

119/2013 Sb.

VYHLÁŠKA

ze dne 7. května 2013

o standardech kvality poskytovaných služeb podle zákona o obětech trestných činů

Ministerstvo spravedlnosti stanoví podle [§ 49 písm. f\) zákona č. 45/2013 Sb.](#), o obětech trestných činů a o změně některých zákonů (zákon o obětech trestných činů):

§ 1

(1) Standardy kvality poskytovaných služeb pro poskytování právních informací jsou uvedeny v příloze č. 1 k této vyhlášce.

(2) Standardy kvality poskytovaných služeb pro poskytování restorativních programů jsou uvedeny v příloze č. 2 k této vyhlášce.

§ 2

Tato vyhláška nabývá účinnosti patnáctým dnem po jejím vyhlášení.

Ministr:

JUDr. Blažek, Ph.D., v. r.

Příloha 1

Standardy kvality poskytovaných služeb pro poskytování právních informací

1. Kritéria upravující vztahy mezi akreditovaným subjektem a obětí

a) Základní kritéria

1. Akreditovaný subjekt má definováno a zveřejněno své poslání, cíle a zásady; v souladu s tímto posláním, cíli a zásadami akreditovaný subjekt jedná.

2. Akreditovaný subjekt má stanoven druh služby, kterou poskytuje.

3. Akreditovaný subjekt má stanoven okruh obětí, kterým má být služba poskytována.

4. Akreditovaný subjekt má popsanou realizaci poskytovaných služeb.

b) Kritéria v oblasti ochrany práv obětí a dalších osob

1. Akreditovaný subjekt při poskytování služeb nepostupuje diskriminačně.

2. Akreditovaný subjekt respektuje právo na ochranu soukromí obětí i dalších osob, dodržuje povinnost mlčenlivosti a zpracovává pouze ty údaje, které jsou nezbytně nutné pro zajištění kvalitní služby.

3. Akreditovaný subjekt nakládá s údaji o obětech a dalších osobách v souladu s právními předpisy.

4. Akreditovaný subjekt respektuje důstojnost obětí a přistupuje k ní šetrně a zdvořile a přihlíží k jejímu věku, zdravotnímu a psychickému stavu, rozumové vyspělosti a kulturní identitě.

5. Akreditovaný subjekt poskytuje službu v přiměřeném čase.

c) Kritéria v oblasti poskytování informací obětí

1. Akreditovaný subjekt má stanovena pravidla pro poskytování informací obětem o nabízených službách; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

2. Akreditovaný subjekt informuje oběť o jejích právech podle zákona o obětech trestných činů.

3. Akreditovaný subjekt informuje oběť o jejích právech jako poškozeného podle trestního řádu.

4. Akreditovaný subjekt informuje oběť o průběhu trestního řízení a o jejím postavení jako poškozeného a svědka v něm.

5. Akreditovaný subjekt informuje oběť o možnosti podat akreditovanému subjektu stížnost, není-li spokojena s poskytovanou službou.

6. Akreditovaný subjekt informuje oběť o možnosti podat Ministerstvu spravedlnosti stížnost, nedodrží-li akreditovaný subjekt podmínky akreditace.

7. Akreditovaný subjekt informuje oběť v jazyce a formě podle zákona o obětech trestných činů.

d) Kritéria upravující postup akreditovaného subjektu před poskytnutím právní informace

1. Akreditovaný subjekt má stanovena pravidla upravující jednání se zájemci o poskytnutí služby; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

2. Akreditovaný subjekt před poskytnutím právní informace seznámí zájemce se všemi podmínkami, za nichž je služba poskytována, a postupuje tak, aby zájemce informacím rozuměl.

e) Kritéria zabraňující střetu zájmů

1. Akreditovaný subjekt má stanovena pravidla pro zjišťování, zda při poskytování právní informace nedojde ke střetu zájmů mezi jednotlivými zájemci o poskytovanou službu a oběťmi; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

2. Akreditovaný subjekt má stanovena pravidla zabraňující střetu zájmů mezi akreditovaným subjektem a oběťmi; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

f) Kritéria týkající se podávání stížností na kvalitu poskytované služby

1. Akreditovaný subjekt má stanovena pravidla pro přijímání stížností; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

2. Akreditovaný subjekt podané stížnosti vyřizuje a o vyřízení vede evidenci.

3. Podání stížnosti není oběti na újmu.

4. Akreditovaný subjekt zjišťuje spokojenost obětí s poskytovanými službami.

5. Akreditovaný subjekt přijímá na základě zjištěných skutečností potřebná opatření k odstranění nedostatků poskytovaných služeb.

g) Kritéria týkající se vedení a uchovávání dokumentace

1. Akreditovaný subjekt má stanovena pravidla pro vedení dokumentace o poskytované službě včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace a tato pravidla jsou stanovena s přihlédnutím k právu na ochranu osobnosti oběti a dalších osob; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

2. Akreditovaný subjekt má stanovena pravidla pro uchovávání dokumentace; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

3. Akreditovaný subjekt vede dokumentaci o neposkytnutí právní informace a o důvodech, proč nebyla poskytnuta.

h) Další kritéria

1. Akreditovaný subjekt informuje oběť o jiných akreditovaných subjektech poskytujících právní informace a o střediscích Probační a mediační služby v případě, že neposkytuje požadovaný druh služby; akreditovaný subjekt informuje oběť o dalších službách, je-li to s ohledem na její potřeby nutné.

