

**ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z OBLASTI VÝKONU ČINNOSTÍ  
UNIVERZITNÍ OMBUDSMANKY A TZV. KONTAKTNÍCH  
OSOB (OMBUDSOSOB) NA FAKULTÁCH A SOUČÁSTECH  
UK**

za rok 2023

Předkládá: kancelář univerzitní ombudsmanky (Kancelář rektorky Rektorátu UK)

## **A. Závěrečná zpráva z činnosti ombudsmanky Univerzity Karlovy za rok 2023**

### **1. Obecně o pozici a činnostech ombudsmanky**

Pozice univerzitního ombudsmana je zřízena od 1. 1. 2022 na podkladě Opatření rektora č. 28/2022. Čl. 3 tohoto opatření definuje **základní oblasti činností univerzitního ombudsmana**. Ombudsman se zabývá především **šetřením nevhodných projevů chování**. Ty se snaží identifikovat, pojmenovávat a svými doporučeními napravovat a podobným v budoucnosti předcházet.

Další agendou ombudsmana je **navrhování a vytváření systémových opatření na podporu sociálního bezpečí**. Sociální bezpečí je stav prostředí, ve kterém je chování a jednání všech přítomných přirozeně vedeno principy kolegiality, integrity, rovnosti, respektu, otevřenosti a pozornosti k ostatním, a kde jakákoliv forma nežádoucího chování, zastrašování, agrese, šikany nebo diskriminace je považována za nepřijatelnou. Stav sociálního bezpečí tak zásadním způsobem ovlivňuje kvalitu vědy, výuky i každodenní chod univerzity.

Třetí pilířovou agendou univerzitního ombudsmana je **vzdělávací a metodická podpora ombudsoseb** nebo osob v obdobných pozicích na fakultách a součástech univerzity. O všech těchto agendách bude blíže referováno níže.

Univerzitní ombudsman se při výkonu činností opírá o **široké spektrum univerzitních a fakultních předpisů a koná v souladu s nimi**. Využívá také spolupráce s jednotlivými odbory RUK (zejm. právní odbor, odbor pro studium a záležitosti studentů, UK Point, ekonomický, personální a mzdový odbor aj.) a univerzitními orgány (zejm. Rada pro rovné příležitosti, Etická komise UK aj.). Univerzitní ombudsmanka je členkou nebo hostující členkou některých kolektivních orgánů UK – rozšířeného kolegia rektorky, Rady pro rovné příležitosti, komise rektorky pro studium studentů se zdravotním postižením aj.

### **2. Personální zajištění činností univerzitní ombudsmanky**

Výkon činnosti ombudsmana dle výše uvedeného opatření zabezpečuje od 1.1. 2023 PhDr. Kateřina Šámalová, Ph.D. na plný pracovní úvazek. Od 1. 12. 2023 byla činnost univerzitní ombudsmanky posílena o pozici koordinátorky činností kanceláře ombudsmanky, kterou zastává Mgr. Monika Čajko Eibicht na plný pracovní úvazek.

Kancelář univerzitní ombudsmanky a koordinátorky činností této kanceláře sídlí na adrese Celetná 20 – viz foto níže.



