



UNIVERZITA
KARLOVA

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

z oblasti výkonu činnosti univerzitní ombudsmanky
a ombudsošob na fakultách a součástech UK

NELLA SOLIS

za rok 2024

Předkládá: kancelář univerzitní ombudsmanky
(Kancelář rektorky Rektorátu UK)

A. Závěrečná zpráva z činnosti ombudsmanky Univerzity Karlovy za rok 2024

1. Obecně o pozici a činnostech ombudsmanky

Pozice univerzitního ombudsmana je zřízena od 1. 1. 2022 na podkladě Opatření rektora č. 28/2022 ve znění OR č. 2/20024. 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 ombudsoob** 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 činností ombudsmana dle výše uvedeného opatření zabezpečuje od 1. 1. 2023 PhDr. Kateřina Šámalová, Ph.D. na plný pracovní úvazek. Do srpna 2024 vykonávala pozici koordinátorky činnosti kanceláře ombudsmanky na plný pracovní úvazek Mgr. Monika Čajko Eibicht, Ph.D. a od srpna 2024 tuto pozici rovněž na plný úvazek zastává Mgr. Nella Solis.

Koncem roku 2024 se tým kanceláře ombudsmanky v souvislosti s novým projektem ESF+ rozrostl o další expertní členy z různých oblastí (právo, PR, mediace atd.), o čemž bude pojednáno níže.

Kancelář univerzitní ombudsmanky sídlí na adrese Celetná 20, Praha 1, m. č. 501.

3. Případová práce

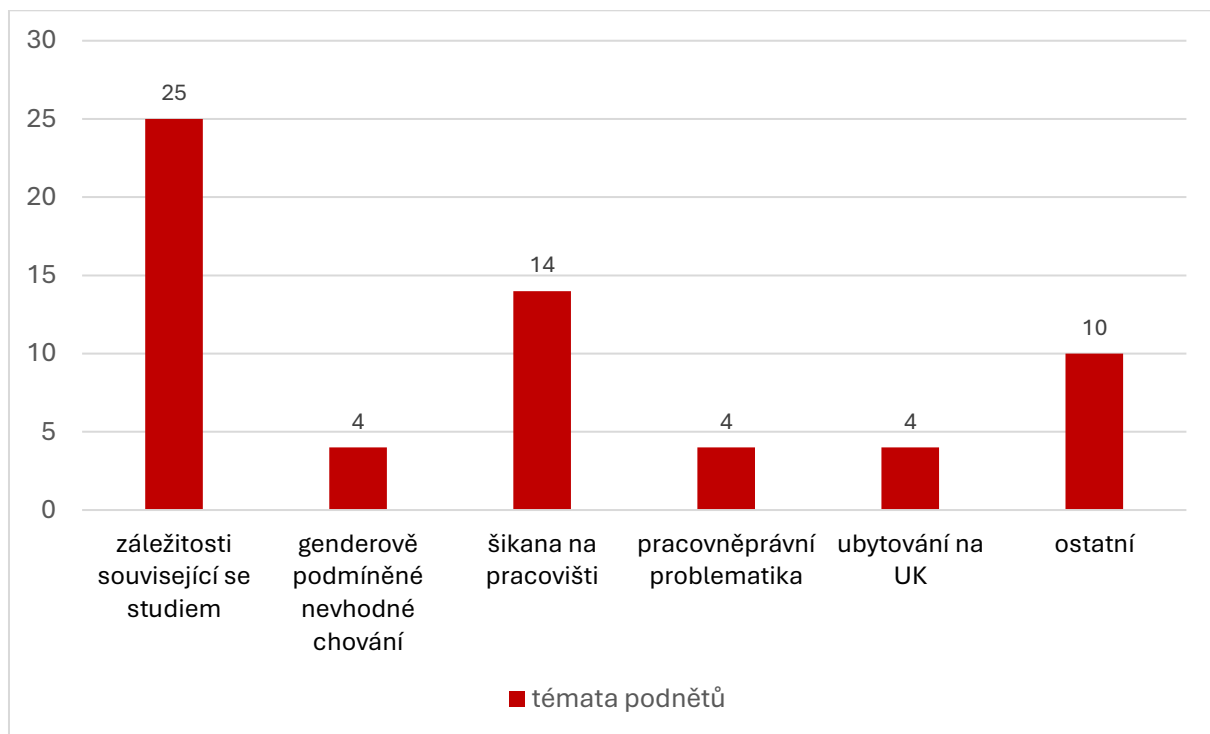
V roce 2024 přijala univerzitní ombudsmanka 61 podnětů. Z toho 36 podnětů bylo podáno studujícími, 19 podnětů pracujícími, 6 podnětů podaly osoby vně univerzity.