2. Kritéria upravující personální zabezpečení

a) Kritéria personálního a organizačního zajištění

1. Akreditovaný subjekt má stanovenu vnitřní organizační strukturu.

2. Akreditovaný subjekt má stanoveny odpovídající kvalifikační požadavky pro jednotlivé zaměstnance.

3. Struktura a počet pracovních míst odpovídají cílům a rozsahu poskytovaných služeb.

4. Akreditovaný subjekt má stanovena vnitřní pravidla pro přijímání na pracovní místa.

5. Akreditovaný subjekt má stanovena pravidla, prostřednictvím kterých odborně způsobilá osoba garantuje úroveň služeb spočívajících v poskytování právních informací, neposkytuje-li právní informace přímo odborně způsobilá fyzická osoba. Akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

6. Akreditovaný subjekt, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s akreditovaným subjektem v základním pracovněprávním vztahu (dále jen "externista"), má stanovena pravidla pro jejich působení při poskytování služeb, díky nimž jejich působení nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb.

b) Kritéria upravující profesní rozvoj zaměstnanců

1. Akreditovaný subjekt má stanovena pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

2. Akreditovaný subjekt má stanovena pravidla pro pravidelné hodnocení odbornosti zaměstnanců, která slouží ke zjišťování jejich individuálních vzdělávacích potřeb; na základě tohoto hodnocení přijímá potřebná opatření.

3. Akreditovaný subjekt má stanoven program vzdělávání a pravidelného proškolení zaměstnanců a externistů v

souladu s potřebami rozvoje kvality poskytovaných služeb.

3. Kritéria upravující provozní zabezpečení

1. Akreditovaný subjekt poskytuje službu v materiálních, technických a hygienických podmínkách, které jsou přiměřené druhu poskytované služby.

Příloha 2

Standardy kvality poskytovaných služeb pro poskytování restorativních programů

1. Kritéria upravující vztahy mezi akreditovaným subjektem a obětí

a) Základní kritéria

1. Akreditovaný subjekt má definováno a zveřejněno své poslání, cíle a zásady; v souladu s tímto posláním, cíli a zásadami akreditovaný subjekt jedná.

2. Akreditovaný subjekt má stanoven druh služby, kterou poskytuje.

3. Akreditovaný subjekt má stanoven okruh obětí, kterým má být služba poskytována.

4. Akreditovaný subjekt má popsanou realizaci a proces poskytovaných služeb.

b) Kritéria v oblasti ochrany práv obětí a dalších osob

1. Akreditovaný subjekt při poskytování služeb nepostupuje diskriminačně.

2. Akreditovaný subjekt respektuje právo na ochranu soukromí obětí i dalších osob, dodržuje povinnost mlčenlivosti a zpracovává pouze ty údaje, které jsou nezbytně nutné pro zajištění kvalitní služby.

3. Akreditovaný subjekt nakládá s údaji o obětech a dalších osobách v souladu s právními předpisy.

4. Akreditovaný subjekt respektuje důstojnost obětí a přistupuje k ní šetrně a zdvořile a přihlíží k jejímu věku, zdravotnímu a psychickému stavu, rozumové vyspělosti a kulturní identitě.

5. Akreditovaný subjekt poskytuje službu v přiměřeném čase.

c) Kritéria v oblasti poskytování informací oběti

1. Akreditovaný subjekt má stanovena pravidla pro poskytování informací obětem o nabízených službách; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

2. Akreditovaný subjekt informuje oběť o jejích právech podle zákona o obětech trestných činů.

3. Akreditovaný subjekt informuje oběť o jejích právech jako poškozeného podle trestního řádu.

4. Akreditovaný subjekt informuje oběť o průběhu trestního řízení a o jejím postavení jako poškozeného a svědka v něm.

5. Akreditovaný subjekt informuje oběť o možnosti podat akreditovanému subjektu stížnost, není-li spokojena s poskytovanou službou.

6. Akreditovaný subjekt informuje oběť o možnosti podat Ministerstvu spravedlnosti stížnost, nedodržuje-li akreditovaný subjekt podmínky akreditace.

