

Roční souhrnná informace o přijatých a vyřízených stížnostech, peticích a podnětech Ministerstva financí za rok 2016

V souladu s čl. 20 směrnice č. 6/2016 ministra financí, kterou je stanoven Postup při vyřizování stížností, petic a podnětů na Ministerstvu financí (dále jen „ministerstvo“), předkládá odbor 69 – Analýza a hlášení nesrovnalostí Roční souhrnnou informaci o přijatých a vyřízených stížnostech, peticích a podnětech za období roku 2016. Součástí této informace je také přehled o přijatých oznámeních na protikorupční telefonní linku a elektronickou adresu.

Právní řád České republiky zaručuje dotčeným osobám právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu. Postup pro vyřizování stížností a ostatních podání fyzických a právnických osob je upraven zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“). Petice se vyřizují podle zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním.

Z výše uvedených právních předpisů vychází vnitřní směrnice ministra financí, kterou jsou stanovena interní pravidla pro vyřizování stížností podaných ve smyslu ustanovení § 175 správního řádu, ale také pro ostatní podání, která nemají náležitosti podle správního řádu. Tato podání byla v roce 2016 označována jako nesouhlasná podání, podněty a žádosti. Ministerstvo má zájem na vyřízení všech podání, zejména těch, ve kterých se podatel domáhal ochrany svých subjektivních práv nebo vyjadřoval nesouhlas s určitou skutečností.

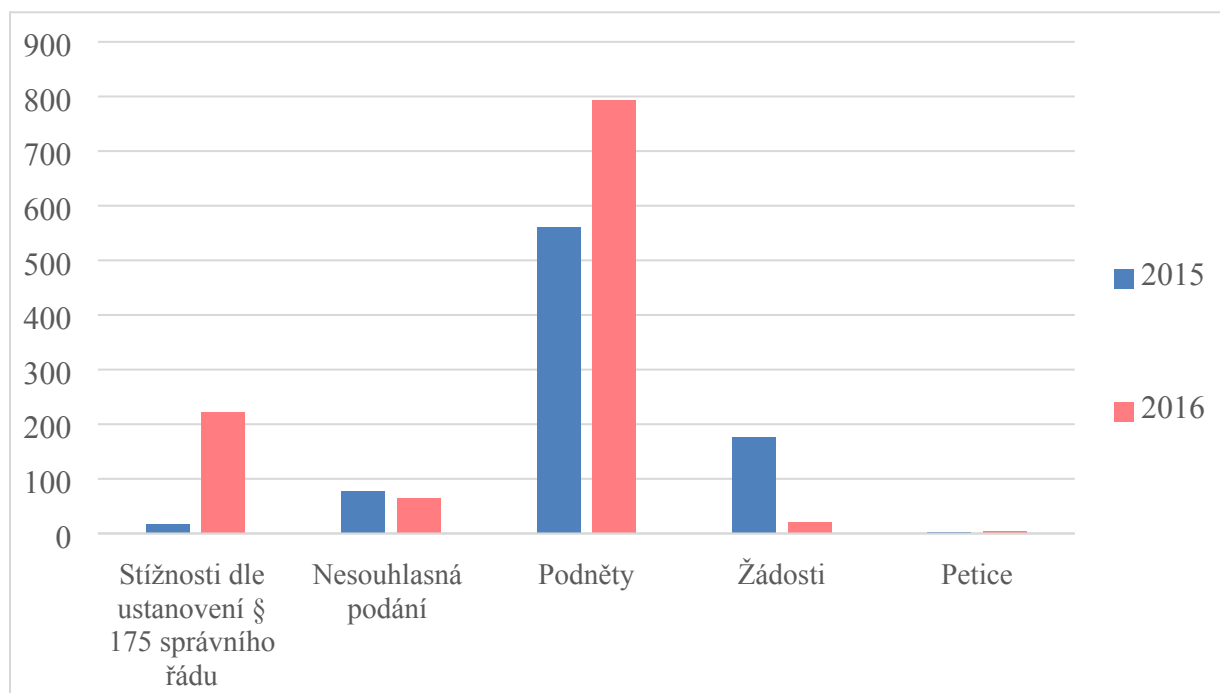
1. Druhy přijatých podání

V roce 2016 bylo přijato celkem 1518 podání, z toho 1106 bylo zaevidováno a vyřízeno v centrální elektronické databázi „Petice a stížnosti“. Pro obsahovou nevyužitelnost a nesrozumitelnost textu bylo odloženo celkem 412 podání. Ve srovnání s rokem 2015 došlo v roce 2016 k celkovému zvýšení o 443 podání, z toho počet odložených se zvýšil o 172 podání. Přehled počtu doručených podání, včetně porovnání s loňským obdobím, je uveden v tabulce č. 1.

