

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ- PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

OSPOD MěÚ Blansko

1. Místní a časová dostupnost
2. Prostředí a podmínky
3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí
5. Přijímání a zaškolování
7. Prevence
8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu
9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte
11. Rizikové a nouzové situace
12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí
13. Vyřizování a podávání stížností

STANDARD Č. 1 MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST

1a Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.

Sociálně-právní ochrana dětí (dále jen „SPOD“) se zaměřuje zejména na ochranu práva dítěte, na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění. Měla by působit k obnovení narušených funkcí rodiny a zabezpečit náhradní rodinné prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině. Výkon SPOD vychází především ze zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o SPOD“), zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a dalších právních předpisů, které jsou uvedeny na webových stránkách města Blansko.

SPOD je poskytována v souladu s právními předpisy a v potřebném rozsahu.

Hlavní náplň činnosti oddělení sociálně právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“):

- **Pracovníci v rámci sociálně-právní ochrany a zájmů nezletilých dětí poskytují poradenství a pomoc rodinám s nezletilými dětmi**, zvláštní pomoc je věnována osamělým matkám, těhotným ženám ve složité životní situaci a občanům nacházejícím se v hmotné nouzi.
- **Provádění prošetření prostředí, ve kterém se dítě nachází (rodina, škola, aj.)**, a to za účelem zjištění, zda je o něj dobře pečováno.
- Sociální pracovníci **vyhledávají děti, jejichž rodiče nebo jiné osoby zodpovědné za jejich výchovu, neplní své povinnosti** uložené zákonem, případně výchovu dětí ohrožují nebo narušují a s těmito osobami pracují, působí tak, aby došlo k odstranění příčin i důsledků takového chování dospělých osob.
- U dětí, které jsou umístěny **v ústavním zařízení**, prověřují prostředí a podmínky v rodinách, **snáží se motivovat rodiče k tomu, aby zlepšili své podmínky** tak, aby nařízená ústavní výchova dětí mohla být soudem zrušena a děti se mohly vrátit do původního prostředí rodiny.
- **Sledování vývoje dětí, které byly svěřeny do péče jiné pečující osoby** a povinnost vykonávat pravidelné návštěvy nejen v rodině, ale i v jiném prostředí, kde se dítě zdržuje.
- Pracovníci OSPOD **spolupracují s Policií České republiky (dále jen „Policie ČR“) a orgány činnými v trestním řízení.**
- V rámci zabezpečování ochrany práv nezletilých pracovníci OSPOD spolupracují s dalšími orgány a organizacemi – ať už státními nebo nestátními. Jedná se zejména o kontakty např. s obecními úřady, městskými úřady, školami, školskými zařízeními (Pedagogicko-psychologickou poradnou, výchovnými zařízeními – diagnostické ústavy, dětské domovy, výchovné ústavy apod.), ošetřujícími lékaři, poradci pro rodinu a mezilidské vztahy, domovy pro matky s dětmi, atd., a to jak v blanenském regionu, tak v ostatních regionech celé České republiky.
- Kurátoři pro děti a mládež provádějí komplexní **sociálně právní poradenství a přímou sociální práci** v problémových rodinách a s problémovými skupinami nebo jedinci.

- Ve své činnosti se kurátoři zaměřují také na **sledování vývoje dětí a mladistvých s poruchami chování, kteří se dopustili trestného činu**, přestupkového jednání a těmto rodinám poskytují pomoc formou poradenství.
- V oblasti sociálně patologických jevů u dětí a mládeže analyzují ve svěřeném územním obvodu situaci, podílí se na organizování a realizaci preventivních opatření směřujících proti kriminalitě mládeže, alkoholismu a drogové závislosti.
- Sociální pracovníci pro náhradní rodinnou péči poskytují poradenství ve věcech osvojení, pěstounské či poručnické péče a pěstounské péče na přechodnou dobu.
- Přijímají žádosti zájemců o náhradní rodinnou péči.
- Sepisují dohody o výkonu pěstounské péče

Podrobný popis činností OSPOD je uveden na webových stránkách města Blansko: <https://www.blansko.cz/mestsky-urad/odbor-socialnich-veci/socialne-pravni-ochrana-deti#obsah>

SPOD je poskytována všem klientům, kteří se nacházejí ve správním obvodu obce s rozšířenou působností Blansko (dále jen „ORP Blansko“) ve stejném rozsahu bez ohledu na vzdálenost místa bydliště klienta od pracoviště OSPOD či jiných odlišností (jazyková, sociokulturní či jiná bariéra apod.) tak, aby nedošlo k časové prodlevě. Ve správním obvodu ORP Blansko se nachází celkem 43 obcí.

Správní obvod ORP Blansko je rozdělen do územních obvodů podle obcí, ve kterých příslušný sociální pracovník vykonává SPOD. Město Blansko je s ohledem na svoji velkou rozlohu, počet obyvatel a četnost úkonů rozděleno podle ulic mezi více sociálních pracovníků. Obvody jednotlivých sociálních pracovníků a jejich kontakty (viz příloha č. 1.1) jsou k dispozici na webových stránkách města Blansko, na dveřích kanceláří konkrétních zaměstnanců, na nástěnce odboru sociálních věcí a na informačních letáčích OSPOD MěÚ Blansko.

Pracoviště OSPOD se nachází v budově Městského úřadu Blansko (dále jen „MěÚ Blansko“), na adrese náměstí Republiky 1, 678 01 Blansko. Kanceláře všech sociálních pracovníků jsou umístěny v prvním patře budovy. Budova má bezbariérový přístup. S ohledem na to, že Blansko je okresním městem, je zde velmi dobrá autobusová i vlaková dostupnost z obcí správního obvodu ORP Blansko. Klienti mají možnost dopravit se téměř až k úřadu, neboť se v jeho blízkosti nachází zastávky městské hromadné dopravy. Pro klienty, kteří přijedou osobním automobilem, je v blízkosti MěÚ Blansko k dispozici placené i neplacené parkoviště.

Provozní doba budovy MěÚ Blansko, nám. Republiky 1 je popsána ve Směrnici MěÚ Blansko č. 4/2016 – Provozní řád budov Městského úřadu Blansko a parkování u těchto budov.

Pro klienty je budova otevřena:

Pondělí, středa	8:00 – 17:00 hodin
Úterý, čtvrtek	8:00 – 14:00 hodin
Pátek	8:00 – 13:00 hodin

1b Doba výkonu sociálně-právní ochrany je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálně-právní ochrana poskytována nebo na něž se zaměřuje, zejména děti (dále jen "cílová skupina"). Osobní výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn každý pracovní den; mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.

Výkon SPOD je přizpůsoben potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu SPO poskytována nebo na něž se zaměřuje. Cílovou skupinou jsou zejména děti, potažmo jejich rodiny, a žadatelé o náhradní rodinnou péči.

Osobní výkon SPOD je zajištěn každý pracovní den; v době mimopracovní a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.

Informace o pracovní době je vyvěšena u vstupu na MěÚ Blansko a na internetových stránkách města Blansko.

Klienti se mohou obrátit na zaměstnance OSPOD MěÚ Blansko osobně, telefonicky, případně e-mailem. Složitější situace konkrétního dítěte, kde se již pracuje s citlivými údaji, jsou řešeny pouze při osobním jednání.

Obecné poradenství je možné poskytnout komukoliv, informace o určitém dítěti a rodině je možné řešit pouze se zákonným zástupcem dítěte, popřípadě osobou, která má dítě svěřené do své péče.

Jednání klienta se zaměstnancem OSPOD na pracovišti je možné kterýkoliv den v pevné pracovní době, nerozlišujeme úřední a neúřední dny. Je vhodné, aby se klient předem se sociálním pracovníkem domluvil na přesném termínu návštěvy.

V úřední i neúřední dny je na pracovišti OSPOD vždy přítomen minimálně jeden pracovník dané agendy nebo je zajištěn jeho odpovídající zástup. Zastupitelnost jednotlivých zaměstnanců je

určena v rámci jednotlivých agend. V písemném popisu pracovního místa má každý zaměstnanec určeno, koho zastupuje a kým je zastupován. Popis pracovního místa je zpracován ve trojím vyhotovení, z nichž jedno obdrží zaměstnanec, druhé vedoucí odboru sociálních věcí (dále jen „odbor SOC“) a třetí oddělení právní a personální odboru kanceláře tajemníka. Vedoucí oddělení a jeho zástupce jsou schopni zastoupit všechny agendy. V případě nepřítomnosti jednotlivých zaměstnanců (práce v terénu, řádná dovolená, pracovní neschopnost, účast na školení, apod.) na pracovišti je vyvěšen na dveřích jejich kanceláří odkaz na jejich zástup. Telefonní hovory jsou přesměrovány na zastupujícího zaměstnance (v případě dlouhodobé absence také e-mail).

Pracovní pohotovost

Pracovní pohotovost je zajišťována v souladu s příslušnými ustanoveními zákoníku práce, zákona o SPOD a zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů.

