

MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ

Odbor auditu a supervize – 10010

č. j. MZE-4607/2023-10011

sp. zn. MZE-4607/2023-10011



Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2022

březen 2023

Použité zkratky:

CESOP	Centrální evidence stížností a ostatních podání – věcná skupina 13.10 v DMS
DMS	Document management systém – 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
10010	Odbor auditu a supervize
10011	Oddělení kontrol a evidence stížností
10040	Odbor kanceláře ministra
10050	Odbor průřezových. činností a zemědělských informací
10052	Oddělení půdy a geoprostorových informací
10053	Oddělení průřezových agend
11000	Sekce státního tajemníka
11181	Oddělení. právního zastupování a rozkladové komise
11183	Oddělení právní podpory
12124	Oddělení. správního archivu a spisové služby
12126	Oddělení registrů
13131	Oddělení výzkumu
13141	Oddělení hospodářských zvířat
13143	Oddělení ochrany zvířat
14112	Oddělení projektových opatření I
14113	Oddělení projektových opatření II
15000	Sekce vodního hospodářství
15111	Oddělení st. správy ve vodním hospodářství
15131	Oddělení rozvoje vodovodů a kanalizací
15162	Oddělení stížností, kontroly a regulace
16000	Sekce lesního hospodářství
16221	Oddělení ekonomických nástrojů lesního hospodářství
16231	Oddělení státní správy lesů myslivosti a rybářství
16232	Oddělení rybářství a včelařství
16233	Oddělení myslivosti
18111	Oddělení bezpečnosti potravin
18122	Oddělení potravinového řetězce
18123	Oddělení pro úřední kontroly v potravinovém řetězci

Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2022

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 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.
- B. 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, 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 vyřizované podle zákona o státní službě tedy nejsou předmětem této zprávy.

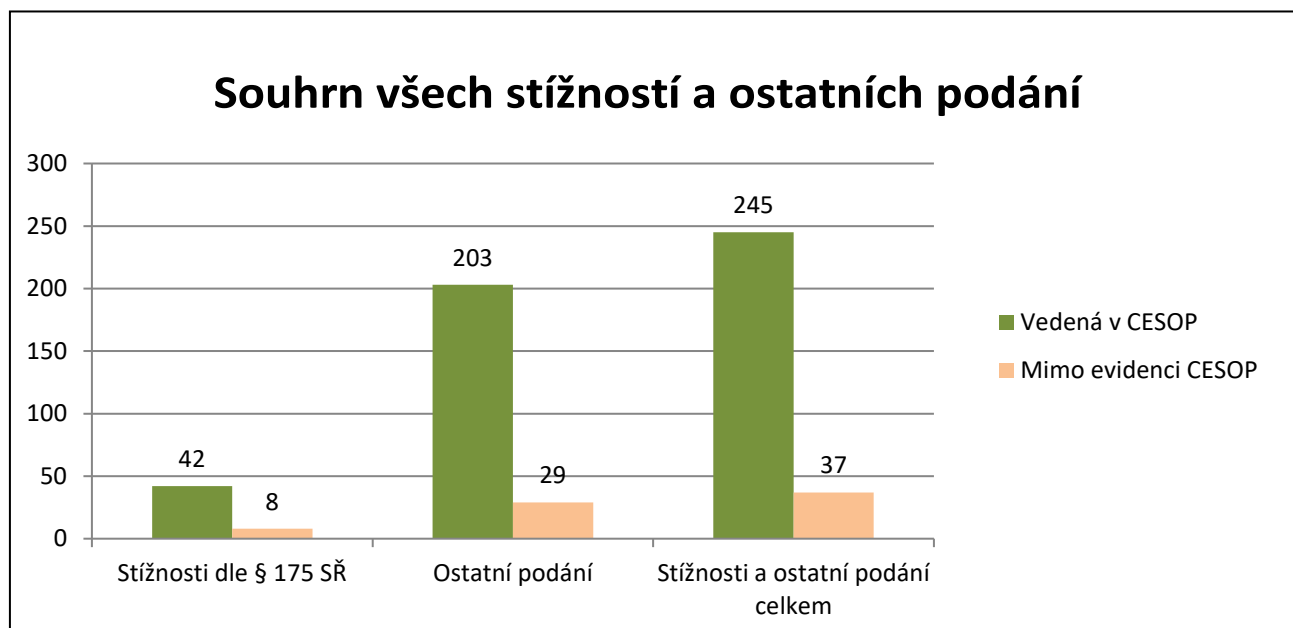
Souhrn všech stížností a ostatních podání členěný dle bodů A - C

Tabulka č. 1

Kategorie	Stížnosti dle § 175 SŘ	Ostatní podání	Celkem
Podání vyřizovaná v rámci CESOP	42	203	245
Podání vyřizovaná jednotlivými útvary mimo evidenci CESOP	8	29	37
Celkem	50	232	282

Celkový počet vyřizovaných podání na MZe za rok 2022, vedených v CESOP i mimo tuto evidenci, byl 282, z čehož stížností dle § 175 správního řádu bylo 50 (18 %) a ostatních podání bylo 232 (82 %) – graf č. 1.

Graf č. 1



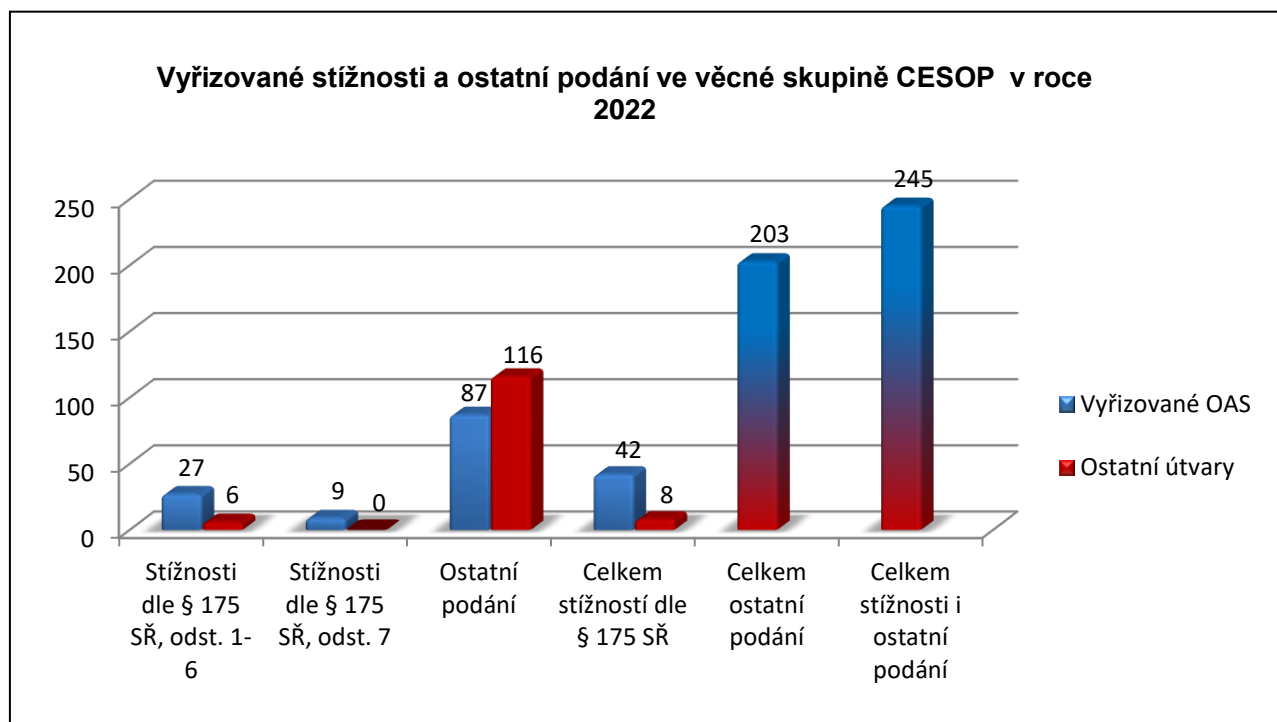
V CESOP jsou vedeny stížnosti/ostatní podání doručené MZe a vyřizované OAS či předané k řešení jednotlivým odborným útvarům nebo podřízeným organizacím, jako jsou např. Státní zemědělský intervenční fond (dále také „SZIF“) a Státní pozemkový úřad (dále také „SPÚ“), případně jiné organizaci.

