

Zpravodaj ombudsmana a dětského ombudsmana

6/2025

Úvodní slovo

Milé čtenářky, milí čtenáři,

zpravodaj, který máte před sebou, znovu ukazuje, jak konkrétní pochybení veřejné správy dopadají na každodenní život lidí – a že má smysl se jim bránit. V uplynulém období jsme se zastali jednotlivců vůči nepřiměřeným sankcím, zbytečné byrokracie, necitlivému jednání úřadů i diskriminačním pravidlům. Naše zásahy vedly nejen k nápravě v jednotlivých případech, ale také ke změnám postupů, které mohou pomoci i dalším lidem v podobné situaci.

Dosáhli jsme například zrušení nezákonné pokuty uložené Policií ČR, která adresátovi výzvy neposkytla dostatek času ke splnění povinnosti. Připomněli jsme, že lhůta nemůže běžet dříve, než je výzva považována za doručenou, a že i orgány veřejné moci musí respektovat základní procesní pravidla. V jiném případě jsme pomohli invalidnímu důchodci z Ukrajiny domoci se odškodenění za chybný postup úřadu práce, který bez vážných důvodů zpochybnil zahraniční doklad o zdravotním postižení.

Věnovali jsme se také otázkám slušnosti, profesionality a respektu v jednání úřadů s lidmi. Upozornili jsme na nutnost zvládat komunikaci s náročnými klienty, chránit práva rodičů na informace o dětech a zajistit, aby stížnosti na lékaře byly posuzovány skutečně nezávisle. Opakovaně jsme zdůraznili, že úřady nemají po lidech požadovat údaje, které už samy mají k dispozici, a že zbytečné papírování podkopává důvěru ve veřejnou správu.

Významnou část naší práce tvoří také ochrana práv lidí s postižením. Radili jsme v diskriminačních věcech týkajících se škol, parkování i sociálních služeb a zapojili jsme se do mezinárodního přezkumu situace v České republice. Současně pokračujeme v návštěvách zařízení, kde jsou lidé omezeni na svobodě nebo závislí na péči, a připravujeme se na novou monitorovací roli v oblasti azylu a migrace. I tentokrát zpravodaj ukazuje, že důsledná ochrana práv není abstraktní princip, ale každodenní práce s konkrétními dopady.

Tým Kanceláře veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí

Pomohli jsme napravit chybu úřadu

Zbytečné papírování? Úřad si říkal o údaje, které už dávno měl (sp. zn. [2397/2024/VOP](#))

Úřad by neměl nutit poplatníky k oznamování údajů, které už sám má automatizovaně k dispozici ve svých evidencích.

Město zavedlo osvobození od placení místního poplatku ze psů pro osoby starší 70 let. Žena, která se na nás obrátila, splňovala věkovou podmínu, přesto jí úřad odmítl osvobození přiznat. Odmítnutí vysvětlil tím, že včas neohlásila svůj věk. Stejně postupoval i v dalších případech.

Upozornili jsme, že tento postup nedává smysl. Úřad musí znát věk poplatníků, pokud poplatek spravuje, a neměl by po lidech žádat informace, které už má. Takový požadavek zbytečně narušuje důvěru v rozumný a ohleduplný výkon veřejné správy. Po našem opakovaném upozornění úřad ustoupil a přiznal osvobození všem poplatníkům, kteří dovršili nejméně 70 let.

Dosáhli jsme zrušení nezákonné pokuty uložené policií (sp. zn. [1634/2025/VOP](#))

Policie ČR musí dát adresátovi výzvy dostatek času na splnění povinnosti. Lhůta nemůže běžet dříve, než je výzva považována za doručenou.

Policie ČR vyzvala provozovatele ubytovacího zařízení, aby předložil domovní knihu. Výzvu poslala do datové schránky. Za doručenou ji považovala 19. 11. 2024, ale už na následující den stanovila termín, kdy se měl provozovatel s knihou dostavit na služebnu. Provozovatel se o výzvě dozvěděl až později a požadavek proto nesplnil. Policie mu za to ve správném řízení uložila pokutu.

S postupem policie jsme nesouhlasili a obrátili jsme se na Policejní prezidium. Upozornili jsme, že provozovatel neměl dostatečný časový předstih ke splnění povinnosti. Nadřízený orgán nám dal za pravdu a rozhodnutí o pokutě zrušil.

