# C:\Users\vajbarovaj\Desktop\logo.pngInformace pro klienty k naplňování

# Standardů kvality SPOD

# Standardy kvality OSPOD

#### Novelou zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí jsou zavedeny standardy kvality sociálně-právní ochrany. Jedná se o soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je určena úroveň kvality poskytované sociálně-právní ochrany při postupu orgánů sociálně-právní ochrany dětí ve vztahu k dětem, rodičům a jiným osobám odpovědným za výchovu, včetně stanovení vnitřních postupů orgánu sociálně-právní ochrany.

Standardy kvality jsou koncipovány jako měřitelná kritéria, která je možné hodnotit a kontrolovat. Obsahují principy a bodové hodnocení výkonu sociálně-právní ochrany, standardy sociální práce s klientem, standardy personálního a organizačního zajištění výkonu sociálně-právní ochrany a technicko-provozní zajištění sociálně-právní ochrany. Konkrétně jsou standardy popsány ve vyhlášce č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně právní ochraně dětí.

Účelem standardizace je vytvoření podmínek pro systematickou práci s klienty a sjednocení postupů práce s ohroženými dětmi a rodinami. Standardy jsou tedy nástrojem pro „měření“ kvality poskytované sociálně-právní ochrany dětí. Činnost orgánů sociálně-právní ochrany dětí je první úřední agendou v zemi, vykonávanou na základě standardů kvality práce.

# Co je sociálně–právní ochrana dětí?

# Stát chrání zájem a blaho dítěte. Garantuje ochranu rodičovství, rodiny a práva na rodičovskou výchovu a péči, popř. zabezpečuje náhradní rodinné prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.

**Sociálně-právní ochranu zajišťuje bezplatně, všem nezletilým dětem mladším 18 let, které na území České republiky trvale žijí nebo zde pobývají.**

Co se konkrétně rozumí sociálně-právní ochranou dětí, vyjadřuje zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

**Proč vlastně ochrana práv dětí?**

Postavení dětí je specifické. Mnohem častěji než dospělí se mohou dostat v důsledku své absolutní závislosti a zranitelnosti, nedostatku znalostí, zkušeností, rozumové a volní vyspělosti, ale také potřeby stabilního zázemí a péče do obtížné situace. Proto existuje systém sociálně-právní ochrany dětí.

Nejvíce kompetencí v sociálně-právní ochraně dětí je svěřeno soudům a orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Své zvláštní kompetence v ochraně práv dítěte má policie, zdravotnická zařízení, škola. Pro ochranu dítěte jsou důležité kompetence svěřeny také obecnímu úřadu, ve kterém má dítě trvalý pobyt, a také úřadu v místě, kde se dítě nachází v okamžiku nouze.

**Na co se sociálně-právní ochrana dětí zaměřuje?**

Sociálně-právní ochrana se zaměřuje zejména na děti, jejichž rodiče zemřeli, neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti (popř. neplní povinnosti plynoucí ze svěření dítěte do výchovy), nebo nevykonávají či zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti.

Dále upravuje zájem státu o děti ohrožené na životě a zdraví aj., či děti, které vedou rizikový způsob života. Popisuje různá opatření a zařízení sociálně-právní ochrany, okolnosti za jakých lze svěřit dítě do náhradní rodinné péče nebo jak postupovat při zprostředkování osvojení.

Jakékoliv zasahování do soukromí a rodinného života je možné teprve tehdy, jestliže rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu o to požádají, pokud o to požádá dítě, či pokud se objeví skutečnosti nasvědčující ohrožení dítěte.

Pracovníci OSPOD disponují služebním průkazem, který pracovníka pověřuje k výkonu kontrolní činnosti dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí. V tomto průkazu jsou popsány kompetence daného sociálního pracovníka.

*příběh*

*Učitel tělocviku si během své hodiny všiml, že 8 letý Jirka má na těle modřiny. Oznámil tento nález pracovnici sociálně-právní ochrany, která potom svolala do školní sborovny policistu, Jirkovu třídní učitelku a také Jirku. Jirka byl zprvu zaskočený, ale postupně se rozpovídal o tom, jak ho doma táta často trestá za lhaní a špatné známky. Jirkův táta se při vyšetřování k bití přiznal. Podle něj jedině tvrdá výchova zajistí, aby z Jirky v životě něco bylo. Vždyť jeho doma také často bili. Jirkův táta dostal za tento tvrdý přístup k synovi „podmínku.“ Na doporučení sociální pracovnice začal navštěvovat dětského psychologa, který mu nabídl jiné* formy a možnosti korekce Jirkova chování*. Jirkův vztah k otci se postupně zlepšil, přestal se ho bát a zatajovat mu špatné známky. Společně našli nový způsob, jak spolu lépe komunikovat a problém vyřešit.*

**Co je Orgán Sociálně-Právní Ochrany Dětí (OSPOD) a k čemu slouží?**

Sociálně-právní ochrana dětí je zaručena v České republice zákonem číslo 359/1999Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Na její realizaci se významným dílem podílí obecní úřady obcí s rozšířenou působností, zejména oddělení či úseky sociálně právní ochrany dětí, tj. orgány sociálně právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“).