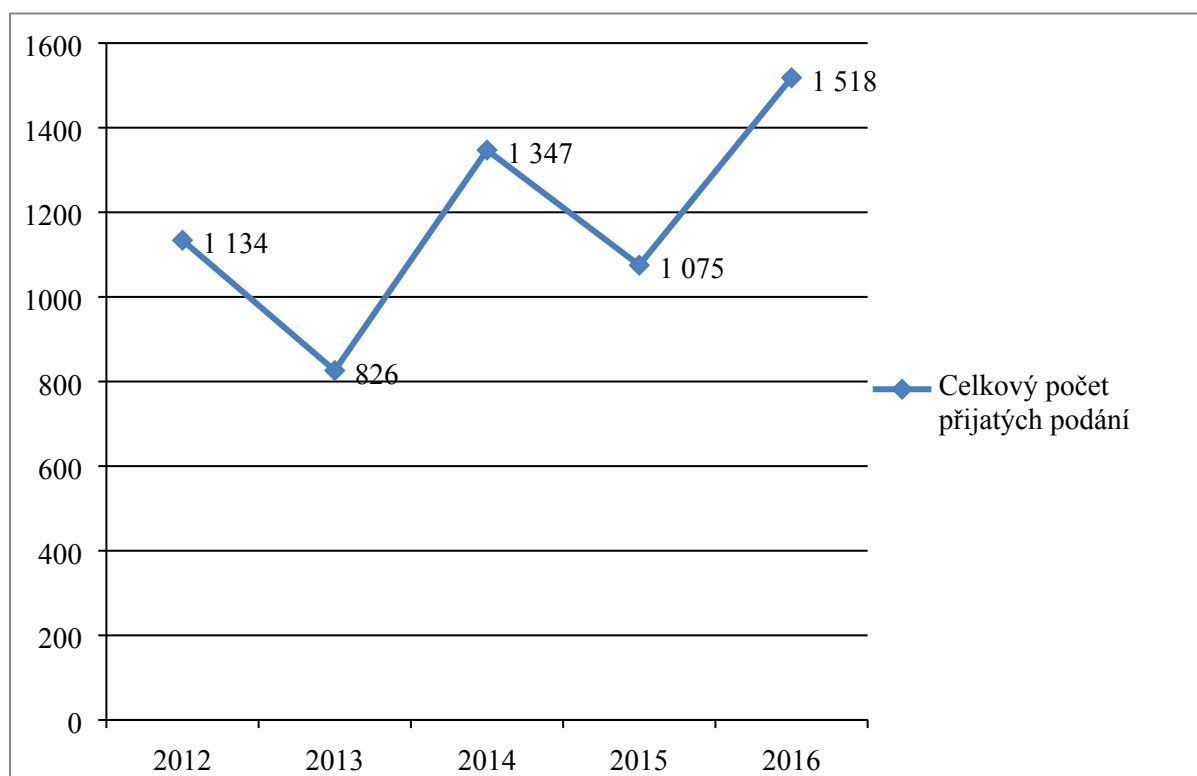
Tabulka č. 1 – Přehled přijatých podání podle druhu

Druh podání	2015	2016	Rozdíl
Stížnosti dle ustanovení § 175 správního řádu	18	223	+205
Nesouhlasná podání	77	65	-12
Podněty	561	793	+232
Žádosti	177	21	-156
Petice	2	4	+2
Celkem počet evidovaných podání v programu „Petice a stížnosti“ (PeS)	835	1106	+271
Celkem počet podání evidovaných v databázi „Odložená podání“, pro obsahovou nevyužitelnost	240	412	+172
Celkový počet přijatých podání	1075	1518	+443

Graf č. 1 – Přijatá podání podle druhu (zaevidovaná do databáze Petice a stížnosti)



