

MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ

Odbor auditu a supervize – 10010

č. j. MZE-8331/2024-10011

sp. zn. MZE-8331/2024-10011



**Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných
a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2023**

březen 2023

Použité zkratky:

CESOP	Centrální evidence stížností a ostatních podání – věcná skupina 13.10 v DMS
DMS	Document management system – spisová služba Ministerstva zemědělství
MZe	Ministerstvo zemědělství
OAS	Odbor auditu a supervize Ministerstva zemědělství
SPÚ	Státní pozemkový úřad
SVS	Státní veterinární správa
SZIF	Státní zemědělský intervenční fond
10011	Oddělení kontrol a evidence stížností
10013	Oddělení interního auditu
11000	Sekce státního tajemníka
11141	Oddělení správy budov
11155	Oddělení práv. zastupování a rozklad. komise
12000	Sekce ekonomiky a informačních technologií
13000	Sekce ekolog. zemědělství, komodit, výzkumu a vzdělávání
13121	Oddělení polních plodin
13122	Oddělení speciálních plodin
13131	Oddělení výzkumu
13140	Odbor živočišných komodit a ochrany zvířat
13142	Oddělení živočišných komodit a ústřední evidence zvířat
13143	Oddělení ochrany zvířat
14000	Sekce pro fondy EU, zahraniční záležitosti a obchodní spolupráci
14140	Odbor přímých plateb
15000	Sekce vodního hospodářství
15111	Oddělení st. správy ve vodním hospodářství
15112	Oddělení správy povodí
15134	Oddělení metodiky a vrch. dohledu oboru VAK
15151	Oddělení odstraňování povodňových škod a ostatních opatření ve vodním hospodářství
15162	Oddělení stížností, kontroly a regulace - zrušeno 2023
16000	Sekce lesního hospodářství
16211	Oddělení st. správy a hospodářské úpravy lesů
16221	Oddělení ekonomických nástrojů lesního hospodářství
16232	Oddělení rybářství a včelařství
18000	Sekce potravinářství
Správní řád SŘ	Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2023

Zpráva je předkládána odborem auditu a supervize - 10010 (dále jen „OAS“)¹, 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, která byla použita jako podklad pro zpracování této zprávy.

Zpráva je členěna na hodnocení:

- A. 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 (kap. A.1.), neposkytuje-li SŘ jiný prostředek ochrany (§§ 80, 81, 100 a 117 SŘ), nebo (kap. A.2.) 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 (§ 175 odst. 7 SŘ).
- B. Ostatních podání obdobného charakteru (dále také „ostatní podání“), tedy jakéhokoliv podání (§ 37 SŘ), které není stížností podle SŘ, z jehož 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. 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 v sekci státního tajemníka.

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

¹ V roce 2023 byly v rámci OAS vyřizovány z organizačních důvodů stížnosti nejen odd. 10011, ale i odd. 10013. V tabulkách jsou oddělení OAS barevně odlišena od ostatních útvarů MZe.

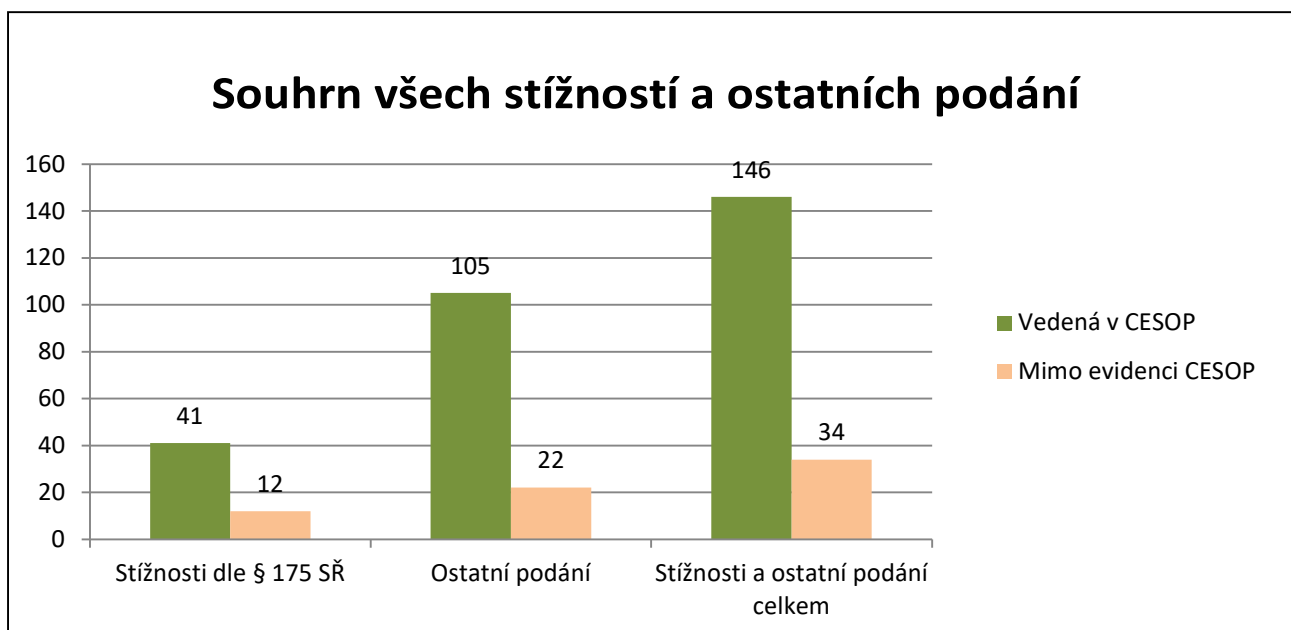
Souhrn všech stížností a ostatních podání členěný dle bodů A - C

Tabulka č. 1

Kategorie	Stížnosti dle § 175 SŘ	Ostatní podání	Celkem
Podání vyřizovaná v rámci CESOP	41	105	146
Podání vyřizovaná jednotlivými útvary mimo evidenci CESOP	12	22	34
Celkem	53	127	180

Celkový počet vyřizovaných podání na MZe za rok 2023, vedených v CESOP i mimo tuto evidenci, byl 180, z čehož stížností dle § 175 správního řádu bylo 53 (29,5 %) a ostatních podání bylo 127 (70,5 %) – graf č. 1.

Graf č. 1



V CESOP jsou vedeny stížnosti/ostatní podání doručené MZe a vyřizované OAS či předané k řešení jednotlivým odborným útvarům nebo podřízeným organizacím, jako jsou např. Státní zemědělský intervenční fond (dále také „SZIF“) a Státní pozemkový úřad (dále také „SPÚ“), případně jiné organizaci.