Od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2022 bylo evidováno celkem 42 vyřizovaných stížností podle § 175 SŘ. Dále bylo evidováno dalších 203 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 33.

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

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

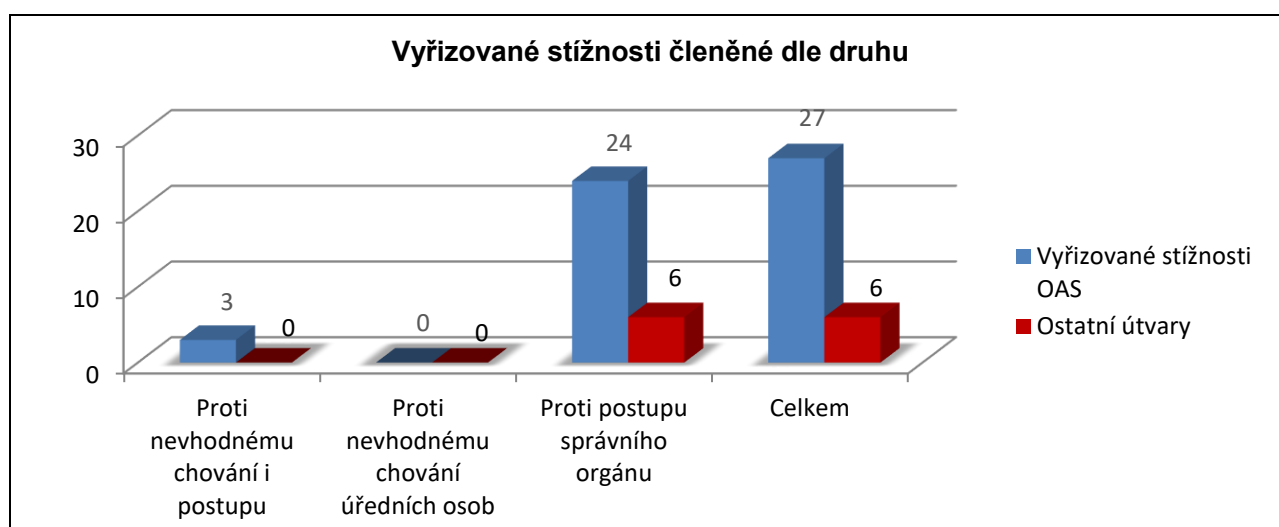
A.1.1. Dle druhu

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 2022 nesměřovala žádná stížnost,
- proti **postupu správního orgánu** kde bylo řešeno 30 stížností, tj. 91 % a
- a kombinovanou kategorií proti **nevhodnému chování úředních osob i postupu správního orgánu**, kam směřovaly v loňském roce 3 stížnosti, tedy 9 %.

Jak vyplývá z předchozího textu i 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	10040	12126	15111	16231	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	24	1	1	3	1	30
Celkem	27	1	1	3	1	33

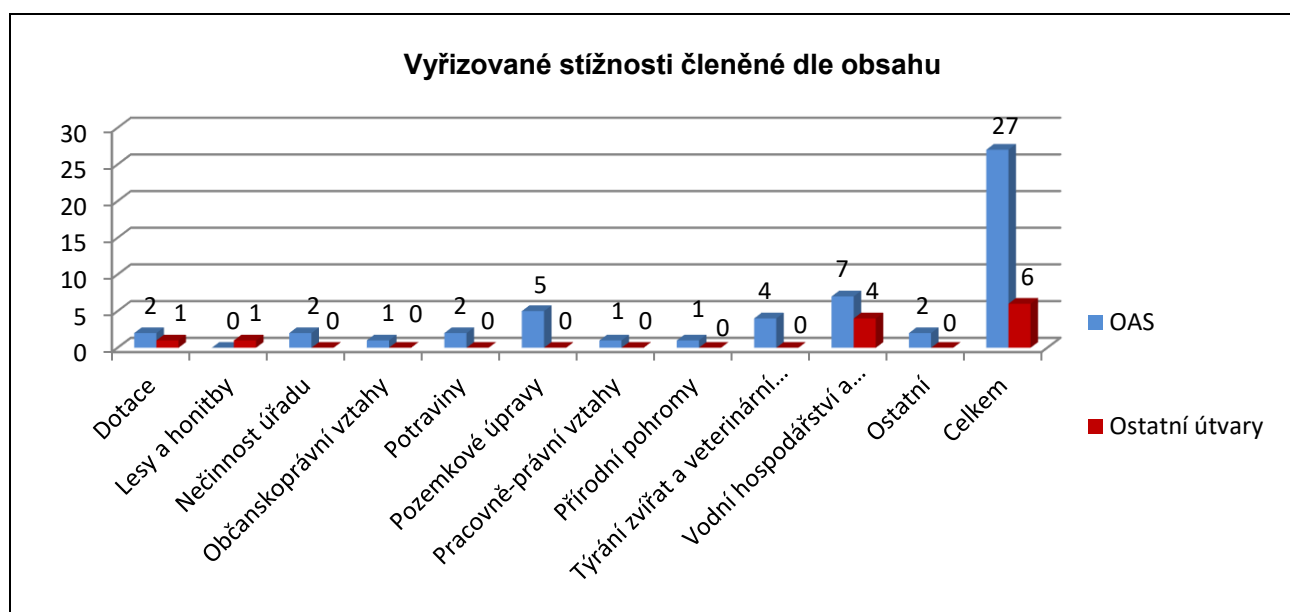
A.1.2. Dle obsahu

V roce 2022 směřovaly stížnosti stejně jako v loňském roce nejčastěji do oblasti vodního hospodářství a rybářství (7, tj. 21 %). Další v pořadí byly Pozemkové úpravy (5, tj. 15 %). Kategorie „Ostatní“ (v roce 2022 pouze dva případy) 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	10040	12126	15111	16231	Celkem
Dotace	2	0	1	0	0	3
Lesy a honitby	0	0	0	0	1	1
Nečinnost úřadu	2	0	0	0	0	2
Občansko-právní vztahy	1	0	0	0	0	1
Potraviny	2	0	0	0	0	2
Pozemkové úpravy	5	0	0	0	0	5
Pracovně-právní vztahy	1	0	0	0	0	1
Přírodní pohromy	1	0	0	0	0	1
Týrání zvířat a veterinární péče	4	0	0	0	0	4
Vodní hospodářství a rybářství	7	1	0	3	0	11
Ostatní	2	0	0	0	0	2
Celkem	27	1	1	3	1	33

