

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

**Ombudsman a jeho vliv na řešení problémů
občanů a provázanost se sociální prací**

Bakalářská práce

Autor: Petra Čuprová
Studijní program: B6731 – Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: JUDr. Olga Sovová, Ph.D.

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

Akademický rok: **2014/2015**

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení:	Petra Čuprová
Osobní číslo:	U12169
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název tématu:	Ombudsman a jeho vliv na řešení problémů občanů a provázanost se sociální prací
Zadávací katedra:	Oddělení sociální práce a sociální politiky

Zásady pro vypracování:

Práce se zabývá institutem ombudsmana. Cílem práce je objasnit jak veřejný ochránce práv napomáhá občanům při řešení jejich problémů. Empirická část bude zaměřena na výzkum informovanosti veřejnosti o institutu ombudsmana, který bude proveden dotazníkovým šetřením. Teoretická část: institut ombudsmana, historie, Kancelář veřejného ochránce práv, postavení ochránce v ČR, platná právní úprava, kompetence, pravomoci, sociální práce a provázanost se sociální prací. Praktická část: Výzkum informovanosti občanů o veřejném ochránci práv.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Vedoucí bakalářské práce: **JUDr. Olga Sovová, Ph.D.**

Oddělení sociální práce a sociální politiky

Datum zadání bakalářské práce: **5. února 2014**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. března 2015**

L.S

JUDr. Miroslav Mitlöhner. CSc.

ředitel

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

vedoucí katedry

dne

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Liberci 27. 03. 2015

Petra Čuprová

Abstrakt

ČUPROVÁ, Petra. *Ombudsman a jeho vliv na řešení problémů občanů a provázanost se sociální prací*. Hradec Králové, 2015. 56 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: JUDr. Olga Sovová, Ph.D.

Práce se zabývá institutem ombudsmana, jeho historií, klasifikací. V práci je popsána struktura zákona o Veřejném ochránci práv, pravomoci veřejného ochránce a jeho činnosti. Jedna kapitola je věnována sociální práci jako oboru a propojeními mezi činnostmi veřejného ochránce práv a sociální prací. Cílem práce je objasnit, jak veřejný ochránce práv napomáhá občanům při řešení jejich problémů.

Empirická část bude zaměřena na výzkum informovanosti veřejnosti o institutu ombudsmana, který bude proveden dotazníkovým šetřením.

Klíčová slova: veřejný ochránce práv, zákon, pravomoci, sociální práce.

Abstract

ČUPROVÁ, Petra. Ombudsman and his Influence on Solving Citizens' Problems linked to Social Work. Hradec Králové, 2015. 56 p. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Degree Thesis: JUDr. Olga Sovová, Ph.D.

The work deals with the ombudsman institution, its history, classifications. The paper describes the structure of the Law on Ombudsman, the Ombudsman's powers and its activities. One chapter is devoted to social work as a discipline and links between the activities of the Ombudsman and social work. The aim is to clarify how the Ombudsman to assist citizens in solving their problems.

The empirical part of the research will focus on public awareness of the Ombudsman Institute, which will be conducted questionnaire survey.

Keywords: Ombudsman, law, authority, social work.

OBSAH

ÚVOD	9
1 CHARAKTERISTIKA INSTITUCE OMBUDSMANA	11
1.1 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA – DEFINICE	11
1.2 KLASIFIKACE INSTITUCE OMBUDSMANA	11
1.3 EVROPSKÝ OMBUDSMAN	12
2 HISTORIE	13
2.1 HISTORIE VZNIKU INSTITUTU OMBUDSMANA	13
2.2 VZNIK VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV V ČR	13
2.3 PRVNÍ ČESKÝ VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV A JEHO NÁSLEDOVNÍCI	14
3 VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV A ZÁKON O VEŘEJNÉM OCHRÁNCI PRÁV	15
3.1 ZÁKON O VEŘEJNÉM OCHRÁNCI PRÁV	15
3.1.1 Struktura zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv	16
3.2 ZMĚNY A NOVELIZACE ZÁKONA O VEŘEJNÉM OCHRÁNCI PRÁV	17
3.3 POSTAVENÍ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV Z POHLEDU DĚLBY MOCI	18
4 VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV – CHARAKTERISTICKÉ ZNAKY	20
4.1 PŮSOBNOST VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV	20
4.1.1 Věcná působnost	20
4.2 VOLBA, USTANOVENÍ DO FUNKCE A ZÁNİK FUNKCE VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV	21
5 INSTITUCIONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ A PERSONÁLNÍ OBSAZENÍ	23
5.1 KANCELÁŘ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV	23
5.2 ZÁSTUPCE OCHRÁNCE	23
6 ČINNOSTI A POVINNOSTI VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV	25
6.1 SYSTEMATICKÉ NÁVŠTĚVY	25
6.2 ŠETŘENÍ PROVÁDĚNÁ OCHRÁNCEM	27
6.3 ZVLÁŠTNÍ OPRÁVNĚNÍ	29
6.4 SOUHRNNÁ ZPRÁVA O ČINNOSTI OCHRÁNCE	29
7 REFLEXE PROPOJENÍ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV A SOCIÁLNÍ PRÁCE	30
7.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE	30
7.2 OCHRANA PŘED DISKRIMINACÍ A ANTIOPRESIVNÍ PŘÍSTUP	32
8 SLEDOVÁNÍ VYHOŠTĚNÍ CIZINCŮ	34
8.1 NEREGISTROVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	35

9	VÝZKUMNÁ ČÁST	36
9.1	METODOLOGIE	36
9.2	VÝZKUMNÉ OTÁZKY	37
9.3	VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	38
9.4	VYHODNOCENÍ HLAVNÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY	40
	ZÁVĚR	42
10	SEZNAM LITERATURY	45
	SEZNAM PŘÍLOH:	I
	PŘÍLOHY I. GRAFY	II
	PŘÍLOHA II. - DOTAZNÍK.....	VII

Úvod

Tématem mé bakalářské práce je institut ombudsmana a jeho vliv na řešení problémů občanů. S tímto tématem jsem se setkala již dříve a bylo spojeno především s osobou a jedním z nejvýraznějších veřejných ochránců práv u nás, a to panem doktorem Otakarem Motejlem. Další setkání s tímto tématem bylo na přednáškách paní doktorky Olgy Sovové, která je i vedoucí mé práce. Téma ombudsmana a jeho vliv na veřejnou správu mě velice zaujalo, a proto jsem si ho vybrala jako námět mé bakalářské práce.

Hlavním cílem mé bakalářské práce je zjistit kolik občanů má o institutu veřejného ochránce práv v České republice základní informace. Práce bude především zaměřena na charakteristiku institutu ombudsmana, jeho historii, postavení v právním řádu České republiky a provázanost se sociální prací.

O ombudsmanovi se v poslední době v médiích hodně mluví, především se spojitostí s kauzami: zákazu nošení muslimských šátek ve škole a v souvislosti s problémy okolo neregistrovaných sociálních zařízení. V těchto kauzách se výrazně angažovala doktorka Anna Šabatová, a díky tomu se široká veřejnost po dlouhé době dozvěděla o institutu veřejného ochránce práv u nás. Touto prací bych chtěla poukázat na význam veřejného ochránce práv a jeho vliv na celospolečenské dění.

Téma ombudsman, ač se to na první pohled nemusí zdát, s oborem sociální práce do jisté míry souvisí. Domnívám se, že obě témata, jak sociální práci, tak veřejného ochránce práv, spojuje stejný cíl, a tím je dodržovat lidská práva. Jedním ze základních poslání sociální práce je snaha o dodržování a naplňování lidských práv a to je dle mého hlavní styčný bod mezi posláním ombudsmana a sociální prací.

Přínosem mé práce by mělo být především shrnutí základních informací o veřejném ochránci práv. Toto téma je velmi široké, ale přitom není v odborné literatuře výrazněji rozpracováno a určitě by si zasloužilo obsáhlejší zpracování. Mojí ambicí je vytvořit základní a ucelený pohled na institut veřejného ochránce práv.

Smyslem práce pro mne samotnou je obohatit se o nové informace z této oblasti a pokusit se vypracovat komplexní pohled na danou problematiku a pokusit se ji propojit se sociální prací.

Výsledky mé práce poslouží jako orientační materiál pro další práci s daným tématem. Myslím si, že spousta organizací, které pracují s klienty, a u kterých jsou porušována jejich práva, by mohla více spolupracovat s veřejným ochráncem práv, a tak vytvořit větší tlak na ty, kteří porušují práva klientů.

Při zpracovávání bakalářské práce budu vycházet především z odborné literatury, která vyšla v České republice, sborníků z odborných konferencí, platných právních předpisů a některé informace jsem čerpala z webových stránek internetu věnovaných veřejnému ochránci práv.

Práce je rozdělena na dvě hlavní části, na část teoretickou, kde se věnuji hlavně faktům a základním informacím o veřejném ochránci práv a na část metodickou, která zahrnuje kvantitativní výzkum. Práce je členěna na kapitoly, které jsou číslovány. Na konci teoretické části je krátký závěr, který shrnuje kapitoly a poznatky o veřejném ochránci práv. Následuje část metodická s kvantitativním výzkumem.

1 Charakteristika instituce ombudsmana

Smyslem této kapitoly je uvést a definovat si institut ombudsmana, o kterém pojednává celá tato práce. Dále se zde budu snažit klasifikovat institut ombudsmana. Ombudsman bývá často klasifikován různě, eventuálně přiřazován k určitému - modelu. Tyto modely se zde budu snažit identifikovat a popsat. Na závěr je zmíněn Evropský ombudsman.

1.1 Základní charakteristika – definice

Institut ombudsmana je v současnosti často zmiňovaným úřadem, na jehož význam a roli bývá upozorňováno zejména v souvislosti s lidskými právy a jejich ochranou. Institut ombudsmana je celosvětově rozšířený institut, který má svou obdobu i v ČR, kde se tento institut nazývá též veřejný ochránce práv. V mé práci budu používat oba tyto termíny.

Instituce ombudsmana neboli úřad ombudsmana má mnoho definic od různých autorů např. ombudsman je: *„Nezávislý úředník, ustanovený proto, aby přijímal stížnosti občanů na zneužívání moci, nesprávné či pomalé jednání vládních úřadů. Provádí šetření, podává zprávy o svých zjištěních a doporučuje řešení.“* (The Encyclopedia America Danbury Broker dle Sedláček, 2000, s. XIII) Jedním z českých autorů, kteří se pokusili o všeobecnou definici je Mikule, který definuje institut ombudsmana takto: *„Celkově lze ombudsmana charakterizovat jako orgán (většinou jednu osobu), který je zejména i na orgánech výkonné moci nezávislý a odpovídá za svou činnost výlučně jen zákonodárnému sboru (ani jemu však není podřízen). Na základě stížností a podnětů občanů, které je povinen přijímat (a to i neformálním způsobem, třeba telefonicky), provádí vlastní šetření (někdy tak může činit i z jiného podnětu nebo z vlastní iniciativy) a zjistí-li, že práva občanů byla porušena, doporučuje správním orgánům provedení nápravy.“* (Mikule dle Sedláček, 2000, s. XIII-XIV)

1.2 Klasifikace instituce ombudsmana

Klasifikace instituce je v první řadě rozdělení na určité modely fungování této instituce. Existují tři typy ombudsmanů: *ombudsman moci zákonodárné, ombudsman moci výkonné a ombudsman zvláštní.*

Nejrozšířenějším typem je *ombudsman moci zákonodárné*, neboli parlamentní ombudsman. Tento typ je historicky nejstarší. Ombudsman parlamentní je volen nejvyšším zastupitelským sborem, kterému je taky odpovědný.

Ombudsman moci výkonné je volen předsedou vlády, nebo prezidentem. Tento ombudsman má velmi slabé vazby na parlament.

Speciální ombudsman může být volen buď exekutivou, nebo nějakým jiným subjektem. Důležité u tohoto ombudsmana je to, že je přímo odpovědný svému zřizovateli.

Sedláček dále uvádí rozdělení ombudsmanů na „pravé“ a „nepravé“. Za „nepravé“ ombudsmany považuje ombudsmany moci výkonné a ombudsmany speciální. U těchto ombudsmanů chybí důležitý znak, který je pro tuto instituci nezbytný a to nezávislost. Oba tyto ombudsmani jsou podřízeni svým zřizovatelům. Ombudsmani „pravý“ jsou ombudsmani moci zákonodárné (parlamentní), tyto ombudsmani jsou mnohem více nezávislí. Tyto ombudsmany lze ještě rozdělit na ombudsmany všeobecné a speciální. Všeobecný ombudsman se zaměřuje především na činnost celé veřejné správy. Všeobecné ombudsmany lze dále dělit na ombudsmany ústřední (celostátní), místní (regionální), zemské. Speciální ombudsman se zaměřuje na specifický a úžeji vymezený okruh problémů, např. ombudsman pro oblast vojenství, ombudsman pro vězenství, dětský ombudsman. (Sedláček, 2000)

1.3 Evropský ombudsman

Institut Evropského ombudsmana byl zaveden Maastrichtskou smlouvou. Evropský ombudsman se zabývá stížnostmi na činnost orgánů Evropské unie. Evropský veřejný ochránce práv je oprávněn přijímat stížnosti občanů unie, fyzických a právnických osob s bydlištěm nebo registrovaným sídlem v členském státu Evropské unie.

Evropský veřejný ochránce práv reaguje na stížnosti a pomáhá odhalit případy špatného úředního postupu, kdy orgány, instituce, úřady a agentury EU přestoupily zákon, nedržely se zásad správného řízení nebo porušily lidská práva. Je volen Evropským parlamentem. (Evropský veřejný ochránce práv, 2015)

2 Historie

V této kapitole bude stručně popsána historie vzniku institutu ombudsmana ve světě. Dále zde budou nastíněny okolnosti vzniku veřejného ochránce práv v České republice a důvody proč byl zákon o veřejném ochránci práv přijat i u nás. Jedna kapitola je věnována českým veřejným ochráncům práv.

