

**MĚSTO KLIMKOVICE**

**Odbor správní**

Lidická 1, 742 83 Klimkovice

---



## Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí Město Klimkovice

**Vypracovala:** Mgr. Hana Lazecká, referent odboru správního

**Zodpovědná osoba:** Bc. Andrea Jahnová, vedoucí odboru správního

## Úvod

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí (dále také jen SPOD), kterými je povinné se město Klimkovice řídit při poskytování sociálně-právní ochrany dětí, je zpracována na úrovni obecního úřadu I. stupně. Právní základ vychází ze zmocňovacího ustanovení zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Podrobné znění všech standardů kvality SPOD jsou uvedeny v Příloze č. 1 prováděcí vyhlášky č. 473/2012 Sb., která nabyla účinnosti spolu s výše citovaným předpisem dne 1. ledna 2013. Dalším podkladem je Manuál implementace STANDARDU KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY pro orgány sociálně-právní ochrany vypracovaný MPSV v roce 2014.

Zákon o sociálně právní ochraně dětí přinesl standardy nejen pro úřady obcí s rozšířenou působností, ale i pro pověřené úřady a obecní úřady I. stupně, dále pro organizace, které na základě pověření k výkonu sociálně-právní ochrany tuto činnost vykonávají nebo pro zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.

V případě obecních úřad jsou vždy kontrolována a hodnocena kritéria:

- 2a, 2c (Prostředí a podmínky)
- 3a, 3b (Informovanost o výkonu SPOD)
- 7a, 7b (Prevence)
- 8a, 8b, 8c (Přijetí, oznámení naléhavosti a přidělení případu)
- 9a, 9b (Vyhodnocování)
- 10a (Kontrola případu)
- 11a (Rizikové a nouzové situace)
- 12a, 12b (Dokumentace o výkonu SPOD)
- 13a, 13b (Vyřizování a podávání stížností)
- 14a (Návaznost výkonu SPOD na další subjekty)
- 15a, 15b (Dohoda o výkonu pěstounské péče)
- 16b, 16c (Předávání informací v rámci výkonu pěstounské péče)
- 17a (Změna situace)

V případě, že obecní úřad zaměstnává osobu, která má alespoň v části pracovního úvazku a pracovní náplní výkon SPOD, jsou kontrolována a hodnocena tato kritéria:

- 2b, 2d (Prostředí a podmínky)
- 4a, 4c (Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí)
- 5a, 5b, 5c, 5d (Přijímání a zaškolování)
- 6a, 6b, 6c (Profesní rozvoj zaměstnance)

Sociálně-právní ochrana se zaměřuje zejména na děti (§6 zákona č. 359/1999 Sb.)

a) jejichž rodiče

1. zemřeli,
2. neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, nebo
3. nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti;

b) které byly svěřeny do výchovy jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, pokud tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěřeni dítěte do její výchovy;

c) které vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí, žijí se prostitutí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li

o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky nebo jinak ohrožují občanské soužití;

d) které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte;

e) na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu;

f) které jsou na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců;

g) které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami;

h) které jsou žadateli o udělení mezinárodní ochrany, azylanty nebo osobami požívajícími doplňkové ochrany, a které se na území České republiky nacházejí bez doprovodu rodičů nebo jiných osob odpovědných za jejich výchovu;

## **Standard č. 2 – Prostředí a podmínky**

***Kritérium 2a Výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn v prostorách vhodných pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami. Orgán sociálně-právní ochrany dětí zajistí takové prostory pro výkon sociálně-právní ochrany dětí, které představují odpovídající zázemí pro výkon SPOD a jejichž kapacita odpovídá množství konzultací spojených s poskytováním SPOD.***

SPOD je poskytována v kanceláři č. 10, odborem správním, v prvním poschodí Městského úřadu Klimkovice na adrese Lidická 1, 742 83 Klimkovice. Kancelář je přizpůsobena k jednání s klienty. V případě, že daný případ vyžaduje diskrétnost a soukromí, popř. se jedná o větší počet klientů, lze se s klienty přesunout do kanceláře č. 3, která se rovněž nachází v prvním poschodí budovy úřadu. Vstup do budovy úřadu je bezbariérový. Na chodbách městského úřadu jsou k dispozici místa k sezení. Pro klienty je k dispozici WC v prvním poschodí úřadu. Kancelář č. 10 je vybavená hračkami pro vhodné navázání kontaktu s dítětem, popř. k jeho zabavení při jednání s jeho rodiči.

