

Evropské správní právo

Anna Chamráthová Richterová

Téma

- Evropský veřejný ochránce práv - ombudsman
 - Definice
 - Právní úprava
 - Historie
 - Činnost
 - Praktické příklady
- Principy dobré správy
 - Charakteristika
 - Katalogy
 - Dokumenty RE

„Ombudsman“

- úřad ***založený ústavou nebo zákonem***, v jehož čele stojí ***nezávislý a vysoce postavený veřejný činitel odpovědný moci zákonodárné***, který přijímá ***stížnosti lidí na chování orgánů veřejné správy***, jejich představitelů či zaměstnanců nebo jedná z ***vlastní iniciativy*** a který má ***pravomoc vyšetřovat, doporučovat opatření k nápravě a vydávat zprávy*** (o své činnosti, učiněných doporučeních apod.)

Čl. 228 SFEU

- Evropský veřejný ochránce práv **volený Evropským parlamentem** je oprávněn **přijímat stížnosti** od kteréhokoli občana Unie nebo od kterékoli fyzické osoby s bydlištěm nebo právnické osoby se statutárním sídlem v členském státě, které se týkají případů **nesprávného úředního postupu** orgánů, institucí nebo jiných subjektů Unie, *s výjimkou Soudního dvora Evropské unie při výkonu jeho soudních pravomocí*. Stížnosti **přezkoumává a podává o nich zprávu**.
- V souladu se svými povinnostmi provádí veřejný ochránce práv šetření, která považuje za opodstatněná, a to **z vlastního podnětu nebo na základě stížností**.

Právní úprava

- Čl. 228 SFEU (původně čl. 195 Smlouvy o ES)
- Statut Evropského veřejného ochránce práv
(Nařízení Evropského Parlamentu (EU, Euratom) 2021/1163 ze dne 24. června 2021, kterým se stanoví pravidla a obecné podmínky výkonu funkce veřejného ochránce práv)
- Prováděcí rozhodnutí ochránce
 - Doplnující prováděcí rozhodnutí *(např. rozhodnutí evropského veřejného ochránce práv týkající se žádostí o přezkum, rozhodnutí, kterým se vydávají pokyny pro postup v případě nepatřičné komunikace a stížností, které představují zneužití procesu)*
- Pravidla chování ochránce, vydávaná přímo jím
- Čl. 43 LZPEU

Čl. 43 LZPEU – Evropský veřejný ochránce práv

- Každý občan Unie a každá fyzická osoba s bydlištěm nebo právnická osoba se sídlem v členském státě má právo obracet se na evropského veřejného ochránce práv v případě nesprávného úředního postupu orgánů, institucí nebo jiných subjektů Unie, s výjimkou Soudního dvora Evropské unie při výkonu jeho soudních pravomocí.

Historie

- **Předchůdce:** Marie-Claude Vayssade (*pro únosy dětí v rámci manželství osob nesterjné národnosti, působila jako mediátor*)
- Založen Maastrichtskou smlouvou 1992 (*obavy, že by konkuroval peticím podávaným Parlamentu*), aby částečně kompenzoval demokratický deficit EU
- 1995: do funkce zvolen **Jacob Söderman** – finský ombudsman
- 2003: funkci přebírá **P. Nikiforos Diamandouros** – řecký ochránce, autor jednoho z katalogů principů dobré správy
- 2013: ochránkyní se stává **Emily O'Reilly** – první irská ochránkyně ženského pohlaví

Emily O'Reilly



8 Evropský veřejný ochránce práv, principy dobré správy

Požadavky na funkci

- Je vybírán z osob, které jsou **občany Evropské unie**,
- mají **plná občanská a politická práva**,
- poskytují veškeré **záruky nezávislosti**,
- splňují **podmínky požadované pro výkon nejvyšších soudních funkcí ve své zemi** nebo mají obecně **uznávané zkušenosti a způsobilost** pro výkon funkce veřejného ochránce práv,
- nebyly členy vnitrostátních vlád nebo poslanci Evropského parlamentu, členy Evropské rady či Evropské komise během dvou let předcházejících datu zveřejnění výzvy k předkládání nominací kandidátů.