Pracovníci SPOD samostatně vykonávají sociální agendu na úseku péče o rodinu a děti v rozsahu daném platnými zákony ČR a souvisejícími právními normami. Pracovníci v rámci sociálně-právní ochrany a zájmů nezletilých dětí poskytují pomoc při sepsání a podání návrhů k soudu. Zajišťují sociálně – právní poradenství včetně doporučení či zprostředkování odborné nebo specializované pomoci a služby jinými institucemi.   
Zvláštní pomoc je věnována osamělým matkám, těhotným ženám ve složité životní situaci a občanům nacházejícím se v hmotné nouzi. V občanskoprávních řízeních, týkajících se nezletilých, vykonávají na základě ustanovení soudu nebo okresního státního zastupitelství funkci kolizního opatrovníka. V rámci této funkce se osobně zúčastňují řízení u soudů a notáře, kde figurují jako účastník řízení. Tím používají veškerá práva stanovená zákonem – vyjadřovat se k projednávané věci, činit návrhy apod. Při jednáních hájí zájmy nezletilých, a to v řízení opatrovnickém, občanskoprávním, dědickém – před soudem i u notáře, trestním, detenčním, případně kolizní opatrovník figuruje jako účastník přezkumného správního řízení. Sociální pracovníci jsou oprávněni podávat soudu návrhy a podněty na zahájení řízení, jsou-li v zájmu dětí. Zúčastňují se soudních jednání jak u Okresního soudu v Břeclavi, Krajského soudu v Brně jako odvolacího soudu, tak i ostatních soudů v celé České republice.

Sociální pracovníci rovněž provádějí prošetření prostředí tak, jak to umožňuje zákon – v případě zajištění ochrany života nebo zdraví dítěte, ochrany jeho práv nebo právem chráněných zájmů v prostředí, kde dítě žije, především v jeho bydlišti, škole nebo pracovišti, a to za účelem zjištění, zda je o něj dobře pečováno. Místní šetření jsou prováděna na základě žádostí soudu, sdělení občanů, organizací i na základě anonymních oznámení, popřípadě z vlastní iniciativy.

V případech, ocitlo-li se nezletilé dítě ve stavu nedostatku řádné péče bez ohledu na to, zda tu je či není osoba, která má právo o dítě pečovat, nebo je-li život dítěte, jeho normální vývoj nebo jiný důležitý zájem vážně ohrožen nebo byl-li narušen, podávají sociální pracovníci k soudu návrh na nařízení předběžného opatření upravující poměry dítěte. O návrhu je okresní soud povinen rozhodnout do 24 hodin od jeho podání a případně provést výkon rozhodnutí. Výkon rozhodnutí zajišťuje soud, který si zpravidla vyžádá asistenci pracovníka OSPOD.

Sociální pracovníci vyhledávají děti, jejichž rodiče nebo jiné osoby zodpovědné za jejich výchovu neplní své povinnosti uložené zákonem, případně výchovu dětí ohrožují nebo narušují. Pracovník OSPOD s těmito osobami pracuje a působí na ně tak, aby došlo k odstranění příčin a důsledků těchto nedostatků. Vyskytují-li se připomínky k péči rodičů o děti, je možné přikročit k výchovným opatřením – napomenutí, dohled nad nezletilým, uložení omezení. O nich rozhoduje buď obecní úřad obce s rozšířenou působností, nebo na návrh OSPOD soud. Výsledkem jednání jsou zpravidla rozhodnutí, jejichž plnění sociální pracovníci kontrolují - provádějí návštěvy v domácnosti, spolupracují se zúčastněnými orgány a organizacemi. Pokud je výchovné opatření nařízeno soudem (např. stanoven dohled nad výchovou dětí), OSPOD podává o průběhu a účelu opatření pravidelné zprávy.

Komise pro sociálně-právní ochranu dětí zřízená při MěÚ Břeclav je zvláštním orgánem pro výkon přenesené působnosti, zřizovaným starostou. Komise je jedním z orgánů obce s rozšířenou působností. Rozhoduje o vydání a o odnětí pověření k zřizování zařízení sociálně-právní ochrany – výchovně rekreačních táborů pro děti a koordinuje výkon sociálně-právní ochrany na území správního obvodu obce s rozšířenou působností.

