

MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ

Odbor auditu a supervize – 10010

č. j. MZE-5859/2025-10011

sp. zn. MZE-5859/2025-10011



Zpráva Ministerstva zemědělství o podaných a vyřizovaných stížnostech a ostatních podáních za rok 2024

březen 2024

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
10010	Odbor auditu a supervize Ministerstva zemědělství
10011	Oddělení kontrol a evidence stížností
11000	Sekce státního tajemníka
11133	Oddělení státní služby
11155	Oddělení práv. zastupování a rozklad. komise
12126	Oddělení registrů
13000	Sekce ekologického zemědělství, komodit, výzkumu a vzdělávání
13112	Oddělení ekologického zemědělství
13113	Oddělení OZE a environmentálních strategií
13121	Oddělení polních plodin
13122	Oddělení speciálních plodin
13141	Oddělení hospodářských zvířat
13142	Oddělení živočišných komodit a ústřední ev. zvířat
13143	Oddělení ochrany zvířat
14000	Sekce pro fondy EU, zahraniční záležitosti a obchodní spolupráci
14141	Oddělení přímých plateb
14142	Oddělení environmentálních opatření přímých plateb
15000	Sekce vodního hospodářství
15111	Oddělení státní správy ve vodním hospodářství
15112	Oddělení správy povodí
15134	Oddělení metodiky a vrchního dohledu oboru VAK
16000	Sekce lesního hospodářství
16211	Oddělení státní správy a hospodářské úpravy lesů
16221	Oddělení ekonomických nástrojů lesního hospodářství
16232	Oddělení rybářství a včelařství
16233	Oddělení myslivosti
18000	Sekce potravinářství
18121	Oddělení potravinového práva a kvality potravin
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 2024

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, 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 nápravy stavu, který je dle jeho přesvědčení v rozporu s právními předpisy či dobrými mravy. 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. Stížnosti podle tohoto zákona nejsou předmětem této zprávy.

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

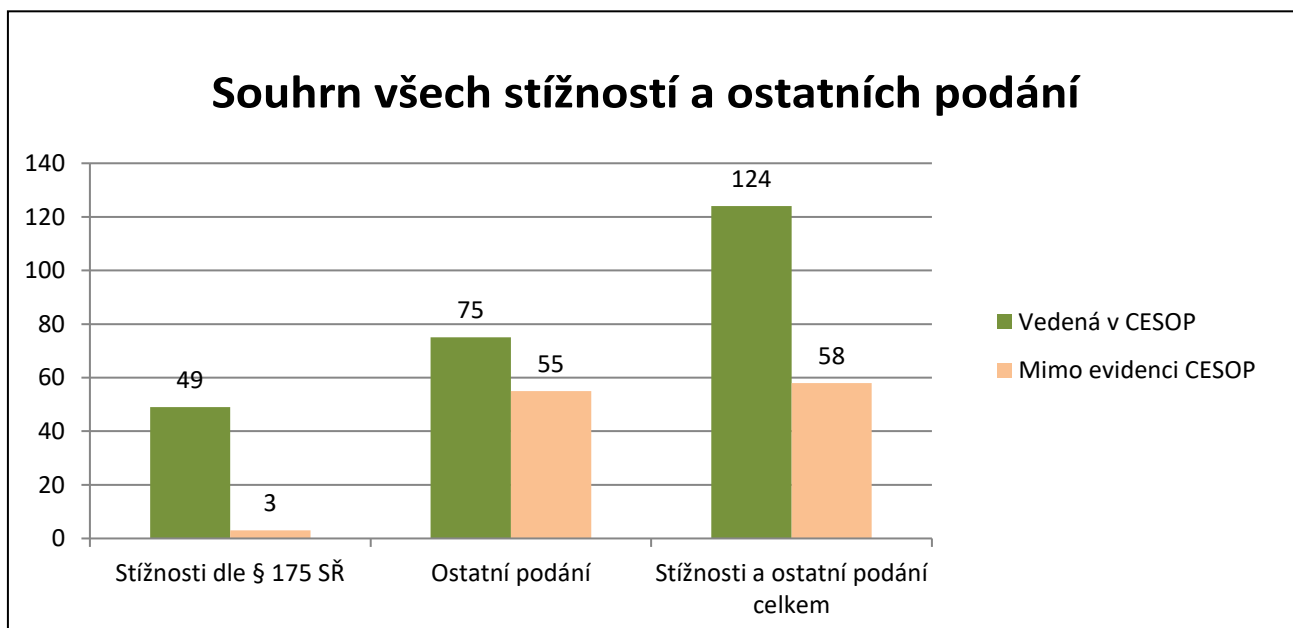
Souhrn všech stížností a ostatních podání členěný dle bodů A - C

Tabulka č. 1

Kategorie	Stížnosti podle § 175 SŘ	Ostatní podání	Celkem
Podání vyřizovaná v rámci CESOP	49	75	124
Podání vyřizovaná jednotlivými útvary mimo evidenci CESOP	3	55	58
Celkem	52	130	182

Celkový počet vyřizovaných podání na MZe za rok 2024, vedených v CESOP i mimo tuto evidenci, byl 182, z čehož stížností podle § 175 správního řádu bylo 52 (29 %¹) a ostatních podání bylo 130 (71 %) – 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 organizace.