Sídlo

Sídlem je **sídlo Evropského parlamentu.**



Vztah k Evropskému parlamentu

- **Jmenuje** ochránce po každých volbách Evropského parlamentu **na dobu volebního období** (lze i **opakovaně**)
 - Posílení nezávislosti ochránce
- **Podává žádost** Soudnímu dvoru **na odvolání** ochránce, když ten:
 - Přestane splňovat **podmínky výkonu** funkce (viz předchozí slide)
 - Dopustí se **vážného pochybení**
- Vydává **podmínky výkonu funkce** ochránce
- Ochránce mu je povinen každoročně podat **zprávu o výsledku svých šetření**, stejně tak o každém ukončeném šetření
- Podniká **kroky** v případě, že jej ochránce informuje o neposkytnutí patřičné **spolupráce**

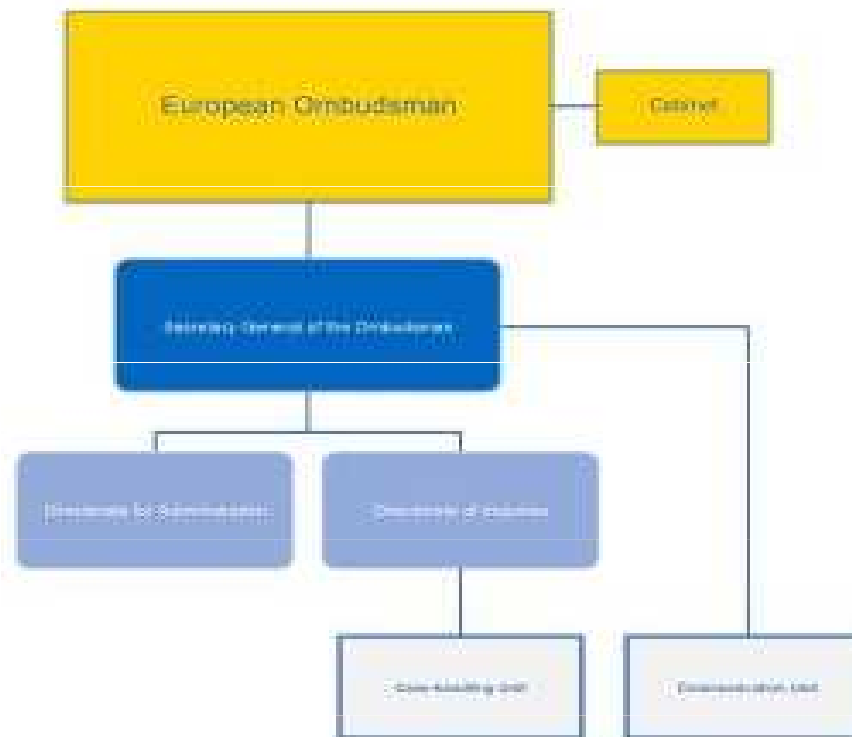
Vztah k Soudnímu dvoru

- **Odvolává jej z funkce** na návrh Parlamentu
- Ochránce se před ním **slavnostně zavazuje**, že bude řádně vykonávat svou funkci
- Nedopadá na něj působnost ochránce v případě, že vykonává **soudní pravomoci**
- Řeší žaloby proti ochránci **na náhradu škody**
- Ochránce je soudci postaven naroveň ohledně platu, náhrad a důchodů

Organizační schéma úřadu



Organisational Chart



Výkon funkce - skončení

- **Skončení:**
 - Uplynutím funkčního období
 - Odvoláním
 - Odstoupením
- Kromě odvolání **vykonává funkci dále do doby jmenování nástupce**
- U předčasného skončení je **jmenování do 3 měsíců**

Odvolání

- Upraveno v jednacím řádu Evropského parlamentu (čl. 233)
- Může o to žádat jedna desetina poslanců, když se dopustí závažného pochybení nebo přestane splňovat podmínky pro výkon funkce (*jedna pětina v případě, že se v posl. dvou měsících o takové žádost hlasovalo*)
- Předá se výboru, který rozhodne, zda je žádost oprávněná, ochránce má právo se k tomu vyjádřit
- Poté o žádost hlasuje Parlament
- Po schválení má ochránce odstoupit, když to neudělá, Parlament požádá Soudní dvůr, aby jej odvolal