Sociální pracovníci na žádost výchovných zařízení, kde jsou umístěny děti s nařízenou ústavní výchovou nebo ochrannou výchovou, prověřují prostředí a podmínky v rodinách, vyjadřují se ke krátkodobému propuštění dětí z ústavní péče. Jedná se zejména o vyjadřování k udělování tzv. dovolenek na dobu školních prázdnin, svátků a víkendových pobytů dětí v původní rodině. V rámci práce s rodinami, jejichž děti jsou umístěny ve výchovných zařízeních, se pracovníci snaží 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. Pracovníci OSPOD jsou povinni pravidelně navštěvovat děti a rodiče dětí, u kterých byla nařízena ústavní výchova. Jsou v osobním kontaktu s dítětem, jeho rodiči nebo osobami odpovědnými za jejich výchovu a volí prostředky působení tak, aby účinně působily k odstranění důvodu umístění dítěte do ústavního zařízení. Sledují také vývoj dětí, které byly svěřeny do péče jiné pečující osoby a jsou povinni vykonávat pravidelné návštěvy nejen v rodině, ale i v jiném prostředí, kde se dítě zdržuje.

Pracovníci OSPOD spolupracují s Policií ČR a orgány činnými v trestním řízení. V případě podezření na spáchání trestného činu na dítěti dávají sociální pracovníci podněty k prošetření, zda nedošlo k naplnění skutkové podstaty trestného činu. Další spolupráce je realizována formou účasti při výsleších nezletilých jak na policii, tak u soudních jednání v rámci trestního řízení.

Kurátoři pro děti a mládež poskytují pomoc dětem a mladistvým, kteří vyžadují zvýšenou pozornost, zejména těm, kteří zanedbávají školní docházku, utíkají z domu, požívají alkohol nebo návykové látky, trpí poruchami chování či páchají trestnou činnost.

V rámci zabezpečování ochrany práv nezletilých pracovníci OSPOD spolupracují s dalšími orgány a organizacemi – ať již státními nebo nestátními. Jedná se zejména o kontakty např. s obecními úřady, městskými úřady, školami, školskými zařízeními (PPP, 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 břeclavském regionu, tak i v ostatních regionech celé České republiky.

V případech týraných, zneužívaných a zanedbávaných dětí je činnost pracovníků OSPOD zaměřena na prošetření sdělení jak občanů, tak organizací, a to formou návštěvy dítěte v rodině, škole, školském zařízení, lékaře, popř. dalších zainteresovaných institucí. Na základě zjištěných skutečností je zahájena přímá práce s rodinou. V případě, je-li vážné podezření ze spáchání trestného činu na dítěti, je celá věc postoupena k prošetření policii a oznámena na Okresní státní zastupitelství v Břeclavi. Po ukončení trestního řízení u soudu je s rodinou i nadále v kontaktu sociální pracovník. OSPOD podává Policii ČR podněty na prošetření jednání osob, u kterých je podezření z naplnění skutkové podstaty trestného činu, a to v těchto případech: opuštění dítěte, zanedbání povinné výživy, týrání svěřené osoby, ohrožování výchovy dítěte, podávání alkoholu dítěti.

**Sociálně-právní ochrana náleží bez ohledu na státní občanství všem dětem, které se nacházejí na území České republiky.**

**Kdo je cílovou skupinou oddělení sociálně-právní ochrany dětí?**

* Děti, jejichž zdárný vývoj je ohrožen
* Rodiny s dětmi v tíživé životní situaci
* Rodiny bez dětí (osvojitelé, pěstouni)

**Jaké jsou naše cíle?**

* Chceme podporovat a chránit zdárný vývoj dítěte.
* Napomáhat zlepšení vztahů a situace v rodině
* Poskytovat informace o možnostech řešení vaší rodinné situace
* Zajišťovat odbornou pomoc

### **S čím Vám můžeme pomoci?**

* problémy v rodinném soužití (komunikace, vztahy, rozvodové a porozvodové situace, kontakt dítěte s druhým rodičem),
* sociálně-patologické jevy v rodině (alkoholismus, drogy, domácí násilí, konflikty mezi rodiči),
* problematické chování dítěte v rodině (nerespektování rodičů, útěky z domova, lhaní),
* školní problematika (záškoláctví, narušené vztahy s vrstevníky či pedagogy, šikana atd.),
* agresivita dítěte,
* experimentování s alkoholem a dalšími drogami u dítěte,
* počátek trestné činnosti (krádeže, vandalismus, opakované přestupky aj.),
* rizikové trávení volného času,
* obtížné životní situace,
* psychiatrická nemoc v rodině.

