

# Nařízení generálního ředitele Vězeňské služby České republiky č. 55/2014 o vyřizování stížností a oznámení ve Vězeňské službě České republiky

## § 1

### Předmět úpravy

Účelem tohoto nařízení je stanovit v souladu s právními předpisy<sup>1)</sup> některé podrobnosti související s postupem při přijímání, evidování a vyřizování stížností a oznámení zaměstnanců Vězeňské služby České republiky, obviněných, odsouzených, chovanců a ostatních občanů (dále jen „stěžovatelé“) adresovaných, popřípadě postoupených organizačním jednotkám Vězeňské služby České republiky<sup>2)</sup> (dále jen „Vězeňská služba“).

## § 2

### Úvodní ustanovení a vymezení pojmů

(1) Pro účely tohoto nařízení se rozumí:

- a) stížnostmi podání, kterými se obvinění, odsouzení a chovanci, jakož i ostatní občané domáhají ochrany svých práv a právem chráněných zájmů, k jejichž ohrožení nebo porušení mělo dojít zejména nevhodným chováním úředních osob nebo postupem Vězeňské služby,
- b) oznámeními iniciativní projevy zaměstnanců Vězeňské služby, obviněných, odsouzených, chovanců a ostatních občanů, kterými upozorňují např. na nedostatky v organizaci práce, hospodaření s věcnými a finančními hodnotami, na rozkrádání, poškozování a zneužívání majetku státu, nesprávné jednání a chování, korupční jednání nebo jiné negativní jevy.

(2) Za stížnosti ve smyslu tohoto nařízení se nepovažují:

- a) podání ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, jiných správních úřadů, orgánů územní samosprávy, jakož i úřadů, orgánů a organizací jim podřízených obsahující upozornění na nesprávnou činnost Vězeňské služby a jejich zaměstnanců,
- b) podání, která jsou řádným opravným prostředkem nebo obsahují návrh, popřípadě podnět k podání mimořádného opravného prostředku, včetně případů, kdy řádný opravný prostředek byl již využit nebo uplynula lhůta k jeho podání, nebo jsou návrhem na přezkoumání lékařského posudku,
- c) podání příslušníků Vězeňské služby, která svým obsahem podléhají řízení ve věcech služebního poměru podle příslušného zákona nebo podání občanských zaměstnanců Vězeňské služby, jejichž obsahem jsou pracovněprávní vztahy,
- d) podání ve věcech občanskoprávních, obchodněprávních nebo podání, na jejichž řešení se vztahuje postup podle jiného právního předpisu.

### Působnost

## § 3

(1) Orgány Vězeňské služby jsou oprávněny prošetřovat a vyřizovat stížnosti a oznámení související s činnostmi zajišťovanými Vězeňskou službou podle právních předpisů<sup>3)</sup>.

(2) Podání, které není stížností (§ 2 odst. 2), popřípadě stížnost a oznámení, k jejichž vyřízení není Vězeňská služba věcně příslušná, musí být neprodleně postoupeno příslušnému orgánu nebo vráceno s poučením odesílateli. O postoupení musí být pisatel, popřípadě orgán a organizace uvedené v § 2 odst. 2, vždy vyrozuměny.

(3) Podání uvedená v odstavci 2 se evidují jako doručený dokument.

## § 4

(1) Stížnosti a oznámení (dále jen „stížnost“) se přijímají, evidují, prošetřují a vyřizují podle stejných zásad<sup>4)</sup>. Obsah stížnosti se prošetřuje v celém rozsahu, včetně dalších skutečností, které vyplynou v průběhu šetření, ačkoli nebyly předmětem původního podání.

(2) Anonymní podání se zpravidla odkládají bez šetření a dalších opatření. V případě, že anonymní podání obsahuje skutečnosti nasvědčující tomu, že byl spáchán trestný čin, prošetřuje se podle právního předpisu<sup>5)</sup>. Uváděné skutečnosti mohou být využity rovněž při vnitřní kontrolní činnosti.

(3) Podání je třeba vždy posuzovat podle jeho obsahu, bez zřetele na jeho označení. Za správnou kvalifikaci podání odpovídají služební funkcionáři Vězeňské služby uvedení v § 5 odst. 1.

(4) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu. Tímto ustanovením není dotčena odpovědnost stěžovatele podle zvláštních předpisů (např. spáchání trestného činu, správního deliktu, přestupku nebo kázeňského přestupku).

(5) Stejná pravidla platí i pro ochranu osoby, která oznámí podezření na korupční jednání. V případě, že o to žádá, bude její identita anonymní.