Po našem zásahu úřad zlepšil komunikaci s náročnými klienty (sp. zn. [3671/2025/VOP](#))

Otec chtěl nahlédnout do spisu OSPOD ve věci svého syna. Přišel na úřad pod silným tlakem probíhajícího soudního řízení. Když mu úřad odmítl zpřístupnit spis, došlo ke konfliktu mezi ním a tajemníkem úřadu. Oba muži byli agresivní a podle předložené audionahrávky přešli až k vulgárním projevům. Tajemník vystupoval stroze a zbytečně konfrontačně, čímž přispěl k vyhrocení situace.

Zohlednili jsme dlouhodobě náročnou komunikaci s otcem dítěte i jeho silné emoční vypětí. Vyhodnotili jsme, že tajemník úřadu nejednal dostatečně zdvořile a nepřispěl ke zklidnění situace, přestože byl povinen zachovat profesionální přístup i při jednání s náročným klientem.

Vedení úřadu na závěry reagovalo motivačním pohovorem s tajemníkem, sjednocením pravidel komunikace a zvážením dalšího školení zaměstnanců pro zvládání vyhrocených situací.

Dosáhli jsme odškodnění invalidního důchodce z Ukrajiny (sp. zn. [6103/2024/VOP](#))

Úřad práce může zpochybnit zahraniční doklad o zdravotním postižení jen tehdy, pokud má vážné důvody domnívat se, že jde o padělek.

Muž z Ukrajiny, který je držitel dočasné ochrany, doložil k žádosti o humanitární dávku kopii potvrzení o své invaliditě. Úřad práce doklad nejprve uznal a vyplácel mu vyšší dávku. Později však jeho pravost zpochybnil. Uvedl, že fotografie na dokladu má nestejné barvy a že obličej

muže částečně zakrývá rozpité razítko. Přestože se kopie shodovala s originálem, odkázal muže na posouzení zdravotního stavu podle českých předpisů. Podle nich už muž osobou se zdravotním postižením nebyl, a úřad mu proto snížil dávku.

Upozornili jsme úřad práce, že měl pravost dokladu ověřit u ukrajinských orgánů. Důvody pro jeho zpochybňení jsme nepovažovali za přesvědčivé. Úřad uznal chybu a dávku znovu zvýšil. Ministerstvo práce a sociálních věcí muži doplatilo částku jako náhradu škody za chybný postup úřadu práce.

Zajistili jsme nezávislý přezkum stížnosti na lékaře (sp. zn. [2726/2024/VOP](#))

Žena si stěžovala krajskému úřadu na agresivní jednání svého lékaře a na to, jak reagoval na její námitky. Krajský úřad se její stížností nezabýval a postoupil ji k vyřízení České lékařské komoře. Podle něj se stížnost týká pouze neetického chování lékaře.

Na krajský úřad i na komoru se lze obrátit nezávisle na sobě. Tím, že krajský úřad stížnost nevyřídil a jen ji postoupil komoře, ženu ochudil o další nezávislé posouzení. Vyřizování stížnosti komorou nevylučuje, aby se věcí zabýval také krajský úřad.

Krajský úřad uznal své pochybení a stížnost vyřídil. Dokonce dal za pravdu stěžovatelce a lékaře písemně upozornil na jeho nevhodné jednání.

Monitorujeme práva lidí s postižením

Podali jsme vyjádření k mezinárodní stížnosti na Česko a potvrdili vážný nedostatek služeb pro lidi s postižením (sp. zn. [20/2025/SZD](#))

Mezinárodní organizace Autism-Europe podala u Evropského výboru pro sociální práva stížnost na Českou republiku kvůli nedostatku vhodných sociálních služeb. Upozorňuje, že lidé s postižením často nemají přístup ke komunitním službám. Týká se to zejména lidí s autismem nebo s chováním náročným na péči. Zajištění vhodných služeb by jim přitom umožnilo žít důstojný život ve společnosti.

Jako monitorovací orgán Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením jsme se rozhodli na stížnost reagovat a Evropskému výboru poskytnout vyjádření. V něm jsme shrnuli výsledky našich výzkumů, šetření a dalších výstupů, které dlouhodobě ukazují na stejný problém: stát sice přijímá dílčí opatření, ale nepřichází se systémovými kroky, které by reálně zvýšily dostupnost a kvalitu vhodných sociálních služeb. Upozornili jsme, že veřejné finance i nadále směřují především do velkých ústavních zařízení, což je v rozporu s Úmluvou.

Výbor nyní posoudí, zda k porušení Evropské sociální charty skutečně dochází.

Radili jsme v diskriminačních věcech

Upozornili jsme na diskriminační pravidla města týkající se vyhrazeného parkování (sp. zn. [1779/2025/VOP](#))

Souhlas se zřízením vyhrazeného parkování pro lidi s postižením nemůže město paušálne omezit pouze na držitele průkazu ZTP/P.