Pracovní pohotovost je určena pro naléhavé případy, kdy je nutné zabezpečit součinnost zaměstnanců OSPOD Blansko s policií a soudy, v rámci SPOD mimo pracovní dobu. Jedná se především o případy, kdy se ocitne dítě ve stavu nedostatku řádné péče anebo je-li život dítěte, jeho normální vývoj nebo jeho jiný důležitý zájem vážně ohrožen nebo narušen.

Telefonní číslo na pohotovostní mobilní telefon má pouze Policie ČR, Městská policie Blansko a Okresní soud v Blansku. V případě, že se klient domnívá, že je jeho situace tak naléhavá, že nesnese odkladu do nejbližšího pracovního dne, může kontaktovat Policii ČR nebo Městskou policii Blansko. Zaměstnanec policie kontaktuje sociálního pracovníka OSPOD, který zajišťuje v uvedené dobu pracovní pohotovost. Na základě oznámení o naléhavé situaci ve vztahu k nezletilému dítěti v době pracovní pohotovosti musí zaměstnanec zvážit závažnost dané situace a poté rozhodnout, zda je možné věc vyřídit telefonicky, následující pracovní den, nebo je třeba okamžitého zásahu.

STANDARD Č. 2 PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

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

Prostředí a vybavení na oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“) Městského úřadu Blansko (dále jen „MěÚ Blansko“), zejména bezbariérovost, možnost soukromí a sociální zařízení, odpovídá kapacitě, charakteru a potřebám klientů. Všichni klienti, především pak matky s dětmi v kočárku a osoby na invalidním vozíku, mohou využít výtah, který je propojen se všemi patry budovy. Šířka dveří ve všech kancelářích umožňuje vjezd i výjezd s kočárkem a invalidním vozíkem. Všechny prostory jsou čisté, upravené, úklid všech kanceláří a společných prostor je prováděn pravidelně.

OSPOD MěÚ Blansko je umístěno v prvním patře budovy na náměstí Republiky 1, Blansko. Všechny kanceláře, které OSPOD užívá, se nacházejí na jedné chodbě (viz příloha č. 2.1). Na dveřích jednotlivých kanceláří jsou uvedena jména zaměstnanců, jejich agendy a obvody, ve kterých vykonávají sociálně-právní ochranu dětí (dále jen „SPOD“).

Klienti, kteří navštíví OSPOD, mohou v případě, kdy musí čekat na jednání, využít vestibul ve vstupní hale v 1. patře, kde jsou sedačky a stůl s informačními letáky. Před každou kanceláří jsou v hlavní chodbě umístěny pohodlné židle. Další variantou je využití Family pointu, který se nachází v přízemí budovy MěÚ Blansko na náměstí Republiky 1, Blansko.

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.

Orgán sociálně-právní ochrany MěÚ Blansko má k dispozici vhodné materiální vybavení pro práci s cílovou skupinou, zejména s dětmi.

Každá kancelář na OSPOD je vybavena pastelkami, omalovánkami, skládačkami, stavebnicemi, knížkami pro děti, kostkami apod. pro děti proto, aby bylo prostředí pro děti bezpečné, přívětivé a příjemné.

V budově MěÚ Blansko, nám. Republiky 1 se v přízemí nachází Family point, který je určen pro potřeby a využití rodičů s malými dětmi. V této části se nachází přebalovací pult, mikrovlnná trouba, židle a stůl pro kojící matky, dětské židličky a stolečky pro děti, hračky, pastelky, omalovánky a houpadlo. Mimo to je zde také drátěný program na letáky, které jsou zaměřeny na rodinu a dítě a jsou pravidelně doplňovány. Family point je viditelně označen na vchodových dveřích do budovy, na chodbě i přímo na místě.

V přízemí budovy MěÚ Blansko nám. Republiky 1 ve vestibulu v blízkosti vchodu do budovy jsou stoly se židlemi a nápojový automat, které jsou přístupné široké veřejnosti po celou dobu provozní doby budovy.

WC pro veřejnost je k dispozici v přízemí budovy MěÚ Blansko, nám. Republiky 1. Zaměstnanci OSPOD svým klientům umožňují v akutním případě využít WC pro zaměstnance na jejich chodbě v prvním patře.

STANDARD Č. 3 INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

3a Orgán sociálně-právní ochrany zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.

Město Blansko pro informování veřejnosti zveřejňuje informace dle § 5 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů na místě, které je všeobecně přístupné (Směrnice č. 2/2013), a to v budově radnice vedle podatelny, nám. Svobody 32/3, ve

vstupní hale budovy Městského úřadu Blansko (dále jen „MěÚ Blansko“), nám. Republiky 1 a dále pak na webových stránkách města (www.blansko.cz).

Veřejnost může podat žádost o poskytnutí informací, kterou přijímají zaměstnanci všech odborů MěÚ Blansko ústně i písemně. Zaměstnanci neposkytnou informace, na které se vztahuje zvláštní úprava. Postup poskytování informací je podrobně upraven ve Směrnici č. 2/2017 – Poskytování informací dle zákona č. 106/1999 Sb.

Oddělení sociálně právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“) MěÚ Blansko zveřejňuje způsobem umožňujícím dálkový přístup a také jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy při poskytování sociálně-právní ochrany dětí. Jedná se především o osobní, telefonické a písemné předávání informací. Informace jsou přístupné také v tištěné a elektronické podobě zveřejněné na internetu.

Na **webových stránkách města Blansko** v části Městský úřad, na stránce odboru sociálních věcí (dále jen „odbor SOC“) je v podkapitole oddělení sociálně právní ochrany dětí podrobně popsána organizační struktura OSPOD, schéma pracoviště OSPOD, pracovní doba, popis a pracovní náplň jednotlivých agend OSPOD (terénní sociální pracovníce, kurátor pro děti a mládež, pracovníce pro náhradní rodinnou péči), kontakty a obvody jednotlivých zaměstnanců, související právní předpisy a informace o standardech kvality pro sociálně-právní ochranu dětí. Webové stránky jsou průběžně aktualizovány.

Aktuální informace z odboru SOC, tj. i z OSPOD, jsou zveřejňovány na tiskových konferencích pořádaných v pravidelných intervalech Městem Blansko a ve Zpravodaji města Blanska.

Informace související s výkonem sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „SPOD“) lze nalézt také na **webových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí ČR** (dále jen „MPSV ČR“) na www.mpsv.cz.

Základní informace o struktuře OSPOD, náplni činnosti, kontakty na jednotlivé zaměstnance, a některé materiály vyhotovené na OSPOD jsou vyvěšeny na **nástěnce**, která je umístěna ve vestibulu v 1. patře před vstupem do chodby, kde sídlí OSPOD.

Kontaktní údaje na vedoucí OSPOD MěÚ Blansko jsou uveřejněny také v informačních letáčích Komunitního plánování sociálních služeb v Blansku.

Další formou poskytnutí informací je **e-mailová komunikace**. E-mailem podáváme obecné informace a klienta odkazujeme k osobnímu jednání.

Klienti se mohou obrátit na zaměstnance OSPOD MěÚ Blansko s dotazy o poskytnutí informací také **telefonicky**. Telefonicky lze vyřídit dotazy pouze v případech, kdy klient požaduje jen základní informace. Tímto způsobem není možné řešit situaci konkrétního dítěte, neboť se již jedná s citlivými údaji.

Nejvhodnějším způsobem získání informací o poskytování SPOD je **osobní kontakt** na pracovišti v době pevné pracovní doby. Každý ze zaměstnanců OSPOD je schopen sdělit klientovi základní údaje.

Informace o činnosti OSPOD MěÚ Blansko jsou za každý kalendářní rok zpracovávány pro účely statistiky MěÚ Blansko, Krajského úřadu Jihomoravského kraje a MPSV ČR. MPSV ČR tyto údaje shromažďuje a zpracovává do statistické ročenky.

3b Orgán sociálně-právní ochrany má zpracovány informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany, a to ve formě srozumitelné cílové skupině.

OSPOD MěÚ Blansko má zpracované informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany ve formě srozumitelné cílové skupině. Informace jsou veřejně dostupné, jsou volně k dispozici nejen cílové skupině, ale také jejich rodinným příslušníkům, osobám blízkým a široké veřejnosti.

Webové stránky města Blansko jsou neomezeně přístupné široké veřejnosti. V Blansku lze využít volného bezplatného připojení na internet přes wifi v obou budovách MěÚ Blansko, na náměstí Republiky i náměstí Svobody. Omezeně lze bezplatně využít přístup k internetu v Městské knihovně Blansko na ulici Rožmitálova 4, za poplatek pak v Informačním centru Blansko na ulici Rožmitálova 4.

Zpravodaj města Blanska, ve kterém jsou zveřejňovány aktuální informace z činnosti odboru sociálních věcí, je bezplatně distribuován do všech domácností v Blansku a jeho městských částí a je taktéž k dispozici na webových stránkách <http://www.blansko.cz>.