## § 5

(1) Za přijímání, evidování a správné a včasné vyřizování stížností odpovídají odpovědné orgány Vězeňské služby, kterými se rozumí

- a) ve vazebních věznicích, věznicích a ústavu pro výkon zabezpečovací detence (dále jen „věznice“, pokud z jednotlivých ustanovení nevyplývá něco jiného), v zotavovnách Vězeňské služby (dále jen „zotavovna“), ve škole pro osoby ve výkonu vazby nebo výkonu trestu odnětí svobody (dále jen „Střední odborné učiliště“) a v Akademii Vězeňské služby jejich ředitel (dále jen „ředitel“), s výjimkou stížností uvedených v § 8 odst. 2,
- b) na Generálním ředitelství Vězeňské služby (dále jen „generální ředitelství“) generální ředitel Vězeňské služby (dále jen „generální ředitel“), s výjimkou stížností uvedených v § 8 odst. 3.

(2) Generální ředitel a ředitelé mohou prošetřováním stížností pověřit podřízené zaměstnance.

(3) Oddělení stížností odboru kontroly generálního ředitelství (dále jen „odbor kontroly“) centrálně eviduje vyřízené stížnosti ve Vězeňské službě, sleduje jejich vyřizování, zpracovává na podkladě statistických listů (§ 18) přehledy stížností ve Vězeňské službě a přímo vyřizuje stížnosti uvedené v § 8 odst. 2.

### Přijímání stížností

## § 6

(1) Všechny orgány Vězeňské služby jsou povinny přijímat stížnosti a zajišťovat jejich správné a včasné vyřízení, popřípadě postoupení

příslušnému orgánu Vězeňské služby. Ředitel je povinen zajistit, aby podané stížnosti byly jemu nebo jím pověřenému zaměstnanci denně předkládány.

(2) O zvlášť závažných stížnostech musí být neprodleně informován generální ředitel a náměstek generálního ředitele pro bezpečnost a kontrolu.

(3) O zvlášť závažných stížnostech přijatých ve věznici, zotavovně, Středním odborném učilišti a Akademii Vězeňské služby musí být neprodleně informován ředitel k přijetí opatření.

(4) Zvlášť závažnými stížnostmi se rozumí stížnosti obsahující skutečnosti podléhající hlásné službě<sup>6)</sup>.

## § 7

(1) Stížnosti se přijímají ústně nebo písemně. Písemné stížnosti se doručují osobně, poštou na adresu organizace nebo elektronicky na adresu elektronické podatelny nebo prostřednictvím datové schránky organizace.

(2) Jestliže byla stížnost přednesena ústně a nelze ji vyřídit bezprostředně při jejím podání, sepíše se o ní záznam, který stěžovatel po přečtení podepíše. Se záznamem se nakládá stejně jako se stížností podanou písemně.

(3) Je-li stěžovatelem obviněný, odsouzený nebo chovanec, který z jakýchkoliv důvodů není schopen stížnost si napsat sám nebo ji napsat dostatečně čitelně anebo obsahově srozumitelně, zajistí mu na požádání její sepsání formou záznamu vychovatel nebo jiný odborný zaměstnanec oddělení výkonu vazby, trestu nebo zabezpečovací detence, popřípadě dozorce.

## § 8

(1) Orgán Vězeňské služby, kterému byla podána stížnost směřující proti němu, je povinen předat ji k vyřízení orgánu Vězeňské služby bezprostředně nadřízenému. Stejným způsobem postupuje, jde-li o stížnost, kterou nemůže ve své pravomoci zcela vyřídit.

(2) Stížnost

- a) směřující proti řediteli,
- b) vyjadřující nesouhlas s předchozím vyřízením stížnosti ředitelem, prošetřuje, přezkoumává a vyřizuje odbor kontroly.

(3) Stížnost směřující proti generálnímu řediteli prošetřuje, přezkoumává a vyřizuje Ministerstvo spravedlnosti České republiky (dále jen „ministerstvo spravedlnosti“).

## § 9

(1) Ve věznicích se pro podávání stížností obviněných, odsouzených a chovanců umisťuje na přístupných místech, včetně oddělení výkonu kázeňských trestů, krizového oddělení a lůžkové ošetrovny věznice a nemocnice, potřebný počet schránek výrazně označených nápisem „STÍŽNOSTI“. Schránky jsou vybírány každý pracovní den ředitelem pověřeným zaměstnancem, který není v přímém kontaktu s obviněnými, odsouzenými nebo chovanci.

(2) Stížnosti obviněných přijímá v pracovní dny i dozorce.

(3) Stížnost může obviněný, odsouzený a chovanec při nebezpečí z prodlení (případy oznámení o porušování základních lidských práv a jiného protiprávního jednání spočívající např. v týrání, šikanování apod.) podat každému zaměstnanci.