***Kritérium 2c Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici vhodné materiální vybavení pro práci s osobami z cílové skupiny, jimž je poskytována sociálně-právní ochrana (dále jen "klient"), zejména s ohledem na potřeby dětí.***

Kancelář je vybavena nejméně dvěma místy k sezení. Klient má možnosti díky bezbariérového přístupu si vzít do kanceláře kočárek. Pracovnice má k dispozici hračky, knížky, pastelky, omalovánky apod., které jsou udržovány v čistotě a je kontrolována jejich bezpečnost.

## **Standard č. 3 – Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí**

***Kritérium 3a Orgán sociálně-právní ochrany zveřejní způsobem umožňující dálkový přístup či jiným vhodným způsobem pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany dětí.***

Vnitřní pravidla a postupy SPOD jsou zveřejňovány následujícím způsobem:

- Elektronická podoba – internetové stránky města – [www.mesto-klimkovice.cz](http://www.mesto-klimkovice.cz)
- Tištěná podoba – v budově městského úřadu, kanc. č. 10, odbor správní
- Telefonicky – + 420 556 420 752, odbor správní

***Kritérium 3b*** **Orgán sociálně-právní ochrany má zpracovány informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany, a to ve formě srozumitelné cílové skupině. Tyto informace jsou veřejně dostupné.**

Městský úřad Klimkovice vykonává sociálně-právní ochranu dětí na území města. Je poskytován omezený rozsah sociálně-právní ochrany dětí, spočívající v základním rámci úkonů.

Obcí s rozšířenou působností, která agendu sociálně-právní ochrany vykonává pro město Klimkovice, je Magistrát města Ostravy, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, Prokešovo nám. 8, 729 30 Ostrava, tel.: +420 599 443 829.

## **Standard č. 7 – Prevence**

***Kritérium 7a*** **Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu.**

Povinnost vyhledávat a monitorovat ohrožené děti, na které se zaměřuje sociálně-právní ochrana dětí, vyplývá pro všechny obecní úřady I. a II. stupně z § 10 odst. 1 písm. a) zákona č. 359/1999 Sb. Informaci a podnět ohledně možného ohrožení dítěte může obecní úřad obdržet rovněž od kterékoli fyzické osoby v souladu s § 7 odst. 2 zákona č. 359/1999 Sb., anebo např. ze školy, mateřské školy, či z jiného zařízení určeného pro děti, dále také od lékaře, obecní policie nebo Policie ČR, nestátní organizace apod. Na obecní úřad se může s žádostí o pomoc obrátit rovněž samo dítě, a to i bez vědomí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu v souladu s § 8 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb.

Městský úřad Klimkovice jakožto obecní úřad obce I. stupně spolupracuje s Magistrátem města Ostravy, jako obcí s rozšířenou působností a bezodkladně oznamuje informace o ohroženém dítěti podle § 10 odst. 1 písm. g) zákona č. 359/1999 Sb. Pracovníci obce, referenti odboru správního, vyhledávají ohrožené děti uvedené v § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí i ve spolupráci s nevládními organizacemi, Městskou policií Klimkovice, Policií ČR, školami a dalšími školskými či zdravotnickými zařízeními, dále ve spolupráci právníky a fyzickými osobami, které poskytují služby dětem nebo rodinám, pověřenými osobami a poskytovateli sociálních služeb.

***Kritérium 7b*** **Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími fyzickými osobami, právníky a orgány veřejné moci, zejména s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, Policií České republiky, Probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníky a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle místních potřeb a podmínek. Všechny uvedené subjekty mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež.**

Město Klimkovice finančně a materiálně podporuje spolky a zájmové organizace zaměřené na volnočasové aktivity dětí a mládeže. Zajištěním aktivit a osvojování si dovedností všeobecně uznávaných hodnot přispívá k prevenci nežádoucího chování a snižuje riziko ohrožení dítěte ve smyslu vybraných bodů § 6. Městský úřad Klimkovice

v rámci preventivních aktivit aktivně spolupracuje s Městskou policií Klimkovice v rámci prevence kriminality ve městě, Centrem volného času MOZAIKA Klimkovice, Základní školou Klimkovice, Mateřskou školou Klimkovice a dalšími poskytovateli zdravotních a sociálních služeb ve městě Klimkovice.