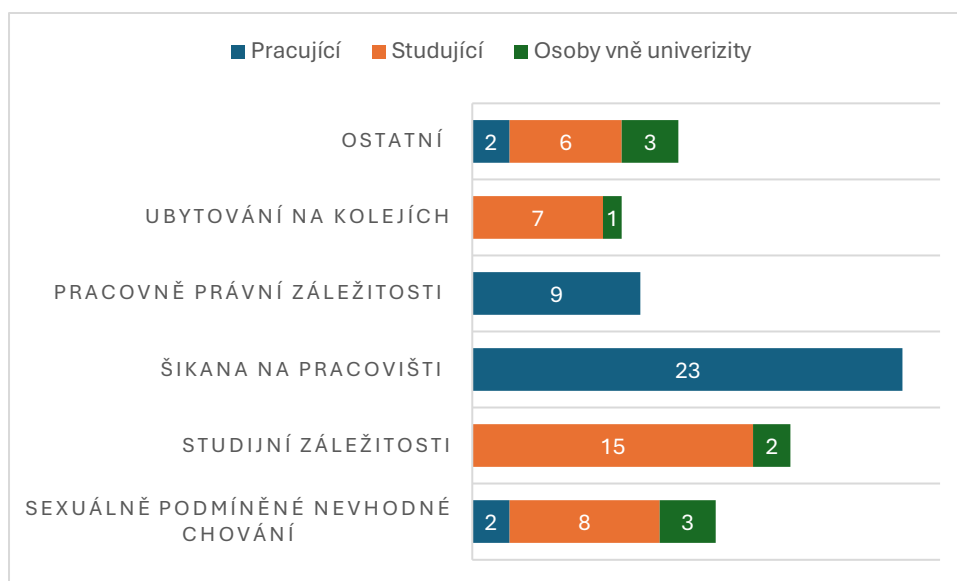
*Obr. 1 Kancelář univerzitní ombudsmanky na adrese Celetná 20, Praha 1*

### 3. Případová práce

V roce 2023 přijala univerzitní ombudsmanka **81 podnětů**. Z toho 36 podnětů bylo podáno studujícími, 36 podnětů pracujícími, 9 podnětů podaly osoby vně univerzity. V případě **studujících byly obsahem podnětů následující témata**: sexuálně podmíněné nevhodné chování, záležitosti spojené se studiem (zejm. ukončování studia, komunikace s vyučujícími, zneužívání moci aj.), ubytování na kolejích, nenávistné projevy aj. V případě **pracujících šlo o tato témata**, jako je šikana na pracovišti, záležitosti spojené s výkonem práce (ukončování pracovních poměrů, sladění pracovního a rodinného života, spolupráce v týmu, stížnosti na univerzitní procesy, aj.). Osoby mimo univerzitu si stěžovaly na průtahy v řízení, sexuálně podmíněné nevhodné chování, ubytování na kolejích, udělování osvědčení aj.

Z uvedených bylo pouze 5 podnětů **zcela anonymních**. Dalších 6 podnětů bylo řešeno za **ochrany totožnosti podavatele**. 4 podněty nebyly ukončeny z důvodu zastavení spolupráce ze strany podávajících osob.

Bližší statistické údaje o podnětech řešených v roce 2023 poskytuje graf č. 1 níže.



Graf č. 1 Témata a počty podnětů řešených v jednotlivých skupinách podavatelů

Mezi přijatými podněty lze odlišit 5 základních skupin podnětů:

1. podněty vyžadující jednorázové/krátkodobé poradenství
2. podněty vyžadující střednědobou/dlouhodobou poradenskou podporu a doprovázení
3. podněty vyžadující poradenskou podporu, dále jednorázovou či krátkodobou intervenci u zúčastněných stran ze strany ombudsmanky
4. podněty vyžadující poradenskou podporu, příp. intervenci a dále šetření obsahu podnětu a formulaci doporučení ze strany ombudsmanky
5. podněty vyžadující poradenskou podporu, příp. intervenci a dále rozsáhlé šetření obsahu podnětu a formulaci doporučení ze strany ombudsmanky

Rozsáhlé závěrečné zprávy obsahující hodnotící stanovisko a doporučení ombudsmanky byly zpracovány ve **13 podnětech**.

Lhůty pro řešení podnětů jsou stanoveny Opatřením rektorem č. 28/2022. Platí, že jednodušší podněty (typ 1-3) byly řešeny do **30 kalendářních dnů**. Složitější podněty byly řešeny minimálně v rozsahu **60 kalendářních dnů**, někdy i déle. Časová osa řešení podnětů je často závislá na řadě dílčích dějů, které není možné ze strany univerzitní ombudsmanky ovlivnit.

