

5.4. Základní koncepce a zásady Rady ČT při 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 GŘ ČT, případně předá GŘ ke konečnému vyřízení.

1.3. Agenda podnětů a stížností je v kompetenci a zodpovědnosti předsedy 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.

1.5. Dopisy, které nebudou obsahovat celé jméno, příjmení a úplnou poštovní adresu stěžovatelů, bude považovat Rada ČT za anonymní. Rada ČT se těmito dopisy nebude zabývat.

2. Zásady práce při vyřizování stížností či podnětů

2.1. Předseda 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 GŘ o stanovisko, a o tom, zda své stanovisko již GŘ 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 GŘ 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. Předseda **požádá radu, aby podle ustanovení § 7 odstavec 3 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.**

3. Typové dopisy

3.1. - stěžovateli je zaslán, pokud je stížnost odložena:

Vážený pane / vážená paní,

děkujeme za Váš dopis ze dne Působnost Rady České televize, také pokud jde o vyřizování stížností a dohled rady nad úkoly veřejné služby České televize, určuje zákon č. 483/1991, o České televizi, ve znění pozdějších předpisů. Váš podnět ale do této působnosti rady nespadá, a nespadá ani do působnosti České televize a jejího generálního ředitele. Jsme proto nuceni Váš podnět odložit.

S pozdravem

3.2. - stěžovateli je zaslán, pokud je stížnost postoupena jiné osobě než GŘ:

Vážený pane{vážená paní,

děkujeme za Váš dopis ze dne Působnost rady České televize, také pokud jde o vyřizování stížností a dohled rady nad úkoly veřejné služby České televize, určuje zákon č. 483/1991, o České televizi, ve znění pozdějších předpisů. Váš podnět ale do této působnosti rady nespadá, a nespadá ani do působnosti České televize a jejího generálního ředitele. Domníváme se, že by se Vaším podáním mohl zabývat, na něž se můžete případně obrátit.

S pozdravem

3.3. - v případě stížností týkající se programové skladby apod.

Vážený pane / vážená paní,

děkujeme Vám za zájem o práci České televize a za dopis Radě České televize ze dne

Zákon č. 483/1991, o České televizi, ve znění pozdějších předpisů stanoví působnost rady. Rada České televize má za úkol jmenovat a odvolávat generálního ředitele České televize a vykonávat dohled nad plněním úkolů veřejné služby stanovených zákonem. Všechno ostatní, včetně programové skladby, spadá do pravomoci generálního ředitele České televize. Váš dopis proto postupujeme generálnímu řediteli České televize k přímému vyřízení..

Přejeme spokojenost u obrazovky České televize

S pozdravem

3.4. - v případě personalistiky apod.

Vážený pane / vážená paní,

děkujeme Vám za Váš dopis ze dne ...adresovaný Radě České televize..

Zákon č. 483/1991, o České televizi, ve znění pozdějších předpisů stanoví působnost rady. Rada České televize má za úkol jmenovat a odvolávat generálního ředitele České televize a vykonávat dohled nad plněním úkolů veřejné služby stanovených zákonem. Vše ostatní spadá do pravomoci generálního ředitele ČT. Váš dopis proto postupujeme generálnímu řediteli České televize k přímému vyřízení..

S pozdravem

3.5. - když stěžovatel radu žádá, aby zasáhla do vytvářeného pořadu nebo do pořadu připraveného k vysílání (včetně repríz a dalších dílů seriálu) se lze odvolat na ustanovení § 8 odst. 4 zák. o ČT. Použije se T 2.10.2, ale dvě poslední věty (před pozdravem budou znít: *Rada ani její členové nesmějí přímo zasahovat do tvorby a vysílání televizních pořadů, uvádí zákon. Váš dopis chápeme jako podnět týkající se tvorby, a proto ho postupujeme generálnímu řediteli k přímému vyřízení..*

3.6. - v případě, že se před vyřízením stížnosti požaduje stanovisko generálního ředitele případně předala GR k vyřízení

Vážený pane / paní / pánové, děkujeme za Váš dopis ze dne Rada se jím zabývala na svém zasedání dne a vyžádala si stanovisko/ předala dopis k vyřízení generálního/mu ředitele/i České televize./ Po jeho obdržení se rada k věci vrátí a Váš podnět posoudí. /

S pozdravem

zpracoval

Jiří Baumruk

předseda Rady ČT

V Praze 12. března 2008