

Zpravodaj ombudsmana

5/2024

Úvodní slovo

Milé čtenářky, milí čtenáři,

skoro se tomu nechce věřit, ale další Zpravodaj ombudsmana je tady. Děti ze všech možných věkových skupin už jsou zpátky ve škole a blíží se řezání dýní (a řezání kávy kořením z dýně). Také v tomto čísle se dozvíte o případech, ve kterých ombudsman pomohl lidem v různých vztazích s úřady. Také si můžete si přečíst o tom, jak probíhá vyhoštění z České republiky. Nebo se podívat na další příklad toho, jak to lidé s asistenčními psi nemají jednoduché.

Přejeme příjemné čtení. Na poslední vydání tohoto roku se můžete těšit v listopadu.

Tým Kanceláře veřejného ochránce práv

Pomohli jsme napravit chybu úřadu

Poučení o odvolání musí být srozumitelné (sp. zn. 2853/2024/VOP)

Z poučení o odvolání musí být jasné, kam odvolání poslat a kdo o něm rozhodne.

Stěžovatelka si přečetla běžně používané poučení: „Proti tomuto rozhodnutí se lze odvolat ... k odboru dopravních agend Magistrátu hlavního města Prahy, podáním u zdejšího správního orgánu.“ Odvolání pak nesprávně poslala magistrátu.

Úřad nám slíbil, že tuto část poučení upraví, jak jsme mu navrhli: „Odvolání se podává u Úřadu městské části Praha 14, Bratří Venclíků 1073, 198 21 Praha 9. Rozhodne o něm Magistrát hlavního města Prahy.“

Toto a další doporučení máme také v příručce [Jak psát srozumitelné úřední texty](#).

Zjistili jsme mnoho problémů při hospitalizaci mladíka (sp. zn. 5602/2023/VOP)

Šestnáctiletý Adam z dětského domova byl dvakrát hospitalizovaný kvůli výrazným změnám v chování (údajně také vyhrožoval sebepoškozením). Při druhé hospitalizaci ho zdravotníci připoutali k lůžku na šest dní, protože zkoušel utéct. Stěžoval si nemocnici i u krajského úřadu.

Nezávislý odborník krajskému úřadu nepotvrdil, že první Adamova hospitalizace byla důvodná. Potvrdil důvodnost druhé hospitalizace, ale tento svůj závěr nijak nezdůvodnil. Krajský úřad pochybil, když se nezabýval tím, jestli se Adam při hospitalizaci setkal s agresivními pacienty. Dostatečně se nezabýval použitím omezovacích prostředků (připoutáním). Také měl vytknout nemocnici, že

- se nezabývala tím, jestli Adam mohl sám souhlasit s hospitalizací,
- přijala souhlas s jeho hospitalizací od vychovatelky dětského domova a
- nedodržela standardy dohledu nad připoutaným, nezletilým pacientem.

Krajský úřad přijal naše závěry. Proti nemocnici zahájil přestupkové řízení a uložil jí pokuty za spáchání tří přestupků. Ukončil také spolupráci s lékařkou, která zpracovala odborné stanovisko. Nemocnice upravila vnitřní předpis, který řeší používání omezovacích prostředků.

Krajský úřad nemůže přehodit odpovědnost za stížnosti na lékaře (sp. zn. [2726/2024/VOP](#))

Podání stížnosti na poskytovatele zdravotních služeb (§ 93 odst. 1 zákona o zdravotních službách) nevylučuje podání stížnosti podle jiného právního předpisu a naopak. Tyto stížnosti se vyřizují nezávisle na sobě.

Paní si stěžovala krajskému úřadu na agresivní chování svého lékaře. Úřad se stížností vůbec nezabýval a rovnou ji předal České lékařské komoře. Ta potom zastavila disciplinární řízení s lékařem jako nepřipustné.

Tím, že se krajský úřad stížností vůbec nezabýval, ochudil stěžovatelku o její další nezávislé posouzení. Krajský úřad nám dal za pravdu a uznal své pochybení. Stížnost vyřídil, uznal námitky stěžovatelky a lékaři písemně vytknul jeho nevhodné chování.

