

# Směrnice Probační a mediační služby

č. S.../2019

## o stížnostech

(dále jen „Směrnice“)

Ředitelka Probační a mediační služby (dále jen „PMS“) stanovuje:

### Část I Úvodní ustanovení

#### § 1

##### Pojem stížnost

- (1) Podle této Směrnice se postupuje při vyřizování jakéhokoli podání nebo podnětu fyzické nebo právnické osoby, ať již písemné či ústní, v němž tato osoba vyjadřuje stížnost proti nevhodnému chování zaměstnanců PMS nebo proti postupu PMS (dále jen „stížnost“ a „stěžovatel“). Při posouzení toho, zda je podání stížností, se vychází z obsahu podání, nikoli z jeho označení.
- (2) Postup při vyřizování stížnosti se řídí zejména zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád<sup>1</sup>, Statutem<sup>2</sup> a touto Směrnicí.
- (3) Za stížnost se nepovažují anonymní podání, bez ohledu na to, zda jsou jako stížnost označena nebo zda svým obsahem definici stížnosti odpovídají. Tato podání se podle svého obsahu předávají útvaru ředitelství odpovídajícímu za kontrolu v dotčené oblasti k informaci a případné kontrole.
- (4) Za stížnost se nepovažují ani podání označená jako stížnost, jejich předmětem je nesouhlas s činností PMS mimo výkon jejího veřejnoprávního oprávnění, zejména pokud jde o činnost PMS jako zaměstnavatele nebo smluvního partnera v závazkových vztazích.
- (5) V případech pochybnosti, zda je podání stížností, rozhoduje Právní oddělení.
- (6) Tato směrnice se nevztahuje na stížnosti podle zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů<sup>3</sup>.

#### § 2

##### Výklad pojmů

- (1) Pro účely této směrnice se považuje za
  - a) **klienta** osoba, u níž probační pracovník vykonává svou působnost, tj. zejména podezřelý, obviněný, obžalovaný, odsouzený nebo oběť;
  - b) **nadřízeného zaměstnance** zaměstnanec bezprostředně nadřízený zaměstnanci, na něhož či jeho činnost stížnost směřuje;
  - c) **zaměstnance** zaměstnanec PMS, včetně zaměstnanců na dohodu o pracovní činnosti či dohodu o provedení práce.

### Část II

<sup>1</sup> Zejm. § 175 a násl.

<sup>2</sup> Čl. 3a odst. 4 a čl. 5 odst. 4.

<sup>3</sup> Zejm. § 276 odst. 9.