Graf č. 2 – Celkový počet přijatých podání v letech 2012-2016



2. Vyhodnocení podání

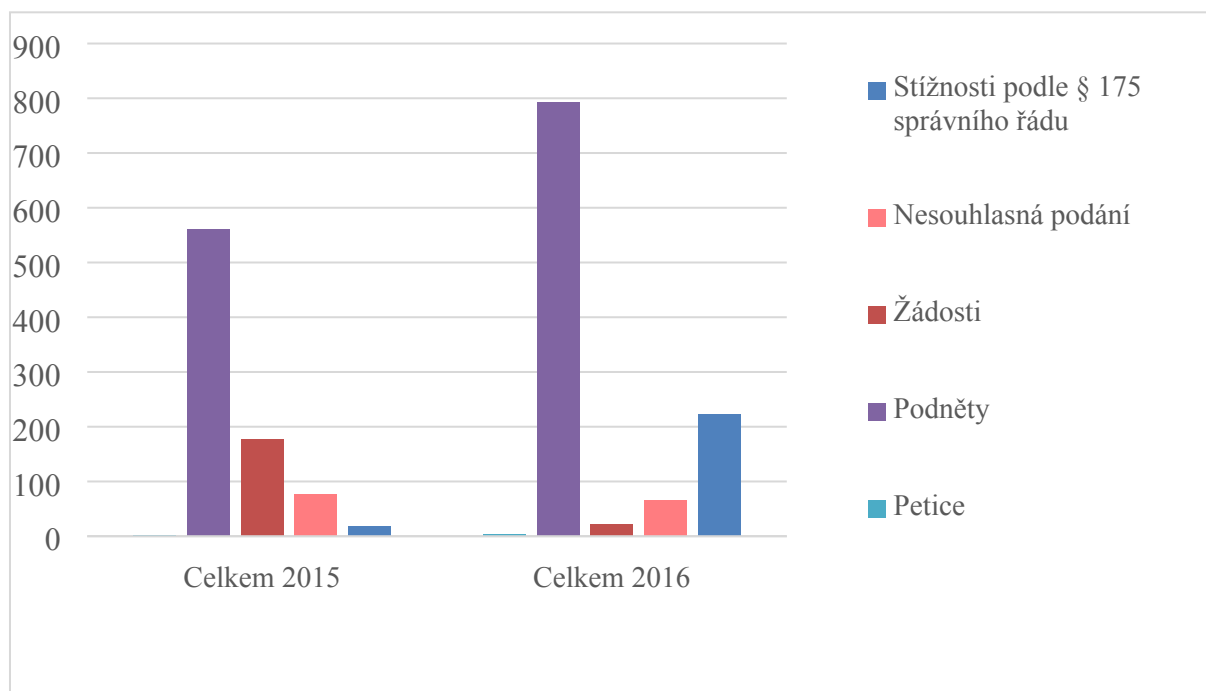
- **Důvodné** – důvodnost v celém rozsahu byla prokázána u 3 podání v roce 2016 oproti 1 v roce 2015. Jednalo se o stížnost ve věci neobdržení odpovědi na dotaz a 2 nesouhlasná podání, z toho jedno se týkalo postupu podřízené organizace v souvislosti s užíváním státního majetku a druhé upozorňovalo na technické problémy při podávání žádostí o dotaci z operačního programu. Zjištěné nedostatky byly odstraněny.
- **Částečně důvodné** – v roce 2016 nebylo jako částečně důvodné vyhodnoceno žádné podání.
- **Nedůvodné** – v roce 2016 bylo vyhodnoceno 208 případů oproti 40 případům v roce 2015, kdy žádná z popisovaných skutečností uváděných podatelí nebyla prokázána. Z celkového počtu nedůvodných podání za rok 2016 bylo 170 stížností a 38 nesouhlasných podání.
- **Postoupeno** – počet podání postoupených jinému správnímu orgánu z důvodu věcné nepříslušnosti Ministerstva financí v roce 2016 činil 359 z počtu 1106 evidovaných podání (v databázi Petice a stížnosti). Věcně a místně příslušným správním orgánům byly postoupeny 3 stížnosti, 17 nesouhlasných podání, 5 žádostí, 333 podnětů a 1 petice.

