

# Desatero veřejného ochránce práv (ombudsmana)

## (Principy dobré správy pro úřady a úředníky)

### **Preambule:**

Principy dobré správy vymezují takový postup správního úřadu, který je v souladu se zákonem a zároveň mu nelze vytknout nepřiměřenost, diskriminační chování, svévolnost, účelovost, vyhýbavost, neefektivnost a jiné nežádoucí znaky. Dodržováním níže uvedených principů úřad usiluje o právní jistotu osob a předchází situacím, kdy jeho postup sice nelze označit přímo za nezákonný, přesto je evidentně nevhodný a ve svém důsledku může mít podobně tíživý dopad na práva osob jako porušení zákona.

### **1. Dodržování právního řádu**

Úřad postupuje vždy v souladu s právním řádem České republiky jako celkem. Tam, kde je výklad určitého právního předpisu nejednoznačný, vykládá jej úřad podle jeho smyslu a v souladu s principy dobré správy, přičemž respektuje zejména stanoviska nadřízeného úřadu a konstantní judikaturu soudů. Nadřízený úřad na žádost podřízeného úřadu poskytne své jednoznačné a srozumitelné právní stanovisko k výkladu určitého právního předpisu. Nadřízený úřad také sám v důležitých právních otázkách aktivně sjednocuje postup podřízených úřadů vydáváním závazných metodických pokynů.

Úředník využívá své zákonné pravomoci pouze k účelu, ke kterému jsou mu zákonem svěřeny. Pokud zákon poskytuje úředníkovi možnost správního uvážení, zohledňuje úředník při jeho užití výhradně objektivní kritéria a relevantní skutečnosti.

### **2. Nestrannost**

Úředník přistupuje ke všem osobám stejně a nečiní žádné neodůvodněné rozdíly v zacházení s nimi, přitom však respektuje v maximální možné míře princip přiměřenosti. Úřad umožní všem osobám účastnicím se řízení, aby se ještě před přijetím rozhodnutí vyjádřily ke všem skutečnostem, ke kterým se vyjádřit chtějí. Pokud se rozhodne k některému vyjádření v dalším řízení nepřihlížet nebo neprovede některý z navržených důkazů, vždy takový postup odůvodní.

Stížnost osoby na konkrétního úředníka řeší zásadně jiný úředník, než proti kterému stížnost směřuje. Výsledek prošetření takové stížnosti vychází ze vzájemného porovnání tvrzení obou stran a objektivně zjištěných skutečností.

### **3. Včasnost**

Úřad vyřídí každé podání osoby v rozumném a přiměřeném čase bez zbytečných průtahů. Jestliže si vyřízení podání vyžádá delší dobu, než je obvyklé, úřad o tom vždy osobu písemně vyrozumí. Ve vyrozumění uvede důvody prodlevy a předpokládaný termín vydání rozhodnutí. Pokud může mít rozhodnutí úřadu vliv na výsledek jiného řízení, snaží se úřad rozhodnout ještě před ukončením tohoto jiného řízení.

### **4. Předvídatelnost**

Úřad rozhoduje shodně s tím, jak rozhodoval obdobné případy v minulosti a naplňuje legitímní očekávání osob. Pokud se od své dosavadní praxe v konkrétním případě

odchýlí, výslovně to uvede v rozhodnutí a tento postup odůvodní. Při užití správního uvážení se úřad drží předem daných obecných měřítek a vychází ze spolehlivě zjištěných skutečností. Úřad také používá v obdobných případech obdobné metody šetření. Důležité závěry a poznatky ze své činnosti zveřejňuje úřad na svých internetových stránkách. Struktura důležitých dokumentů úřadu je ustálená tak, aby se osoby mohly v těchto dokumentech snadno orientovat.

## **5. Přesvědčivost**

Úřad poskytuje osobě přiměřeně na počátku a během řízení informace o zjištěných skutečnostech a o jejích povinnostech vůči úřadu a informuje ji o svém budoucím postupu tak, aby osoba plně pochopila účel řízení, orientovala se v jeho průběhu a mohla využívat svá procesní práva. Úředník přihlíží ve svém ústním a písemném vyjadřování ke komunikačním a intelektuálním schopnostem osoby. Při osobním styku, telefonních hovorech a e-mailové komunikaci s osobami je úředník ochoten pomoci a snaží se všechny dotazy řádně zodpovědět.

Každé rozhodnutí úřadu má přesvědčivé odůvodnění. V odůvodnění jsou přehledně popsány všechny skutečnosti, ze kterých úřad při přijímání rozhodnutí vycházel, způsob, jakým tyto skutečnosti zjistil a u každé z nich je jednoznačně vysvětleno, jak ji úřad posoudil. Úřad poučí osobu v rozhodnutí o možnosti použití opravných prostředků, a to včetně soudního přezkumu. Na každém rozhodnutí je uveden seznam všech úřadů a osob, kterým úřad toto rozhodnutí zašle.