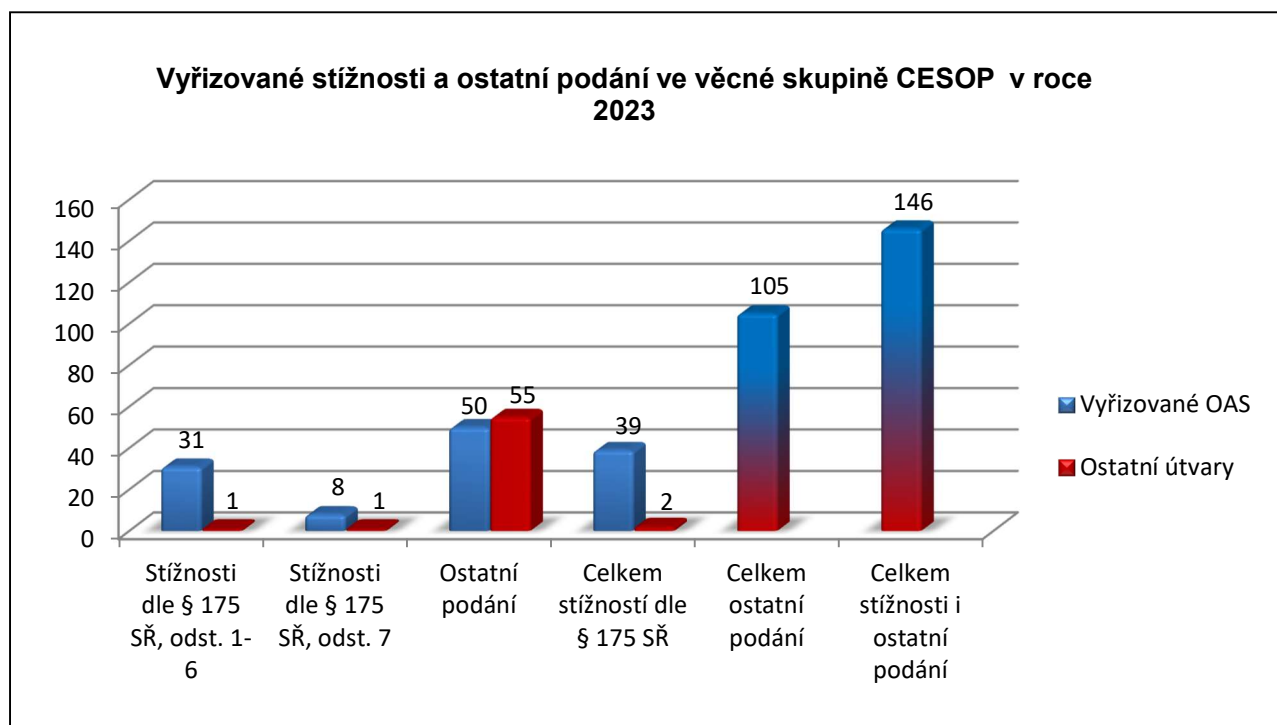
Od 1. 1. 2023 do 31. 12. 2023 bylo evidováno celkem 41 vyřizovaných stížností podle § 175 SŘ. Dále bylo evidováno dalších 105 ostatních podání, která nebyla podáním ve smyslu stížností specifikované zněním § 175 SŘ, nesouhlasným podáním ani jiným podáním podle zvláštního zákona, ale z obsahu bylo zřejmé, 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 32.

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 9.

Graf č. 2



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

V této části jsou uvedeny statistické údaje o dvou typech stížností podle § 175 správního řádu – tedy:

A.1. - Stížnosti ve smyslu § 175 odst.1-6 správního řádu

A.2. - Žádost o přešetření způsobu vyřízení stížnosti podle §175 odst. 7 správního řádu („stížnost na vyřízení stížnosti“)

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

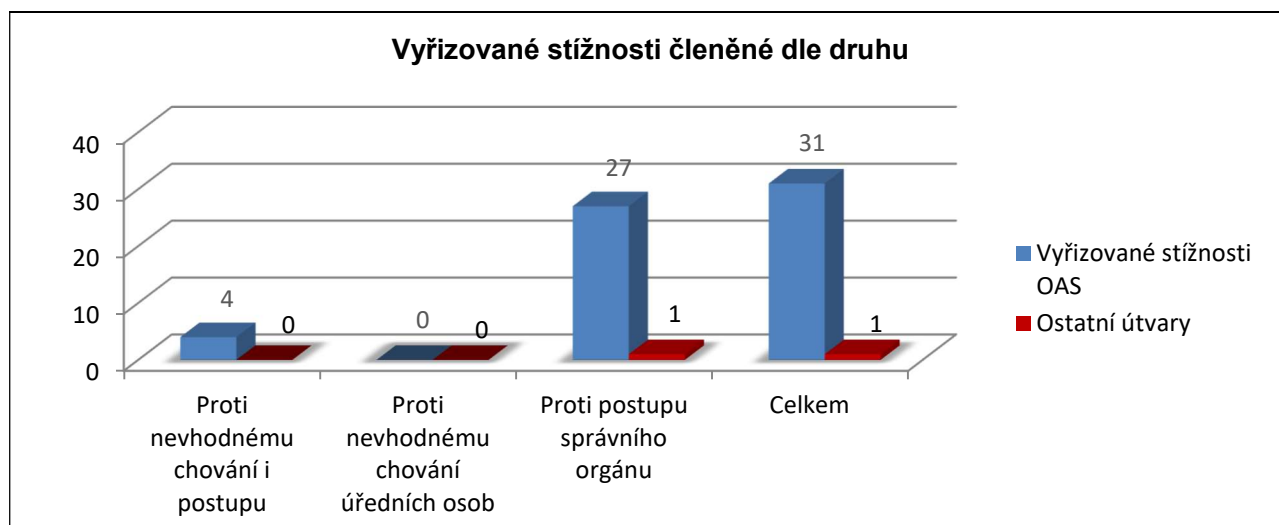
A.1.1. Dle druhu

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

- proti **nevhodnému chování úředních osob**, kam v roce 2023 nesměřovala žádná stížnost,
- proti **postupu správního orgánu**, kde bylo řešeno 28 stížností, tj. 87,5 % a
- kombinovanou kategorii proti **nevhodnému chování úředních osob i postupu správního orgánu**, kam směřovaly v loňském roce 4 stížnosti, tedy 12,5 %.

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

Graf č. 3



Tabulka č. 2

Stížnosti dle § 175 SŘ, odstavce 1 – 6 rozdělené podle druhu				
Druh	10011	10013	14140	Celkem
Proti nevhodnému chování i postupu	3	1	0	4
Proti nevhodnému chování úředních osob	0	0	0	0
Proti postupu správního orgánu	24	3	1	28
Celkem	27	4	1	32