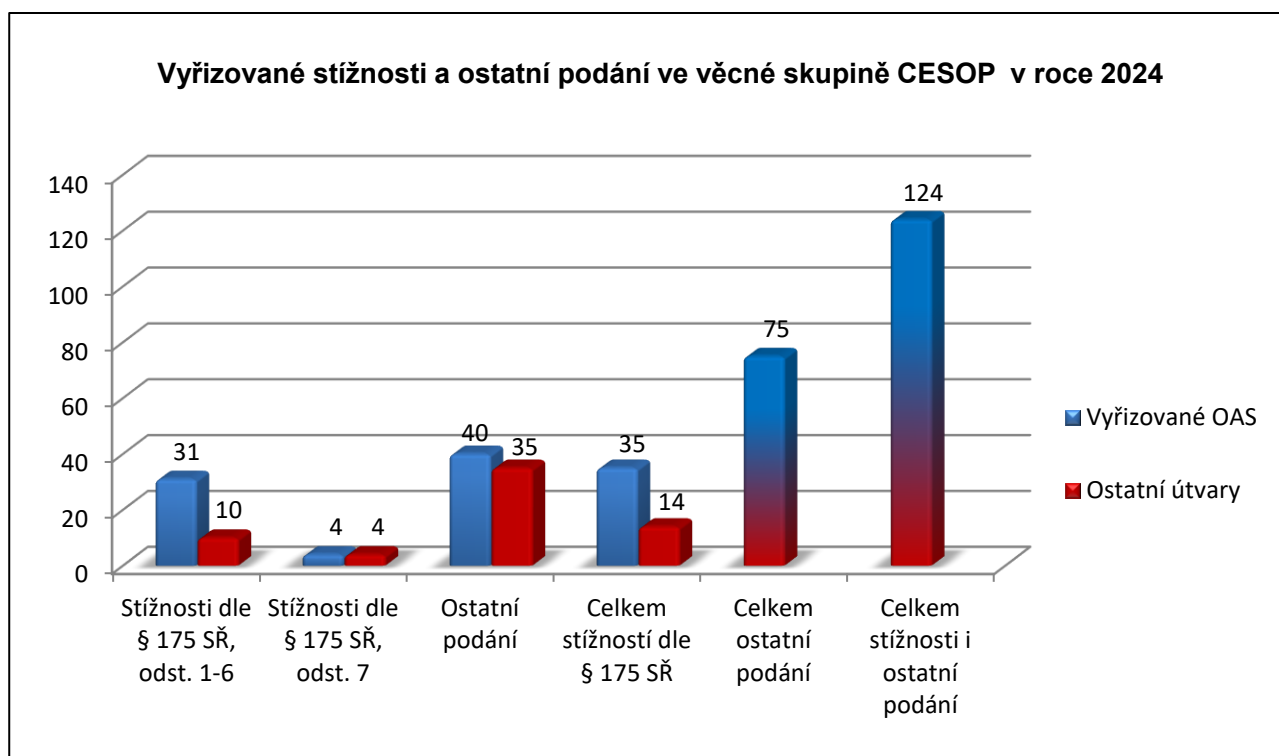
Od 1. 1. 2024 do 31. 12. 2024 bylo evidováno celkem 49 vyřizovaných stížností podle § 175 SŘ. Dále bylo evidováno dalších 75 ostatních podání, která nebyla podáním ve smyslu stížnosti specifikované v § 175 SŘ, nesouhlasným podáním ani jiným podáním podle zvláštního zákona, ale z obsahu bylo zřejmé, že podatel upozorňoval na negativní jevy v různých oblastech.

¹ Většina procentních údajů je pro přehlednost zaokrouhlována

Jak je již uvedeno výše, stížností se podle § 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 41.

Stížnost podle § 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 8.

Graf č. 2



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

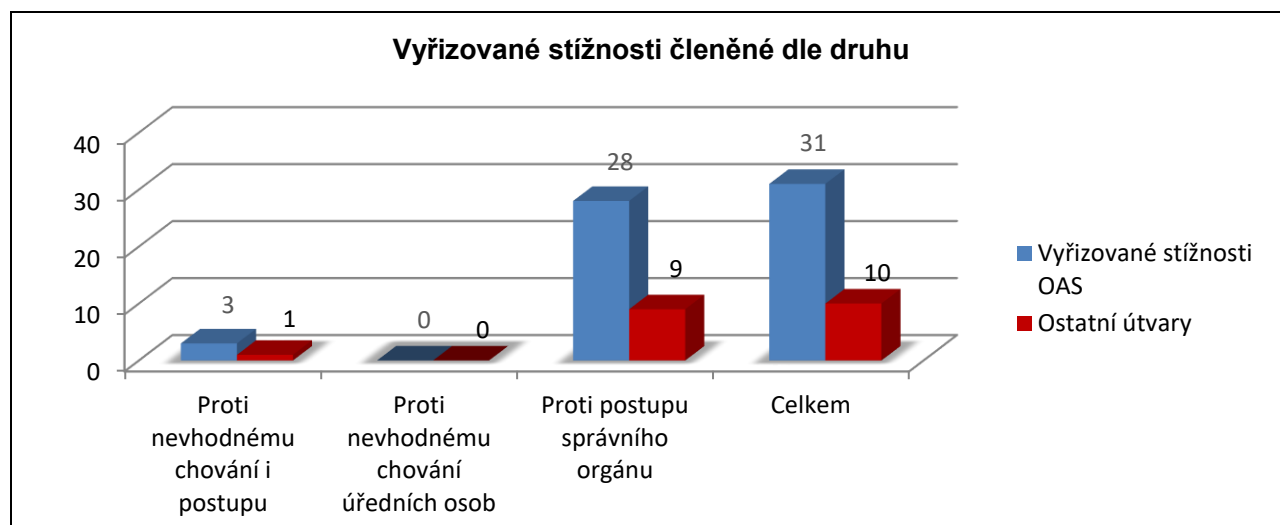
A.1.1. Dle druhu

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

- proti **nevhodnému chování úředních osob**, kam v roce 2024 nesměřovala žádná stížnost,
- proti **postupu správního orgánu**, kde bylo řešeno 37 stížností, tj. 90 % a
- kombinovanou kategorii proti **nevhodnému chování úředních osob i postupu správního orgánu**, kam směřovaly v loňském roce 4 stížnosti, tedy 10 %.

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

Stížnost podle § 175 SŘ, odstavce 1-6 - dle druhu											
Druh	10011	13142	13143	14141	14142	15111	15112	16211	16232	16233	Celkem
Proti nevhodnému chování i postupu	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4
Proti nevhodnému chování úředních osob	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Proti postupu správního orgánu	28	1	2	0	1	1	1	1	1	1	37
Celkem	31	1	2	1	1	1	1	1	1	1	41