Informační letáky jsou distribuovány mezi cílovou skupinu na odboru SOC, jsou k dispozici ve všech kancelářích OSPOD, ve vestibulu v budově na náměstí Republiky 1, na nástěnce, Family pointu. Informační brožury jsou předávány dalším organizacím, které spolupůsobí při sociálně-právní ochraně dětí (dětské lékaři, školy a školská zařízení, Úřad práce, neziskové organizace, obecní úřady, pověřené osoby, ...).

Při jednání s **osobami se specifickými potřebami** se postupuje individuálně dle potřeb konkrétního klienta.

Cizinci si většinou k jednání na OSPOD MěÚ Blansko zajistí tlumočnicka, který jim při jednání asistuje a tlumočí. S ohledem na potřeby cizích státních příslušníků, kteří se aktuálně ve městě Blansko nacházejí, využíváme tlumočnických služeb nebo vlastních znalostí daného jazyka.

S osobami handicapovanými (zrakové, sluchové či jiné znevýhodnění) je jednáno v přítomnosti jejich průvodce, tlumočnicka či jiným vhodným způsobem (znaková řeč, písemná nebo čtená forma komunikace) apod.

STANDARD Č. 5 PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ

5a Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách a disponuje zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany.

Všichni zaměstnanci oddělení sociálně právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“) Městského úřadu Blansko (dále jen „MěÚ Blansko“) splňují kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a složili zkoušku zvláštní odborné způsobilosti (dále jen „ZOZ“), byla jim uznána rovnocennost vzdělání nebo zkoušku složí v termínu stanoveném zákonem.

Předpokladem pro výkon sociálního pracovníka je:

- plná svéprávnost,
- bezúhonnost, kterou zaměstnanec prokazuje výpisem z evidence Rejstříku trestů, který nesmí být starší 3 měsíců,
- zdravotní způsobilost (potvrzení od praktického lékaře),
- odborná způsobilost.

Odbornou způsobilostí k výkonu sociálního pracovníka je:

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním akreditovaného vzdělávacího programu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v akreditovaném bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku,
- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a)a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),
- d) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a)a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1998.

5e Orgán sociálně-právní ochrany dětí určuje, zda umožní studentům a jiným fyzickým osobám stát se stážisty nebo dobrovolníky na svém pracovišti. Orgán sociálně-právní ochrany umožňuje studentům nebo jiným fyzickým osobám působit jako stážisté nebo dobrovolníci, a to na základě smlouvy a po náležitém proškolení.

Na OSPOD MěÚ Blansko jsou přijímáni studenti vyšších odborných škol a vysokých škol se zaměřením sociálního a pedagogického směru na odborné praxe v rámci jejich studia. Je možné přijmout na stáž také pracovníky z jiných zařízení v rámci jejich vzdělávání.

Odborná praxe a stáž na pracovišti nemá za účel zajišťovat studentům jejich pozdější uplatnění v zaměstnání, ale umožnit jejich rozvoj získáváním praktických zkušeností a dovedností.

Dobrovolníci nejsou na OSPOD MěÚ Blansko přijímáni.

Postup zajištění praxe / odborné stáže na pracovišti OSPOD

Zájemce o praxi/stáž musí kontaktovat vedoucí OSPOD a zjistit, zda je možné, aby vykonal praxi/stáž na pracovišti OSPOD MěÚ Blansko. Pokud vedoucí OSPOD vyhodnotí, že v daném období není na OSPOD jiný student/stážista, jeho přítomnost na pracovišti nebude zátěží pro zaměstnance OSPOD a má časovou a personální kapacitu, aby se mohl studentovi/stážistovi náležitě věnovat, odsouhlasí konkrétní termín konání praxe/stáže a tento dá na vědomí tajemníkovi MěÚ Blansko. Vedoucí OSPOD seznámí zájemce s podmínkami, za kterých může praxi/stáž realizovat (časová dotace, pracovní doba, pracovní náplň).

Po domluvě týmu OSPOD MěÚ Blansko jsou studenti/stážisté přijímáni pouze na krátkodobé praxe v trvání nejdéle 14 dní. Odborná praxe/stáž na MěÚ Blansko je poskytována bezplatně.

V dostatečném časovém předstihu před zahájením praxe/stáže předloží student/stážista na MěÚ Blansko smlouvu školy/zaměstnavatele o vykonání praxe/stáže. Tato smlouva musí být jako první podepsána školou/zaměstnavatelem. Smlouvu následně podepisuje tajemník MěÚ Blansko. Ve smlouvě musí být uveden rozsah spolupráce, časová dotace, přesné datum započetí a ukončení praxe/stáže, jméno konzultanta – zaměstnance OSPOD MěÚ Blansko - odpovědného za výkon praxe. Originál smlouvy je založen na odboru kanceláře tajemníka, kopie smlouvy a další písemnosti jsou založeny u vedoucí OSPOD.

STANDARD Č. 7 PREVENCE

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

Orgán sociálně právní ochrany dětí (dále jen „orgán SPOD“) Městského úřadu Blansko (dále jen „MěÚ Blansko“) aktivně vyhledává a monitoruje děti vyžadující pomoc v průběhu svých

pracovních činností v rámci práce v terénu i na pracovišti. Všichni zaměstnanci oddělení sociálně právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“) v rámci sociálního šetření aktivně sledují přítomnost a chování dětí a jejich okolí v přirozeném prostředí.

Prevence předpokládá spolupráci řady struktur, institucí a složek. Vedle obecně známých prvků systému, jakými jsou rodina, škola a školská zařízení, jsou velice důležité různé zájmové organizace, občanská sdružení, místní samosprávy, zdravotnická zařízení, kulturní střediska, různé podnikatelské subjekty a podobně.

Úzká multidisciplinární spolupráce OSPOD MěÚ Blansko s fyzickými osobami, právníckými osobami, pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, Policií České republiky (dále jen „Policie ČR“), Probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb a dalšími subjekty umožňuje zaměstnancům OSPOD monitorovat oblasti vyššího výskytu ohrožených dětí. Cílem této spolupráce je předcházení nežádoucím jevům v oblastech souvisejících se sociálně-právní ochranou dětí.

Každé oznámení od právníckých osob, konkrétních nebo anonymních osob zaměstnanci OSPOD důkladně prošetří a zvolí vhodný postup pomoci dítěti či celé rodině, který respektuje potřeby rodiny a místní specifika.

OSPOD MěÚ Blansko je stálým členem pracovní skupiny Mládež a rodina v krizi, pravidelně se účastní všech schůzek. Pracovní skupina byla vytvořena v rámci Komunitního plánování sociálních služeb v ORP Blansko v roce 2013 (k dispozici na www.kpss-blansko.cz).

Komunitní plán pro cílovou skupinu Mládež a rodina v krizi se zaměřuje především na podporu aktivit a služeb pro rodiny s dětmi, mezioborovou spolupráci, pomoc rodinám s narušenými rodinnými kompetencemi, rodinám v krizi a obětem domácího násilí, podporu preventivních a volnočasových aktivit.

V rámci Akčního plánu pro-rodinných aktivit v rámci Koncepce rodinné politiky Jihomoravského kraje se město Blansko zapojuje do zpracování Koncepce pro-rodinné politiky města.

OSPOD MěÚ Blansko zajišťuje následující preventivní aktivity:

- spolupráce se zástupci škol a školských zařízení, Policií ČR, Probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, dětskými domovy, dětskými diagnostickými ústavami, výchovnými ústavami pro mládež, nízkoprahovými zařízeními, Diecézní charitou, domem dětí a mládeže, mateřskými centry...,
- činnost Komise pro sociálně právní ochranu dětí,
- pořádání případových a rodinných konferencí,
- jednání pracovních skupin odborné spolupráce,
- přednášky a besedy ve školách,
- přednášky a besedy pro učitele základních škol ve správním obvodu obce s rozšířenou působností Blansko (dále jen „ORP Blansko“),
- poskytuje nebo zprostředkovává poradenství při výchově a vzdělávání dítěte, uplatňování nároku dítěte na výživné, vymáhání plnění vyživovací povinnosti k dítěti,
- v rámci poradenské činnosti pořádá přednášky a kurzy související s náhradní rodinnou péčí,
- účast na jednání Komise prevence kriminality při MěÚ Blansko,

- účast na akcích pořádaných Krajským úřadem Jihomoravského kraje zaměřených na prevenci kriminality,
- spolupráce při zajištění pobytu dětí na prázdninových táborech a příměstských táborech ve spolupráci s Krajským úřadem Jihomoravského kraje,
- spolupráce (účast) s pracovní skupinou Komunitního plánování sociálních služeb – Mládež a rodina v krizi,
- spolupráce s koordinátorem rodinné politiky na MěÚ Blansko,
- spolupráce s organizacemi, monitoring a poradenství pro cizince na území ORP Blansko,
- informuje veřejnost prostřednictvím webových stránek města Blansko www.blansko.cz.

7b Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami 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 služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami 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.