Ze strany **studujících byla obsahem podnětů následující témata:** záležitosti spojené se studiem (zejm. komunikace s vyučujícími, školiteli, vztahové problémy, ukončování studia, vyměřování poplatků za studium aj.), sexuálně podmíněné nevhodné chování, ubytování na kolejích, nenávistné projevy aj. V případě **pracujících šlo o témata,** jako je šikana na pracovišti, pracovněprávní záležitosti (ukončování pracovního poměru, spolupráce v týmu, stížnosti na univerzitní procesy aj.). Předmětem podnětů osob mimo univerzitu byla spolupráce s univerzitou nebo chování konkrétních pracovníků.

Bližší statistické údaje o tématech podnětů řešených v roce 2024 poskytuje graf č. 1 níže.

Přijaté podněty se od sebe navzájem liší rozsahem poskytované informační a poradenské podpory podavatelů v nejrůznějších oblastech studia či práce a dále také rozsahem šetření, které bylo v souvislosti s řešením jednotlivých podnětů realizováno. Ombudsmanka vydala písemná stanoviska k 8 podnětům. Takovým obvykle předchází rozsáhlá šetření.

Graf č.1 – témata přijatých podnětů



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 řady opatření.

- **Školení pro pracující na UK** (akademiky, ne-akademiky) **v oblasti sociálního bezpečí** (ve spolupráci s ochránkyní práv MUNI, JUDr. Evou Janovičovou). Toto systémové opatření bylo v první polovině roku 2024 na UK pilotováno, v druhé polovině roku byla připravena jeho konečná podoba a byly vyjednány podmínky pro jeho implementaci na fakultách a součástech. Kurz je pro pracující povinný (polovina pracujících bude proškolená do konce roku 2025, druhá polovina do konce roku 2027, nově přichozí pracující budou proškolení automaticky po svém nástupu).
- Po celý rok 2024 **probíhaly přípravy prvního tzv. velkého stanoviska**, které kancelář ombudsmanky UK zpracovávala ve spolupráci s ochránkyní práv MUNI. Tématem stanoviska jsou blízké vztahy na akademické půdě jako soubor eticky složitých otázek, které v praxi vykazují nemalou rizikovost. Zveřejnění stanoviska se očekává v březnu 2025.
- Pro účely komunikace činnosti univerzitní ombudsmanky a zároveň edukace v oblasti sociálního bezpečí, vznikly **sociální síť kanceláře ombudsmanky UK**.
- V druhé polovině roku 2024 byla zahájena příprava série čtyř videí, která **tematizuje různé oblasti nevhodného chování v prostředí univerzity**, která do bezpečného prostředí nepatří. Natáčení probíhalo pod profesionálním vedením a za spolupráce s DAMU, která zprostředkovala pro některé role herecké obsazení z řad studujících.
- V rámci započatého ESF+ projektu kancelář ombudsmanky započala přípravy **pilotního programu supervizní podpory** pracovníků děkanátu Lékařské fakulty v Plzni. Program ve všech svých fázích bude probíhat v roce 2025.
- Byly započaty přípravy **dalších systémových opatření**, která budou realizována v rámci projektu ESF+ (např. standardy ombudsmanské práce, sociologické šetření stavu sociálního bezpečí na UK apod.)

