

Ombudsman

aneb veřejný ochránce práv:

co dělá a co ne?



Vysvětlíme, s čím Vám ombudsman může pomoci a s čím ne. Popíšeme, na které úřady si u něj můžete stěžovat. Přiblížíme, jak ombudsman postupuje a co může dělat, když zjistí chybu úřadu. Dozvíte se, co byste mohli udělat, než napíšete ombudsmanovi, i to, jak mu napsat.

Letáky ombudsmana najdete na www.ochrance.cz v části [Nevím si rady se svou životní situací](#).



S čím mi ombudsman může pomoci? Co dělá?

Prověřujeme postup úřadů, pokud si myslíte, že s Vámi nejednají správně. *Třeba když se Vám nelíbí, jak úřad postupuje, nesouhlasíte s jeho rozhodnutím, úřad nejedná, ačkoliv by měl, nepřizvali Vás jako účastníka řízení, úředník se k Vám chová nevhodně a podobně.* Více v tomto letáku a na www.ochrance.cz: [Mám problém s úřadem nebo státní institucí](#) | [Sociální zabezpečení](#) | [Rodina, zdravotnictví a práce](#) | [Stavební řád](#) | [Justice, migrace, finance](#) | [Veřejný pořádek](#).

Chráníme lidi před špatným zacházením v zařízeních (věznice, nemocnice, domovy pro seniory, dětské domovy a další) tím, že zařízení systematicky navštěvujeme. Podrobnosti jsou v letáku [Ochrana lidí omezených na svobodě](#) a na našem webu: [Špatně zacházejí s lidmi omezenými na svobodě](#) nebo [Dohled nad omezováním osobní svobody](#).

Pomáháme lidem diskriminovaným z důvodu rasy, etnického původu nebo národnosti, pohlaví, věku, zdravotního postižení, sexuální orientace, náboženství, víry nebo světového názoru. Podrobnosti v letáku [Diskriminace](#) a na našem webu: [Cítím se být diskriminován](#) nebo [Rovné zacházení a diskriminace](#).

Sledujeme průběh vyhoštění cizinců z České republiky.

Sledujeme dodržování práv lidí s postižením. Více na našem webu: [Potýkám se s problémy kvůli svému postižení](#) nebo [Monitorování práv lidí s postižením](#).

Pomáháme občanům Evropské unie diskriminovaným kvůli státní příslušnosti. Více v letáku [Občané EU](#) a na našem webu: [Jsem občan Evropské unie](#).

Sledujeme a prosazujeme naplňování základních práv a svobod.



S čím mi ombudsman nepomůže?

Nemůžeme Vám pomoci ve Vašich **soukromých sporech**. Například ve sporech

- s jinými lidmi nebo firmami, jako jsou spory mezi sousedy, spory mezi zaměstnanci a zaměstnavateli nebo spory s firmami (půjčky, kupní smlouvy, smlouvy o dodávkách energií, smlouvy s telefonními operátory, smlouvy o pojištění a podobně),
- s poskytovateli sociálních nebo zdravotních služeb, tedy třeba ve sporu s domovem pro seniory nebo s nemocnicí.

Tyto spory nemůžeme rozhodovat, zastupovat Vás, ani Vám poskytnout právní poradenství.

Nemůžeme Vám pomoci ani v trestním řízení.



Na které úřady nebo zařízení si u ombudsmana mohu stěžovat?

Můžete nám napsat kvůli většině úřadů:

- ministerstva
 - krajské úřady
 - obecní úřady (stavební úřady, přestupkové orgány, silniční správní úřady, živnostenské úřady, orgány sociálně-právní ochrany dětí)
 - správy sociálního zabezpečení
 - úřady práce
 - inspektoráty práce
 - katastrální úřady
 - finanční úřady
 - dětské domovy a výchovné ústavy
 - Vězeňská služba ČR
- a mnoho dalších**



Jak to, že si na některé úřady někdy stěžovat mohu a jindy ne?

Obce a kraje



Jejich postup **můžeme** prověřit, **pokud jednají jménem státu** – rozhodují o Vašich právech a povinnostech (říká se tomu *státní správa* nebo *přenesená působnost*).

Například když jednají jako stavební úřad, orgán sociálně-právní ochrany dětí, silniční úřad, veřejný opatrovník atd.



Jejich postup **nemůžeme** prověřit, **pokud jednají samy za sebe** (říká se tomu *samospráva* nebo *samostatná působnost*).

Například při přidělování obecních bytů, schvalování územních plánů nebo prodeji majetku.

Více v letáku [Obce](#).



Můžeme věc posoudit, **pokud cítíte, že Vás obec, kraj nebo jejich zařízení diskriminovaly**.

Například při přidělování obecních bytů. Více v letáku [Diskriminace](#).

Soudy, státní zastupitelství a soudní exekutoři



Nesmíme zasahovat do soudních řízení, do vyšetřování trestných činů policií nebo státním zastupitelstvím ani **do postupu soudních exekutorů**.

Proti rozhodnutí soudu se nemůžete odvolat k ombudsmanovi.

Ombudsman nesmí řešit stížnosti na zahájení či nezahájení trestního řízení, a ani na průběh vyšetřování trestného činu.



Můžeme prověřit stížnosti na **soudy a státní zastupitelství**, pokud samy prošetřují stížnosti na **průtahy v řízení, na nevhodné chování** zaměstnanců soudů a státních zastupitelství nebo pokud vyřizují **žádosti o informace**.

