

# Pučki pravobranitelj odnosno branitelj prava građana: što radi, a što ne?



ombudsman  
Public Defender of Rights



Funded through ELA Translation  
Facility for Information

Objasnit ćemo s čime vam pučki pravobranitelj može pomoći, a s čime ne. Navest ćemo kojim tijelima javne vlasti možete podnijeti pritužbu. Pojasnit ćemo kako pučki pravobranitelj postupi i što može učiniti kada utvrdi pogrešku tijela javne vlasti. Saznat ćete što biste mogli učiniti prije nego što pišete pučkom pravobranitelju, kao i kako mu se obratiti pismom.

Letke pučkog pravobranitelja možete pronaći na [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) u dijelu [Ne znam što učiniti u svojoj životnoj situaciji](#).



## S čime mi pučki pravobranitelj može pomoći? Što radi?

**Provjeravamo postupke tijela javne vlasti** ako smatrate da s vama ne postupaju ispravno.

*Na primjer, ako vam se ne sviđa način postupanja tijela javne vlasti, ne slažete se s njegovom odlukom, tijelo ne postupi iako bi trebalo, niste pozvani kao sudionik postupka, službenik se prema vama ponaša neprimjereno i slično.* Više u ovom letku i na [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz): [Imam problem s tijelom javne vlasti ili državnom institucijom](#) | [Socijalna sigurnost](#) | [Obitelji, zdravstvo i rad](#) | [Građevinski propisi](#) | [Pravosuđe, migracije, financije](#) | [Javni red](#)

**Štitimo ljude od lošeg postupanja u ustanovama** (zatvori, bolnice, domovi za starije osobe, dječji domovi i druge) tako što sustavno posjećujemo te ustanove. Pojedini možete pronaći u letku [Zaštita osoba lišenih slobode](#) i na našem mrežnom mjestu: [Loše postupanje s osobama lišenim slobode](#) ili [Nadzor nad ograničavanjem osobne slobode](#).

**Pomažemo osobama koje su diskriminirane** zbog rase, etničkog podrijetla ili nacionalnosti, spola, dobi, invaliditeta, seksualne orijentacije, religije, vjere ili svjetonazora. Pojedini možete pronaći u letku [Diskriminacija](#) i na našem mrežnom mjestu: [Osjećam se diskriminiranim](#) ili [Jednako postupanje i diskriminacija](#).

**Pratimo tijek protjerivanja stranaca** iz Češke Republike.

**Pratimo poštovanje li se prava osoba s invaliditetom.** Više na našem mrežnom mjestu: [Suočavam se s problemima zbog svojeg invaliditeta](#) ili [Praćenje prava osoba s invaliditetom](#).

**Pomažemo građanima Europske unije** koji su diskriminirani zbog državljanstva. Više u letku [Građani EU](#) i na našem mrežnom mjestu: [Ja sam građanin Europske unije](#).

**Pratimo i zagovaramo ostvarivanje temeljnih prava i sloboda.**

## S čime mi pučki pravobranitelj neće pomoći?

Ne možemo vam pomoći u vašim **privatnim sporovima**. Na primjer u sporovima

- s drugim osobama ili poduzećima, kao što su sporovi između susjeda, sporovi između zaposlenika i poslodavaca ili sporovi s poduzećima (kredit, kupoprodajni ugovori, ugovori o opskrbi energijom, ugovori s telefonskim operaterima, ugovori o osiguranju i slično),
- s pružateljima socijalnih ili zdravstvenih usluga, primjerice u sporu s domom za starije osobe ili s bolnicom.

**Te sporove ne možemo rješavati, zastupati vas niti vam pružiti pravne savjete.**

**Ne možemo vam pomoći ni u kaznenim postupcima.**

## Na koja se tijela ili ustanove mogu žaliti pučkom pravobranitelju?

**Možete nam pisati kada se radi o većini tijela javne vlasti:**

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| ▪ ministarstva  | ▪ inspektorati rada                |
| ▪ županijske uprave   | ▪ katastarski uredi                |
| ▪ općinska tijela (uredi za graditeljstvo, tijela za prekršaje, upravni uredi za cestovni promet, ured za obrt, tijela za socijalno-pravnu zaštitu djece) | ▪ porezne uprave                   |
| ▪ uprave socijalne sigurnosti   | ▪ dječji domovi i odgojne ustanove |
| ▪ uredi za zapošljavanje  | ▪ zatvorski sustav Češke Republike |
|   | <b>i mnogi drugi</b>               |

## Kako to da se na neka tijela javne vlasti ponekad mogu žaliti, a ponekad ne?

### Općine i županije



Njihovo postupanje **možemo** provjeriti **kada djeluju u ime države** – odlučuju o vašim pravima i obvezama (to se naziva *državna uprava ili delegirana nadležnost*).