OSPOD MěÚ Blansko v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami, orgány veřejné moci, zejména s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, Policií ČR, Probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb a dalšími subjekty zúčastněnými na péči o ohrožené děti.

V návaznosti na zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o SPOD“) byla zřízena **Komise pro sociálně-právní ochranu dětí** při MěÚ Blansko. Členy jsou vedoucí OSPOD, terénní sociální pracovníce jako tajemník komise, praktický dětský lékař, psycholog, pedagog, policejní komisař a pracovník Probační a mediační služby. Členové Komise se setkávají v pravidelných intervalech (zpravidla 1x za 3 měsíce, mimo letní prázdniny). Komise posuzuje jednotlivé případy provádění výkonu SPOD, vydává k nim stanoviska a koordinuje výkon SPOD na území správního obvodu ORP Blansko.

Vedoucí OSPOD MěÚ Blansko pravidelně svolává **pracovní poradou, jíž se účastní všichni přítomní zaměstnanci OSPOD**. Na těchto pracovních poradách jsou projednávány aktuální informace týkající se chodu MěÚ a novinky v oblasti SPOD.

Vedoucí OSPOD a kurátoři pro děti a mládež pořádají **přednášky a besedy** ve školách. Na jednáních pořádaných odborem školství, kultury, mládeže a tělovýchovy MěÚ Blansko je ze strany OSPOD MěÚ Blansko přítomným pedagogickým pracovníkům nabízena možnost uskutečnění přednášky, sděleny aktuální informace v oblasti výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Jednotlivé školy se mohou na OSPOD v případě zájmu obrátit. Přednášky jsou zaměřeny na zvolené téma z oblasti SPOD (např. činnost OSPOD, kriminalita mládeže, šikana, syndrom

CAN (syndrom týraného a zneužívaného dítěte), záškoláctví, závislosti, gamblerství, náhradní rodinná péče).

Město Blansko pořádá pravidelné zasedání **Komise prevence kriminality** zaměřené na preventivní činnosti v rámci ORP Blansko, možnosti poskytnutí dotací z rozpočtu Jihomoravského kraje na projekty zaměřené na prevenci kriminality a jejich doporučení, diskuze k aktuální bezpečnostní situaci v Blansku, statistiky Policie ČR, koncepci prevence kriminality, ochranu veřejného pořádku, majetkové přestupky, problematiku osob bez domova na území města Blansko. Členem Komise je mimo jiné jeden zaměstnanec odboru sociálních věcí (dále jen „odbor SOC“).

Krajský úřad Jihomoravského kraje pořádá akce zaměřené na **prevenci kriminality**. MěÚ Blansko spolupracuje při tvorbě koncepčních materiálů, poskytování údajů sociálně demografické charakteristiky a databáze zainteresovaných institucí pro stanovení priorit, hlavních a specifických cílů v oblasti prevence kriminality. Dále konzultuje zpracování vlastního projektu v oblasti sociální prevence a spolupracuje při formování strategie protidrogové politiky na místní úrovni.

Pro děti z rodin, které se ocitly zejména z důvodu ztráty zaměstnání v nepříznivé sociální situaci, organizuje **Krajský úřad Jihomoravského kraje prázdninové a příměstské tábory** jako jednu z pro-rodinných aktivit Jihomoravského kraje. Tyto jsou plně hrazeny z prostředků Jihomoravského kraje. Zaměstnanci OSPOD MěÚ Blansko se každoročně podílí na vytipování a zkontaktování vhodných rodin z ORP Blansko.

Vedoucí OSPOD MěÚ Blansko je stálou členkou **pracovní skupiny Komunitního plánování sociálních služeb Blansko Mládež a rodina v krizi**. Jednání multidisciplinárního týmu jsou zaměřena především na koncepci rodinné politiky, na síť služeb sociální prevence, provoz a kapacitu azylových domů v okrese, spolupráci s Krajským úřadem Jihomoravského kraje, koncepci sportu a zájmové činnosti, vzdělávání, mezioborovou spolupráci a podporu preventivních a volnočasových aktivit.

OSPOD MěÚ Blansko dále spolupracuje s organizacemi, monitoruje a poskytuje poradenství pro cizince na území ORP Blansko. Spolupracuje na projektech vzdělávání a integrace cizinců, se školami, poskytuje poradenství v oblasti sociálně právní a účastní se akcí **multikulturního zaměření**.

Stručný popis poskytování SPOD je zpracován v **informačním letáku** pro rodiče i pro děti, které byly vyhotoveny v rámci realizace projektu „Zkvalitnění podmínek pro systematickou sociální práci naplněním standardů kvality OSPOD Blansko“ reg. č. CZ.1.04/3.1.03/C2.00029, financovaného z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu České republiky. Letáky jsou k dispozici na OSPOD MěÚ Blansko, na jednotlivých obecních úřadech obcí ve správním obvodu ORP Blansko, ve školách a školských zařízeních, v ordinacích lékařů v ORP Blansko a na dalších místech, kde jsou k dispozici všem občanům.

Přehled sociálních služeb v ORP Blansko, které mohou klienti OSPOD využívat je uveden v Adresáři sociálních služeb v Jihomoravském kraji, který je k dispozici např. na <https://socialnisluzby.kr-jihomoravsky.cz/>

STANDARD Č. 8

PŘIJETÍ OZNÁMENÍ, POSOUZENÍ NALÉHAVOSTI A PŘIDĚLENÍ PŘÍPADU

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

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o SPOD“) upravuje oznamovací povinnost ve vztahu k subjektům, které se mohou při své činnosti setkat s ohroženým dítětem.

Oznámením se rozumí přijetí informace o možném ohrožení dítěte.

Ohrožené dítě je takové, u něhož se prostředí nebo podmínky jeho života natolik odchýlily od normy, že mohou bezprostředně poškozovat jeho vývoj a začlenění do společnosti. Dítě je třeba respektovat jako individualitu a jeho situaci chápat jako vývojovou etapu, kterou právě prochází. Příčiny ohrožení dítěte lze rozdělit na vnitřní (spočívající především v dítěti - jeho odlišnost vzhledová, etnická, chronická nemoc, vrozená vada či jiné poškození, chování dítěte) či vnější (spočívající v prostředí, kde dítě žije - rodinné zázemí, společenské postavení rodiny a její sociální začlenění do společnosti, vztahy v rodině, osobnost rodičů ...).

Školy, školská zařízení a zdravotnická zařízení jsou povinny oznámit orgánům sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „orgán SPOD“) skutečnosti, které nasvědčují tomu, že mají ve svém okolí ohrožené děti, a to bez zbytečného odkladu. Dále pak každý, kdo přijde do kontaktu s dětmi, má právo obrátit se na orgán SPOD a upozornit na negativní jednání osob vůči nezletilým dětem, porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské odpovědnosti, nebo na skutečnosti, že na dětech byl spáchán trestný čin. Každý je taktéž oprávněn upozornit rodiče na závadné chování jejich dítěte.

Dítě má právo požádat orgán SPOD a další subjekty, kterým přísluší ochrana práv dítěte, o pomoc při ochraně svého života a dalších svých práv. Tyto subjekty jsou povinny poskytnout dítěti odpovídající pomoc. Dítě má právo požádat o pomoc i bez vědomí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu.

Zaměstnanci oddělení sociálně právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“) Městského úřadu Blansko (dále jen „MěÚ Blansko“) jsou povinni dodržovat jednotný postup při přijetí oznámení případu a jeho evidenci. Jsou povinni reagovat na každé oznámení, tj. při osobním kontaktu s klientem na pracovišti nebo v terénu, telefonické či písemné sdělení, včetně anonymních podání. Nedílnou součástí reakce na problémové situace klientů je i řešení poznatků zjištěných při depistážní činnosti v terénu.

Postup při přijímání oznámení případu je jednotný bez ohledu na oznamovatele, tj. nezávisí na tom, zda podání učinil konkrétní klient či instituce (orgány veřejné moci, školská a zdravotnická zařízení, městská policie, Policie České republiky (dále jen „Policie ČR“), nestátní organizace aj.).

Zaměstnanec OSPOD MěÚ Blansko oznamovatele informuje o tom, že jeho podnět bude náležitě prošetřen a dál s ním bude pracováno dle pravomocí OSPOD.

Při komunikaci s klienty v rámci prošetření oznámení jsou tito vždy ze strany OSPOD informováni o důvodech navázání kontaktu.

Pokud ten, kdo učinil oznámení, požádá o zpětnou vazbu, OSPOD MěÚ Blansko ho informuje ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy oznámení obdržel, zda na základě skutečností uvedených v oznámení shledal či neshledal, že jde o dítě uvedené v § 6 zákona o SPOD.

Zákonný zástupce dítěte má možnost v rámci nahlédnutí do spisu vedeného na OSPOD MěÚ Blansko zjistit, jak bylo s podáním naloženo.

