

# Jak se obracet na veřejného ochránce práv

## 1. Co je úkolem veřejného ochránce práv?

Veřejný ochránce práv (ombudsman) pomáhá občanům, pokud se domnívají, že úřady v jejich věci nejednají v souladu s právem nebo jsou nečinné, popř. mají jiné výhrady k jejich postupu. Stížnost adresovaná veřejnému ochránci práv se podle zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, nazývá podnětem.

Ochránce Vám může pomoci například když:

- nesouhlasíte s rozhodnutím nebo postupem úřadu,
- úřad je nečinný, tj. nevydal rozhodnutí ve stanovené lhůtě, nezahájil řízení apod.,
- domníváte se, že jste měl být účastníkem řízení, ale nebyl jste k němu přizván,
- úřad nebo úředník se k Vám chová arogantně nebo nevhodně apod.

## 2. Činnost jakých úřadů a institucí může ochránce prošetřovat?

- **ministerstva a jiné správní úřady s působností pro celé území státu a správní úřady jim podléhající** (např. správy sociálního zabezpečení, úřady práce, katastrální úřady, finanční úřady, celní úřady, orgány ochrany veřejného zdraví, inspekční orgány jako Česká školní inspekce, Česká obchodní inspekce, inspektoráty práce atd.);
- **orgány územních samosprávných celků** (obcí, krajů) při výkonu státní správy (např. jako stavební úřady, orgány ochrany životního prostředí, orgány památkové péče, přestupkové orgány, silniční správní úřady, živnostenské úřady, matriční úřady, školské úřady, orgány sociálně-právní ochrany dětí, veřejní opatrovníci atd.);
- **orgány soudu a státního zastupitelství** (předsedové a místopředsedové soudů, vedoucí státních zastupitelství), ovšem pouze pokud vykonávají státní správu (tzn., pokud prošetřují stížnosti na průtahy v řízení, na nevhodné chování soudních osob a zaměstnanců státního zastupitelství, na porušení zásad důstojnosti a etiky soudce nebo státního zástupce nebo vyřizují žádosti podané podle zákona o svobodném přístupu k informacím);
- **Policie ČR** včetně cizinecké policie - nikoliv však v případech, kdy Policie ČR vystupuje jako orgán činný v trestním řízení;
- **Vězeňská služba ČR;**
- **zařízení, v nichž se vykonává vazba, trest odnětí svobody, zabezpečovací detence, ochranná nebo ústavní výchova a ochranné léčení;**
- **Armáda ČR a Hradní stráž;**
- **veřejné zdravotní pojišťovny** (zejména jedná-li se o placení pojistného a nároky pojištěnců z veřejného zdravotního pojištění apod.);
- **Česká národní banka**, pokud působí jako správní úřad;
- **Rada pro rozhlasové a televizní vysílání.**

## 3. Může ochránce úřadům a institucím nařídit nápravu, pokud zjistí jejich nesprávný postup?

Ochránce není institucí všemocnou. Zákon mu sice dává rozsáhlá oprávnění provádět v jednotlivých věcech důsledná a nezávislá šetření, nemá ale právo nahrazovat činnost orgánů státní správy a nemůže měnit nebo rušit jejich rozhodnutí. Při zjištění pochybení však může požadovat od úřadů či institucí výše uvedených, aby zjednaly nápravu (tj. aby samy zahájily řízení, odstranily nečinnost, vydaly rozhodnutí apod.). Pokud úřad nápravu nezjedná, ochránce může využít svých sankčních oprávnění, tj. informovat nadřízený úřad (není-li takový úřad, vládu) nebo informovat veřejnost včetně uvedení jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem úřadu.

#### 4. Čím se ochránce zabývat nemůže?

Ochránce Vám nemůže pomoci, pokud si stěžujete na:

- **rozhodovací činnost soudů** všech stupňů a typů (ochránce nesmí ovlivňovat průběh soudních řízení, výsledek soukromoprávních sporů a trestních řízení, ani přezkoumávat rozhodnutí soudů, tj. proti rozhodnutí soudu se není možné k ochránci odvolávat);
- **rozhodovací činnost státních zastupitelství** (ochránce nesmí ovlivňovat průběh a výsledek řízení vedených státním zástupcem, ani přezkoumávat rozhodnutí policejních orgánů, státního zástupce apod.; nemůže se zabývat stížnostmi na zahájení či nezahájení trestního řízení, ani na průběh vyšetřování);
- **orgány činné v trestním řízení** (Policie ČR, státní zastupitelství, soudy, Generální inspekce bezpečnostních sborů);
- **Parlament, prezidenta a vládu;**
- **Nejvyšší kontrolní úřad;**
- **zpravodajské služby;**
- smluvní vztahy s poskytovateli zdravotních služeb (ať již vztahy mezi pojištěncem a poskytovatelem zdravotních služeb, nebo pojišťovnou a poskytovatelem);
- **postup soudních exekutorů;**
- **rozhodování samosprávy obcí a krajů** (například při přidělování obecních bytů, schvalování územních plánů, převodech majetku, investičních akcích, rozhodování o veřejném pořádku, čistotě, při rozhodování ve věcech týkajících se jimi zřizovaných organizací, jako jsou dětské domovy, zařízení sociálních služeb, nemocnice apod.); **toto omezení možnosti zásahu ochránce neplatí, pokud stěžovatel namítá nerovné zacházení (diskriminaci) ze strany města či obce, kraje či jimi zřízených organizací.**

**Veřejný ochránce práv také nemůže:**

- řešit, příp. rozhodovat spory mezi fyzickými a právnickými osobami (spory mezi zaměstnanci a zaměstnavateli, sousedské spory, obchodní spory - půjčky, kupní smlouvy, smlouvy o dodávky energií, smlouvy s poskytovateli telekomunikačních služeb, splácení dluhů, spory o vymáhání dluhu, spory mezi uživateli a poskytovateli sociálních služeb apod.);
- zastupovat zúčastněné strany jako advokát;
- poskytovat právní poradenství.

Do soukromoprávních sporů může zasahovat pouze v případech ochrany před diskriminací, a to způsobem, který stanoví antidiskriminační zákon (blíže viz leták Rovné zacházení a ochrana před diskriminací nebo [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)).

#### 5. Jak se na ochránce obracet?

- písemně (na formuláři, který je k dispozici na internetu, nebo formou dopisu),
- e-mailem na [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz),
- prostřednictvím interaktivního on-line formuláře na [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz),
- prostřednictvím datové schránky (ID schránky: jz5adky),
- osobně, tzn. podat ústně podnět do protokolu v Kanceláři veřejného ochránce práv na adrese Údolní 39, Brno, každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hod.

## 6. Co musí podnět ochránci obsahovat?

I když samotné vyřizování podnětů není svázáno mnoha formálními pravidly, zákon stanoví několik náležitostí podnětu. Má-li podnět všechny uvedené náležitosti, odpadá tím následná korespondence mezi ochráncem a stěžovatelem směřující k doplnění podnětu. Podnět tedy musí obsahovat:

- jméno, příjmení a bydliště stěžovatele (u právnické osoby název, sídlo a osobu oprávněnou jménem právnické osoby jednat),
- označení úřadu či úřadů, vůči nimž podnět směřuje (případně jméno a příjmení nebo jiné identifikační údaje úředníka, který konkrétně za úřad jednal),
- vyličení podstatných okolností věci, včetně sdělení, zda tato záležitost byla předložena také jinému orgánu a s jakým výsledkem,
- pokud bylo v dané záležitosti vydáno nějaké rozhodnutí, je třeba přiložit jeho kopii,
- doklady o tom, že úřad, jehož se podnět týká, stěžovatel sám neúspěšně vyzval k nápravě,
- pokud je podnět podáván za jinou osobu, je nezbytné doložit písemnou plnou moc (nemusí být úředně ověřená).

K podnětu je dále vhodné připojit kopie korespondence stěžovatele s úřadem, případně kopie jiných písemností dokládajících postup úřadu v dané věci.