## Evidence stížností

### § 10

(1) Evidenci podléhají všechny stížnosti, které byly v příslušné organizační jednotce Vězeňské služby podány nebo jí doručeny, popřípadě postoupeny ke stanovisku nebo k přímému vyřízení jiným orgánem (např. ministerstvy, státními zastupitelstvími apod.). Zaměstnanci jsou povinni stížnost neprodleně předat k zaevidování a dalšímu opatření. Při vedení písemné i elektronické dokumentace postupují zaměstnanci tak, aby byla zabezpečena ochrana osobních údajů podle právního předpisu<sup>7)</sup>.

(2) Každá písemná stížnost se opatří otiskem prezentačního razítka a číslem jednacím. Současně se v pravém horním rohu titulního listu stížnosti vyznačí červenou barvou slovo „STÍŽNOST“.

(3) Evidenci stížností vede pověřený zaměstnanec v souladu s vnitřním předpisem upravujícím administrativu ve Vězeňské službě a podle pokynu odboru kontroly.

(4) Průběžnou stížností se rozumí stížnost

- a) postoupená věznici, zotavovně, Střednímu odbornému učilišti nebo Akademii Vězeňské služby generálním ředitelstvím ke stanovisku,
- b) adresovaná věznici, zotavovně, Střednímu odbornému učilišti nebo Akademii Vězeňské služby, pokud směřuje proti řediteli nebo vyjadřuje nesouhlas s předchozím vyřízením stížnosti ředitelem.

### § 11

(1) Stížnost téhož stěžovatele ve stejné, již vyřízené věci, se eviduje pod novou spisovou značkou.

(2) Stížnost téhož stěžovatele ve stejné, dosud nevyřízené věci, se eviduje pod stejnou spisovou značkou.

## Vyřizování stížností

### § 12

(1) Stížnost musí být urychleně a odpovědně prošetřena a vyřízena, popřípadě musí být zajištěno její prošetření a vyřízení, a to ve všech bodech. Je nepřipustné, aby stížnost uzavřely orgány Vězeňské služby, proti kterým směřuje (§ 8 odst. 2 a 3).

(2) Prošetřením stížnosti se rozumí objektivní zjištění skutečného stavu. Musí být provedeno rychle, odpovědně a hospodárně s využitím vhodných, právem dovolených prostředků. Jestliže to řádné prošetření stížnosti vyžaduje, musí být slyšen stěžovatel i osoby, proti kterým stížnost směřuje, popřípadě i jiné osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

§ 13

(1) Stížnost adresovaná věznicí, zotavovně, Střednímu odbornému učilišti nebo Akademii Vězeňské služby, která směřuje proti jejich řediteli, musí být neprodleně postoupena generálnímu ředitelství.

(2) K postoupené stížnosti připojí ředitel zároveň své stanovisko, včetně materiálů, které sloužily k jeho vypracování. Stanovisko musí obsahovat vyjádření k důvodnosti stížnosti (§ 17 odst. 2). U stížnosti navrhované k vyhodnocení podle § 17 odst. 2 písm. a) až c) ve stanovisku uvede navrhovaná opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

(3) [REDAKCE]

§ 14

(1) Stížnost musí být prošetřena a vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne doručení orgánu Vězeňské služby, který ji má vyřídit.

(2) Je-li nezbytné vyžádat vyjádření jiného orgánu nebo další spisový materiál, prodlužuje se lhůta uvedená v odstavci 1 na 60 kalendářních dnů. O tomto prodloužení rozhoduje vedoucí oddělení stížností odboru kontroly na základě písemné žádosti vedoucího oddělení prevence a stížností (dále jen „oddělení prevence“) věznic.

(3) Stanovisko ke stížnosti, vyžádané z rozhodnutí generálního ředitele, je nutno zaslat odboru kontroly do 14 kalendářních dnů od doručení žádosti.

(4) Orgán Vězeňské služby je povinen vyzoomět stěžovatele o prodloužení lhůty k vyřízení, pokud je zřejmé, že stížnost nebude možno odůvodněně vyřídit do 60 kalendářních dnů od doručení.

