

# Ombudsman ou défenseur public des droits : que fait-il et que ne fait-il pas ?



## Quand le défenseur des droits peut-il m'aider ou non ?

---

✓ **Nous pouvons** vous aider si vous croyez **que les autorités ne vous traitent pas correctement ou conformément à la loi.**  
*Par exemple, si vous n'êtes pas d'accord avec une décision d'une administration, vous n'êtes pas satisfait de ses procédés, vous n'avez pas été invité à participer à une procédure, un fonctionnaire se comporte envers vous d'une manière inappropriée, etc.*

---

✗ **Nous ne pouvons pas** vous aider dans vos **litiges privés.** Nous ne pouvons pas non plus **les résoudre, vous y représenter ni vous fournir des conseils juridiques.**

Exemple :

- dans les litiges avec d'autres personnes ou des entreprises tels que les litiges entre salariés et employeurs, entre voisins, avec des entreprises (prêts, contrats d'achat, contrats de fourniture d'énergie, contrats avec des fournisseurs de services de télécommunications), litiges de recouvrement de dette,
- dans les litiges entre utilisateurs et fournisseurs de services sociaux ou fournisseurs de services de santé, entre assurés et fournisseurs de services de santé ou compagnies d'assurances et fournisseurs.

**Nous ne pouvons pas** vous aider dans les **procédures pénales.**

---



**Nous pouvons** vous aider **si vous croyez être discriminé.**

Pour des informations plus détaillées, veuillez consulter le prospectus « Discrimination » sur le site web du défenseur ([www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)) dans la section « Situation de vie ».

---



Nous nous préoccupons également d'autres questions :

- **Nous rendons visite aux établissements où les personnes sont limitées dans leur liberté** pour renforcer leur protection contre mauvais traitement.  
Pour des informations plus détaillées, veuillez consulter le prospectus « Protection contre mauvais traitement » sur le site web du défenseur ([www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)) dans la section « Situation de vie ».
- **Nous observons le respect des droits des personnes en situation de handicap physique.**  
Pour des informations plus détaillées, veuillez consulter le site web du défenseur ([www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)).
- **Nous observons si l'expulsion d'étrangers de République tchèque se fait conformément à la loi.**

**Vous pouvez en savoir plus sur le site web du défenseur ou chaque jour ouvrable de 8h00 à 16h00 sur la ligne d'informations du Bureau du défenseur public des droits +420 542 542 888.**

## Contre quelles administrations et institutions est-ce que je peux ou je ne peux pas porter plainte auprès du défenseur ?

---

### Vous pouvez porter plainte contre la majorité des administrations :

- |   |   |
|---|---|
| ✓ <i>Ministères</i>                                     | <i>Administrations des routes</i>                                   |
| <i>Instituts de sécurité sociale</i>                    | <i>Bureaux de l'artisanat</i>                                       |
| <i>Bureaux d'emploi et inspectorats d'emploi</i>        | <i>Foyers d'enfants, établissements pénitentiaires pour mineurs</i> |
| <i>Bureaux fonciers</i>                                 | <i>Organismes de protection sociale et juridique de l'enfance</i>   |
| <i>Bureaux fiscaux</i>                                  | <i>Services pénitentiaires</i>                                      |
| <i>Offices de l'urbanisme</i>                           |   |
| <i>Organismes ayant un pouvoir<br/>contraventionnel</i> | <b><i>et de nombreux autres</i></b>                                 |
- 

### Vous ne pouvez porter plainte contre certaines administrations que dans des cas spécifiques :

#### Municipalités et régions :

- ✗ **Vous ne pouvez pas** porter plainte si elles **agissent indépendamment (dans le cadre de l'autogouvernance)**.  
*Par exemple, dans les procédures d'attribution des appartements municipaux, d'approbation des plans territoriaux ou de cession d'actifs.*
- ✓ **Vous pouvez** porter plainte si elles **agissent au nom de l'État (dans le cadre de l'administration publique)**.  
*Par exemple, en tant qu'office de l'urbanisme, organismes de protection sociale et juridique de l'enfance, administrations des routes, gardien public des personnes n'ayant pas de capacité juridique, etc.*
- ✓ **Vous pouvez** porter plainte si vous croyez que la municipalité, la région ou une organisation établie par elles vous a **discriminé**. *Par exemple dans le cas d'attribution des appartements municipaux.*

#### Tribunaux, ministère public et huissiers de justice – vous ne pouvez pas porter plainte contre la majorité de leurs activités.