5. Podpora fakultních ombudsosob

Podpora fakult v oblasti ochrany práv studujících a pracujících je klíčovou odpovědností univerzitní ombudsmanky. Přestože není zcela jasně definován vztah mezi **univerzitní ombudsmankou a tzv. kontaktními osobami na fakultách**, těžiště podpory fakult spočívá v jejich **metodické a koncepční podpoře**. To bylo v roce 2024 realizováno prostřednictvím těchto nástrojů:

- **osobní konzultace** ombudsmanky s kontaktními osobami, které se týkaly především šetření stížností, přípravy systémových opatření na fakultách a součástech apod.,

- **vzdělávací a kazuistické semináře** pro kontaktní osoby (v rozsahu 4 hodin každý, celkem za rok 2024 proběhlo 8 seminářů), témata např.: vymezení role a postupů ombudsmanky; získávání informací, investigace a šetření podnětu; hranice v pomáhajícím vztahu a práce s náročným klientem; případy s přesahem do studijních záležitostí; modely ombudsmanské praxe,
- **skupinové supervize** pro kontaktní osoby (v rozsahu 3 hodiny každá, celkem za rok 2024 proběhlo 6 supervizí).

6. Popularizace a propagace činností univerzitní ombudsmanky

Napříč rokem 2024 lze zaznamenat několik **mediálních výstupů ombudsmanky** prostřednictvím univerzitních mediálních prostředků. V prosinci 2024 univerzitní ombudsmanka zahájila **vlastní instagramový účet (@ombudsmanka_uk)**, kde postupně zveřejňuje obsah, který popisuje a vymezuje svěřenou agendu a osvětluje související otázky. Jedná se o podpůrnou platformu pro komunikaci s širší veřejností, zejména pro osoby z univerzity. Zároveň se jedná o komunikační nástroj, který bude přinášet i bohatý edukativní obsah v oblasti sociálního bezpečí.

Ombudsmanka průběžně také spolupracovala s odborem vnějších vztahů RUK při kontaktu s médii. Jejich otázky směřovaly zejména k jednotlivým šetřeným podnětům.

Další neméně důležitou součástí práce ombudsmanky byla **prezentace výsledků činnosti na jednotlivých odborných grémiích**. Nejzásadnější bylo v tomto ohledu vystoupení na konferenci ENOHE (European Network of Ombuds in Higher Education), která se konala v červnu 2024 v Portugalsku. Zde ombudsmanka referovala o výsledcích ombudsmanské činnosti ve vysokém školství.

Univerzitní ombudsmanka pravidelně vystupovala i na domácí půdě. Za zmínku stojí například její **dva příspěvky na konferenci pořádané Asociací firemních ombudsmanů**, která se konala v říjnu 2024 v prostorách Karolina. Zde univerzitní ombudsmanka navíc získala prestižní ocenění Benátské zrcadlo, a to za její odvalu v rámci výkonu ombudsmanské činnosti. Ve spolupráci s ochránkyní práv MUNI zároveň v březnu na půdě MUNI připravila workshop k systémovým opatřením v oblasti sociálního bezpečí a v listopadu 2024 na půdě UK zorganizovala **workshop k tématu blízkých vztahů na akademické půdě**, kde se prezentovala rozpracovaná podoba tzv. velkého stanoviska uvedeného výše.

7. Zdroje financování

K financování činností ombudsmanky byly určeny interní, institucionální zdroje, stejně jako zdroje projektové. V roce 2024 byly čerpány prostředky z Programu podpory rozvoje vysokého školství a od října roku 2024 byl podpořen projekt ESF+ na UK.

8. Rozvoj činnosti v roce 2025

V roce 2025 bude jednoznačně zachována výše popsaná koncepce agend kanceláře univerzitní ombudsmanky. Počítá se s dalším posilováním a rozvojem dílčích oblastí.

Univerzitní ombudsmanka bude **dále rozvíjet systémová opatření zacílená na posilování bezpečného, ohleduplného a neohrožujícího prostředí** (např. provádění školení, formulace stanovisek k eticky složitým tématům). V souvislosti s projektem ESF+ tým kanceláře ombudsmanky výrazně personálně posílil o pracovníky a pracovnice z různých specializací, kteří se budou na řadě výstupů nejen příštího roku podílet. Jedná se o dva experty právníky, kteří budou poskytovat odborné poradenství univerzitní ombudsmance i kontaktním osobám z fakult a součástí nebo se například podílet se na vytváření standardů ombudsmanské práce a způsobů jejich evaluace. V souvislosti s chystaným šetřením stavu sociálního bezpečí na UK jsou nově členkami týmu dvě odbornice na tento typ výzkumu. Zároveň je nově kancelář posílena o PR pozici, která se ujala propagace činnosti univerzitní ombudsmanky. V neposlední řadě je součástí týmu administrátor projektu ESF+ a řada lektorů a lektorek a dvě supervizorky.

