

## **5.4. Základní koncepce vyřizování stížností a podnětů**

### **1. Základní koncepce vyřizování podnětů a stížností**

**1.1. Vyřizování podnětů a stížností je jedním z významných bodů** činnosti Rady ČT ve vztahu ke koncesionářům. Jako zpětná vazba upozorňují na skutečné či domnělé chyby či přehmaty ve vysílání ČT, jejich bezodkladné a zejména kompetentní vyřízení je povinností Rady ČT jako kontrolního orgánu a ovlivňuje důvěryhodnost a respekt Rady ČT.

**1.2. Podle charakteru stížností a podnětů je Rada ČT buď vyřizuje sama,** vyžádá si vyjádření od GR ČT, případně předá GR ke konečnému vyřízení.

**1.3. Agenda podnětů a stížností je v kompetenci a zodpovědnosti místopředsedy Rady ČT Jiřího Baumruka,** který je zodpovědný za veškeré výstupy této agendy. Pracovní skupina z členů Rady ČT je tvořena ad hoc podle témat podnětů a stížností. V souladu s Jednácím řádem Rady ČT mají ostatní členové Rady ČT možnost vyjádřit se k odpovědím v průběhu 48 hodin.

**1.4. Evidenci a archív došlých podnětů a stížností,** stejně jako evidenci a archív odpovědí na podněty a stížnosti spravuje sekretariát Rady ČT ve vzájemné zastupitelnosti J.Kamicové a E.Hojerové.

### **2. Zásady práce při vyřizování stížností či podnětů**

**2.1. Místopředseda zodpovědný za agendu** předkládá pravidelně radě

- výčet případů, které připravil k vyřízení bez rozpravy v radě, v němž uvede jména podavatelů podnětů a názvy pořadů, jichž se podněty týkají
- informuje o případech, kdy požádal GR o stanovisko, a o tom, zda své stanovisko již GR předložil

**2.2. Kopie závažných dokumentů poskytne sekretariát všem členům rady.** Za závažný podnět se považuje ten, který takto označí zodpovědný místopředseda nebo předseda rady.

**2.3. Žádosti rady o poskytnutí stanoviska GR** podává sekretariát písemně s podpisem předsedy (místopředsedy) rady. Ostatní korespondenci s ČT a ústní (telefonické) požadavky a dotazy na ČT vyřizuje tajemnice rady (sekretariát).

**2.4. Všechny písemnosti, které jsou určeny adresátům mimo ČT,** podepisuje předseda nebo zodpovědný místopředseda rady; text je psán jménem Rady ČT.

**2.5. Podnět je postoupen jinému orgánu nebo jiné osobě mimo ČT,** je-li věc mimo působnost Rady ČT i mimo působnost ČT, o čemž tazatele uvědomí písemně.

**2.6. Každý člen rady se může seznámit s příslušnou dokumentací** týkající se podnětu na sekretariátu rady. Podle povahy věci zašle nebo vydá sekretariát členu rady dokumentaci nebo její část.

**2.7. Odpovědi na podněty zahrnuté do celkového usnesení s ústní informací** rozesílá sekretariát rady stěžovatelům po uplynutí 48 hodin od přijetí usnesení rady. Vznese-li člen rady během 48 hodin námitku, sekretariát odpověď neodešle, a věc se vrátí k rozpravě na radě k případné revokaci jejího rozhodnutí o tomto podnětu. Člen rady, který zaslání odpovědi pozastavil, navrhne radě jiné znění odpovědi či jiný postup.

2.8. Stejně jako při hlasování o jiných usneseních se do zápisu o jednání rady zaznamená, **nebo k zápisu dodatečně připojí odlišné stanovisko člena rady (členů rady), týkající se vyřízení podnětu.**

2.9. Odpovědný místopředseda **požádá radu, aby podle ustanovení § 7 odstavec 4 zákona o ČT vyloučila veřejnost z části jednání, na níž se budou projednávat skutečnosti chráněné podle zvláštních právních předpisů, mj. zákona o ochraně osobních údajů; radu o to zejména požádá, mají-li se projednávat skutečnosti obsahující citlivé údaje ve smyslu ustanovení § 4 b/ zákona o ochraně osobních údajů - tedy například údaje vypovídající o politických postojích, náboženství a filozofickém přesvědčení, trestné činnosti, zdravotním stavu a sexuálním životě osob, kterých se pořad týkal nebo které se na jeho tvorbě podílely nebo které podnět podaly.**

2.10. Při projednávání podnětu, v němž GŘ předkládal své stanovisko, **ho může GŘ doplnit ústně, a to na svoji žádost nebo na žádost rady či jejího předsedy. Při ústním doplnění stanoviska ho může zastoupit pracovník ČT nebo pracovníci ČT, kterého nebo které osobně určí.**

2.11. Vystoupení osob, které nejsou zaměstnanci ČT, **se při ústním projednávání podnětu nepřipouští, nerozhodne-li rada hlasováním jinak.**