Graf č. 4



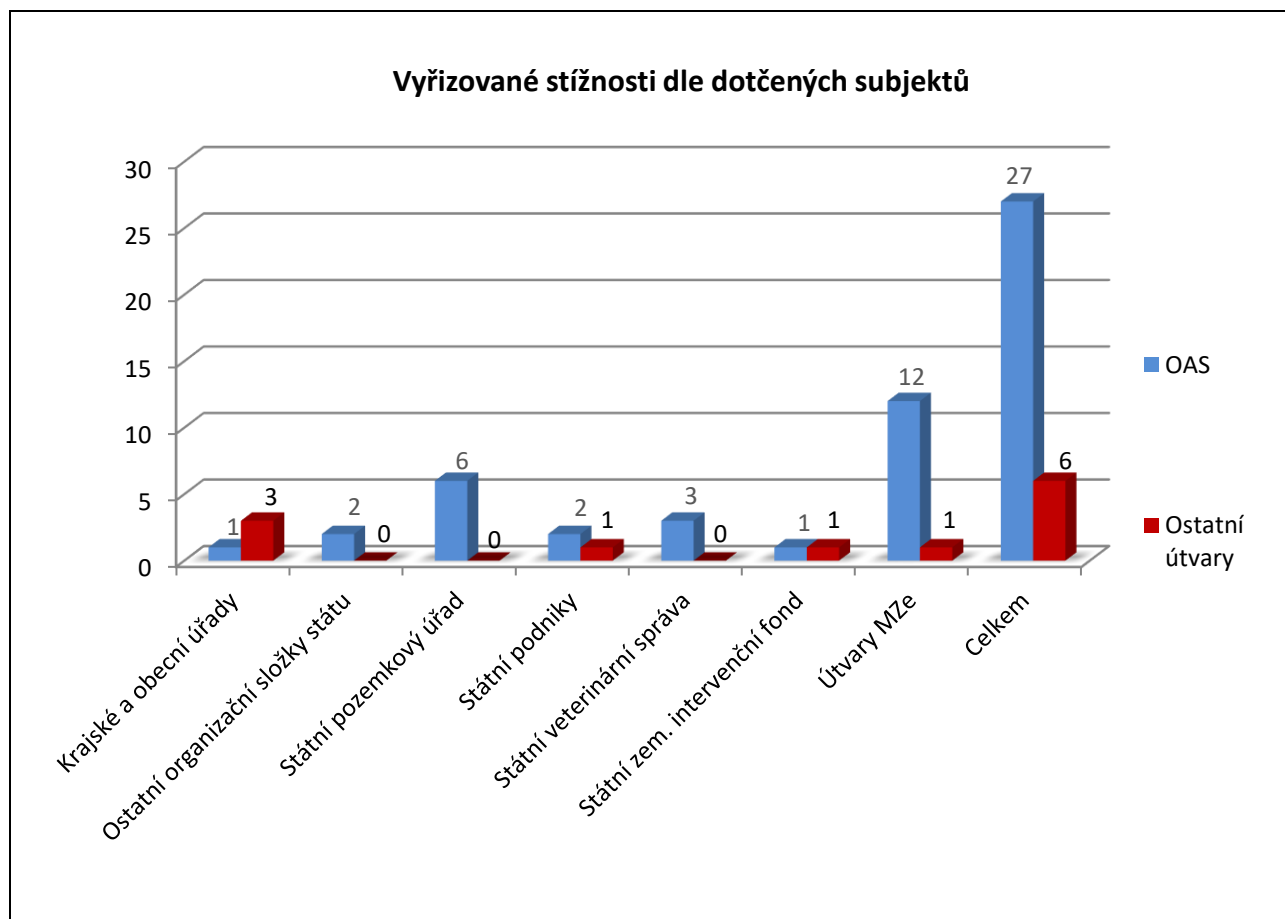
A.1.3. Dle subjektu, proti kterému byla stížnost podána

Nejvíce podaných stížností bylo směřováno proti odborným útvarům MZe (13 tj. asi 39 %), následováno SPÚ (6 stížností, tj. 18 %) a Krajské a obecní úřady (4, tj. cca 12 %)

Tabulka č. 4

Stížnosti dle § 175 SŘ, odstavce 1 – 6 rozdělené podle subjektu						
Subjekt	10011	10040	12126	15111	16231	Celkem
Krajské a obecní úřady	1	0	0	2	1	4
Ostatní organizační složky státu	2	0	0	0	0	2
Státní pozemkový úřad	6	0	0	0	0	6
Státní podniky	2	0	0	1	0	3
Státní veterinární správa	3	0	0	0	0	3
Státní zemědělský intervenční fond	1	0	1	0	0	2
Útvary MZe	12	1	0	0	0	13
Celkem	25	1	1	3	1	33