## 7. Jak může ochránce podnět vyřídit?

Poté, co podnět veřejný ochránce práv obdrží:

1. zahájí šetření - v případě, že se věc týká úřadu, jehož činnost může prošetřovat, podnět splňuje náležitosti a není důvod pro jeho odložení (viz níže bod 3);
2. věc odloží, tj. vůbec se jí věcně nezabývá, pokud:
  - se týká záležitosti, která nespadá do působnosti ochránce (např. postupu orgánů činných v trestním řízení, nesouhlasu s rozhodnutím soudu, dědického řízení apod.),
  - se podání netýká osoby, která podnět podala, a není přitom doložena plná moc;
3. věc může odložit (ale nemusí), pokud:
  - podnět nemá předepsané náležitosti (viz výše) a ani po výzvě nebyl doplněn,
  - je zjevně neopodstatněný - např. úřadu je vytýkán postup, který je v souladu s právem,
  - od právní moci rozhodnutí nebo od opatření či událostí, kterých se podnět týká, uplynula v den doručení podnětu doba delší jednoho roku,
  - se týká záležitosti, která je projednávána soudem nebo již byla soudem rozhodnuta,
  - jde o opakovaný podnět v záležitosti, která již byla ochráncem šetřena, a podnět nepřináší nové skutečnosti.

I v případech, kdy se ochránce podnětem věcně nezabývá, snaží se stěžovatele poučit, kde a jak může svou věc řešit (tj. na jakou instituci nebo úřad se může obrátit, jakým způsobem, opravným prostředkem apod.). Možnosti řešení vybraných životních situací ochránce zveřejnil i prostřednictvím webových stránek [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) v sekci Životní situace - problémy a řešení.

## 8. Co se rozumí „šetřením podnětu“?

Pokud ochránce zahájí šetření postupu určitého úřadu, může si od něj vyžádat potřebné písemnosti, provést místní šetření, nahlížet do spisů a pořizovat si kopie. Místní šetření, zejména v zařízeních, kde jsou osoby omezeny na svobodě (např. věznice, dětské domovy, psychiatrické léčebny), může proběhnout bez předchozího ohlášení.

## 9. Jak ochránce hodnotí postup úřadů/institucí?

Ochránce hodnotí postup úřadů z hlediska souladu s právem, mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána, a soudní judikaturou. Zkoumá, zda lze postup úřadu označit za „dobrou správu“. Dobrá správa je takový postup úřadu, který je v souladu s právem a zároveň mu nelze vytknout nepřiměřenost, svévolnost, účelovost, vyhýbavost, diskriminační chování, odpírání informací, nepřiměřené průtahy, administrativní nesrovnalosti a jiné nežádoucí znaky.

## 10. Co je výsledkem šetření?

Šetřením může ochránce zjistit, že **úřad nijak nepochybil**. V takovém případě o svém zjištění písemně vyrozumí jak stěžovatele, tak i příslušný úřad.

Pokud šetřením vyjde najevo **pochybení úřadu**, ochránce úřad vyzve, aby se k jeho zjištěním do 30 dnů vyjádřil.

Další postup ochránce volí v závislosti na odpovědi úřadu:

1. Úřad veřejnému ochránci práv sdělí, že pochybení uznává a provedl či provádí opatření k nápravě. Pokud je ochránce s těmito opatřeními spokojen, vyrozumí o tom úřad i stěžovatele.
2. Úřad veřejnému ochránci práv neodpoví, odpoví nepřesvědčivě nebo nesouhlasí s názorem ochránce a pochybení odmítá. V tom případě ochránce sám navrhne opatření k nápravě, která by měl úřad provést. Jsou to zejména návrhy na zahájení přezkumného řízení, provedení úkonů k odstranění nečinnosti, zahájení disciplinárního řízení apod. Úřad je pak povinen do 30 dnů sdělit, jaká opatření provedl.

Pokud úřad neodpoví nebo žádná opatření neprovede, veřejný ochránce práv může uplatnit sankční oprávnění:

- vyrozumí nadřízený úřad a není-li takového úřadu, vládu,
- o případu informuje veřejnost, včetně uvedení jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem úřadu.

## 11. Může ochránce pomoci občanům i jiným způsobem?

- ochránce preventivně navštěvuje místa, kde mohou být osoby omezeny na svobodě, s cílem posílit jejich ochranu před špatným zacházením (blíže viz [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) sekce Ochrana osob omezených na svobodě);
- ochránce poskytuje ochranu a pomoc obětem diskriminace (blíže viz [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) sekce Diskriminace);
- ochránce provádí sledování vyhoštění cizinců (blíže viz [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) sekce Sledování vyhoštění cizinců).

Více se můžete dozvědět na webových stránkách [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) nebo každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin na informační lince Kanceláře veřejného ochránce práv +420 542 542 888.