

Postup Rady České televize při vyřizování podnětů a stížností adresovaných Radě České televize

Rada České televize je orgánem, jímž se uplatňuje právo veřejnosti na kontrolu činnosti České televize ve věcech, které spadají do její působnosti. Účelem níže uvedených pravidel je stanovit postup pro vyřizování podání třetích osob adresovaných Radě České televize a stanovení součinnosti Rady České televize s Českou televizí v této oblasti.

Článek 1 Podání

1. Podáním se rozumí projev fyzické nebo právnické osoby (dále jen „divák“), který je zaznamenán a je adresován Radě České televize (dále jen RČT). Stížností se rozumí Podání, kterým divák upozorňuje na nedostatky v činnosti České televize, ať již jde o nedostatky skutečné, nebo domnělé.
2. Pokud divák chce mít jistotu zpětné reakce od RČT, je třeba, aby podání učinil elektronicky přes webový formulář na stránkách Rady České televize, písemně na adresu Rada České televize, Kavčí hory, Praha 4, PSČ 140 70 nebo prostřednictvím datové schránky: **weeab8c**.
3. Za podání se pro tyto účely nepovažuje přímá poštovní či e-mailová korespondence s jednotlivými členy RČT, komunikace na sociálních sítích, ústní ani telefonická komunikace.
4. Podle zákona č. 483/1991 Sb., o České televizi, v platném znění (dále jen „zákon o České televizi“) RČT rozhoduje o stížnostech, které jí přísluší z titulu kontrolní funkce RČT:
 - a. stížnosti diváků na generálního ředitele ČT,
 - b. stížnosti diváků na plnění úkolů veřejné služby v oblasti televizního vysílání a multimediálního obsahu a stížnosti na porušení Kodexu České televize,
 - c. žádosti o informace podle zákona o svobodném přístupu k informacím,
 - d. ostatní stížnosti a podněty.

Článek 2 Postup při vyřizování podání

1. Každé podání, které RČT obdrží formou uvedenou v čl. 1, sekretariát RČT zaeviduje s číslem jednacím, s výjimkou podání, která nemají charakter stížnosti či kritického podnětu. Evidovány tedy nebudou například urážky a ataky, vyjádření podpory, reklamní činnost, pozvánky, spamy atp., v nejednoznačných případech pak po rozhodnutí předsedy RČT.
2. Evidence probíhá formou zanesení stížnosti do elektronického systému vyřizování stížností (dále jen ESVS). Zde jsou evidovány všechny materiály týkající se dané stížnosti, tedy stížnost samotná, vyjádření GR (pokud je Radou nebo předsedou/předsedkyní Rady vyzván/a), dále návrhy odpovědí a všechny podklady nutné pro řádné vyřízení stížnosti.
3. Každé podání, které RČT obdrží formou uvedenou v čl. 1 odst. 1 a 2 a svým obsahem spadá do podnětů dle čl. 1 odst. 4, je třeba řádně vyřídit. Předpokladem řádného vyřízení podání je správné vyhodnocení podání a rozhodnutí o způsobu vyřízení, neboť se u jednotlivých typů podání může podstatným způsobem lišit.
4. Sekretariát RČT nejprve zjistí, zda podání obsahuje náležitou formu identifikace podatele, čeho se podání týká a čeho se podatel domáhá. Pokud

- podání neobsahuje některou z uvedených náležitostí, na základě rozhodnutí předsedy RČT Rada podání odloží.
5. Každé podání se posuzuje podle jeho skutečného obsahu.
 6. Při vyřizování veškerých podání je třeba respektovat základní práva zaručená Listinou základních práv a svobod, zejména respektovat soukromý a rodinný život, obydlí, osobní údaje, svobodu myšlení apod.