Dále bude rozvíjen vztah mezi fakultními kontaktními osobami a univerzitní ombudsmankou. Nadále se budou realizovat metodické, kazuistické a věcně tematické semináře, stejně tak se bude poskytovat supervizní podpora těmto pracovníkům a pracovnícím (a to nejen skupinová, ale nově také individuální). Nadto bude těmto osobám poskytnuta možnost podněty z fakult konzultovat s experty na pracovní a trestní právo, kteří jsou od konce roku 2024 rovněž součástí rozšířeného týmu financovaného ze zmíněného ESF+ projektu.

Nadále chceme rozvíjet spolupráci s ostatními veřejnými vysokými školami, a to zejména v oblasti systémových opatření příznivě ovlivňujících kvalitu sociálního bezpečí.

Zdroj: vlastní evidence činnosti

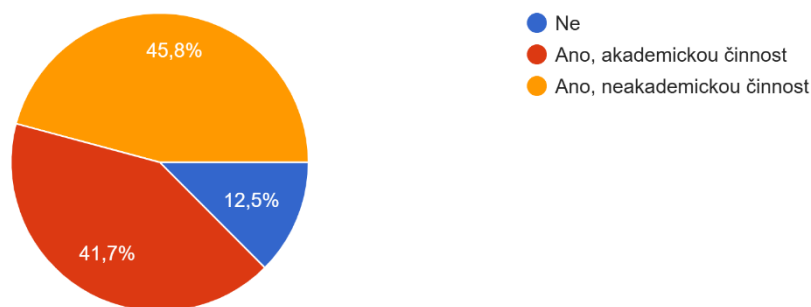
B. Závěrečná zpráva z činnosti fakultních ombudsosob za rok 2024

V současné době mají téměř všechny fakulty a součásti UK svou tzv. **kontaktní osobu nebo ombudsosobu** (zřizují se na podkladě Opatření rektora č. 28/2022 ve znění OR č. 2/20024). Jejich činnost je různorodá, závislá na řadě proměnných, zejména na osobnosti jednotlivých pracovníků, podmínkách fakulty/součásti a také míře podpory ze strany vedení fakulty/součásti. Ve vztahu mezi univerzitní ombudsmankou a kontaktními osobami byla podstatná část úsilí věnována dalšímu znalostnímu a dovednostnímu rozvoji kontaktních osob, metodické a supervizní podpoře. Vzájemná spolupráce byla postavena na častých individuálních konzultacích, pracovních setkáních, účasti na na míru šitých vzdělávacích seminářích a průběžných metodických konzultacích. Tato podpora byla pro činnost ombudsosob fakult/součástí velmi podstatná, což vyplývá z výsledků evaluačního dotazníku pro ombudsosoby, kde se vyjadřovaly ke vzdělávání organizovanému kanceláří univerzitní ombudsmanky.

1. Obecně o pozici a činnostech fakultních ombudsosob¹

Činnost většiny ombudsosob je regulována vnitřním předpisem a tyto osoby jsou často interními zaměstnanci (15). Ostatní jsou zaměstnány jako OSVČ nebo svou činnost vykonávají nad rámec svého jiného pracovního úvazku. Pozice jsou dotovány úvazky různé výše. Naprostá většina ombudsosob **pro fakultu/součást kromě pozice ombudsosoby vykonává další činnost**, a to neakademickou (11), nebo akademickou (10), což znázorňuje graf č.2 níže.

Graf č.2 – vykonávání další činnosti pro fakultu/součást



Co se týče financování, je činnost ombudsosob 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 pracujícím i studujícím. Méně časté je soustředění se jen na studující (5), pracující (1).

2. Případová práce

¹ Z fakult a součástí UK v uvedených datech chybí informace z Lékařské fakulty v Hradci Králové. Celkem tedy závěrečná zpráva pracuje s daty od 23 ombudsosob fakult/součástí včetně několika ombudsosob studentských.