Všichni zaměstnanci jsou povinni v době pevné pracovní doby každé oznámení přijmout nezávisle na tom, zda daný případ je v jeho kompetenci, patří do jeho agendy či územního obvodu. V případě, že je příslušný koordinátor případu na pracovišti, nasměruje příjemce klienta ke konkrétnímu koordinátorovi nebo jeho zástupci.

Při každém oznámení je třeba vyhodnotit, zda se jedná o minimální, střední nebo závažné riziko ohrožení dítěte, nebo zda došlo k přímému akutnímu ohrožení dítěte. Od stupně ohrožení se odvíjí následný postup řešení situace.

Zaměstnanci OSPOD MěÚ Blansko postupují jednotně při přijetí oznámení a vyhodnocení míry ohrožení dítěte dle **Postupů a pravidel pro přijetí oznámení případů na oddělení sociálně-právní ochrany dětí Městského úřadu Blansko**.

ZPŮSOB PŘIJETÍ OZNÁMENÍ PŘÍPADU

Každý má právo učinit oznámení na OSPOD MěÚ Blansko tzn. nejen dítě samotné a jeho rodiče, ale i osoby blízké či cizí. Oznamovatel se může kontaktovat na příslušného koordinátora případu, v případě jeho nepřítomnosti je zajištěn odpovídající zástup.

Oznamovatel může učinit:

- telefonické oznámení
- osobní oznámení - na pracovišti nebo v terénu
- písemné oznámení - poštou, datovou schránkou nebo e-mailem
- anonymní oznámení

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

Každá rodina má svého klíčového sociálního pracovníka (koordinátora případu). Je garantem využití všech dostupných možností k tomu, aby dítě mohlo vyrůstat v přirozeném prostředí. U pracovníků SPOD se předpokládá detailní znalost právní úpravy i detailní osvojení si metodiky sociální práce a především komunikace s klientem.

Koordinátor případu je zaměstnanec OSPOD MěÚ Blansko, který má daný případ přidělen, řídí a zodpovídá za průběh poskytování sociálně-právní ochrany. Koordinátor případu vykonává přímou sociální práci s klientem, poskytuje klientovi potřebné poradenství a pomoc, činí intervence, vede spisovou dokumentaci, vyhodnocuje situaci dítěte a jeho rodiny,

zpracovává individuální plán ochrany dítěte, spolupracuje s ostatními odborníky a službami a vykonává další činnosti potřebné k výkonu SPOD.

Případy jsou koordinátorovi přidělovány vedoucí OSPOD MěÚ Blansko podle agendy a územního obvodu, ve kterém vykonává SPOD. Koordinátor případu je vždy pouze jeden. V případě jeho nepřítomnosti (např. z důvodu pracovní neschopnosti, dovolené, práce v terénu aj.) je zajištěn odpovídající zástup jiným zaměstnancem OSPOD vykonávajícím stejnou agendu. Informace o tom, který zaměstnanec zastupuje, je uvedena na dveřích kanceláře. Telefonní hovory jsou přeměrovány na zastupujícího zaměstnance (v případě dlouhodobé absence také e-maily).

Na řešení případu se může podílet více zaměstnanců OSPOD.

Klient je informován o tom, kdo je koordinátorem jeho případu i o změně koordinátora případu. Nový zaměstnanec OSPOD pověřený vedením případu je klientovi představen, je mu vysvětlen důvod změny koordinátora a další postup.

S ohledem na rozdělení územních obvodů jednotlivých zaměstnanců dojde v případě změny trvalého bydliště klienta do obvodu jiného zaměstnance ke změně koordinátora jeho případu.

STANDARD Č. 9

JEDNÁNÍ, VYHODNOCOVÁNÍ A INDIVIDUÁLNÍ PLÁN OCHRANY DÍTĚTE

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.**

Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace, nebo jejího předcházení. Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „SPOD“), musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Musí být poskytována v zájmu osob, v náležité kvalitě a takovými způsoby, aby bylo důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob. Pomoc musí motivovat klienty k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a musí podporovat rozvoj jejich samostatnosti.

Je nezbytné, aby konkrétní výkon ochrany dětí probíhal na lokální úrovni, se znalostí dítěte, rodiny, komunity i širších sociálních souvislostí daného regionu, s možností pravidelného a intenzivního kontaktu s klienty a návaznými sociálními službami. Sociální pracovník by měl usilovat o pravost a autentičnost v kontaktu s klienty a zároveň ctít hodnoty a etiku oboru (viz. Etický kodex sociálního pracovníka oddělení sociálně-právní ochrany dětí Blansko, příloha č. 9.1). Musí být schopen potkávat se s klienty na dvou rovinách, a to na úrovni profesní, odvíjející se od jeho odbornosti a pravomoci a na úrovni ryze lidské.

Zaměstnanci oddělení sociálně právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“) Městského úřadu Blansko (dále jen „MěÚ Blansko“) dodržují základní principy výkonu sociálně-právní ochrany. Jedná se zejména o následující principy:

- Předním hlediskem poskytování SPOD je nejlepší zájem, prospěch a blaho dětí, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Přitom se přihlíží i k širšímu sociálnímu prostředí dítěte.
- Sociálně-právní ochrana se poskytuje všem dětem bez rozdílu, bez jakékoliv diskriminace podle rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního, etnického nebo sociálního původu.
- Sociálně-právní ochrana se poskytuje bezplatně.
- Sociálně-právní ochrana se poskytuje všem nezletilým dětem mladším 18 let, pokud svéprávnosti nenabývaly dříve.
- Dítě má právo svobodně vyjadřovat své vlastní názory při projednávání všech záležitostí, které se ho dotýkají, a to i bez přítomnosti rodičů či jiných osob odpovědných za jejich výchovu. Je nutné ctít jeho právo na soukromí, nevystavovat ho svévolnému zasahování do jeho soukromého života, rodiny, domova.
- Stát je odpovědný za ochranu dětí před tělesným nebo duševním násilím, za ochranu jejich zdravého vývoje z hlediska fyzického, psychického a mravního a ostatních aspektů integrity dítěte jako nositele práv daných Ústavou České republiky (dále jen „ČR“), Listinou základních práv a svobod a práv vyplývajících z mezinárodních závazků ČR. Stát však nenahrazuje plnění povinností a odpovědnost rodičů, ani nezasahuje do jejich postavení jako nositelů rodičovské odpovědnosti, nejsou-li práva nebo vývoj dítěte ohroženy.
- Vůdčím pravidlem pro činnost orgánů sociálně právní ochrany je princip preventivního působení na rodinné vztahy, jsou-li zasaženy tak, že přichází v úvahu působení veřejné moci. Opatření sociálně-právní ochrany jsou hierarchicky uspořádána ve vnitřně provázaný celek umožňující volbu nástrojů podle konkrétní situace, v níž se dítě nachází, a podle intenzity ohrožení.
- Důraz je také kladen na ochranu dětí před sociálně patologickými jevy (tj. prevence rizikového vývoje dětí a minimalizace důsledků působení sociálně patologických vlivů).
- Děti dočasně nebo trvale zbavené svého rodinného prostředí nebo děti, které nemohou být ponechány v tomto prostředí, mají právo na zvláštní ochranu a pomoc poskytovanou státem v podobě některé z forem náhradní výchovy a pomoc při návratu do jeho přirozeného prostředí.
- Při volbě řešení je nutno brát potřebný ohled na žádoucí kontinuitu ve výchově dítěte a na jeho etnický, náboženský, kulturní a jazykový původ.
- Cílem SPOD je též sanace rodin.

Při výkonu SPOD vychází zaměstnanci MěÚ Blansko z **individuálních potřeb** každého klienta, neexistuje jednotný postup. Vždy je nutné zjistit co nejvíce informací o klientově situaci, o problému, se kterým se na OSPOD MěÚ Blansko obrací a na základě zjištěných informací je nutné stanovit vhodný postup při výkonu SPOD tak, aby byly respektovány individuální aspekty

každého případu. Každý klient musí být považován za jedinečnou osobnost a ne pouhý případ, ke klientům je třeba přistupovat s přirozenou lidskou důstojností, bez ohledu na jejich osobní problémy, předchozí neúspěchy. Klient musí mít možnost vyjádřit své pozitivní i negativní pocity a názory. Není možné posuzovat nebo odsuzovat klienty na základě obtíží, ve kterých se právě nachází. Uplatnění individuálního přístupu při sociální práci s klienty OSPOD zahrnuje zohlednění kulturních, náboženských, etnických hodnot rodiny, vývojového stádia dítěte, jeho specifické potřeby, chronické zdravotní problémy,

O postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany a o důsledcích vlastních rozhodnutí klientů jsou tito vždy vhodným způsobem informováni a poučeni (jasně a srozumitelně).

Sociální pracovníci OSPOD MěÚ Blansko musí podporovat a vést klienty k samostatnosti při řešení své nepříznivé sociální situace. Klienti jsou podporováni a vyzváni k vlastní aktivitě a svému rozhodnutí, sociální pracovníci nevykonávají činnosti za klienty (například vyplnění žádosti, osobní kontakt s institucemi, navázání spolupráce aj.).