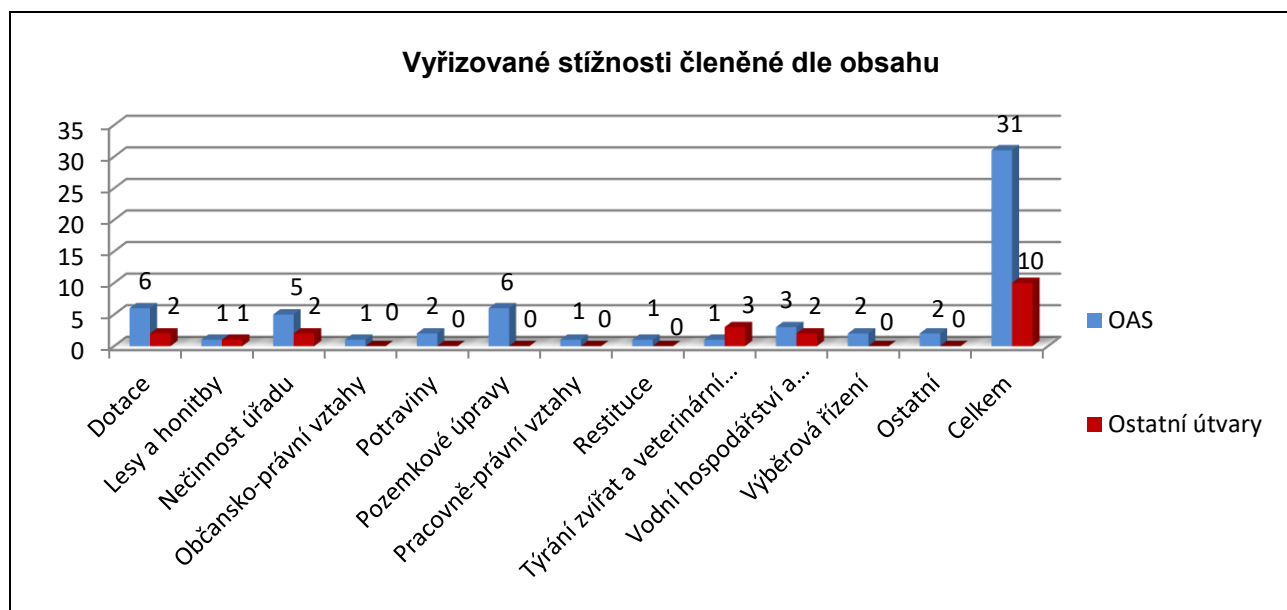
A.1.2. Dle obsahu

V roce 2024 směřovaly stížnosti nejčastěji do oblasti dotací (8, tj. 19,5 %) a nečinnosti (7, tj. cca 17 %), dále pozemkových úprav (6, tj. 14,5 %), vodního hospodářství a rybářství (5, tj. 12 %). Týrání zvířat a veterinární péče (4, tj. 10 %), Lesy a honitby, Potraviny, a Výběrová řízení po 2 (tj. po 5 %). Občansko-právní vztahy, Pracovně-právní vztahy a Restituce po 1 (tj. 2,5 %). Kategorie Ostatní (2, tj. 5 %) zahrnuje oblasti mimo kategorie sledované v DMS. Může se jednat např. o některá témata z působnosti Státního pozemkového úřadu apod.

Tabulka č. 3

Stížnost podle § 175 SŘ, odstavce 1-6 - dle obsahu											
Obsah	10011	13142	13143	14141	14142	15111	15112	16211	16232	16233	Celkem
Dotace	6	0	0	1	1	0	0	0	0	0	8
Lesy a honitby	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Nečinnost úřadu	5	0	0	0	0	1	0	1	0	0	7
Občansko-právní vztahy	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Potraviny	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Pozemkové úpravy	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Pracovně-právní vztahy	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Restituce	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Týrání zvířat a veterinární péče	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	4
Vodní hospodářství a rybářství	3	0	0	0	0	0	1	0	1	0	5
Výběrová řízení	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Ostatní	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Celkem	31	1	2	1	1	1	1	1	1	1	41

Graf č. 4



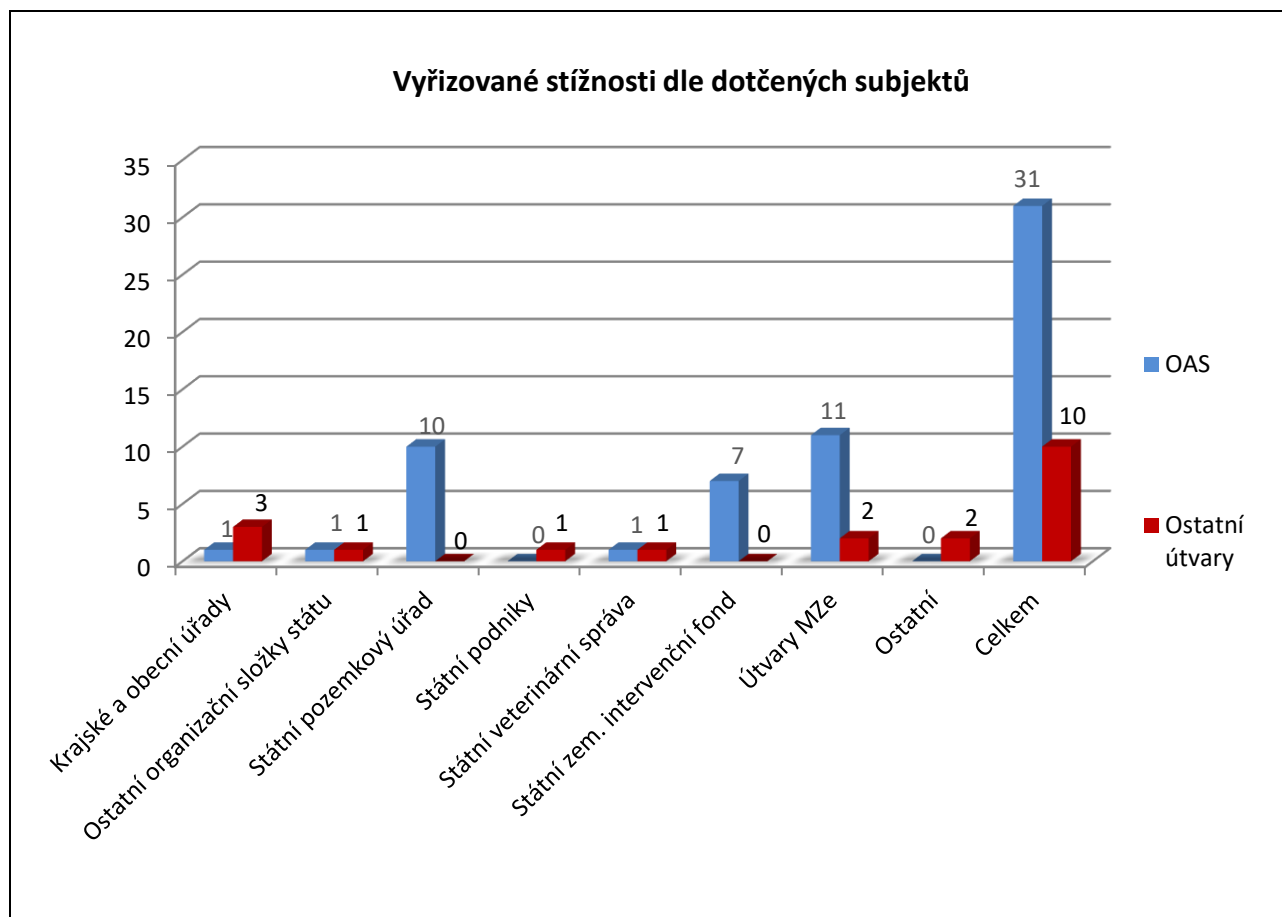
A.1.3. Dle subjektu, proti kterému byla stížnost podána

Nejvíce podaných stížností bylo směřováno proti odborným útvarům MZe (13 stížností, tj. 32 %) a SPÚ (10, tj. 24 %), dále SZIF (7, tj. 17 %). Dále proti Krajským a obecním úřadům (4, tj. 10 %), proti Ostatním organizačním složkám státu, a Státní veterinární správě po 2 stížnostech (tj. 5 %). A konečně proti Státním podnikům jedna stížnost (tj. 2,5 %).