- **Odpovězeno podateli s vysvětlením** – 402 podání, z toho 7 stížností, 16 žádostí, 376 podnětů a 3 petice, tj. o 193 podání více než v roce 2015, kdy jich bylo takto zodpovězeno 209. Podatelům byly vysvětleny možnosti ministerstva z hlediska jeho působnosti a doporučen způsob možného řešení jejich podání.
- **Odloženo** – 38 podání, tj. zaslaných na vědomí nebo k případnému využití jinému odboru, z toho 6 nesouhlasných podání a 32 podnětů. Pro srovnání za rok 2015 bylo odloženo celkem 55 podnětů.
- **V šetření** – zůstává 96 podání, z toho 42 stížností, 2 nesouhlasná podání a 52 podnětů. Uvedený stav vyplývá ze zvýšeného nárůstu doručených podání koncem roku 2016. V souladu se zákonnou lhůtou budou podání vyřízena do 60 dnů ode dne jejich doručení ministerstvu.

Tabulka č. 2 - Přehled zaevidovaných podání dle způsobu vyhodnocení

Způsob vyhodnocení	Druhy podání					
	Stížnosti podle § 175 správního řádu	Nesouhlasná podání	Žádosti	Podněty	Petice	Celkem
Důvodné	1	2	3
Částečně důvodné	0	0	0
Nedůvodné	170	38	208
Postoupeno	3	17	5	333	1	359
Odpovězeno podateli s vysvětlením	7	...	16	376	3	402
Odloženo	0	6	0	32	0	38
V šetření	42	2	0	52	0	96
Celkem rok 2016	223	65	21	793	4	1106
Celkem rok 2015	18	77	177	561	2	835
Rozdíl	+205	-12	-156	+232	+2	+271

Graf č. 3 – Přehled podání dle způsobu vyhodnocení (zaevidovaných do databáze Petice a stížnosti)



3. Podání podle věcného obsahu

1. **Cenová problematika** – v roce 2016 došlo ke snížení počtu podání na 15 oproti 29 v roce 2015. Podání se týkala např. porušování regulačních pravidel stanovených zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dotazů k cenám vodného a stočného, ke slevám na žakovské jízdné a k cenovému výměru ministerstva ve věci seznamu zboží s regulovanými cenami.
2. **Činnost bank a spořitelů** – v roce 2016 došlo celkem 29 podání, tj. o 8 více než v roce 2015. Podatelé si stěžovali na postup bankovních ústavů ve věci úvěrových případů, zasílali podněty k prošetření poskytování spotřebitelských úvěrů a vyjadřovali nespokojenost s bankovními poplatky.
3. **Činnost pojišťoven a penzijních fondů** – v roce 2016 došlo celkem 14 podání, což je o 3 méně než v roce 2015. Podání směřovala zejména proti postupu a jednání pojišťovny při likvidaci pojistné události a s tím souvisejícímu výpočtu výše výplaty pojistného, např. se jednalo o podnět k prošetření ve věci zákonného pojištění odpovědnosti zaměstnavatele za škodu při pracovním úrazu.
4. **Činnost stavebních spořitelů** – v roce 2016 došlo celkem 5 podání, což je o 5 méně než v roce 2015. Předmětem podání byly např. stížnosti na nevyplacení státního příspěvku ke stavebnímu spoření a nesouhlas se zvýšením poplatku za vedení účtu stavebního spoření.
5. **Hospodaření územních samosprávních celků** – v roce 2016 bylo řešeno 100 podání oproti 85 podáním v roce 2015, tj. o 15 více. Jednalo se o podněty k přezkoumání hospodaření územních samosprávních celků, k provedení finanční kontroly vynakládání prostředků z veřejných rozpočtů a možného zneužití poskytnutých dotací. Informace z podnětů ministerstvo využívá při provádění dozoru státu nad vykonaným přezkoumáním hospodaření územních samosprávních celků dle zákona č. 420/2004 Sb., o přezkoumávání hospodaření územních samosprávních celků a dobrovolných svazků obcí, ve znění pozdějších předpisů.

Dále se podání týkají podnětů k provedení finanční kontroly vynakládání finančních prostředků ze státního rozpočtu včetně poskytnutých dotací ze zahraničí, Tato podání Ministerstvo financí využívá při výkonu veřejnosprávní kontroly podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů.