Pokud se úřad nebude zabývat e-mailem bez elektronického podpisu, musí na to odesílatele upozornit (sp. zn. [6421/2023/VOP](#))

Některé e-maily zaslané úřadům musejí mít uznávaný elektronický podpis, jinak se úřad e-mailem nezabývá, ledaže ho odesílatel do 5 dnů doplní (poštou, ústně do protokolu, e-mailem s řádným podpisem). Úřady na to musí odesílatele e-mailu upozornit. Nařizují jim to základní zásady činnosti správních úřadů, principy dobré správy i metodika vyřizování elektronických podání.

Stěžovatelka podala rozklad (obdoba odvolání) proti rozhodnutí Ministerstva školství. Poslala ho e-mailem bez uznávaného elektronického podpisu. Obdržela automatickou odpověď elektronické podatelny ministerstva, že její podání bylo po kontrole všech náležitostí přijato k dalšímu zpracování. Stěžovatelka se opakovaně dotazovala, kdy ministerstvo rozhodne. Po 8 měsících se dozvěděla, že se ministerstvo rozkladem nebude zabývat, protože e-mail nebyl správně podepsaný.

Ministr školství chybu uznal a zajistil další řádný postup ministerstva, včetně případné úpravy odpovědí elektronické podatelny. Stěžovatelce se ministerstvo již dříve omluvilo.

Napomohli jsme usnadnit proces osvojení a pěstounské péče pro lidi s postižením (sp. zn. [4911/2023/VOP](#))

Krajský úřad a OSPOD musí poskytovat žadatelům s postižením odpovídající podporu při zprostředkování pěstounské péče a osvojení (§ 11 odst. 1 písm. d) a 12 odst. 2 písm. c) zákona č. 359/1999 Sb. ve spojení s čl. 23 odst. 2 Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením).

Krajský úřad vybral stěžovatele s postižením sluchu a řeči jako vhodné osvojitele pro roční dítě. S výběrem souhlasil také OSPOD. Stěžovatelé se začali s dítětem seznamovat a podali soudu návrh na jeho osvojení. Úřady ale poté změnily názor. Podle nich se během kontaktů ukázalo, že stěžovatelé nemají dostatečné rodičovské schopnosti. Dále tvrdily, že stěžovatelé nejsou kvůli svému postižení schopni zajistit dítěti bezpečí a dostatečný rozvoj řeči.

Upozornili jsme úřady, že by neměly stěžovatelům vyčítat skutečnosti, o kterých věděly a měly je zohlednit už při výběru (potřeby dítěte a postižení stěžovatelů). Připomněli jsme, že žadatelé s postižením mají právo na dostatečnou podporu. Ta mohla spočívat například v tom, že by

stěžovatelé ve spolupráci s odborníky pracovali na svých nedostacích v péči. Krajský úřad proto upravil standardy pro zprostředkování osvojení a pěstounské péče tak, aby lépe zohlednily potřeby lidí s postižením.

Opatrovanci už si nebudou kupovat ze svého postele do zařízení, ve kterém žijí

Opatrovník nepostupuje s péčí řádného hospodáře, když z peněz opatrovanců hradí základní vybavení zařízení sociálních služeb, ve kterém žijí.

Opatrovník nemůže rozhodovat ve věcech, které mu nesvěřil soud.

Opatrovník musí hájit práva svých opatrovanců i vůči zařízení sociálních služeb, které sám zřizuje.

Navštívili jsme domov pro lidi s postižením. Zřizuje ho obec, která je zároveň veřejným opatrovníkem klientů. Zjistili jsme, že domov fungoval s mnoha nedostatky, před kterými veřejný opatrovník nechránil klienty. Veřejný opatrovník například minimálně jednou rozhodoval o poskytování zdravotních služeb, ač o tom podle soudu měl rozhodovat sám klient. Většina klientů s omezenou svéprávností si sama kupuje postele nebo skříně, přestože jde o základní vybavení pokoje, které měl zajistit domov.

Starosta nám přislíbil, že obec provede kontrolu rozsudků o omezení svéprávnosti (aby opatrovník nerozhodoval, o čem nemá), prověří nakládání s finančními prostředky, zajistí proškolení pracovnice pověřené výkonem opatrovnictví a řádně povede opatrovnícké spisy.

OSPOD by většinou měl rodiče varovat, že soudu navrhne, aby jim odebral dítě (sp. zn. 5368/2023/VOP)

Orgán sociálně-právní ochrany dětí musí rodiče předem upozornit, že soudu navrhne, aby mu dítě odebral z péče, ledaže by tím mohl dítě ohrozit.