Muž s postižením žádal o zřízení vlastního parkovacího místa před domem. Město mu ale nevyhovělo, protože povolovalo vyhrazené parkování jen lidem s průkazem ZTP/P a muž je držitelem průkazu ZTP.

Dospěli jsme k závěru, že město se vůči muži dopustilo nepřímé diskriminace z důvodu zdravotního postižení. Proto jsme městu doporučili, aby změnilo svá pravidla, znova případ posoudilo a do budoucna postupovalo v souladu s naším obecným návodem k vyhrazenému parkování. Město se nakonec rozhodlo zřídit v blízkosti domu muže nové parkovací místo pro lidi s postižením.

Zdravotní omezení dítěte vyžaduje spolupráci, ne uzavírání dveří. Vyjasnili jsme povinnosti školy vůči dívce s diabetem (sp. zn. [15896/2022/VOP](#))

I. Pokud škola včas nepřipraví pedagogy na práci s žákyní se zdravotním znevýhodněním, neplní svou povinnost přjmout přiměřená opatření ve vztahu k lidem s postižením a dopouští se nepřímé diskriminace.

II. Pokud škola omezí docházku do družiny žákyně jen z toho důvodu, že má žákyně diabetes, dopustí se přímé diskriminace z důvodu zdravotního postižení a nelze to považovat za přiměřené ani nezbytné opatření s cílem zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví.

Kvůli diabetu omezovala škola přístup dívky do školní družiny. Když se její matka snažila seznámit pedagogické pracovníky s tím, na co je potřeba u dívky s diabetem dohlížet, narazila ve stejné škole znova na neochotu. S prosbou o pomoc se obrátila se na Českou školní inspekci (ČSI) a zřizovatele.

Škola některé postupy upravila až poté, co jí ČSI upozornila na pochybení. Spory se školou ale trvaly, proto se matka nakonec rozhodla dceru přesunout jinam.

Dospěli jsme k závěru, že škola měla od začátku postupovat aktivně a vstřícně a že diabetes nemůže být důvodem k omezení docházky do družiny.

Navzdory vlastnictví garáže žádal muž s postižením po městské části parkovací místo. Přiklonili jsme se na stranu radnice (sp. zn. [2928/2025/VOP](#))

Vlastnictví garáže může být legitimním důvodem k tomu, aby obec odmítla člověku s postižením udělit souhlas se zřízením vyhrazeného parkování. To neplatí v případě, kdy je garáž objektivně a bez přičinění člověka s postižením pro jeho parkování nepoužitelná.

Kvůli svému zdravotnímu postižení požádal muž městskou část o zřízení vyhrazeného parkování před svým domem. Neuspěl, protože vlastní garáž, což městská část považovala za překážku udělení souhlasu s vyhrazeným parkováním. Muž však v garáži nemohl zaparkovat, protože ji využívá jeho syn při podnikání jako sklad.

S postupem městské části jsme souhlasili. Muž si mohl zajistit parkování vlastními zdroji tak, že by po domluvě se synem začal parkovat ve vlastní garáži a tím ji využil k jejímu primárnímu účelu. Dospěli jsme tedy k závěru, že k uspokojení jeho potřeb nebylo nutné zřídit vyhrazené parkování, a městská část se tudíž nedopustila diskriminace.

Škola nesdělila rodičům, že jejich děti s postižením mohly být obětmi psychického a fyzického násilí ve školní družině. Zastali jsme se rodičů a poučili školní inspektory (5744/2024/VOP).

Pokud existují důkazy o nevhodném chování či šikaně ve škole, ředitel musí neprodleně informovat rodiče dotčených nezletilých žáků. Jestliže to neudělá, poruší tím právo zákonných zástupců na informace o vzdělávání.

Křik, bití, vyhrožování a zákazy vykonávat fyziologické potřeby – tak se podle pořízených zvukových nahrávek a svědectví chovaly vychovatelky školní družiny vůči dětem s postižením. Ředitel s vychovatelkami ukončil spolupráci. Rodiče dotčených o událostech ale neměli ponětí. Dozvěděli se o tom až s dvouměsíčním zpožděním od třídní učitelky.

Případ prověřovala Česká školní inspekce (ČŠI). Vytkli jsme školním inspektorům, že nepoučili ředitele školy, aby rodiče neprodleně informoval. Povinnost ředitele je o to naléhavější, pokud jsou oběťmi děti s postižením, které se nemohou ohradit proti násilí nebo nedbalému zacházení a upozornit na něj své okolí.