V porovnání s univerzitní ombudsmankou evidují fakultní ombudsosoby podstatně **menší počet podnětů**, který se většinou pohybuje v řádu jednotek nebo nižších desítek případů. Některé fakulty evidují oproti ostatním vyšší počet přijatých podnětů, konkrétně je to Filozofická fakulta se 73 podněty, Pedagogická fakulta s 19 podněty, Fakulta humanitních studií s 27 podněty, Matematicko-fyzikální fakulta s 25 podněty, Lékařská fakulta v Plzni s 24 podněty a 1. Lékařská fakulta s 36 podněty.

Nejčastější témata, se kterými se na ombudsosoby obracejí **studující**, jsou záležitosti související s ukončením či přerušением studia, studijní plány a jejich plnění, nerovné zacházení mezi osobami v asymetrickém postavení (typicky vyučující – studující) či například dotazy ohledně studia pro studenty se zvláštními potřebami. Podněty ze strany **pracujících** zahrnovaly šikanu a jiné nevhodné chování v kolektivu na pracovišti a pracovněprávní problematiku.

Většina ombudsosob nemá předepsaný ani stanovený postup, kterým se při své případové práci řídí. Řada z nich nicméně **k šetření podnětů využívá metodiku šetření podnětů, kterou vypracovala kancelář univerzitní ombudsmanky**. Zároveň ombudsosoby uváděly, že pro ně jsou z hlediska postupu při řešení jednotlivých podnětů zásadní vzdělávací a metodické semináře pořádané kanceláří univerzitní ombudsmanky, kde se kromě odborného programu i předávají zkušenosti dobré praxe.

3. Podpora systému

Většina ombudsosob dosud nezavedla žádná opatření s významným skupinovým dopadem, což může být v důsledku toho, že jejich role nejsou stále zcela plně integrovány do struktur fakult/součástí, nebo v důsledku nedostatečného počtu zaznamenaných podnětů, které by potřebu takových opatření naznačovaly. Nicméně **několik systémových opatření implementováno bylo**. Příkladem může být například doporučení ohledně úprav vnitřních předpisů nebo zařazení informací o sociálním bezpečí a možnosti obracet se na ombudsosoby na úvodní studijní pobyty pro první ročníky (některých fakult).

O své činnosti se řada ombudsosob fakult/součástí snaží informovat. **Směrem ke studujícím a zaměstnaným** tak činí různými způsoby – ústně na společných setkáních, na webových stránkách a sociálních sítích, nebo například prostřednictvím závěrečných zpráv. **Vedení fakulty/součásti** ombudsosoby o své činnosti informují prostřednictvím pravidelných nebo nepravidelných setkání s vedením nebo písemnou zprávou o jednotlivých řešených případech.

4. Hodnocení roku 2024 a plány na rok 2025

Ombudsosoby pozitivně hodnotí to, že v uplynulém roce **měly příznivé podmínky pro řešení jednotlivých podnětů**. Je to totiž právě případová práce, která zejména utváří podstatu této pozice a její faktický přínos pro fakultu/součást (např. prevence eskalovaných sporů, budování organizační kultury, ochrana majetku, předcházení finančním ztrátám aj.). Nadto se některým podařilo o jejich pozici rozšířit povědomí mezi pracující i studující, nebo rovněž zefektivnit komunikaci v rámci dané instituce.

V roce 2024 také přirozeně došlo u jednotlivých kontaktních osob k **neuskutečnění některých původně vytyčených cílů**. Opakovaně byly zmiňovány zejména nedostatečné PR strategie, dále nedokončení reformy institutu studentských ombudsmanů nebo podoby opatření děkana, které by formálně ukotvilo činnost kontaktní osoby. Jedná se tedy o oblasti, které si ombudsosoby mimo jiné přenáší do dalšího období své činnosti.

Plány ombudsosob na rok 2025 jsou zaměřeny především na zviditelnění a posílení jejich role, a to ať už formou prezentace činnosti na webových stránkách a sociálních sítích, tak formou osobního působení na dané fakultě/součásti. Některé ombudsosoby se zároveň v souvislosti s uplynutím jejich dvouletého období připravují buď na **obhajobu mandátu ve volbách, anebo předání agendy nové ombudsosobě**.