OSPOD dlouhodobě pracoval s rodinou kvůli domácímu násilí, užívání drog a finančním problémům. Když matka porodila druhé dítě, OSPOD rodičům řekl, že soudu navrhne, aby jim odebral novorozené dítě a aby uložil výchovné opatření u staršího dítěte. Pak ale soudu navrhl odebrání obou dětí. Rodiče a širší rodina pak na odebrání nebyli připraveni, proto zpochybňovali postup úřadů a dítě nechtěli vydat, což mu ještě více ublížilo.

OSPOD tvrdil, že matku na možnost odebrání druhého dítěte upozornil ústně, ale nezapsal to do protokolu. Tomu jsme neuvěřili. Shodli jsme se ale na tom, že OSPOD musí rodiče vyrozumět a musí zapsat to, co rodičům řekl.

Dodavatelé energií by neměli odmítat zájemce o uzavření smlouvy jen proto, že mají dluhy (sp. zn. 6525/2022/VOP)

Podnikatel nesmí spotřebitele diskriminovat – nesmí s ním zacházet hůř než s jinými v podobné situaci, ledaže k tomu má rozumný důvod a postupuje přiměřeně. Zákon o ochraně spotřebitele neurčuje zakázané důvody diskriminace. Proto platí zákaz diskriminace i kvůli (nedostatku) majetku, tedy dluhům. Odmítnutím zákazníka s dluhy podnikatel snižuje riziko, že nedostane zaplacené (má rozumný důvod). Pokud ale toto riziko může snížit i jinak, jedná nepřiměřeně, proto spotřebitele diskriminuje.

Energetický regulační úřad (ERÚ) dohlíží, zda zákaz diskriminace spotřebitelů dodržují dodavatelé elektřiny nebo plynu.

Stěžovatelka kvůli dluhům vstoupila do oddlužení. Proto s ní dodavatelé elektřiny nechtěli uzavřít smlouvu. A to přesto, že plnila podmínky oddlužení (své dluhy splácela). Proto požádala o pomoc ERÚ. Ten to ale nepovažoval za diskriminaci, protože insolvence spotřebitele zvyšuje riziko, že za energie nezaplatí.

ERÚ později uznal, že pochybil, protože odmítání lidí s dluhy je nepřiměřené. Vydal pak [stanovisko](#), že odmítnutí uzavřít smlouvu napříště postihne jako přestupek diskriminace spotřebitele. Dodavatelé totiž mohou využít mírnější prostředky k omezení rizika neplacení, například zajištění složením jistoty (kauce). U lidí v oddlužení mohou dodavatelé v insolvenčním rejstříku ověřit, zda plní podmínky oddlužení (tedy zda jsou ohroženy i platby za energie).

Pomohli jsme vyjasnit právní úpravu

Díky nám matka pečující o malé dítě získala doplatek rodičovského příspěvku (sp. zn. [1732/2023/VOP](#))

Přestane-li být Česká republika přednostně příslušná k poskytování rodinných dávek, má povinnost poskytovat vyrovnávací doplatek – rozdíl mezi výší české dávky a dávky stejného druhu z jiného evropského státu (čl. 68 odst. 2 nařízení 883/2004). Pokud v jiném státě dávka stejného druhu neexistuje, český úřad pokračuje ve výplatě dávky jako vyrovnávacího doplatku.

Stěžovatelka (Češka) žije s dcerou v Česku, kde pobírala rodičovský příspěvek. Poté, co otec začal pracovat ve Švýcarsku, přestal úřad práce příspěvek vyplácet. Stěžovatelku přiměl podat žádost o odnětí rodičovského příspěvku a poučil ji, aby si dávky vyřídila ve Švýcarsku. Stěžovatelka marně opakovaně žádala úřad práce, aby jí s tím pomohl. Vyčerpala veškeré úspory a ocitla se v problémech.

Úřad práce neměl stěžovatelce rodičovský příspěvek odejmout. Měl ho nadále vyplácet jako vyrovnávací doplatek, protože ve Švýcarsku neexistuje srovnatelná dávka. Úřad práce nám dal za pravdu a doplatil stěžovatelce dávku od roku 2021.