## **Standard č. 8 – Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu**

### **Kritérium 8a *Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.***

Při přijetí oznámení postupuje pracovník jednotně, způsob podání nemá vliv na postup pracovníka. Oznámení je evidováno v souladu se spisovým a skartačním řádem města Klimkovice z 1. 7. 2011 a zavedeno do systému spisové služby. Přijatou poštovní zásilku podatelna zaeviduje a přidělí pracovníkovi odboru správního. Podání jsou zařazena do spisové dokumentace SO. V případě osobního podání je oznámení zaevidováno do spisové služby zaměstnancem odboru správního. Jedná – li se o telefonické oznámení, snaží se pracovník zjistit rozhodné údaje (o jaké dítě se jedná /jméno, příjmení, věk, místo, kde žije, údaje o rodičích nebo jiných pečujících osobách, podstatu oznámení, okolnosti svědčící o ohrožení dítěte, nebo špatné péči, přítomnost dalších dětí, další osoby, které by mohly poskytnout informace o dítěti, jaký je vztah oznamujícího k dítěti, případně jeho kontaktní údaje) a tyto skutečnosti zaznamená formou úředního záznamu a zaeviduje do systému spisové služby. Podání prostřednictvím e-mailu je zaevidováno stejným způsobem jako přijatá poštovní zásilka.

Obecní úřady I. a II. stupně jsou povinny vést evidenci dětí, kterým v rámci výkonu sociálně-právní ochrany dětí poskytly pomoc a ochranu, a to podle § 56 zákona č. 359/1999 Sb. a podle čl. 34 a 35 směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21 ze dne 19. 9. 2013, o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí. Konkrétně je obecní úřad povinen vést rejstřík všech dětí, u kterých prováděl některé úkony při výkonu sociálně-právní ochrany dětí (rejstřík označený spisovou značkou ROD), a dále rejstřík dětí, u kterých byl obecní úřad požádán obecním úřadem obce s rozšířenou působností nebo soudem o poskytnutí součinnosti při sledování dodržování výchovných opatření podle § 13 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb. (zejména sledování uloženého dohledu nebo omezení).

### **Kritérium 8b *Každý případ orgánu sociálně-právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.***

Na základě § 15 odst. 1 a § 37 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb. zajišťuje Městský úřad Klimkovice neodkladnou péči a činí opatření k ochraně života a zdraví dítěte, které se ocitlo bez péče přiměřené jeho věku a rozumové vyspělosti, případně se z jiného důvodu nachází ve vážném ohrožení života nebo příznivého vývoje. Městský úřad Klimkovice v souladu s § 10 odst. 1 písm. g) zákona č. 359/1999 Sb. oznamuje obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností skutečnosti, které nasvědčují tomu, že jde o děti uvedené v § 6. Telefonní kontakt na pracovníka, který zajišťuje OSPOD pro město Klimkovice je **+420 599 443 829**. Pro oznámení mimo běžnou pracovní dobu se kontaktuje Policie ČR, která zajistí pracovníka pracovní pohotovosti SPOD. Pracovní pohotovost zajišťuje pohotovostní tým složený ze zaměstnanců OSPOD Magistrátu města Ostravy a zaměstnanců OSPOD všech městských obvodů. Pracovní pohotovost je vyhrazena

pro výkon základních nutných a bezodkladných úkonů v zájmu nezletilých dětí – např. při ohrožení života dítěte, nebo při neodkladných úkonech v trestním řízení.

Jestliže pracovnice odboru správního Městského úřadu Klimkovice případ vyhodnotí jako naléhavý, řeší ho bezodkladně. Odpovědnost za vyhodnocení situace má pracovnice odboru správního.

Městská policie Klimkovice při své činnosti pracuje samostatně a bezodkladně případy dětí uvedené v §6 zákona č. 359/1999 Sb. hlásí OSPOD vlastním způsobem.

***Kritérium 8c Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany u daného případu.***

Veškerou agendu spojenou s výkonem sociálně-právní ochrany v organizační struktuře Městského úřadu Klimkovice, zajišťuje odbor správní, jehož vedoucí koordinuje přidělení konkrétního případu a koordinuje jeho průběh. Tel.: +420 556 420 752.

## **Standard č. 9 – Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte**

***Kritérium 9a Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany zejména - respektuje individuální přístup ke všem klientům, vychází z individuálních potřeb každého klienta, podporuje samostatnost klientů, uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta, motivuje k péči o děti, posiluje sociální začleňování klientů, důsledně dodržuje lidská práva a základní svobody, podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím, informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.***

Povinnost projednat s rodiči a s dítětem nedostatky ve výchově dítěte nebo v chování dítěte a povinnost působit na rodiče, aby řádně plnili své povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, zejména pokud jde o péči o osobu dítěte, jeho zdraví, ochranu, vzdělávání a výchovu, je obecním úřadům stanovena v § 10 odst. 1 písm. b) až d) zákona.