6. **Korupční jednání** - v roce 2016 se korupční problematika týkala 6 podání oproti 3 v roce 2015. Ve dvou případech se jednalo o podání týkající se finanční správy. Pisatel upozorňoval na možné korupční jednání při obsazování služebních míst a při daňovém řízení. Ve třech případech oznamovatelé upozorňovali na korupční jednání nesouvisející s resortem ministerstva. Tato podání byla postoupena věcně příslušným orgánům a v jednom případě Policii ČR. V jednom případě byl pisatel informován o neúplnosti svého podání, které neobsahovalo žádné důkazy ani údaje k šetření, přestože se autor podání domníval, že se jedná o korupci.

7. **Loterie a sázkové hry, nově hazardní hry** – v roce 2016 došlo v této problematice k nárůstu podání o 126 v porovnání s rokem 2015, kdy jich bylo 19. Nárůst je způsoben zvýšeným počtem stížností proti postupu ministerstva ve věci zrušení povolení z moci úřední k provozování technických zařízení a následnými žádostmi o přešetření způsobu vyřízení těchto stížností. Prověřením nebyla prokázána důvodnost podaných stížností.

Předmětem dalších podání bylo podezření na porušení zákona č. 202/1990 Sb., o loteriích a jiných podobných hrách, ve znění pozdějších předpisů, například podezření ve věci neoprávněně provozované loterie a jiné podobné hry, podněty k prošetření činnosti společností, které provozují nepovolené on-line hazardní hry apod.

Další podání obsahovala výhrady k provozování různých typů spotřebitelských soutěží a podněty související s losováním číselných loterií. Podání zejména poukazovala na možné nesrovnalosti při losování číselné loterie v důsledku absence podrobnější kontroly losování výherních čísel. Podatelé si rovněž stěžovali na praktiky některých sázkových kanceláří, například na způsob vyřízení reklamačního řízení.

V souvislosti s novým zákonem č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, účinným od 1. 1. 2017, byly zaznamenány dotazy týkající se zejména seznamu provozovatelů hazardních her, konkrétně, zda určitý provozovatel hazardní hry neprovozuje hazardní hru v rozporu se zákonem.

8. **Náhrada škody** – v roce 2016 bylo evidováno celkem 5 podání oproti 2 podáním v roce 2015. Předmětem podání byla např. žádost o náhradu nemateriální újmy, posuzovaná podle zákona č. 82/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci rozhodnutím nebo nesprávným úředním postupem. Řízení nebylo doposud ukončeno.

9. **Přešetření způsobu vyřízení podání** – v roce 2016 požadovalo přešetření způsobu vyřízení podání celkem 96 podatelů, což představuje výrazné zvýšení oproti 8 podáním v roce 2015. Některá podání souvisela s loteriijním řízením dle zákona č. 202/1990 Sb., o loteriích a jiných podobných hrách, ve znění pozdějších předpisů.

Žádosti o přešetření způsobu vyřízení stížnosti obsahovaly např. námítky stěžovatele, že při vyřizování stížností bylo postupováno v rozporu se správním řádem. Prověřením byl zjištěn dodržení postup v souladu se správním řádem, vypořádání všech argumentů stěžovatele a stížnosti byly vyřízeny ve lhůtě stanovené správním řádem, tj. 60 dnů. Žádosti s tímto věcným obsahem byly vyhodnoceny jako nedůvodné.

10. **Pojištění provozu motorového vozidla** – v roce 2016 byly přijaty 4 podněty v souvislosti s pojištěním provozu motorového vozidla oproti 2 podáním v roce 2015. Jednalo se např. o možný pojistný podvod při likvidaci pojistné události v souvislosti se škodou na havarovaném vozidle.

11. **Generální ředitelství cel a celní úřady** – v oblasti činnosti celní správy v roce 2016 bylo zaevidováno celkem 18 podání, což je o 1 méně než v roce 2015. Podání se týkala nesouhlasu s postupem pracovníků celní správy při vydání exekučního

příkazu, možných celních úniků při dovozu zboží, podnětu ke kontrole prodeje údajně padělaného značkového zboží přes internetový portál.

