

Ombudsmann oder Bürgerbeauftragter: Was tut er und was nicht?



Ombudsman
Bürgerbeauftragter

Wann kann mir der Bürgerbeauftragte helfen und wann nicht?



Wir können Ihnen helfen, wenn Sie der Meinung sind, **dass sich die Behörden zu Ihnen nicht richtig oder rechtmäßig benehmen.**

Zum Beispiel wenn Sie mit der Entscheidung einer Behörde nicht einverstanden sind, mit dem Vorgehen einer Behörde nicht zufrieden sind, wenn eine Behörde nicht handelt obwohl sie handeln soll, wenn Sie als Partei des Verfahrens nicht hinzugezogen wurden, wenn sich der Beamte/die Beamtin Ihnen gegenüber auf eine unpassende Weise benimmt u.a.



Wir können Ihnen **nicht** mit Ihren **privaten Streitigkeiten helfen.** Da dürfen wir **weder Entscheidungen treffen noch Sie vertreten noch Ihnen eine Rechtsberatung gewähren.**

Dies gilt zum Beispiel für:

- *Streitigkeiten mit anderen Menschen oder Unternehmen wie Streitigkeiten zwischen Arbeitnehmern und Arbeitgebern, Streitigkeiten zwischen Nachbarn, Streitigkeiten mit Unternehmen (Kredite, Kaufverträge, Energielieferverträge, Verträge mit Anbietern von Telekommunikationsdienstleistungen), Streitigkeiten über Schuldeneintreibung;*
- *Streitigkeiten zwischen Nutzern und Erbringern von Sozialdienstleistungen oder Erbringern von Gesundheitsdienstleistungen, zwischen Versicherten und Erbringern von Gesundheitsdienstleistungen oder zwischen einer Versicherungsanstalt und einem der Erbringer.*

Wir können Ihnen **nicht im Strafverfahren** helfen.



Wir können Ihnen helfen, **wenn Sie sich diskriminiert fühlen.**

Nähere Informationen finden Sie im Informationsblatt „Diskrimination“ auf der Webseite des Bürgerbeauftragten (www.ochrance.cz) unter dem Link „Lebenssituationen“ (*Životní situace*).



Wir befassen uns auch mit weiteren Problemen:

- **Wir besuchen Stellen, wo die Freiheit der Menschen beschränkt ist**, um den Schutz dieser Menschen vor schlechter Behandlung zu stärken.
Nähere Informationen finden Sie im Informationsblatt „Schutz vor schlechter Behandlung“ auf der Webseite des Bürgerbeauftragten (www.ochrance.cz) unter dem Link „Lebenssituationen“ (*Životní situace*).
- **Wir verfolgen die Einhaltung der Rechte von Menschen mit Behinderungen.**
Nähere Informationen finden Sie auf der Webseite des Bürgerbeauftragten (www.ochrance.cz).
- **Wir verfolgen, ob die Ausweisung von Ausländern aus der Tschechischen Republik rechtmäßig erfolgt.**

Weitere Informationen finden Sie auf der Webseite des Bürgerbeauftragten oder Sie erhalten sie werktags von 8:00 bis 16:00 unter der Infoline des Büros des Bürgerbeauftragten +420 542 542 888.

Über welche Behörden oder Institutionen kann ich mich beim Bürgerbeauftragten beschweren und über welche nicht?

Sie können sich über die meisten Behörden beschweren:

- | | |
|----------------------------------|---|
| ✓ Ministerien | Straßenverwaltungsämter |
| Sozialverwaltungsbehörden | Gewerbeämter |
| Arbeitsämter und Gewerbeaufsicht | Kinderheime, Erziehungseinrichtungen |
| Grundbuchämter | Organe des sozialrechtlichen Kinderschutzes |
| Finanzämter | Strafvollzugsdienst |
| Bauämter | |
| Bußgeldstellen | und viele andere |
-

Über einige Behörden können Sie sich in einigen Fällen beschweren, in anderen nicht:

Gemeinden und Bezirke:

- ✗ **Die Beschwerde ist nicht möglich**, wenn diese Einheiten für sich selbst handeln (es handelt sich um die sogenannte kommunale Selbstverwaltung oder Selbstzuständigkeit).
So ist es zum Beispiel bei der Zuteilung von Gemeindewohnungen, Genehmigung von Flächennutzungsplänen oder dem Verkauf von Vermögen.
- ✓ **Die Beschwerde ist möglich**, wenn diese Einheiten im Namen des Staates handeln (es handelt sich um die sogenannte staatliche Verwaltung oder übertragene Zuständigkeit).
Zum Beispiel wenn sie als Bauamt, Organ des sozialrechtlichen Kinderschutzes, Straßenbehörde, öffentlicher Vormund usw. auftreten.
- ✓ **Sie können** sich beschweren, wenn Sie der Meinung sind, dass Sie von der Gemeinde, dem Bezirk oder von einer von ihnen errichteten Organisation **diskriminiert wurden**. *So zum Beispiel bei der Zuteilung von Gemeindewohnungen.*

Gerichte, Staatsanwaltschaft und Gerichtsvollzieher – Sie können sich über die Mehrheit ihrer Tätigkeiten nicht beschweren.

- ✗ Der Bürgerbeauftragte **darf nicht in Gerichtsverfahren eingreifen oder gerichtliche Entscheidungen überprüfen**.
Es ist daher nicht möglich, dass Sie beim Bürgerbeauftragten Berufung gegen eine Gerichtsentscheidung einlegen.
 - ✗ Der Bürgerbeauftragte **darf weder in ein vom Staatsanwalt geführtes Strafverfahren noch in Polizeiverhandlungen eingreifen**.
Er darf zum Beispiel weder Beschwerden über die Einleitung oder Nichteinleitung eines Strafverfahrens noch solche über den Verlauf von Ermittlungen lösen.
 - ✓ Der Bürgerbeauftragte **darf jedoch Polizeiverhandlung untersuchen, wenn die Polizei eine Ordnungswidrigkeit oder eine Ordnungswidrigkeit im Straßenverkehr untersucht hat, Sie in Untersuchungshaft genommen hat usw.**
 - ✓ Der Bürgerbeauftragte **kann Beschwerden über Gerichte und Staatsanwaltschaften untersuchen, wenn diese selbst Beschwerden** über Verzögerungen im Verfahren, unangemessenes Verhalten von Mitarbeitern der Gerichte und Staatsanwaltschaften und von Gerichtsvollziehern untersuchen oder Anträge gemäß dem tschechischen Gesetz über den freien Zugang zu Informationen bearbeiten.
-

Sie können sich nicht beschweren über:

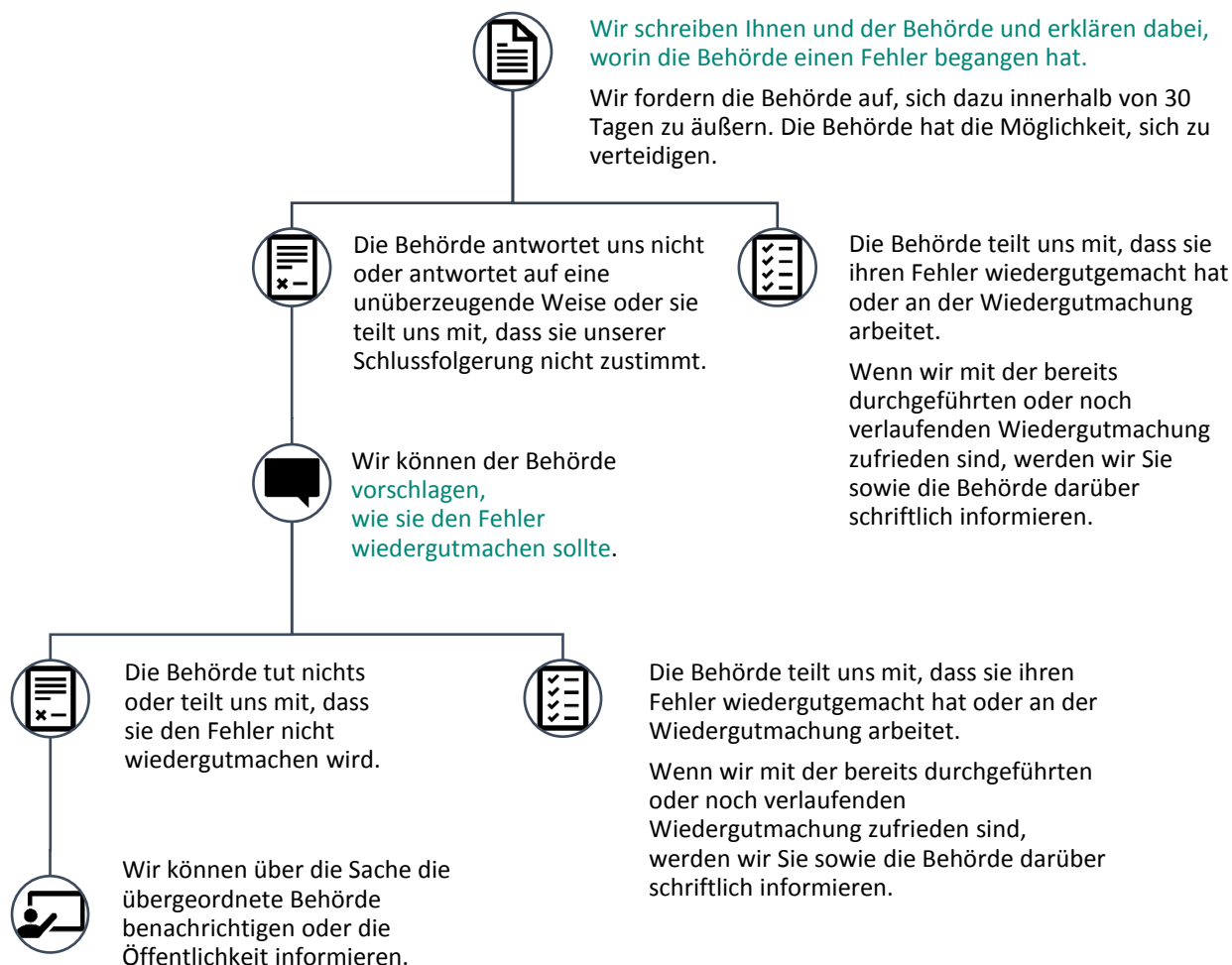
- ✗
 - das Parlament, die Regierung und den Präsidenten.
 - den Obersten Rechnungshof, die Nachrichtendienste und die Generalinspektion der Sicherheitskräfte.
 - Auslandsbehörden.

Wie bewertet der Bürgerbeauftragte, ob eine Behörde richtig entschieden hat oder vorgegangen ist?

Wir untersuchen, ob die Behörde **rechtmäßig** (im Einklang mit Gesetzen, Verordnungen, Gerichtsentscheidungen usw.) und **nach dem Grundsatz der „guten Verwaltung“ gehandelt hat**. Eine gute Verwaltung bedeutet, dass die Behörde darauf achtet, dass ihre Handlung nicht unverhältnismäßig, eigenwillig, zweckgerichtet, ausweichend oder unangemessen lang ist. Eine gute Verwaltung bedeutet zum Beispiel auch, dass Ihnen die Beamten keine Informationen verweigern, Sie nicht diskriminieren oder keine Fehler in den Akten haben.

Was passiert, wenn der Bürgerbeauftragte feststellt, dass eine Behörde oder Institution einen Fehler begangen hat?

- ✓ **Wir können von der Behörde oder Institution verlangen, ihre Entscheidung, ihre Vorgehensweise, Handlung oder Untätigkeit wiedergutzumachen.**
- ✗ **Wir können weder für die Behörde entscheiden noch deren Entscheidungen ändern oder aufheben.** Dies muss die Behörde selbst oder deren übergeordnete Behörde tun. Wir können nicht einmal die Beamten bestrafen, die einen Fehler begangen haben.
- ▶▶ **Wie wir vorgehen:**



Muss ich etwas tun, bevor ich mich an den Bürgerbeauftragten wende?

- 💡 **Sie müssen zuerst selbst die Behörde, über die Sie sich beschweren, ersuchen, Ihre Angelegenheit zu untersuchen oder wiedergutzumachen.**

Die Behörde hat ihre Handlung oder Entscheidung nicht wiedergutmacht, auch wenn ich sie darum ersucht habe. Was soll ich dem Bürgerbeauftragten mitteilen und senden, damit er sich mit meiner Angelegenheit beschäftigen kann?

