

## 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,** 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