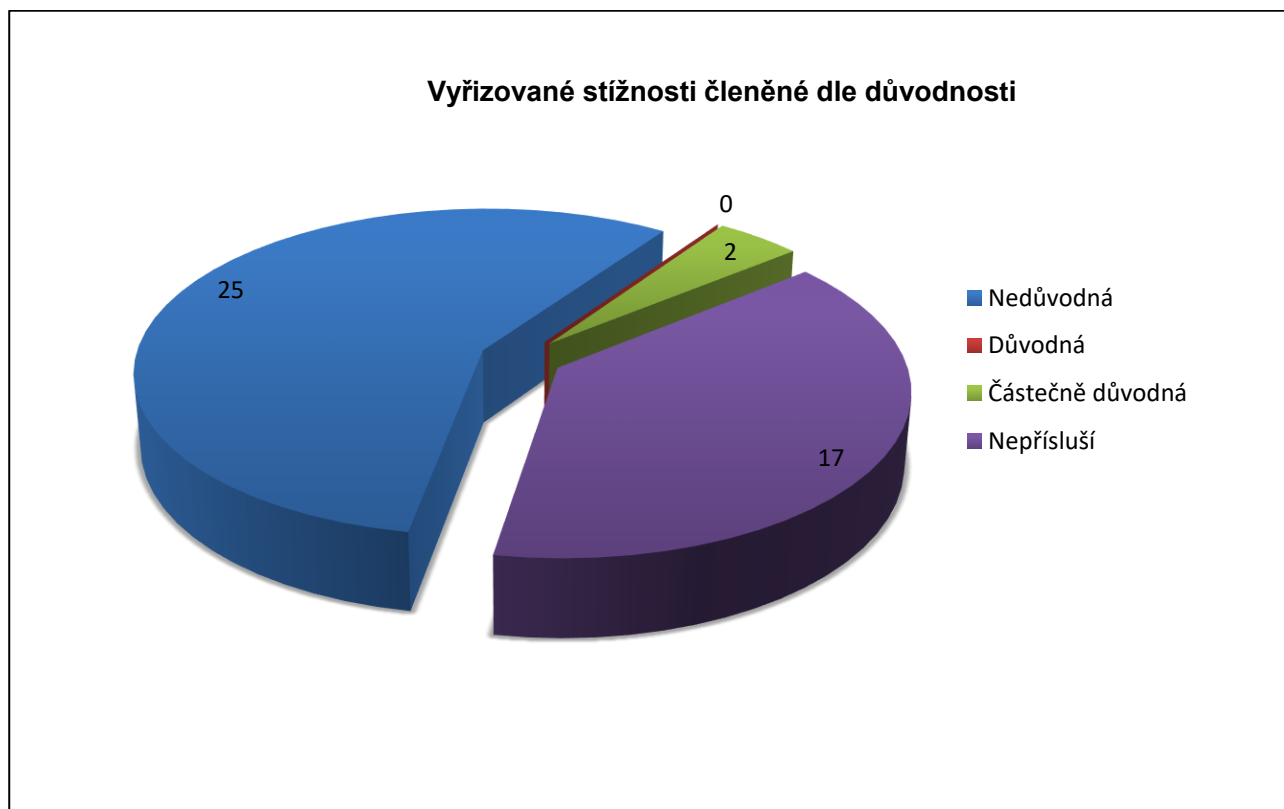
Graf č. 5



A.1.4. Dle důvodnosti

Z celkového počtu 33 stížností podle § 175 odst. 1 – 6 nebyla ani jedna shledána důvodnou. Pouze dvě stížnosti byly shledány částečně důvodnými (6 %) a 25 stížností bylo shledáno nedůvodnými (76 %). U 6 stížností (18 %) 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



Tabulka č. 5

Stížnosti dle §175 SŘ, odstavce 1 – 6 rozdělené podle důvodnosti						
Důvodnost	10011	10040	12126	15111	16231	Celkem
Částečně důvodná	2	0	0	0	0	2
Důvodná	0	0	0	0	0	0
Nedůvodná	19	1	1	3	1	25
Nepřísluší	6	0	0	0	0	6
V řízení	0	0	0	0	0	0
Celkem	27	1	1	3	1	33

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 2022 nebyl termín překročen ani v jednom případě. Termín byl tedy dodržen ve 100 % případech.

Tabulka č. 6

Stížnosti dle § 175 SŘ, odstavce 1 – 6 podle termínu vyřízení						
Termín vyřízení	10011	10040	12126	15111	16231	Celkem
termín vyřízení nesplněn	0	0	0	0	0	0
termín vyřízení splněn	27	1	1	3	1	33
v řízení	0	0	0	0	0	0
Celkem	27	1	1	3	1	33

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

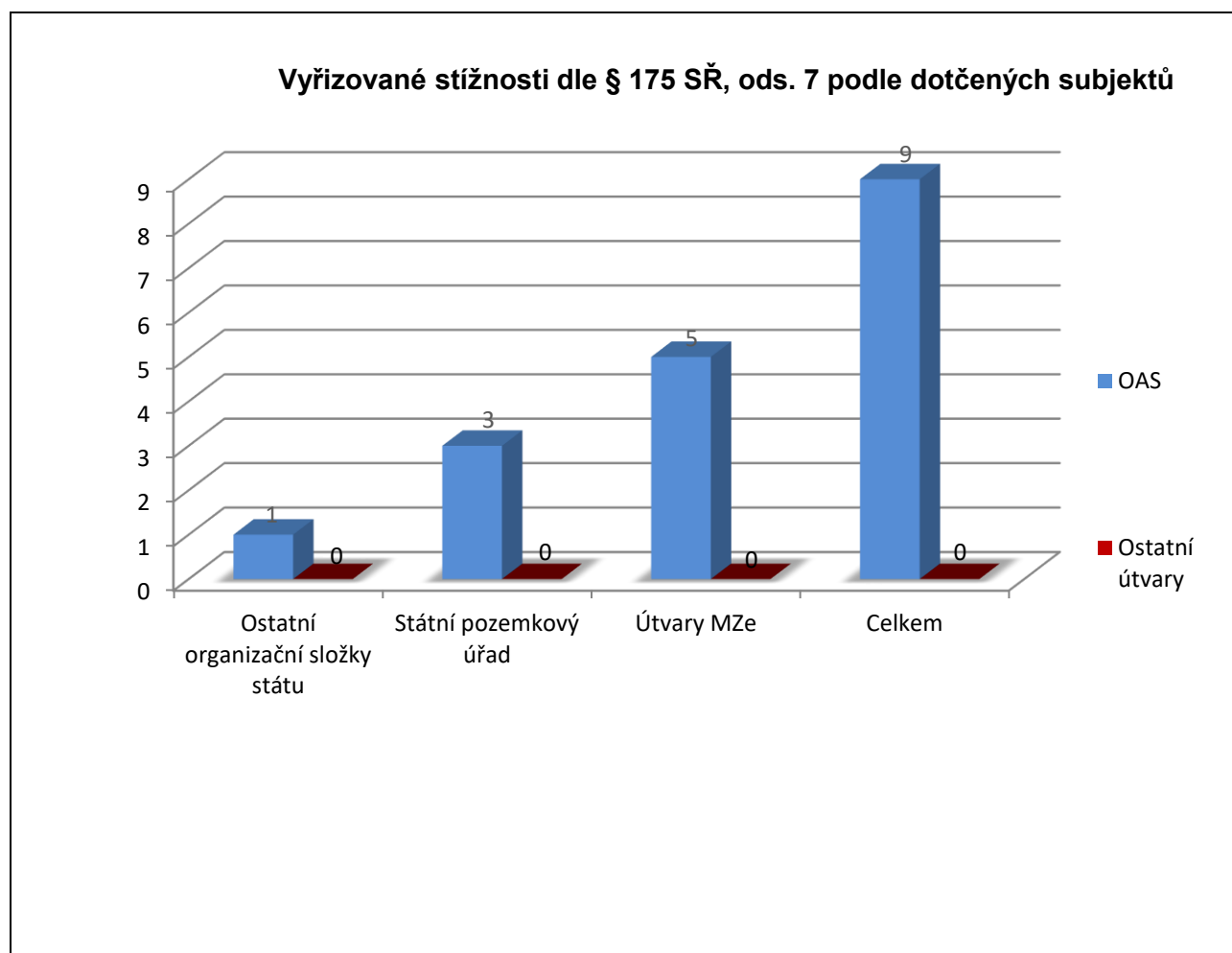
V této části jsou stížnosti členěny podle subjektu, proti jehož způsobu vyřízení stížnost směřovala, a dále podle důvodnosti a termínu vyřízení.