Tabulka č. 4

Stížnost podle § 175 SŘ, odstavce 1-6 - dle subjektu											
Subjekt	10011	13142	13143	14141	14142	15111	15112	16211	16232	16233	Celkem
Krajské a obecní úřady	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	4
Ostatní organizační složky státu	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Státní pozemkový úřad	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Státní podniky	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Státní veterinární správa	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Státní zemědělský intervenční fond	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Útvary MZe	11	0	0	0	0	1	0	0	1	0	13
Ostatní	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Celkem	31	1	2	1	1	1	1	1	1	1	41

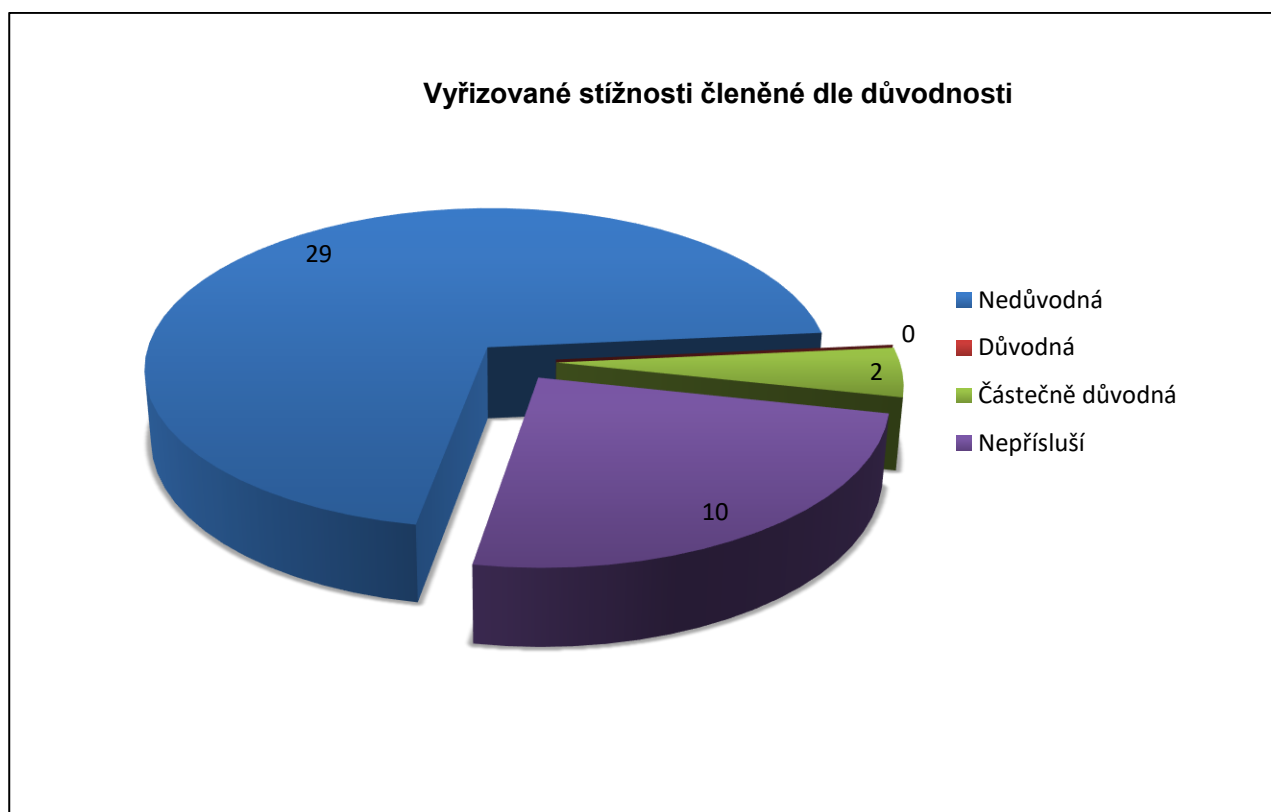
Graf č. 5



A.1.4. Dle důvodnosti

Z celkového počtu 41 stížností podaných podle § 175 odst. 1-6 nemohlo být u 10 stížností (24 %) o důvodnosti rozhodnuto, protože MZe nebylo oprávněným subjektem k jejich vyřízení a konstatovalo proto svoji nepříslušnost. Tyto stížnosti byly postoupeny k vyřízení příslušným orgánům. 29 stížností (71 %) bylo shledáno nedůvodnými a pouze dvě stížnosti částečně důvodnými (5 %). Ani jedna stížnost nebyla shledána důvodnou.

Graf č. 6



Tabulka č. 5

Stížnost podle § 175 SŘ, odstavce 1-6 - dle důvodnosti											
Důvodnost	10011	13142	13143	14141	14142	15111	15112	16211	16232	16233	Celkem
Částečně důvodná	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Důvodná	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nedůvodná	22	1	1	1	1	1	1	0	1	0	29
Nepřísluší	8	0	1	0	0	0	0	1	0	0	10
Celkem	31	1	2	1	1	1	1	1	1	1	41

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 2024 byl termín překročen ve dvou případech.

Tabulka č. 6

Stížnost podle § 175 SŘ, odstavce 1-6 - dle termínu vyřízení											
Termín vyřízení	10011	13142	13143	14141	14142	15111	15112	16211	16232	16233	Celkem
termín vyřízení nesplněn	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
termín vyřízení splněn	31	1	1	1	1	1	1	0	1	1	39
Celkem	31	1	2	1	1	1	1	1	1	1	41

A.2. Stížnosti podle § 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 8.

