

Sp. zn.	3671/2025/VOP/MJ	Vážený pan
Č. j.	KVOP-41764/2025	Ing. Petr Kunc
Datum	23. října 2025	starosta
		Úřad městské části Brno-Židenice
		Gajdošova 7
		615 00 Brno

Vážený pane starosto,

A. nesouhlasil s tím, jak se k němu choval tajemník Úřadu městské části Brno-Židenice. Svůj podnět řádně doložil. Současně s tajemníkem o celé věci hovořil pověřený zaměstnanec Kanceláře veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí.¹ Proto jsem rovnou přistoupil k hodnocení celé věci.

Dospěl jsem k závěru, že podnět stěžovatele byl oprávněný.

Rodiče nespokojení s rozhodováním státních orgánů ohledně péče o jejich děti mohou snadno přejít do silných emocí a působit agresivně. O to důležitější je, aby pracovníci úřadu dokázali udržet klidný a veskrze profesionální přístup a patřičný nadhled. Měli by to být především oni, kdo jsou schopni projevit empatii a emocemi ovládaného člověka zklidnit. V posuzovaném případě tomuto očekávání konfrontační styl jednání tajemníka Vašeho úřadu neodpovídal.

Dále popisuji, co jsem zjistil a svůj závěr rozvádím a zdůvodňuji.

Informace od stěžovatele

Stěžovatel popsal, že se dne 13. května 2025 setkal s tajemníkem židenického úřadu. Úřad navštívil, aby nahlédl do spisu orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), neboť s matkou dítěte vede náročný spor.

Tajemník měl stěžovateli odpírat možnost nahlédnout do spisu a měl na něj „*zařvat: vypadněte!*“. Měl se rovněž postavit proti němu „*svojí hrudí do útočné pozice*“ se „*zařatými pěstmi*“, což ve stěžovateli vyvolalo obavu, že na něj tajemník zaútočí. Tajemník měl dále sdělit, že stěžovatel „*je odsouzený k zákazu styku s dítětem i navrhovatelkou a že na spis nemá právo a koná nezákonně*“.

Stěžovatel doložil audionahrávku, která má zachycovat posuzovanou událost. Rovněž doložil dokument, kterým úřad vyřídil jeho stížnost na chování tajemníka.

Doložená audionahrávka má něco přes 21 minut záznamu. Začíná příchodem stěžovatele na úřad. Dotyčný kontaktuje úřednici, které vysvětluje účel své návštěvy (nahlédnutí do spisu). Jelikož tato úřednice není sociální pracovnící, která má jeho dítě

¹ K rozhovoru došlo během místního šetření orgánu sociálně-právní ochrany dětí Úřadu městské části Brno-Židenice.

na starosti, jde zjistit více. Vůči stěžovateli vystupuje velmi slušně a vstřícně. Posléze ho informuje o tom, že vedoucí OSPOD momentálně není přítomen. Stěžovatel vznětlivěji sděluje, že přišel nahlédnout do spisu, protože píše odvolání pro soud, na které se musí připravit, a do spisu svého syna se marně pokouší nahlédnout již nějakou dobu. Úřednice vysvětluje, že mu nemůže pomoci, a omlouvá se, že spis je u vedoucího odboru, který vyřizuje jeho stížnost. Stěžovatel již poklidně ukončuje hovor a jde za vedoucím odboru.

Od jiné úřednice se dozvídá, že ani vedoucí odboru na úřadě není. Stěžovatel zvýšeným hlasem vysvětluje totéž co před chvílí. Úřednice klidným hlasem objasňuje, že se zabývá jinou agendou, a že mu tudíž nepomůže. Vytahuje však papír a žádá, aby jí stěžovatel napsal kontakt, případně nějaký vzkaz, a že ho vedoucímu odboru předá.

Poté stěžovatel odchází vyhledat tajemníka úřadu. Naráží na další úřednici, která se ho ptá, zda má sjednanou schůzku, a vysvětluje, že tajemník na chvíli odešel. Stěžovatel vysvětluje situaci s nahlížením do spisu a snaží se popsat všechno, co měl údajně domluveno s OSPOD. I tato úřednice se ke stěžovateli chová velmi slušně a vstřícně.

Následně přichází ke stěžovateli (zřejmě) tajemník, který je, na rozdíl od předchozích úřednic, výrazně strohý, přísný a formální. Uvádí, že „*není co řešit*“ a že není možné, aby stěžovatel „*nahlédl do spisu okamžitě*“. Stěžovatel reaguje, že má od OSPOD e-mail, že dnes může přijít, a čte ho tajemníkovi. Tajemník reaguje, že stěžovatel nemá právo okamžitého přístupu (argumentuje srovnáním v přestupkových záležitostech). Dodává, že stěžovatel má soudem zakázán styk s matkou i s dítětem, což znamená, že ve spisu, než do něho nahlédne, musí OSPOD nejprve anonymizovat všechny věci, které by se tohoto zákazu mohly týkat.

Následně dochází k otevřenému konfliktu, kdy se oba pánové k sobě začínají chovat agresivně. Tajemník ještě zvyšuje konfrontační postoj. Zaznívají slova jako „*okamžitě vypadněte*“ a „*chováte se jako dobytek*“. Stěžovatel je rovněž agresivní, dokonce vulgární („*jděte do prdele*“). Tímto konfliktem, který trvá přibližně dvě minuty, nahrávka končí.

Vyjádření úřadu k události a další zjištění

Úřad se k události vyjádřil tak, že tajemník se choval zcela přiměřeně a není si vědom svého postavení do útočné pozice či jiného nevhodného jednání.²

Z dalších zjištění musím vyzdvihnout, že situace stěžovatele byla v posuzované době závažná. Jeho rodinnou situaci výrazně poznamenalo, že mu soud zakázal kontakt se synem. Nahlédnout do spisu OSPOD potřeboval kvůli formulaci odvolání, neboť mu běžela lhůta, v níž ho musel podat.