*Na primjer, kada djeluju kao ured za graditeljstvo, tijelo za socijalno-pravnu zaštitu djece, upravni ured za cestovni promet, javni skrbnik i slično.*



Njihovo postupanje **ne možemo** provjeriti **kada djeluju sami za sebe** (to se naziva *samouprava ili samostalna nadležnost*).





*Na primjer, pri dodjeli općinskih stanova, odobravanju prostornog plana ili prodaji imovine.*

Više u letku [Općine](#).



**Možemo** razmotriti predmet **ako smatrate da su Vas** općina, županija ili njihove ustanove **diskriminirale**. *Primjerice, u postupku dodjele stanova u vlasništvu jedinica lokalne samouprave.* Više informacija dostupno je u letku [Diskriminacija](#).

## Sudovi, državna odvjetništva i sudski ovršitelji

-  **Ne smijemo se miješati u sudske postupke, kaznene istrage koje provode policija ili državno odvjetništvo, niti u postupanje sudskih ovršitelja.**  
*Protiv odluke suda nije dopušteno obraćanje pučkom pravobranitelju.*  
*Pučki pravobranitelj nije nadležan za rješavanje pritužbi u vezi s pokretanjem ili nepokretanjem kaznenog postupka ili u vezi s tijekom kaznene istrage.*
-  Možemo ispitati pritužbe na **sudove i državna odvjetništva** ako oni sami razmatraju pritužbe zbog **odugovlačenja postupka, neprimjerenog ponašanja** zaposlenika sudova i državnih odvjetništava ili ako postupaju po **zahtjevima za informacije**.  
Više informacija dostupno je u letku [Sudovi](#).
-  Možemo ispitati postupanje policije ako je postupala u vezi s prekršajem, loše postupala s vama u pritvorskoj ćeliji i slično.  
Više informacija dostupno je u letku [Policija](#).
-  Možemo ispitati **kako je predsjednik suda ili Ministarstvo pravosuđa riješilo pritužbu na sudskog ovršitelja**.  
Više informacija dostupno je u letku [Ovrhe](#).

### Na koja se tijela javne vlasti ne mogu žaliti pučkom pravobranitelju?



Ne možemo razmatrati pritužbe na:

- parlament
- vladu
- predsjednika
- državni ured za reviziju
- obavještajne službe
- glavnu inspekciju sigurnosnih snaga
- strana tijela

### Kako pučki pravobranitelj ocjenjuje postupke i odlučivanje tijela javne vlasti?

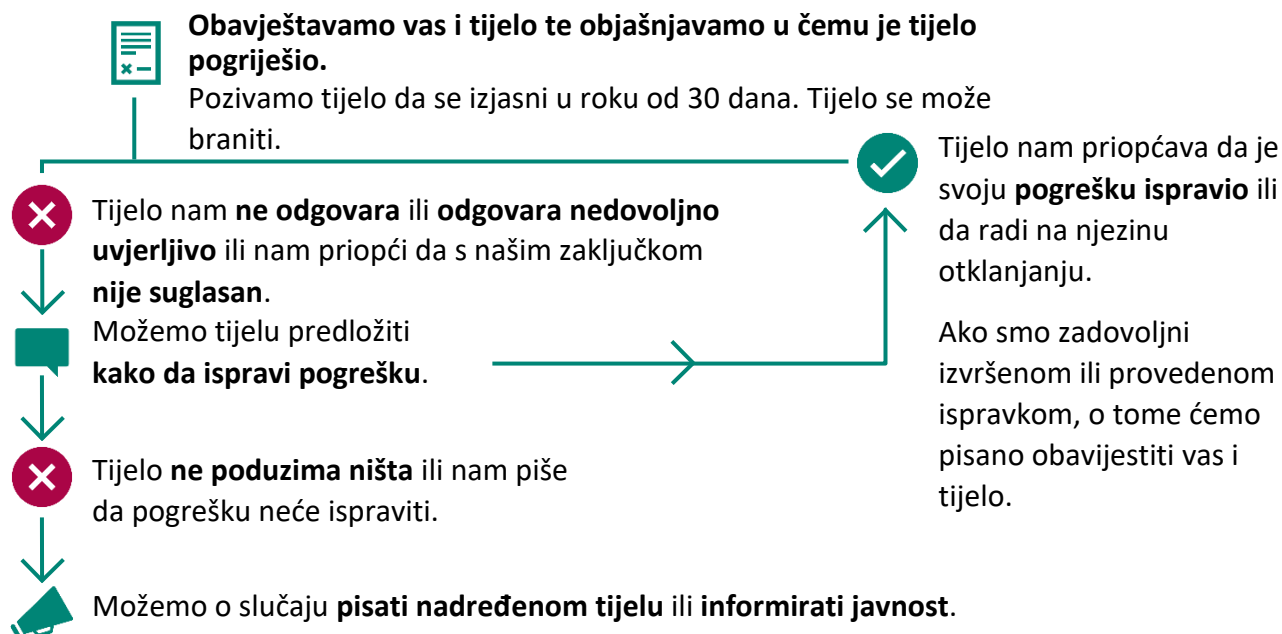
Ispitujemo je li tijelo postupalo u **skladu sa zakonom** (zakoni, pravilnici, sudske odluke itd.) i prema **načelima „dobre uprave“**. [Dobra uprava](#) znači da tijelo pazi da njegovo postupanje ne bude neprimjereno, proizvoljno, ciljano, izbjegavajuće ili neprimjereno dugo. Dobra uprava također, na primjer, znači da vam službenici ne uskraćuju informacije, ne diskriminiraju vas i da u spisima nema pogrešaka.

