

# Ombudsman aneb veřejný ochránce práv: co dělá a co ne?



## Kdy mi může ombudsman pomoci a kdy ne?



**Můžeme** Vám pomoci, pokud se domníváte, **že s Vámi úřady nejednají správně nebo podle práva.** Například, pokud nesouhlasíte s rozhodnutím úřadu, nelíbí se Vám postup úřadu, úřad nejedná, ačkoliv by měl, nebyl jste přizván jako účastník řízení, úředník se k Vám chová nevhodně a další.



**Nemůžeme** Vám pomoci ve Vašich **soukromých sporech.** Nemůžeme je **ani rozhodovat, ani Vás v nich zastupovat, a ani Vám poskytovat právní poradenství.**

Například:

- ve sporech s jinými lidmi nebo firmami, jako jsou spory mezi zaměstnanci a zaměstnavateli, spory mezi sousedy, spory s firmami (půjčky, kupní smlouvy, smlouvy o dodávkách energií, smlouvy s poskytovateli telekomunikačních služeb), spory o vymáhání dluhu;
- ve sporech mezi uživateli a poskytovateli sociálních služeb nebo s poskytovateli zdravotních služeb, mezi pojištěncem a poskytovatelem zdravotních služeb nebo pojišťovnou a poskytovatelem.

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



**Můžeme** Vám pomoci, **pokud se domníváte, že jste diskriminováni.**

Bližší informace najdete v letáku „Diskriminace“ na webu ombudsmana ([www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)) v sekci „Životní situace“.



Zabýváme se i dalšími věcmi:

- **Navštěvujeme místa, kde jsou lidé omezeni na svobodě,** abychom posílili jejich ochranu před špatným zacházením. Bližší informace najdete v letáku „Ochrana před špatným zacházením“ na webu ombudsmana ([www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)) v sekci „Životní situace“.
- **Sledujeme, jak se dodržují práva lidí se zdravotním postižením.** Bližší informace najdete na webu ombudsmana ([www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)).
- **Sledujeme, zda se vyhoštění cizinců z České republiky provádí v souladu s právem.**

**Více se můžete dozvědět na webových stránkách ochránce nebo každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin na informační lince Kanceláře veřejného ochránce práv +420 542 542 888.**

## Na které úřady či instituce si mohu u ombudsmana stěžovat a na jaké ne?

---

### Můžete si stěžovat na většinu úřadů:

- |   |                                  |                                     |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|
| ✓ | Ministerstva                     | Silniční správní úřady              |
|   | Správy sociálního zabezpečení    | Živnostenské úřady                  |
|   | Úřady práce a inspektoráty práce | Dětské domovy, výchovné ústavy      |
|   | Katastrální úřady                | Orgány sociálně-právní ochrany dětí |
|   | Finanční úřady                   | Vězeňskou službu                    |
|   | Stavební úřady                   |                                     |
|   | Přestupkové orgány               | <b>a mnoho dalších</b>              |
- 

### Na některé úřady si někdy můžete stěžovat, jindy ne:

#### Obce a kraje:

- ✗ **Nemůžete** si stěžovat, pokud **jednají samy za sebe** (říká se tomu **samospráva** nebo **samostatná působnost**).  
*Například při přidělování obecních bytů, schvalování územních plánů nebo prodeji majetku.*
- ✓ **Můžete** si stěžovat, pokud **jednají jménem státu** (říká se tomu **státní správa** nebo **přenesená působnost**).  
*Například jako stavební úřad, orgán sociálně-právní ochrany dětí, silniční úřad, veřejný opatrovník atd.*
- ✓ **Můžete** si stěžovat, pokud se domníváte, že Vás obec, kraj či jimi zřízená organizace **diskriminovaly**.  
*Například při přidělování obecních bytů.*