Výkon funkce

- zcela **nezávisle** v obecném zájmu Společenství a občanů Evropské unie
- nesmí **požadovat ani přijímat pokyny** od žádné vlády ani orgánu
- musí se zdržet veškeré **činnosti neslučitelné s povahou jeho funkce**
- nesmí vykonávat žádnou **jinou politickou nebo správní funkci ani jinou výdělečnou či nevýdělečnou profesionální činnost** (po dobu výkonu funkce)
- slavnostně se zavazuje k tomu, že bude že bude vykonávat svou funkci **zcela nezávisle a nestranně** a plnit po celou dobu výkonu funkce i po jejím ukončení povinnosti z ní vyplývající, zejména:
 - povinnost **čestného a zdrženlivého jednání při přijímání některých funkcí** nebo
 - některých **výhod po skončení výkonu** funkce veřejného ochránce práv
- tyto podmínky Emily O'Reilly rozvedla v **etických pravidlech**, které si sama pro své chování stanovila a které se týkají i doby po skončení funkce, s tím, že je bude v případě potřeby každoročně aktualizovat

Zahájení šetření

- Z vlastního podnětu
- Na základě **stížnosti**
 - Přímo dotčenou osobou
 - Prostřednictvím člena Evropského parlamentu

Podmínky podání stížnosti

- Podání do **dvou let** od události
- Ve věci nesmí probíhat **soudní řízení**/být v téže věci ukončeno – *ochránce nesmí zasahovat do soudního rozhodování nebo zpochybňovat soudní rozhodnutí*
- Předem se pokusit **vyřešit věc přímo s příslušným orgánem/institucí EU**
- **pracovní vztahy mezi orgány a institucemi**

Společenství a jejich úředníky a ostatními zaměstnanci

- Vyčerpány možnosti **vnitřních správních žádostí a stížností**
- **Uplynuly lhůty** pro reakce příslušných orgánů

Schéma postupu při vyřizování stížnosti I



Průběh šetření

- Pokud **není důvod** jej zahájit, věc **nespadá do působnosti ochránce** či je stížnost **nepřípustná**, **věc se odkládá** (*stejně tak se odkládají výsledky šetření, pokud se v jeho průběhu zjistí, že byla nepřípustná*) – lze se bránit žádostí o přezkum tohoto rozhodnutí
- Ihned po obdržení stížnosti **informuje dotyčný orgán/instituci**
- **Provádění šetření**
 - **povinnost součinnosti** orgánů a institucí Unie i orgánů členských států
 - **návrhy zlepšení a hledání řešení** – lhůta k vyjádření, zaslání stěžovateli k připomínkám (1 měsíc), případné uzavření šetření vydáním rozhodnutí

Schéma postupu při vyřizování stížnosti II - šetření



Obrana proti činnosti Evropského veřejného ochránce práv – žádost o přezkum

- Stěžovatel má právo požádat o přezkum **jakéhokoli zjištění uvedeného v rozhodnutí, kterým se ukončuje šetření, vyjma zjištění nesprávného úředního postupu.**
- Do 2 měsíců, nutné odůvodnit, nové skutečnosti lze uplatnit jen v případě, že je nebylo možné uplatnit v průběhu šetření
- Podrobně upraveno v: **Rozhodnutí evropského veřejného ochránce práv týkající se žádostí o přezkum**, které navazuje na čl. 10 prováděcího rozhodnutí ochránce

Obrana proti činnosti Evropského veřejného ochránce práv - soudní

– Obrana **proti výstupům**

- Associazione delle Cantine Sociali Venete vs. European Ombudsman and European Parliament. Věc T-103/99
- Devrajan Srinivasan vs. European Ombudsman. Věc T-196/08.

– Obrana **proti postupům**

- Frank Lamberts vs. European Ombudsman. Věc T-209/00 a C-234/02 P.
- M. vs. Médiateur européen. Věc T-412/05.
- Claire Staelen vs. Evropský veřejný ochránce práv. Věc T-217/11, C-337/15 P a C-338/15 P.

Associazione delle Cantine Sociali Venete vs. European Ombudsman and European Parliament

- Ochránce **není orgánem žalovatelným dle Smlouvy na nečinnost**, takováto žaloba je nepřípustná.
- I kdyby byl ochránce považován za orgán Parlamentu, žaloba na nečinnost by byla i tak přípustná **jen tehdy, kdyby byl žalobce vydávaným aktem přímo a individuálně dotčen**.
- **Zprávy ochránce zasílané Parlamentu nemají právní dopad na třetí strany a nejsou závazné ani pro Parlament.**