Při jednání s klientem v rámci sociálně-právní ochrany dětí jsou městem Klimkovice dodržovány základní principy výkonu sociálně-právní ochrany a to zejména:

- Individuální přístup ke všem klientům
- Individuální potřeby každého klienta
- Podpora samostatnosti klientů
- Motivace k péči o děti
- Posilování sociálního začlenění klientů
- Dodržování lidských práv a svobod
- Podpora kontaktu s přirozeným sociálním prostředím
- Informování klientů o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.

Pracovníci Městského úřadu Klimkovice jsou dále povinni dodržovat při jednání s klientem etický kodex sociálních pracovníků a chovat se v souladu s dobrými mravy.

***Kritérium 9b Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami, nebo má dojednanou spolupráci s fyzickými osobami a právníckými osobami, které tyto služby zajistí externě.***

V případě jednání s klientem se specifickými potřebami, musí umět pracovník odboru správního při výkonu SPOD najít přiměřený způsob, jak s těmito klienty jednat či komunikovat. Jednání vždy podléhá etickému kodexu a zákonu o sociálně-právní ochraně dětí.

Vstupu do budovy Městského úřadu Klimkovic je bezbariérový. Nevidomý klient má možnost doprovodu pracovníka odboru správního, pracovník odboru správního je nevidomému klientovi nápomocen a spis mu může přečíst, popř. může dát nahlédnout do spisové dokumentace doprovodu nevidomého. V případě neslyšícího klienta nebo klienta nerozumějícímu českému jazyku může referent odboru správního zajistit tlumočnicka dle evidence znalců a tlumočnicků Ministerstva spravedlnosti České republiky. U klienta s mentálním postižením či duševním onemocněním pracovník volí slovník a tempo řeči tak, aby klient dosáhl plného porozumění sdělovaného obsahu.

## **Standard č. 10 – Kontrola případu**

### **Kritérium 10a *Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.***

Krajský úřad provádí kontrolní činnost při naplňování standardů kvality SPOD u obecních úřadu. Kompetentním krajským úřadem pro město Klimkovic je Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 2771, 702 00 Moravská Ostrava a Přívoz. Z kontroly je pořízen písemný protokol.

Pravidelnou kontrolu na úseku SPOD v rámci Městského úřadu Klimkovic provádí vedoucí odboru správního minimálně 1x ročně. Kontrolovaný zaměstnanec je o kontrole vyrozuměn tři dny před samotným průběhem kontroly je o jeho výsledku informován. Z kontroly se provede zápis. V případě stížnosti klienta proběhne kontrola evidence bezodkladně. Při zjištění nedostatků při řešení případu jsou přijaty adekvátní nápravné prostředky.

## **Standard č. 11 – Rizikové a nouzové situace**

### **Kritérium 11a *Zaměstnanci zařazení v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany jsou připraveni na výskyt rizikových a nouzových situací a jsou prokazatelně seznámeni se situacemi, které mohou nastat v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany včetně postupů při jejich řešení.***

**Riziková situace** je situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, případně hrozba vzniku škody na majetku (např. napadení zaměstnance domácím zvířetem, agresivní klient apod.).

**Nouzová situace** je situace, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně-právní ochrany dětí z důvodu vzniku nenadálých skutečností (např. povodně).

Riziková situace na pracovišti – v případě, že pracovník odboru správního při jednání s klientem v rámci agendy SPOD zjistí, nebo má podezření, že je klient pod vlivem návykových látek, agresivní nebo se chová nevhodně:

- nabídne klientovi jiný termín schůzky
- upozorní ho na nevhodné chování a důsledky tohoto chování
- zajistí v kanceláři přítomnost dalšího pracovníka
- v případě potřeby přivolá pracovníka Městské policie Klimkovic nebo Policii ČR

Riziková situace v terénu – v případě, že pracovník odboru správního při jednání s klientem v rámci agendy SPOD zjistí, nebo má podezření, že je klient pod vlivem návykových látek, agresivní nebo se chová nevhodně, klient vlastní zvíře, které by mohlo zranit pracovníka odboru správního při práci v terénu, nebo má pracovník odboru správního podezření na výskyt parazitů nebo infekčního onemocnění:

- nabídne klientovi jiný termín schůzky
- upozorní ho na nevhodné chování a důsledky tohoto chování
- informuje své svého vedoucího o činnosti v terénu a na jaké adrese se bude zdržovat a předpokládanou dobu v terénu
- v případě nutnosti si pracovník zajistí doprovod Městské policie Klimkovice
- v případě, že klient vlastní zvíře, vyzve pracovník klienta o zabezpečení tohoto zvířete
- v případě podezření na výskyt parazitů nebo infekční nemoci dbá pracovník na to, aby ochránil sebe a je povinen používat ochranné pomůcky (rouška, rukavice atd.)

Pracovní úraz na pracovišti nebo v terénu – pracovní úraz na pracovišti nebo v terénu je ošetřen kvalifikovaně proškoleným zaměstnancem, v případě potřeby zaměstnanec vyhledá odbornou zdravotní péči. Pracovní úraz je ohlášen vedoucí odboru a evidován v Knize úrazů, která je uložena u pověřeného pracovníka úřadu.

Zaměstnanci odboru správního jako OSPOD jsou pravidelně proškolení z bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany.

Při řešení rizikové situace dbá zaměstnanec OSPOD vždy zájmů dítěte, které je v ohrožení dle § 6 zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

Příklady nouzové situace: větší počet zaměstnanců se současně ocitl v pracovní neschopnosti, kumulace naléhavých případů v jednu chvíli (nedostatek zaměstnanců), porucha vozidla při cestě za klienty, povodeň v blízkosti pracoviště, výpadek elektrického proudu na pracovišti aj.

## **Standard č. 12 – Dokumentace o výkonu sociálně-právní**

***Kritérium 12a*** *Orgán sociálně-právní ochrany uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení elektronické dokumentace v informačním systému sociálně-právní ochrany dětí o klientech a dalších osobách.*

Obecní úřady vedou jednoduchou evidenci a spisovou dokumentaci dětí, jimž obecní úřad ve své působnosti poskytl pomoc a ochranu (dle prováděcí směrnice MPSV č.j. 2013/26780-21 ze dne 19.9.2013, čl. 34 a 35). Spisová značka ROD je tvořena označením "ROD", které představuje zkratku ze slova "Rodina", doplněným pořadovým číslem zápisu do rejstříku ROD, lomeným druhým dvojčíslem, popřípadě celým čtyřčíslem kalendářního roku, v němž došlo k zápisu do rejstříku. Spisová značka ROD se uvádí na všech písemnostech týkajících se dítěte a jeho rodičů. Skartační lhůta je zákonem stanovena v délce 15 let a začíná běžet od začátku kalendářního roku, který následuje po vyřazení dítěte z evidence obecního úřadu. Vedení elektronické dokumentace je prováděno prostřednictvím e-spis LITE, kterou používá Městský úřad Klimkovice jako evidenci pro veškerou spisovou dokumentaci.

***Kritérium 12b*** *Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.*

Záznamy sociálního pracovníka vykonávajícího agendu SPOD se rozumí veškeré záznamy ze schůzek, šetření a konzultací, které jsou vedeny s rodiči, dítětem, sourozenci a ostatními



rodinnými příslušníky, osobami pečujícími a ostatními (např. učiteli, vedoucími volnočasových aktivit apod.). Každý pracovník je přímo zodpovědný za ochranu všech údajů o klientovi, které shromáždil a zpracoval ve spisové dokumentaci, kterou o něm vede. Spisová dokumentace musí být vedena řádně, přehledně a pravidelně. Záznamy neobsahují cizí slova, složité formulace, odborné termíny či informace, které by bylo nutné následně vyhledávat a doplňovat. Záznamy jsou zapisovány jazykem neutrálním ve vztahu ke klientovi, jsou v nich zachycena reálná zjištění bez subjektivních emočně zabarvených hodnocení. V rámci jednání s klientem je sepsán protokol o jednání, obsah záznamu může klient ovlivnit a doplnit. Na vyžádání může klient obdržet kopii záznamu. Ostatní dokumenty – posudky odborníků, kopie zpráv apod. se neupravují a zůstávají tak, jak byly pracovníku SPOD doručeny. Všechny záznamy a zápisy pořizené pracovníkem SPOD a všechny ostatní záznamy se zakládají do spisu. Klient může nahlédnout do svého spisu a požádat pracovníka o vysvětlení nebo doplnění.