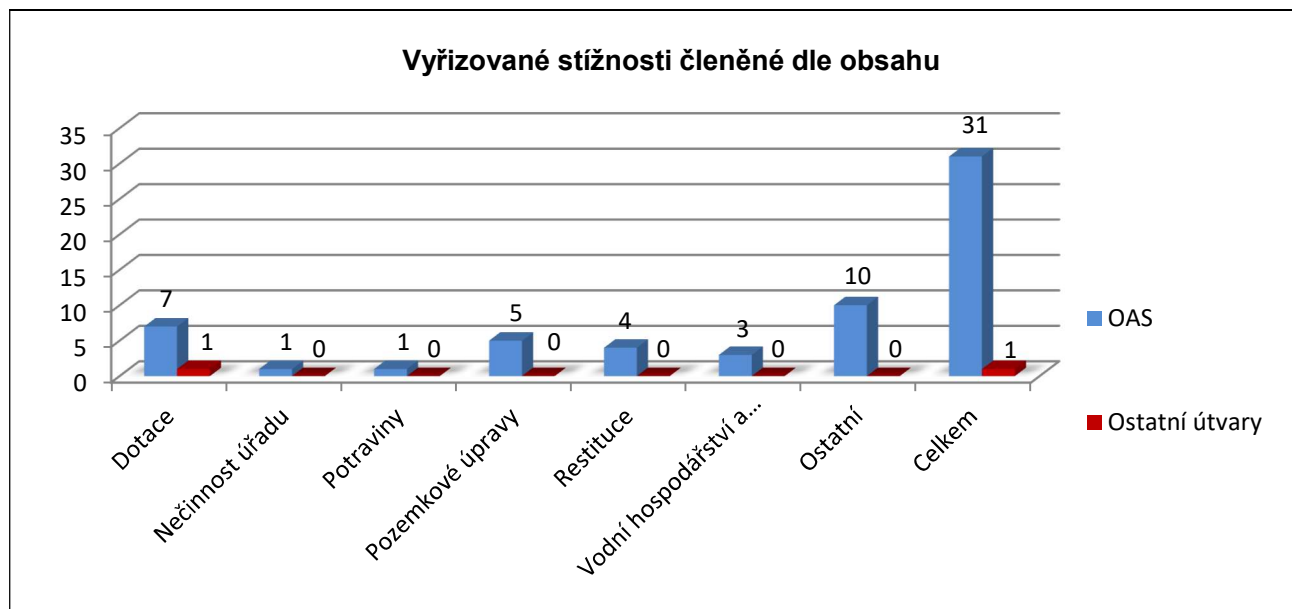
A.1.2. Dle obsahu

V roce 2023 směřovaly stížnosti nejčastěji do oblasti dotací (8, tj. 25 %), pozemkových úprav (5, tj. 15,5 %) a restitucí (4, tj. 12,5 %), vodního hospodářství a rybářství (3, tj. 9,3 %). Kategorie „Ostatní“ (10, tj. 31 %) zahrnuje oblasti mimo kategorie sledované v DMS. Může se jednat např. o některá témata z působnosti Státního pozemkového úřadu apod.

Tabulka č. 3

Stížnosti dle § 175 SŘ, odstavce 1 – 6 rozdělené podle obsahu				
Obsah	10011	10013	14140	Celkem
Dotace	6	1	1	8
Nečinnost úřadu	0	1	0	1
Potraviný	1	0	0	1
Pozemkové úpravy	4	1	0	5
Restituce	4	0	0	4
Vodní hospodářství a rybářství	3	0	0	3
Ostatní	9	1	0	10
Celkem	27	4	1	32

Graf č. 4



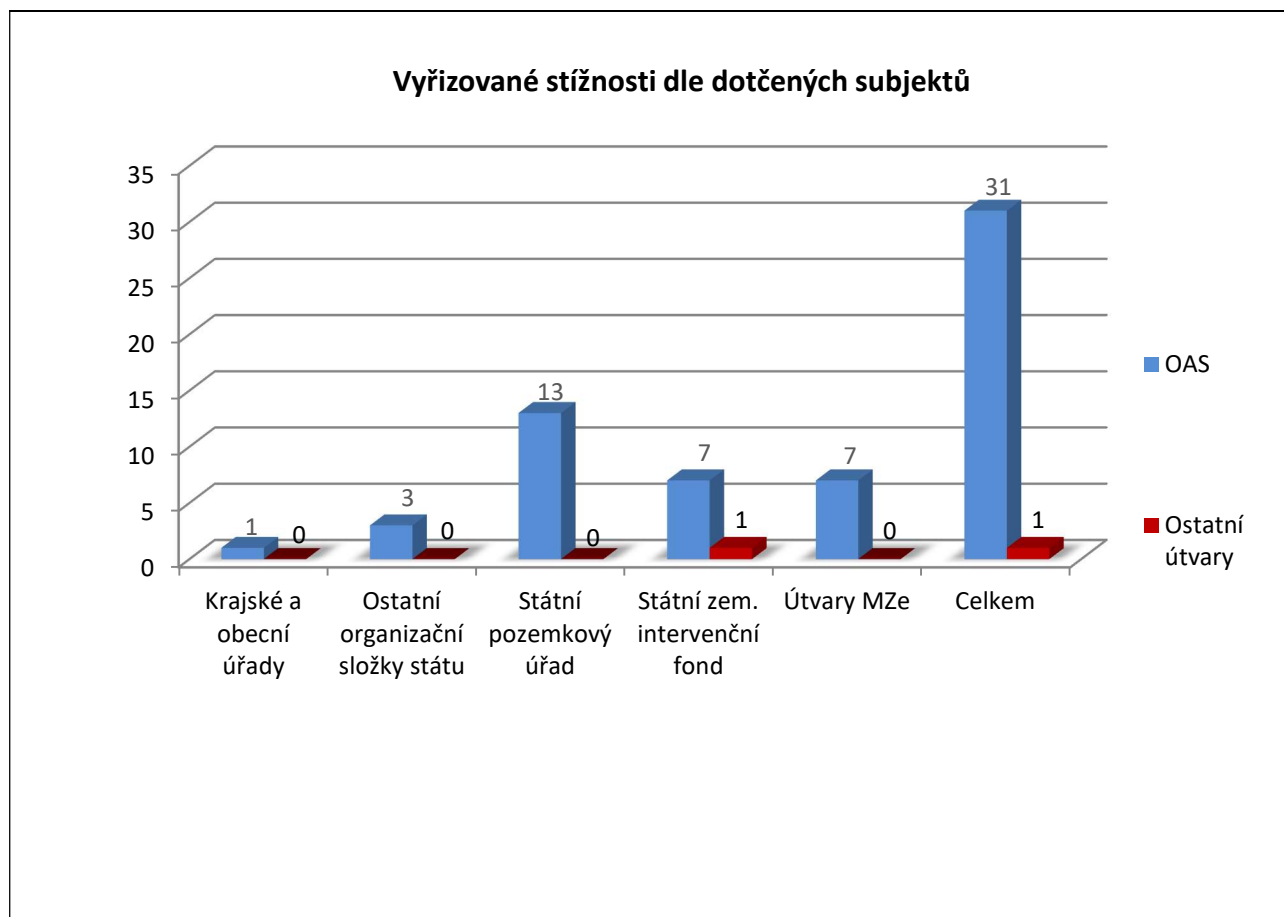
A.1.3. Dle subjektu, proti kterému byla stížnost podána

Nejvíce podaných stížností bylo směřováno proti SPÚ (13 tj. asi 40,5 %), dále SZIF (8 tj. 25 %) a odborným útvarům MZe (7 stížností, tj. 22 %), proti Ostatním organizačním složkám státu (3 stížnosti, tj. 9,5 %) a Krajským a obecním úřadům (1, tj. cca 3 %).

