

# Омбудсмен, або громадський захисник прав: що він робить, а що — ні?



Funded through ELA Translation Facility for Information

Ми пояснимо, у чому омбудсмен може вам допомогти, а в чому — ні. Ми опишемо, до яких органів влади ви можете подати скаргу. Ми розповімо, як діє омбудсмен і що він може зробити, якщо виявить помилку органу влади. Ви дізнаєтесь, що можна зробити, перш ніж писати омбудсмену, а також як йому написати.

Брошюри омбудсмена можна знайти на [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) в розділі [«Я знаю, що робити в моїй життєвій ситуації»](#).



## У чому мені може допомогти омбудсмен? Що він робить?

**Ми перевіряємо дії органів влади**, якщо ви вважаєте, що вони поводяться з вами некоректно. Наприклад, якщо вам не подобається, як діє орган влади, ви не згодні з його рішенням; орган влади не діє, хоча повинен; вас не запросили як участника провадження, чиновник поводиться з вами неналежним чином тощо. Детальніше в цій брошури та на сайті [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz): [У мене проблема з органом влади або державною установою](#) | [Соціальне забезпечення](#) | [Сім'я, охорона здоров'я та праця](#) | [Будівельні норми](#) | [Правосуддя, міграція, фінанси](#) | [Громадський порядок](#).

**Ми захищаємо людей від поганого поводження в закладах** (в'язниці, лікарні, будинки для літніх людей, дитячі будинки тощо) шляхом систематичного відвідування цих закладів. Подробиці в брошури [Захист прав людей, позбавлених волі](#) та на нашому вебсайті: [Погане поводження з особами, позбавленими волі](#) або [Нагляд за обмеженням особистої свободи](#).

**Ми допомагаємо людям, які зазнають дискримінації** за ознакою раси, етнічного походження або національності, статі, віку, інвалідності, сексуальної орієнтації, релігії, віросповідання або світогляду. Подробиці в брошури [Дискримінація](#) та на нашому вебсайті: [Я відчуваю дискримінацію](#) або [Рівне ставлення та дискримінація](#).

**Ми стежимо за процесом депортациї іноземців** із Чеської Республіки.

**Ми стежимо за дотриманням прав людей з інвалідністю.** Детальніше на нашому вебсайті: [Я стикаюся з проблемами через свою інвалідність](#) або [Моніторинг прав людей з інвалідністю](#).

**Ми допомагаємо громадянам Європейського Союзу**, які зазнають дискримінації через своє національне громадянство. Детальніше в брошури [Громадяни ЄС](#) та на нашому вебсайті: [Я громадянин Європейського Союзу](#).

**Ми стежимо за дотриманням основних прав і свобод та сприяємо їх реалізації.**



## У чому омбудсмен не може мені допомогти?

Ми не можемо допомогти вам у ваших **приватних спорах**. Наприклад, у спорах

- з іншими людьми або компаніями, такими як суперечки між сусідами, суперечки між працівниками та роботодавцями або спори з компаніями (позики, договори купівлі-продажу, договори про постачання енергії, договори з телефонними операторами, договори страхування тощо);
- із постачальниками соціальних або медичних послуг, наприклад, у спорі з будинком для літніх людей або лікарнею.

**Ми не можемо вирішувати ці спори, представляти вас або надавати вам юридичні консультації.**

**Ми також** не можемо допомогти вам у **кримінальному провадженні**.



## На які органи влади або установи я можу подати скаргу до омбудсмена?

**Ви можете написати нам з приводу більшості установ:**

- міністерства;
- регіональні органи влади;
- муніципальні органи влади (будівельні департаменти, департаменти з питань правопорушень, дорожні адміністративні департаменти, департаменти з питань підприємницької діяльності, органи соціально-правового захисту дітей);
- система соціального забезпечення;
- служба зайнятості;
- інспекції з питань праці;
- кадастрові органи;
- фінансові органи;
- дитячі будинки та виховні установи;
- пенітенціарна служба Чеської Республіки
- та багато інших.**



## Чому іноді я можу скаржитися на деякі органи влади, а іноді ні?

### Муніципалітети та регіони



**Ми можемо перевірити їхні дії, якщо вони діють від імені держави** — приймають рішення про ваші права та обов'язки (це називається **державне управління** або **делеговані повноваження**).

Наприклад, при виконанні функцій будівельного органу, органу соціального та правового захисту дітей, дорожнього органу, державного опікуна тощо.



**Ми не можемо перевірити їхні дії, якщо вони діють самостійно** (це називається **самоуправлінням** або **самостійними повноваженнями**).

Наприклад, при виділенні муніципального житла, затвердженні планів землекористування або продажу нерухомості.

Детальніше в брошурі [Муніципалітети](#).



**Ми можемо** розглянути справу, якщо ви вважаєте, що громада, регіон або їхні установи **дискримінували вас**. Наприклад, при розподілі муніципальних квартир. Детальніше в брошурі [Дискримінація](#).

## Суди, прокуратура та судові пристави



**Ми не маємо** права втрутатися в судові процеси, розслідування кримінальних злочинів поліцією або прокуратурою, а також в діяльність судових виконавців.

*Ви не можете оскаржити рішення суду до омбудсмена.*

*Омбудсмен не може розглядати скарги щодо порушення або непорушення кримінального провадження, а також щодо перебігу розслідування кримінального правопорушення.*



Ми можемо перевіряти скарги на **суди та прокуратуру**, якщо вони самі розслідують скарги на **затримки в провадженні, на неналежну поведінку** працівників судів та прокуратури або якщо вони розглядають **запити про надання інформації**.