A.2.1. Dle subjektu

Tabulka č. 7

Subjekt	10011	Celkem
Ostatní organizační složky státu	1	1
Státní pozemkový úřad	3	3
Útvary MZe	5	5
Celkem	9	9

Graf č. 8



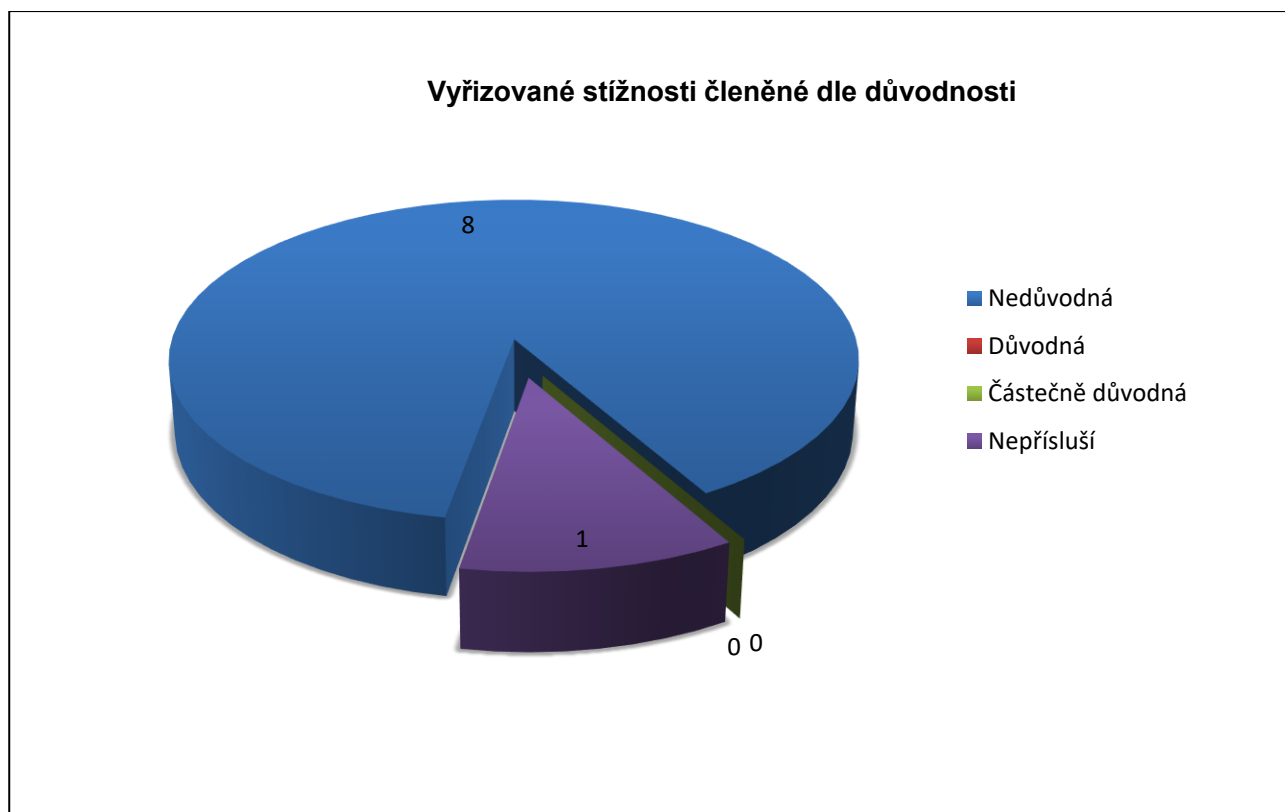
A.2.2. Dle důvodnosti

V roce 2022 bylo shledáno nedůvodnými 8 stížnostmi tedy 89 %, ve zbývajícím jednom případě (11 %) MZe konstatovalo svou nepříslušnost k vyřízení.

Tabulka č. 8

Důvodnost	10011	Celkem
Částečně důvodná	0	0
Důvodná	0	0
Nedůvodná	8	8
Nepřísluší	1	1
V řízení	0	0
Celkem	9	9

Graf č. 9



A.2.3. Dle termínu vyřízení

U tohoto druhu stížností byl termín dodržen ve 100 % případů.

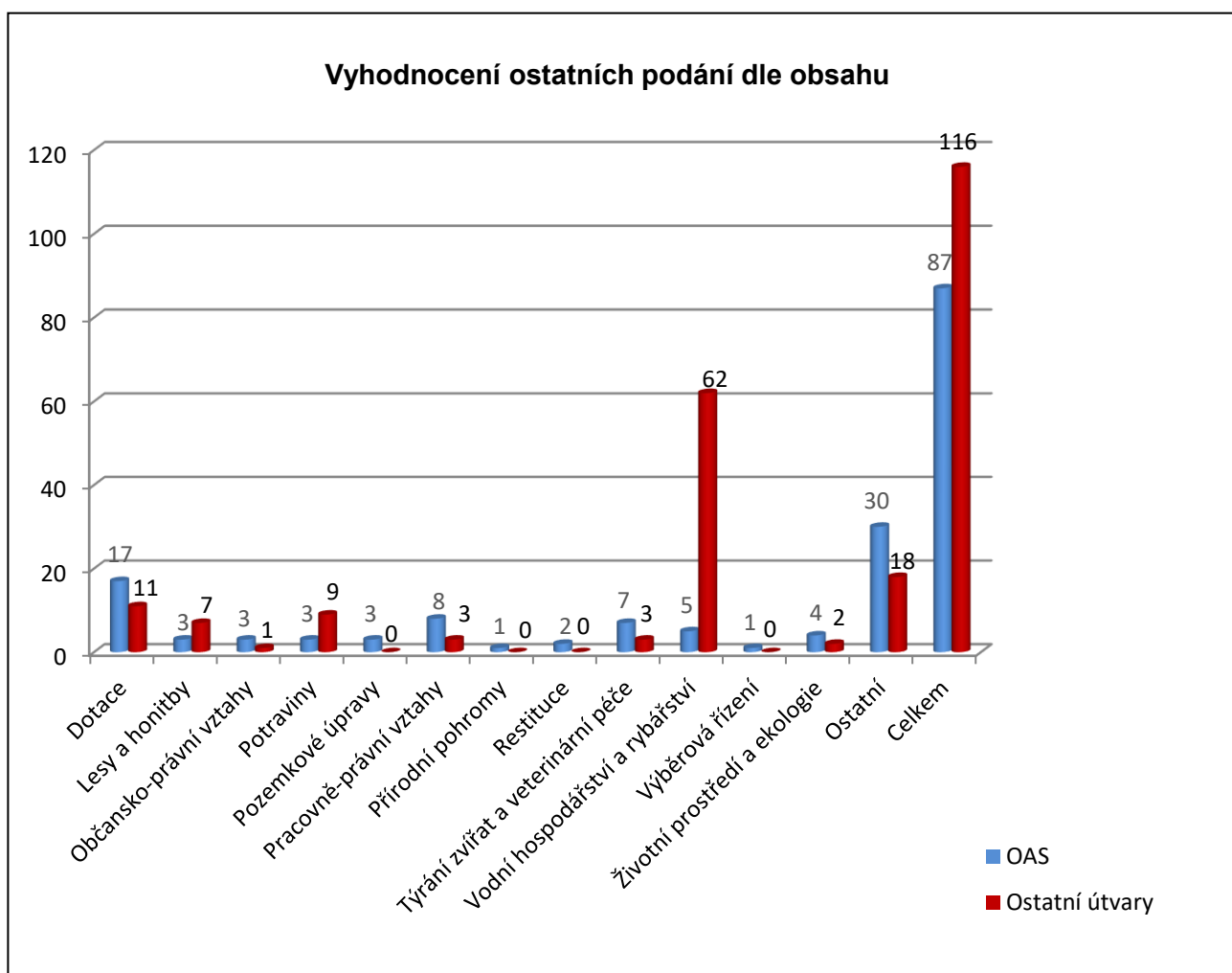
B. Přehled ostatních podání vyřizovaných v rámci evidence OAS