#### Soudy, státní zastupitelství a soudní exekutoři – nemůžete si stěžovat na většinu jejich činností.

- ✗ Ombudsman **nesmí zasahovat do soudních řízení ani přezkoumávat rozhodnutí soudů**.  
Proti rozhodnutí soudu se proto nemůžete k ombudsmanovi odvolat.
  - ✗ Ombudsman **nesmí zasahovat do trestního řízení vedeného státním zástupcem** ani do jednání **policie**.  
*Například nesmí řešit stížnosti na zahájení či nezahájení trestního řízení, a ani na průběh vyšetřování.*
  - ✓ Ombudsman však **může šetřit jednání policie, pokud šetřila přestupek, dopravní přestupek, umístila Vás v cele předběžného zadržení atd.**
  - ✓ Ombudsman **může šetřit stížnosti na soudy a státní zastupitelství, pokud samy prošetřují stížnosti** na průtahy v řízení, na nevhodné chování zaměstnanců soudů, státních zastupitelství a soudních exekutorů nebo pokud vyřizují žádosti podle zákona o svobodném přístupu k informacím.
- 

#### Nemůžete si stěžovat na:

- ✗
  - Parlament, vládu a prezidenta.
  - Nejvyšší kontrolní úřad, zpravodajské služby a Generální inspekci bezpečnostních sborů.
  - Zahraniční úřady.

## Jak ombudsman hodnotí, zda úřad rozhodl nebo postupoval správně?

Zkoumáme, zda úřad jednal **podle práva** (zákonů, vyhlášek, rozhodnutí soudu atd.) a **podle zásad „dobré správy“**. Dobrá správa 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.

## Co se stane, pokud ombudsman zjistí, že úřad nebo instituce udělaly chybu?



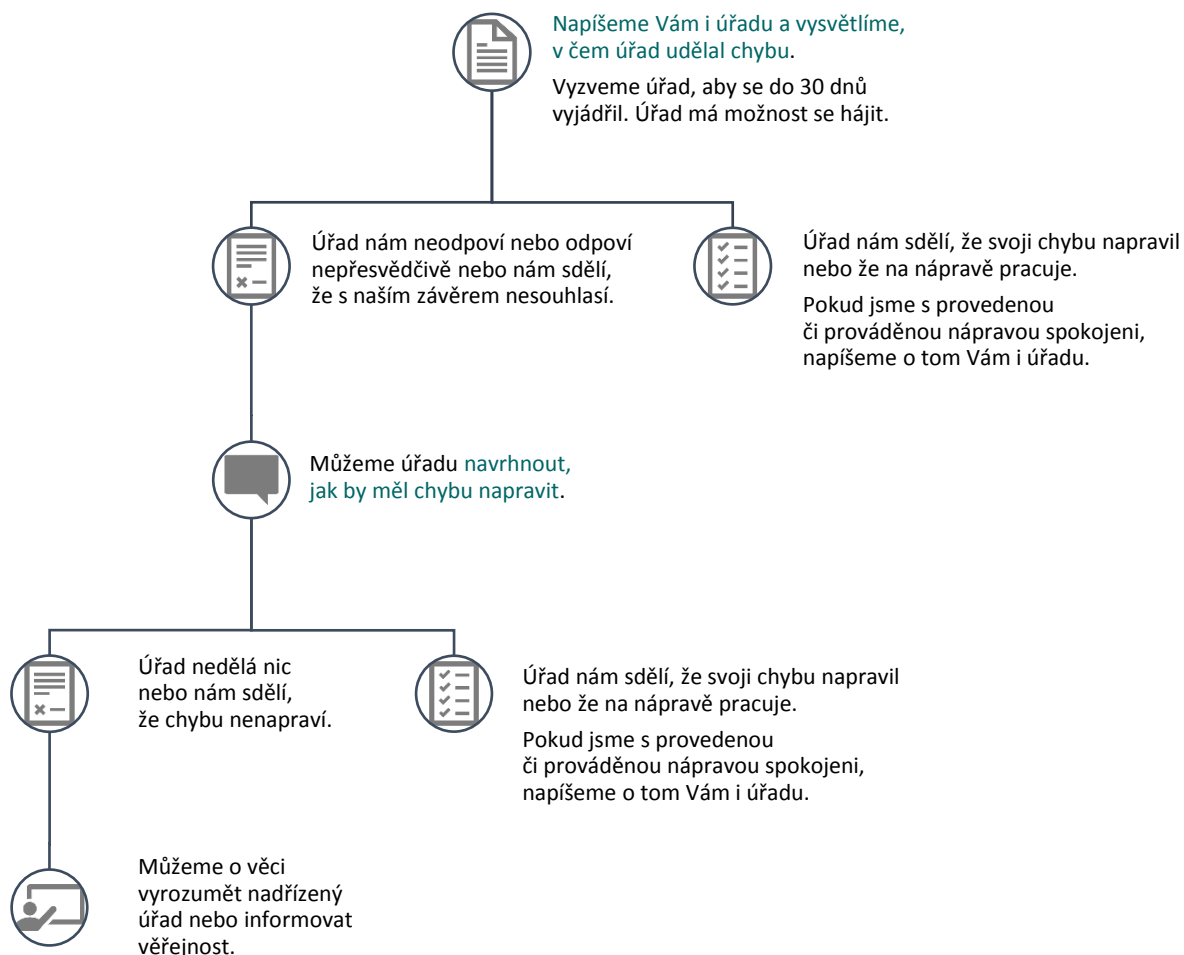
**Můžeme požadovat po úřadu nebo instituci, aby napravily své rozhodnutí, postup, jednání nebo nečinnost.**