Rodiče jsou ze strany sociálních pracovníků motivováni k péči o děti dvojitým způsobem, a to formou poskytování a zprostředkování poradenství a kurzů zaměřených na péči o dítě, řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí a výchovou dětí. Druhým stupněm motivace k péči o děti je pak přímá kontrola této péče.

Základním stavebním článkem je důsledné dodržování lidských práv a základních svobod deklarovaných např. v Listině základních práv a svobod, Úmluvě o právech dítěte, Evropské sociální chartě, Evropské úmluvě o výkonu práv dětí atp. S každým klientem se jedná individuálně, pokud klient cítí křivdu, může postupovat dle Standardu kvality č. 13 – Vyřizování a podávání stížností.

Zaměstnanci OSPOD podporují kontakt klientů s přirozeným sociálním prostředím, nabízí účast v zájmových kroužcích, volnočasových akcích, Den dětí, Vítání svatého Martina, Týden sociálních služeb, další kulturní, sportovní a zájmové akce pořádané Městem Blansko či jinými organizacemi, Centrem „PRO“ při Oblastní charitě Blansko, sociálně-aktivizačními službami aj.).

Sociální pracovník OSPOD MěÚ Blansko posiluje sociální začleňování klientů všemi vhodnými způsoby (kontaktování klientů a organizací, poskytování kontaktů na pomáhající služby, spolupráce se školskými zařízeními, neziskovými organizacemi aj.).

Základní hodnotou, na které stojí kvalitní spolupráce, je schopnost sociálního pracovníka jednat s klienty s dostatečným respektem a individualizovaně (přístupem „šitým na míru“ konkrétnímu klientovi). Sociální pracovník se zdržuje odsuzování nebo ponižujícího chování a postojů vůči rodině. Snaží se svými dovednostmi a znalostmi co nejvíce klientovi pomoci. Sociální pracovník při osobním kontaktu nejedná současně s více klienty, věnuje se vždy plně pouze jedné rodině.

Při práci s rodinou, která je zařazena do systému ochrany dětí, je nezbytné jednat s maximální diskretností a důvěrností sdělení. S klienty jednáme vždy v soukromí kanceláře, problémy neřešíme na chodbě. Spolupráce rodiny se sociálním pracovníkem by neměla rodinu v jejím sociálním prostředí stigmatizovat. Sociální pracovník při sociálních šetřeních v terénu na sebe zbytečně neupozorňuje a neupoutává pozornost okolí klienta. Sociální pracovník musí respektovat jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci,

náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti. Jeho chování nesmí vykazovat žádné znaky diskriminace.

Již od prvního kontaktu s klienty je třeba hledat s rodinou společný zájem, především bezpečnost dítěte a nezbytnost uspokojivého naplňování jeho potřeb. Rodinu je nutné aktivně zapojit do individuálního plánování, již od prvotních setkání je nezbytné zahrnout všechny důležité členy rodiny do procesu hodnocení potřeb a stanovení následného postupu. Klient musí mít možnost vyjadřovat negativní i pozitivní pocity, potřebuje empatické porozumění za to, že své pocity vyjádřil. Klient nesmí být odsuzován nebo posuzován jen na základě obtíží, ve kterých se právě nachází. Musí mít možnost vlastní volby a odpovědnosti. V závažných případech volí sociální pracovník OSPOD MěÚ Blansko využití případové či rodinné konference.

Při nástupu do zaměstnání jsou zaměstnanci OSPOD MěÚ Blansko seznámeni se všemi předpisy a směrnicemi MěÚ Blansko a dalšími dokumenty, které se týkají jeho činnosti i vztahu ke klientům. Řídí se zejména pracovním a organizačním řádem (práva a povinnosti zaměstnanců) a také Etickým kodexem sociálního pracovníka oddělení sociálně-právní ochrany dětí Blansko, který upravuje principy jednání, chování, mravních norem a hodnot zaměstnanců směrem ke klientům, spolupracovníkům a zaměstnavateli.

V případě, že při jednání s klientem dojde k situaci, že zaměstnanec nedodrží základní principy výkonu SPOD – např. poruší jeho základní lidská práva a svobody, či ho poškodí nějakým jiným způsobem (špatná informovanost klienta, nerespektování jeho přání, soukromí, etnikum, náboženské vyznání apod.), zaměstnavatel má právo pracovníkovi udělit sankci.

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.

Zaměstnanci OSPOD MěÚ Blansko při své práci se setkávají mimo jiné i s **osobami se specifickými potřebami**, mezi něž lze zařadit:

- a) osoby se zdravotním postižením (mentální, sluchové, tělesné, chování, zrakové, nebo souběžné vícečetné postižení, vývojové poruchy učení),
- b) osoby se zdravotním znevýhodněním (dlouhodobá nemoc, zdravotní oslabení),
- c) osoby sociálně znevýhodněné (etnické menšiny, azylanti, uprchlíci, cizinci, osoby žijící ve vyloučených lokalitách, osoby závislé na sociálních dávkách, lidé bez přístřeší ...),
- d) osoby s psychologickými a psychiatrickými poruchami.

Při práci s těmito klienty je vždy přísně dodržován individuální přístup se zřetelem zejména na typ a stupeň jejich postižení nebo znevýhodnění. Informace o poskytování SPOD jsou klientům předávány srozumitelnou a jasnou formou s ohledem na jejich situaci a schopnosti. V průběhu jednání sleduje zaměstnanec OSPOD MěÚ Blansko zda klient rozuměl všem podávaným informacím správně. Řídí se zásadami efektivní komunikace, způsob komunikace přizpůsobí klientovi (hledá optimální způsob komunikace s klientem), průběžně zjišťuje zpětnou vazbu, sleduje neverbální projevy klienta a adekvátně na ně reaguje. V případě nepochopení jakékoliv informace klientem je tato informace opětovně vysvětlena.

Klienti se specifickými potřebami mají často potíže v komunikaci, nejsou schopni jasně, srozumitelně a v plném rozsahu vyjádřit svoje postoje, názory a požadavky. Komunikace s nimi

bývá nejednoznačná a problematická. Je proto žádoucí, aby se klient k jednání na OSPOD dostavil spolu s osobou, která mu bude nápomocna při komunikaci se sociálním pracovníkem (rodinný příslušník, osoba blízká, sousedé, přátelé, zainteresovaný odborník do dané problematiky). Výběr těchto osob k jednání závisí na volbě a rozhodnutí klienta.

V případě, kdy se osoba handicapovaná (zrakové, sluchové či jiné znevýhodnění) na OSPOD MěÚ Blansko dostaví v přítomnosti průvodce či tlumočnicka, pak je jednáno s jeho pomocí.

Zaměstnanci OSPOD mají zkušenosti z jednání s klienty se specifickými potřebami, kteří se dostaví bez přítomnosti průvodce či tlumočnicka, nejčastěji se jedná o osoby se sluchovým handicapem. V těchto případech je využívána písemná forma komunikace. Při jednání s osobami se zrakovým handicapem je užívána mluvená řeč.

Cizinci si většinou k jednání na OSPOD MěÚ Blansko zajistí tlumočnicka, který jim při jednání asistuje a tlumočí. S ohledem na potřeby cizích státních příslušníků, kteří se aktuálně ve městě Blansko nacházejí, využíváme tlumočnických služeb nebo vlastních znalostí daného jazyka.

V případech, kdy si klient se specifickými potřebami nezajistí přítomnost tlumočnicka či průvodce a zaměstnanec OSPOD není schopen v rámci spolupráce s ostatními kolegy zajistit vhodnou formu komunikace, je stěžejním úkolem zaměstnance OSPOD vyhledat informace, vykomunikovat kontakty a doporučit správné odborníky se zaměřením na pomoc těmto klientům.

Klienti mají možnost využít služeb z celé ČR, které si mohou vyhledat sami či za pomoci zaměstnanců OSPOD.

Většina tlumočnických služeb je poskytována za úplatu, platba je účtována klientovi, není hrazena z prostředků města Blansko.

STANDARD Č. 11 RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE

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.

Nouzové situace

Jsou to mimořádné události vyvolané činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí. V těchto případech může dojít k omezení výkonu SPOD z důvodu vzniku nenadálých skutečností.

Příklady nouzových situací:

- větší počet zaměstnanců v pracovní neschopnosti ve stejném období, epidemie,
- kumulace naléhavých případů v jednu chvíli,
- povodeň v blízkosti pracoviště,
- výpadek elektrického proudu, havárie dodávky vody,

- porucha referentského vozidla při výkonu SPOD,
- nedostupný signál,
- požár na pracovišti nebo v terénu.

Riziková situace

Jsou to mimořádné situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, případně hrozba vzniku škody na majetku, dochází k omezení výkonu SPOD.