2.1 Historie vzniku institutu ombudsmana

Historický kontext vzniku institutu ombudsmana sahá až do středověku, kde nacházíme základ slova „umbup“, což znamená moc, autorita. Podle doktora Pavla Varvařovského byly prvními ombudsmany tribunové lidi ve starověkém Římě.

Základ moderního pojetí institutu ombudsmana daly světu skandinávské země. „Švédský král Karel XII. zřídil již v roce 1713 úřad královského nejvyššího ombudsmana, jehož úkolem bylo dohlížet na dodržování zákonů a ostatních právních předpisů a jiných povinností státními úředníky. Švédský ombudsman (justitieombudsman) je od roku 1809 zakotven ve Švédské ústavě.“ (Sedláček dle Šabatová, 2008, s. 57)

Největší rozmach institutu ombudsmana byl ve 20. století po 2. světové válce, kdy poptávka po dodržování lidských práv byla velmi aktuální. V roce 1962 byl podle dánského modelu ustanoven ombudsman na Novém Zélandě, což zahájilo proces později nazývaný „ombudsmánie“, kdy se institut ombudsmana rozšířil do mnoha zemí na všech kontinentech. (Sedláček dle Šabatová, 2008)

2.2 Vznik veřejného ochránce práv v ČR

Zřízení nezávislého orgánu, který by dohlížel na veřejnou správu a dbal by na dodržování práv občanů v době před revolucí, bylo takřka nemyslitelné. V době, která přišla po revoluci v roce 1989 a po přerodu naší země v demokratickou společnost, bylo zřízení úřadu ombudsmana nevyhnutelné.

Josef Skála v roce 1994 v časopise Právník uvedl: „Pokud bychom pátrali po kořenech důvodů vzniku úřadu ombudsmana, dostali bychom se zcela logicky k nedostatkům veřejné správy a jejího výkonu. Neustále narůstající administrativní aparát, rozrůstající se státní správa a s ní často související těžkopádnost a nízká

akceschopnost, to je pozadí vzniku většiny úřadů ombudsmana. Jinými slovy, jedním ze základních důvodů vzniku ombudsmana bylo úsilí států o ochranu občanů před nespravedlivým, chybným nebo ledabylým výkonem státní moci.“ (J. Skála, Proč ombudsman aneb ubi ius ibiremedium, Právník, č. 2, 1994, s. 114 – 115)

Český veřejný ochránce práv byl tedy zřízen zákonem č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv. Avšak ještě před zákonným ustanovením veřejného ochránce práv v roce 1999 můžeme sledovat několik pokusů o zavedení tohoto institutu do českého právního řádu. První pokusy o zakotvení institutu ombudsmana byly již v roce 1992, trvalo však sedm let, než byl zákon o veřejném ochránci práv přijat. (Šabatová, 2008; Sedláček, 2000)

2.3 První český veřejný ochránce práv a jeho následovníci

V této kapitole bych se chtěla jen krátce zmínit o prvním českém veřejném ochránci práv, a to o doktoru Otakaru Motejlovi a jeho následovnících.

Otakar Motejl byl prvním veřejným ochráncem práv. Funkci vykonával dvě funkční období. Zvolen byl 18. prosince 2000 a jeho první funkční období skončilo 18. prosince 2006. Druhé funkční období bylo od 19. prosince 2006 do 9. května 2010, kdy Otakar Motejl náhle zemřel. (JUDr. Otakar Motejl, 2015)

Osobnost Otakara Motejla zde zmiňuji, protože si myslím, že právě on nasadil pomyslnou laťku této funkce poměrně vysoko, a byl jak díky svým osobnostním kvalitám, tak i profesním jedním z nejvýraznějších veřejných ochránců práv u nás. Právě jemu se podařilo získat novému institutu respekt.

Po Otakaru Motejlovi byl veřejným ochráncem práv zvolen JUDr. Pavel Varvařovský, který ve svém úřadu byl v období 13. září 2010 – 20. prosince 2013. Pavel Varvařovský na svou funkci rezignoval 11. prosince 2013 z osobních důvodů. Po rezignaci Pavla Varvařovského se úřadu veřejné ochránkyně práv ujala Mgr. Anna Šabatová, Ph.D a to dne 18. února 2014, ve funkci je dodnes. Anna Šabatová byla hostem XI. Hradeckých dnů sociální práce, které se konaly ve dnech 10. - 11. října, jež organizoval Ústav sociální práce. Mgr. Anna Šabatová přednesla hlavní referát na téma: Odpovědnost státu za dodržování práv seniorů závislých na péči. (JUDr. Pavel Varvařovský, 2015; Varvařovský rezignace, 2015)

3 Veřejný ochránce práv a zákon o veřejném ochránci práv

Ve třetí kapitole se zabývám zákonem. Popsány jsou zde jednotlivé části zákona a vybrané novely zákona, kterými zákon o veřejném ochránci práv od doby svého vzniku prošel. V poslední kapitole se zabývám postavením ombudsmana z pohledu dělby moci.

3.1 Zákon o Veřejném ochránci práv

Český veřejný ochránce práv byl zřízen v roce 1999 zákonem č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv (v platném znění). Návrh zákona schválila Poslanecká sněmovna ČR těsnou většinou dne 4. 11. a Senát dne 8. 11. 1999. Zákon nabyl účinnosti dnem 28. února 2000. (Český veřejný ochránce práv, 2015)

Zřízení institutu, české podoby ombudsmana, bylo dlouho odkládáno. Od veřejnosti se ozývaly argumenty o jeho nepotřebnosti a nadbytečnosti, v odborných kruzích se pak nejvíce zmiňovaly obavy, že zřízením institutu veřejného ochránce práv by mohlo dojít k narušení rovnováhy v dělbě moci mezi mocí zákonodárnou, soudní a výkonnou. (Hrabcová, 2002) „*Jedním z významných argumentů pro přijetí zákona, který vznikl uprostřed polemik a opakovaných pochybností o jeho smyslu, bylo mj. stanovisko Výboru ministrů členských států Rady Evropy, který v Doporučení R/85/13 o instituci ombudsmana, vyzývá, aby členské státy zvážily zřízení ombudsmana nebo institucí ombudsmanského typu zejména tam, kde došlo k prudkým společenským a politickým změnám, transformaci ekonomiky nebo násilným událostem válečného typu, a tím k ohrožení lidských, hospodářských sociálních a kulturních práv.*“ [1: cit. 2015-03-04]

Zákon, který zavedl do českého právního řádu veřejného ochránce práv, byl přijat v podobě značně odlišné od původních návrhů, které nebyly přijaty v roce 1993 a v letech dalších. Důležitým faktorem ovlivňujícím aplikační postupy a interpretační pravidla bylo nesporně i společenské prostředí, v němž měla být právní úprava realizována. Ve společnosti se stále výrazněji projevovaly důsledky komplikované, nepřehledné a často ne zcela důsledné přestavby právního řádu, související se zvratem společenských poměrů a ekonomického prostředí. (Hrabcová, 2003)

Koncem roku 1999 byl tedy přijat zákon č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, který nabyl účinnosti dne 28. února 2000. Byl však podpořen jen těsnou většinou poslanců. Odpůrců tohoto institutu bylo v parlamentu značně více, a proto myšlenka na ústavní zakotvení nepřipadala v úvahu. Do českého právního řádu byl tedy zaveden zcela nový institut kontroly veřejné správy a Česká republika se zase o krůček přiblížila k moderním demokratickým právním státům. (Šabatová, 2008)

3.1.1 Struktura zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv

Zákon č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv (ve znění pozdějších předpisů) ustanovuje v § 1 (odst. 1), že: *„Veřejný ochránce práv (dále jen "ochránce") působí k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí uvedených v tomto zákoně, pokud je v rozporu s právem, neodpovídá principům demokratického právního státu a dobré správy, jakož i před jejich nečinností, a tím přispívá k ochraně základních práv a svobod.“*

Zákon je rozčleněn do čtyř částí, každá část obsahuje několik bodů, některé z nich budou v této práci podrobněji rozebrány.

Část první obsahuje obecná ustanovení, jako je působnost veřejného ochránce práv, způsob volby, délka funkčního období a další atributy jako např. podmínky zániku funkce, povinnost mlčenlivosti.

Druhá část zákona řeší otázky týkající se činnosti ochránce. Jsou zde popsány podněty, kterými se ochránce může zabývat; vymezení osob, které se na ochránce mohou obrátit; také jsou zde popsány podmínky, kdy může ochránce podnět odložit; dále je zde popsána procedura šetření, které ochránce provádí.

Třetí část je zaměřena na povinnosti ochránce, jako je vypracování souhrnné písemné zprávy o jeho činnosti. V tomto bloku jsou uvedeny zvláštní oprávnění, které ochránce má, např. může doporučit zrušení právního nebo jiného předpisu.

Poslední jsou uvedena *závěrečná ustanovení* týkající se především Kanceláře veřejného ochránce práv, rozpočtu a financování kanceláře. (ZVOP; Šabatová, 2008)

3.2 Změny a novelizace zákona o veřejném ochránci práv

Zákon č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv (ve znění pozdějších předpisů), se od doby svého vzniku značně proměnil a dá se předpokládat, že se i do budoucna bude měnit, a to především ve vztahu k pravomocem, kterými ombudsman u nás disponuje.

Od doby kdy byl zákon přijat prošel několika změnami, celkem jich bylo do roku 2014 dvanáct. Zmínila bych zde pouze ty novely, které mi z mého pohledu připadají důležité.

Velmi stěžejní novela souvisí s Úmluvou OSN proti mučení a jinému nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání. Prezident republiky ji 9. srpna 2006 ratifikoval. Česká republika se tímto podpisem zavázala k tomu, zřídit národní preventivní mechanismus, který by prováděl preventivní a systematické návštěvy. (Přijetí zákona in Deset let VOP, 2010; Hrabcová in Postavení a role v dem. spol., 2002; Český veřejný ochránce práv, 2015)

„Od 1. ledna 2006 se národním preventivním mechanismem v České republice stal veřejný ochránce práv. Novelou zákona o veřejném ochránci práv č. 381/2005 Sb. byla jeho působnost rozšířena na všechna místa, kde jsou osoby jakkoli omezené na osobní svobodě, bez ohledu na to, zda jsou omezeny na svobodě na základě rozhodnutí či příkazu orgánu veřejné moci, nebo v důsledku faktické situace, v níž se nacházejí (může tedy jít o zařízení, v nichž jsou lidé dlouhodobě umístěni pro svůj věk, zdravotní stav, fyzické či mentální postižení).“ (Změna v pravomocích in Deset let VOP, 2010, s. 20)

Další výrazná změna souvisí s přijetím Antidiskriminačního zákona č. 198/2009 Sb., zákona o rovném zacházení, o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů. Díky této novele: *„ochránce přispívá k prosazování práva na rovné zacházení se všemi osobami bez ohledu na jejich rasu nebo etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientaci, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víru nebo světový názor a za tím účelem poskytuje metodickou pomoc obětem diskriminace při podávání návrhů na zahájení řízení z důvodů diskriminace, provádí výzkum, zveřejňuje zprávy a vydává doporučení k otázkám souvisejícím s diskriminací, zajišťuje výměnu dostupných informací s příslušnými evropskými*

subjekty.“ (zákon č. 198/2009 Sb., změna zákona o Veřejném ochránci práv – část druhá, § 21b)

V dnešní době se chystá další novela zákona o veřejném ochránci práv. Díky této novele by ombudsman mohl získat více pravomocí, než je tomu dnes. Jiří Dienstbier (ministr pro lidská práva, legislativu a rovné příležitosti) předložil návrh zákona o Veřejném ochránci práv. Hlavním cílem novely je rozšíření zvláštních oprávnění ochránce. Navrhuje se umožnit ochránci podávat Ústavnímu soudu návrh na zrušení zákona či jeho části¹. Dále se navrhuje umožnit ochránci podat veřejnou žalobu ve věcech diskriminace a pověřit jej výkonem funkce monitorovacího orgánu pro práva osob se zdravotním postižením podle Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením. (Vláda, 2015; Ombudsman pravomoci, 2015)

3.3 Postavení Veřejného ochránce práv z pohledu dělby moci

V České republice se státní moc dělí na tři složky a to moc zákonodárnou, výkonnou a soudní. Každá z těchto složek má svou funkci v dělbě moci ve státě a každá složka je vykonávána jiným subjektem. Moc zákonodárná náleží Parlamentu ČR, moc výkonná prezidentu republiky, vládě a státním zastupitelstvím a moc soudní vykonávají jménem republiky nezávislé soudy. (Klíma, 2010)

Podle JUDr. Pavla Varvařovského si moderní demokratické státy uvědomily, že klasické tripartitní rozdělení moci je základem dělby moci ve státě, ale trpí jistou nedokonalostí. *„Moc zákonodárná pravidla vytváří, moc výkonná podle těchto pravidel vládne a moc soudní řeší spory, které při aplikaci práva vzniknou. Soudy v každém demokratickém státě mají své nezastupitelné místo, a přesto se demokratické státy rozhodly doplnit tuto klasickou soustavu tří mocí o orgány, které nejde zařadit do žádné z těchto mocí. Jedním z těchto orgánů je orgán, kterému my říkáme veřejný ochránce práv, jinde mu říkají ombudsman.“* (Varvařovský in Role

¹Ochránce se nyní vůči Ústavnímu soudu nachází nejčastěji v pozici tzv. vedlejšího účastníka, a to v řízeních o návrzích jiných navrhovatelů na zrušení zákonů a jiných právních předpisů nebo jejich částí.

