

# Омбудсман или обществен защитник на правата на гражданите: какво влиза и какво не влиза в правомощията на омбудсмана?



Funded through ELA Translation Facility for Information

Ще обясним с какво може да ви помогне омбудсманът и с какво не може. Ще опишем срещу кои органи можете да подадете жалба при него. Ще обясним как действа омбудсманът и какво може да направи, когато открие нарушение на дадена институция. Ще научите какво можете да направите, преди да се обърнете към омбудсмана и как да съставите писмената си молба.

Брошурите на омбудсмана можете да намерите на адрес [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) в раздел „Как да постъпя в мята конкретен случай“.



**С какво може да ми помогне омбудсманът? Какво включва дейността на омбудсмана?**

**Извършваме проверка на подхода на органите**, ако считате, че те не са предприели правилните действия във вашия случай. Например, *ако не сте доволни от действията на дадена институция, не сте съгласни с нейното решение, институцията не приема действия, въпреки че би следвало да го стори, не сте били поканени да участвате в процедурата, служител се държи подобаващо с вас и др.* Повече информация можете да намерите в тази брошура и на адрес: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz): [Имам проблем с държавна институция или служба](#) | [Социално осигуряване](#) | [Семейство, здравеопазване и работа](#) | [Строителни норми](#) | [Правосъдие, миграция, финанси](#) | [Обществен ред](#).

**Ние защитаваме хората от лошо отношение в институции** (затвори, болници, домове за възрастни хора, домове за деца и други), като извършваме редовни посещения в тях. Подробни данни могат да бъдат намерени в брошураната [Защита на хората с ограничена свобода](#) и на нашия уебсайт: [Злоупотреба с хора с ограничена свобода](#) или [Надзор върху ограничаването на личната свобода](#).

**Помагаме на хора, дискриминирани** въз основа на раса, етнически произход или националност, пол, възраст, увреждане, сексуална ориентация, религия, убеждения или възгледи. Подробни данни могат да бъдат намерени в брошураната [Дискриминация](#) и на нашия уебсайт: [Чувствам се дискриминиран/а](#) или [Равно третиране и дискриминация](#).

**Следим депортирането на чужденци** от Чешката република.

**Следим за спазването на правата на хората с увреждания.** Повече информация можете да намерите на нашия уебсайт: [Срещам проблеми поради увреждането си](#) или [Мониторинг на правата на хората с увреждания](#).

**Помагаме на гражданите на Европейския съюз**, които са дискриминирани поради своето гражданство. Повече информация можете да намерите в брошураната [Граждани на ЕС](#) и на нашия уебсайт: [Аз съм гражданин на Европейския съюз](#).

**Следим и защитаваме спазването на основните права и свободи.**

Офис на обществения защитник на правата на гражданите и защитник на правата на децата,  
Údolní 39, 602 00 Brno

[юли 2025 г.]

[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) | [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz) | (+420) 542 542 888 – информационна линия всеки работен ден 8:00–16:00



## В кои случаи омбудсманът не може да ми помогне?

Не можем да ви помогнем по отношение на вашите **частни спорове**. Например в спорове

- с други лица или предприятия, например спорове между съседи, спорове между служители и работодатели или спорове с фирми (заеми, договори за продажба, договори за доставка на енергия, договори с телефонни оператори, застрахователни договори и подобни),
- с доставчици на социални или здравни услуги, например при спор с дом за възрастни хора или с болница.

**Не можем да решаваме такива спорове, нито да ви представляваме или да ви предоставим правни съвети.**

**Не можем да ви окажем съдействие и в наказателното производство.**



## Срещу кои органи или институции мога да подам жалба пред омбудсмана?

**Можете да се обърнете писмено към нас във връзка с повечето органи:**

- министерства
  - областни органи
  - общински органи (строителни органи, органи по нарушенията, пътни административни органи, търговски органи, органи за социално-правна защита на децата)
  - администрация за социално осигуряване
  - служби по заетостта
  - трудови инспекции
  - кадастрални служби
  - данъчни органи
  - детски домове и възпитателни институции
  - администрацията на местата за лишаване от свобода на Чешката република
- и много други**



**Защо в някои случаи мога да подавам жалби срещу определени институции, а в други не?**

## Общини и области



**Можем да извършим проверка на техните действия, ако действат от името на държавата** – ако вземат решения относно вашите права и задължения (това е така наречената *държавна администрация* или *органи с предоставени правомощия*).

*Например органи, действащи като строителен орган, орган за социално-правна защита на децата, пътна служба, обществен настойник и др.*



**Не можем да проверим техните действия, ако действат от свое име** (това се нарича *самоуправление* или *автономна компетентност*).

*Например при разпределение на общински жилища, одобряване на устройствени планове или продажба на имоти.*

Повече информация можете да намерите в брошурата [Общини](#).



**Можем** да извършим оценка на даден случай, **ако смятате, че общината, областта или техните институции са ви дискриминирали.** Например при разпределението на общински жилища. Повече информация можете да намерите в брошурата [Дискриминация](#).

## Съдилища, прокуратури и съдебни изпълнители



**Не можем** да се намесваме в съдебни производства, в разследвания на престъпления от полицията или прокуратурата, нито в действията на съдебни изпълнители.

*Не можете да обжалвате решението на съда пред омбудсмана.*

*Омбудсманът не може да разглежда жалби дали да бъде започнато или не наказателно производство, нито за хода на разследване на престъпление.*



Можем да разглеждаме жалби срещу **съдилища и прокуратури**, ако самите те разглеждат жалби за **процедурни забавяния, неподходящо поведение** на служители на съда и прокуратурата или когато обработват **искания за информация**.