### **Standard č. 13 – Vyřizování a podávání stížností**

***Kritérium 13a*** *Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.*

Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.

Stížnost může být podána těmito způsoby:

- ústně osobně sociálnímu pracovníkovi (zaměstnanec sepíše se stěžovatelem protokol)
- písemně – elektronicky na email: podatelna@mesto-klimkovice.cz
- písemně – poštou na adresu: Městský úřad Klimkovice, Lidická 1, 742 83 Klimkovice (Písemné stížnosti obsahují: jméno a příjmení osoby, která stížnost podává, datum narození a místo trvalého pobytu osoby, popřípadě jinou adresu pro doručování.)
- písemně – anonymně vhozením do poštovní schránky MěÚ Klimkovice, která je umístěna v přízemí budovy MěÚ vedle výtahu

Stížnost je zaevidována do spisové služby a dostává číslo jednací v den podání nebo doručení, nejpozději však následující den. Stížnosti na Městském úřadu Klimkovice řeší vedoucí odboru správního. Stížnost se vyřizuje nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. V případě, že stížnost nelze pro náročnost věci ve stanovené lhůtě vyřídit, oznámí se po předchozím souhlasu tajemníka městského úřadu stěžovateli důvod nedodržení lhůty a délka nové lhůty pro vyřízení.

***Kritérium 13b*** *Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnosti, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.*

Klient je pracovníkem informován ústně o možnosti podat stížnost. Pracovník poučení zaznamenává do záznamu o osobním jednání. Stížnost lze podat písemně, ústně, nebo elektronicky (viz bod 13a). Stížnost je vyřízena ve lhůtě do 60 dnů ode dne jejího doručení, není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti ze strany městského úřadu, může podat žádost o přešetření stížnosti nadřízeným orgánem, tj. Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 117, 702 18 Ostrava.

## **Standard č. 14 – Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty**

***Kritérium 14a*** *Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby jiných fyzických a právních osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.*

Pracovník SPOD při jednání s rodiči, dětmi nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte odkazuje zejména na činnost obecního úřadu obce s rozšířenou působností, tj. Magistrát města Ostravy, který je klíčovým článkem v soustavě OSPOD. Při poskytování poradenství v sociální oblasti a zprostředkovávání kontaktů na sociální služby, Městský úřad Klimkovice spolupracuje s Magistrátem města Ostravy, odborem sociálních věcí a zdravotnictví, oddělení sociální práce a metodiky.

## **Standard č. 15 – Dohoda o výkonu pěstounské péče**

***Kritérium 15a*** *Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče, zejména*

- 1. kdo je oprávněn dohodu uzavřít, změnit nebo zrušit,***
- 2. jaké další náležitosti, vedle těch zákonem stanovených, dohoda obsahuje,***
- 3. jaké přílohy jsou spolu s dohodou předány klientovi. Při uzavírání, změně nebo zrušení dohody orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, postupují tak, aby obsah a účel byl pro osoby z cílové skupiny srozumitelný.***

***Kritérium 15b*** *Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně zpracována pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče.*

Pracovník Městského úřadu Klimkovice uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče neprovádí. Pokud se na něj klient v této věci obrátí, jsou mu poskytnuty informace a základní sociální poradenství, a případ se dále postupuje místně příslušnému OSPOD obce s rozšířenou působností, tj. Magistrátu města Ostravy.

## **Standard č. 16 – Předávání informací v rámci výkonu pěstounské péče**

***Kritérium 16b*** *Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně zpracována vnitřní pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracují, mezi zaměstnanci zařazenými v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.*

***Kritérium 16c*** *Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají pro zaměstnance zařazené v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní*

***ochrany písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálněprávní ochrany u dětí a rodin, se kterými pracují.***

Pracovník Městského úřadu Klimkovice uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče neprovádí. Nemá proto písemně zpracována vnitřní pravidla pro předávání případů dětí a rodin mezi zaměstnanci, ani stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany dětí a rodin.

**Standard č. 17 – Změna situace**

***Kritérium 17a Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně stanovena pravidla a postupy práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině.***

Pracovník Městského úřadu Klimkovice uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče neprovádí. Nemá proto písemně stanovena pravidla a postupy práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině.

Pracovník při jednání s rodiči, dětmi nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte odkazuje zejména na činnost obecního úřadu obce s rozšířenou působností, tj. Magistrát města Ostravy, který je klíčovým článkem v soustavě OSPOD.

V Klimkovicích dne 1. 7. 2022