Tabulka č. 4

Stížnosti dle § 175 SŘ, odstavce 1 – 6 rozdělené podle subjektu				
Subjekt	10011	10013	14140	Celkem
Krajské a obecní úřady	0	1	0	1
Ostatní organizační složky státu	3	0	0	3
Státní pozemkový úřad	11	2	0	13
Státní zemědělský intervenční fond	6	1	1	8
Útvary MZe	7	0	0	7
Celkem	27	4	1	32

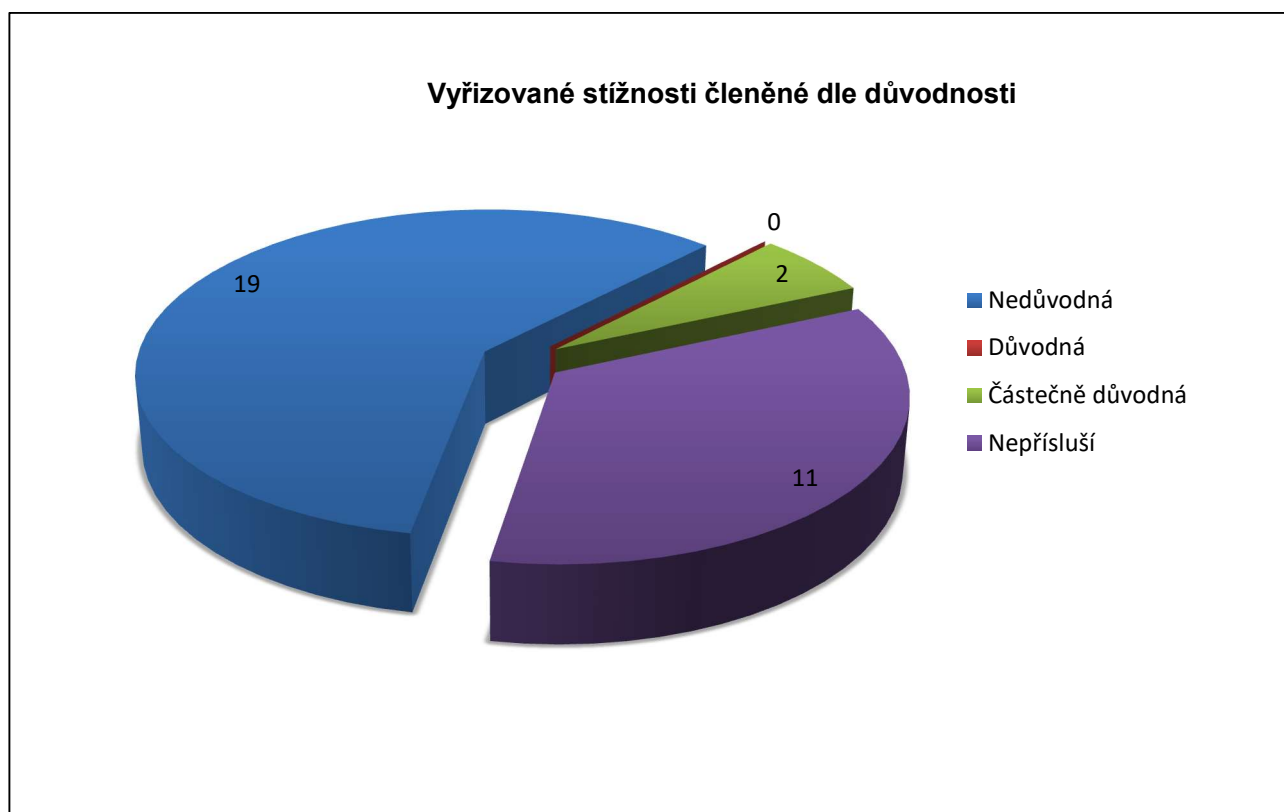
Graf č. 5



A.1.4. Dle důvodnosti

Z celkového počtu 32 stížností podaných podle § 175 odst. 1-6 nemohlo být u 11 stížností (34,5 %) o důvodnosti rozhodnuto z toho důvodu, že MZe nebylo oprávněným subjektem k jejich vyřízení a konstatovalo proto svoji nepříslušnost. Tyto stížnosti byly postoupeny k vyřízení příslušným orgánům. 19 stížností (59,5 %) bylo shledáno nedůvodnými a pouze dvě stížnosti částečně důvodnými (6 %). Ani jedna stížnost nebyla shledána důvodnou.

Graf č. 6



Tabulka č. 5

Stížnosti dle §175 SŘ, odstavce 1 – 6 rozdělené podle důvodnosti				
Důvodnost	10011	10013	14140	Celkem
Částečně důvodná	2	0	0	2
Důvodná	0	0	0	0
Nedůvodná	16	2	1	19
Nepřísluší	9	2	0	11
V řízení	0	0	0	0
Celkem	27	4	1	32

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 2023 nebyl termín překročen ani v jednom případě.

Tabulka č. 6

Stížnosti dle § 175 SŘ, odstavce 1 – 6 podle termínu vyřízení				
Termín vyřízení	10011	10013	14140	Celkem
termín vyřízení nesplněn	0	0	0	0
termín vyřízení splněn	27	4	1	32
v řízení	0	0	0	0
Celkem	27	4	1	32

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. Stížností tohoto typu bylo vyřizováno celkem 9.