Radili jsme v diskriminačních věcech

Škola diskriminuje žáka se zdravotním postižením, pokud ho do budovy bezdůvodně nevpustí s asistenčním psem (sp. zn. [1411/2023/VOP](#))

Pro člověka se zdravotním postižením je asistenční pes nezbytnou pomůckou, aby se mohl samostatně zapojit do běžného života. Právo takového člověka vstoupit s asistenčním psem do některých prostor proto lze omezit jen v odůvodněných případech. Bezodůvodný plošný zákaz vstupu psů nepřímo diskriminuje lidi se zdravotním postižením.

Děti stěžovatelky navštěvovaly základní školu. Aby lépe zvládaly projevy svého zdravotního postižení, měly asistenčního psa, který je každý den doprovázel do školy a ze školy (až do třídy, ale nebyl s nimi při vyučování). Když si psa ve škole všiml ředitel školy, stěžovatelku i se psem vyhodil. Stěžovatelka škole doložila průkaz asistenčního psa a potvrzení o zdravotním postižení dětí. Opakovaně ředitele žádala, aby asistenčního psa dětí vpustil do školy. Ředitel to odmítl. Důvody nesdělil. Stěžovatelka nakonec své děti přehlásila na jinou školu.

Škole jsme vysvětlili, že děti stěžovatelky nepřímo diskriminovala kvůli jejich zdravotnímu postižení. Doporučili jsme jí, aby možnost výjimky ze zákazu vstupu pro asistenční psy uvedla ve školním řádu a aby o výjimce pro asistenčního psa v budoucnu jednala vstřícněji.

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 červenci 2024 jsme navštívili Věznici a ústav pro výkon zabezpečovací detence Opava (objekt Olomoucká) a sledovali jsme správní vyhoštění ze Zařízení pro zajištění cizinců Vyšní Lhoty na Letišti Václava Havla v Praze.

V srpnu 2024 jsme navštívili neregistrované zařízení sociálních služeb Domov u sv. Marušky v Bzenci a policejní cely v Hodoníně. Také jsme sledovali trest vyhoštění z Vazební věznice Praha Ruzyně do Kišiněva (Moldavsko).

Zasadili jsme se o zlepšení podmínek ve Vazební věznici Ostrava (sp. zn. 3138/2024/VOP)

Toalety ve vězeňských celách musí být odděleny dostatečnou přepážkou.

Při šetření podmínek výkonu vazby ve Vazební věznici Ostrava jsme zjistili, že se na cele se dvěma vězni nachází jen asi metr vysoká přepážka oddělující toaletu od zbytku cely. Na cele je dvoupatrová postel, ze které je přímo vidět na člověka, který používá toaletu.

Že jsou takové podmínky nedůstojné, stanoví i Evropská vězeňská pravidla a rozhodování Evropského soudu pro lidská práva. Věznice nám přislíbila, že podle svých finančních možností provede úpravy zástěn sociálních zařízení v celách. Do té doby bude na problematické cely umísťovat lidi po jednom.

Sledujeme vyhoštění cizinců

Veřejný ochránce práv od roku 2011 sleduje zajištění cizinců a výkon správního vyhoštění, předání nebo průvozu zajištěných cizinců a výkon trestu vyhoštění cizinců, kteří byli vzati do vyhošťovací vazby nebo kteří vykonávají trest odnětí svobody (vyhoštění nebo nucené navracení). Česká republika tak splnila povinnost zavést účinný systém pro sledování nuceného navracení podle takzvané návratové směrnice.

Cizinec dostane před vyhoštěním zavazadlo na své věci, pokud ho nemá (sp. zn. 3/2024/NZ/AM)

Pokud si cizinec před vyhoštěním z České republiky nemá do čeho sbalit své věci, Správa uprchlických zařízení mu dá zavazadlo. Zavazadlo musí být praktické a důstojné. Nestačí igelitový pytel na odpadky.

Správa uprchlických zařízení vyrozuměla cizince o tom, kdy bude vyhoštěn. Cizinec sdělil, že nechce odjet a odmítl nabízené zavazadlo (sám žádné neměl). Hodinu před vyhoštěním dostal jen igelitový pytel na odpadky. Věci si do něj dal sám. Vedoucí policejní eskorty pak pytel alespoň obmotal kobercovou páskou, aby věci nevypadly při odbavování do letadla.

Ředitel Správy uprchlických zařízení uznal chybu a podle našeho doporučení všem zařízením pro zajištění cizinců nařídil, aby cizincům při vyhoštění zajistila vhodné zavazadlo.