

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



ombudsman  
Public Defender of Rights



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 дізнаєтеся, що можна зробити, перш ніж писати омбудсмену, а також як йому написати.

Брошури омбудсмена можна знайти на [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) в розділі [«Я не 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 поведуться 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 учасника провадження, чиновник поводить з вами неналежним чином тощо. Детальніше в цій брошурі 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. Подобиці в брошурі [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. Подобиці в брошурі [Дискримінація](#) та на нашому вебсайті: [Я відчуваю дискримінацію](#) або [Рівне ставлення та дискримінація](#).

**Ми стежимо за процесом депортації 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 брошурі [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;   | ▪ інспекції з питань праці;               |
| ▪ регіональні органи влади;   | ▪ кадастрові органи;                      |
| ▪ муніципальні органи влади (будівельні департаменти, департаменти з питань правопорушень, дорожні адміністративні департаменти, департаменти з питань підприємницької діяльності, органи соціально-правового захисту дітей); | ▪ фінансові органи;                       |
| ▪ система соціального забезпечення;   | ▪ дитячі будинки та виховні установи;     |
| ▪ служба зайнятості;  | ▪ 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 втручатися 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 поводитися 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 виправити 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 заклинемо 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 виправити помилку.



Держорган може нічого не вжити жодних заходів або написати нам, що помилку не виправить.



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



Держорган повідомить нас що помилку було виправлено або що він працює над її виправлення

Якщо ми задоволені виконаним або виконуваним виправленням, 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 скажете, щоб він розглянув вашу справу або виправив 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 хвилюйтеся: **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).