Повече информация можете да намерите в брошурата [Съдилища](#).



Можем да извършим проверка на действията на **полицията**, ако при разглеждане на нарушение нейните органи са ви малтретирали в център за предварително задържане и др.

Повече информация можете да намерите в брошурата [Полиция](#).



Можем да проверим, **как е разгледана жалбата срещу съдебен изпълнител от председателя на съда или от Министерството на правосъдието**.

Повече информация можете да намерите в брошурата [Изпълнение на съдебни решения](#).



## Срещу кои органи не мога да подам жалба пред омбудсмана?

**Не можем** да разглеждаме жалби срещу:

- парламента
- правителството
- президента
- Върховната сметна палата
- разузнавателните служби
- Генералната инспекция на силите за сигурност
- чуждестранните органи



## Как омбудсманът оценява действията и решенията на органите?

Проучваме дали органът е действал в **съответствие със закона** (закони, наредби, съдебни решения и др.) и в съответствие с **принципите на добро управление**. [Добро управление](#) означава, че органът се грижи действията му да не са несъразмерни, произволни, тенденциозни, уклончиви или несъразмерно продължителни. Добро управление означава също така например, че длъжностните лица не укриват от вас информация, не ви дискриминират или не допускат грешки в досието ви.



## Какво прави омбудсманът, когато открие нарушение?



**Изискваме от органа да коригира** своето решение, процедура, действие или бездействие.



**Не можем да вземаме решения от името на органа, нито да променяме или отменяме негови решения.** Това трябва да бъде направено от самата служба или от висшестоящата служба. Не можем също и да накажем служителите, които са допуснали грешка.



## Как действа омбудсманът, когато открие грешка?



**Изпращаме писмо до вас и до органа, в което обясняваме в какво органът е допуснал грешка.**

Приканваме органа да се произнесе в срок от 30 дни. Органът може да се защити.



Органът може да **не отговори, да отговори неубедително** или по друг начин да ни уведоми, че **не е съгласен** с нашето заключение.



Можем да предложим на органа **как да поправи грешката си.**



Органът може да ни уведоми, че **ще отстрани грешката** или че работи по отстраняването й.



Органът може да **не предприеме действия** или да ни уведоми писмено, че няма да коригира грешката.



Можем да се обърнем към по-висш орган или да информираме обществеността за случая.

Ако сме доволни от извършената или извършваната поправка, ще уведомим писмено за това вас и органа.



## Трябва ли да направя нещо, преди да се обърна писмено към омбудсмана?

Да. Първо трябва **сами да поискате от органа**, от който се оплаквате, **да разреши или да отстрани проблема**.



## Какво тряба да съдържа молбата, която изпращам до омбудсмана, за да се заеме с моя случай?

### Към вашата писмена молба

- **име, фамилия и адрес, телефон и електронна поща**, които също ще ни помогнат да действаме възможно най-бързо.
- Ако сте **юридическо лице**, посочете наименованието, седалището и името на лицето, упълномощено да действа от ваше име.
- **За коя служба** или заведение пишете? От кого се оплаквате? (Можете да посочите с кого сте разговаряли в съответната служба.)
- **Какво се е объркало? От какво се оплаквате?**
- **Какво искате да постигнете?** Кое смятате за най-доброто решение?
- **Какво сте направили досега сами** – как сте се защитавали? Какъв е резултатът?

### приложете

- **копие от решението**, ако органът е издал такова по вашия случай; можете да приложите **копия от вашите писма до органа**, евентуално **копия от други важни документи**; ако из pratite оригинални, ще ги върнем,
- **пълномощно**, ако пишете от името на друг човек.



## Какво се случва, ако забравя нещо?

Не се притеснявайте, **ако установим, че ни липсва нещо, ще ви помолим да ни го предоставите.**



## Кога омбудсманът не може да разгледа моя случай?

**Не можем** да разгледаме вашия случай, ако той се отнася до

- **нещо, върху което не можем да въздействаме** (вж. в началото – [какво влиза в правомощията на омбудсмана](#) и [какво не влиза в правомощията на омбудсмана](#)),
- **орган или институция, върху които не можем да въздействаме** ([вижте по-горе](#) за отделните органи),
- **някой друг**, а не до вас, и не сте представили пълномощно за представителство.



## Кога омбудсманът не е длъжен да разгледа моя случай?

- Ако **не сте ни предоставили** важни информации и **не сте ни изпратили** необходимите документи, въпреки че сме ви помолили за това.
- Ако **считаме, че действията на органа са правилни** (в такъв случай ще ви обясним всичко по разбирам начин).
- Ако е минала **повече от година** от последното събитие, което се случило във връзка с вашия случай.
- Ако вашият случай се разглежда от **съд** или по него вече е взето решение.
- Ако вече сте се обърнали към омбудсмана по този въпрос и оттогава няма **нови развития**.



Как мога да се обърна към омбудсмана?



Изпратете **писмо**. Можете да изтеглите и попълните [формуляра](#) на адрес: [www.ochrance.cz/podejte-stiznost](http://www.ochrance.cz/podejte-stiznost).



Изпратете ни **имейл** на адрес: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz).

Попълнете **онлайн формуляра** на адрес: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) →.

Изпратете съобщение на нашата **кутия за данни** jz5adky.



**Посетете офиса на омбудсмана** на адрес: Údolní 39, Brno,  
в понеделник и сряда от 8:00 до 16:00 ч. Ще регистрираме случая заедно с вас (няма  
да го решим веднага).