Článek 3

Vymezení pojmu stížnosti a způsobu jejich vyřizování

1. Cílem vyřizování podání adresovaných RČT je naslouchat názorům diváků a reagovat na jejich výtky, a dohlížet tak na plnění úkolů veřejné služby v oblasti vysílání České televize a na naplňování zásad vyplývajících z Kodexu České televize.
2. Stížností se rozumí takové podání diváka, kterým si stěžuje na obsah programů České televize, obsah webových stránek České televize a dále na nesprávné jednání České televize, osob v pracovněprávním vztahu či osob v obdobném právním vztahu k České televizi či osob činných pro Českou televizi.
3. Stížnosti (podání dle čl. 1/4a a čl. 1/4b) RČT projedná a zodpoví takto:
 - a. předseda RČT nebo pověřený člen RČT odpoví přímo jménem RČT,
 - b. předseda RČT nebo pověřený člen RČT odpoví přímo, ale k vypracování odpovědi potřebuje podklady ze strany České televize, ty si vyžádá prostřednictvím generálního ředitele ČT,
 - c. předseda RČT nebo pověřený člen RČT usoudí, že meritum věci i odpověď jsou v kompetenci České televize, pak předá věc k vyřízení generálnímu řediteli ČT, následná odpověď ČT bude v adekvátním termínu zaslána stěžovateli a RČT v kopii,
 - d. předseda RČT či jím pověřený člen RČT rozhodne, že stížnost není v působnosti RČT ani ČT, a předá ji jinému kompetentnímu orgánu (např. RRTV, PSP ČR, Policii ČR atd.) anebo ji odloží.
4. Podání dle bodů čl. 1/4c a čl. 1/4d není povinností RČT vyřizovat.

Článek 4

Náležitosti stížností a lhůty pro stížnosti

1. Stížnost musí obsahovat:
 - a. jméno, příjmení a kontaktní (poštovní nebo e-mailovou) adresu stěžovatele, který je fyzickou osobou, u stěžovatele, který je právnickou osobou, pak obchodní firmu a sídlo, případně adresu pro doručování,
 - b. stížnost se musí týkat působnosti RČT, upozorňovat na konkrétní problém a uvádět konkrétní aspekty, které stěžovatel požaduje posoudit,
 - c. datum, kdy došlo k události nebo jednání, kterých se stížnost týká; bez uvedení data lze podat jen stížnost obecného typu.
2. Jde-li o stížnost dle bodu čl. 1/4b, doporučuje RČT, aby se stěžovatel nejprve obrátil přímo na ČT (v pořadí Divácké centrum a vedoucí Kanceláře GR) a RČT oslovil teprve tehdy, není-li s přijatým řešením či odpovědí ČT spokojen. V případě takového postupu RČT uvítá, pokud stěžovatel ve svém podání uvede kopii své předchozí komunikace s ČT v dané věci. V mimořádných případech, které nesnou odkladu nebo by se mohlo jednat o významné porušení zákona či Kodexu ČT, může RČT takový podnět řešit i přímo, bez jeho předchozího posouzení Diváckým centrem či vedoucím Kanceláře GR.

3. Stížnost je možno učinit pouze písemnou formou nebo elektronicky prostřednictvím webového formuláře či datové schránky, nikoli telefonicky, osobně nebo prostřednictvím sociálních sítí.
4. Stížnost nesmí obsahovat více než 1 000 slov. Delší stížnosti jsou přípustné jen výjimečně, s uvedením důvodů a krátkého shrnutí.
5. Stížnost je třeba podat do 30 pracovních dnů ode dne, kdy byly pořad nebo jiná část programu odvysílány nebo poprvé zveřejněny na webu České televize, nebo do 30 pracovních dnů ode dne, kdy došlo k jednání, na které si divák stěžuje. Rozhodující je datum, kterým se stěžovatel v dané věci poprvé na ČT či RČT obrací. Pokud stěžovatel zašle stížnost později a nezdůvodní, proč takovou stížnost zasílá opožděně, může RČT odmítnout vyřídit takovou stížnost jakožto opožděnou.
6. RČT může prošetřit stížnost podanou i po zmeškání lhůty uvedené v odstavci 4, pokud dospěje k závěru, že jde o stížnost závažnou a že je nezbytné stížnost prošetřit a rozhodnout o ní.
7. Stížnost vyřizuje RČT zpravidla do 60 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti; jde-li o případy složitější, lze tuto lhůtu překročit.