2 Reakce na stížnost Úřadu městské části Brno-Židenice ze dne 15. 5. 2025, č. j. BZID 12568/25/SO-OPI/SLE (sp. zn. SZ BZID 12446/25/2/S-16/2025).

Ani situace úředníků nebyla jednoduchá. Stěžovatel na úřadě zřejmě podával opakované stížnosti, jednání s ním pravděpodobně byla pro úředníky náročná, a to již po nějakou dobu.

Vyjádření tajemníka k věci

Tajemník přiznal, že v závěru daného jednání mezi ním a stěžovatelem vznikl otevřený spor a tajemník jednání ukončil, neboť situace byla napjatá. Tajemník uvedl, že v obecné rovině jedná spíše rázněji, neboť to považuje za přiměřené své funkci, která takové jednání vyžaduje. Zdůraznil, že se snaží lidem pomáhat a při jednání se stěžovatelem se snažil situaci řešit věcně, avšak nebylo to možné. Stěžovatel trval na tom, že má právo nahlížet do spisu svého syna, i když měl soudní zákaz styku, a nahlédnout do spisu nebylo tak jednoduché.

Tajemník dále popsal, že stěžovatel se chová nestálým způsobem, kdy mění časy sjednaných schůzek, a někdy se chová agresivně vůči pracovníkům úřadu. Tajemník uvedl, že případ stěžovatele přechází do působnosti jiného OSPOD, což může přinést zklidnění situace.

Tajemník uvedl, že si úřad v rámci šetření nevyžádal audionahrávku z daného jednání, byť o ní věděl, neboť si stěžovatel nahrával zřejmě každé jednání.

Moje hodnocení

Veřejná správa je službou veřejnosti. Každý, kdo plní úkoly vyplývající z působnosti správního orgánu, se musí k osobám, s nimiž jedná, chovat zdvořile a podle možností jim vycházet vstříc.³

Úřad by měl postupovat tak, aby zjistil stav věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti.⁴

Nejdříve uvádím, že nepochybuji o autenticitě nahrávky. Zaznamenává celý pobyt stěžovatele na úřadě a jeho kontakt se všemi pracovníky, s nimiž daný den přišel do styku. Osoba stěžovatele je na ní snadno identifikovatelná, stejně jako osoba tajemníka.

Z popsaného skutkového stavu (audionahrávky) nepochybně vyplývá, že mezi stěžovatelem a tajemníkem vznikl otevřený konflikt. Ten se zpočátku odehrával v rovině odlišných názorů na jádro věci (nahlédnutí do spisu). Brzy se však vyhroutil a oba muži přešli do verbální agrese. Jelikož je doložená nahrávka pouze audiozáznamem bez obrazového doprovodu, nelze vyhodnotit ty námitky stěžovatele, které spočívají v označení toho, jak tajemník stál, jak se pohyboval a jaká měl gesta. Jeho verbální projev naznačuje, že situaci mohl zvládnout lépe. Ze záznamu není patrné, že by se snažil o přístup, který by mohl pomoci tlumit emoce stěžovatele. Jeho konfrontační postoj v dané situaci nepomohl.

³ Ustanovení § 4 odst. 1 správního řádu.

⁴ Ustanovení § 3 správního řádu.

Stěžovateli běžela odvolací lhůta, a pokud skutečně již delší dobu nemohl nahlédnout do spisu svého syna, není možné se divit jeho frustraci. Od člověka, který se nachází ve velmi složité rodinné situaci a prochází obtížným soudním řízením, nelze očekávat klidné jednání bez emocí.

Tajemník městské části Brno-Židenice tedy nesplnil svoji povinnost jednat se stěžovatelem slušně. Od tajemníka úřadu je namístě očekávat, že bude vystupovat trpělivě, zdvořile a vstřícně, a to i při náročných jednáních s klienty v silném rozrušení.

Dodávám, že pokud měl úřad pochybnosti o důvodnosti stížnosti na chování tajemníka a průběhu jednání, měl si od stěžovatele vyžádat nahrávku, aby stav věci řádně zjistil.

Závěr

Vážený pane starosto, žádám Vás, abyste se k mým zjištěním a mému závěru do **30 dnů** vyjádřil a sdělil mi, jaká opatření k nápravě přijmete.⁵ Očekávám, že tajemník úřadu přijme tento dopis jako zpětnou vazbu pro další možná jednání s klienty s náročným chováním.

Koneckonců, není prvním ani posledním úředníkem, ba člověkem, který v emočně vypjaté situaci nezvolil nejlepší přístup k tomu, s nímž jedná. Navíc, empatie není vrozená vlastnost, kterou bychom buď měli, nebo neměli, ale dovednost, jíž se lze naučit. Možná ani není Váš tajemník jediným pracovníkem úřadu Vaší městské části, kdo by mohl mít prospěch z nácviku způsobů, jak vhodně reagovat tváří v tvář složitým klientům, a tím předcházet konfliktům nebo je tlumit. Ve škole nás tyto dovednosti zpravidla neučili, a tak nutně nejsme stoprocentně připraveni adekvátně čelit vypjatým situacím.

Dodatek

Pokud jde o hodnocení činnosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí, vyrozumím Vás později.

Děkuji Vám za spolupráci a jsem s pozdravem

JUDr. Vít Alexander Schorm
zástupce veřejného ochránce práv
(podepsáno elektronicky)

5 Ustanovení § 18 odst. 1 zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv a o ochránci práv dětí.