## Šetření stížností

### § 3

#### Přijímání a evidence stížností

- (1) Písemnou stížnost přijímá a eviduje podatelna ředitelství. Přijme-li písemnost jiný zaměstnanec, předá ji k zaevidování podatelně ředitelství a její kopii na vědomí řediteli.
- (2) O ústně podané stížnosti, přijímající zaměstnanec sepíše záznam; to neplatí, jde-li o stížnost, již příslušný zaměstnanec okamžitě vyhověl, pokud zde nehrozí riziko budoucí újmy ať již PMS, nebo jiné osobě (dále jen „**evidovaná ústní stížnost**“).
- (3) Písemný záznam evidované ústní stížnosti obsahuje místo, datum a čas přijetí stížnosti, identifikaci stěžovatele a kontaktní údaje na něj, výstižný obsah stížnosti, soupis příloh, jsou-li předány, důvod, proč nebylo možné stížnosti okamžitě vyhovět, anebo způsob, jakým jí bylo okamžitě vyhověno. Záznam podepíše sepisující zaměstnanec, přitom uvede též čitelně své jméno a pracovní zařazení. Záznam rovněž podepíše stěžovatel, je-li přítomen; odmítne-li tak učinit, uvede sepisující zaměstnanec tuto skutečnost v záznamu a nechá ji potvrdit svědkem, byl-li podání stížnosti přítomen. Sepisující zaměstnanec vydá stejnopis záznamu stěžovateli, je-li stěžovatel přítomen.
- (4) Zaměstnanec, který evidovanou ústní stížnost sepsal, ji předá k evidenci podatelně ředitelství a její kopii na vědomí řediteli.
- (5) Podatelna ředitelství pro každou stížnost založí spis ve správním deníku a spis postoupí k vyřízení útvaru podle obsahu stížnosti v souladu s odst. (1); není-li zřejmé, komu ji postoupit, postoupí ji kontrolorovi pro odbornou činnost. O podané stížnosti informuje podatelna ředitelství ředitele.
- (6) Stížnosti se eviduje ve správním deníku, přitom se mezi skartačními znaky vybere znak „stížnost“. Každá stížnost tvoří samostatný spis. Spis obsahuje všechny související dokumenty, zejména podání nebo záznam o ústní evidované stížnosti, jeho přílohy, dodatečně podané související dokumenty, záznam o prošetření stížnosti, včetně navržených nápravných opatření, vyřízení stížnosti včetně přijatých nápravných opatření, veškerou související komunikaci, včetně záznamů o osobní či telefonické komunikaci či písemné postoupení stížnosti. V jedné věci se vede vždy jen jeden spis. Pokud se ve věci, jíž se stížnost týká, vede jiný spis, založí se kopie vyřízení stížnosti též do tohoto spisu.
- (7) Při vyřizování a šetření stížnosti je třeba o každém úkonu učinit záznam podepsaný všemi zúčastněnými, kteří musí dostat rovněž možnost se k záznamu vyjádřit a doplnit jej. Záznam podepíše všechny zúčastněné osoby.
- (8) Pro stížnost téhož stěžovatele v téže věci se vede jen jeden spis, a to bez ohledu na počet podání stěžovatele nebo na to, zda v dalších podání uvádí nové skutečnosti (opakovaná stížnost dále v § 6). Každý zaměstnanec, který obdrží či vyhotoví jakýkoli dokument uvedený v odst. 6 a 7, postoupí takový dokument zaměstnanci, který vede v příslušné stížnosti spis.
- (9) Spis o stížnosti se uzavírá 6 měsíců po doručení vyřízení stížnosti stěžovateli.

## § 4

## Působnost útvarů PMS při vyřizování stížností

- (1) Podatelna předá stížnosti týkající se
  - a) chování probačních pracovníků nebo postupu v oblastech týkajících se probačních a mediačních činností kontrolorovi pro odborné činnosti;
  - b) zpracování osobních údajů koordinátorovi ochrany osobních údajů;
  - c) zacházení s finančními prostředky, majetkem PMS nebo jiných okolností nasvědčujících nehospodárnosti kontrolorovi; a
  - d) ředitele příslušnému odboru MSp.
- (2) Koordinaci všech stížností zajišťuje kontrolor pro odborné činnosti, přitom zejména
  - a) zajišťuje souhrnnou evidenci všech stížností, termínů jejich vyřízení, zda a jak byly vyřízeny; a
  - b) informuje ředitele o průběhu vyřizování stížností.
- (3) Koordinátor ochrany osobních údajů při vyřizování stížností úzce spolupracuje s vlastníkem příslušné agendy osobních údajů a s pověřencem pro ochranu osobních údajů a o stížnosti je informuje. V případě potřeby, nebo požádá-li o to pověřenec pro ochranu osobních údajů, předá stížnost týkající se zpracování osobních údajů pověřenci pro ochranu osobních údajů.

## § 5

## Postup při vyřízení stížnosti

- (1) Útvar odpovědný za vyřízení stížnosti (§ 4 odst. 1) vyzve stěžovatele k upřesnění stížnosti, pokud je to účelné. Útvar odpovědný za vyřízení stížnosti informuje žadatele o přijetí stížnosti a o lhůtě, do kdy bude stížnost vyřízena, a to do 15 dnů ode dne přijetí stížnosti. Ve stejné lhůtě požádá o vyjádření ke stížnosti vedoucího zaměstnance útvaru, jehož se stížnost týká, a informuje též jeho nadřízeného zaměstnance. Týká-li se stížnost střediska, předá jej k řešení vždy vedoucímu střediska, bez ohledu na další vnitřní členění střediska. V případě stížnosti na chování či postup vedoucího zaměstnance takového útvaru předá stížnost k vyjádření nadřízenému takového vedoucího zaměstnance.
- (2) Vedoucí zaměstnanec podle odst. 1 stížnost prošetří, přitom podle povahy věci a považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Dále dbá na to, aby se zaměstnanec, proti němuž stížnost směřuje, včas s obsahem stížnosti seznámil, měl možnost se k ní vyjádřit, pomoci zjistit její příčiny a navrhnout sám adekvátní opatření. Osobní kontakt se stěžovatelem i se zaměstnancem, vůči němuž stížnost směřuje, volí podle povahy věci, přitom však poučí stěžovatele, že k osobnímu kontaktu není povinen.
- (3) Vedoucí zaměstnanec podle odst. 1 předá záznam o prošetření stížnosti s navrženým způsobem vyřízení útvaru odpovědnému za vyřízení stížnosti ve lhůtě jím stanovené, nejdéle však do 4 týdnů ode dne, kdy žádost o prošetření obdržel. Shledá-li stížnost důvodnou nebo částečně důvodnou, navrhne zároveň opatření k nápravě.
- (4) Útvar odpovědný za vyřízení stížnosti posoudí prošetření stížnosti, v případě pochybností o správnosti návrhu na vyřízení a návrhu na přijatá opatření sám věc prošetří, a/nebo požádá o stanovisko Právní oddělení.
- (5) Útvar odpovědný za vyřízení stížnosti informuje stěžovatele a zaměstnance, vůči němuž stížnost směřovala, písemně o vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne přijetí