VOP v politickém systému ČR, 2010, s. 7) Veřejný ochránce práv tak plní funkci kontrolního mechanismu ve státě.²

Veřejný ochránce práv má v českém právním systému výsadní postavení, tzn., že stojí vně legislativy, exekutivy i justice. Postavení ombudsmana v ústavním systému a jeho vztahy k jiným státním orgánům je nezávislé a nestranné, jak vyplývá ze zákona. Za výkon své funkce odpovídá ochránce Poslanecké sněmovně. Skála považuje instituci ombudsmanského typu za nedílnou součást demokratického právního státu. (Šabatová, 2008; Sedláček, 2000; Ústava ČR)

² Není však jediný, další kontrolní orgán, který provádí dohled nad veřejnou správou je např. Nejvyšší kontrolní úřad.

4 Veřejný ochránce práv – charakteristické znaky

V této kapitole bych chtěla přiblížit základní charakteristické znaky veřejného ochránce práv, které jsou uvedeny v zákoně, a kterými se musí veřejný ochránce práv řídit.

4.1 Působnost veřejného ochránce práv

Působnost ochránce je stanovena v první části zákona: *„působí k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí uvedených v tomto zákoně, pokud je v rozporu s právem, neodpovídá principům demokratického právního státu a dobré správy, jakož i před jejich nečinností, a tím přispívá k ochraně základních práv a svobod.“* (zákon č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, § 1 (odst. 1), ve znění pozdějších předpisů)

Zákon ukládá ochránci, aby chránil osoby nejen tam, kde je postup úřadů vůči nim v rozporu s právem, ale také tam, kde je úřední postup v rozporu s principy dobré správy. Co je to dobrá správa, a co představuje rozpor s ní, však zákon o veřejném ochránci práv výslovně neříká. *„Dobrá správa je pojem popisující takové chování orgánů státní správy, které jim sice nepředepisuje přímo zákon, ale které po nich přesto můžeme spravedlivě požadovat.“* (Černín in Principy dobré správy, 2006, s. 11) Naopak špatná správa má za následek vznik nespravedlností, obtěžování osob přehnanou byrokracií, průtahy a jiné nežádoucí důsledky.³(Černín in Principy dobré správy, 2006)

4.1.1 Věcná působnost

Stanovuje, na jaké objekty v rámci společnosti se činnost veřejného ochránce právvztahuje. Toto je uvedeno v zákoně ve druhém odstavci § 1 následovně: *„Působnost ochránce podle odstavce 1 se vztahuje na ministerstva a jiné správní úřady s působností pro celé území státu, správní úřady jim podléhající.“* (zákon č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů)

³ Hlavní principy dobré správy: dodržování právního řádu, nestrannost, včasnost, předvídatelnost, přesvědčivost, přiměřenost, součinnost, odpovědnost, otevřenost a vstřícnost – publikované kanceláří VOP na odborné konferenci v roce 2006 v Brně: Principy dobré správy.

Zmíním zde zařízení, která mají jistou souvislost se sociální prací, např. zařízení, v nichž se vykonává vazba, trest odnětí svobody, ochranná nebo ústavní výchova, ochranné léčení, zabezpečovací detence, azylová zařízení, zařízení sociálních služeb, zdravotnická zařízení a zařízení sociálně – právní ochrany dětí a mnohá další. Jedná se především o zařízení, kde jsou lidé omezováni na svobodě jak z hlediska státní moci, tak v důsledku závislosti na poskytované péči.

V zákoně jsou také uvedeny zařízení nebo instituce, které nejsou v působnosti ochránce, jsou to: Parlament, prezident republiky a vláda, Nejvyšší kontrolní úřad, zpravodajské služby České republiky, orgány činné v trestním řízení, státní zastupitelství, soudy, s výjimkou orgánů správy státního zastupitelství a státní správy soudů. (ZVOP)

4.2 Volba, ustanovení do funkce a zánik funkce veřejného ochránce práv

Ochránce je volen Poslaneckou sněmovnou, přičemž dva kandidáty navrhuje Senát a dva kandidáty navrhuje prezident republiky. Teoreticky je možné, že kandidáti budou jen dva, protože kandidáti mohou být totožní. (Šabatová, 2008)

Ochráncem může být zvolen občan, který je volitelný do Senátu; ochránce nesmí být členem politické strany, nebo politického hnutí. Funkce ochránce je neslučitelnou funkcí tzn., že ochránce nemůže zastávat post prezidenta republiky, poslance, senátora, soudce a nesmí být zaměstnancem ve veřejné správě. Dále zákon uvádí, že funkce ochránce je neslučitelná s jinou výdělečnou činností (s výjimkou správy vlastního majetku, vědeckou, pedagogickou, literární a uměleckou činností).

Funkční období ochránce je šest let, přičemž ochránce může být zvolen po vypršení mandátu ještě jednou.

Ochránce se ujímá výkonu své funkce složením slibů rukou předsedy Poslanecké sněmovny. Tento slib zní a je uveden v zákoně č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv v § 4 (odst. 2), ve znění pozdějších předpisů: „*Slibuji na svou čest a svědomí, že svou funkci budu vykonávat nezávisle a nestranně, v souladu s Ústavou a ostatními zákony a že budu chránit neporušitelnost práv.*” Tento slib musí budoucí ochránce

složít do deseti dnů ode dne zvolení do funkce. Pokud tak neučiní, hledí se na něj, jako by nebyl do funkce zvolen.

Funkce ochránce je funkcí veřejnou, a tak ochránci náleží plat, odchodné a náhrady výdajů. Stejně je tomu tak například i u prezidenta Nejvyššího kontrolního úřadu. (ZVOP)

Ochránce musí být nestranný a nezávislý při výkonu své funkce, což je obsaženo už ve slibu, který ochránce skládá. Odpovědný za výkon své funkce je Poslanecké sněmovně, tedy moci zákonodárné, nikoliv moci výkonné, což je důležité pro jeho nezávislost. Nestrannost a nezávislost je základním požadavkem na funkci ombudsmana, avšak neopominutelnou složkou je také osobnost ochránce a jeho morální vlastnosti.

Na veřejného ochránce práv se vztahuje povinnost mlčenlivosti o skutečnostech, které se dozvěděl při výkonu své funkce, a to i po ukončení svého mandátu.

V zákoně je také myšleno na zánik funkce, která může nastat v těchto situacích; skončí – li mandát ochránce a ochránce dále v praxi veřejného ochránce práv nepokračuje; ochránce se může své funkce vzdát; pokud ochránce vykonává činnost, která je s mandátem neslučitelná, je odvolán; funkce veřejného ochránce zaniká také tehdy, pokud je ochránce odsouzen pro trestný čin. (Šabatová, 2008; ZVOP)

5 Institucionální zabezpečení a personální obsazení

Smyslem této kapitoly je seznámit čtenáře s fungováním aparátu, který napomáhá veřejnému ochránci kvalitně vykonávat svou práci. Tímto aparátem je Kancelář veřejného ochránce práv a jeho zástupce.

5.1 Kancelář veřejného ochránce práv

Samotný veřejný ochránce je jedna vybraná osoba, která nemá právní subjektivitu. Proto, aby veřejný ochránce práv mohl vykonávat svou činnost kvalitně, potřebuje jisté zázemí. Toto zázemí mu poskytuje Kancelář veřejného ochránce práv.

„Kancelář veřejného ochránce práv byla založena k organizačnímu, odbornému a technickému zabezpečení činnosti veřejného ochránce práv Statutem kanceláře veřejného ochránce práv účinným od dne 31. 1. 2001., vydaným ochráncem na základě § 25 zákona č. 349/1999 Sb. o Veřejném ochránci práv.“[2: cit. 2015-03-04]Kancelář veřejného ochránce práv je organizační složkou státu a má svou organizační strukturu, která je upravena Organizačním řádem. V kanceláři by měli působit především kvalifikovaní právníci, či jiní odborníci na státní správu. (Kancelář, 2015)

Sídlo Kanceláře veřejného ochránce práv je v Brně. V původním vládním návrhu tomu tak ale nebylo, sídlem měla být Praha. Poslanci toto však změnili a sídlo veřejného ochránce práv tak bylo přesunuto do Brna. Brno se tak stalo centrem všech českých významných justičních institucí. (Šabatová, 2008)

5.2 Zástupce ochránce

Pro lepší a efektivnější fungování úřadu veřejného ochránce práv je v zákoně stanoveno, že veřejný ochránce práv má svého zástupce. Konkrétně je to stanoveno v § 2, (4 odst.) z. č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů: *„Zástupce ochránce zastupuje ochránce v plném rozsahu v době jeho nepřítomnosti.“* Zástupce vykonává svou činnost nezávisle na samotném ochránci, přičemž má stejné pravomoci jako ochránce. Stejně tak jako pro ochránce, platí i pro jeho zástupce obdobná pravidla, která jsou uvedena v zákoně o veřejném ochránci práv. (ZVOP)

Podle Šabatové je funkce českého zástupce ochránce velmi silná, protože zástupce je volen a odvoláván podle stejné právní úpravy jako ochránce a jeho právní postavení je stejné jako u samotného zástupce. Tato právní úprava je v kontextu zahraničních právních úprav jedinečná. Protože jsou ochránci a jeho zástupci voleni odděleně, nemůže ochránce sám zasahovat do volby svého zástupce. To zajišťuje, že zástupce je zcela nezávislý, na druhou stranu se domnívám, že fakt, kdy ochránce nemůže zasahovat do volby svého zástupce, může vést k určitým problémům, které mohou být například osobního charakteru. Nepopíratelným faktem však je, že díky silnému mandátu zástupce dochází k dělbě agend, což může přispívat ke specializaci na jednotlivé agendy a tak k větší odbornosti. (Šabatová, 2008)

6 Činnosti a povinnosti veřejného ochránce práv

V této kapitole bych se chtěla zabývat oprávněními, pravomocemi a povinnostmi veřejného ochránce práv. Zákon o veřejném ochránci práv bude podle všeho dále novelizován, čímž by ochránce získal více pravomocí, než má dnes.

6.1 Systematické návštěvy

Veřejný ochránce práv má především chránit občany před nečinností a protiprávním jednáním úřadů a dalších institucí, toto vyplývá ze zákona. Domnívám se, že v očích široké veřejnosti je ochránce vnímán spíše jako ochránce základních práv a svobod a lidské důstojnosti. S tímto také souvisí jedna z nejnovějších pravomocí veřejného ochránce práv, a to možnost vykonávat systematické návštěvy míst, kde se nacházejí osoby omezené na svobodě veřejnou mocí, nebo závislé na poskytování péče. Tato kompetence byla přijata na základě přijetí opčního protokolu k Úmluvě proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání, který zavazoval Českou republiku k tomu, zřídit národní preventivní mechanismus. Tímto mechanismem se od 1. ledna 2006 stal veřejný ochránce práv. Tato kompetence byla veřejnému ochránci práv svěřena novelou zákona publikovanou pod č. 381/2005 Sb. Cílem systematických návštěv a práce ombudsmana v oblasti ochrany osob omezených na svobodě je především prevence špatného zacházení a také formulování a prosazování určitých standardů, zacházení s osobami, které by měly jednotlivé typy zařízení dodržovat.

Ochránce může provádět návštěvy zařízení, kde se vykonává vazba, trestodnětí svobody, ochranná nebo ústavní výchova, ochranné léčení nebo zabezpečovací detence a dalších míst, jako jsou policejní cely, zařízení pro zajištění cizinců, azylová zařízení, zdravotnická zařízení, zařízení poskytující sociální služby a zařízení sociálně-právní ochrany dětí. „Při provádění návštěv může ochránce a jím pověřeni pracovníci vstupovat do všech míst v zařízení, nahlížet do veškeré dokumentace včetně zdravotnické, dotazovat se všech osob (jak zaměstnanců, tak pacientů, klientů či vězněných osob) a rozhovory s nimi vést o samotě. Systematické návštěvy jsou prováděny bez předchozího upozornění, vedoucí zařízení je informován přímo na místě. Návštěvy jsou prováděny v jakémkoli denním čase např. i v nočních

hodinách či brzy ráno, případně i mimo pracovní dny. “[3: cit. 2015-03-04] Průběh návštěv závisí na velikosti a členění zařízení. Sám ochránce se nemusí účastnit všech návštěv, může za sebe poslat své zástupce. Součástí týmu, který provádí návštěvy, jsou i odborníci z dané oblasti (např. lékař, zdravotní sestra, speciální pedagog, inspektor kvality sociálních služeb apod.)⁴Po provedení každé návštěvy zařízení vypracuje ombudsman zprávu o svých zjištěních s doporučeními na provedení určitých opatření k nápravě. Návrhy na zlepšení zjištěného stavu směřuje ombudsman jak k samotným zařízením a jejich zřizovatelům, tak i k ústředním orgánům státní správy. Následné kontrolní návštěvy v zařízení ověřují, jak se doporučení ochránce daří uvádět v praxi. (Sedláček, 2000; Šabatová, 2008; Systematické návštěvy, 2015; ZVOP)

V souvislosti se systematickými návštěvami se v poslední době mluví o zařízeních, která poskytují sociální služby bez náležité registrace, a to konkrétně o čtyřech zařízeních (v Liberci, Červeném Újezdě, Brně a Luhačovicích), která poskytují služby seniorům. Ochránkyně o zjištění informovala krajské úřady daných měst a ve dvou zařízeních byla zjištění natolik závažná, že se ochránkyně obrátila s podnětem k šetření na státní zastupitelství, zda v daných zařízeních nedochází k trestné činnosti. V tiskové zprávě ze dne 29. ledna 2015 uvedla veřejná ochránkyně práv toto: *„v zařízeních docházelo v různé míře k neoprávněnému omezování osobní svobody, zásahům do soukromí, k rizikovému a netransparentnímu používání léků, včetně tlumicích. Byla zde podávána nevyhovující strava, a to i klientům s dietou, obecně hrozila podvýživa a dehydratace. Nebyla respektována lidská důstojnost a někdy ani hygienické standardy. V jednom zařízení byla účelově podporována*