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

B.1.1. Dle obsahu

V roce 2022 bylo nejvíce vyřizovaných podání v oblasti „Vodní hospodářství a rybařství“ (67). Do této kategorie náleží zejména podání vyřizovaná odborem hlavního regulátora a vrchního dohledu sektoru VaK (56).

Graf č. 10



Tabulka č. 9

Ostatní podání – dle obsahu																					
Obsah	10011	10052	10053	11181	11183	12124	13131	13141	13143	14112	14113	15111	15131	15162	16221	16232	16233	18111	18122	18123	Celkem
Dotace	17	0	0	0	5	0	0	0	0	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	28
Lesy a honitby	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	2	0	0	0	10
Občansko-právní vztahy	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Potraviny	3	0	1	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	12
Pozemkové úpravy	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Pracovně-právní vztahy	8	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
Přírodní pohromy	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Restituce	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Týrání zvířat a veterinární péče	7	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Vodní hospodářství a rybářství	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	56	0	1	0	0	0	0	67
Výběrová řízení	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Životní prostředí a ekologie	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6
Ostatní	30	0	0	2	0	1	1	0	0	0	1	0	0	12	1	0	0	0	0	0	48
Celkem	87	1	1	2	5	1	4	6	4	5	1	4	1	68	7	1	2	1	1	1	203

Tabulka č. 10

Ostatní podání – dle druhu																						
Druh	10011	10052	10053	11181	11183	12124	13131	13141	13143	14112	14113	15111	15131	15162	16221	16232	16233	18111	18122	18123	Celkem	Z toho anonymů
Nepřísluší - postoupeno	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	7
Ochrana před nečinností (§ 80 SŘ)	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	12	0
Ochrana subjektivních práv	11	0	0	1	3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	17	0
Podezření na korupci přijaté na protikorupčních linkách MZe	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Stížnosti od nedotčených osob (§ 2 odst. 3 SŘ)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0
Vykazující vady (§ 37 odst. 2 SŘ), neodstraněné ve lhůtě	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Ostatní	40	1	1	1	1	1	4	6	3	1	1	1	1	67	6	1	2	0	1	1	140	12
Celkem	87	1	1	2	5	1	4	6	4	5	1	4	1	68	7	1	2	1	1	1	203	19

Tabulka č. 11

Ostatní podání – dle termínu vyřízení																					
Termín vyřízení	10011	10052	10053	11181	11183	12124	13131	13141	13143	14112	14113	15111	15131	15162	16221	16232	16233	18111	18122	18123	Celkem
termín vyřízení nesplněn	0	0	1	0	0	0	2	5	1	3	1	1	1	17	1	0	0	0	0	1	34
termín vyřízení splněn	87	1	0	2	5	1	2	1	3	2	0	3	0	51	6	1	2	1	1	0	169
v řízení	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Celkem	87	1	1	2	5	1	4	6	4	5	1	4	1	68	7	1	2	1	1	1	203

B.1.2. Dle druhu

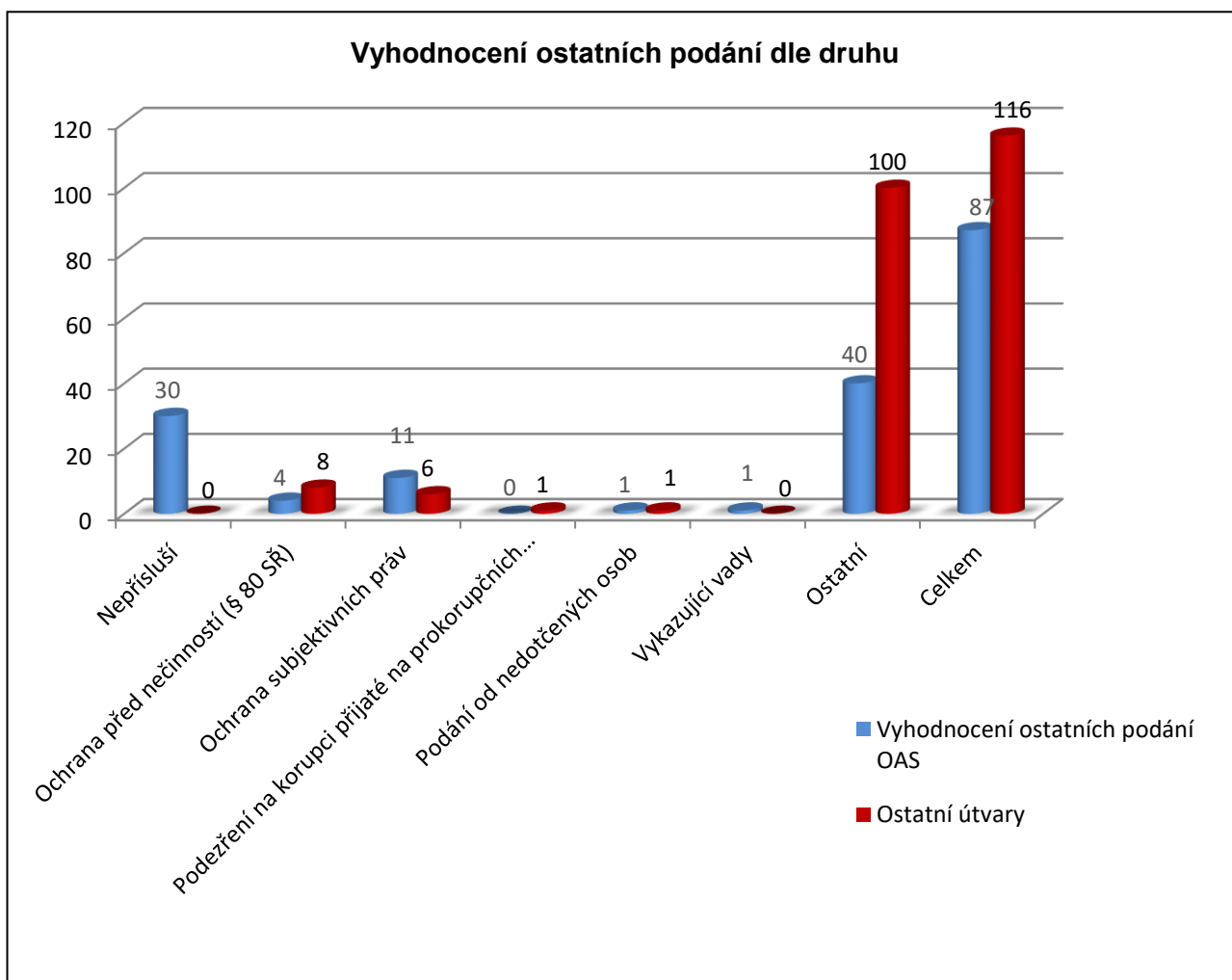
Z celkového počtu 203 ostatních podání rozdělených dle druhu tvoří tradičně více než polovinu (140, tj. asi 69 %) kategorie „Ostatní“. Často jsou to podání, která neobsahují jednoznačná fakta a informace, na jejichž základě by bylo možné provést jejich přesnou identifikaci z hlediska druhu.