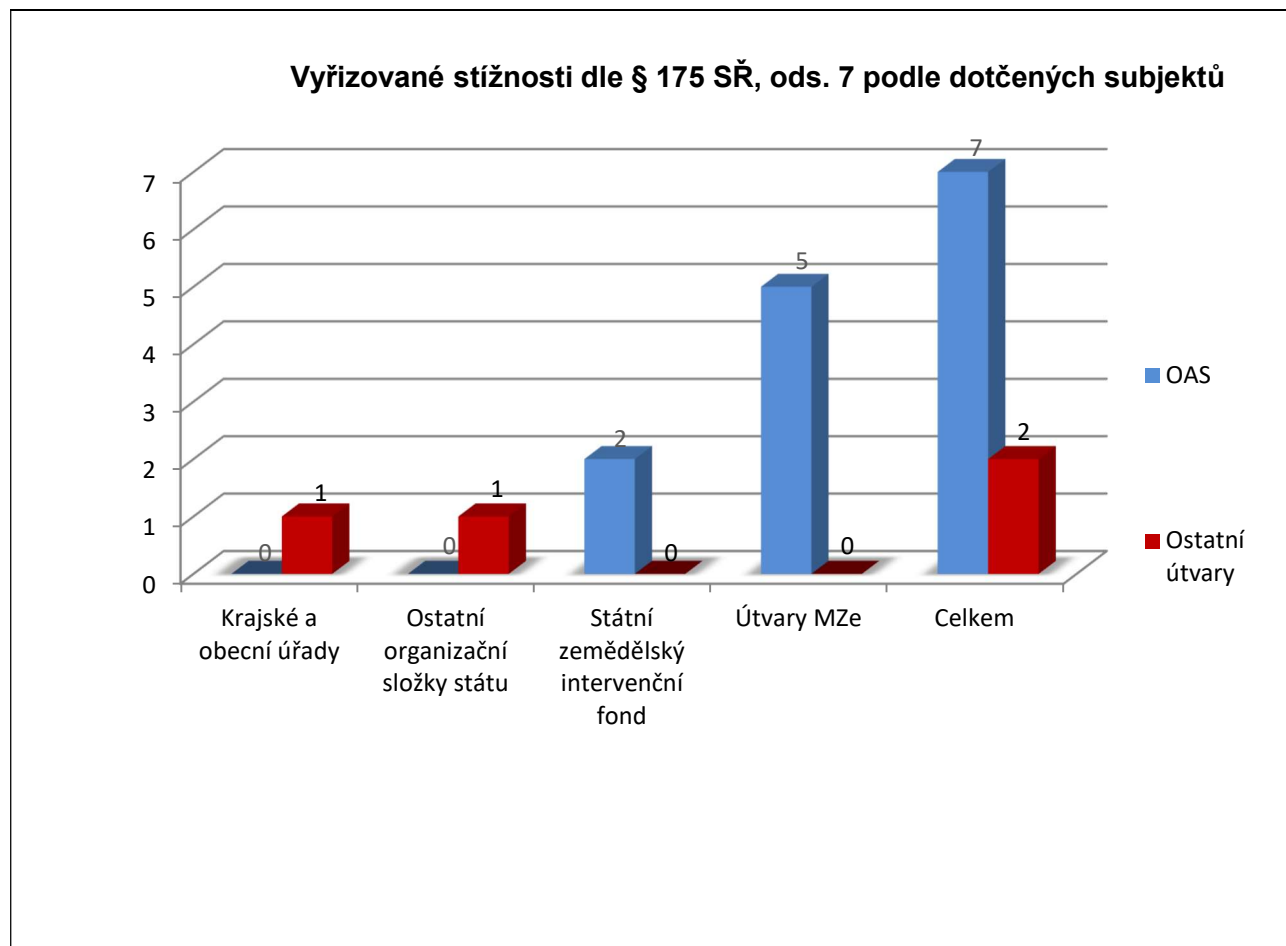
A.2.1. Dle subjektu

Subjekty stížností dle § 175 odst. 7 správního řádu byly v roce 2023 útvary MZe (5, tj. 55,5 %), SZIF (2, tj. 22, 2 %) a Krajské a obecní úřady (1, tj. 1,1 %).

Tabulka č. 7

Subjekt	10011	11001	15111	Celkem
Krajské a obecní úřady	0	0	1	1
Ostatní organizační složky státu	0	1	0	1
Státní zemědělský intervenční fond	2	0	0	2
Útvary MZe	5	0	0	5
Celkem	7	1	1	9

Graf č. 7



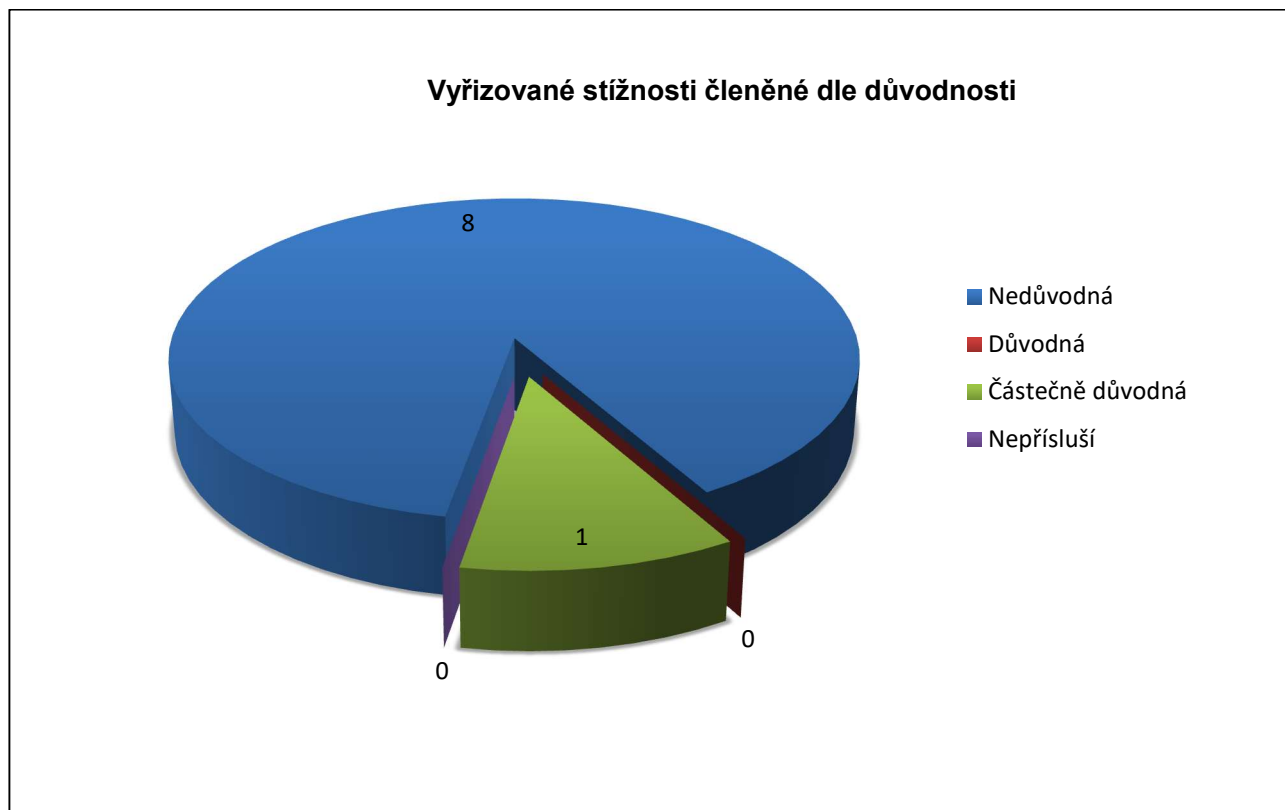
A.2.2. Dle důvodnosti

V roce 2023 bylo shledáno nedůvodnými 8 stížnostmi tedy 89 % a 1 částečně důvodná (11 %).

Tabulka č. 8

Důvodnost	10011	11001	15111	Celkem
Částečně důvodná	0	1	0	1
Důvodná	0	0	0	0
Nedůvodná	7	0	1	8
Nepřísluší	0	0	0	1
Celkem	7	1	1	9

Graf č. 8



A.2.3. Dle termínu vyřízení

U tohoto druhu stížností byl termín překročen u tří stížností, tedy cca ve 33 %. Zde je třeba poznamenat, že se jednalo o překročení lhůty pouze podle interní směrnice, která je přísnější, než lhůta zakotvená legislativně. Zákonná lhůta podle SŘ překročena nebyla.

Tabulka č. 9

Termín vyřízení	10011	11001	15111	Celkem
Nesplněn	2	1	0	3
Splněn	5	0	1	6
V řízení	0	0	0	0
Celkem	7	1	1	9