stížnosti; součástí informace žadatele je i jeho poučení o právu požádat MSp, aby přešetřilo způsob vyřízení stížnosti. O opatřeních přijatých k nápravě vyrozumí vždy zaměstnance, vůči němuž stížnost směřovala, a stěžovatele, pouze pokud o to stěžovatel požádal. Kopii vyřízení stížnosti předá řediteli.

## § 6

### Opravné prostředky a opakovaná stížnost

- (1) Nové podání stejného stěžovatele ve stejné věci nezakládá novou stížnost a posuzuje se podle své povahy a doby doručení jako
  - a) doplnění stížnosti, je-li podáno do doby vyřízení stížnosti;
  - b) opravný prostředek<sup>4</sup>; nebo
  - c) jiný podnět.
- (2) Za stejnou věc se považuje stejné jednání zaměstnance PMS nebo stejný úkon či postup PMS. V případě pochybnosti, zda jde o stejnou věc, rozhodne Právní oddělení.
- (3) Jde-li o doplnění stížnosti (odst. 1 písm. a), vloží se do spisu k původní stížnosti a při vyřízení stížnosti se k němu přihlédne, obsahuje-li nové skutečnosti.
- (4) Jde-li o opravný prostředek, poučí útvar odpovědný za vyřízení stížnosti (§ 4 odst. 1) stěžovatele o tom, že nadřízený správní orgán přešetřuje způsob vyřízení stížnosti, pouze požádá-li o to stěžovatel. V případě, že o to stěžovatel požádá, postoupí tento útvar opravný prostředek MSp. Za opravný prostředek se považuje i podání označené jako stížnost nebo i jinak, má-li charakter nesouhlasu s vyřízením stížnosti.
- (5) Dalšími podáními stěžovatele v téže věci, popřípadě opravným prostředkem podle odst. 4, u něž stěžovatel nepožádal o prošetření nadřízeným správním orgánem, se útvar odpovědný za vyřízení stížnosti nezabývá; o tom vyrozumí i stěžovatele. To nebrání tomu, aby takové podání vyhodnotil jako podnět a z vlastní iniciativy takový podnět prošetřil, popřípadě přijal nápravná opatření.
- (6) Směřuje-li podání téhož stěžovatele proti jinému chování zaměstnance PMS nebo jinému postupu PMS, považuje se za jinou stížnost. Souvisejí-li spolu tyto stížnosti alespoň svou částí, uvede se v obou spisech odkaz na související stížnost.

## Část III

### Závěrečná ustanovení

## § 7

### Přechodné a zrušovací ustanovení

- (1) Pro stížnosti doručené před účinností této směrnice se tato směrnice použije přiměřeně.
- (2) Touto směrnicí se ruší Instrukce ředitele Probační a mediální služby ČR pro vyřizování stížností, spr. č. 867/2008, ze dne 25. 11. 2008.

---

<sup>4</sup> § 175 odst. 4 Správního řádu.

§ 8  
Účinnost

Tato směrnice nabývá platnosti dnem podpisu ředitele a účinnosti 5 pracovních dnů poté.

V Praze dne: ..... 8.4. 2019 .....

..... *Matoušková* .....

PhDr. Andrea Matoušková

ředitelka