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 30 podání, a tedy téměř 15 %, 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 17 případech (8, 5 %) se podatelé domáhali ochrany svých subjektivních práv. 12 podání (6 %) se dovolávalo „Ochrany před nečinností“. Ve 2 případech (asi 1,5 %) se jednalo o „Stížnosti od nedotčených osob“.

V kategorii „Podezření na korupci přijaté na protikorupčních linkách MZe“ bylo v roce 2022 vyřizováno 1 podání. Přes e-mailovou schránku korupce@mze.cz byla sice přijata podání 3, jedno z nich však bylo pro zjevnou nepříslušnost MZe vyřízeno obratem, bez přidělení č.j. a další bylo dle svého obsahu zaevidováno a řešeno jako stížnost na postup správního orgánu.

Graf č. 11



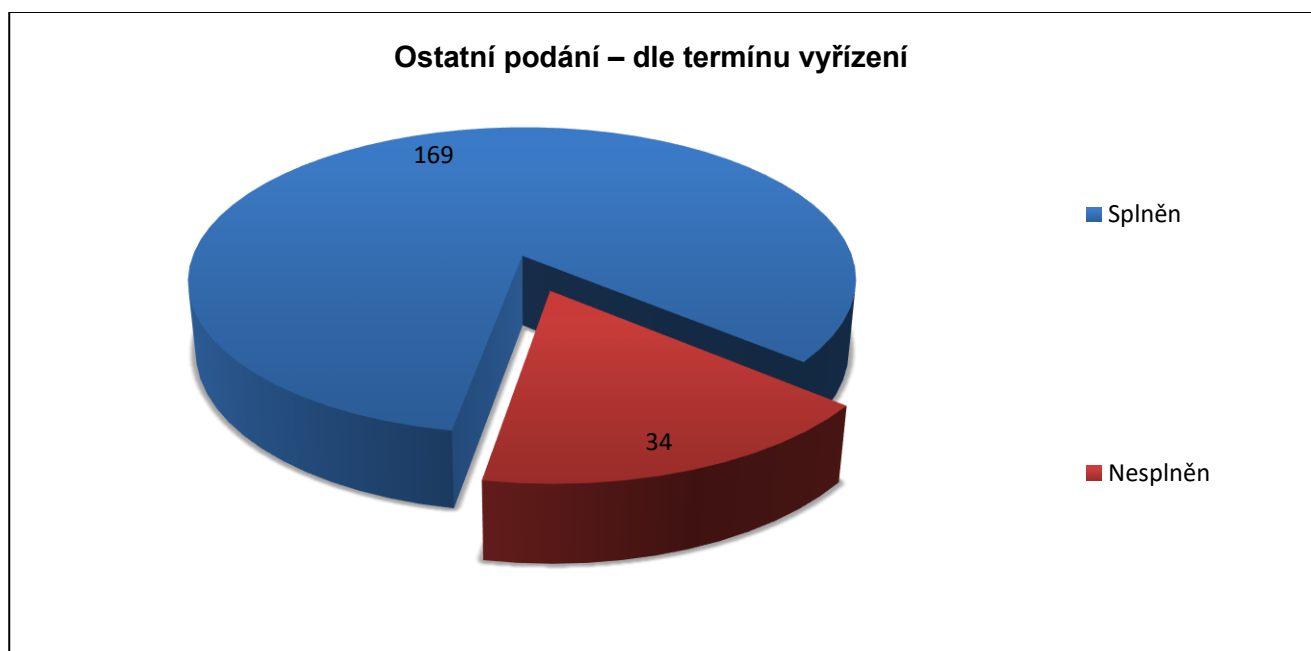
B.1.3. Anonymní podání

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 určena kritéria, kdy je třeba podání považovat za anonymní. Jako anonymní bylo v roce 2022 zaregistrováno pouze 19 podání, tedy cca 9 %.

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 2022 překročen v 34 případech, tedy 17 %, což je oproti loňskému roku téměř dvojnásobek. Překročení této lhůty nicméně nemusí znamenat, a také často neznamena, zpoždění odpovědi podatelí. 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 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. 12