12. **Finanční správa** – k této problematice směřovalo v roce 2016 celkem 191 podání oproti 100 v roce 2015. Převážná část těchto podání vyjadřovala nesouhlas s průběhem daňových řízení nebo s postupem finančních úřadů při daňové kontrole. Podání byla vyhodnocena podle skutečného obsahu a prostřednictvím odboru Správní činnosti řešena nebo postupována správci daně, vůči jehož postupu směřovala. Zvýšení počtu podání lze vysvětlit zasílanými podněty ve věci nově zaváděných opatření souvisejících s elektronickou evidencí tržeb (EET).
13. **Pracovně právní vztahy** – v této oblasti bylo v roce 2016 zaevidováno celkem 19 podání oproti 14 v roce 2014. Podání směřovaná do této oblasti se týkala zejména chování a jednání zaměstnanců resortu ministerstva, ale i dalších organizací, nemající žádnou souvislost s činností MF. V této oblasti je nutno uvést, že ministerstvo nemá žádné oprávnění zasahovat do personální problematiky podřízených organizací.
14. **Problematika kapitálových trhů** – doručeno bylo 14 podání v roce 2016 oproti 19 v roce 2015. Věcně se tato podání dotýkala jako v minulém roce upozornění na příliš vysoký úrok při poskytování nebankovního úvěru, stížností na nekalé praktiky směnárů a opakované průtahy v řízení finančního arbitra.
15. **Hospodaření s prostředky EU** – tohoto tématu se týkalo 23 podání v roce 2016 oproti 27 v roce 2015. Doručené podněty obsahovaly žádosti o audit využití dotace na daný projekt v rámci operačního programu se zaměřením na kontrolu dodržení dotačních podmínek z důvodu podezření na zneužití evropských dotací.
16. **Nedodržení procesní lhůty** – v roce 2016 bylo evidováno 6 podání z této oblasti oproti 1 v roce 2015. Jednalo se dle názoru podatele o průtahy při vyřizování podání. Prověřením tato tvrzení nebyla prokázána.
17. **Převod majetku státu a jiná majetkoprávní problematika** – v této oblasti bylo v roce 2016 evidováno 19 podání oproti 36 v roce 2015. Podání směřovala k prošetření hospodaření s majetkem státu, k postupu Úřadu pro zastupování státu ve věcech majetkových (ÚZSVM) ve věci změny vlastnických práv k nemovitostem, koupě či pronájmu státního majetku od ÚZSVM, žádosti o bezúplatný převod majetku, vady výběrového řízení na prodej majetku apod.
18. **Restituce** – v roce 2016 k této problematice směřovalo 5 podání oproti 7 v roce 2015. Zejména se jednalo o přezkoumání nesrovnalostí, které vznikly při restitučním řízení, např. ve vlastnictví pozemků a žádost o obnovu řízení restituce apod.
19. **Ekonomická a politická situace v ČR** – v roce 2016 bylo uplatněno 21 podnětů oproti 34 v roce 2015. Podání obsahovala široké spektrum názorů občanů k tématům, o kterých byli informováni prostřednictvím sdělovacích prostředků, např. názory na EET, vyjadřující podporu tomuto opatření, ale i zásadní nesouhlas s plošným zavedením EET, dále podněty ke zvýšení valorizace důchodů, pochybnosti o pobírání dávek v nezaměstnanosti, zaznamenány byly i názory na kvalitu životního prostředí apod. Na elektronické adrese „Petice a stížnosti“ byly zaznamenány reakce