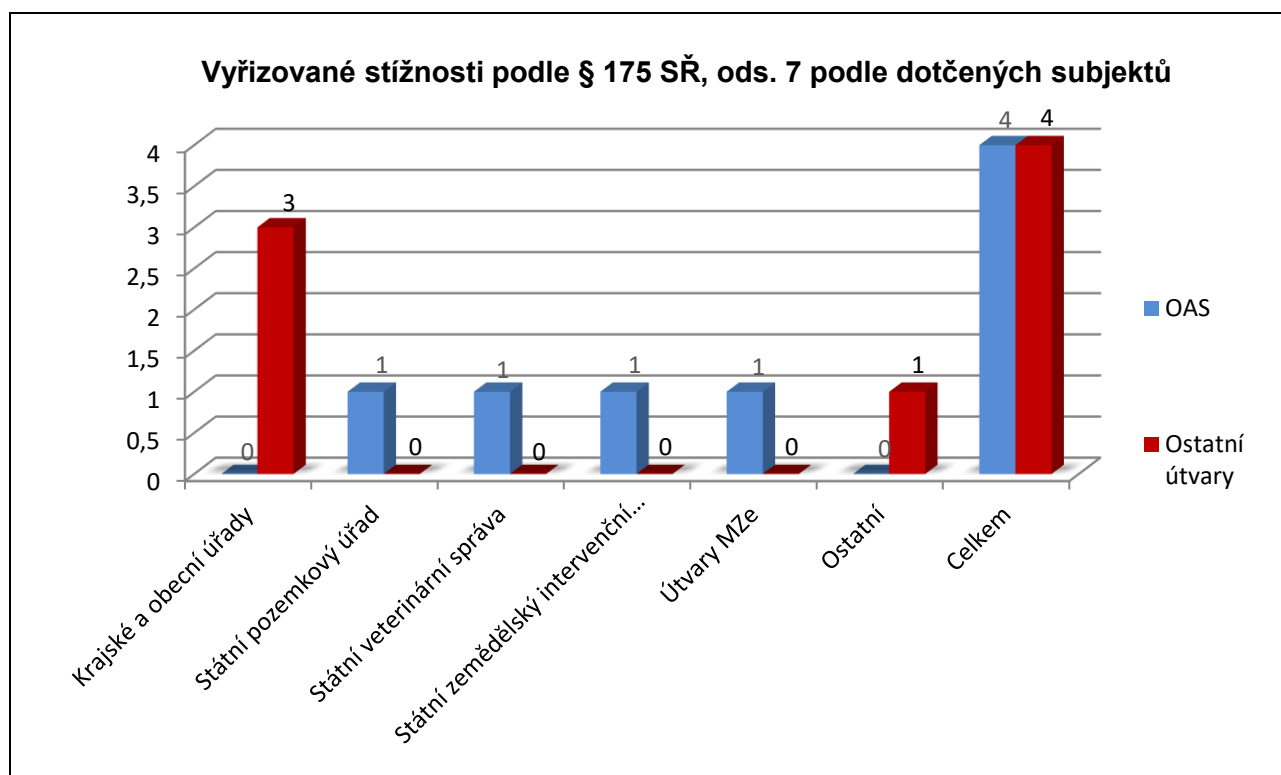
A.2.1. Dle subjektu

Subjekty stížností podle § 175 odst. 7 správního řádu byly v roce 2024 Krajské a obecní úřady (3, tj. 37,5 %), Státní pozemkový úřad, Státní veterinární správa, Státní zemědělský intervenční fond a Útvary MZe po jedné stížnosti (12,5 %). V jednom případě nebylo stížnost možno přiřadit do žádné z kategorií a byla proto označena jako Ostatní (12,5 %)

Tabulka č. 7

Stížnost podle § 175 SŘ, odstavce 7 - dle subjektu					
Subjekt	10011	13113	15111	16211	Celkem
Krajské a obecní úřady	0	0	2	1	3
Státní pozemkový úřad	1	0	0	0	1
Státní veterinární správa	1	0	0	0	1
Státní zemědělský intervenční fond	1	0	0	0	1
Útvary MZe	1	0	0	0	1
Ostatní	0	1	0	0	1
Celkem	4	1	2	1	8

Graf č. 7



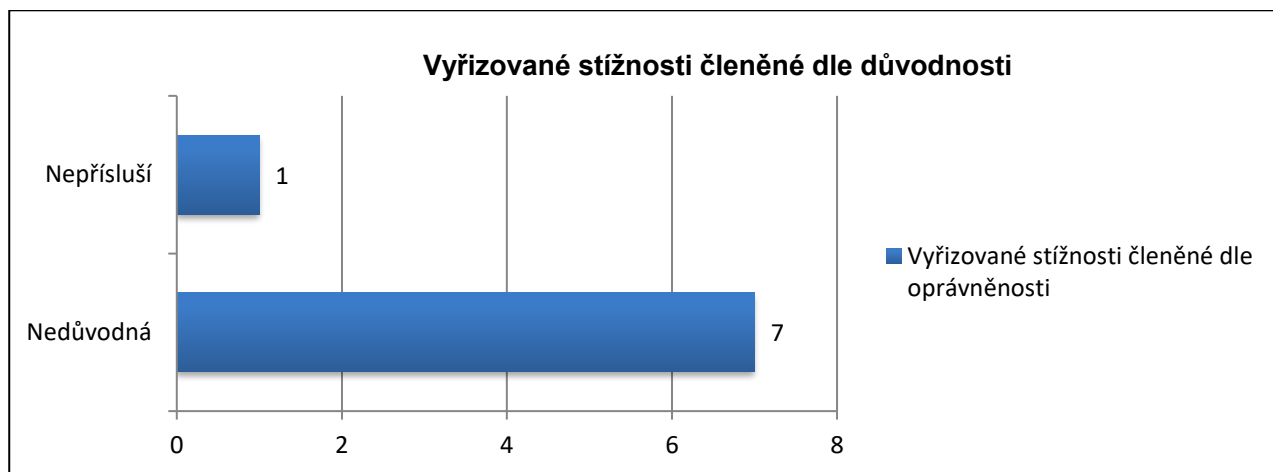
A.2.2. Dle důvodnosti

V roce 2024 bylo shledáno nedůvodnými 7 stížností podle § 175 odst. 7 SŘ, tedy 87,5 %. V jednom případě (12,5 %) se MZe označilo za nepříslušné k vyřízení.

Tabulka č. 8

Stížnost podle § 175 SŘ, odstavce 7 - dle důvodnosti					
Důvodnost	10011	13113	15111	16211	Celkem
Částečně důvodná	0	0	0	0	0
Důvodná	0	0	0	0	0
Nedůvodná	4	0	2	1	7
Nepřísluší	0	1	0	0	1
Celkem	4	1	2	1	8

Graf č. 8



A.2.3. Dle termínu vyřízení

Z celkového počtu osmi stížností byl termín překročen u čtyř, tedy v celých 50 %. Zde je třeba poznamenat, že interní směrnice MZe dává k vyřízení tohoto druhu stížností 30 dnů na rozdíl od šedesátidenní lhůty povolené SŘ. V jednom z případů šlo o odpověď pod jiným č. j. a pouze následné pozdní vyřízení v systému spisové služby.

