Vysvětlíme, s čím Vám ombudsman může pomoci a s čím ne. Popíšeme, na které úřady si u něj můžete stěžovat. Přiblížíme, jak ombudsman postupuje a co může dělat, když zjistí chybu úřadu. Dozvíte se, co byste mohli udělat, než napíšete ombudsmanovi, i to, jak mu napsat.

Letáky ombudsmana najdete na [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) v části [Nevím si rady se svou životní situací](https://www.ochrance.cz/situace/).

|  |  |
| --- | --- |
| Zaškrtnutí v odznáčku 1 se souvislou výplní | S čím mi ombudsman může pomoci? Co dělá? |

**Prověřujeme postup úřadů**, pokud si myslíte, že s Vámi nejednají správně. Třeba když se Vám nelíbí, jak úřad postupuje, nesouhlasíte s jeho rozhodnutím, úřad nejedná, ačkoliv by měl, nepřizvali Vás jako účastníka řízení, úředník se k Vám chová nevhodně a podobně. Více v tomto letáku a na [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz): [Mám problém s úřadem nebo státní institucí](https://www.ochrance.cz/potrebuji-pomoc/problem-s-uradem/) | [Sociální zabezpečení](https://www.ochrance.cz/pusobnost/socialni-zabezpeceni/) | [Rodina, zdravotnictví a práce](https://www.ochrance.cz/pusobnost/rodina-zdravotnictvi-a-prace/) | [Stavební řád](https://www.ochrance.cz/pusobnost/stavebni-rad/) | [Justice, migrace, finance](https://www.ochrance.cz/pusobnost/justice-migrace-finance/) | [Veřejný pořádek](https://www.ochrance.cz/pusobnost/verejny-poradek/).

**Chráníme lidi před špatným zacházením v zařízeních** (věznice, nemocnice, domovy pro seniory, dětské domovy a další) tím, že zařízení systematicky navštěvujeme. Podrobnosti jsou v letáku [Ochrana lidí omezených na svobodě](https://www.ochrance.cz/letaky/ochrana-osob-omezenych-na-svobode/ochrana-osob-omezenych-na-svobode.pdf) a na našem webu: [Špatně zacházejí s lidmi omezenými na svobodě](https://www.ochrance.cz/potrebuji-pomoc/omezeni-na-svobode/) nebo [Dohled nad omezováním osobní svobody](https://www.ochrance.cz/pusobnost/dohled-nad-omezovanim-osobni-svobody/).

**Pomáháme lidem diskriminovaným** z důvodu rasy, etnického původu nebo národnosti, pohlaví, věku, zdravotního postižení, sexuální orientace, náboženství, víry nebo světového názoru. Podrobnosti v letáku [Diskriminace](https://www.ochrance.cz/letaky/rovne-zachazeni/rovne-zachazeni.pdf) a na našem webu: [Cítím se být diskriminován](https://www.ochrance.cz/potrebuji-pomoc/diskriminace/) nebo [Rovné zacházení a diskriminace](https://www.ochrance.cz/pusobnost/rovne-zachazeni-a-diskriminace/).

**Sledujeme průběh vyhoštění cizinců** z České republiky.

**Sledujeme dodržování práv lidí s postižením.** Více na našem webu: [Potýkám se s problémy kvůli svému postižení](https://www.ochrance.cz/potrebuji-pomoc/postizeni/) nebo [Monitorování práv lidí s postižením](https://www.ochrance.cz/pusobnost/monitorovani-prav-osob-se-zdravotnim-postizenim/).

**Pomáháme občanům Evropské unie** diskriminovaným kvůli státní příslušnosti. Více v letáku [Občané EU](https://www.ochrance.cz/letaky/obcane-eu/obcane-eu.pdf) a na našem webu: [Jsem občan Evropské unie](https://www.ochrance.cz/info/obcane-eu/).

|  |  |
| --- | --- |
| Odznak, křížek se souvislou výplní | S čím mi ombudsman nepomůže? |

Nemůžeme Vám pomoci ve Vašich **soukromých sporech**. Například ve sporech

* s jinými lidmi nebo firmami, jako jsou spory mezi sousedy, spory mezi zaměstnanci a zaměstnavateli nebo spory s firmami (půjčky, kupní smlouvy, smlouvy o dodávkách energií, smlouvy s telefonními operátory, smlouvy o pojištění a podobně),
* s poskytovateli sociálních nebo zdravotních služeb, tedy třeba ve sporu s domovem pro seniory nebo s nemocnicí.