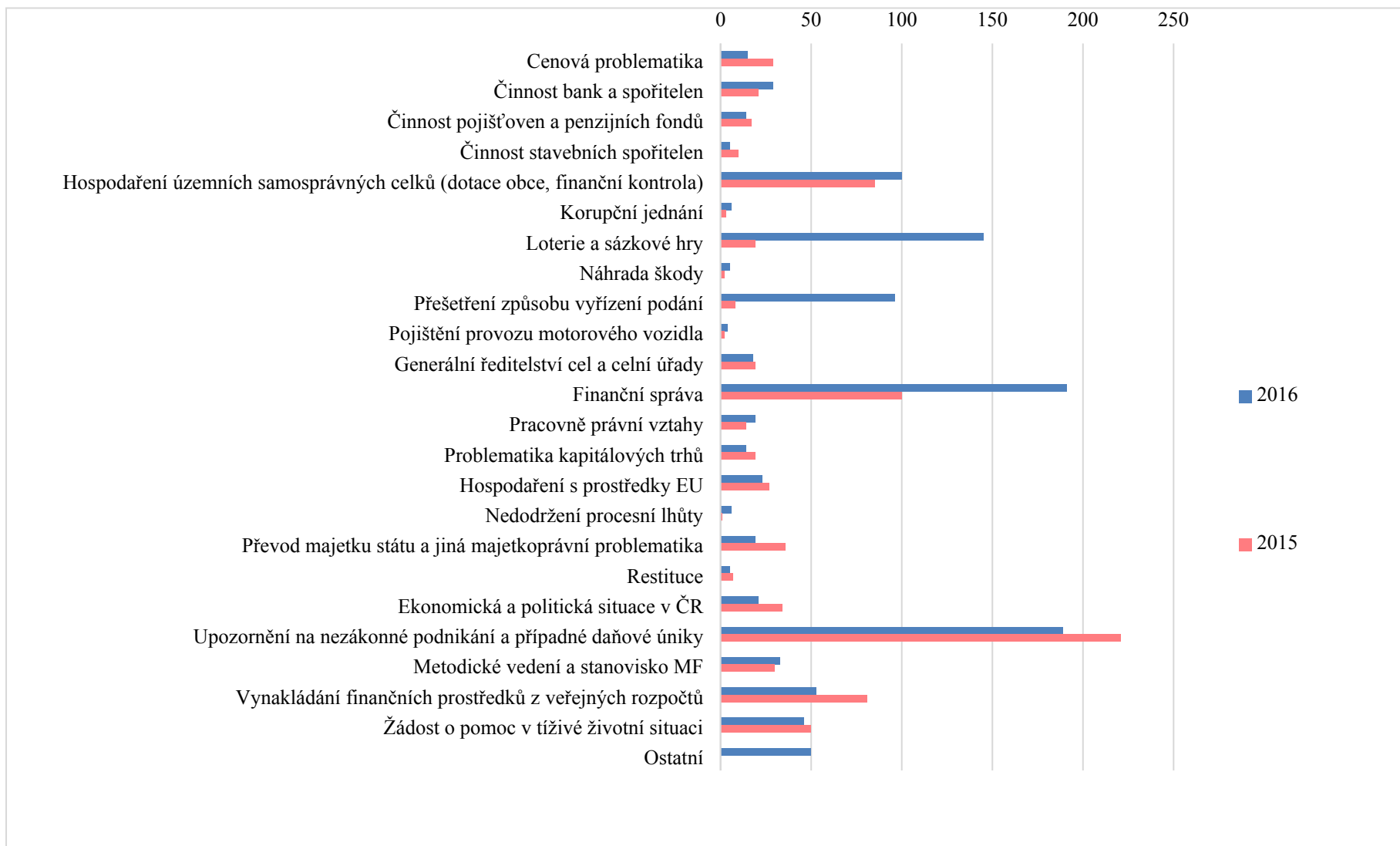
na publikované zprávy a komentáře uveřejněné v tisku, TV a rozhlase, odkazy na internetové články a zprávy s aktuální tematikou.

