
Činnost ombudsmanky

Principy činnosti

Při výkonu své činnosti ctí ombudsmanka základní nepodkročitelné principy. Těmi jsou především:

- **zákonnost:** ombudsmanka postupuje vždy v souladu se zákonem, vnitřními předpisy univerzity a v souladu s vysokým standardem etických a morálních hodnot a principů
- **individualizace:** ombudsmanka vyhodnocuje a řeší přijaté podněty na základě pečlivého vyhodnocení konkrétní situace a přísně s ohledem na zájmy a potřeby toho, kdo podnět podává
- **důvěrnost informací (mlčenlivost):** ombudsmanka zachází s informacemi od podavatelů/ek jako s citlivými údaji, které podléhají zvláštní ochraně; informace bez souhlasu podavatele/ky neposkytuje třetím osobám, výjimkami jsou sdílení za účelem šetření podnětu, dodržování právních povinností a ochrana práv druhých (např. oznamovací povinnost u konkrétních trestných činů, povinnost poskytovat součinnost orgánům činným v trestním řízení atd.)
- **bezpečí:** činnost ombudsmanky, zejména prošetřování jednotlivých podnětů a jeho výsledky nesmí ohrozit bezpečí podavatelů/ek
- **férovost:** ombudsmanka postupuje tak, aby proces šetření probíhal spravedlivým způsobem vůči všem dotčeným osobám
- **transparentnost:** ombudsmanka činí při řešení podnětů předvídatelné kroky, vždy v souladu se zákonem a vnitřními předpisy, o jednotlivých krocích informuje podavatele/ku; jasné a transparentní vztahy udržuje i s ostatními zainteresovanými složkami univerzity, se kterými při výkonu své funkce spolupracuje
- **spolupráce:** ombudsmanka spolupracuje se členy/kami univerzitního společenství, dále s odborníky a odbornicemi z univerzity i mimo ni (např. z oboru psychologie, lékařství, práva apod.)
- **včasnost:** ombudsmanka postupuje tak, aby ochrana před projevy nevhodného chování byla poskytnuta co nejdříve. Ombudsmanka zpravidla odpovídá na zprávy do 3 pracovních dnů od jejich obdržetí. Jednotlivé kroky v šetření podnětů provádí ombudsmanka v časových lhůtách přiměřených povaze podnětu a dotčených osob
- **minimalizace újmy:** ombudsmanka jedná tak, aby u dotčených osob již nedocházelo k prohlubování již vzniklé újmy nebo ke vzniku nové (druhotné) újmy
- **subsidiarita:** ombudsmanka podněcuje k využívání dostupných zdrojů a smířících způsobů řešení
- **přiměřenost:** ombudsmanka volí takový způsob ochrany před projevy nevhodného chování, který je přiměřený všem okolnostem případu

Typy činností

Ombudsmanka **vykonává** především následující typy činností:

1. případovou práci spočívající v osobním kontaktu s podavatelem podnětů včetně intervencí vedoucích k řešení/prošetřování těchto podnětů,
2. přijímání podnětů k řešení systémových problémů v souvislosti s jemu svěřenými úkoly,
3. identifikování problémů a překážek negativně ovlivňujících pracovní, studijní a akademické prostředí na univerzitě,
4. metodické a osvětové působení a vytváření vhodného prostředí pro předcházení a řešení problémů,
5. formulace doporučení pro řešení konkrétních případů příslušným orgánům a zpracování návrhů na systémové změny pro jejich předcházení.

Ombudsman dále přijímá podněty k řešení systémových problémů v souvislosti s jeho svěřenými problémy. Nadto sám identifikuje problémy a překážky negativně ovlivňující pracovní, studijní a akademické prostředí na univerzitě, metodicky působí a vytváří vhodné prostředí pro řešení problémů.

Ombudsmance **nepřísluší vykonávat** následující činnosti:

- měnit, rušit či nahrazovat rozhodnutí orgánů univerzity,
- zasahovat do činnosti a rozhodování jiných orgánů,
- jednat jako správní orgán,
- rozhodovat o právech a povinnostech studentů,
- vykonávat činnost v pracovněprávních vztazích.

Pokud se jedná o situaci, která nepřísluší ombudsmance, informuje o tom podavatele/ku a nabídne doporučení, jak může v dané záležitosti postupovat.

Postup řešení

Na základě přijatého podnětu ombudsmanka kontaktuje podavatele/ku za účelem dalšího nezbytného objasnění situace a uzavření společné dohody o dalším postupu jejího řešení. **Konkrétní podoba řešení se vždy odvíjí od povahy problémů, potřeb a zájmů podavatele/ek.** Možná řešení podnětů jsou přísně individualizovaná a mohou zahrnovat:

- Podpora a sdílení ve složité situaci, se kterou se podavatel/ka na ombudsmana obrací, napojení na vhodné zdroje řešení,
- Zprostředkování kontaktu mezi stranami konfliktu (např. student x vyučující, pracovník x nadřízený pracovník apod.) a ideálně dosažení smírného řešení konfliktu,
- Zastupování podavatelů v jednání ve složitých, zejména extrémně citlivých, případech (např. sexuálního obtěžování),
- Podpora řešení situací kontaktem s odpovědnými složkami univerzity/fakult (např. vedoucí katedry, proděkan/ka, děkan/ka).

Ombudsmanka vyřizuje podněty bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, ve složitějších případech do 60 dnů od obdržení podnětu.

Užitečné odkazy

[Opatření rektora č. 2/2024 - Změna opatření rektora č. 28/2022, Ombudsman Univerzity Karlovy](#)

[Metodika šetření podnětů nevhodného chování ombudsmankou Univerzity Karlovy](#)