ČŠI podle nás měla také požadovat, aby si škola nastavila vhodná pravidla pro komunikaci o patologických jevech jak dovnitř školy, tak ve vztahu k rodičům. Ústřední školní inspektor s naším závěrem souhlasil a přislíbil, že proškolí inspektory ČŠI.

Navštěvujeme zařízení

Už od roku 2006 jsme národním preventivním mechanismem – chráníme lidi před špatným zacházením. Proto navštěvujeme zařízení, kde jsou lidé omezení na svobodě nebo závislí na poskytované péči. Jedná se například o věznice, dětské domovy nebo domovy pro seniory. Od roku 2018 rovněž sledujeme, jak Česká republika naplňuje práva lidí s postižením podle Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením. Proto navštěvujeme také zařízení, kde jsou lidé se zdravotním postižením.

V listopadu 2025 jsme uskutečnili systematickou návštěvu Diagnostického ústavu Praha 2 a Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (ZDVOP) ve Strakonicích.

V prosinci 2025 proběhly systematické návštěvy policejních cel v Písku a Čimelicích.

Vyhodnotili jsme, že přetrvávající konflikty v dětském domově vyžadují odbornou pomoc

Atmosféra v jednom dětském domově zůstala výrazně poškozená po odchodu jedné z vychovatelek. Ta během svého působení překračovala profesní hranice a vytvářela nerovné podmínky mezi dětmi. Její konfliktní odchod zanechal vyostřené vztahy mezi dospělými, kteří si rozdělili děti podle lojalitě. Některé z nich se potýkají s pocity vyloučení a znevýhodnění.

Vyhodnotili jsme, že domov nevytváří stabilní a bezpečné prostředí podporující zdravý rozvoj dětí. Potvrdili jsme, že výrazná stopa bývalé vychovatelky nadále ovlivňuje vztahy a chování dětí i dospělých a že vedení domova situaci nezvládlo včas ani dostatečně odborně ošetřit. Doporučili jsme proto, aby vedení domova zajistilo odbornou pomoc pro děti i dospělé.

Vydali jsme zprávu o Dětském domově Mladá Boleslav: Nevhodné prostory se podepisují na vztazích (sp. zn. 2/2025/NZ)

V únoru 2025 jsme navštívili Dětský domov Mladá Boleslav. Během návštěvy jsme zaznamenali stížnosti dětí na fyzické trestání ve formě klečení, případně stání na hanbě a používání facek.

Obrátili jsme se proto na orgány činné v trestním řízení. K prošetření situace a poučení zaměstnanců o nepřípustnosti fyzického trestání jsme vyzvali také samotné zařízení.

Atmosféru mezi dětmi a personálem v zařízení negativně ovlivňují nevhodné prostory domova. Budova neumožňuje vybudovat samostatné prostory pro jednotlivé rodinné skupiny. Děti i vychovatelé tak neustále fungují ve velké skupině, což často vede ke konfliktům a napjatým situacím. Život v menších „bytových jednotkách“, by velmi pravděpodobně jejich výskyt snížil. Praxe, kdy má každá rodinná skupina k dispozici vlastní stavebně oddělené prostory, je přitom dnes v dětských domovech standardem.

Obrátili jsme se proto na zřizovatele, kterým je Středočeský kraj, aby dětský domov přesunul do vhodnějších prostor. Kraj nám sdělil, že dlouhodobě usiluje o zkvalitnění podmínek v dětských domovech. Avšak podle jejich [Koncepce deinstitucionalizace a transformace](#) přijde domov v Mladě Boleslavi na řadu až mezi lety 2028–2030.

Vstupujeme do nové monitorovací agendy v oblasti azylu a migrace cizinců

Evropská pravidla o azylu a pobytu cizinců se mění. S tím se rozšiřuje i oblast, kde sledujeme omezování osobní svobody. Od poloviny roku 2026 začínáme monitorovat proces prověřování cizinců po jejich vstupu na území České republiky.

Prověřování se dotkne těch osob, které vstoupí na naše území bez platného povolení či dokladu. Takoví lidé podstoupí identifikaci, zdravotní a bezpečnostní kontrolu a také základní posouzení případních zvláštních potřeb dané osoby. Cílem těchto kroků, jejichž koordinaci má v rukou cizinecká policie, bude určit další postup vůči cizinci.

Naším úkolem bude dohlížet na to, aby celý proces probíhal podle stanovených pravidel a s ohledem na okolnosti příjezdu i osobní situaci cizinců. Zároveň budeme přijímat podněty k jeho průběhu i výsledkům. Již nyní proto jednáme s dotčenými institucemi a připravujeme jasná pravidla pro efektivní monitoring.