- ✗ Le défenseur **n'a pas le droit d'intervenir dans les procédures judiciaires ni d'examiner les décisions des tribunaux**.  
Pour cette raison, vous ne pouvez pas faire un recours auprès du défenseur.
  - ✗ Le défenseur **n'a pas le droit d'intervenir dans les procédures pénales menées par un procureur** ni dans les actions **de la police**.  
*Par exemple, il ne peut pas s'occuper des plaintes concernant le lancement ou le non-lancement d'une procédure pénale ou le déroulement d'une enquête.*
  - ✓ Par contre, il peut **examiner les actions de la police dans les cas où elle a enquêté sur un délit, infraction routière, elle vous a placé en détention provisoire, etc.**
  - ✓ Le défenseur **peut examiner les plaintes contre les tribunaux et le ministère public si ceux-ci eux-mêmes enquêtent sur des plaintes contre** des retards pendant une procédure, un comportement inapproprié des employés des tribunaux, du ministère public et des huissiers de justice, ou s'ils traitent les demandes selon la loi sur l'accès libre aux informations.
- 

### Vous ne pouvez pas porter plainte contre :

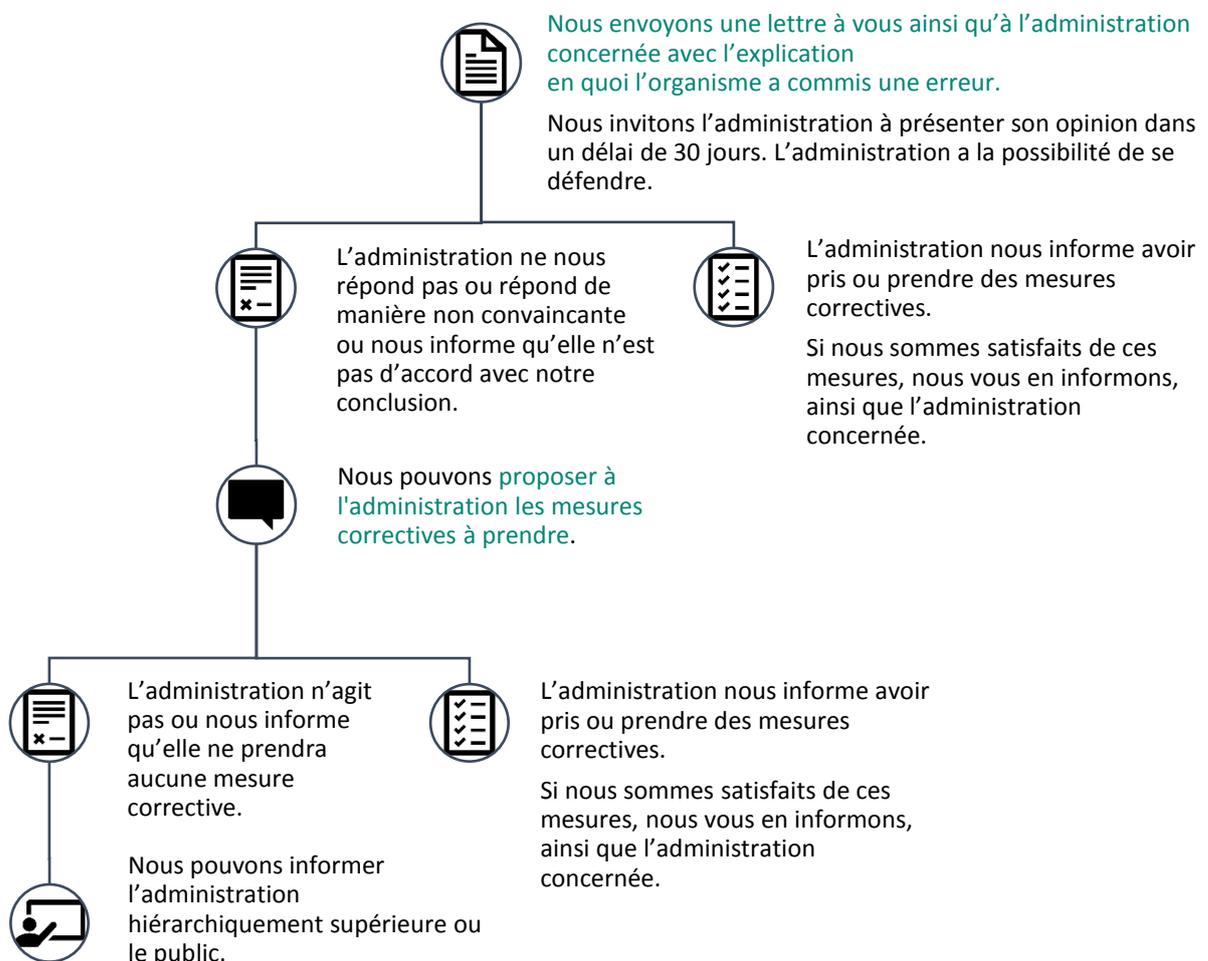
- ✗
  - le Parlement, le gouvernement et le Président.
  - l'Office suprême de contrôle, les services de renseignement et l'Inspection générale des organismes de sécurité.
  - les institutions étrangères.