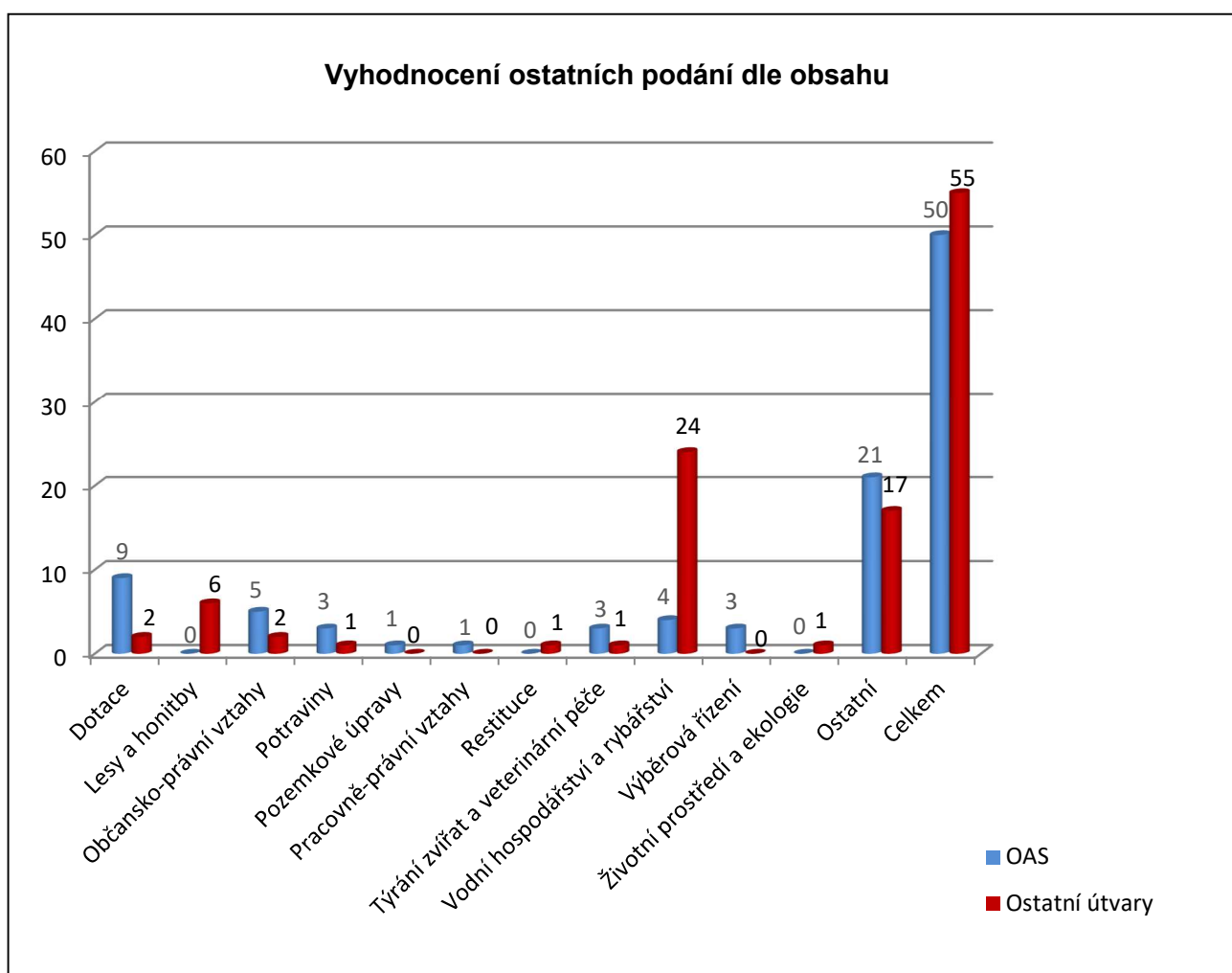
B. Přehled ostatních podání vyřizovaných v rámci evidence OAS

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

B.1.1. Dle obsahu

V roce 2023 bylo z celkem 105 vyřizovaných podání zaevidováno nejvíce v oblasti Ostatní (38, tj. 37 %) a tedy nezapadající do žádné z nabízených kategorií, dále „Vodní hospodářství a rybařství“ (28, tj. 26,5 %), dále „Dotace“ (11, tj. 10,5 %), „Občanskoprávní vztahy“ (7, tj. 6,5 %), „Lesy a honitby“ (6, tj. 6 %), „Týrání zvířat a veterinární péče“ (4, tj. cca 4 %) a „Potraviny“ (4, tj. také přibližně 4 %).

Graf č. 9



Tabulka č. 10

Ostatní podání – dle obsahu																				
Obsah	10011	10013	11141	11155	13121	13122	13131	13140	13142	13143	15111	15112	15134	15151	15162	16000	16211	16221	16232	Celkem
Dotace	8	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	11
Lesy a honitby	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	0	6
Občansko-právní vztahy	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7
Potraviny	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Pozemkové úpravy	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Pracovně-právní vztahy	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Restituce	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Týrání zvířat a veterinární péče	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Vodní hospodářství a rybářství	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	14	0	6	0	0	0	1	28
Výběrová řízení	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Životní prostředí a ekologie	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ostatní	21	0	1	1	0	1	1	1	8	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	38
Celkem	48	2	1	4	1	1	2	1	8	1	2	2	16	1	6	1	2	4	2	105

Tabulka č. 11

Ostatní podání – dle druhu																					
Druh	10011	10013	11141	11155	13121	13122	13131	13140	13142	13143	15111	15112	15134	15151	15162	16000	16211	16221	16232	Celkem	Z toho anonymů
Nepřísluší - postoupeno	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	2
Ochrana před nečinností (§ 80 SR)	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	8	1
Ochrana subjektivních práv	10	1	0	0	1	0	0	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	19	0
Podezření na korupci přijaté na protikorupčních linkách MZe	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Stížnosti od nedotčených osob	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1
Ostatní	18	1	1	2	0	1	2	0	5	1	0	1	16	1	6	1	1	2	2	61	9
Celkem	48	2	1	4	1	1	2	1	8	1	2	2	16	1	6	1	2	4	2	105	13

Tabulka č. 12

Ostatní podání – dle termínu vyřízení																				
Termín vyřízení	10011	10013	11141	11155	13121	13122	13131	13140	13142	13143	15111	15112	15134	15151	15162	16000	16211	16221	16232	Celkem
termín vyřízení nesplněn	1	0	0	1	1	0	1	0	4	0	1	0	4	0	0	1	0	0	0	14
termín vyřízení splněn	47	2	1	3	0	1	1	1	4	1	1	2	12	1	6	1	1	4	2	91
v řízení	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Celkem	48	2	1	4	1	1	2	1	8	1	2	2	16	1	6	1	2	4	2	105

B.1.2. Dle druhu

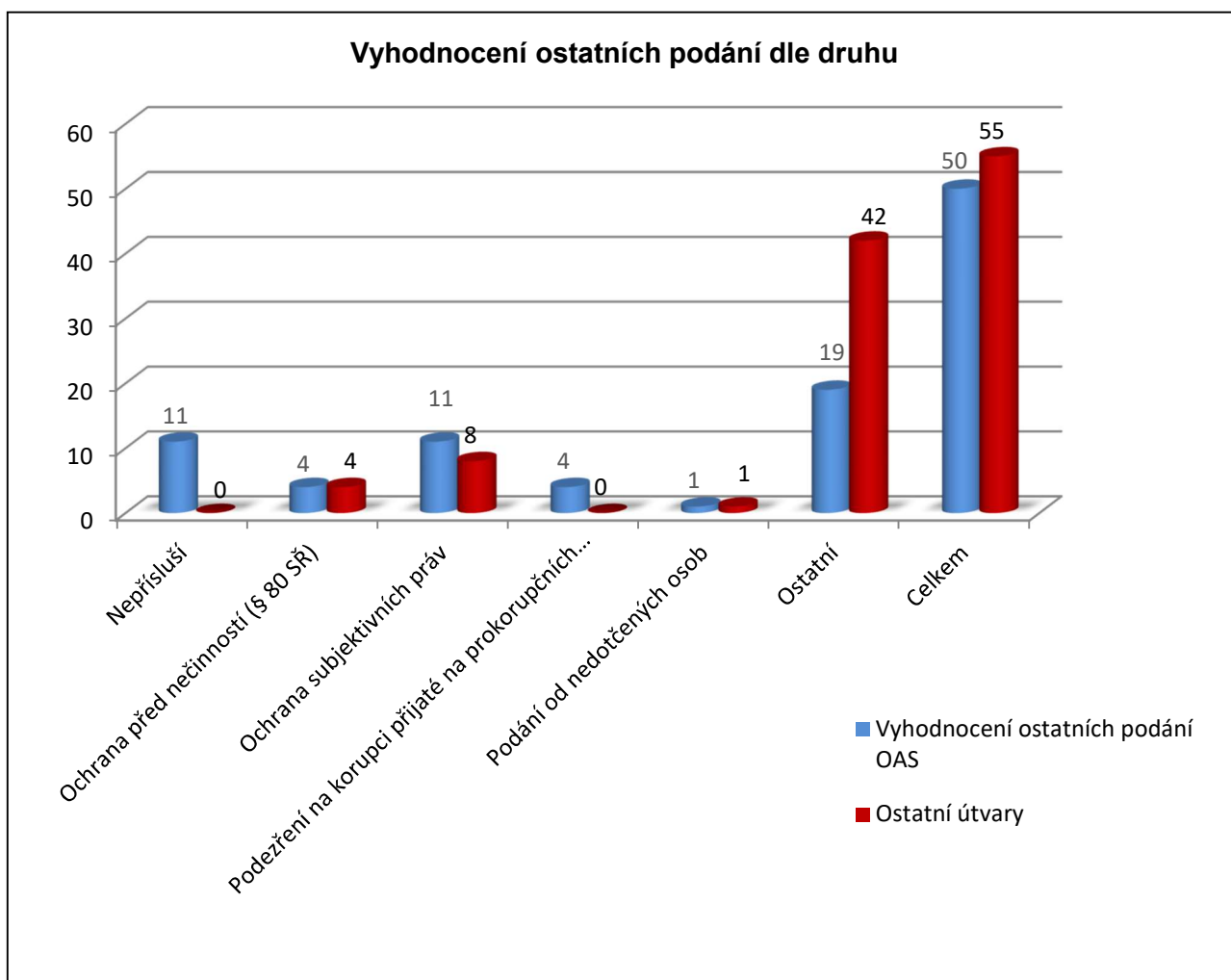
Z celkového počtu 105 ostatních podání rozdělených dle druhu tvoří tradičně více než polovinu (61, tj. asi 58 %) kategorie „Ostatní“. Často jsou to podání, která neobsahují jednoznačná fakta a informace, na jejichž základě by bylo možné provést jejich přesnou identifikaci z hlediska druhu.