20. **Upozornění na nezákonné podnikání a případné daňové úniky** – jde o přijaté podněty v počtu 189 v roce 2016, což je o 32 méně v porovnání s rokem 2015. Jejich obsahem bylo podezření na možné daňové úniky a v závěru roku také upozornění na neobdržení účtenek elektronické evidence tržeb nebo pochybnosti o jejich náležitostech. Podání byla posouzena odborem Správní činnosti a v případě závažných podnětů postoupena Generálnímu finančnímu ředitelství k vyřízení. Finanční správa je následně využívá ke zkvalitnění kontrolní činnosti.
21. **Metodické vedení a stanoviska ministerstva** – v této oblasti bylo zaevidováno celkem 33 podání v roce 2016 oproti 30 v roce 2015. Podání většinou souvisela s daňovou legislativou. Zejména byly zasílány dotazy k aplikaci zákona o evidenci tržeb.
22. **Vynakládání finančních prostředků z veřejných rozpočtů** – v roce 2016 bylo v této oblasti evidováno 53 podání oproti 81 v roce 2015. Podání upozorňovala na možnou nehospodárnost v poskytování dotací nebo hospodaření s finančními prostředky ministerstev, směřovala k přezkoumání procesu poskytování dotací, prošetření použití dotačních prostředků z hlediska splnění stanoveného účelu. Tyto podněty využívaly organizační útvary ministerstva zabývající se financováním kapitol státního rozpočtu.
23. **Ostatní** – jedná se o 50 podnětů, které byly v roce 2016 postoupeny věcně příslušnému správnímu orgánu a jejich věcný obsah nesouvisel s žádnou výše uvedenou oblastí (např. obsahem bylo podezření ze zneužívání sociálních dávek, klamavá reklama, uzavření komunikace, odebrání řidičského průkazu apod.)
24. **Žádost o pomoc v tíživé životní situaci** – v roce 2016 bylo přijato 46 podání, tj. o 4 méně v porovnání s rokem 2015. Podatelé žádali o pomoc s řešením finanční situace, např. z důvodu neschopnosti splácet půjčky a následné exekuce, poukazovali na špatné hygienické podmínky na ubytovnách, upozorňovali na kvalitu rehabilitační péče pooperačního stavu, nesouhlasili s výběrem poplatku za lékařský výkon, který hradí zdravotní pojišťovna, nebo žádali o pomoc s přiznáním sociálních příspěvků. Tato podání však věcně nepatří ministerstvu z hlediska působnosti stanovené zákonem ČNR č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy ČR, proto byla postoupena např. Ministerstvu práce a sociálních věcí, Ministerstvu spravedlnosti a Exekutorské komoře, Ministerstvu zdravotnictví, případně byl pisatelům doporučen další postup řešení jejich záležitostí.

Tabulka č. 3 – Přehled podání podle věcného obsahu (zaevidovaných do databáze Petice a stížnosti)

Přehled počtu podání podle věcného obsahu		2016	2015	Rozdíl
1.	Cenová problematika	15	29	-14
2.	Činnost bank a spořitelen	29	21	8
3.	Činnost pojišťoven a penzijních fondů	14	17	-3
4.	Činnost stavebních spořitelen	5	10	-5
5.	Hospodaření územních samosprávných celků (dotace obce, finanční kontrola)	100	85	15
6.	Korupční jednání	6	3	3
7.	Loterie a sázkové hry	145	19	126
8.	Náhrada škody	5	2	3
9.	Přešetření způsobu vyřízení podání	96	8	88
10.	Pojištění provozu motorového vozidla	4	2	2
11.	Generální ředitelství cel a celní úřady	18	19	-1
12.	Finanční správa	191	100	91
13.	Pracovně právní vztahy	19	14	5
14.	Problematika kapitálových trhů	14	19	-5
15.	Hospodaření s prostředky EU	23	27	-4
16.	Nedodržení procesní lhůty	6	1	5
17.	Převod majetku státu a jiná majetkoprávní problematika	19	36	-17
18.	Restituce	5	7	-2
19.	Ekonomická a politická situace v ČR	21	34	-13
20.	Upozornění na nezákonné podnikání a případné daňové úniky	189	221	-32
21.	Metodické vedení a stanovisko MF	33	30	3
22.	Vynakládání finančních prostředků z veřejných rozpočtů	53	81	-28
23.	Žádost o pomoc v tíživé životní situaci	46	50	-4
24.	Ostatní	50	0	50
Celkem		1106	835	+271

Graf č. 4 – Počet podání v roce 2016 podle věcného obsahu (zaevidovaných do databáze Petice a stížnosti)



Shrnutí

Při vyřizování stížností, petic a podnětů postupuje ministerstvo podle platných zákonů. Ministerstvo může řešit pouze stížnosti a podněty, ke kterým má věcnou příslušnost stanovenou zákonem ČNR č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy ČR. Některé podněty občanů přesahují možnosti ministerstva z hlediska působnosti vymezené tímto zákonem. Ministerstvo si váží zájmu občanů o veřejné dění, děkuje za projevenou důvěru a všem podnětům věnuje patřičnou pozornost.

Z celkového přehledu výše uvedených informací je zřejmé, že ministerstvo v oblasti podávání a vyřizování stížností plní významnou roli kontaktu s veřejností a z dosavadního vývoje došlých podání lze vyvodit, že má její důvěru.