⁴ Zde bych ráda uvedla fakt, který jsem se dozvěděla při XI. Hradeckých dnech sociální práce, které se konaly 10. až 11. října 2014. Mgr. Anna Šabatová, Ph.D., dnešní veřejná ochránkyně práv, zde měla hlavní referát, jehož tématem bylo dodržování lidských práv a systematické návštěvy. Na dotaz, jestli je součástí týmu, který provádí návštěvy i sociální pracovník, odpověděla, že není. Tento fakt vysvětlovala tím, že by se sociální pracovník musel zaškolit atd. Pracovníci, kteří provádí návštěvy, mají všichni právnické vzdělání, někteří mají i vzdělání sociální, teologické, nebo pedagogické. Dále všichni pracovníci prošli školením, které připravila Asociace inspektorů kvality v sociálních službách. (Šabatová, 2008)

a prohlubována inkontinence klientů. Personálu bylo v zařízeních málo a neměl odborné předpoklady. Platby za pobyt v zařízení přesahovaly v některých případech průměrný starobní důchod. Ve všech případech odevzdávají klienti zařízení část nebo celý příspěvek na péči, ačkoli ho podle zákona neregistrovanému zařízení dávat nemohou. “[4: cit. 2015-03-04] Všem zařízením ochránkyně sdělila, že buď musí jejich služby dosahovat zákonem vyžadovaných standardů a zařízení se registruje k poskytování pobytových sociálních služeb, nebo musí s touto formou podnikání skončit. (Tisková zpráva, 2015)

6.2 Šetření prováděná ochráncem

Prací ochránce je dále prověřovat stížnosti, které se k němu dostanou od občanů, tzv. podněty. Na ochránce se mohou obracet lidé se stížnostmi na všechny úřady, které vykonávají státní správu. Podnět může podat jak fyzická tak i právnická osoba, nebo jej může ochránci adresovat některá z komor Parlamentu, či jej může ochránce sám iniciovat. Podnět podaný ochránci však musí podle zákona splňovat určitá kritéria, jako např. vylíčení podstatných okolností věci, sdělení zda byl podnět předložen i jinému státnímu orgánu, označení úřadu či osobní údaje osoby, jež se podnět týká, doklad o tom, že byl úřad, jehož se podnět týká, neúspěšně vyzván k nápravě, osobní údaje toho, kdo podnět podává. Podání podnětu k šetření je bezplatné. K ochránci by tedy měl směřovat podnět až poté, co stěžovatel k vyřešení svého problému vyčerpал běžně dostupné možnosti, které nabízí právní úprava (odvolání, stížnosti).

Poté, co je podnět podán, je podnět buď ochráncem odložen, a to za předpokladu, že nespadá do působnosti ochránce, nebo se netýká osoby, která podnět podala, či je podnět neopodstatněný, nebo splňuje některou z podmínek pro odložení podnětu uvedenou v zákoně. O odložení podnětu a důvodech, které k odložení vedly, ochránce vždy písemně vyrozumí stěžovatele. Proti rozhodnutí o odložení podnětu nelze podat opravný prostředek, stěžovatel má však možnost podat podnět nový.

Jestliže ochránce po analýze podnětu neshledá důvody pro odložení podnětu, zahájí šetření. Stejně, jako u odložení podnětu, je stěžovatel písemně o dalším postupu vyrozuměn. V písemném vyrozumění o zahájení šetření je stěžovatel informován o tom, jaké úřady či instituce budou ochráncem osloveny a jaké dokumenty bude ochránce žádat. Stěžovatel může být osloven s žádostí o doplnění informací.

Probíhá šetření, při kterém ochránce shromažďuje informace, dokumentaci a fakta, v některých případech může dojít i k místnímu šetření. Po tom, co má ochránce k dispozici veškeré informace, probíhá vyhodnocení.

Během šetření je úřad povinen s ochráncem spolupracovat, jak vyplývá ze zákona: „*Všechny státní orgány a osoby vykonávající veřejnou správu jsou v mezích své působnosti povinny poskytovat ochránci při šetření pomoc, kterou si vyžádá.*“ (zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, §16, ve znění pozdějších předpisů)

Šetření je ukončeno vyhotovením Zprávy o výsledku šetření. Zde ochránce shrne své poznatky a právní názor na danou problematiku. Ve zprávě je uvedeno stanovisko ochránce, zda úřad pochybil či nikoli. Zpráva je následně zaslána všem dotčeným (stěžovateli, úřadům atd.).

Pokud úřad pochybil, ochránce vyzve úřad, aby ve 30 denní lhůtě podnikl kroky k nápravě, či se k danému stavu vyjádřil. Pokud úřad přijme taková opatření k nápravě, která ochránce vyhodnotí jako dostatečná, tak ochránce kauzu ukončí a vyrozumí o tom jak stěžovatele, tak i daný úřad.

Pokud úřad nereaguje a nepodnikl žádné kroky k nápravě, zpracuje ochránce Závěrečné stanovisko, v němž sám ochránce doporučí vhodná opatření k nápravě a žádá úřad o jejich realizaci. Ochránce může navrhnout tyto opatření k nápravě: zahájení řízení o přezkoumání rozhodnutí; provedení úkonů k odstranění nečinnosti; zahájení disciplinárního nebo obdobného řízení; zahájení stíhání pro trestný čin, přešůpek nebo jiný správní delikt; poskytnutí náhrady škody nebo uplatnění nároku na náhradu škody. Úřad má 30 denní lhůtu k tomu, aby se k Závěrečnému stanovisku vyjádřil. Jestliže chybný úřad stále odmítá přijmout navržená opatření k nápravě, přistupuje ochránce k sankcím. Informuje nadřízený orgán daného úřadu a žádá nápravu, nebo může celý případ medializovat včetně jmen chybných úředníků. Tyto dvě sankční opatření může ochránce použít i tehdy, když daný úřad neposkytuje povinnou součinnost a nespolupracuje s ochráncem. (ZVOP; Sedláček, 2000; Stížnosti, 2015)

6.3 Zvláštní oprávnění

Ochránce může také podávat doporučení k úpravám právního řádu i vnitřních předpisů. Toto doporučení podává úřadu, jehož působnosti se to týká. Pokud jde o doporučení, která se týkají zákonů, doporučení se podává vládě. Připomínky uplatňuje především v těch případech, kdy má z výkonu své působnosti poznatky o tom, že by měla být právní úprava změněna. Uplatňuje tak své oprávnění podávat vládě doporučení na vydání, změnu nebo zrušení právního nebo vnitřního předpisu. Úřad má podle zákona 60 denní lhůtu k tomu, aby se k návrhu ochránce vyjádřil. (Sedláček, 2000)

6.4 Souhrnná zpráva o činnosti ochránce

Ochránce je ze zákona povinen každý rok do 31. března předložit Poslanecké sněmovně souhrnnou zprávu o své činnosti za uplynulý rok. Zpráva je tradičně také zasílána Senátu, prezidentu republiky, vládě a správním úřadům s celorepublikovou působností. Zpráva je rovněž zveřejňována na webových stránkách veřejného ochránce práv. Ochránce tak plní povinnost průběžně informovat širokou veřejnost o své činnosti. (Šabatová, 2008)

7 Reflexe propojení veřejného ochránce práv a sociální práce

V mé práci jsem se zaměřila především na vymezení a popsání činností veřejného ochránce práv. V této kapitole bych se chtěla věnovat sociální práci jako oboru a propojení sociální práce s veřejným ochráncem práv a tím, jak by se tyto dvě „profese“ mohli doplňovat ve prospěch klientů.

7.1 Sociální práce

Sociální práci definovala v roce 1973 americká Národní asociace sociálních pracovníků takto: „*Sociální práce je profesní aktivita zaměřená na pomáhání jednotlivcům, skupinám či komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.*“ (Matoušek, 2001, str. 184) Definice, kterou v českém prostředí rozšířil především Navrátil a Musil je: „*Sociální práce je profesní aktivita zaměřená na zlepšování nebo obnovení sociálního fungování klienta a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.*“ (Navrátil dle Janebová, 2013, s. 16)

Poté, co jsem uvedla několik definic, se dostávám k vymezení samotných cílů sociální práce. Ty vycházejí z toho, jak je sociální práce definovaná. Sociální práce je rozsáhlý pojem, každá definice poukazuje na určitou charakteristiku, ale je velmi obtížné definovat sociální práci jako takovou. I cíle sociální práce se liší v různých kontextech. (Matoušek, 2003)

Havrdová například za cíl sociální práce považuje: „*ochránit a posílit zejména znevýhodněné a ohrožené skupiny a jednotlivce ve společnosti.*“ (Havrdová, 1999, str. 154) Tento cíl sociální práce je podobný s cílem veřejného ochránce práv, a to v souvislosti s tím, že ochránce má povinnost bránit občany před diskriminací. Sheaford, Horejsi považují za cíl sociální práce: „*pomáhat jednotlivcům a sociálním systémům zlepšovat své sociální fungování a měnit sociální podmínky tak, aby chránily tyto jednotlivce a systémy před potížemi fungování.*“ (Sheaford, Horejsi dle Navrátil, 2001, str. 11). Obecně by se dalo říci, že praktickými cíli sociální práce jsou: podpora klienta ve schopnosti řešit problém a adaptovat se, rozvíjet své schopnosti, zprostředkovat mu kontakt se společenským prostředím atd., napomáhat

tomu, aby systém podpory klientů pracoval humánně a efektivně a zlepšovat sociální politiku.

Sociální práce se opírá o dva pilíře, a tím je jednak rámec společenské solidarity a ideál o naplňování individuálního lidského potenciálu.

Důležité je si také charakterizovat sociální práci pomocí tzv. paradigmat sociální práce. Tyto paradigmaty se formovaly ve 20. století a nazýváme je též jako „malá paradigmaty“. Rozlišují zaměření sociální práce podle toho, které faktory sociálního fungování jsou považovány za důležité. (Matoušek, 2001)

Navrátil (2000) rozpracovává tyto paradigmaty následovně:

- *Sociální práce jako terapeutická pomoc* (terapeutické paradigma) – hlavní faktor je duševní zdraví a pohoda člověka. Sociální práce je terapeutická intervence, která je zajištěna prostřednictvím podpory a usnadňování rozvoje.
- *Sociální práce jako sociálně právní pomoc* (poradenské paradigma) – sociální fungování závisí na schopnosti zvládat problémy a na přístupu k odpovídajícím informacím a službám.
- *Sociální práce jako reforma společenského prostředí* (reformní paradigma) – toto paradigma přichází s vizí společenské rovnosti. V tomto paradigmatu se představa sociálního fungování pojí s vizí společenské rovnosti. Snaží se o podporu spolupráce a solidarity ve společnosti. Toto paradigma taktéž odkazuje k ochraně před diskriminací, kterou má ve své kompetenci veřejný ochránce práv.

(Matoušek, 2001)

Socioložka Jiřina Šiklová nazývá sociální práci: „*nekončícím procesem, během něhož obor dohání měnící se společnost, ve které se objevují nové problémy a známé problémy mění svou váhu.*“ (Šiklová, 2010, s. 2). Na tuto různorodost a bohatost, ale zároveň jakousi ambivalenci pojmu, upozornil i Musil ve svém článku: Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. Musil, zde říká: „*málokdo tuší, že by sociální pracovníci mohli v souladu s tradicemi svého oboru společnosti nabídnout něco, čemu ostatní – psychologové, právníci, ošetřovatelky,*

organizátoři volného času, ochránci lidských práv – většinou nevěnují pozornost, protože to nepovažují za náplň své práce.“ (Musil, 2008, str. 60).

7.2 Ochrana před diskriminací a antiopresivní přístup⁵

Veřejný ochránce práv je od roku 2009 národním tělesem pro rovné zacházení a ochránce před diskriminací. Tuto kompetenci mu ukládá Zákon č. 198/2009 Sb. o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon). V zákoně o veřejném ochránci práv je stanoveno: „*Ochránce přispívá k prosazování práva na rovné zacházení se všemi osobami bez ohledu na jejich rasu nebo etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientaci, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víru nebo světový názor.*“ (z. č. 349/1999 Sb. o Veřejném ochránci práv, § 21b, ve znění pozdějších předpisů)

Zde zmiňuji Antiopresivní přístup, protože propojuje sociální práci s prací veřejného ochránce práv. Antiopresivní přístup má velmi blízko k nedávno nabyté kompetenci veřejného ochránce práv a to funkci národního tělesa pro rovné zacházení a ochránce před diskriminací.

Antiopresivní přístup je užíván v sociální práci se znevýhodněnými skupinami, které jsou apriori vystaveny nějakému tlaku (opresi). Reaguje na systémové znevýhodňování určitých skupin, ať už jde o rasové předsudky, předsudky týkající se pohlaví, společenského postavení, sexuální orientace, předsudky o lidech s postižením, nebo jiné. V praxi by se podle AOP mělo na znevýhodněnou osobu nahlížet jako na jedinečnou bytost, a teprve poté přihlížet k jejímu zdravotnímu či jinému handicapu. Přístup navrhuje řešení a prosazuje je, a to pokud možno s aktivní účastí těch, kterých se věc týká. AOP si klade za cíl upozorňovat zejména na opresi, která vzniká mezi kategoriemi lidí, např. oprese mužů vůči ženám, jedné kultury vůči druhé, mezi generacemi, zdravých lidí vůči zdravotně postiženým. (Matoušek, 2001)

Tak, aby byly naplněny požadavky antidiskriminačního zákona, stojí činnost veřejného ochránce práv na třech pilířích – *informovat, vzdělávat a poskytovat pomoc*. V tomto se činnosti jak veřejného ochránce práv, tak sociálních pracovníků shodují.