Více v letáku [Soudy](#).



Můžeme prověřit jednání **policie**, pokud řešila přestupek, špatně s Vámi zacházela v cele předběžného zadržení a podobně.

Více v letáku [Policie](#).



Můžeme prověřit, **jak stížnost na soudního exekutora vyřídil předseda soudu nebo Ministerstvo spravedlnosti**.

Více v letáku [Exekuce](#).

Na které úřady si u ombudsmana nemohu stěžovat?



Nemůžeme se zabývat stížnostmi na:

- Parlament
- vládu
- prezidenta
- Nejvyšší kontrolní úřad
- zpravodajské služby
- Generální inspekci bezpečnostních sborů
- zahraniční úřady

Jak ombudsman hodnotí postup a rozhodování úřadů?

Zkoumáme, jestli úřad jednal **podle práva** (zákonů, vyhlášek, rozhodnutí soudu atd.) a podle **zásad „dobré správy“**. Dobrá správa znamená, že úřad dbá na to, aby jeho jednání nebylo nepřiměřené, svévolné, účelové, vyhýbavé nebo nepřiměřeně dlouhé. Dobrá správa také například znamená, že Vám úředníci neodpírají informace, nediskriminují Vás nebo nemají chyby ve spise.

Co ombudsman udělá, když najde chybu?

-  **Požádáme úřad, aby napravil** své rozhodnutí, postup, jednání nebo nečinnost.
-  **Nemůžeme za úřad rozhodnout ani jeho rozhodnutí měnit nebo rušit.** To musí udělat úřad sám nebo nadřízený úřad. Nemůžeme ani potrestat úředníky, kteří udělali chybu.



Jak ombudsman postupuje, když najde chybu?



Napišeme Vám i úřadu a vysvětlíme, v čem úřad udělal chybu.

Vyzveme úřad, aby se do 30 dnů vyjádřil. Úřad se může hájit.



Úřad nám **neodpoví** nebo **odpoví nepřesvědčivě** nebo nám sdělí, že s naším závěrem **nesouhlasí**.



Můžeme úřadu navrhnout, **jak by měl chybu napravit**.



Úřad **nedělá nic** nebo nám napíše, že chybu nenapraví.



Můžeme o případu **napsat nadřízenému úřadu** nebo **informovat veřejnost**.



Úřad nám sdělí, že svoji **chybu napravil** nebo že na nápravě pracuje.

Pokud jsme s provedenou či prováděnou nápravou spokojeni, napíšeme o tom Vám i úřadu.



Musím něco udělat, než napíšu ombudsmanovi?

Ano. Musíte nejprve **sami žádat úřad**, na který si stěžujete, **aby Vaši věc řešil nebo napravil**.



Co mám ombudsmanovi napsat a poslat, aby se mou věcí mohl zabývat?

Napište nám

- **jméno, příjmení a bydliště.** Pomůže nám i **telefon a e-mail**, abychom mohli jednat co nejrychleji.
- Pokud jste **právnícká osoba**, napište název, sídlo a jméno osoby oprávněné za Vás jednat.
- **Kvůli kterému úřadu** nebo zařízení píšete? Na koho si stěžujete? (Můžete uvést, s kým jste na úřadu jednali.)
- **Co se stalo špatně? Na co si stěžujete?**
- **Čeho chcete dosáhnout?** Co považujete za nejlepší řešení?
- **Co jste dosud sami udělali** – jak jste se bránili? Jak to dopadlo?

Přiložte

- kopii **rozhodnutí**, pokud úřad ve Vaší věci nějaké vydal; můžete přiložit **kopie Vašich dopisů s úřadem**, případně **kopie jiných důležitých písemností**; když pošlete originály, vrátíme Vám je,
- **plnou moc**, pokud píšete kvůli někomu jinému.



Co když na něco zapomenou?

Nemějte obavy, **kdybychom zjistili, že nám něco chybí, požádáme Vás o to.**



Kdy se ombudsman nemůže zabývat mou věcí?

Vaší věci se **nemůžeme** zabývat, pokud se týká

- **věci, kterou nemůžeme šetřit** (podívejte se na začátek – [co ombudsman dělá](#) a [co ne](#)),
- **úřadu nebo instituce, které nemůžeme šetřit** ([podívejte se výše](#) na jednotlivé úřady),
- **někoho jiného** než Vás a nedoložili jste plnou moc k zastupování.



Kdy se ombudsman nemusí zabývat mým případem?

- **Nesdělili jste** nám důležité informace a **neposlali** potřebné dokumenty, i když jsme Vás o to požádali.
- **Postup úřadu považujeme za správný** (v takovém případě Vám to srozumitelně vysvětlíme).
- Je to **více než rok** od poslední události, která se ve Vaší věci stala.
- Vaši věc projednává **soud** nebo již rozhodl.
- Už jste se na ombudsmana v této věci obrátili a od té doby se nestalo **nic nového**.



Jak se na ombudsmana mohu obrátit?



Pošlete **dopis**. Můžete si stáhnout a vyplnit [formulář](#) na www.ochrance.cz/podejte-stiznost.



Napište nám **e-mail** na podatelna@ochrance.cz.

Vyplňte **on-line formulář** na www.ochrance.cz → [On-line](#).

Pošlete zprávu do naší **datové schránky** jz5adky.



Navštivte kancelář ombudsmana na adrese Údolní 39, Brno, v pondělky a středy od 8:00 do 16:00 hod. Sepíšeme to s Vámi (nevyřešíme to hned).