Jako podpora případové práce byla v roce 2023 zpracována obsáhlá **metodika šetření podnětů nevhodného chování**, která je přílohou Opatření rektora č. 28/2022 (v revidované podobě). Jejím účelem je učinit proces šetření jednotlivých podnětů více transparentní a předvídatelný, a to z pohledu všech osob, které se ho nějakým způsobem účastní. Jeho součástí je rovněž definování strategie a principů činnosti univerzitní ombudsmanky při práci s podněty (tzv. harassment policy).

#### 4. Podpora systému sociálního bezpečí na Univerzitě Karlově

Činnost ombudsmanky je rovněž zaměřena na celkové posilování stavu sociálního bezpečí na Univerzitě Karlově. Pro tento účel jsou využívána skupinová, systémová opatření, která mají za cíl **předcházet dalšímu výskytu nežádoucího, nevhodného chování a předvídat rizika**, která mohou kvalitu sociálního bezpečí na univerzitě nepříznivě ovlivňovat.

V této agendě univerzitní ombudsmanky lze identifikovat **3 typy činností**:

1. Vývoj původních systémových opatření pro oblast sociálního bezpečí
2. Expertní připomínkování systémových opatření, které mají hlavní či dílčí dimenzi sociálního bezpečí
3. Vybrané expertní konzultace pro jiné vysoké školy

První uvedený typ činností představuje nejširší část agendy. V jejím rámci došlo k přípravě a/nebo realizaci následujících opatření:

- **školení pro pracující na UK** (akademiky, ne-akademiky) **v oblasti sociálního bezpečí** (ve spolupráci s ombudsmankou MUNI, dr. Evou Janovičovou jako společný výstup Asociace výzkumných univerzit), toto systémové opatření bude v první polovině roku 2024 pilotováno na UK a MUNI a následně předáno k užívání jednotlivým součástem členských univerzit,
- byla provedena **revize Opatření rektora č. 28/2022**, která reaguje na současný stav zkušeností nabytých s výkonem činností univerzitní ombudsmanky, účinnost revidovaného opatření je k 1.1. 2024
- byla připravena **metodika šetření podnětů nevhodného chování ombudsmankou UK** jako součást revidovaného Opatření rektora č. 28/2022,
- UK, všechny její fakulty, byly **vybaveny aplikací *Nenech to být***, která umožňuje anonymní sběr podnětů, vedení spisové dokumentace v průběhu šetření apod. Využívání této aplikace je popsáno v závěrečné zprávě z fakult.

V případě druhého typu činností se na univerzitní ombudsmanku obracují jednotlivé odbory RUK, příp. fakulty se svými žádostmi o připomínkování, či analýzu nejrůznějších opatření, strategií či metodik. Konkrétně se jednalo například o **expertní stanoviska** k provádění adaptačních kurzů, standardu školitele na UK, ubytování na kolejích a menzách, riziku psychického ohrožení pracovníků, vedení mezigeneračního dialogu, přijímání nových pracovníků aj.

V případě třetího typu aktivit se jednalo například o: analýzu předpisů vztahujících se k oblasti sociálního bezpečí na jiné veřejné vysoké škole, konzultace při výběru ombudsošob na jiných vysokých školách, pravidelná metodická setkání s ombudsmany pražských vysokých škol, expertní konzultace a sdílení v síti ostatních ombudsmanů (např. vznikající školská ombudsmanská platforma) apod.

#### 5. Podpora fakultních ombudsošob

Podpora fakult v oblasti ochrany práv studujících a pracujících je **klíčovou odpovědností** univerzitní ombudsmanky. Jakkoli **není zcela jasně definován vztah mezi univerzitní ombudsmankou a tzv. kontaktními osobami** na fakultách, těžiště podpory fakult spočívá v

jejich **metodickém a koncepčním vedení**. To bylo v roce 2023 realizováno prostřednictvím těchto nástrojů:

- **osobní schůzky** univerzitní ombudsmanky individuálně zvláště s každou kontaktní osobou,
- **společné pracovní setkání** univerzitní ombudsmanky s kontaktními osobami (duben 2023),
- **vzdělávací a kazuistické semináře** pro kontaktní osoby (v rozsahu 4 hodin každý, celkem za rok 2023 5 seminářů), témata: právní aspekty sexuálního obtěžování, šikana na pracovišti, využití aplikace *Nenech to být*, využití mediačních technik, ochrana osobních údajů,
- **kvazi-kvalifikační seminář** pro kontaktní osoby na fakultách v rozsahu 40 h, zaměřený na práci s konfliktem v praxi ombudsmanky,
- **průběžné metodické konzultace** poskytované univerzitní ombudsmankou kolegům a kolegyním z fakult.

