

Ročník 2013

---



# SBÍRKA ZÁKONŮ

## ČESKÁ REPUBLIKA

---

Částka 54

Rozeslána dne 21. května 2013

Cena Kč 50,-

---

### O B S A H:

119. Vyhláška o standardech kvality poskytovaných služeb podle zákona o obětech trestných činů
120. Vyhláška, kterou se mění vyhláška č. 433/2004 Sb., kterou se stanoví druh a vzor služebních medailí bezpečnostních sborů a důvody pro jejich udělení, ve znění pozdějších předpisů
-

**119****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.

## 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 oběti i dalších osob, dodržuje povinnost mlčenlivosti a zpracovává pouze ty údaje, které jsou nezbytné 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 oběti 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, 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 zabráňující 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 zabráňující střetu zájmů mezi akreditovaným subjektem a obětí; 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 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 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 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 má stanovená 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 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 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.

## 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 oběti 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 oběti 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, 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 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 zabráňující 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 stanovena pravidla zabráňující střetu zájmů mezi akreditovaným subjektem a obětí; akreditovaný subjekt podle těchto pravidel postupuje.

f) Kritéria týkající se podávání stížností na kvalitu poskytované služby

1. Akreditovaný subjekt má stanovena 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 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 odmítnutých zájemcích o poskytnutí služby a o důvodech odmítnutí.
4. Akreditovaný subjekt má stanoveno pravidlo, že smlouva o účasti oběti 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 stanovena vnitřní pravidla pro přijímání na pracovní místa.
5. Akreditovaný subjekt, pro kterého vykonávají činnost externisté, 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 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.

## 120

## VYHLÁŠKA

ze dne 7. května 2013,

kterou se mění vyhláška č. 433/2004 Sb.,

kterou se stanoví druh a vzor služebních medailí bezpečnostních sborů a důvody pro jejich udělení,  
ve znění pozdějších předpisů

Ministerstvo vnitra v dohodě s Ministerstvem financí, Ministerstvem spravedlnosti, Bezpečnostní informační službou a Úřadem pro zahraniční styky a informace stanoví podle § 49 odst. 3 zákona č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů:

## Čl. I

Vyhláška č. 433/2004 Sb., kterou se stanoví druh a vzor služebních medailí bezpečnostních sborů a důvody pro jejich udělení, ve znění vyhlášky č. 658/2004 Sb., vyhlášky č. 97/2008 Sb. a vyhlášky č. 335/2010 Sb., se mění takto:

1. V § 1 písm. c) bodě 3 se slovo „a“ nahrazuje čárkou.

2. V § 1 se na konci písmene d) tečka nahrazuje čárkou a doplňuje se písmeno e), které zní:

„e) Generální inspekce bezpečnostních sborů

1. medaili „Za zásluhy o bezpečnost“,
2. medaili „Za věrnost“ I., II. a III. stupně.“.

3. Za § 6 se vkládá nový § 6a, který včetně nadpisu zní:

## „§ 6a

**Medaile Generální inspekce bezpečnostních sborů**

(1) Medaile „Za zásluhy o bezpečnost“ je zhotovena z pakfongové slitiny s povrchovou úpravou starostříbro, má kruhový tvar o průměru 35 mm a tloušťku 3,7 mm. Na lícové straně je po jejím obvodu nápis „GENERÁLNÍ INSPEKCE BEZPEČNOSTNÍCH SBORŮ“, uprostřed plastický znak Generální inspekce bezpečnostních sborů v růžici. Na rubové straně je v horní polovině vodorovný nápis „ZA ZÁSLUHY O BEZPEČNOST“, v dolní polovině uprostřed jsou vyobrazeny lipové ratolesti. Medaile je pohyblivým průvlečným závěsem připevněna ke zdvojené stuze široké 37 mm a dlouhé 55 mm, která má svislé pruhy v pořadí barev světle modrá, světle hnědá, světle modrá, hnědá, světle modrá, bílá, světle modrá, světle hnědá, světle modrá, ukončené připínací jehlicí. K medaili ná-

leží stužka o rozměrech 37 x 11 mm barevně shodná se stuhou.

(2) Medaile „Za věrnost“ je zhotovena z tombakové slitiny s povrchovou úpravou zlato (I. stupeň) a pozlacená, z pakfongové slitiny s povrchovou úpravou starostříbro (II. stupeň), z tombakové slitiny s povrchovou úpravou starobronz (III. stupeň). Má kruhový tvar o průměru 35 mm a tloušťku 3,7 mm. Na lícové straně je po jejím obvodu nápis „GENERÁLNÍ INSPEKCE BEZPEČNOSTNÍCH SBORŮ“, uprostřed plastický znak Generální inspekce bezpečnostních sborů v růžici. Na rubové straně je v horní polovině vodorovný nápis „ZA VĚRNOST“, v dolní polovině uprostřed jsou vyobrazeny lipové ratolesti. Medaile je pohyblivým průvlečným závěsem připevněna ke zdvojené stuze široké 37 mm a dlouhé 55 mm, která má svislé pruhy v pořadí barev u I. stupně – světle hnědá, bílá, světle modrá, hnědá, světle modrá, bílá, světle hnědá, u II. stupně – světle hnědá, bílá, světle modrá, hnědá, bílá, hnědá, světle modrá, bílá, světle hnědá, u III. stupně – světle hnědá, bílá, světle modrá, hnědá, světle modrá, hnědá, světle modrá, hnědá, světle modrá, bílá, světle hnědá, ukončené připínací jehlicí. K medaili náleží stužka o rozměrech 37 x 11 mm barevně shodná se stuhou.

(3) Vzor medailí Generální inspekce bezpečnostních sborů je uveden v příloze č. 6.“.