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

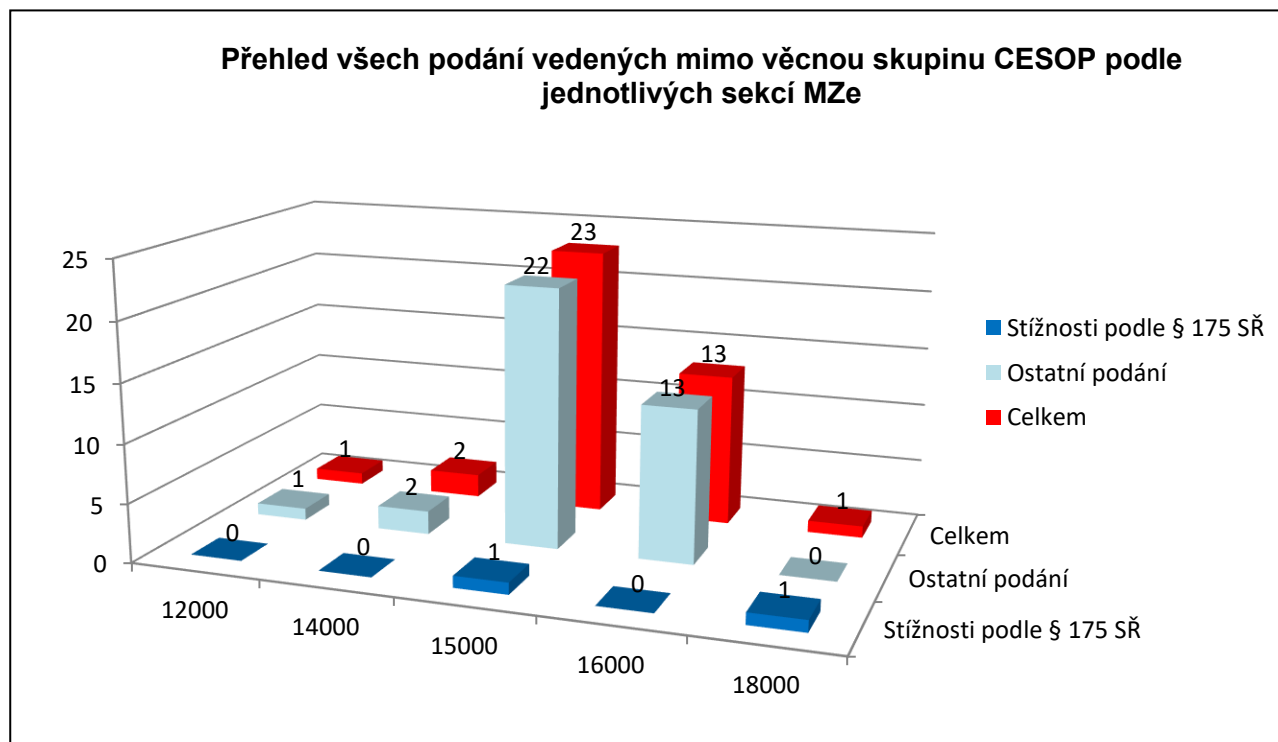
Stížnosti, řešené odbornými útvary MZe podle § 175 správního řádu a ostatní podání obdobného charakteru, které však nebyly z nejrůznějších důvodů v DMS evidovány ve věcné skupině 13.10 Centrální evidence stížností a ostatních podání (CESOP), jsou uvedeny v tabulce č. 12 a grafu č. 13 (sekce/útvary, které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

Stížnosti a ostatní podání řešené mimo evidenci OAS

Tabulka č. 12

Sekce/odbor	Stížnosti dle § 175 SŘ	Ostatní podání	Celkem
10050 ¹	2	5	7
11000	1	0	1
15000	4	22	26
16000	1	2	3
Celkem	8	29	37

Graf č. 13



¹ Z toho dvě stížnosti a jedno ostatní podání byly řešeny odd. registrů, které bylo ve sledovaném roce součástí odboru 10050

Množství a poměr stížností a ostatních podání vyřizovaných v rámci evidence CESOP a mimo ni je 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 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.“

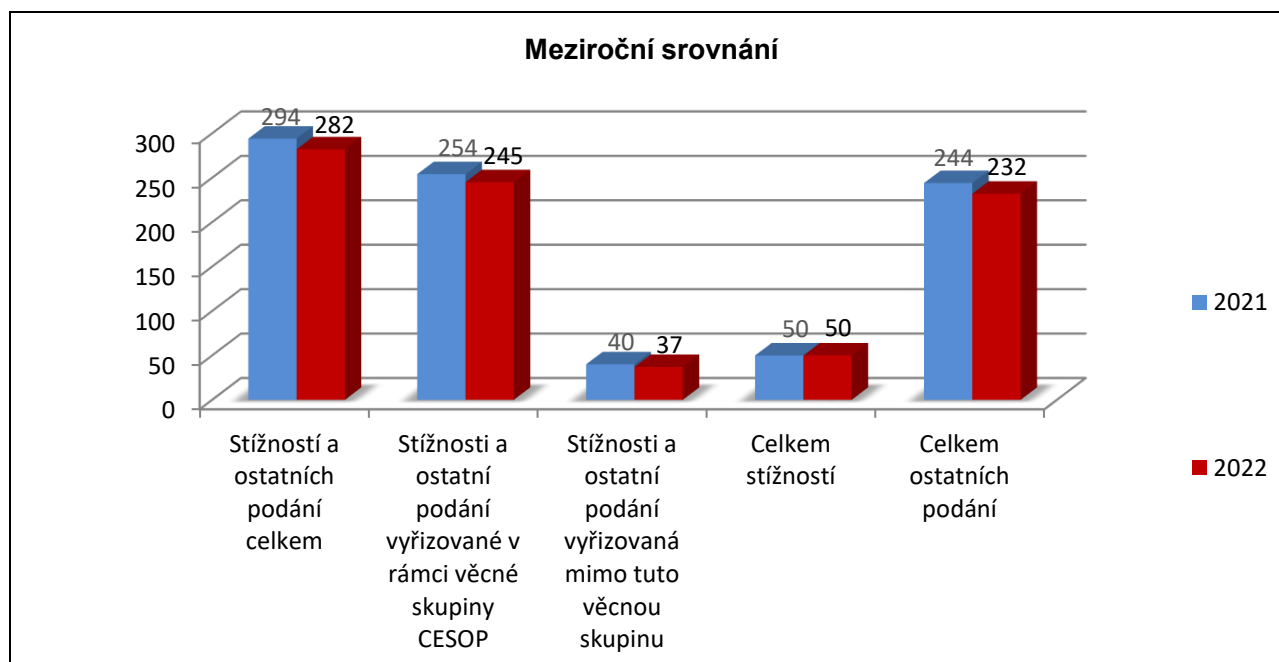
Meziroční srovnání

Rok 2022 byl stejně jako ty předchozí pravděpodobně ovlivněn pandemií nemoci Covid-19. Celkové množství vyřizovaných stížností a ostatních podání zůstává na relativně nižší úrovni oproti letům před vypuknutím pandemie. Další vnější vlivy, které mohly ovlivnit počet stížností, bychom mohli hledat v současné mezinárodní situaci a jejím následným dopadům na situaci v ČR.

Tabulka č. 13

Meziroční srovnání		
Rok	2021	2022
Stížností a ostatních podání celkem	294	282
Stížnosti a ostatní podání vyřizované v rámci věcné skupiny CESOP	254	245
Stížnosti a ostatní podání vyřizovaná mimo tuto věcnou skupinu	40	37
Celkem stížností	50	50
Celkem ostatních podání	244	232

Graf č. 14



Závěr:

Nedostatky v evidenci stížností a ostatních podání nadále přetrvávají. Pozitivní trend je sice patrný, nicméně lze konstatovat jeho zpomalení. 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 DMS vždy zadávat výhradně věcnou skupinu „*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 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:

Ze Zprávy Ministerstva zemědělství o podaných a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2022 nevyplývá nutnost aktuálních doporučení (nad rámec doporučení v oddíle „Trvalá“).

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	