Tabulka č. 9

Stížnost podle § 175 SŘ, odstavce 7 - dle termínu vyřízení					
Termín vyřízení	10011	13113	15111	16211	Celkem
Termín vyřízení nesplněn	1	1	1	1	4
Termín vyřízení splněn	3	0	1	0	4
Celkem	4	1	2	1	8

B. Přehled ostatních podání vyřizovaných v rámci evidence OAS

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

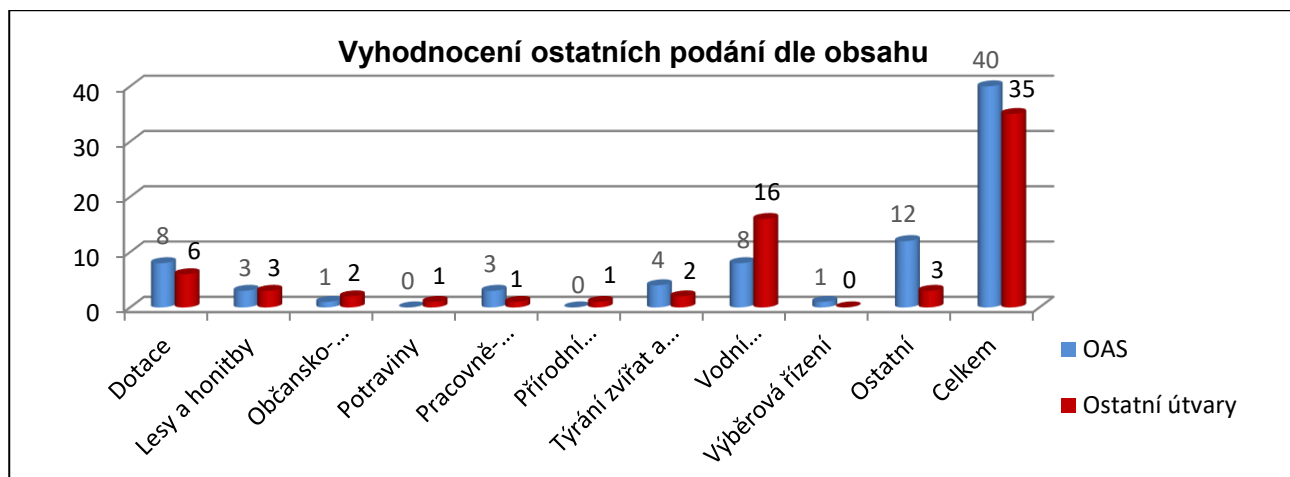
B.1.1. Dle obsahu

Mimo výše uvedené stížnosti bylo v roce 2024 přijato dalších 75 podání, která svým obsahem řešila nejvíce oblasti Vodní hospodářství a rybářství (24, tj. 33 %) Ostatní, a tedy nezapadající do žádné z nabízených kategorií (15, tj. 21 %), dále Dotace (14, tj. 19 %), Lesy a honitby stejně jako Týrání zvířat a veterinární péče (po 6, tj. cca 8 %), Pracovně-právní vztahy (4, tj. 5,5 %), Občanskoprávní vztahy (3, tj. 4 %), a konečně Potraviny, Přírodní pohromy a Výběrová řízení (po 1, tedy 0,75 %).

Tabulka č. 10

Ostatní podání - dle obsahu																			
Obsah	10011	11133	11155	12126	13112	13121	13122	13141	13143	14141	15111	15112	15134	16211	16221	16232	16233	18121	Celkem
Dotace	8	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	2	0	14
Lesy a honitby	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	6
Občansko-právní vztahy	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
Potraviny	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Pracovně-právní vztahy	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Přírodní pohromy	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Týrání zvířat a veterinární péče	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Vodní hospodářství a rybářství	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	13	0	0	1	0	0	24
Výběrová řízení	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ostatní	12	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
Celkem	40	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	13	1	2	2	2	1	75

Graf č. 9



B.1.2. Dle druhu

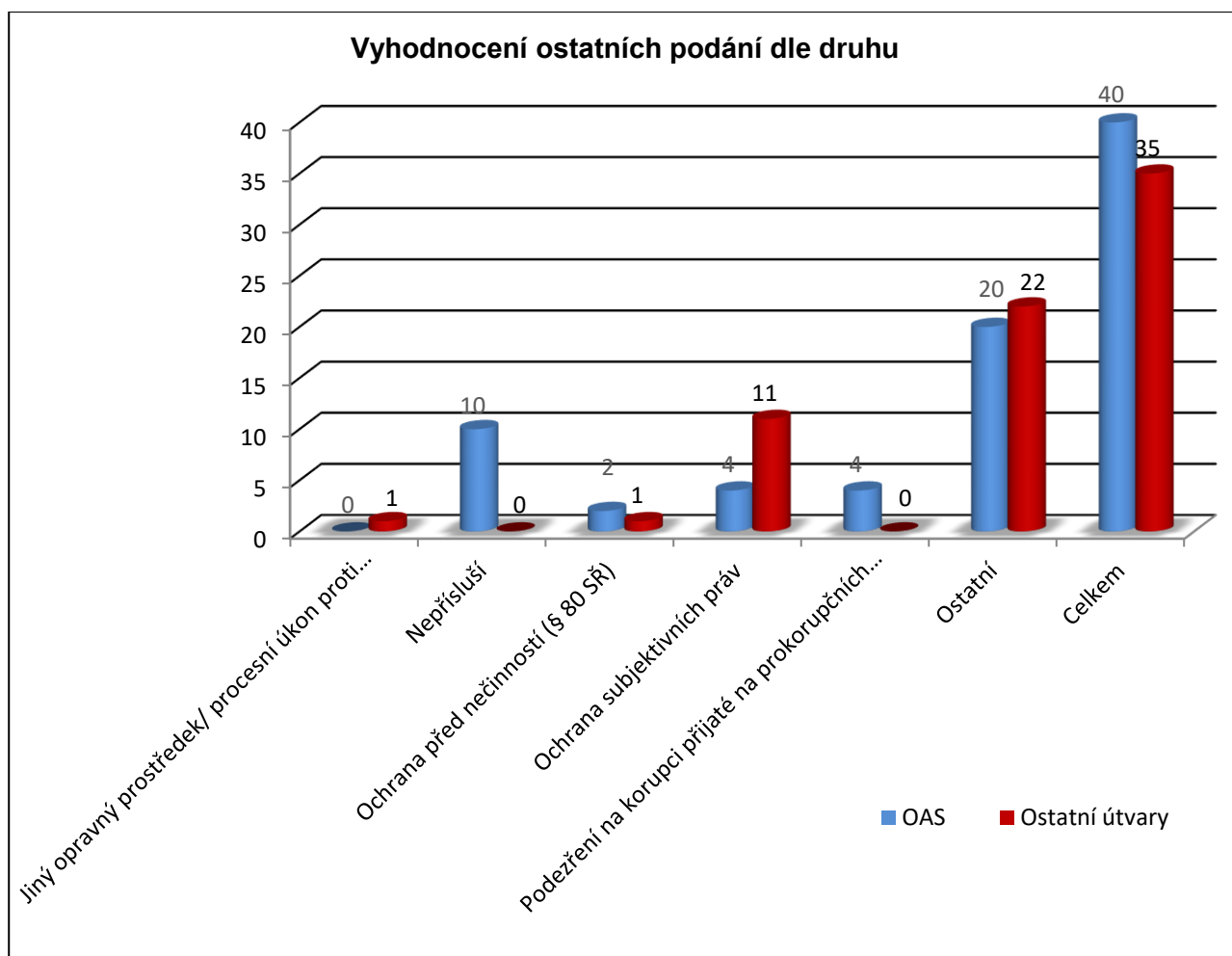
Z celkového počtu 75 ostatních podání rozdělených dle druhu tvoří tradičně více než polovinu (42, tj. asi 58 %) kategorie Ostatní. Často jsou to podání, která neobsahují jednoznačná fakta a informace, na jejichž základě by bylo možné provést jejich přesnou identifikaci z hlediska druhu.