## 6. Popularizace a propagace činností univerzitní ombudsmanky

Vzhledem k nově vytvořené pozici univerzitní ombudsmanky bylo v první polovině roku 2023 nutné **představit celému univerzitnímu společenství tuto nově vzniklou oblast univerzitní podpory**. Pro tento účel vzniklo několik mediálních výstupů, a to zejména prostřednictvím univerzitních mediálních prostředků.

Integrální součástí práce ombudsmanky se dále stala **popularizace aktivit**, která souvisí s agendou ochrany práv studujících a pracujících na UK. V tomto směru bylo zveřejněno několik rozhovorů, podcastů či jiných mediálních vystoupení (např. v rádiu). Ombudsmanka průběžně poskytovala ve spolupráci s Oddělením vnějších vztahů svá vyjádření na otázky médií. Ty převážně směřovaly k jednotlivým řešeným podnětům.

Další neméně důležitou součástí práce ombudsmanky je **prezentace výsledků činnosti na jednotlivých odborných grémiích**. Nejzásadnější v tomto ohledu bylo vystoupení na konferenci ENOHE (European Network of Ombuds in Higher Education), která se konala v červnu 2023 v Praze v prostorách Karolina.

## 7. Zdroje financování

K financování činností ombudsmanky byly určeny **interní, institucionální zdroje** (včetně Programu na podporu strategického řízení vysokých škol), stejně jako **zdroje projektové**. V roce 2023 byly čerpány prostředky z centrálního rozvojového projektu.

## 8. Rozvoj činností v r. 2024

V roce 2024 bude jednoznačně zachována výše popsaná koncepce agend kanceláře univerzitní ombudsmanky. Počítá se s dalším **ukotvováním, posilováním a rozvojem dílčích oblastí**. Budou přijímány další individuální, příp. skupinové podněty a ty řádně v souladu s metodikou šetření podnětů nevhodného chování řešeny. Univerzitní ombudsmanka bude dále rozvíjet **systémová opatření zacílená na posilování bezpečného, ohleduplného a neohrožujícího prostředí** (např. provádění školení, formulace stanovisek k eticky složitým tématům). Dále

bude rozvíjen **vztah mezi fakultními kontaktními osobami a univerzitní ombudsmankou**. Plánujeme realizovat metodické, kazuistické a věcně tematické semináře, stejně jako začít poskytovat supervizní podporu těmto pracovníkům a pracovnícím. V oblasti popularizace se chystáme zpracovat **videospoty přibližující činnost ochránců práv** studujících a pracujících na UK. Nadále chceme rozvíjet **spolupráci s ostatními veřejnými vysokými školami**, a to zejména v oblasti systémových opatření příznivě působících na kvalitu sociálního bezpečí.