§ 15

(1) Stížnost se považuje za vyřízenou, jestliže stěžovatel byl o vyřízení stížnosti prokazatelně vyzooměn. Byl-li stěžovatel vyzooměn ústně, zaznamená se tato skutečnost a stěžovatel ji potvrdí svým podpisem, k němuž připojí datum. U stížnosti vyhodnocené podle § 17 odst. 2 písm. a) až c) musí být přijata opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

(2) [REDAKCE]

(3) [REDAKCE]

(4) [REDAKCE]

(5) [REDAKCE]

§ 16

Jestliže stěžovatel po vyřízení opakuje stížnost a neuvede nové skutečnosti, není třeba ji znovu prošetřovat, pouze se přezkoumá, zda byla prvotní stížnost řádně prošetřena a vyřízena. S výsledkem je stěžovatel prokazatelně seznámen. Následné stížnosti, pokud neobsahují nové skutečnosti, se pouze založí ke spisu.

**Opatření ke stížnostem**

§ 17

(1) Ke každé stížnosti vyřízené orgánem Vězeňské služby, jakož i ke stížnosti vyřízené stanoviskem pro jiný orgán, se vyhotoví statistický list podle hledisek uvedených v příloze.

(2) Podle výsledků prošetření se vyřízená stížnost pro účely statistiky klasifikuje jako stížnost

- a) důvodná „D“ - jestliže byla shledána důvodnou v celém rozsahu,
- b) částečně důvodná „Č“ - jestliže byla shledána alespoň zčásti důvodnou,
- c) důvodná z objektivních příčin nebo nezaviněná Vězeňskou službou „DOP“ - jestliže byla z těchto důvodů shledána alespoň zčásti důvodnou,
- d) nedůvodná „N“ - jestliže byla shledána nedůvodnou v celém rozsahu.

(3) [REDAKCE]

(4) [REDAKCE]

(5) [REDAKCE]

§ 18

Odpovědné orgány Vězeňské služby jsou povinny zejména:

- a) stížnost vyhodnocenou podle § 17 odst. 2 písm. a), b) projednat se zaměstnancem nebo kolektivem zaměstnanců, jejichž jednání bylo příčinou důvodné, resp. částečně důvodné stížnosti,
- b) stížnost vyhodnocenou podle § 17 odst. 2 písm. c) projednat s ohledem na konkrétní zjištění,
- c) přijímat, případně navrhopvat vhodná opatření,
- d) vyvozovat důsledky z porušení stanovených povinností.

§ 19

(1) Ředitelé zašlou vždy do 10. července odboru kontroly přehled vyřízených stížností za I. pololetí a do 10. ledna následujícího roku přehled stížností za II. pololetí a celý uplynulý rok.

(2) Stav práce se stížnostmi a jejich přehled se projednávají dvakrát ročně v poradních orgánech generálního ředitele.

§ 20

**Stížnosti na poskytování zdravotních služeb**

(1) Vyřizování stížností proti postupu poskytovatele zdravotních služeb při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami se řídí právním předpisem<sup>8</sup>).

(2)

(3)

(4)

(5)

(6)

**Společná a závěrečná ustanovení**

§ 21

Všechny stížnosti vyřízené generálním ředitelstvím, věznicemi, zotavovny, Středním odborným učilištěm nebo Akademií Vězeňské služby včetně ostatních dokumentů ke stížnostem se ukládají v příslušných spisovnách.

§ 22

Ustanovení tohoto nařízení se užijí přiměřeně na vyřizování jiných podání obviněných, odsouzených a chovanců, řešených v působnosti oddělení prevence, která nejsou stížnostmi ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a).

§ 23

**Zrušovací ustanovení**

§ 24

**Účinnost**

Toto nařízení nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2015.

V Praze dne 17. prosince 2014.

Č. j.: VS 11/075/001/2014-50/SPR/403

Generální ředitel Vězeňské služby České republiky  
vrchní státní rada  
brig. gen. PhDr. Pavel Ondrášek v. r.

- 1) Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční stráží České republiky, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 293/1993 Sb., o výkonu vazby, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 169/1999 Sb., o výkonu trestu odnětí svobody a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 129/2008 Sb., o výkonu zabezpečovací detence a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, vyhláška č. 109/1994 Sb., kterou se vydává řád výkonu vazby, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 345/1999 Sb., kterou se vydává řád výkonu trestu odnětí svobody, ve znění pozdějších předpisů.
- 2) § 1 odst. 4 zákona č. 555/1992 Sb., o Vězeňské službě a justiční stráží České republiky, ve znění pozdějších předpisů.
- 3) Zákon č. 555/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 4) § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.
- 5) § 158 zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád), ve znění pozdějších předpisů.
- 6) Nařízení generálního ředitele Vězeňské služby č. 1/2013 o mimořádných událostech ve Vězeňské službě České republiky.
- 7) Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 8) § 93 až 97 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).
- 9) § 93 odst. 5 zákona č. 372/2011 Sb.
- 10) § 93 odst. 3 písm. b) zákona č. 372/2011 Sb.