5. Očekávání od spolupráce s kanceláří univerzitní ombudsmanky

Ombudsosoby v rámci evaluačního dotazníku ke vzdělávání uvedly, že jako **velmi přínosné pro svou činnost hodnotí vzdělávání realizované prostřednictvím kanceláře univerzitní ombudsmanky**. V tomto vzdělávání chtějí pokračovat a zejména by ocenily témata jako: práce s konkrétními tématy (např. sexuální obtěžování, šikana, studijní témata aj.), metodické postupy (jak vést případ aj.) nebo např. komunikační vybavenost (vedení rozhovoru, vyjednávání, facilitace aj.).

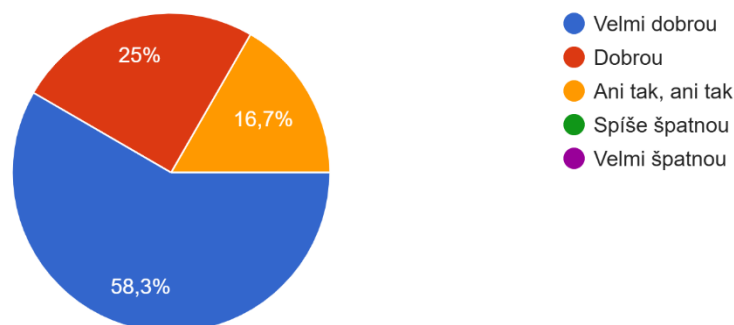
Nad rámec stávajících vzdělávacích příležitostí a metodického vedení ombudsosob fakult/součástí se v roce 2025 rozšířil pomyslný balíček nabízené podpory. Kromě skupinové supervize budou mít v případě potřeby ombudsosoby fakult/součástí možnost využít i **supervizi individuální**, na které budou mít možnost dále a hlouběji konzultovat náročné situace ze svých agend.

Zároveň při řešení jednotlivých podnětů se budou ombudsosoby fakult/součástí moci bezplatně **obracet na experty z oblasti pracovního práva a trestné činnosti**. Podobnou možnost budou mít podavatelé podnětů.

6. Podpora pozice ombudsosob ze strany fakult/součástí

Jako **pozitivní se ukazuje podpora, kterou většina ombudsosob vnímá ze strany vedení**, což znázorňuje graf č. 3 níže. Ombudsosoby zároveň při své práci s řadou osob z fakult/součástí spolupracují. Nejčastěji se jedná členy kolegií děkanů a děkanek (nejčastěji pro studijní záležitosti), pracovníky studijních oddělení, právních oddělení nebo poraden pro studenty např. se speciálními potřebami.

Graf č. 3 – hodnocení podpory ze strany vedení fakult/součástí UK



Na druhou stranu práci **ombudsosob komplikuje například** absence vnitřního předpisu, který kotví a rámuje jejich agendu. Zároveň některé ombudsosoby vnímají nevyjasněnost kompetencí mezi ombudsosobami a ostatními součástmi/pozicemi na fakultě (typicky studijními proděkany). Nežádka také ombudsosoby zmiňovaly časovou náročnost, která souvisí s kumulací pracovních úvazků, souběh práce ombudsosoby s akademickou činností nebo omezené časové možnosti v případě studentských ombudsmanů. Někteří se také setkávají s nedůvěrou a předsudky ze strany některých kolegů, nedostatečnou komunikací ze strany vedení nebo neochotou ke spolupráci v rámci fakulty/součásti.

Naopak pozitivně je pak vnímána podpora poskytovaná rektorátem UK a kanceláří univerzitní ombudsmanky. Výše uvedená pravidelná setkávání, vzdělávací semináře a konzultace s otevřeným dialogem posilují postavení fakultních ombudsosob. To vše za podpory vedení fakult/součástí přispívá k udržení pozitivní atmosféry, zvyšuje efektivitu řešení problémů v akademickém prostředí a podporuje budování bezpečného, otevřeného a přátelského univerzitního společenství.

Zdroj: dotazníkové šetření mezi fakultními ombudsosobami

Výroční zprávu zpracovaly: Mgr. Nella Solis a PhDr. Kateřina Šámalová, Ph.D.