## Comment le défenseur évalue-t-il si l'institution a procédé correctement ?

Nous examinons si l'institution a procédé **conformément à la loi** (les lois, décrets, décisions des tribunaux, etc.) et **selon les principes de « bonne administration »**. La bonne administration signifie que l'institution veille à ce que ses actions ne soient pas inadéquates, arbitraires, abusives, éludées ou démesurément longues. Également, la bonne administration signifie que les fonctionnaires ne refusent pas de vous fournir les informations, ne vous discriminent pas et leurs dossiers ne contiennent pas d'erreurs.

## Qu'arrive-t-il si le défenseur trouve qu'une administration ou une institution a commis une erreur ?

- ✓ **Nous pouvons demander à l'administration ou l'institution de rectifier sa décision, démarche, ses actions ou son inactivité.**
- ✗ **Nous ne pouvons pas décider à la place de l'administration ni changer ou annuler ses décisions.** Cela relève de la compétence exclusive de l'administration elle-même ou l'administration supérieure. Également, nous ne pouvons pas sanctionner les fonctionnaires ayant commis une erreur.
- ▶▶ **Notre démarche :**



## Dois-je faire quelque chose avant de m'adresser au défenseur ?

- 💡 **Vous devez d'abord demander vous-même à l'administration contre laquelle vous portez plainte de résoudre le problème ou rectifier l'erreur.**

# L'administration n'a pas rectifié ses actions ou ses décisions bien que je l'aie demandé. Qu'est-ce que je dois communiquer et envoyer au défenseur pour qu'il puisse traiter mon affaire ?

## 1 Écrivez-nous :

### **Votre prénom, nom et domicile.**

Votre téléphone et e-mail nous aideront davantage à pouvoir agir le plus vite possible.

Si vous êtes une personne morale, renseignez-nous votre nom, siège social et personne autorisée à agir au nom de la personne morale.

### **Description de l'affaire.**

Nous vous prions de **n'inclure que les informations importantes et d'être bref.**

### **Contre quelle administration ou administrations vous portez plainte.**

Vous pouvez également ajouter le prénom et nom ou la description du fonctionnaire qui vous a pris en charge.

### **Comment vous avez essayé de résoudre votre affaire avec l'administration vous-même et avec quel résultat.** Essayez de le justifier par un document écrit.

### **Si vous avez consulté d'autres administrations ou institutions** ou par exemple un avocat dans la même affaire.

### **Si une décision a été émise dans votre affaire, il faut joindre sa copie.**

Vous pouvez joindre les copies de votre communication avec l'administration concernée, le cas échéant, les copies des autres documents importants. Vous pouvez également nous envoyer les originaux, nous vous les rendrons après la fin de la procédure.

### **Si vous approchez le défenseur au nom d'une autre personne,** vous devez présenter **des pleins pouvoirs écrits.** Il n'est pas nécessaire qu'ils soient certifiés conformes.

## 2 Nous évaluerons **si votre communication et documents nous suffisent ou si nous vous en demanderons d'autres.**

## 3 Nous commencerons à traiter votre affaire.

### **Attention, nous ne pouvons pas traiter votre affaire si :**

- **elle concerne une matière que nous ne pouvons pas examiner** (veuillez regarder le début de ce prospectus avec l'information à propos de ce que le défenseur peut et ne peut pas faire) ;
- **elle concerne une administration ou institution que nous ne pouvons pas examiner** (veuillez regarder la liste des administrations et institutions contre lesquelles vous pouvez porter plainte ci-dessus) ;
- **elle concerne une personne autre que vous et vous n'avez pas présenté de pleins pouvoirs** pour la représenter.

### **Attention, nous ne sommes pas obligés de traiter votre affaire si :**

- vous ne nous avez pas communiqué les informations importantes ni envoyé les documents nécessaires bien que nous vous l'ayons demandé ;
- nous considérons la démarche de l'administration correcte (dans ce cas nous vous l'expliquerons d'une manière compréhensible) ;
- une période de plus d'un an s'est écoulée depuis le dernier événement dans votre affaire ;
- votre affaire est étudiée par un tribunal ou a déjà été jugée par un tribunal ;
- vous avez déjà consulté le défenseur dans la même affaire et rien de nouveau ne s'est produit depuis.

## Comment puis-je m'adresser au défenseur ?

-  Envoyez-nous une lettre.
- Remplissez le formulaire que vous pouvez imprimer depuis [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz).



- Envoyez-nous un e-mail sur [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz).
- Remplissez le formulaire en ligne sur [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz).
- Via la boîte d'informations (ID de boîte: jz5adky).



Rendez-nous visite dans le Bureau du défenseur (*Kancelář veřejného ochránce práv*) à l'adresse Údolní 39, Brno tous les jours ouvrables de 8h00 à 16h00. Nous rédigerons un procès-verbal avec vous.