**Tyto spory nemůžeme rozhodovat, zastupovat Vás, ani Vám poskytnout právní poradenství.**

**Nemůžeme** Vám pomoci ani **v trestním řízení**.

|  |  |
| --- | --- |
| Lupa | Na které úřady nebo zařízení si u ombudsmana mohu stěžovat? |

**Můžete nám napsat kvůli většině úřadů**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ministerstva  krajské úřady  obecní úřady (stavební úřady, přestupkové orgány, silniční správní úřady, živnostenské úřady, orgány sociálně-právní ochrany dětí)  správy sociálního zabezpečení  úřady práce |  | inspektoráty práce  katastrální úřady  finanční úřady  dětské domovy a výchovné ústavy  Vězeňská služba ČR  **a mnoho dalších** |

|  |  |
| --- | --- |
| Ukazatel směru | Jak to, že si na některé úřady někdy stěžovat mohu a jindy ne? |

### Obce a kraje

|  |  |
| --- | --- |
| Zaškrtnutí v odznáčku 1 se souvislou výplní | Jejich postup **můžeme** prověřit, **pokud jednají jménem státu** – rozhodují o Vašich právech a povinnostech (říká se tomu státní správa nebo přenesená působnost).  Například když jednají jako stavební úřad, orgán sociálně-právní ochrany dětí, silniční úřad, veřejný opatrovník atd. |
| Odznak, křížek se souvislou výplní | Jejich postup **nemůžeme** prověřit, **pokud jednají samy za sebe** (říká se tomu samospráva nebo samostatná působnost).  Například při přidělování obecních bytů, schvalování územních plánů nebo prodeji majetku.  Více v letáku [Obce](https://www.ochrance.cz/letaky/obce/obce.pdf). |
| Zaškrtnutí v odznáčku 1 se souvislou výplní | **Můžeme** věc posoudit, **pokud cítíte, že Vás** obec, kraj nebo jejich zařízení **diskriminovaly**. Například při přidělování obecních bytů. Více v letáku [Diskriminace](https://www.ochrance.cz/letaky/rovne-zachazeni/rovne-zachazeni.pdf). |

### Soudy, státní zastupitelství a soudní exekutoři

|  |  |
| --- | --- |
| Odznak, křížek se souvislou výplní | **Nesmíme zasahovat do soudních řízení, do vyšetřování trestných činů** policií nebo státním zastupitelstvím ani **do postupu soudních exekutorů**.  Proti rozhodnutí soudu se nemůžete odvolat k ombudsmanovi.  Ombudsman nesmí řešit stížnosti na zahájení či nezahájení trestního řízení, a ani na průběh vyšetřování trestného činu. |
| Zaškrtnutí v odznáčku 1 se souvislou výplní | Můžeme prověřit stížnosti na **soudy** a **státní zastupitelství**, pokud samy prošetřují stížnosti na **průtahy v řízení**, **na nevhodné chování** zaměstnanců soudů a státních zastupitelství nebo pokud vyřizují **žádosti o informace**.  Více v letáku [Soudy](https://www.ochrance.cz/letaky/soudy/soudy.pdf). |
| Zaškrtnutí v odznáčku 1 se souvislou výplní | Můžeme prověřit jednání **policie**, pokud řešila přestupek, špatně s Vámi zacházela v cele předběžného zadržení a podobně.  Více v letáku [Policie](https://www.ochrance.cz/letaky/policie/policie.pdf). |
| Zaškrtnutí v odznáčku 1 se souvislou výplní | Můžeme prověřit, **jak stížnost na soudního exekutora vyřídil předseda soudu nebo Ministerstvo spravedlnosti**.  Více v letáku [Exekuce](https://www.ochrance.cz/letaky/exekuce/exekuce.pdf). |
| Odznak, křížek se souvislou výplní | Na které úřady si u ombudsmana nemohu stěžovat? |

**Nemůžeme se zabývat** stížnostmi na:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Parlament  vládu  prezidenta  Nejvyšší kontrolní úřad |  | zpravodajské služby  Generální inspekci bezpečnostních sborů  zahraniční úřady |

|  |  |
| --- | --- |
| Nápověda | Jak ombudsman hodnotí postup a rozhodování úřadů? |

Zkoumáme, jestli úřad jednal **podle práva** (zákonů, vyhlášek, rozhodnutí soudu atd.) a podle **zásad „dobré správy“**. [Dobrá správa](https://www.ochrance.cz/dokument/principy-dobre-spravy/) znamená, že úřad dbá na to, aby jeho jednání nebylo nepřiměřené, svévolné, účelové, vyhýbavé nebo nepřiměřeně dlouhé. Dobrá správa také například znamená, že Vám úředníci neodpírají informace, nediskriminují Vás nebo nemají chyby ve spise.