## **6. Přiměřenost**

Úřad zohledňuje při uplatňování svých pravomocí mimořádnou situaci určité osoby a její oprávněné zájmy tak, aby jeho postup nebyl vůči této osobě nepřiměřeně tvrdý. Úřad se vždy snaží volit takové prostředky, které co nejméně zatěžují osoby zúčastněné na řízení a jsou vůči nim šetrné a hospodárné. Z možných řešení k dosažení účelu řízení upřednostňuje úřad to, které nejvíce respektuje práva a právem chráněné zájmy osob. Po osobách požaduje pouze takovou míru součinnosti, která je k dosažení účelu řízení nezbytně nutná.

## **7. Součinnost**

Úřad vždy usiluje o komplexní řešení problému osoby. Za tímto účelem naváže v případě potřeby kontakt s jinými úřady, případně zajistí vzájemnou komunikaci mezi svými vlastními odbory či organizačními jednotkami. Úřad je důsledný a udržuje kontakt s každým konkrétním případem či problémem až do jeho faktického vyřešení. Jestliže problém řeší souběžně několik úřadů či odborů téhož úřadu, předávají si vzájemně informace o svém postupu a společně jej koordinují.

## **8. Odpovědnost**

Úřad se nevyhýbá přijetí rozhodnutí ve věci, která spadá do jeho působnosti. Ke všem námitkám a návrhům osob se ve svém rozhodnutí jednoznačně vyjádří. V případě, že úřad udělá chybu, jasně a výslovně tuto chybu přizná, písemně se za ni osobě omluví a přijme účinná opatření k nápravě. Tam, kde je to na místě, poučí osobu o možnosti žádat o náhradu škody způsobené nesprávným úředním postupem a vysvětlí jí postup v takovém případě.

## **9. Otevřenost**

Úřad umožní osobám nahlížet do všech dokumentů a pořizovat si jejich kopie, pokud to nevyklučuje ochrana osobních údajů, soukromí, oprávněných zájmů jiných osob, utajovaných skutečností, obchodních tajemství nebo jiné zákonné limity. Úřad systematicky označuje své dokumenty tak, aby mohl každý jednotlivý dokument identifikovat. Úřad pečlivě dodržuje spisový pořádek a vede záznamy o příchozí a odchozí poště, takže je schopen jednotlivé dokumenty vyhledat.

Na dokumentech úřadu je vždy uvedeno jméno úředníka, který dokument vypracoval, a telefonický či e-mailový kontakt na něj. Budova úřadu je vybavena informačním systémem, který umožňuje snadnou orientaci osob uvnitř. Kanceláře úřadu jsou vybaveny tak, aby bylo možno snadno identifikovat jednotlivé úředníky (např. jmenovky na stolech nebo fotografie s uvedením jména a funkce na dveřích). Na internetových stránkách úřadu jsou uvedena jména a veškeré kontaktní údaje všech úředníků úřadu. Úřad také zveřejní dny a hodiny, kdy mohou osoby projednávat své záležitosti s úředníky ústně (úřední dny).

## **10. Vstřícnost**

Úředník se chová k osobám s respektem a zdvořilostí. Za žádných okolností nenarušuje jejich lidskou důstojnost, neboť si je vědom toho, že náplní jeho práce je služba veřejnosti. Úřad se vždy snaží pomoci osobě dosáhnout cíle, který sleduje svým podáním, a teprve v případě, že to není možné, protože tomu brání zákon nebo oprávněný zájem jiné osoby, úřad podání odmítne. Úřad věnuje všem sdělením osob náležitou pozornost a na všechna podání odpovídá. Na písemná podání odpovídá úřad vždy písemně. Úřad neodpovídá pouze na podání opakovaná a nepřinášející nové skutečnosti a na podání anonymní.

### Pojmy:

*osoba = fyzická nebo právnická osoba*

*úřad = jakákoliv instituce vykonávající veřejnou správu*

*úředník = pracovník úřadu, který zajišťuje úkoly v působnosti úřadu*

*podání = jakýkoliv úkon osoby vůči úřadu, včetně návrhu nebo stížnosti*

*řízení = jakékoliv správní řízení nebo jiný postup či úkon úřadu*

*rozhodnutí = jakýkoliv výsledek činnosti úřadu, včetně vyřízení návrhu či stížnosti*

*dokument = jakákoliv písemnost v držení úřadu, včetně elektronických dokumentů*