vyřizování stížností vždy v souladu se správním řádem a podle interního předpisu vydaného odborem auditu a supervize MZe – Směrnice č. 7/2015 ministra zemědělství „Vyřizování stížností o ostatních podání obdobného charakteru na Ministerstvu zemědělství“.

Při vyhodnocování stížností bylo zjištěno, že nastavený systém příjmu, evidence a šetření stížností
a ostatních podání je funkční, ale ne všichni zaměstnanci MZe se jím řídí. To má za následek chybné určení těchto stížností nebo ostatních podání a vede v konečném důsledku například k chybně stanoveným termínům vyřízení.

Také bylo opět zjištěno, že útvary, které vyřizovaly stížnosti a ostatní podání samostatně (stížnost nebo ostatní podání jim bylo přiděleno po zaregistrování na MZe přímo, bez vědomí OAS), původní podání a kopii vyřízení stížnosti či ostatního podání v některých případech následně nepředaly 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, musí OAS opět připomenout, že je nanejvýš žádoucí 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, včetně zákonných lhůt pro řešení stížností a ostatních podání.**
2. **Všechny stížnosti a ostatní podání nadále důsledně vkládat do agendy „Centrální evidence stížností a ostatních podání“ a důsledně je rozlišovat.**
3. **V souvislosti s bodem 1) zasílat OAS kopie stížností a odpovědí, pokud nebyly tímto útvarem předány tak, aby v CESOP byly vedeny všechny stížnosti a ostatní podání vyřizovaná na MZe.**
4. **Při tvorbě plánu veřejnosprávních a ostatních kontrol nadále využívat údaje a poznatky z řešených stížností a ostatních podání.**
5. **Vzhledem ke skutečnosti, že z důvodu nedostatku finančních prostředků nedošlo k úpravě možností spisové služby a značná část podání při členění dle obsahu a druhu spadá stále do kategorie „ostatní“, se pokusit vyjednat rozšíření možnosti výběru kategorií v DMS, tak aby lépe odpovídala aktuálním požadavkům.**
6. **Zintenzivnit komunikaci všech podřízených organizací se stěžovateli a důsledně vyžadovat plnění uložených nápravných opatření na všech úrovních tak, aby se předešlo opakování stavu/situace, která vedla k podání stížnosti.**
7. **Prostřednictvím SPÚ pokračovat ve zlepšování komunikace s účastníky komplexních pozemkových úprav tak, aby se snížil počet stížností směřujících proti jejich průběhu – v roce 2017 byl patrný spíše lehký nárůst tohoto typu podání a stížností.**
8. **Pokračovat v informování vlastníků půdy (zejména prostřednictvím regionálních pracovišť SZIF) ve věci problematiky zápisu uživatelů půdy v LPIS a na to navázaném příjmu dotací (viz např. stav který nastal po odvysílání reportáže o neoprávněném užívaní pozemků zemědělskými subjekty bez řádné nájemní smlouvy).**

Praha dne: 26. 3. 2018

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

 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