|  |  |
| --- | --- |
| Trefa do černého | Co ombudsman udělá, když najde chybu? |
| Zaškrtnutí v odznáčku 1 se souvislou výplní | **Požádáme úřad, aby napravil** své rozhodnutí, postup, jednání nebo nečinnost. |
| Odznak, křížek se souvislou výplní | **Nemůžeme za úřad rozhodnout ani jeho rozhodnutí měnit nebo rušit**. To musí udělat úřad sám nebo nadřízený úřad. Nemůžeme ani potrestat úředníky, kteří udělali chybu. |

|  |  |
| --- | --- |
| Chůze | Jak ombudsman postupuje, když najde chybu? |
| **Napíšeme Vám i úřadu a vysvětlíme, v čem úřad udělal chybu.**  Vyzveme úřad, aby se do 30 dnů vyjádřil. Úřad se může hájit.  Úřad nám sdělí, že svoji **chybu napravil** nebo že na nápravě pracuje.  Pokud jsme s provedenou či prováděnou nápravou spokojeni, napíšeme o tom Vám i úřadu.  Úřad nám **neodpoví** nebo **odpoví nepřesvědčivě** nebo nám sdělí, že s naším závěrem **nesouhlasí**.  Můžeme o případu **napsat nadřízenému úřadu** nebo **informovat veřejnost**.  Úřad **nedělá nic** nebo nám napíše, že chybu nenapraví.  Můžeme úřadu navrhnout,  **jak by měl chybu napravit**. | |

|  |  |
| --- | --- |
| Dílek skládačky | Musím něco udělat, než napíšu ombudsmanovi? |

Ano. Musíte nejprve **sami žádat úřad**, na který si stěžujete, **aby Vaši věc řešil nebo napravil**.

|  |  |
| --- | --- |
| Ukazováček ukazující vpravo | Co mám ombudsmanovi napsat a poslat, aby se mou věcí mohl zabývat? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Napište nám** |  | **Přiložte** |
| **jméno, příjmení a bydliště.** Pomůže nám i **telefon a e-mail**, abychom mohli jednat co nejrychleji.  Pokud jste **právnická osoba**, napište název, sídlo a jméno osoby oprávněné za Vás jednat.  **Kvůli kterému úřadu** nebo zařízení píšete? Na koho si stěžujete? (Můžete uvést, s kým jste na úřadu jednali.)  **Co se stalo špatně? Na co si stěžujete?**  **Čeho chcete dosáhnout?** Co považujete za nejlepší řešení?  **Co jste dosud sami udělali** – jak jste se bránili? Jak to dopadlo? |  | kopii **rozhodnutí**, pokud úřad ve Vaší věci nějaké vydal; můžete přiložit **kopie Vašich dopisů s úřadem**, případně **kopie jiných důležitých písemností**; když pošlete originály, vrátíme Vám je,  **plnou moc**, pokud píšete kvůli někomu jinému. |

|  |  |
| --- | --- |
| Žárovka | Co když na něco zapomenu? |

Nemějte obavy, **kdybychom zjistili, že nám něco chybí, požádáme Vás o to**.

|  |  |
| --- | --- |
| Odznak, křížek se souvislou výplní | Kdy se ombudsman nemůže zabývat mou věcí? |

Vaší věcí se **nemůžeme** zabývat, pokud se týká

**věci, kterou nemůžeme šetřit** (podívejte se na začátek – [co ombudsman dělá](#_S_čím_mi) a [co ne](#_S_čím_mi_1)),

**úřadu nebo instituce, které nemůžeme šetřit** ([podívejte se výše](#_Na_které_úřady) na jednotlivé úřady),

**někoho jiného** než Vás a nedoložili jste plnou moc k zastupování.

|  |  |
| --- | --- |
| Hlava s ozubenými koly | Kdy se ombudsman nemusí zabývat mým případem? |

**Nesdělili jste** nám důležité informace a **neposlali** potřebné dokumenty, i když jsme Vás o to požádali.

**Postup úřadu považujeme za správný** (v takovém případě Vám to srozumitelně vysvětlíme).

Je to **více než rok** od poslední události, která se ve Vaší věci stala.

Vaši věc projednává **soud** nebo již rozhodl.

Už jste se na ombudsmana v této věci obrátili a od té doby se nestalo **nic nového**.

|  |  |
| --- | --- |
| Nápověda | Jak se na ombudsmana mohu obrátit? |
| Otevřená obálka | Pošlete **dopis**. Můžete si stáhnout a vyplnit [formulář](https://www.ochrance.cz/podejte-stiznost/) na [www.ochrance.cz/podejte-stiznost](https://www.ochrance.cz/podejte-stiznost/). |
| Notebook | Napište nám **e-mail** na [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz).  Vyplňte **on-line formulář** na [www.ochrance.cz](https://www.ochrance.cz/podejte-stiznost/) → [On-line](https://portal.ochrance.cz/).  Pošlete zprávu do naší **datové schránky** jz5adky. |
| Potřesení rukou | **Navštivte kancelář ombudsmana** na adrese Údolní 39, Brno, každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hod. Sepíšeme to s Vámi (nevyřešíme to hned). |