Zpracovala: PhDr. Kateřina Šámalová, Ph.D., univerzitní ombudsmanka

*Zdroj: vlastní evidence činnosti*

## B. Závěrečná zpráva z činnosti fakultních ombudsosob za rok 2023

V současné době má každá fakulta UK svou tzv. **kontaktní osobu nebo ombudsosobu**. Jejich činnost je různorodá, závislá na jednotlivých osobách a míře podpory ze strany fakulty. Rok 2023 představoval pro činnost fakultních ombudsosob Karlovy univerzity zásadní krok vpřed, který byl předznamenán **zřízením pozice univerzitní ombudsmanky** na základě [Opatření rektora č. 28/2022](#). To kromě jiného definuje základní oblasti činnosti univerzitního ombudsmana. Tuto funkci od 1. 1. 2023 vykonává PhDr. Kateřina Šámalová, Ph.D. Velká část jejího úsilí byla věnována podpoře fakultních ombudsosob a jejich metodickému vedení a koncepčnímu nastavení agend na jednotlivých fakultách. Vzájemná spolupráce byla postavena na osobních schůzkách s kontaktními osobami, společných pracovních setkáních, organizování vzdělávacích, kazuistických a kvazi-kvalifikačních seminářů a průběžných metodických konzultací. Tato podpora byla pro činnost fakultních ombudsosob klíčová.

### 1. Obecně o pozici a činnostech fakultních ombudsosob

**Činnost většiny ombudsosob** (11) je regulována vnitřním předpisem a tyto osoby jsou často interními zaměstnanci. Ostatní jsou zaměstnány jako OSVČ nebo svou činnost vykonávají nad rámec svého jiného pracovního úvazku. Pozice jsou dotovány různě vysokými úvazky. Činnost ombudsosob je financována ze zdrojů fakulty, a to v podobě separátně honorované aktivity nebo jako různě pravidelná odměna ke mzdě. V případě studentských ombudsosob je činnost dobrovolná. Většina fakultních ombudsosob poskytuje své **služby jak pracujícím, tak studujícím** (13). Méně časté je soustředění jen na studující (5) nebo pracující (2).



### 2. Případová práce

V porovnání s univerzitní ombudsmankou evidují fakultní ombudsosoby podstatně **menší počet podnětů**, který se většinou pohybuje mezi 0 až 12. Výjimkou je 1. LF, která evidovala 35 podnětů a FF UK, která v minulém roce řešila 70 podnětů. Nejčastější témata, se kterými se na ombudsosoby obrazejí **studující**, jsou organizační záležitosti fakulty, průběh zkoušek, nekorektní přístup vyučujících, nevhodné postupy školitelů, mocensky nerovný přístup ze strany vyučujících nebo školitelů a nevhodné chování ze strany studentů, vyučujících, či zaměstnanců fakulty. Podněty ze strany **pracujících** zahrnovaly šikanu a jiné nevhodné chování v kolektivu a na pracovišti, pracovněprávní problematiku a problémy se studenty. K **řešení podnětů** využívají ombudsosoby nejčastěji osobní rozhovory, písemnou a telefonickou komunikaci, poradenství, konzultace, mediace a rešerši. Většina ombudsosob zatím neměla možnost využití aplikace *Nenech to být*. Mezi fakultami, které tuto aplikaci využívají, jsou PrF, LFP a FF. Ostatní buď čekají na zaučení nebo zatím prostřednictvím této aplikace (ani jinou cestou) žádné podněty neobdržely.

V rámci fakult pak ombudsosoby nejčastěji spolupracují s **vedením** (zejm. děkany, přednosta a garanty studijních programů), se studijním oddělením, oddělením pro rozvoj fakulty, právním



oddělení a odbory. Studentské ombudsosoby spolupracují kromě vedení také se sociální komisí fakultního AS. Při řešení podnětů mnohdy čelí ombudsosoby různým překážkám, které jim práci ztěžují.

Jako **překážky výkonu ombudsmanské práce** vnímají dotázané osoby nedostatek času, nedostatek financí, nevyjasněný mandát ombudsosob a malá zkušenost s touto rolí. Někteří uvádějí, že jejich pozice je nová a není tedy ještě v systému dostatečně ukotvena, což může vést k pocitu nedostatečné podpory a důvěry ze strany pracujících a studujících. Zmiňovány byly také malý úvazek na fakultě, konflikt zájmů, administrativní zátěž a nízké povědomí o významu této funkce, rovněž neochota měnit zavedené postupy na fakultě. Polovina (10) dotazovaných se dosud s žádnými překážkami nesetkala.