Devrajan Srinivasan vs. European Ombudsman

- *Vyšel ze závěrů Associazione delle Cantine Sociali Venete a doplnil:*
- **Odůvodněné rozhodnutí ochránce se po provedeném šetření věci dále nezabývat není možné žalovat na zrušení** – takováto žaloba je nepřípustná.
- Ochránce **není dle Smlouvy orgánem žalovatelným ohledně zrušení jeho opatření.**

Frank Lamberts vs. European Ombudsman

- V případě mimosmluvní odpovědnosti nahradí Unie v souladu s obecnými zásadami společnými právním řádům členských států škody způsobené jejími orgány nebo jejími zaměstnanci při výkonu jejich funkce (čl. 340 SFEU) (*škoda, porušení práva, příčinná souvislost, přičitatelnost*)
- Žaloba na náhradu škodu míří **proti opatření (i právně nezávaznému), které je přičitatelné orgánu či instituci Unie**. Mezi tyto instituce pak spadají všechny, které jsou založené Smlouvou a plní cíle společenství. Mezi tyto instituce **patří i ochránce**.
- Ačkoliv ochránce má při uplatňování svých **pravomocí širokou míru uvážení a zároveň nemá stanoveny konkrétní výsledky**, kterých by musel dosáhnout, **není soudní přezkum jeho jednání úplně vyloučen**. Lze si představit, že **za velmi výjimečných okolností bude občan schopen prokázat, že ochránce udělal při výkonu svých povinností velmi závažnou chybu, která mohla občanovi způsobit škodu**.
- Je nutno zohlednit zvláštnosti jeho funkce. **Má pouze povinnost vynaložit veškeré úsilí a má široký prostor pro uvážení**.

M. vs. Médiateur européen

- Tribunál uznal ochránce odpovědným za újmu, která zaměstnanci Komise M. vznikla **zveřejněním nedostatečně anonymizované zprávy ochránce**, ve které bylo uvedeno plné jméno M.

Claire Staelen vs. Evropský veřejný ochránce práv - Tribunál

- *Potvrdil, že má právo rozhodovat o žalobě na náhradu škody proti ochránci*
- Rozvedl jednotlivé podmínky vzniku mimosmluvní odpovědnosti Unie s konkretizací právě pro ochránce. (*škoda, porušení práva, příčinná souvislost, přičitatelnost*)
- Co se týče porušení práva Evropské unie, ochránce by musel **závažně a zjevně nedodržel svou posuzovací pravomoc**, nicméně v případě **povinnosti řádné péče** nemá ochránce prostor pro uvážení, takže pro založení jeho odpovědnosti postačí prosté porušení této povinnosti. Povinnost řádné péče je ovšem neurčitý pojem a ne každá nesrovnalost konstituuje porušení této povinnosti. Ochránce by tak tuto povinnost opět musel porušit závažnějším způsobem.
- **Dostatečně závažné porušení unijního práva je i nevyřízení věci v přiměřené lhůtě.**
- Za dostatečně určitou újmu v této věci Tribunál uznal **naprostou ztrátu důvěry v instituci ochránce** (*zkreslení skutečností, nedostatku řádné péče při plnění některých vyšetřovacích povinností a nedodržení přiměřené lhůty*). Tribunál tuto újmu „oceníl“ na 7 000 eur.

Čl. 41 LZPEU – Právo na řádnou správu I

1. Každý má právo na to, aby jeho záležitosti byly orgány, institucemi a jinými subjekty Unie řešeny nestranně, spravedlivě a v přiměřené lhůtě.
2. Toto právo zahrnuje především:
 - a) právo každého být vyslechnut před přijetím jemu určeného individuálního opatření, které by se jej mohlo nepříznivě dotknout;
 - b) právo každého na přístup ke spisu, který se jej týká, při respektování oprávněných zájmů důvěrnosti a profesního a obchodního tajemství;
 - c) povinnost správních orgánů odůvodňovat svá rozhodnutí.

Čl. 41 LZPEU – Právo na řádnou správu II

3. Každý má právo na to, aby mu Unie v souladu s obecnými zásadami společnými právním řádům členských států nahradila škodu způsobenou jejími orgány nebo jejími zaměstnanci při výkonu jejich funkce.