⁵Antiopresivní přístup = AOP

V rámci *prvního pilíře informovat* vydává ochránce doporučení a stanoviska.

Doporučení ochránce jsou určena široké veřejnosti, vyjadřují se ke konkrétním projevům diskriminace ve společnosti a obsahují doporučení, jak se takovému jednání vyvarovat. Stěžejní aktivitou ochránce v oblasti pilíře informovat je také provádění výzkumu týkajícího se otázek souvisejících s problematikou diskriminace. Konečnou aktivitou prvního pilíře je vydávání stanovisek. Stanoviska jsou však určena odborné veřejnosti. Tento pilíř je v rámci sociální práce propojen s činností veřejného ochránce práv skrz *reformní paradigma* sociální práce, které jsem zmiňovala v předchozí kapitole. Toto paradigma je postaveno na společenské rovnosti. Sociální pracovník se v rámci 1. pilíře zaměřuje na opresi. Sociální pracovník tak svým chováním může odstranit nebo posílit opresi, záleží na tom, jak ke klientovi bude přistupovat. Přístup by měl být spravedlivý, rovný ve smyslu práv a povinností, klient by se měl zapojit do řešení problému.

V rámci *druhého pilíře vzdělávat* vykonává ochránce řadu vzdělávacích aktivit, mezi něž patří tematické semináře, workshopy a tréninky určené neziskovým organizacím, státní správě, zaměstnavatelům a poskytovatelům služeb. Tento pilíř je v rámci sociální práce důležitý především z hlediska dalšího *odborného vzdělávání sociálních pracovníků*. Na základě toho, že jsou sociální pracovníci proškolení a vzdělávání v oblasti diskriminace, mohou efektivněji a odborněji pomáhat svým klientům.

Stěžejním pilířem na poli boje proti diskriminaci je *pilíř třetí, pomáhat obětem diskriminace*. Každá osoba má právo se na ochránce bezplatně obrátit se svým problémem souvisejícím s diskriminací. Ochránce se jejím případem zabývá z právního hlediska, posoudí, zda dle jeho zjištění došlo či nedošlo k diskriminaci a navrhne oběti diskriminace možnosti dalšího postupu. Možnost obrátit se na ombudsmana je až možnost poslední, nejdříve se v rámci *poradenského paradigmatu*, které bylo zmíněno výše, mohou klienti obrátit na sociální pracovníky, kteří jim v rámci svých možností poskytnou poradenskou činnost. (Diskriminace, 2015; Matoušek, 2001)

8 Sledování vyhoštění cizinců

V návaznosti na tzv. návratovou směrnici Evropského parlamentu a Rady provádí ochránce od 1. ledna 2011: „*sledování zajištění cizinců a výkonu správního vyhoštění, předání zajištěných cizinců nebo jejich průvozu přes Českou republiku a sledování trestu vyhoštění cizinců, kteří byli vzati do vyhošťovací vazby nebo kteří vykonávají trest odnětí svobody.*“ (z. č.349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, §1 (odst. 6), ve znění pozdějších předpisů)

Policie ČR je povinna s ochráncem spolupracovat a s přiměřeným předstihem informovat ochránce o každém výkonu správního vyhoštění, předání nebo průvozu cizince přes území České republiky a poskytuje pověřeným pracovníkům Kanceláře veřejného ochránce práv nezbytnou součinnost. Pracovní skupina pak sleduje zacházení s cizinci při zajištění a v průběhu vyhoštění. Cílem této činnosti ochránce je zajistit respektování práv zajištěných a vyhošťovaných cizinců, zajistit dodržování mezinárodních závazků České republiky v oblasti zajišťování a vyhošťování cizinců, zvyšovat standard zacházení s vyhošťovanými osobami, posilovat ochranu zvláště zranitelných osob, jako jsou např. nezletilí bez doprovodu, zdravotně postižení, oběti sexuálního násilí, oběti mučení a také působit preventivně. (Sledování vyhoštění, 2015)

V této činnosti by na veřejného ochránce mohl sociální pracovník navazovat v tzv. integračních centrech pro cizince. Cizinci, kterým byl udělen azyl, mají právo na pomoc při začleňování do hostitelské společnosti skrze tzv. státní integrační programy, které jsou zaměřeny na pomoc azylantům a osobám s udělenou doplňkovou ochranou (Kappl, 2014)

Významnou úlohu mají při realizaci integračního programu i nevládní neziskové organizace a místní samosprávy. Mezi nejznámější neziskové organizace, které se spolupodílí na pomoci azylantům, patří Charita Česká republika, Organizace pro pomoc uprchlíkům, Poradna pro integraci, Diakonie Českobratrské církve evangelické, Centrum pro integraci cizinců. (MVČR, 2015) V těchto organizacích mohou působit sociální pracovníci.

8.1 Neregistrované sociální služby

V poslední době se veřejná ochránkyně práv věnuje zařízením, která poskytují sociální služby seniorům, a toto téma je i dosti medializováno. Podrobněji jsem se tomuto tématu věnovala v kapitole 6.1.

Zde bych chtěla upozornit na provázanost se sociální prací. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů stanoví, že sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění, které vzniká rozhodnutím krajského úřadu o registraci. Zařízení, které poskytuje svým klientům služby s cílem pomoci nebo zajistit podporu v oblasti bydlení, stravy, hygieny a vůbec péče o sebe, aktivizační nebo terapeutické činnosti, vznikla služba, k jejímuž poskytování je potřeba mít oprávnění (registraci). V opačném případě, kdy nemá poskytovatel potřebné oprávnění a v pobytovém zařízení přesto běžně klientům zajišťuje péči, poskytuje pobytovou sociální službu neregistrovanou. Neregistrované služby se většinou prezentují jako ubytovací zařízení (hotely, penziony, domy). Registrované zařízení, aby získalo oprávnění k poskytování sociálních služeb, musí splnit celou řadu zákonem stanovených požadavků: personál musí doložit jistou odbornost, krajský úřad zkoumá zajištění hygienických, materiálních a technických podmínek. Při poskytování sociálních služeb musí zařízení respektovat řadu povinností stanovených zákonem a podléhá státní kontrole v podobě inspekce poskytování sociálních služeb. (Neregistrovaná soc. služba, 2015)

V registrovaných zařízeních působí sociální pracovník, který na dodržování standardů kvality sociálních služeb dohlíží. Jak jsem v kapitole 6. 1. zmínila, v týmu veřejného ochránce práv sociální pracovník přítomen není. Pro zefektivnění práce by podle mého názoru měl být sociální pracovník součástí týmu, protože v zařízeních sociálních služeb je přítomnost sociálního pracovníka standard a odborník z této oblasti by byl jistě přínosem i pro tým veřejného ochránce práv.

Tato část práce se věnovala především teoretickému vymezení tématu. Historii, důvodech vzniku institutu ombudsmana, zákonu o veřejném ochránci práv, činností a povinností ochránce. V závěrečné kapitole této části práce jsem se věnovala sociální práci a antiopresivnímu přístupu, který podle mého názoru propojuje sociální práci s prací ombudsmana.

9 Výzkumná část

V předešlých kapitolách jsem se věnovala teoretickým základům zvoleného tématu a nyní bych se ráda zaměřila na informovanost veřejnosti o institutu ombudsmana. Proto si pokládám hlavní výzkumnou otázku: **Kolik občanů má o institutu veřejného ochránce práv v České republice základní informace?**

Ve výzkumné části budu interpretovat získaná data. Odpovědi respondentů budou analyzovány, čímž se pokusím odpovědět na dílčí výzkumné otázky a následně na hlavní výzkumnou otázku.

9.1 Metodologie

Oblastí mého výzkumu je informovanost veřejnost o institutu ombudsmana. Pro potřeby této práce jsem zvolila metodu kvantitativního výzkumu.

Kvantitativní výzkum je ve společenských vědách metoda standardizovaného vědeckého výzkumu, která popisuje zkoumanou skutečnost pomocí proměnných (znaků), které lze vyjádřit čísly a následně je statisticky vyjádřit. Kvantitativní výzkum využívá náhodné výběry, experimenty a strukturovaný sběr dat pomocí testů, dotazníků nebo pozorování. Východiskem pro kvantitativní výzkum je výchozí hypotéza, která vyjadřuje vztah mezi dvěma proměnnými. Na základě hypotéz se vytvoří dotazník, který se předloží respondentům. Získaná data jsou následně analyzována a interpretována. (Jeřábek, 1993; Hendl, 2005) Disman (2002) uvádí, že u kvantitativního výzkumu většinou sledujeme jen určitou část nebo vzorek populace s tím, že pak doufáme v to, že naše závěry budou aplikovatelné i na zbylou část populace.

Důvodem proč jsem si zvolila tuto výzkumnou metodu, je fakt, že si za cíl kladu zjistit, jaká je informovanost veřejnosti o institutu ombudsmana. Výsledky, které jsem metodou dotazníkového šetření získala, nejdou vztáhnout na celou populaci, protože množství respondentů neodpovídá vzorku populace. Výsledek však naznačuje jaká je informovanost o institutu ombudsmana.

Pro svůj výzkum jsem zvolila dotazníkové šetření. Dotazník jsem vytvořila a byl distribuován mezi respondenty pomocí internetových stránek (www.surveymonkey.com), následně jsem ho sdílela na sociálních sítích a pomocí elektronické pošty. Tento

způsob sběru dat jsem zvolila pro jeho možnost obsáhnout široké spektrum respondentů. Než byl dotazník distribuován mezi respondenty, proběhl předvýzkum v lednu 2015, následně byl dotazník poupraven. V období od 15. do 28. února mohli respondenti dotazník vyplňovat. Dotazník obsahoval deset otázek, které se vztahovaly k tématu ombudsman. Otázky v dotazníku byly uzavřené s tím, že některé měly možnost více odpovědí. Dotazník je součástí přílohy této práce.

9.2 Výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka: **Kolik občanů má o institutu veřejného ochránce práv v České republice základní informace?**

Hypotéza č. 1: Respondenti se s termínem ombudsman setkávají nejčastěji na internetu a v televizi. *Otázky v dotazníku: 1, 2*

Hypotéza č. 2: U vysokoškolsky vzdělaných lidí je větší obeznámenost s termínem ombudsman. *Otázky v dotazníku: 3, 10*

Hypotéza č. 3: Respondenti z větší části (70%) neví, v jakých případech by jim ombudsman mohl pomoci, to samé platí i u toho, jak ombudsmana kontaktovat. *Otázky v dotazníku: 4, 5*

Hypotéza č. 4: Respondenti vědí (60%), kdo je současným veřejným ochráncem práv. *Otázky v dotazníku: 6*

Hypotéza č. 5: Respondenti mají ve veřejného ochránce práv důvěru (70%) a více jak polovina by se na něj v případě potřeby obrátila. *Otázky v dotazníku: 7, 8*

Operacionalizace: *Občan* (obyvatel ČR, starší 15 let, který má stupeň vzdělání buď základní, středoškolské, nebo vysokoškolské). *Ombudsman* (veřejný ochránce práv, nezávislý úředník, který přijímá stížnosti občanů na zneužívání moci, nesprávné či pomalé jednání vládních úřadů).

Charakteristika výzkumného souboru: cílová skupina, která se účastnila výzkumu, byla široká veřejnost. Respondenti byli rozděleni do skupin podle dosaženého vzdělání. Výzkumný vzorek byl **110 respondentů**, kteří vyplnili dotazník, z toho bylo **60 % (66) vysokoškolsky vzdělaných, 39,1 % (43) středoškolsky vzdělaných a jeden respondent 0,9% měl pouze základní vzdělání.**

9.3 Výsledky výzkumného šetření

Hlavním záměrem mého dotazníkového šetření je zjištění informovanosti veřejnosti o institutu ombudsmana. V této části uvádím výsledky výzkumu. Nejprve uvádím odpovědi na dílčí výzkumné otázky (hypotézy), z nich následně vyplyne odpověď na hlavní výzkumnou otázku. V příloze jsou grafy k jednotlivým dílčím otázkám.

Hypotéza č. 1: Respondenti se s termínem ombudsman setkávají nejčastěji na internetu a v televizi.

Na otázku: Zná veřejnost termín ombudsman, odpovědělo 93,6 % - *ano*; 6,4 % - *ne*. To znamená, že 103 respondentů někdy zaregistrovalo tento termín a v povědomí veřejnosti ombudsman je. Pokud se zaměřím na otázku, kde se respondenti s tímto termínem setkali, zjistíme, že nejčastěji to bylo na internetu a televizi, následují tištěná média, nejméně respondenti uváděli vlastní zkušenost s ombudsmanem. Z tohoto vyplývá, že nejvíce informovanost veřejnosti ovlivňují masová média, která informují o kauzách, v kterých se ombudsman angažoval.

Tím je **potvrzena** první hypotéza, ve které jsem předpokládala, že se respondenti nejčastěji s ombudsmanem setkávají na internetu a v televizi.

Graf č. 1 – Setkali jste se někdy s termínem ombudsman?

Graf č. 2 – Kde jste se s tímto termínem setkali?

Hypotéza č. 2: U vysokoškolsky vzdělaných lidí je větší obeznamenost s termínem ombudsman.

Více jak polovina respondentů odpověděla, že ví, co znamená termín ombudsman, přesněji 67,9 %, zbylých 32,1 % odpovědělo, že neví. V předchozí části práce jsem uvedla definice termínu ombudsman, nepředpokládám, že veřejnost zná definice, ale domnívám se, že respondenti, kteří uvedli, že vědí, co znamená ombudsman, si spojili tento termín s českým označením tohoto institutu, a to s veřejným ochráncem práv, z tohoto názvu vyplývá jasněji náplň práce ombudsmana. 43 respondentů, kteří uvedli, že mají vysokoškolské vzdělání, vědělo, co znamená termín ombudsman a 23 odpovědělo, že neví. Zatímco středoškolsky vzdělaní respondenti uváděli, že spíše nevědí, pouze 18 z nich uvedlo, že vědí, co znamená termín ombudsman.