### Što pučki pravobranitelj čini kada otkrije pogrešku?

-  **Tražimo od tijela da ispravi** svoju odluku, postupanje, djelovanje ili nečinjenje.
-  **Ne možemo odlučivati umjesto tijela ni mijenjati ili ukidati njegove odluke.** To mora učiniti samo tijelo ili nadređeno tijelo. Ne možemo ni kazniti službenike koji su napravili pogrešku.



## Kako pučki pravobranitelj postupi kada otkrije pogrešku?



## Moram li nešto učiniti prije nego što pišem pučkom pravobranitelju?

Da. Morate najprije **sami zatražiti od tijela javne vlasti** na koje se žalite **da Vaš predmet razmotri ili ispravi**.



## Što trebam napisati i poslati pučkom pravobranitelju da bi se mogao baviti mojim predmetom?

### Napišite nam

- **ime, prezime i mjesto prebivališta.** Koristan nam je i **telefonski broj i e-adresa** kako bismo mogli postupati što brže.
- Ako ste **pravna osoba**, navedite naziv, sjedište i ime osobe ovlaštene za postupanje u vaše ime.
- **Zbog kojeg ureda** ili tijela pišete? Na koga se žalite? (Možete navesti s kim ste razgovarali u uredu.)
- **Što je pošlo po zlu? Na što se žalite?**
- **Što želite postići?** Što smatrate najboljim rješenjem?
- **Što ste dosad sami poduzeli** – kako ste se branili? Kako je to završilo?

### Priložite

- kopije **odluke** ako je tijelo donijelo neku u vašem predmetu; možete priložiti **kopije vaše prepiske s tijelom** ili **kopije drugih važnih dokumenata**; ako pošaljete originale, vratit ćemo ih,
- **punomoć** ako pišete u ime druge osobe.



## Što ako nešto zaboravim?

Ne brinite, **ako ustanovimo da nam nešto nedostaje, zatražit ćemo to od vas.**



## Kada se pučki pravobranitelj ne može baviti mojim predmetom?

Vašim predmetom **ne možemo** se baviti ako se odnosi na

- **predmet kojim se ne možemo baviti** (pogledajte na početak – [što pučki pravobranitelji radi, a što ne](#)),
- **tijelo ili instituciju kojima se ne možemo baviti** ([pogledajte gore](#) pojedinačna tijela),
- **nekoga drugog** osim vas i niste priložili punomoć za zastupanje.



## Kada se pučki pravobranitelj ne mora baviti mojim predmetom?

- **Niste nam dostavili** važne informacije i **niste poslali** potrebne dokumente iako smo to od vas zatražili.
- **Postupanje tijela smatramo ispravnim** (u tom slučaju to ćemo vam jasno objasniti).
- Prošlo je **više od godinu dana** od posljednjeg događaja u vašem predmetu.
- Vašim se predmetom bavi **sud** ili je već donio odluku.
- Već ste se obratili pučkom pravobranitelju u ovom predmetu i od tada se nije dogodilo **ništa novo**.



## Kako se mogu obratiti pučkom pravobranitelju?



Pošaljite **pismo**. Možete preuzeti i ispuniti [obrazac](#) na [www.ochrance.cz/podejte-stiznost](http://www.ochrance.cz/podejte-stiznost).



Pošaljite nam **e-poruku** na [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz).

Ispunite **internetski obrazac** na [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) → [Online](#).

Pošaljite poruku u naš **elektronički sandučić za dokumente** jz5adky.



**Posjetite ured pučkog pravobranitelja** na adresi Údolní 39, Brno, ponedjeljkom i srijedom od 8:00 do 16:00 sati. Sastavit ćemo pismo s vama (nećemo predmet riješiti odmah).