4. Každý se může písemně obracet na orgány Unie v jednom z jazyků Smluv a musí obdržet odpověď ve stejném jazyce.

Claire Staelen vs. Evropský veřejný ochránce práv – Soudní dvůr

- *Korekce vymezení dostatečně závažného porušení práva ochráncem:*
- **Porušení povinnosti řádné péče ochráncem nemůže automaticky představovat protiprávní jednání způsobilé založit odpovědnost Unie,** ale musí být posouzeno s ohledem na to, že ochránce je při výkonu funkce **vázán pouze povinnostmi vynaložit veškeré úsilí a má široký prostor pro uvážení,** pokud jde zaprvé o **opodstatněnost obdržených stížností** a **způsobů,** jakými je vyřizuje, zadruhé o způsob **vedení zahájených šetření** a **provádění vyšetřování** a **zatřetí o analýzu získaných údajů a závěry,** které je z ní třeba vyvodit.
- **Jakékoli porušení povinnosti jednat v přiměřené lhůtě není dostatečně závažné porušení.**

Principy dobré/řádné správy

- = obecné představy, **jak by měl výkon veřejné správy vypadat**, aby byl vnímán jako kvalitní a jako služba veřejnosti
- Veřejná správa by se je měla za tímto účelem snažit dodržovat, ač k tomu **nemusí být právně zavázána** (*bývají ale vtaženy i do právních norem – čl. 41 LZPEU, základní zásady činnosti správních orgánů v SŘ..., poté je jejich dodržování závazné*)
 - Mají vliv i na efektivitu veřejné správy

Pojmy

- Dobrá správa
- Řádná správa
- Good Governance
- Good Administrative Behaviour

VS.

- Maladministration
- Špatná správa

Špatná správa – DZ k zákonu o českém ochránci

- Účel instituce spočívá mj. v ochraně před "**špatnou správou**" (která je **opakem "dobré správy"**), před **byrokratickými, necitlivými či "nespravedlivými" postupy** úředníků a veřejné správy vůbec.

Přehlíživé nebo liknavé jednání, arogance, nezdvořilost, neodůvodněné průtahy, špatný výklad záměru zákonodárce atp.

Úrovně

– Evropská

- RE – doporučení Výboru ministrů
- EU
 - Code of Good Administrative Behaviour for Staff of the European Commission in Their Relations with the Public
 - Evropský veřejný ochránce práv – Kodex řádné správní praxe + Zásady veřejné služby pro úředníky EU (*sloučeno v jednu publikaci*)

– Národní

- Ústavní principy
- Desatero principů dobré správy veřejného ochránce práv
- Základní zásady činnosti správních orgánů v SŘ
- Služební předpis nejvyššího státního tajemníka č. 3 ze dne 3. října 2023 o pravidlech etiky státních zaměstnanců

Projevy principů v chování správních orgánů

- **Zásada veřejné správy jako služby** - správní orgány jsou povinny koordinovat své postupy a spolupracovat v zájmu naplnění požadavků dobré správy. Každý správní orgán povinen zabývat se předmětnou věcí **svědomitě a odpovědně a použít nejvhodnějších prostředků, které vedou ke správnému vyřízení věci, bez zbytečného zatěžování uživatelů veřejné správy.** Pokud se hovoří o nejvhodnějších prostředcích k vyřízení věci, mají se tím samozřejmě na mysli prostředky nejvhodnější pro uživatele veřejné správy, nikoliv pro správní orgán.
- **Princip součinnosti** – obsahuje povinnost správního orgánu, kterému bylo doručeno podání, k jehož vyřízení není oprávněn, postoupit toto podání příslušnému správnímu orgánu a informovat o tom žadatele
- **Princip efektivnosti** - směřuje ke **komplexnímu vyřízení věci.** Správní orgány jsou proto povinny učinit **všechny kroky nezbytné k vyřešení problému,** se kterým se uživatel veřejné správy obrátil na správní orgán (včetně výzvy k odstranění eventuálních vad podání), nikoliv naložit s podáním pouze tak, aby bylo „vyřešeno“ jen z formálního hlediska, například přesunutím vyřízení věci na jiný správní orgán. Je absolutně nepřijatelné, aby porušení povinností vyplývajících z tohoto principu správními orgány mělo odpovědnostní důsledky pro uživatele veřejné správy, a to dokonce v oblasti správního práva trestního.
- **Principy dobré správy jsou aplikovatelné jednak v horizontální rovině mezi vykonavateli veřejné správy navzájem, jednak ve vertikálním vztahu mezi veřejnou správou a jejími uživateli.**