Hypotéza č. 2 se mi **potvrdila**. U respondentů, kteří uvedli, že mají vysokoškolské vzdělání, byl větší podíl těch, kteří věděli, co znamená termín ombudsman a byli s ním obeznámeni.

Graf č. 3 - Víte, co znamená termín ombudsman?

Hypotéza č. 3: Respondenti z větší části (70%) neví, v jakých případech by jim ombudsman mohl pomoci, to samé platí i u toho jak ombudsmana kontaktovat.

Ví veřejnost, v jakých případech by jí ombudsman mohl pomoci? U této otázky byl pro mne samotnou výsledek překvapující. Více jak polovina (58,2%) dotázaných odpověděla, že ví anebo tuší v jakých případech by mohl ombudsman pomoci. Pouze 20 % respondentů uvedlo, že vůbec neví, v jakých případech by jim ombudsman mohl pomoci. U otázky zda respondenti vědí, jak by mohli ombudsmana kontaktovat, uvedlo 66 %, že neví a 34 % naopak, že ano. Jak jsem zmiňovala, ombudsman může přijímat podněty písemně, elektronickou cestou, ale i neformálním způsobem a to buď telefonicky, nebo osobně.

Hypotéza č. 3 se **nepotvrdila**, protože respondenti uváděli, že většinou ví, v jakých případech by jim mohl ombudsman pomoci. Druhá část hypotézy se taktéž nepotvrdila, ale 66 % respondentů uvedlo, že by nevědělo jak ombudsmana kontaktovat, což se od mého předpokladu moc neliší.

Graf č. 4 - Víte v jakých případech by Vám mohl ombudsman pomoci?

Graf č. 5 – V případě potřeby věděli byste, jak ombudsmana kontaktovat?

Hypotéza č. 4: Respondenti vědí (60%), kdo je současným veřejným ochráncem práv.

Současnou veřejnou ochránkyní práv je Anna Šabatová, tuto informaci má 72,7 % respondentů, 20 % respondentů uvedlo, že ombudsmanem je Pavel Varvařovský. Takto relativně vysoké procento přičítám tomu, že Pavel Varvařovský byl předchozím ochráncem a funkce se vzdal předčasně, a tak veřejnost nemusela ještě zaregistrovat změnu na tomto postu. Stanislava Křečka uvedlo 7,3 % respondentů, pan Křeček je však zástupcem veřejné ochránkyně.

Tato hypotéza se **potvrdila**, protože 72,7 % respondentů uvedlo, že veřejnou ochránkyní práv je Anna Šabatová.

Graf č. 6 – Víte, kdo je současným veřejným ochráncem práv v ČR?

Hypotéza č. 5: Respondenti mají ve veřejného ochránce práv důvěru (70%) a více jak polovina by se na něj v případě potřeby obrátila.

Zde se potvrzuje, že důvěra v tento institut je u nás celkem vysoká. 76,4 % respondentů odpovědělo, že má důvěru v tento institut. Pouze jeden respondent uvedl, že nemá žádnou důvěru v ombudsmana a 22,7 % respondentů odpovědělo, že spíše nemá důvěru. Důvěra lidí ve veřejného ochránce práv je velice důležitá a je propojena s informovaností veřejnosti. Pokud se veřejnost bude dozvídat více o práci veřejného ochránce práv a uvidí výsledky jeho práce, důvěra podle mého názoru dále poroste, protože ombudsman se zastává občanů a tento fakt je vždy u veřejnosti hodnocen kladně.

Využili by občané pomoc ombudsmana, 40 % respondentů by se na ombudsmana obrátilo, 47,3 % by o této možnosti uvažovalo a 12,7 % respondentů by se na ombudsmana nejspíš neobrátilo. Fakt, že více jak 80 % respondentů by se nejspíše na ombudsmana se svým problémem obrátilo, potvrzuje, že důvěra v ombudsmana je mezi veřejností dosti vysoká.

Tato hypotéza se **zčásti potvrdila**. Důvěra ve veřejného ochránce práv je u respondentů dosti vysoká, a to 76,4 %. Pouze 40 % respondentů by se na veřejného ochránce práv obrátilo, ale 47,3 % by o této možnosti také uvažovalo.

Graf č. 7 – Máte důvěru v institut veřejného ochránce práv?

Graf č. 8 - Využili byste někdy pomoc ombudsmana, pokud byste už vyčerpali všechny zákonné opravné prostředky?

9.4 Vyhodnocení hlavní výzkumné otázky

Cílem mého dotazníkového šetření bylo zjistit, jak je veřejnost informována o veřejném ochránci práv. Z hlavní výzkumné otázky jsem formulovala několik dílčích otázek, s jejichž pomocí jsem chtěla zjistit odpověď na hlavní výzkumnou otázku.

Ze získaných dat jsem získala odpovědi na dílčí otázky, které jsem rozpracovala v předchozí části, v příloze jsou k dílčím otázkám uvedeny grafy.

Z analýzy dat vychází, že informovanost veřejnosti o veřejném ochránci práv je dle mého názoru dostatečná. Vycházím z dat, která jsem získala a následně vyhodnotila v dílčích cílech. To, že jsem informovanost veřejnosti označila za dostatečnou, však neznamena, že by se neměla zvýšit. Sami respondenti, a to 77,3 % z nich uvedlo, že by se rádi o veřejném ochránci práv dozvěděli více informací. Důvěra ve veřejného ochránce práv je podle výzkumu mezi respondenty také vysoká, což potvrzuje fakt, že 40% respondentů by se na veřejného ochránce práv obrátilo v případě potíží.

U výzkumu, který jsem realizovala, jsem neshledala žádná etická rizika. Přisuzuji to hlavně povaze výzkumu, který se týkal neutrálního tématu, které se nikterak nedotýkalo citlivých otázek, na které by respondenti museli odpovídat.

Závěr

Tato bakalářská práce pojednává o instituci veřejného ochránce práv, která byla v České republice zřízena v roce 2000 zákonem č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv.

Hlavní výzkumnou otázkou, kterou jsem si v této práci položila, byla: Kolik občanů má o institutu veřejného ochránce práv v České republice základní informace? Na tuto otázku se mi podařilo najít odpověď.

Stanovila jsem si pět hypotéz, díky těmto hypotézám jsem získala odpověď na hlavní výzkumnou otázku.

Dotazníkovým šetřením mezi respondenty jsem zjistila údaje, které pro mě byly při vyhodnocování velmi důležité. Použití tohoto způsobu zjišťování informací jsem zvolila pro jeho možnosti obsáhnout větší počet respondentů, než je tomu u jiných metod, a také proto, že díky této metodě je možné zmapovat respondenty napříč sociálním spektrem. Mezi nevýhody kvantitativního výzkumu patří např. to, že informace, které jsou zjišťovány, jsou povahy obecné. U výzkumu, který je prováděn dotazníkovým šetřením můžeme zjišťovat pouze informace, které jsou obecného charakteru a nejdou příliš do hloubky dané problematiky.

Tato výzkumná strategie se mi osvědčila z více důvodů, např. možnost obsáhnout větší počet respondentů, statistické zpracování dat, snadná distribuce dotazníků pomocí internetu a sdílení dotazníku na sociálních sítích, a tak je tento způsob sběru dat nepříliš časově náročný.

Jak jsem již uváděla, respondenti, kteří se účastnili výzkumu, jsou podle mého názoru o institutu veřejného ochránce práv informováni dostatečně. Z výsledků vyplývá, že mají o tomto institutu základní informace a veřejný ochránce práv je tedy v podvědomí občanů.

V mé práci jsem zjišťovala informovanost veřejnosti o veřejném ochránci práv, jako námět pro další výzkum bych doporučila pokračovat ve stejném tématu, ale s odlišnou skupinou respondentů, a to např. se sociálními pracovníky a jejich informovaností o veřejném ochránci práv. Veřejný ochránce práv a sociální pracovníci nemají, co se týče náplně jejich práce, až tak odlišné zájmy. Myslím si, že

zjistit, jaké je povědomí o činnostech a možnosti pomoci veřejného ochránce práv v případech, kdy jsou práva klientů porušována, by bylo velmi zajímavé.

Jak jsem již ve své práci zmiňovala, sociální pracovník v pracovním týmu veřejného ochránce práv chybí. Tento fakt je podle mě dosti závažný zvláště s přihlédnutím na náplň např. systematických návštěv, které veřejný ochránce práv v posledních letech realizuje. Navštěvuje například domovy pro seniory a další poskytovatele sociálních služeb. V těchto zařízeních, jako i v mnoha jiných zařízeních, na které se vztahuje působnost veřejného ochránce práv, má svou nezastupitelnou úlohu sociální pracovník, který zde realizuje sociální práci. Při kontrole standardů a kvality poskytování sociálních služeb by dle mého názoru, názor odborníka, kterým sociální pracovník bezesporu je, byl výrazným přínosem pro kvalitu a zefektivnění práce celého týmu veřejného ochránce práv.

Jako přidanou hodnotu užší spolupráce, mezi veřejným ochráncem práv a sociálními pracovníky, bych viděla i fakt, že by skrze prestiž a důvěru, kterou mají občané v institut veřejného ochránce práv, by si veřejnost více sociální práci spojila s odbornou činností, kterou sociální práce jistě je.

Sociální práce je obor orientovaný na řešení lidských problémů, stejně tak jako právo, medicína ... V něčem se však odlišuje, a to v důrazu na sociální fungování klienta. Veřejný ochránce práv bude vždy už ze svého statusu zastupovat a zastávat rovinu spíše právní a zákonnou, sociální pracovník bude zastávat klientovu osobnost a jeho práva, ale obě tyto profese se řídí stejným zákonem a to tím nejvyšším – Ústavou České republiky a Listinou základních práv a svobod.

Každá pomáhající profese by ve svém středu zájmů měla mít především člověka, lidskou bytost, a je jedno, zda to bude klient či pacient. Ať je to sociální pracovník, lékař, nebo právník všichni chtějí svému klientovi pomoci. V dnešní době, kdy je vše provázáno se vším, a sociální realita je tak složitá, není ani možné čekat, že komplexní problém klienta vyřeší jedna „pomáhající profese“. Už jen tento fakt podle mého názoru musí vést k tomu, aby se v zájmu klienta spolupracovalo a nebojovalo.

Spolupráce mezi veřejným ochráncem práv a sociálními pracovníky dnes není asi na svém maximu, ale potenciál zde podle mého názoru je. Teď je potřeba se jen nebát

spolupráce mezi tak “nesmiřitelnými“ rivaly jako je právo (reprezentované veřejným ochráncem práv) a sociální práci (reprezentované sociálními pracovníky) a spolupráci navázat.

Při psaní této práce jsem se potýkala i s některými problémy. Šlo hlavně o nedostatek literatury, která by se věnovala veřejnému ochránci práv. V žádné literatuře jsem nenašla přímý odkaz na propojení sociální práce s činnostmi veřejného ochránce práv.

Práce se hlavně v první části věnuje veřejnému ochránci práv a podává čtenáři základní informace o jeho institutu, dále jsem se věnovala sociální práci a jejímu propojení s veřejným ochráncem práv. Druhá část je věnována výzkumu.

Práce je určena pro čtenáře, kteří si chtějí udělat podrobnější obrázek o veřejném ochránci práv.

10 Seznam literatury

Knižní zdroje

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 1.vyd.

Praha: Karolinum, 2002, 374 s. ISBN 80-246-0139-7.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, vydavatelství a nakladatelství, 1999, 167

s. ISBN 80-902-0818-5.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005,

407 s. ISBN 80-736-7040-2.

JEŘÁBEK, Hynek. *Úvod do sociologického výzkumu*. Dot. Praha: Karolinum, 1993, 162

s. ISBN 80-706-6662-5.

KLÍMA, Karel. *Ústavní právo*. 4., rozšířené vydání. Praha: Aleš Čeněk, 2010, 786 s. ISBN

80-738-0261-9.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 309 s. ISBN 80-

717-8473-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 379

s. ISBN 80-717-8548-2.

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. knižní vyd. Brno: Zeman, 2001, 168

s. ISBN 8090307000.

SEDLÁČEK, Vladimír. *Zákon o Veřejnémochráncipráv: komentář*. 1. vyd. Praha: C.H.

Beck, 2000. ISBN 80-717-9445-7.

ŠABATOVÁ, Anna. *Ombudsman a lidská práva: komentář*. Vyd. 1. V Brně: Doplněk,

2008, 198 s. ISBN 978-807-2392-292.

Sborníky, periodika, učební materiály

Principy dobré správy: sborník příspěvků přednesených na pracovní konferenci: Kongresový sál Kanceláře veřejného ochránce práv, Brno, 22. března 2006. 1. vyd. Editor Dana

Hrabcová. Brno: Masarykova univerzita pro Kancelář veřejného ochránce práv, 2006, 265

s. ISBN 80-210-4001-7.

HRABCOVÁ, [editor Dana. Působení ombudsmana v demokratické společnosti: sborník příspěvků přednesených na mezinárodní vědecké konferenci dne 5. června 2003. 1. vyd. Editor Dana Hrabcová. Brno: Masarykova univerzita, 2003, 139 s. ISBN 80-210-3202-2.

Role veřejného ochránce práv v politickém systému České republiky: Sborník příspěvků přednesených na odborné konferenci. Kancelář veřejného ochránce práv, 2010. Miroslav Přidal.

Deset let veřejného ochránce práv v České republice. 1. vyd. Kancelář veřejného ochránce práv, 2010. Iva Hrazdílková. (Deset let VOP)

Postavení a role ombudsmana v demokratické společnosti: Sborník příspěvků přednesených na mezinárodní vědecké konferenci. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv, 2002.