1 Schreiben Sie uns:

Ihren Namen, Familiennamen und Wohnsitz.

Außerdem hilft uns das Telefon und die E-Mail, damit wir so schnell wie möglich handeln können. Sind Sie eine juristische Person, teilen Sie uns Ihre Firma, Ihren Sitz und den Namen der Person mit der Befugnis, für Sie zu handeln, mit.

Was in der Sache passiert ist.

Bitte, **schreiben Sie nur das Relevante und fassen Sie dies kurz zusammen.**

Über welche Behörde oder Behörden Sie sich beschweren.

Sie können auch den Namen und Familiennamen des Beamten/der Beamtin nennen, der/die mit Ihnen gehandelt hat, oder diesen/diese beschreiben.

Auf welche Weise Sie versucht haben, Ihre Angelegenheit mit der Behörde selbst zu lösen, samt des Ergebnisses davon.

Versuchen Sie, dies durch ein Schriftstück nachzuweisen.

Ob Sie sich in derselben Angelegenheit auch an andere Behörden oder Institutionen oder beispielsweise an einen Rechtsanwalt gewendet haben.

Falls in Ihrer Angelegenheit eine Entscheidung erlassen wurde, fügen Sie deren Kopie bei.

Sie können Kopien Ihrer Korrespondenz mit der Behörde bzw. Kopien anderer relevanter Schriftstücke beifügen. Sie können uns auch Originale senden; nachdem die Sache beendet sein wird, bekommen Sie sie von uns zurück.

Wenn Sie sich an den Bürgerbeauftragten für eine andere Person wenden, müssen Sie eine schriftliche Vollmacht vorlegen.

Diese muss nicht amtlich beglaubigt sein.

2 Wir bewerten, ob für uns Ihre Mitteilungen und Dokumente ausreichend sind oder ob wir Sie um weitere bitten.

3 Wir beginnen, Ihre Angelegenheit zu lösen.

Vorsicht, wir können uns mit Ihrer Angelegenheit nicht befassen, wenn:

- sie eine Sache betrifft, die wir nicht untersuchen können (sehen Sie sich bitte den Anfang dieses Informationsblattes an, wo wir schreiben, was der Bürgerbeauftragte tut und was nicht);
- sie eine Behörde oder Institution betrifft, deren Tätigkeit wir nicht untersuchen können (schauen Sie sich bitte oben in diesem Informationsblatt die Liste der Behörden und Institutionen an, über die Sie sich beschweren können),
- sie eine andere Person als Sie betrifft und Sie keine Vertretungsvollmacht vorgelegt haben.

Vorsicht, wir müssen uns mit Ihrer Angelegenheit nicht befassen, wenn:

- Sie uns einige relevante Informationen nicht mitgeteilt und die notwendigen Dokumente nicht geschickt haben, obwohl wir Sie darum gebeten haben;
 - wir die Vorgehensweise der Behörde für richtig halten (in einem solchen Fall erklären wir dies Ihnen auf eine verständliche Weise);
 - mehr als ein Jahr seit dem letzten Ereignis in Ihrer Angelegenheit vergangen ist;
 - in Ihrer Angelegenheit eine Gerichtsverhandlung verläuft oder über sie von einem Gericht entschieden wurde;
 - Sie sich an den Bürgerbeauftragten in derselben Angelegenheit bereits gewendet haben und seit dieser Zeit nichts Neues passiert ist.
-

Wie kann ich mich an den Bürgerbeauftragten wenden?



- Schreiben Sie uns einen Brief.
- Drucken und füllen Sie das Formular aus, das Sie auf der Webseite www.ochrance.cz finden.



- Schreiben Sie uns eine E-Mail podatelna@ochrance.cz.
- Füllen Sie das Online-Formular auf der Webseite www.ochrance.cz aus.
- Per Datenbox (Datenbox-ID: jz5adky).



Besuchen Sie das Büro des Bürgerbeauftragten an der Adresse Údolní 39, Brno, werktags von 8:00 bis 16:00 Uhr. Wir werden mit Ihnen ein Protokoll ausfertigen.