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 10 podání, a tedy téměř 14 %, 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 15 případech (21 %) se podatelé domáhali ochrany svých subjektivních práv. Celkem 3 podání (cca 4 %) se dovolávalo „Ochrany před nečinností“. V jednom případě bylo podání zaevidováno jako Jiný opravný prostředek/ procesní úkon proti úřednímu postupu dle SŘ nebo zvláštního zákona.

V kategorii „Podezření na korupci přijaté na protikorupčních linkách MZe“ byla v roce 2024 vyřizována celkem 4 podání (5,5 %).

Graf č. 10



Tabulka č. 11

Ostatní podání - dle druhu							
	Jiný opravný prostředek/ procesní úkon proti úřednímu postupu podle SŘ nebo zvláštního zákona	Nepřísluší - postoupeno	Ochrana před nečinností (§ 80 SŘ)	Ochrana subjektivních práv	Podezření na korupci přijaté na protikorupčních linkách MZe	Ostatní	Celkem
10011	0	10	2	4	4	20	40
11133	1	0	0	0	0	0	1
11155	0	0	0	0	0	1	1
12126	0	0	0	0	0	1	1
13112	0	0	0	0	0	1	1
13121	0	0	0	1	0	0	1
13122	0	0	0	1	0	0	1
13141	0	0	0	0	0	1	1
13143	0	0	0	0	0	1	1
14141	0	0	0	3	0	0	3
15111	0	0	1	0	0	0	1
15112	0	0	0	1	0	1	2
15134	0	0	0	4	0	9	13
16211	0	0	0	0	0	1	1
16221	0	0	0	0	0	2	2
16232	0	0	0	1	0	1	2
16233	0	0	0	0	0	2	2
18121	0	0	0	0	0	1	1
Celkem	1	10	3	15	4	42	75
Z toho anonymů	0	2	0	1	1	6	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 2024 z celkového počtu 75 zaregistrováno 10 podání, tedy cca 14 %.

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 2024 překročen v 14 případech, tedy přibližně ve 19 %. 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.

Tabulka č. 12

Ostatní podání - dle termínu vyřízení																			
Termín vyřízení	10011	11133	11155	12126	13112	13121	13122	13141	13143	14141	15111	15112	15134	16211	16221	16232	16233	18121	Celkem
termín vyřízení nesplněn	2	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	2	4	0	1	1	0	0	14
termín vyřízení splněn	38	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	9	1	1	1	2	1	61
Celkem	40	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	13	1	2	2	2	1	75

Graf č. 11



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

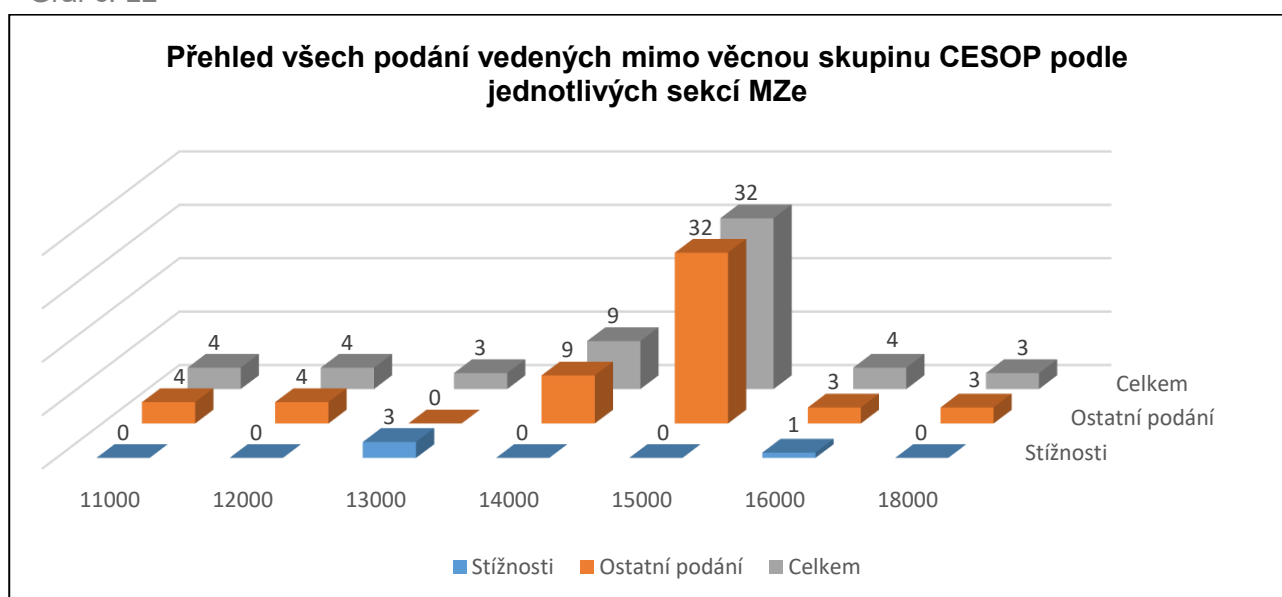
Stížnosti, řešené odbornými útvary MZe podle § 175 správního řádu a ostatní podání obdobného charakteru, které však nebyly z nejrůznějších důvodů v DMS evidovány ve věcné skupině 13.10 Centrální evidence stížností a ostatních podání (CESOP), jsou uvedeny v tabulce č. 12 a grafu č. 13 (útvary, které neuvedly 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	0	4	4
12000	0	4	4
13000	3	0	3
14000	0	9	9
15000	0	32	32
16000	1	3	4
18000	0	3	3
Celkem	4	55	59

Graf č. 12



Množství a poměr stížností a ostatních podání vyřizovaných v rámci evidence CESOP a mimo ni jsou patrné z grafu č. 1. na str. 4.