SKÁLA, Josef. Proč ombudsman aneb ubi ius ibiremedium. *Právník.* 1994, č. 2.

ŠIKLOVÁ, Jiřina. Medailon. *Sociální práce/Sociálna práca.* 2010, roč. 2010, č. 2.

MUSIL, Libor. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca.* 2008, roč. 2008, č. 2.

JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup.* Gaudeamus, 2013.

KAPPL, Miroslav. *Problematika menšin – distanční text.*

Zákony

Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 349/1999 Sb. o Veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů (ZVOP)

Elektronické zdroje

(1) Český veřejný ochránce práv. In: *Veřejný ochránce práv* [online]. [cit. 2015-03-04].

Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/historie/cesky-verejny-ochrance-prav/>

(2) Povinně zveřejňované informace. In: *Veřejný ochránce práv* [online]. [cit. 2015-03-04].

Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/kancelar-vop/povinne-zverejnovane-informace/>

(3) Ochrana osob omezených na svobodě. In: *Veřejný ochránce práv* [online]. [cit. 2015-03-04]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/ochrana-osob-omezenych-na-svobode/>

(4) Ochránkyně varuje před dalšími čtyřmi zařízeními „pečujícími“ o seniory. In: *Veřejný ochránce práv.* [online]. [cit. 2015-03-04]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2015/ochrankyne-varuje-pred-dalsimi-ctyrmi-zarizenimi-pecujicimi-o-seniory>

Evropský veřejný ochránce práv. [online]. [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: http://europa.eu/about-eu/institutions-bodies/ombudsman/index_cs.htm

JUDr. Otakar Motejl. In: Veřejný ochránce práv [online]. [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/historie/judr-motejl-prvni-cesky-verejny-ochrance-prav/>

JUDr. Pavel Varvařovský. In: Veřejný ochránce práv [online]. [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/historie/pavel-varvarovsky/>

Varvařovský rezignace. In: IDNES.cz [online]. [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: http://zpravy.idnes.cz/ombudsman-varvarovsky-konci-i-kvuli-tezce-nemocne-manzelce-pqi-/domaci.aspx?c=A140105_170052_domaci_aha

Český veřejný ochránce práv. In: Veřejný ochránce práv [online]. [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/historie/cesky-verejny-ochrance-prav/>

Vláda projednává. In: Vláda ČR [online]. [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/pri-uradu-vlady/jiri-dienstbier/aktualne/vlada-projedna-novelu-zakona-o-verejnem-ochranci-prava-125164/>

Ombudsman pravomoci. In: Právní prostor [online]. [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: <http://www.pravniprostor.cz/aktuality/aktuality/ombudsmanka-mozna-brzy-ziska-vic-pravomoci-pocita-s-tim-novela>

Kancelář. In: Veřejný ochránce práv [online]. [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/kancelar-vop/povinne-zverejnovane-informace/>

Systematické návštěvy. In: Veřejný ochránce práv [online]. [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/ochrana-osob-omezenych-na-svobode/provadeni-navstev-zarizeni/planovani-a-prubeh-navstev/>

Tisková zpráva. In: Veřejný ochránce práv [online]. [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2015/ochrankyne-varuje-pred-dalsimi-ctyrmi-zarizenimi-pecujicimi-o-seniory>

Stížnosti. In: Veřejný ochránce práv [online]. [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/>

Diskriminace. In: Veřejný ochránce práv [online]. [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/diskriminace/>

Sledování vyhoštění. In: Veřejný ochránce práv [online]. [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/sledovani-vyhosteni-cizincu/>

Integrace azylantů. In: MVČR [online]. [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/integrace.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

Neregistrovaná soc. služba. In: Veřejný ochránce práv [online]. [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/chcete-si-stezovat/zivotni-situace-problemy-a-jejich-reseni/neregistrovana-pobytova-socialni-sluzba/>

Seznam příloh:

Příloha I. – Grafy

Příloha II. – Dotazník

Seznam grafů:

Graf č. 1 – Setkali jste se někdy s termínem ombudsman

Graf č. 2 – Kde jste se s tímto termínem setkali

Graf č. 3 – Víte, co znamená termín ombudsman

Graf č. 4 – Víte, v jakých případech by Vám mohl ombudsman pomoci

Graf č. 5 – V případě potřeby věděli byste, jak ombudsmana kontaktovat

Graf č. 6 – Víte, kdo je současným veřejným ochráncem práv

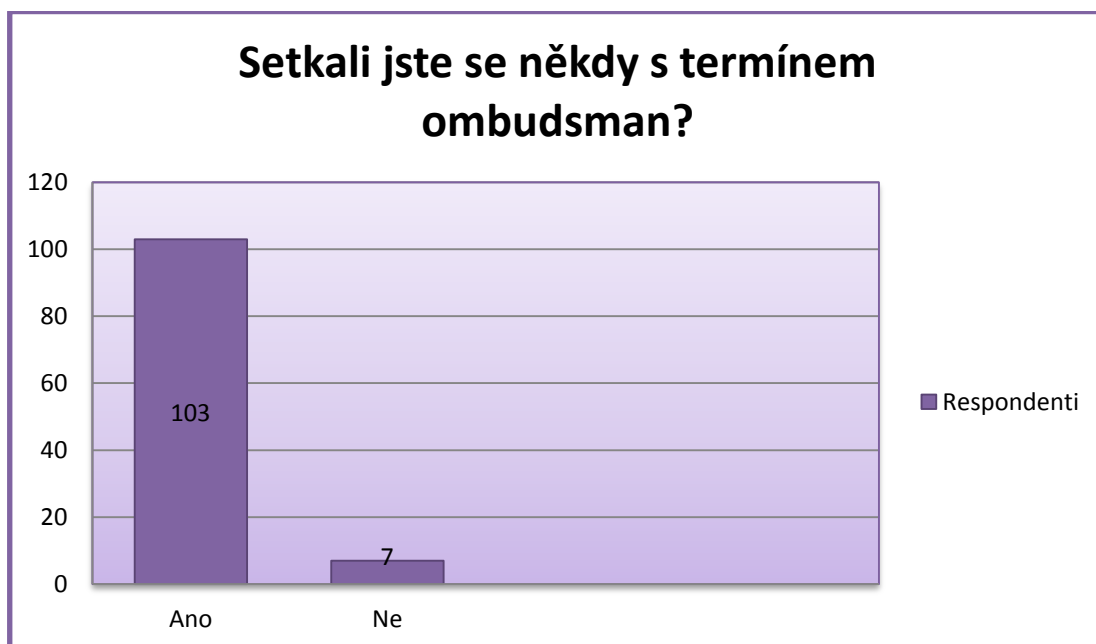
Graf č. 7 – Máte důvěru v institut veřejného ochránce práv

Graf č. 8 – Využili byste někdy pomoc ombudsmana, kdybyste vyčerpali všechny zákonné opravné prostředky

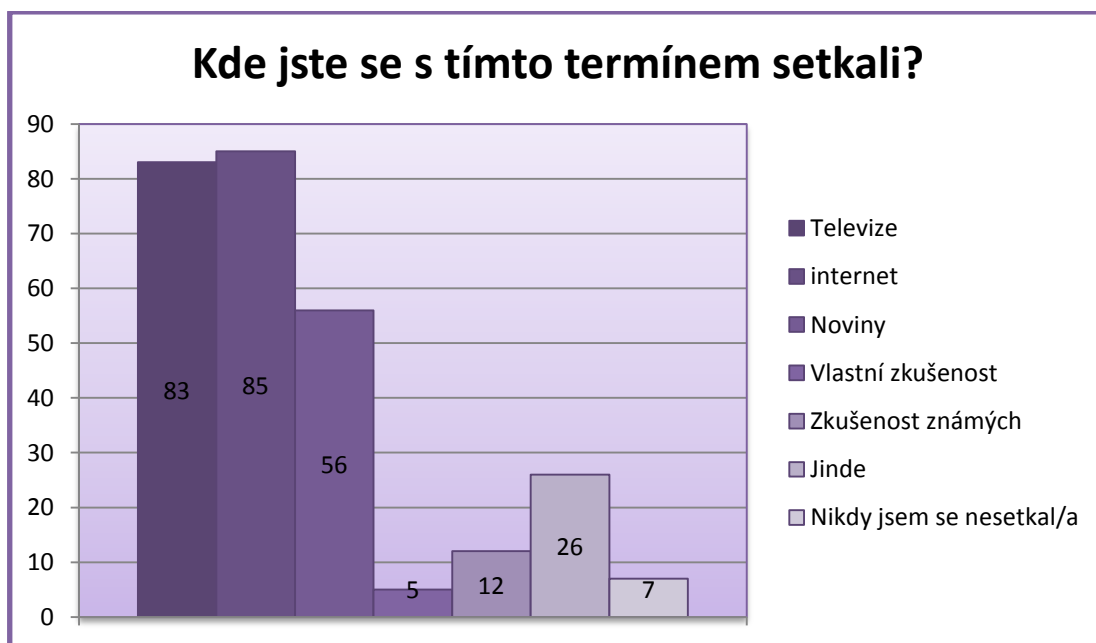
Graf č. 9 – Měli byste zájem, být více informováni o činnostech a úloze veřejného ochránce práv