4. V § 8 odst. 1 písm. c) bodě 2 se slovo „a“ nahrazuje čárkou.

5. V § 8 se doplňuje odstavce 5, který zní:

„(5) Příslušníkovi Generální inspekce bezpečnostních sborů se udělí za

- a) splnění zvláště významného služebního úkolu medaile „Za zásluhy o bezpečnost“,
- b) účelem ocenění příkladného plnění služebních povinností ve spojení s dobou trvání služebního poměru v délce
  1. 30 let medaile „Za věrnost“ I. stupně,
  2. 20 let medaile „Za věrnost“ II. stupně,
  3. 10 let medaile „Za věrnost“ III. stupně.“.

6. Příloha č. 6 zní:

„Příloha č. 6 k vyhlášce č. 433/2004 Sb.

### Vzor medailí Generální inspekce bezpečnostních sborů

Medaile „Za zásluhy o bezpečnost“



## Medaile „Za věrnost“



Čl. II  
Účinnost

Tato vyhláška nabývá účinnosti dnem jejího vyhlášení.

Ministr:  
**Kubice** v. r.









**Vydává a tiskne:** Tiskárna Ministerstva vnitra, p. o., Bartůňkova 4, pošt. schr. 10, 149 01 Praha 415, telefon: 272 927 011, fax: 974 887 395 – **Redakce:** Ministerstvo vnitra, nám. Hrdinů 1634/3, pošt. schr. 155/SB, 140 21 Praha 4, telefon: 974 817 289, fax: 974 816 871 – **Administrace:** písemné objednávky předplatného, změny adres a počtu odebíraných výtisků – MORAVIAPRESS, a. s., U Póny 3061, 690 02 Břeclav, tel.: 516 205 175, e-mail: sbirky@moraviapress.cz. Objednávky ve Slovenské republice přijímá a titul distribuuje Magnet-Press Slovakia, s. r. o., Teslova 12, 821 02 Bratislava, tel.: 00421 2 44 45 46 28, fax: 00421 2 44 45 46 27. **Roční předplatné** se stanovuje za dodávku kompletního ročníku včetně rejstříku z předcházejícího roku a je od předplatitelů vybíráno formou záloh ve výši oznámené ve Sbírce zákonů. Závěrečné vyúčtování se provádí po dodání kompletního ročníku na základě počtu skutečně vydaných částek (první záloha na rok 2013 činí 6 000,- Kč) – Vychází podle potřeby – **Distribuce:** MORAVIAPRESS, a. s., U Póny 3061, 690 02 Břeclav, celoroční předplatné a objednávky jednotlivých částek (dobírky) – 516 205 175, objednávkovo-knihkupci – 516 205 175, e-mail – sbirky@moraviapress.cz, zelená linka – 800 100 314. **Internetová prodejna:** www.sbirkyzakonu.cz – **Drobný prodej** – **Brno:** Ing. Jiří Hrazdil, Vranovská 16, SEVT, a. s., Česká 14; **České Budějovice:** SEVT, a. s., Česká 3, tel.: 387 319 045; **Čeb:** EFREX, s. r. o., Karlova 31; **Chomutov:** DDD Knihkupectví – Antikvariát, Ruská 85; **Kadaň:** Knihařství – Příbíkova, J. Švermy 14; **Liberec:** Podještědské knihkupectví, Moskevská 28; **Olomouc:** Zdeněk Chumchal – Knihkupectví Tycho, Ostružnická 3; **Ostrava:** LIBREX, Nádražní 14; **Otrokovice:** Ing. Kučerík, Jungmannova 1165; **Pardubice:** ABONO s. r. o., Sportovců 1121, LEJHANEC, s. r. o., třída Míru 65; **Plzeň:** Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, nám. Českých bratří 8; **Praha 3:** Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, K Červenému dvoru 24; **Praha 4:** Tiskárna Ministerstva vnitra, Bartůňkova 4; **Praha 6:** PERIODIKA, Komornická 6; **Praha 9:** Abonentní tiskový servis-Ing. Urban, Jablonecká 362, po-pá 7-12 hod., tel.: 286 888 382, e-mail: tiskovy.servis@top-dodavatel.cz, DOVOZ TISKU SUWECO CZ, Klečáková 347; **Praha 10:** BMSS START, s. r. o., Vinohradská 190, MONITOR CZ, s. r. o., Třebohostická 5, tel.: 283 872 605; **Přerov:** Jana Honková-YAHO-i-centrum, Komenského 38; **Ústí nad Labem:** PNS Grosso s. r. o., Havířská 327, tel.: 475 259 032, fax: 475 259 029; **Zábřeh:** Mgr. Ivana Patková, Žižkova 45; **Zátec:** Jindřich Procházka, Bezděkov 89 – Vazby Sbírek, tel.: 415 712 904. **Distribuční podmínky předplatného:** jednotlivé částky jsou expedovány neprodleně po dodání z tiskárny. Objednávky nového předplatného jsou vyřizovány do 15 dnů a pravidelné dodávky jsou zahajovány od nejbližší částky po ověření úhrady předplatného nebo jeho zálohy. Částky vyšlé v době od zaevídování předplatného do jeho úhrady jsou doposílány jednorázově. Změny adres a počtu odebíraných výtisků jsou prováděny do 15 dnů. **Reklamace:** informace na tel. čísle 516 205 175. V písemném styku vždy uvádějte IČO (právnícká osoba), rodné číslo (fyzická osoba). **Podávání novinových zásilek** povoleno Českou poštou, s. p., Odštěpný závod Jižní Morava Ředitelství v Brně č. j. P/2-4463/95 ze dne 8. 11. 1995.