Článek 5

Rozhodnutí o stížnosti a vyrozumění o jejím vyřízení

1. Pokud RČT shledá, že stížnost je důvodná nebo částečně důvodná, vyřídí ji.
2. RČT může vyřizování stížnosti zastavit:
 - a. jestliže stěžovatel zjevně podal ve stejné nebo obdobné věci ještě stížnost nebo podání Radě pro rozhlasové a televizní vysílání nebo žalobu k soudu nebo je věc z jiných důvodů předmětem jednání u soudu,
 - b. jestliže byla doručena stížnost poté, co bylo rozhodnuto soudem nebo v řízení o přestupku ve stejné nebo obdobné věci téhož stěžovatele,
 - c. jestliže stěžovatel podal ve stejné nebo obdobné věci ještě žádost o informaci nebo odvolání nebo stížnost podle zákona o svobodném přístupu k informacím.
3. RČT stížnost odmítne:
 - a. jestliže se stížnost netýká porušení povinností České televize ve věcech, které spadají do působnosti RČT podle zákona o České televizi,
 - b. jestliže stížnost obsahuje hanlivý nebo urážlivý text. Pokud stěžovatel podá stížnost znovu, avšak bez hanlivých a urážlivých výrazů, bude se jí RČT zabývat,
 - c. jestliže je stížnost prokazatelně triviální, neodůvodněná, neopodstatněná, hypotetická, opakovaná či jinak kverulantská a šikanózní,
 - d. jestli je stížnost neurčitá či příliš obecná.
4. Pokud RČT obdrží stížnost, která se týká již jednou posuzované věci, může odkázat na již vyřízenou stížnost.
5. Jde-li o více stížností týkajících se téhož problému, může RČT posoudit stížnosti společně.
6. O vyřízení stížnosti dle čl. 1/4a a čl. 1/4b musí být stěžovatel vyrozuměn.

Článek 6

Zásady projednávání stížností a podnětů na jednání Rady ČT

1. Agenda podnětů a stížností je v kompetenci předsedy Rady ČT, který je zodpovědný za veškeré výstupy této agendy. Předseda může vyřízení konkrétní stížnosti či podnětu postoupit jinému členovi Rady ČT, stejně jako může k řešení této agendy zřídit pracovní skupinu nebo projednat způsob řešení stížnosti na pracovním jednání Rady.
2. Předseda či pověřený člen Rady ČT předkládá minimálně jednou měsíčně Radě tyto informace:
 - 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, a také o případech, které postoupil GŘ k vyjádření.
3. Evidenci a archiv došlých podnětů a stížností, stejně jako evidenci a archiv odpovědí na podněty a stížnosti, spravuje sekretariát Rady ČT.
4. Stížnosti a podněty ukládá sekretariát Rady průběžně do ESVS. Notifikaci o všech došlých stížnostech rozesílá sekretariát Rady prostřednictvím ESVS týden před zasedáním Rady. Návrhy na odpovědi Rady pak sekretariát vkládá do systému průběžně, notifikaci o vložených návrzích pak rozesílá ve stejnou dobu jako ostatní materiály určené pro jednání Rady, a to v souladu s jednacím řádem Rady České televize.
5. Žádosti Rady o poskytnutí stanoviska GŘ podává sekretariát písemně s podpisem předsedy či místopředsedy Rady. Ostatní korespondenci s ČT a ústní (telefonické) požadavky a dotazy na ČT vyřizuje tajemnice Rady (sekretariát).
6. Všechny písemnosti, které jsou určeny adresátům mimo ČT, podepisuje předseda nebo zodpovědný místopředseda Rady; text je psán jménem Rady ČT. V odůvodněných případech může vedení Rady ČT pověřit podepsáním odpovědi na stížnost některého ze členů Rady ČT.
7. Každý člen Rady se může seznámit s příslušnou dokumentací týkající se podnětu na sekretariátu Rady.
8. Každý člen Rady může do 48 hodin před začátkem jednání vznést námitku k navržené odpovědi a zároveň vznést žádost o její vynětí z balíku stížností a odpovědí na ně a k jejímu samostatnému projednání. V takovém případě je tento člen Rady povinen připravit alternativní návrh odpovědi či jiný postup a tento návrh zaslat v této lhůtě ostatním členům Rady.
9. Předseda požádá Radu, aby podle ustanovení § 7 odstavce 3 zákona o ČT vyloučila veřejnost, a to včetně audiozáznamu, z části jednání, na němž 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 § 4b, zákona o ochraně osobních údajů, 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.
10. Vystoupení osob, které nejsou zaměstnanci ČT, se při ústním projednávání podnětu nepřipouští, nerozhodne-li Rada hlasováním jinak.

Článek 7

Postup oznamování a zveřejňování odpovědí

1. Odpovědi na podněty rozesílá sekretariát Rady stěžovatelům nejpozději do 48 hodin od přijetí usnesení Rady.
2. Rada ČT zveřejní na svém webu stížnosti, případné vyjádření GŘ či redakce a následné odpovědi, schválené na zasedání Rady ČT. Jedná se o typ vyřízení, kdy na danou stížnost odpovídá přímo Rada ČT. Zveřejněno bude pouze jméno stěžovatele, případně název instituce, ostatní osobní údaje budou anonymizovány. Anonymizuje sekretariát RČT.