Příklady rizikových situací, které mohou nastat:

- agresivní klient, klient ozbrojený,
- klient pod vlivem alkoholu, pod vlivem návykové látky,
- konflikt mezi klienty,
- agresivní zvíře v domácnosti nebo v terénu,
- havarijní stav klientova obydlí,
- rizikové hygienické podmínky domácnosti,
- majetková újma (krádež, poškození referentského vozidla, ošacení, ...),
- návštěva nebo kontakt s klientem v rizikové lokalitě,
- zranění sociálního pracovníka nebo klienta,
- akutní zhoršení zdravotního stavu klienta nebo zaměstnance.

OBECNÉ ZÁSADY PREVENCE PRO ZAMĚSTNANCE OSPOD MĚÚ BLANSKO

- Zaměstnanec je povinen dbát o svou vlastní bezpečnost, o své zdraví i o bezpečnost a zdraví osob, kterých se bezprostředně dotýká jeho jednání.
- Zaměstnanec je povinen účastnit se školení zajišťovaného zaměstnavatelem v zájmu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.
- Zaměstnanci jsou povinni sledovat a usměrňovat chování klientů, které může ohrozit bezpečné prostředí, obecné bezpečí a integritu klientů.
- Zaměstnanec nesmí požívat alkoholické nápoje ani zneužívat jiné návykové látky na pracovišti a v pracovní době i mimo pracoviště, také nesmí nastupovat pod jejich vlivem do práce.
- Každý zaměstnanec musí být seznámen s předpisem o ochraně zdraví a bezpečnosti při práci a dodržovat jej.
- Klientům není možné sdělovat osobní adresy zaměstnanců, čísla na soukromá telefonní čísla a jiné osobní údaje.
- Všichni zaměstnanci jsou povinni vypínat malé elektronické spotřebiče od přívodu elektrické energie.
- Zaměstnanci se seznámí s návody k elektrickým přístrojům.

OBECNÉ ZÁSADY PŘI ŘEŠENÍ RIZIKOVÝCH A NOUZOVÝCH SITUACÍ

- Každý je povinen jednat a chovat se tak, aby nezapříčinil vznik mimořádné události.
- V případě, že nastane mimořádná událost, je každý zaměstnanec povinen poskytnout veškerou pomoc při její likvidaci a minimalizaci škod. Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob.
- Vždy je nutno neprodleně informovat vedoucího zaměstnance.
- Jednat v klidu.
- Nejdříve chránit život a zdraví, pak majetek.
- Nepodceňovat riziko vzniklé situace, dodržovat doporučené pokyny.
- Vytvořit prostor pro záchranné síly (například přeparkovat auto, ...).
- Informovat o situaci určené osoby (vedoucí zaměstnance úřadu).

- Respektovat a získávat informace z oficiálních zdrojů.
- Nerozšiřovat poplašné a neověřené zprávy.
- Varovat ostatní ohrožené osoby ve svém nejbližším okolí.
- Uposlechnout pokynů pracovníků záchranných složek.
- Každou situaci písemně zaznamenat.

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA TÍŠŇOVÉHO VOLÁNÍ

112 – EVROPSKÉ ČÍSLO TÍŠŇOVÉHO VOLÁNÍ

150 – HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČESKÉ REPUBLIKY

155 – ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA

156 – MĚSTSKÁ POLICIE

158 – POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY

1188 – INFOLINKA TELEFONNÍCH ČÍSEL

V případě volání na linku tísňového volání je třeba sdělit základní informace:

- co se stalo,
- kde se to stalo,
- své jméno a číslo telefonu, odkud voláme.

Po ukončení hovoru je nutné vyčkat na zpětný telefonát, kterým si operační pracovník ověří pravdivost nahlášené zprávy.

STANDARD Č. 12

DOKUMENTACE O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

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.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů v § 54 - § 57 (dále jen „zákon o SPOD“) a Směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky čj. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče (dále jen „Směrnice MPSV ČR“), ukládá obecním úřadům vést evidenci a spisovou dokumentaci dětí, kterým se poskytuje sociálně-právní ochrana, a dětí, kterým byl obecní úřad ustanoven opatrovníkem nebo poručníkem. Vnitřní evidence dokumentů na Městském úřadu Blansko (dále jen „MěÚ Blansko“) se řídí směrnicí č. 8/2012 – Spisový řád (dále jen „Spisový řád“).

Spisovou dokumentaci o dětech vedenou na OSPOD MěÚ Blansko tvoří:

- a) základní evidence,
- b) pomocná evidence,

- c) evidence v elektronické podobě,
- d) evidence a spisová dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče.

Nahlížení do spisové dokumentace

Nahlížením do spisové dokumentace vedené o dítěti, je oprávněn na základě vlastní **odůvodněné písemné žádosti**:

- rodič dítěte, kterému náleží rodičovská odpovědnost,
- jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte,
- zástupce rodičů a jiných osob odpovědných za výchovu na základě písemně udělené plné moci,
- dítě starší 15 let bez zastoupení rodičem nebo jinou osobou odpovědnou za výchovu dítěte, je-li to přiměřené jeho věku a rozumové vyspělosti. Bylo-li soudem rozhodnuto o utajení pokrevního rodiče a jeho souhlasu k osvojení, může osvojenec nahlédnout do spisové dokumentace až po nabytí plné svéprávnosti,
- osvojenec, a to pouze v případě spisové dokumentace týkající se osvojení. Bylo-li soudem rozhodnuto o utajení pokrevního rodiče a jeho souhlasu k osvojení, osvojenec bude umožněno nahlédnout do spisové dokumentace až po nabytí plné svéprávnosti,
- nevidomé osobě je obsah spisové dokumentace přečten a OSPOD MěÚ Blansko umožní na požádání této osoby, aby do spisu nahlížel její doprovod. Na nahlížení do spisové dokumentace se nevztahuje zákon o svobodném přístupu k informacím,

Rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte nebo jejich zástupce na základě písemně udělené plné moci mají právo při nahlížení do spisové dokumentace činit si z ní výpisy, pořizovat si kopie jednotlivých listů (např. vlastním fotoaparátem, mobilním telefonem), popřípadě požádat zaměstnance OSPOD MěÚ Blansko o pořízení kopie spisové dokumentace nebo její části (bez úhrady).

Z nahlédnutí do spisové dokumentace je pořízen **protokol z jednání**, jehož vzor mají všichni zaměstnanci OSPOD MěÚ Blansko k dispozici.

Nahlédnutí do spisové dokumentace mohou zaměstnanci OSPOD MěÚ Blansko odmítnout v případě, pokud by to bylo v rozporu se zájmem dítěte, v rozporu s rozhodnutím soudu o utajení osvojení nebo pokud lze ze spisové dokumentace zjistit, která fyzická osoba upozornila na skutečnosti nasvědčující ohrožení dítěte.

Vydání rozhodnutí o **zamítnutí nahlédnutí do spisové dokumentace** je v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů a vyhotovuje jej vedoucí OSPOD MěÚ Blansko.

Zaměstnanci OSPOD MěÚ Blansko jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany nebo v přímé souvislosti s tím seznámili, a to i po skončení pracovněprávního vztahu. Jejich povinností je respektovat práva klientů OSPOD a chránit jejich osobní údaje.

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

Důležitým aspektem kvalitního vedení případu je vedení spisové dokumentace. Každý pracovník je přímo zodpovědný za ochranu všech údajů o klientovi, které shromáždil a zpracoval ve spisové

dokumentaci, kterou o něm vede. Spisová dokumentace je vedena řádně, přehledně a pravidelně.

Vedení spisové dokumentace je nedílnou součástí pracovní náplně zaměstnanců OSPOD MěÚ Blansko, každý zaměstnanec musí dbát na to, že to, co není zaznamenáno ve spisové dokumentaci, jako by se nestalo. Spisová dokumentace obsahuje jen údaje nezbytné pro kvalitní poskytování ochrany dětí.

Součástí spisové dokumentace na OSPOD MěÚ Blansko jsou i písemnosti tvořící podklad pro zpracování spisové dokumentace (tzv. důvěrné informace). Tyto písemnosti se vedou odděleně v samostatné složce, která není součástí spisu Om a nevydávají se žádnému orgánu, fyzické nebo právnické osobě. Lze je předložit jen soudu a státnímu zastupitelství v případě, že se údaje v nich obsažené týkají trestního stíhání.

STANDARD Č. 13 VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

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

Stížnost na činnost orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „orgán SPOD“), popřípadě na zaměstnance oddělení sociálněprávní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“) Městského úřadu v Blansku (dále jen „MěÚ Blansko“) může podat každý občan, v případě, že se cítí poškozen na právech či právem chráněných zájmech svých či dítěte opatřením nebo jednáním orgánu SPOD MěÚ Blansko.

Stížnost je zaměstnanci vnímána jako podnět pro zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany (dále jen „SPO“), proto aktivně reagují na nespokojenost klientů mimo jiné informací o možnosti podat stížnost a o způsobu jejího vyřízení.

Stížnost lze podat písemně i ústně.

Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec OSPOD MěÚ Blansko.

Město Blansko má vypracována pravidla pro přijímání a evidenci stížností ve Směrnici č. 2/2004 – Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností, kde je podrobně popsáno přijímání stížností, jejich evidence, způsob vyřízení, lhůty pro vyřízení atp.