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 stížností 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. Tyto stížnosti nejsou předmětem předkládané zprávy.

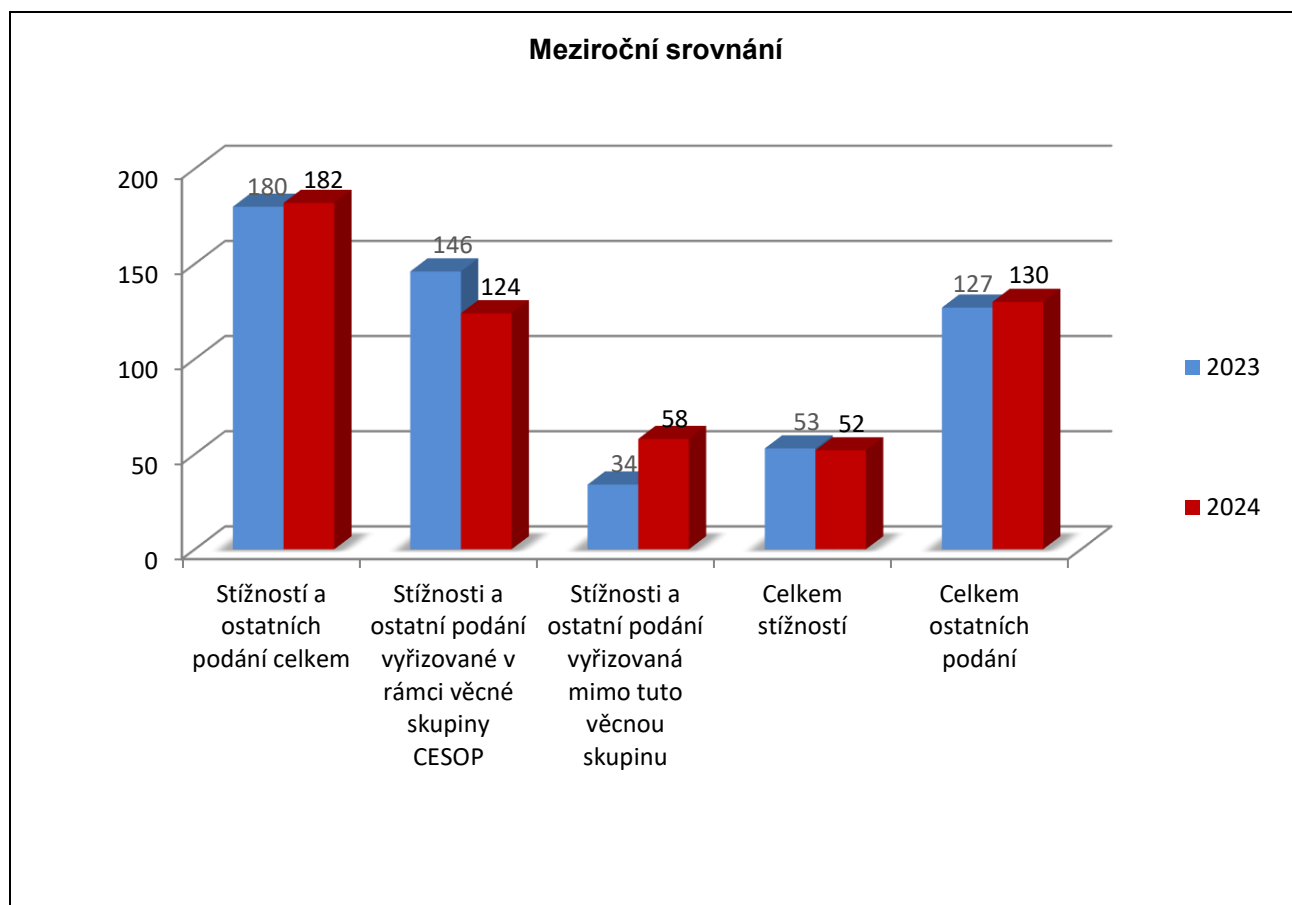
Srovnání s předchozím obdobím

Srovnání stížností a ostatních podání za rok 2024 s předchozím obdobím, tedy rokem 2023, je patrné z následující tabulky a grafu. Na první pohled je patrný vysoký nárůst stížností a ostatních podání vyřizovaných mimo věcnou skupinu CESOP. Z pohledu OAS se jedná o nežádoucí stav. V minulých letech byl patrný spíše opačný vývoj.

Tabulka č. 14

Meziroční srovnání			
Rok	2023	2024	Meziroční index
Stížností a ostatních podání celkem	180	182	1,1 %
Stížnosti a ostatní podání vyřizované v rámci věcné skupiny CESOP	146	124	-15,1 %
Stížnosti a ostatní podání vyřizovaná mimo tuto věcnou skupinu	34	58	76,0 %
Celkem stížností	53	52	-1,9 %
Celkem ostatních podání	127	130	2,4 %

Graf č. 13



Závěr:

Rok 2024 byl v kontextu počtu vyřizovaných stížností a ostatních podání srovnatelný s rokem předchozím. Větší výkyv (a z hlediska OAS negativní) byl zaznamenán u ostatních podání vyřizovaných mimo evidenci CESOP. V této souvislosti musíme opět připomenout, že je nutné postupovat v souladu se Směrnicí ministra k vyřizování stížností č. 7/2015 a při vyřizování stížností a ostatních podání v rámci DMS 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.

Vzhledem ke skutečnosti, že v současnosti se připravuje aktualizace Směrnice ministra k vyřizování stížností č. 7/2015, budou všichni zaměstnanci MZe s jejím zněním podrobně seznámeni v rámci aplikace IAŘ.

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 konzultovat jejich případné požadavky na doplnění kategorií umožňujících podrobnější rozlišení jednotlivých charakteristik stížností/ostatních podání v DMS.

Aktuální:

- 1) Výše uvedené trvalé úkoly přizpůsobit změnám, které přinese aktualizovaná Směrnice ministra k vyřizování stížností č. 7/2015, jejíž vydání očekáváme v nejbližších týdnech.

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	