Principy českého ochránce

- 1. Dodržování právního řádu** Princip obsahuje povinnost úřadu postupovat v souladu s právním řádem ČR jako celkem a vykládat právní předpisy podle jejich smyslu, v souladu s principy dobré správy, s respektem ke stanoviskům nadřízeného úřadu a konstantní judikatuře soudů. Nadřízený úřad zavazuje k poskytování jednoznačných a srozumitelných právních stanovisek podřízeným úřadům. Úředníky zavazuje, aby využívali své pravomoci pouze k účelu, ke kterému jsou jim zákonem svěřeny a aby při užití správního uvážení zohledňovali výhradně objektivní kritéria a relevantní skutečnosti.
- 2. Nestrannost** Princip požaduje rovné zacházení se všemi osobami, především aby všem byla dána možnost se vyjádřit. Pokud se úřad rozhodne k některému vyjádření v dalším řízení nepřihlížet, vždy takový postup odůvodní. Stížnost osoby na konkrétního úředníka řeší zásadně jiný úředník, než proti kterému stížnost směřuje, a to na základě porovnání tvrzení obou stran a objektivně zjištěných skutečností.
- 3. Včasnost** Princip zavazuje úřad vyřídit každé podání osoby v rozumném a přiměřeném čase bez zbytečných průtahů, případně vyrozumět osobu o důvodech prodlevy a předpokládaném termínu vydání rozhodnutí. Pokud může mít rozhodnutí úřadu vliv na výsledek jiného řízení, snaží se úřad rozhodnout ještě před ukončením tohoto jiného řízení. U řízení zahajovaných z vlastního podnětu zahájí úřad řízení neodkladně poté, jakmile se dozví o důvodu pro jeho zahájení a dokončí ho v takovém čase, aby bylo plně dosaženo jeho účelu.
- 4. Předvídatelnost** Princip požaduje po úřadu, aby rozhodoval shodně s tím, jak rozhodoval obdobné případy v minulosti, případně odůvodnil, proč se od své dosavadní praxe v konkrétním případě odchýlil. Úřad také používá v obdobných případech obdobné postupy. Při užití správního uvážení se úřad drží předem daných obecných měřítek a vychází ze spolehlivě zjištěných skutečností. Struktura důležitých dokumentů úřadu je ustálená tak, aby se osoby mohly v těchto dokumentech snadno orientovat.

Principy českého ochránce II

5. **Přesvědčivost** Princip předpokládá, že úřad poskytuje osobě přiměřeně během řízení informace o zjištěných skutečnostech a o jejích povinnostech vůči úřadu a informuje ji o svém budoucím postupu. Úředník přihlíží ve svém ústním a písemném vyjadřování ke komunikačním a intelektuálním schopnostem osoby. Každé rozhodnutí úřadu má přesvědčivé odůvodnění, kde jsou přehledně popsány všechny skutečnosti, ze kterých úřad při přijímání rozhodnutí vycházel, dále 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. Úřad podnikne účinné kroky k tomu, aby se osoba, již se rozhodnutí týká, o něm dozvěděla.

6. **Přiměřenost** Na základě tohoto principu 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** Podle tohoto principu úřad vždy usiluje o komplexní řešení problému osoby. Za tímto účelem naváže v případě potřeby kontakt s jinými úřady, případně zajistí vzájemnou komunikaci a předávání informací mezi svými vlastními odbory či organizačními jednotkami. Úřad je důsledný a udržuje kontakt s každým konkrétním případem či problémem až do jeho faktického vyřešení.

Principy českého ochránce III

8. **Odpovědnost** Princip požaduje po úřadu, aby se nevyhýbal posouzení předběžné otázky nebo přijetí rozhodnutí ve věci, která spadá do jeho působnosti. Ke všem námitkám a návrhům osob se úřad 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.
9. **Otevřenost** Princip, podle něhož úřad umožní osobám nahlížet do všech úředních dokumentů a pořizovat si jejich kopie. Toto oprávnění osob omezí pouze do té míry, jakou vyžaduje ochrana osobních údajů, soukromí, oprávněných zájmů jiných osob, utajovaných skutečností, obchodních tajemství nebo jiné zákonné limity. 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 a zaručuje možnost identifikace jednotlivých úředníků na jejich pracovištích. Úřední deska úřadu je umístěna na snadno dostupném místě, je zřetelně označena a přehledně členěna.
10. **Vstřícnost** Princip zavazuje úředníky, aby se chovali k osobám s respektem a zdvořilostí. 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 řádně odpovídá, s výjimkou podání opakovaných a nepřinášejících nové skutečnosti a podání anonymních.