**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.



**Jak postupujeme:**



## Musím něco udělat, než se na ombudsmana obrátím?



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

## Úřad nenapravit své jednání nebo rozhodnutí, i když jsem jej o to žádal/a. Co mám ombudsmanovi sdělit a poslat, aby se mohl mojí věcí zabývat?

### 1. Napište nám:



**Vaše jméno, příjmení a bydliště.** Pomůže nám i telefon a e-mail, abychom mohli jednat co nejrychleji. Jste-li právnická osoba, sdělte název, sídlo a jméno osoby oprávněné za Vás jednat.



**Co se ve věci stalo.** Prosíme, **pište jen to důležité a pište stručně.**



**Na který úřad či úřady si stěžujete.**

Můžete napsat i jméno a příjmení nebo popis úředníka, který s Vámi jednal.



**Jak jste se pokusili svoji věc s úřadem vyřešit sami a s jakým výsledkem.**

Pokuste se to doložit nějakou písemností.



**Zda jste se v téže věci obrátili i na jiné** úřady či instituce nebo například na advokáta.



Pokud bylo ve Vaší věci vydáno nějaké **rozhodnutí, přiložte jeho kopii.**

Můžete přiložit kopie Vašich dopisů s úřadem, případně kopie jiných důležitých písemností. Můžete poslat i originály, po skončení věci Vám je vrátíme.



Pokud se na ombudsmana **obracíte za někoho jiného**, musíte doložit **písemnou plnou moc**. Nemusí být úředně ověřená.

### 2. Zhodnotíme, zda nám Vaše sdělení a dokumenty stačí nebo zda Vás požádáme o další.

### 3. Začneme Vaši věc řešit.



**Pozor, nemůžeme se Vaší věcí zabývat**, pokud:

- **se týká věci, kterou nemůžeme šetřit** (podívejte se na začátek tohoto letáku, kde píšeme, co ombudsman dělá a co ne);
- **se týká úřadu nebo instituce, kterou nemůžeme šetřit** (podívejte se výše v tomto letáku na seznam úřadů a institucí na které si můžete stěžovat);
- **se týká někoho jiného než Vás a nedoložili jste plnou moc** k zastupování.

**Pozor, nemusíme se Vaší věcí zabývat**, pokud:

- jste nám nesdělili důležité informace a neposlali potřebné dokumenty, i když jsme Vás o to požádali;
- považujeme postup úřadu za správný (v takovém případě Vám to srozumitelně vysvětlíme);
- je to více než rok od poslední události, která se ve Vaší věci stala;
- je Vaše věc projednávána nebo rozhodnuta soudem;
- jste se už na ombudsmana ve stejné věci obrátili a od té doby se nestalo nic nového.

## Jak se mohu na ombudsmana obrátit?



- Napište nám dopis.
- Vyplňte formulář, který si vytisknete z [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz).



- Napište nám e-mail [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz).
- Vyplňte on-line formulář na [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz).
- Datovou schránkou (ID schránky jz5adky) .



- Navštivte Kancelář ombudsmana na adrese Údolní 39, Brno, každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hod. Sepíšeme s Vámi protokol.