

INSTRUKCE ŘEDITELE PROBAČNÍ A MEDIAČNÍ SLUŽBY ČR PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ- NOVELIZOVANÉ ZNĚNÍ

Spr. č. 867/2008 ze dne 25.11.2008

(nahrazující původní znění - Spr.č. 599/2004 ze dne 10.5.2004)

Úvodní ustanovení

Probační a mediační služba ČR (dále jen „PMS ČR“) chce poskytovat v rámci probace a mediace služby nejvyšší úrovně kvality se zřetelem na efektivitu a úspornost vynakládání státních prostředků. K neustálému zlepšování kvality a efektivit služeb je třeba správně, rychle a důsledně reagovat na stížnosti a podněty, které jsou projevem cenné zpětné vazby od příjemců služeb, partnerů a kolegů. Za účelem správného včasného a důsledného vyřizování stížností a podnětů vydává ředitel PMS ČR na základě § 3 odst. 1 zákona č. 257/2000 Sb., Čl. 2 Statutu Probační a mediační služby a Čl. 5 odst. 2 a Čl. 6 odst. 2 Organizačního řádu Probační a mediační služby tuto instrukci. Za její dodržování odpovídají vedoucí pracovníci PMS na všech úrovních řízení.

Přijímání a evidování stížností

1. Stížnosti přijímá Ředitelství PMS ČR, regionální vedoucí a všechna střediska PMS ČR každý pracovní den v obvyklou pracovní dobu. Stížnost je možno podat písemně, osobně, faxem nebo prostřednictvím elektronické pošty.
2. Jednoduché neformální ústní stížnosti může zaměstnanec PMS ČR vyřídit okamžitě pokud stěžovateli zcela vyhoví a vyhovění není v rozporu s právními předpisy, na základě kterých PMS ČR působí. V takovém případě se stížnost neeviduje.
3. Pokud stížnost nelze vyřídit postupem uvedeným v bodě 2 sepíše o ní přijímající zaměstnanec PMS ČR písemný úřední záznam obsahující místo, datum a čas přijetí stížnosti, identifikaci stěžovatele a kontakt na něj, výstižný obsah stížnosti, poznámku o případně připojených přílohách, jméno, pracovní zařazení a podpis pracovníka, který záznam vyhotovil. Při osobním jednání se stěžovatel k záznamu vyjádří a podepíše jej. Pokud stěžovatel odmítne záznam podepsat, poznamená se toto v písemném záznamu. Stěžovateli se vydá stejnopis záznamu.
4. Stížnosti se evidují na ředitelství PMS, pracovišti regionálního vedoucího a ve střediscích PMS ČR ve zvláštním oddílu správního deníku pod značkou Spr-S, číslo pořadí přijetí stížnosti/rok-číslo střediska (např. Spr-S 1/2003-708). Každá stížnost a další dokumenty vztahující se k jejímu vyřízení tvoří samostatný spis.
5. Stížnost téhož stěžovatele opakovaná v téže dosud nevyřízené věci se eviduje pod stejnou spisovou značkou, i když obsahuje nové údaje a skutečnosti. Tato opakovaná stížnost se chronologicky odliší pořadovým číslem druhého nebo dalšího podání.
6. Stížnost téhož stěžovatele opakovaná v téže již vyřízené věci nebo obsahově jiná se eviduje pod novou spisovou značkou, při čemž ke spisu se připojí spisový materiál vedený k jeho předchozím stížnostem. Souvislost těchto věcí se vyznačí v evidenci.
7. Anonymní stížnosti se zakládají do sběrného spisu a dále se nevyřizují.
8. Vždy se vychází z obsahu stížnosti, pokud se stížnost netýká činnosti PMS ČR poučí přijímající zaměstnanec PMS stěžovatele o správném adresátu stížnosti, popř. mu stížnost postoupí a stěžovatele o tom vyrozumí.
9. Přijetí písemné stížnosti nebo její postoupení je nutno stěžovateli nejpozději do 7 dnů průkazně písemně potvrdit (doporučeným dopisem), včetně poučení o lhůtě, do kdy bude vyřízena. Příjem stížnosti podané elektronickou poštou lze potvrdit stejným způsobem.
10. Pokud je obsah stížnosti nejasný, vyzve přijímající zaměstnanec PMS ČR stěžovatele k doplnění nebo upřesnění stížnosti, pokud je to účelné.