Детальніше в брошурі [Суди](#).



Ми можемо перевірити дії **поліції**, якщо вона розглядала адміністративне правопорушення, погано поводилася з вами в камері попереднього ув'язнення тощо.

Детальніше в брошурі [Поліція](#).



Ми можемо перевірити, як скаргу на судового виконавця розглянув голова суду або **Міністерство юстиції**.

Детальніше в брошурі [Виконавче провадження](#).



**На які органи влади я не можу скаржитися омбудсмену?**

## Ми не можемо розглядати скарги на:

- парламент;
- уряд;
- президента;
- вищий контрольно-ревізійний орган;
- розвідувальні служби;
- генеральну інспекцію сил безпеки;
- зарубіжні органи.



**Як омбудсмен оцінює дії та рішення органів влади?**

Ми досліджуємо, чи діяла влада **відповідно до права** (законів, постанов, судових рішень тощо) та відповідно до **принципів «належного управління»**. [Належне управління](#) означає, що орган влади дбає про те, щоб його дії не були непропорційними, свавільними, навмисними, ухильними або надмірно тривалими. Належне управління також означає, що чиновники не відмовляють вам у наданні інформації, не дискримінують вас і не допускають помилок у документах.



## Що робить омбудсмен, коли виявляє порушення?



**Ми попросимо держорган віправити** своє рішення, дії, поведінку або бездіяльність.



**Ми не можемо приймати рішення від імені держоргану, а також не можемо змінити або скасувати його рішення.** Це має зробити сама установа або вища установа. Ми також не можемо покарати чиновників, які допустили помилки.



## Як омбудсмен діє, коли виявляє помилку?



**Ми напишемо вам і до відповідного органу та пояснимо, в чому держорган допустив помилку.**

Ми закличемо державний орган надати відповідь протягом 30 днів. Держорган може захищатися.



**Держорган може не відповісти нам, відповісти непереконливо або повідомити, що не погоджується з нашим висновком.**



**Ми можемо запропонувати держоргану, як віправити помилку.**



**Держорган може нічого не зняти жодних заходів або написати нам, що помилку не віправить.**



**Ми можемо написати про такий випадок до вищого органу або поінформувати громадськість.**



Держорган повідомить нас, що помилку було віправлено або що він працює над її віправленням. Якщо ми задоволені виконаним або виконувані віправленням, ми напишемо про це вам і держоргану.



## Чи потрібно щось зробити, перш ніж писати омбудсмену?

Так. Спочатку ви повинні самостійно звернутися до **органу**, на який ви скаржитеся, **щоб він розглянув вашу справу або віправив ситуацію**.



## Що я повинен написати омбудсмену й надіслати йому, щоб він міг розглянути мою справу?

### Напишіть нам

- **Ім'я, прізвище та місце проживання. Телефон та електронна пошта** також допоможуть нам діяти якомога швидше.
- Якщо ви є **юридичною особою**, вкажіть назву, зареєстровану адресу та ім'я особи, уповноваженої діяти від вашого імені.
- **Через дії якої установи** або організації ви пишете? На кого ви скаржитеся? (Ви можете вказати, з ким ви спілкувалися в установі).
- **Що пішло не так? На що ви скаржитеся?**
- **Чого ви хочете досягти?** Що ви вважаєте найкращим рішенням?
- **Що ви зробили до цього часу** — як ви себе захищали? Як це вирішилося?

### Будь ласка, прикріпіть

- копію **рішення**, якщо орган влади видав якесь рішення у вашій справі; ви можете додати **копії ваших листів до органу влади** або **копії інших важливих документів**; якщо ви надішлете оригінали, ми повернемо їх вам;
- **довіреність**, якщо ви пишете у справі когось іншого.



## Що робити, якщо я щось забуду?

Не хвилюйтесь: **якщо ми виявимо, що нам чогось не вистачає, ми попросимо вас про це.**



## Коли омбудсмен не може розглядати мою справу?

Ми не можемо займатися вашою справою, якщо вона стосується

- **речей, які ми не можемо розглядати** (дивіться початок документу — [що робить омбудсмен і що не робить](#));
- **установи або інституції, які ми не можемо перевіряти** ([дивіться вище](#) на окремі установи);
- **когось іншого**, а не вас, а ви не надали довіреність на представництво.



## Коли омбудсмен не зобов'язаний займатися моєю справою?

- **Ви не повідомили нам важливу інформацію і не надіслали необхідні документи**, хоча ми просили вас про це.
- **Ми вважаємо дії держоргану правильними** (у такому випадку ми вам це пояснимо в доступній формі).
- Вже минуло **понад рік** із моменту останньої події, яка сталася у вашій справі.
- Ваша справа розглядається в **суді** або вже вирішена.
- Ви вже звернулися до омбудсмена з цього питання, і з того часу **нічого нового** не сталося.



Як я можу звернутися до омбудсмена?



Надішліть **листа**. Ви можете завантажити та заповнити форму на сайті [www.ochrance.cz/podejte-stiznost](http://www.ochrance.cz/podejte-stiznost).



Надішліть нам **електронний лист** на [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz).

Заповніть **онлайн-форму** на [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) → Онлайн.

Надішліть повідомлення на нашу електронну адресу **або на адресу електронної скриньки даних jz5adky**.



**Завітайте до офісу омбудсмена** за адресою Údolní 39, Brno, по понеділках та середах з 8:00 до 16:00 год. Ми оформимо запит разом з вами (однак не вирішимо це відразу).