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. Tyto náleží do kategorie „Nepřísluší“. Celkem 11 podání, a tedy téměř 10,5 %, bylo MZe postoupeno pro nepříslušnost jiným orgánům státní správy kompetentním k jejich vyřízení. V některých případech obdrží MZe tento typ podání pouze na vědomí – v takovém případě je založeno do spisu.

V 19 případech (18, 5 %) se podatelé domáhali ochrany svých subjektivních práv. 8 podání (cca 7,5 %) se dovolávalo „Ochrany před nečinností“. Ve 2 případech (asi 2 %) se jednalo o „Stížnosti od nedotčených osob“.

V kategorii „Podezření na korupci přijaté na protikorupčních linkách MZe“ byla v roce 2023 vyřizována 4 podání od tří podatelů.

Graf č. 10



B.1.3. Anonymní podání

Za anonymní podání se považuje takové podání, u kterého nelze jednoznačně určit, kdo jej činí. Jako anonymní bylo v roce 2023 zaregistrováno 13 podání, tedy cca 12 %.

B.1.4. Termín vyřízení

Obecná lhůta pro vyřízení ostatních podání je v souladu se správním řádem a se Směrnicí č. 7/2015 ministra zemědělství „Vyřizování stížností o ostatních podání obdobného charakteru na Ministerstvu zemědělství“ ze dne 16. 7. 2015, č. j. 10591/2015-MZE-11001 (dále také „Směrnice ministra k vyřizování stížností č. 7/2015“), 30 dní. Tento termín byl v roce 2023 překročen v 14 případech, tedy přibližně ve 13 %. Překročení uvedené zákonné lhůty v aplikaci DMS nicméně nemusí znamenat, zpoždění odpovědi podateli. Může být způsobeno např. způsobem práce s evidovaným podáním v DMS, když odpověď není spárována s došlým podáním a vlastní podání je následně v DMS vyřízeno se zpožděním, i když odpověď byla odeslána v termínu. Řadu podání také z nejrůznějších důvodů nelze objektivně vyřídit v základním termínu daném výše zmíněnými předpisy. Při překročení termínu je však nutné postupovat, jak bylo popsáno v kapitole A.1.5.

Graf č. 11



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

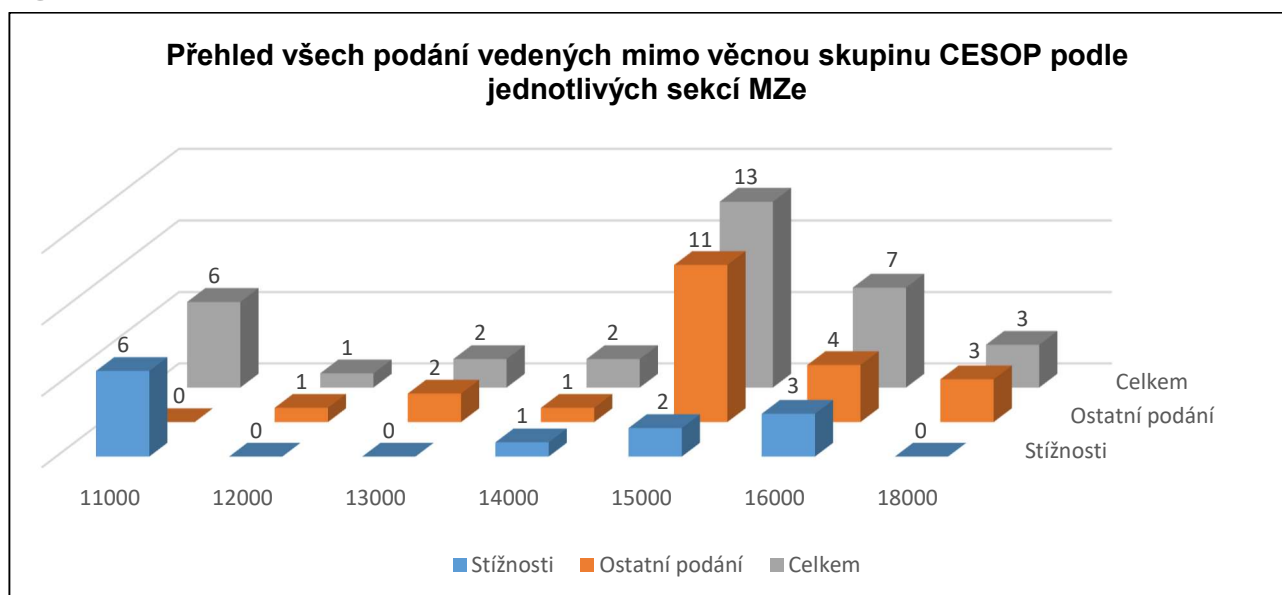
Stížnosti, řešené odbornými útvary MZe podle § 175 správního řádu a ostatní podání obdobného charakteru, které však nebyly z nejrůznějších důvodů v DMS evidovány ve věcné skupině 13.10 Centrální evidence stížností a ostatních podání (CESOP), jsou uvedeny v tabulce č. 12 a grafu č. 13 (útvary, které neuvedly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

Stížnosti a ostatní podání řešené mimo evidenci OAS

Tabulka č. 13

Sekce/odbor	Stížnosti	Ostatní podání	Celkem
11000	6 ²	0	6
12000	0	1	1
13000	0	2	2
14000	1	1	2
15000	2	11	13
16000	3	4	7
18000	0	3	3
Celkem	12	22	34

Graf č. 12



² Stížnosti podle § 157 zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě

Množství a poměr stížností a ostatních podání vyřizovaných v rámci evidence CESOP a mimo ni jsou patrné z grafu č. 1.