7. Akreditovaný subjekt informuje oběť v jazyce a formě podle zákona o obětech trestných činů.

d) Kritéria upravující postup akreditovaného subjektu před uzavřením smlouvy o účasti v restorativním programu

1. Akreditovaný subjekt má stanovena pravidla upravující jednání se zájemci o poskytnutí služby; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

2. Akreditovaný subjekt před uzavřením smlouvy se zájemcem projedná požadavky, které na službu má, a cíl, kterého by podle představ zájemce mělo být po poskytnutí služby dosaženo; poskytování služby je plánováno s ohledem na zájemcovy potřeby.

3. Akreditovaný subjekt má stanovena pravidla, jak reagovat v případě, že se v průběhu poskytování služby změní cíl, kterého chce oběť dosáhnout, či dojde k jiné podstatné změně; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

4. Akreditovaný subjekt seznámí zájemce před uzavřením smlouvy se všemi podmínkami, za nichž je služba poskytována.

5. Akreditovaný subjekt má stanovena pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytnutí služby; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

6. Akreditovaný subjekt při uzavírání smlouvy postupuje tak, aby zájemce postupu rozuměl.

e) Kritéria zabraňující střetu zájmů

1. Akreditovaný subjekt má vytvořena pravidla pro zjišťování, zda při poskytování služby nedojde ke střetu zájmů mezi jednotlivými zájemci o poskytovanou službu a oběťmi; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

2. Akreditovaný subjekt má stanovená pravidla zabráňující střetu zájmů mezi akreditovaným subjektem a oběťmi; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

f) Kritéria týkající se podávání stížností na kvalitu poskytované služby

1. Akreditovaný subjekt má stanovená pravidla pro podávání stížností; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

2. Akreditovaný subjekt podané stížnosti vyřizuje a o vyřízení vede evidenci.

3. Podání stížnosti stížnosti není obětí na újmu.

4. Akreditovaný subjekt zjišťuje spokojenost obětí s poskytovanými službami.

5. Akreditovaný subjekt přijímá na základě zjištěných skutečností potřebná opatření k odstranění nedostatků poskytovaných služeb.

g) Kritéria týkající se vedení a uchovávání dokumentace

1. Akreditovaný subjekt má stanovená pravidla pro vedení dokumentace o poskytované službě včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace a tato pravidla jsou stanovena s přihlédnutím k právu na ochranu osobnosti obětí a dalších osob; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

2. Akreditovaný subjekt má stanovená pravidla pro uchovávání dokumentace; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

3. Akreditovaný subjekt vede dokumentaci o odmítnutých zájemcích o poskytnutí služby a o důvodech odmítnutí.

4. Akreditovaný subjekt má stanoveno pravidlo, že smlouva o účasti obětí v restorativním programu musí být uzavírána písemně; akreditovaný subjekt podle tohoto pravidla postupuje.

h) Další kritéria

1. Akreditovaný subjekt informuje oběť o jiných akreditovaných subjektech poskytujících restorativní programy a o střediscích Probační a mediační služby v případě, že neposkytuje požadovaný druh služby; akreditovaný subjekt informuje oběť o dalších službách, je-li to s ohledem na její potřeby nutné.

2. Akreditovaný subjekt podporuje oběti v kontaktech s přirozeným sociálním prostředím.

2. Kritéria upravující personální zabezpečení

a) Kritéria personálního a organizačního zajištění

1. Akreditovaný subjekt má stanovenou vnitřní organizační strukturu.

2. Akreditovaný subjekt má stanoveny odpovídající kvalifikační požadavky pro jednotlivé zaměstnance.

3. Struktura a počet pracovních míst odpovídají cílům a rozsahu poskytovaných služeb.

4. Akreditovaný subjekt má stanovená vnitřní pravidla pro přijímání na pracovní místa.

5. Akreditovaný subjekt, pro kterého vykonávají činnost externisté, má stanovená pravidla pro jejich působení při poskytování služeb, díky nimž jejich působení nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb.

b) Kritéria upravující profesní rozvoj zaměstnanců

1. Akreditovaný subjekt má stanovená pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

2. Akreditovaný subjekt má stanovená pravidla pro pravidelné hodnocení odbornosti zaměstnanců, která slouží ke zjišťování jejich individuálních vzdělávacích potřeb; na základě tohoto hodnocení přijímá potřebná opatření.

3. Akreditovaný subjekt má stanoven program vzdělávání a proškolení zaměstnanců a externistů v souladu s potřebami rozvoje kvality poskytovaných služeb.

3. Kritéria upravující provozní zabezpečení

1. Akreditovaný subjekt poskytuje službu v materiálních, technických a hygienických podmínkách, které jsou přiměřené druhu poskytované služby.

2. Akreditovaný subjekt má definovány nouzové a havarijní situace a rovněž pravidla, jak v těchto situacích postupovat; o těchto pravidlech informuje i své zaměstnance.

3. Akreditovaný subjekt vede o nouzových a havarijních situacích dokumentaci.