

Na ombudsmana se ročně obrátí 8000 lidí.  
Zhruba 70 % (cca 5600) je v působnosti.

- Nejvíce podnětů se týká sociálního zabezpečení (ročně asi 1600 podnětů). Asi polovinu z toho tvoří stížnosti týkající se invalidních a starobních důchodů, druhou polovinu pak příspěvek na péči, dávky pro lidi s postižením a dávky pomoci v hmotné nouzi.
- 
- Druhou největší oblastí je stavebnictví, kde jde ročně o cca 600 podnětů. Jde hlavně o povolování staveb.
- 
- Následují podněty týkající se vězeňství (cca 500 podnětů), ochrana práv dětí (cca 350 podnětů), práce a zaměstnanost a státní správa soudů (obojí do 300 podnětů)

Ombudsman ročně vyřídí 8000 podnětů. Ve většině z nich (cca 6000) lidem radí a vysvětluje, protože např. ještě mají opravné prostředky, které mohou využít, nebo by se měli ve své věci obrátit na určitý úřad, případně je třeba jim jejich situaci vysvětlit.

Každý rok ombudsman zjistí pochybení v 500 případech. V naprosté většině se podaří problém vyřešit a pochybení napravit. Např. v roce 2019 šlo o 506 případů se zjištěným pochybením a pouze ve 37 se nepodařilo zajistit nápravu.

Daří se dosahovat i systémových řešení, např. během mandátu současné ombudsmanky se:

- Sjednotil se způsob zpětného vyplácení důchodu nebo jeho doplatku orgány sociálního zabezpečení. Pokud dojde k přepočtu důchodu, vyplácí se jen 5 let zpátky. Jestliže ale k chybě došlo nesprávným úředním postupem, je zpětně vyplácen i za delší dobu (hranicí je rok 2006).
- Podařilo se prosadit osvobození některých žalob od soudních poplatků – např. sporů o podporu v nezaměstnanosti nebo dávek pěstounské péče apod. V minulosti byl poplatek překážkou, aby se lidé domáhali svých práv.
- Financování výkonu rozhodnutí stavebních úřadů – po dlouhodobém úsilí spustilo MMR program, v němž mohou stavební úřady předkládat žádosti o poskytnutí dotace na případy, kdy je nutné neodkladně zajistit odstranění stavby, provedení nutných zabezpečovacích prací apod. u staveb ohrožujících životy či zdraví, tj. ve veřejném zájmu.

Kromě vyřizování individuálních podnětů ombudsman:

- Provádí systematické návštěvy míst, kde jsou lidé omezeni na svobodě. Cílem návštěv je působit preventivně proti špatnému zacházení, upozorňovat na porušování práv lidí v zařízeních a usilovat o zlepšování podmínek.
- Nejen individuálními případy, ale také výzkumy a doporučeními ombudsman přispívá k zajištění rovného zacházení a odstraňování diskriminace.
- Je monitorovacím orgánem pro práva lidí s postižením.

## **Vláda**

Zatímco úřady reagují na stanoviska ombudsmanky vstřícně a nedostatky odstraňují, u vlády to neplatí:

V roce 2019 ombudsmanka vyrozuměla vládu o třech případech nezákonné praxe ministerstev, v jednom současně navrhovala změnu zákona. Vláda ani v jednom případě ombudsmance nevyhověla. Šlo o:

- Zrušení poplatku 10 000 Kč za podání podnětu Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže (ombudsmanka následně zrušení poplatku podpořila u Ústavního soudu, který poplatek zrušil)
- Bránění ombudsmance v přístupu k podkladům pro vydání rozhodnutí o udělení státního občanství ze strany Ministerstva vnitra s odkazem, že jde o utajované informace (ombudsmanka má ze zákona přístup k utajovaným informacím všech stupňů utajení) a že je ombudsmanka pro výkon své funkce nepotřebuje. (ombudsmanka se obrátila na Ústavní soud, kterému přísluší tento kompetenční spor posoudit).
- Nezákonná praxe úřadů práce, které nevedou správní řízení při rozhodování o žádostech o příspěvek aktivní politiky zaměstnanosti. Úřad práce žadatele vyrozumí pouze neformálně, bez odůvodnění a bez možnosti odmítnutého žadatele bránit se.