Je-li klientem (oznamovatelem) nezletilé dítě, je nutné poučit jej s přihlédnutím k jeho rozumovým schopnostem a s pravidly dále seznámit i jeho zákonného zástupce.

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

STÍŽNOST

Stížností se rozumí podání nebo sdělení, ve kterém je vyjádřena nespokojenost klienta nebo jiné osoby s poskytováním sociálně-právní ochrany dětí, s postupy orgánu SPOD MěÚ Blansko, s chováním zaměstnance OSPOD MěÚ Blansko, s nečinností OSPOD MěÚ Blansko, s porušením standardů kvality v oblasti práv a chráněných zájmů klientů OSPOD MěÚ Blansko a jiných osob.

STÍŽNOST MOHOU PODAT

- 1) Klienti OSPOD MěÚ Blansko (dítě, rodiče, jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte),
- 2) jiné osoby dotčené činností orgánu sociálně-právní ochrany dětí MěÚ Blansko (příbuzní, partneři rodičů, sousedé, ...),
- 3) zaměstnanci jiných obcí a obecních úřadů,
- 4) zaměstnanci jiných státních organizací (školy a školská zařízení, zdravotnická zařízení, soudy, státní zastupitelství, probační a mediační služba, Policie České republiky, městská policie),
- 5) zástupci nestátních neziskových organizací (např. Oblastní charita, Podané ruce, psychologické a rodinné poradny,).

STÍŽNOST MŮŽE SMĚŘOVAT PROTI

- nevhodnému chování úředních osob (nezdvořilost, nevstřícnost, tykání, nadměrný formalismus),
- porušování Etického kodexu sociálního pracovníka České republiky, Etického kodexu sociálního pracovníka OSPOD MěÚ Blansko a zásad slušného chování (užívání narážek a vulgarismů, diskriminace, ponižování, ...),
- podjatosti úředních osob (nestranné a nezaujaté posuzování záležitosti či účastníků řízení; zaměstnanec OSPOD MěÚ Blansko je povinen bezodkladně oznámit svému nadřízenému, že se sám cítí v konkrétním případě podjatý – rodinné, sousedské, přátelské vztahy, ...),
- střetu zájmů (střet veřejného zájmu se zájmem osobním, zaměstnanec OSPOD MěÚ Blansko nesmí upřednostňovat vlastní zájem),
- postupu orgánu SPOD MěÚ Blansko (nečinnost, špatné postupy orgánu SPOD, ...).

JAK LZE STÍŽNOST PODAT

- písemně poštou nebo osobně na podatelnu MěÚ Blansko,
- elektronickou poštou (e-mailem), faxem,
- datovou schránkou (opatřená uznávaným elektronickým podpisem),
- osobně do protokolu,
- telefonicky

KDE STÍŽNOST PODAT

Místo	Kontaktní osoba	Telefonní kontakt	E-mailová adresa	Adresa	ID dat. schránky
Odbor sociálních věcí Městského úřadu Blansko					
Odbor sociálních věcí		516 775 216		nám. Republiky 1, 678 01 Blansko	ecmb355
Vedoucí odboru sociálních věcí	Mgr. Kateřina Pinková	516 775 224 728 535 868	pinkova@blansko.cz	kanc. č. 123, 124	
Vedoucí OSPOD	Mgr. Petra Ševčíková	516 775 358 775 859 478	psevcikova@blansko.cz	kanc. č. 125	
Zaměstnanci OSPOD	Informace na: http://www.blansko.cz/meu/telefonni-seznam/odbor-socialnich-veci				
Městský úřad Blansko					
Městský úřad Blansko	Podatelna nám. Republiky	516 775 111	epodatelna@blansko.cz mesto@blansko.cz	nám. Republiky 1, 678 01 Blansko	ecmb355
Městský úřad Blansko	Podatelna nám. Svobody (radnice)	516 775 112		nám. Svobody 32/3, 678 01 Blansko	
Tajemník MěÚ Blansko	Mgr. et Mgr. Petra Skotáková	516 775 184	pskotakova@blansko.cz	nám. Svobody 32/3, 678 01 Blansko	
Starosta města Blansko	Ing. Jiří Crha	516 775 181	crha@blansko.cz	nám. Svobody 32/3, 678 01 Blansko	
Krajský úřad Jihomoravského kraje					
Oddělení sociální práce, SPO a rodinné politiky	PhDr. Jarmila Bisomová, vedoucí	541 611158	bisomova.jarmila@ kr-jimohoravsky.cz	Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno	x2pbqzq
Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky					
Odbor ochrany práv dětí		221 921 111 221 922 363	posta@mpsv.cz	Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2	sc9aavg
Veřejný ochránce práv (ombudsman)					
Veřejný ochránce práv	JUDr. Stanislav Křeček	542 542 888	podatelna@ochrance.cz	Údolní 39, 602 00 Brno	jj5adky

NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI

Stížnost musí obsahovat:

- označení orgánu SPOD, jemuž je stížnost adresována,
- fyzická osoba uvede jméno, příjmení, bydliště oznamovatele, telefonní či jiný kontakt,
- právnická osoba uvede název, obchodní firmu, IČO nebo obdobný údaj a adresu sídla,
- označení úřadu nebo zaměstnance, vůči němuž stížnost směřuje,
- vylíčení podstatných okolností problému,
- čeho se oznamovatel domáhá a co navrhuje,
- kopie dokumentů, které se záležitostí souvisejí a obsahují důležité informace, pokud takové dokumenty oznamovatel má,
- vlastnoruční podpis oznamovatele.

POSTUP PO PŘIJETÍ STÍŽNOSTI

- 1) Zaevidování stížnosti v elektronickém spisovém uzlu.
- 2) Předání stížnosti vedoucí odboru SOC MěÚ Blansko.
- 3) Prošetření podané stížnosti vedoucím odboru SOC, popř. vedoucím OSPOD MěÚ Blansko (studium podkladové dokumentace, rozhovor s oznamovatelem, koordinátorem případu, popřípadě dalšími osobami, které mohou přispět k objasnění věci). Stížnost nelze předat k vyřízení osobě, proti níž stížnost směřuje.
- 4) Vypracování zprávy o výsledku prošetření stížnosti, zda byla stížnost shledána důvodnou, či nikoliv (ve lhůtě 30 dnů od doručení stížnosti).
- 5) Bezodkladné přijetí nápravných opatření, byla-li stížnost shledána důvodnou či částečně důvodnou.
- 6) Zaslání písemné zprávy oznamovateli.

JAK MŮŽE BÝT STÍŽNOST VYŘÍZENÁ

- A) Byla-li stížnost shledána **důvodnou** nebo **částečně důvodnou**, orgán SPOD MěÚ Blansko učiní bezodkladně nezbytná opatření k nápravě (oznamovatel musí být vždy vyrozuměn jen o tom, zda byla stížnost shledána důvodnou, tedy zda ano či ne, o konkrétních přijatých opatřeních k nápravě je informován, jen pokud o to výslovně požádá).
- B) Stížnost **nebyla shledána důvodnou**. Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán (Krajský úřad Jihomoravského kraje), aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

KDE SE O MOŽNOSTI PODÁNÍ STÍŽNOSTI KLIENT DOZVÍ

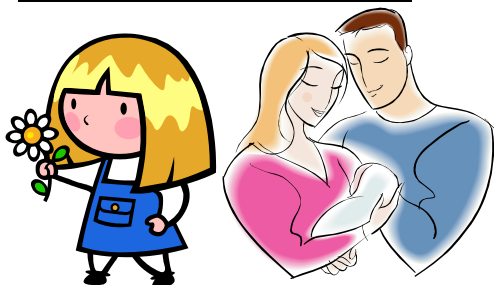
OSPOD MěÚ Blansko informuje klienty o možnostech a způsobech, jak podat stížnost, prostřednictvím:

- informace na nástěnce umístěné na chodbě pracoviště,
- internetových stránek (www.blansko.cz),
- při osobním jednání na pracovišti OSPOD MěÚ Blansko, pokud o to klient požádá.

PODÁNÍ STÍŽNOSTI – Obrázková forma

Jestliže zaměstnanec OSPOD MěÚ Blansko porušuje práva klientů, chová se nevhodně, nečiní potřebné kroky apod., je možné si stěžovat:

KDO SI MŮŽE STĚŽOVAT?



KLIENT (DÍTĚ, RODIČE)

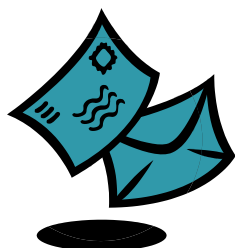


JINÉ OSOBY

JAKÝM ZPŮSOBEM JE MOŽNÉ SI STĚŽOVAT?



ÚSTNĚ



PÍSEMNĚ



TELEFONICKY



E-MAILEM

KDY MĚÚ BLANSKO ODPOVÍ?



DO 30 DNŮ