Vyřizování stížností

11. Stížnost prošetřuje a vyřizuje vždy nadřízený zaměstnanec toho, proti němuž stížnost směřuje. Vedoucí střediska vyřizuje stížnosti na zaměstnance střediska nebo další osoby působící ve středisku (např. stážisty, pracovníky spolupracující v rámci realizovaných projektů apod.); regionální vedoucí na jemu podřízené vedoucí středisek; ředitel PMS ČR vyřizuje stížnosti na pracovníky ředitelství a dále na regionální vedoucí, a to ve spolupráci s příslušným zástupcem ředitele. Stížnosti vůči řediteli PMS ČR jsou k vyřízení postupovány Ministerstvu spravedlnosti ČR.
12. Při vyřizování stížnosti je o každém úkonu třeba učinit úřední záznam podepsaný všemi zúčastněnými, kteří mají možnost jej také doplnit. Každý zúčastněný obdrží jeden stejnopis.
13. Ten kdo stížnost prošetřuje se vždy snaží věc vyřešit smírnou cestou tak, aby byl stěžovatel uspokojen a bylo mu podáno zdvořilou formou dostatečné poučení o způsobu prošetření a přijatých opatřeních, pokud byla stížnost alespoň zčásti důvodná, popř. zdvořilé vysvětlení, proč nebyla stížnost shledána důvodnou. Stejně tak dbá na to aby ten, proti němuž stížnost směřuje, se s jejím úplným obsahem co nejdříve po podání stížnosti seznámil a měl možnost a dostatečný prostor se k ní vyjádřit, zamyslet se nad příčinami a při důvodnosti stížnosti navrhnout a přijmout opatření pro zlepšení práce tak, aby se obdobná oprávněná stížnost neopakovala.
14. Ten kdo stížnost prošetřuje se při svém rozhodování opírá vedle písemných podání a věcně souvisejících materiálů především o osobní kontakt jak s osobou stěžovatele, tak s osobou proti níž stížnost směřuje. Osobní kontakt osoba prošetřující stížnost realizuje vždy, pokud tomu nebrání závažný důvod - ve vhodných případech se pokusí rovněž realizovat osobní setkání obou stran, u kterého bude přítomen a při kterém věc bude směřovat k možnosti urovnání věci smírnou cestou.
15. Stížnost je nutno vyřídit a stěžovatele prokazatelně o vyřízení informovat (doporučeným dopisem) včetně přijatých opatření co nejdříve, nejpozději do 60ti dnů ode dne přijetí stížnosti. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. O vyřízení stížnosti je nutno rovněž informovat zaměstnance PMS ČR, jehož se stížnost týká.
16. Každou stížnost evidovanou v PMS ČR včetně způsobu jejího vyřízení je třeba zaslat na ředitelství PMS ČR na centrální adresu s viditelným označením „Stížnost“) a příslušnému regionálnímu vedoucímu z důvodu jejich evidence a zlepšování úrovně poskytovaných služeb.
17. Přehled a způsob vyřizování stížností je nedílnou součástí výročních zpráv středisek PMS ČR, krajů a výroční zprávy PMS ČR.
18. Při vyřizování stížností je třeba dodržovat povinnost mlčenlivosti dle § 9 zákona č. 257/2000 Sb.

Závěrečná ustanovení

19. Zrušuje se původní znění instrukce vedené pod spr.č. 599/2004 ze dne 10.5.2004
20. Toto novelizované znění instrukce nabývá účinnosti dne 1. 1. 2009




Mgr. Pavel Štern, ředitel PMS ČR v.r.