### 3. Podpora systému

Většina ombudsosob dosud nezavedla žádná **opatření s významným skupinovým dopadem**, což může být v důsledku toho, že jejich role nejsou plně integrovány do struktur fakulty, nebo v důsledku nedostatečného počtu zaznamenaných podnětů, které by naznačovaly potřebu takových opatření. Nicméně několik **systemových opatření** implementováno bylo. Příklady zahrnují vytvoření nových pozic ombudsosob, osvětu fakultní akademické komunity o možnosti kontaktování ombudsmana, přidávání informací na fakultní webové stránky, publikování rozhovorů ve studentském časopise, doporučení pro studující (formulované univerzitní ombudsmankou), postupné zvyšování povědomí o roli ombudsosob, jejich působení a pracovněprávním zakotvení. Některé směrnice, například manuály pro státní zkoušky, jsou v procesu zpracování. Ombudsosoby velice oceňují nově připravený dokument kanceláře ombudsmanky **Metodika šetření podnětů nevhodného chování ombudsmankou UK**.

### 4. Plány na rok 2024

Plány ombudsosob pro rok 2024 jsou zaměřeny především na **zviditelnění a posílení jejich role**, stejně jako na **zdokonalování postupů při řešení podnětů**, ke kterému postupně dochází prostřednictvím vzdělávacích seminářů a metodického návodu vypracovaného ombudsmankou UK. Prioritou je kontinuální vzdělávání, supervize, vzájemné sdílení zkušeností a inspirace získávaná během společných setkávání. Klíčová je spolupráce s ombudsmankou UK. Velký důraz je kladen také na preventivní a osvětovou práci a rozvoj mezifakultní spolupráce.

### 5. Očekávání od spolupráce s kanceláří univerzitní ombudsmanky

Zavedení pozice univerzitní ombudsmanky je rozhodně považováno za klíčový krok, který přináší rozvoj této funkce také na ostatních fakultách UK. **Sdílení zkušeností** mezi osobami v této roli a **účast na vzdělávacích akcích** mají zásadní dopad na rozvoj a zlepšení fungování univerzitní komunity v mnoha směrech a úrovních a pomáhají vytvářet bezpečné a spravedlivé prostředí pro všechny. Ombudsosoby vyjadřují velkou **spokojenost s dosavadní komunikací, podporou svého vzdělávání, konzultacemi, společnými setkáváními a možnostmi sdílení. Těší se na zavedení supervize a na absolvování dalších vzdělávacích seminářů a workshopů. Jako velmi zásadní vnímají metodickou podporu a pokračování v navázané spolupráci.** Klíčová témata vzdělávání pro tento rok jsou krizová intervence, definování role a postupů ombudsmana v souladu s právními předpisy, šikana na pracovišti, efektivní získávání

informací a správné vedení šetření. Další poptávaná témata zahrnují time management, networking, nacházení podpory uvnitř i vně fakulty, ochranu osob přinášejících podněty a ochranu osobních údajů.

## 6. Podpora pozice ombudsosob ze strany vedení fakulty

Jako obzvláště pozitivní se ukazuje silná podpora, kterou vnímá většina ombudsosob ze strany vedení, včetně děkanů, akademického senátu a pedagogických pracovníků a pracovníků. Jmenování kontaktních osob a ombudsosob se jeví jako významný krok vpřed. I přesto, že některé pozice jsou stále ve vývoji, je zde patrná **podpora a ochota vedení naslouchat**. Velmi oceňovaná je pak **podpora poskytovaná rektorátem UK a kanceláří univerzitní ombudsmanky**. Pravidelná setkávání, metodicky a kazuisticky orientované vzdělávací semináře, spolu s konzultacemi a otevřeným dialogem, posilují postavení fakultních ombudsosob. To vše přispívá k udržení pozitivní atmosféry, zvyšuje efektivitu řešení problémů v akademickém prostředí a podporuje budování bezpečného, otevřeného a přátelského univerzitního společenství.

Zpracovala: Mgr. Monika Čajko Eibicht, koordinátorka činností kanceláře ombudsmanky UK

*Zdroj: dotazníkové šetření mezi fakultními ombudsosobami*