Přílohy I. Grafy

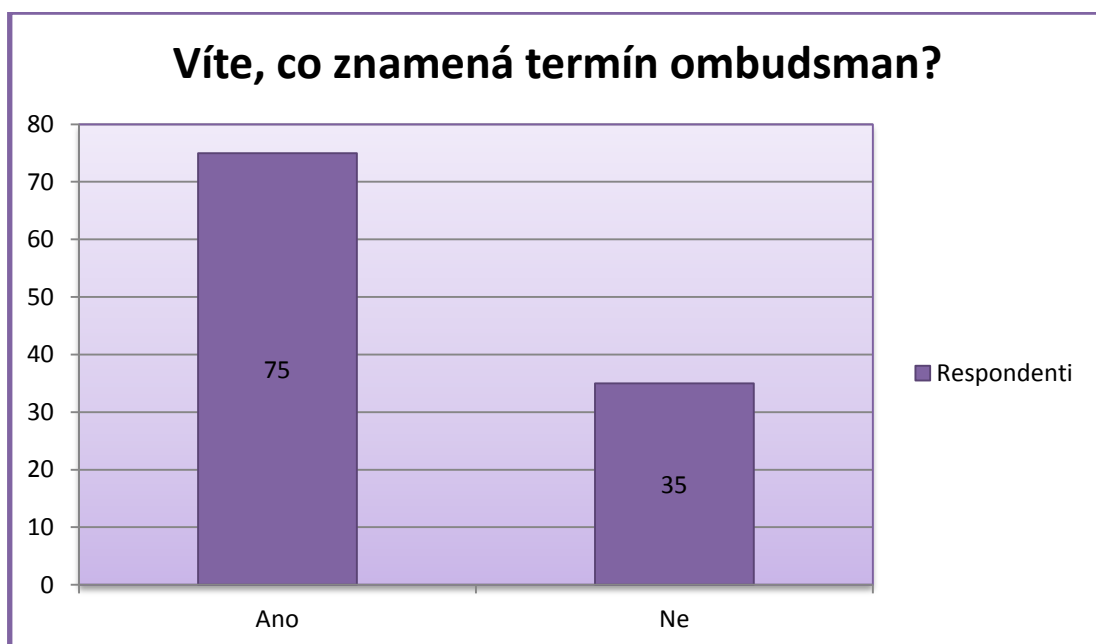
Graf č. 1



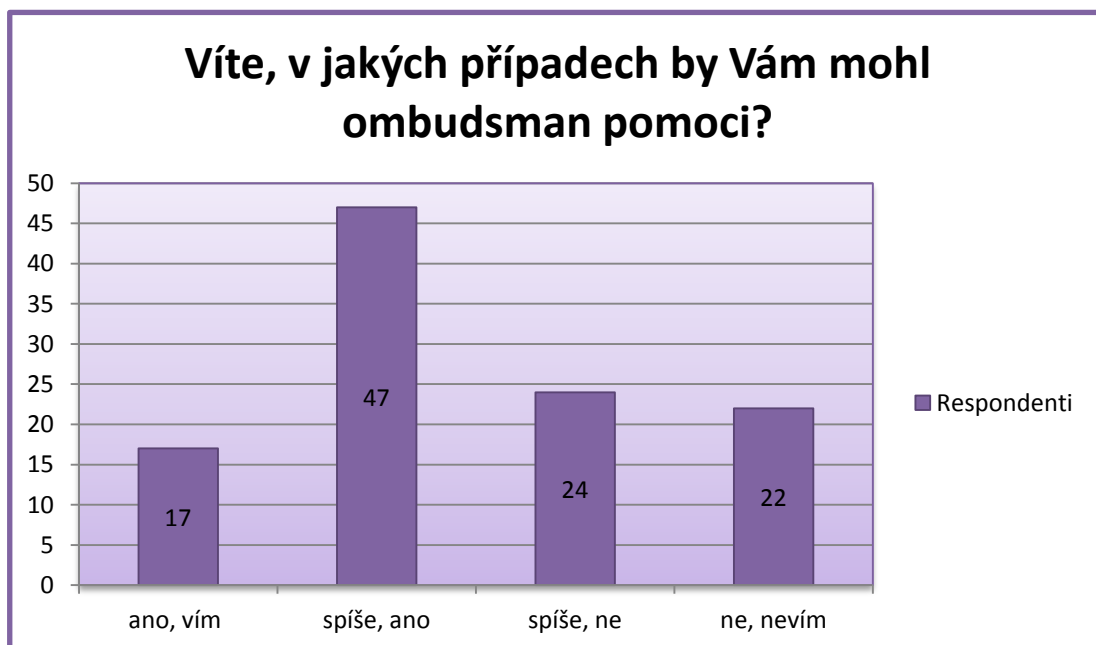
Graf č. 2



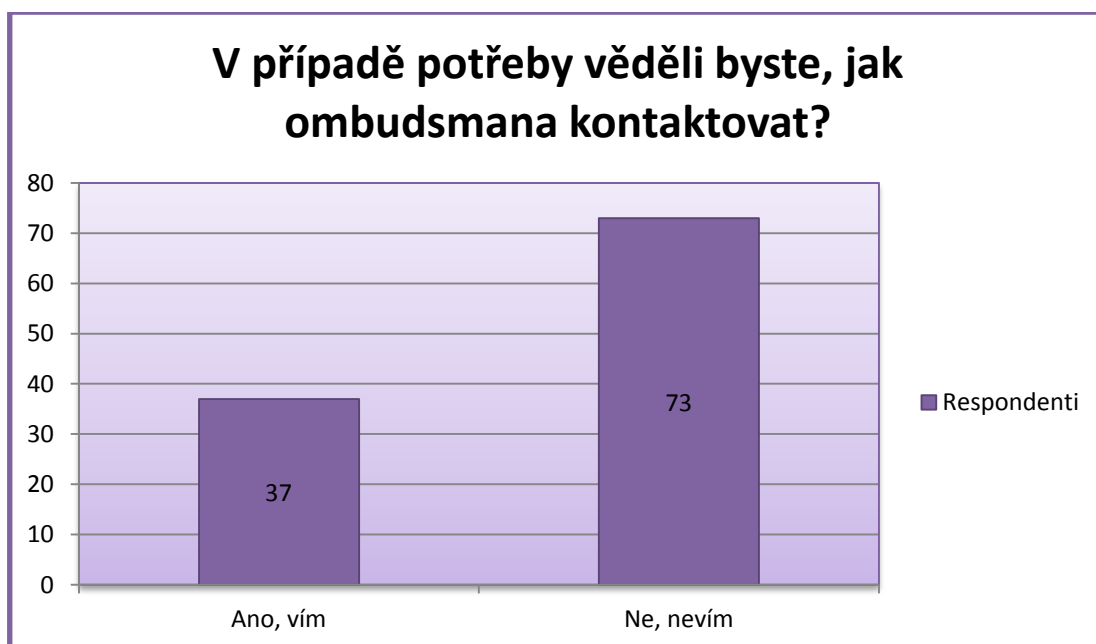
Graf č. 3



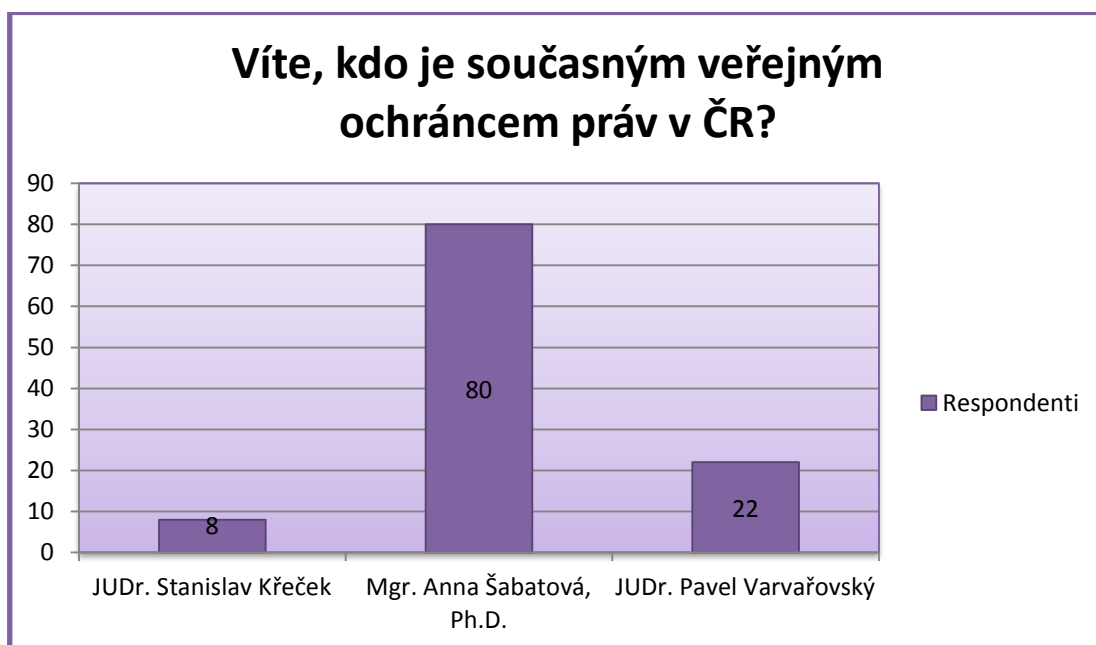
Graf č. 4



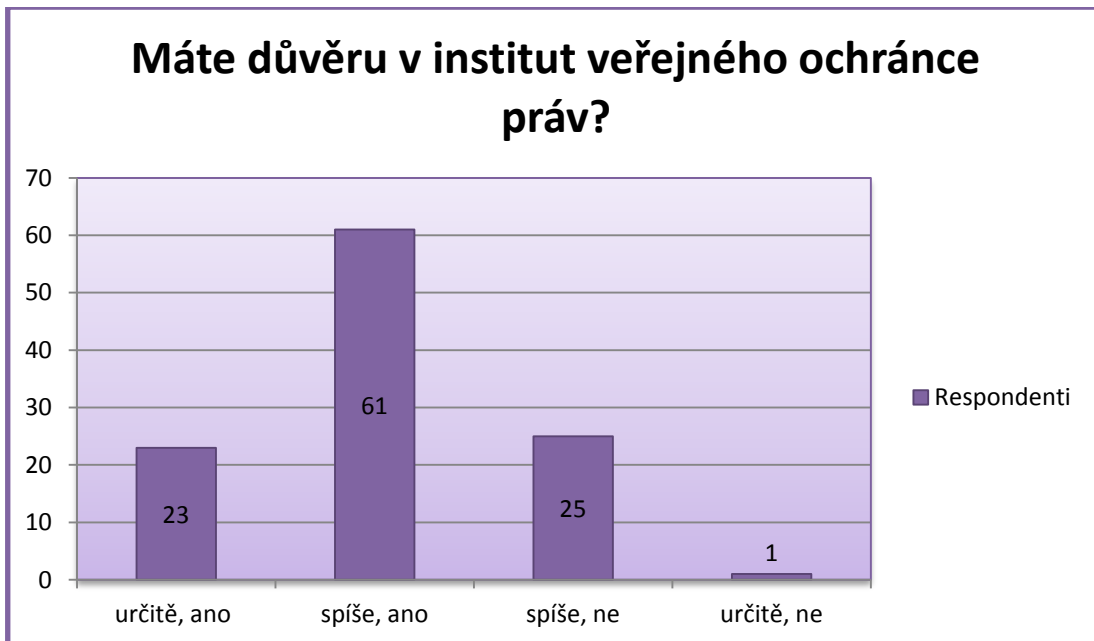
Graf č. 5



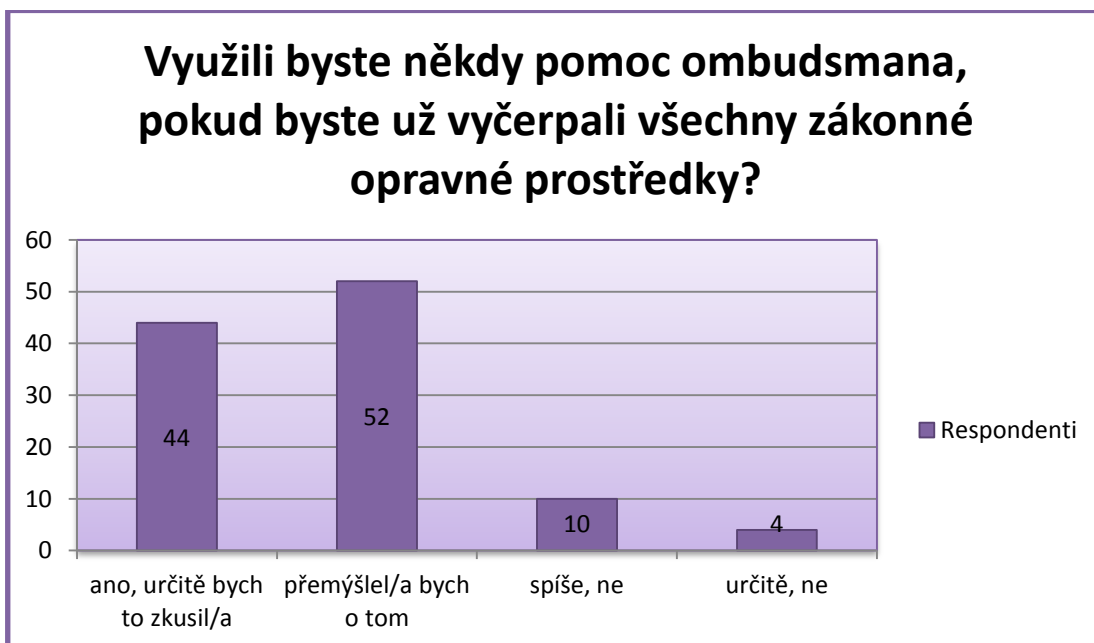
Graf č. 6



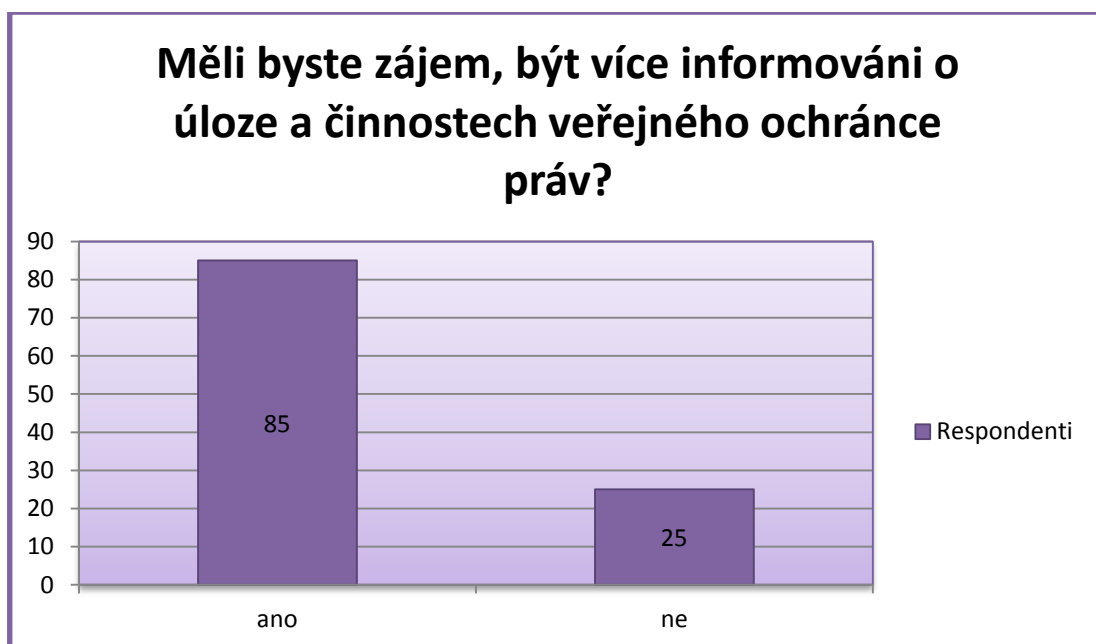
Graf č. 7



Graf č. 8



Graf č. 9



Příloha II. - Dotazník

Dobrý den,

jsem studentkou Univerzity Hradec Králové. Součástí mé bakalářské práce, kterou píším na téma: Ombudsman, jeho vliv na řešení problémů občanů a provázanost tohoto institutu se sociální prací je i výzkum. V mém dotazníku bych ráda zjistila, jaké je povědomí veřejnosti o tomto institutu.

Tímto Vás prosím o vyplnění mého dotazníku a děkuji za Váš čas.

Setkali jste se někdy s termínem ombudsman?

- a) ano
- b) ne

Kde jste se s tímto termínem setkali?

- a) televize
- b) internet
- c) tištěná média
- d) vlastní zkušenost
- e) zkušenosti členů rodiny, známých
- f) jinde
- g) nikdy jsem se neseťkal/a

Víte, co znamená termín ombudsman?

- a) ano, vím
- b) ne, nevím

Víte, v jakých případech by Vám mohl ombudsman pomoci?

- a) ano, vím
- b) spíše, ano
- c) spíše, ne
- d) ne, nevím

V případě potřeby, věděli byste jak ombudsmana kontaktovat?

- a) ano, vím
- b) ne, nevím

Víte, kdo je současným veřejným ochráncem práv v ČR?

- a) JUDr. Stanislav Křeček.
- b) Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.
- c) JUDr. Pavel Varvařovský

Máte důvěru v institut veřejného ochránce práv?

- a) určitě, ano
- b) spíše, ano
- c) spíše, ne
- d) určitě, ne

Využili byste někdy pomoc ombudsmana, pokud byste už ve svém případě vyčerpali všechny zákonné opravné prostředky?

- a) ano, určitě bych to zkusil/a
- b) přemýšlel/a bych o tom
- c) spíše, ne
- d) určitě, ne

Měly byste zájem, být více informováni o úloze a činnostech veřejného ochránce práv?

- a) ano
- b) ne

Nejvyšší dosažené vzdělání? (uveďte stupeň vzdělání, kterého dosáhnete po ukončení studia na stávající škole)

- a) základní
- b) středoškolské
- c) vysokoškolské