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 ministra k vyřizování stížností č. 7/2015, kde je v čl. 6, odst. 6 uvedeno, citujeme: *„Pokud stížnost obdrží útvary 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.“*

Výjimku tvoří stížnosti podle zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, které jsou vyřizovány oddělením pro státní službu v sekci státního tajemníka. Těchto stížností bylo v roce 2023 celkem 6 a jsou rovněž započteny ve statistice stížností vyřizovaných mimo věcnou skupinu 13.10 CESOP.

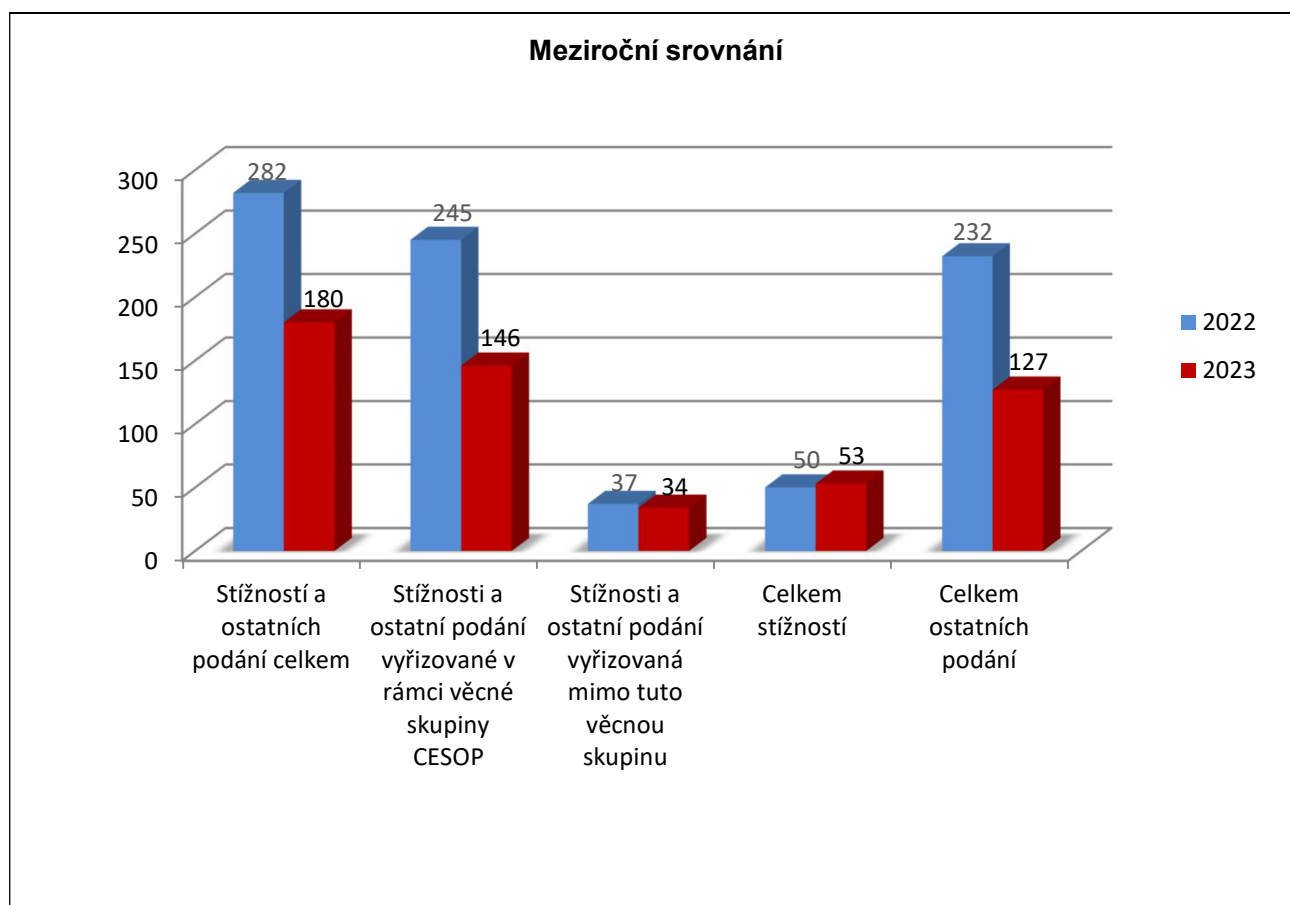
Srovnání s předchozím rokem

Rok 2023 byl zajímavý dalším poklesem počtu vyřizovaných podání. U stížností zůstává počet téměř totožný.

Tabulka č. 14

Meziroční srovnání		
Rok	2022	2023
Stížností a ostatních podání celkem	282	180
Stížnosti a ostatní podání vyřizované v rámci věcné skupiny CESOP	245	146
Stížnosti a ostatní podání vyřizovaná mimo tuto věcnou skupinu	37	34
Celkem stížností	50	53
Celkem ostatních podání	232	127

Graf č. 13



Závěr:

Rok 2023 byl pozoruhodný prudkým snížením vyřizovaných podání v kategorii „ostatní podání“. Nadále přetrvávají určité 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. Jak v této zprávě každoročně opakovaně zdůrazňujeme, je vzhledem k nutnosti zajištění jednotného postupu při řešení stížností a ostatních podání v rámci MZe nezbytné, vždy a důsledně postupovat v souladu se Směrnicí ministra k vyřizování stížností č. 7/2015.

Stejně tak je nutné postupovat v souladu se zmíněnou směrnicí a při vyřizování stížností a ostatních podání v rámci DMS a to tak, že musí být zadávána výhradně věcná skupině „*Centrální evidence stížností a ostatních podání*“ (13.10). Dále je nutné zajistit předání kopie odpovědi prostřednictvím aplikace DMS současně s jejím odesláním stěžovateli také na vědomí OAS (včetně kopie původní stížnosti, pokud tato nebyla předána z OAS). Podat informaci OAS je nutno i v případě, že se příslušný odborný útvar rozhodne stížnost/ostatní podání odložit.

Doporučení plynoucí z analýzy došlých stížností a ostatních podání:

Trvalá:

- 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 auditů, veřejnosprávních a ostatních kontrol a v rámci aktualizace analýzy rizik využívat údaje a poznatky získané z řešených stížností a ostatních podání.
- 4) Průběžně konzultovat s odborem informačních a komunikačních technologií MZe možnosti zlepšení a doplnění funkcí při generování sestav v DMS. S odbornými útvary pak příležitostně zjišťovat jejich případné požadavky na doplnění kategorií umožňujících podrobnější rozlišení jednotlivých charakteristik stížností/ostatních podání v DMS.

Aktuální:

- 1) Z analýzy došlých stížností a z konzultace s dalšími útvary vyplynula potřeba aktualizace Směrnice č. 7/2015 ministra zemědělství „*Vyřizování stížností o ostatních podání obdobného charakteru na Ministerstvu zemědělství*“, č. j. 10591/2015-MZE-11001, ze dne 16. 7. 2015 tak, aby bylo možno pružněji reagovat na některá, zejména dlouhodobě opakovaná, podání a stížnosti.

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	