### **U nás najdete:**

* **Bezpečný prostor pro nalézání možností řešení vaší rodinné situace**
* Podporu ve vašem aktivním řešení potíží
* Diskrétnost, dodržování etických zásad a úmluvy o právech dítěte
* Individuální přístup
* Důvěru a respekt k vašim potřebám
* Odborný tým pracovníků
* Spolupráci se školami a ostatními pomáhajícími [organizacemi](http://www.svpbrno.cz/instituce.php)

**Můžete nás kontaktovat:**

* Telefonicky
* E-mailem
* Osobně

**S kým spolupracujeme?**

* se Soudy, Okresním soudním zastupitelstvím v Břeclavi
* s Policií ČR, Městskou policií
* s pediatry a odbornými lékaři
* se školami a školskými zařízeními
* s poradnami a krizovými centry
* s ústavními zařízeními
* s Probační a mediační službou České republiky
* a s dalšími odborníky

**Legislativní rámec sociálně-právní ochrany dětí**

* Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava ČR
* [Usnesení Předsednictva ČNR č. 2/1993 Sb.](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701?number1=2/1993+Sb&number2=&name=&text=), o vyhlášení Listiny základních práv a svobod
* [Sdělení č. 104/1991 Sb.](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701?number1=104/1991+Sb&number2=&name=&text=), o Úmluvě o právech dítěte, ve znění pozdějších předpisů
* [Zákon č. 359/1999 Sb.](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701?number1=359/1999+Sb&number2=&name=&text=), o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
* [Zákon č. 89/2012 Sb.](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701?l=40/1964), občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
* [Zákon č. 99/1963 Sb.](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701?number1=99/1963+Sb&number2=&name=&text=), občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů
* [Zákon č. 40/2009 Sb.](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701?number1=140/1961+Sb&number2=&name=&text=), trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
* [Zákon č. 218/2003 Sb.](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701?number1=218/2003+Sb&number2=&name=&text=), o soudnictví ve věcech mládeže, ve znění pozd. předpisů
* [Zákon č. 109/2002 Sb.](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701?number1=109/2002+Sb&number2=&name=&text=), o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů
* Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
* Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
* Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů

**Městský úřad BŘECLAV**

**SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ**

**Kdy a kde se na nás můžete obrátit?**

Sociálně-právní ochrana dětí (dále jen „OSPOD“) je vykonávána v rámci Odboru sociálních věcí Městského úřadu Břeclav, náměstí T. G. Masaryka 42/3, Břeclav.



**Základní kontakty na Městský úřad Břeclav:**

|  |  |
| --- | --- |
| Adresa | **Městský úřad Břeclav**  **Náměstí T.G.Masaryka 3**  **690 81 Břeclav** |
| Telefonní ústředna | **519 311 111** |
| Fax podatelna | **519 370 525** |
| ID datové schránky | **fesbhyp** |
| E-mail | **posta@breclav.eu** |
| Elektronická podatelna | **e\_podatelna@breclav.eu** |

Budova úřadu je bezbariérová. Před hlavním vchodem do budovy jsou vyhrazena dvě parkovací místa, ve dvoře úřadu pak tři místa k parkování pro osoby ZTP, ZTP/P. Bezbariérový vchod je umístěn ze strany dvora (průchodem vedle bufetu U Michala, dříve Jižní Morava). U zadního vchodu do budovy úřadu se nachází výtah. V prvním patře je bezbariérové WC přístupné v pracovní době. V budově Městského úřadu se nachází Family point- místo pro rodiče s dětmi. Jeho součástí je přebalovací pult, křeslo vhodné pro kojení, mikrovlnná trouba a dětský koutek s hračkami. Informovanost o této místnosti (tzv. Family Point) je posílena orientačními tabulemi na vstupu do budovy a na webové stránce Městského úřadu Břeclav. Prostory Family Pointu jsou v pracovní době vždy přístupné, v odůvodněných případech přes průchozí dveře z kanceláře 141.

Orientaci v budově městského úřadu usnadňují informační tabule umístěné ve vestibulu budovy a na každém podlaží jakož i barevné rozlišení jednotlivých podlaží. Oddělení sociálních věcí - úsek sociálně-právní ochrany dětí – tzv. OSPOD se nachází v prvním (žlutém) patře. Výkon sociálně - právní ochrany dětí je zajišťován v kancelářích č. 130 až 134. Kurátoři pro děti a mládež sídlí v kanceláři č. 141 (vlevo od hlavního schodiště). Na jmenovkách u dveří je vždy uvedeno číslo kanceláře, název odboru, jména sociálních pracovníků sdílejících danou kancelář a jejich pracovní zařazení.  **Bližší informace, např. kontakt na pracovníky sociálně-právní ochrany: e-mail, telefon, čísla dveří a rozdělení obcí jednotlivým pracovníkům jsou dostupné na internetu http://ospod.breclav.eu/socialne-pravni-ochrana-deti-breclav/kontakty.**

.

**Základní pracovní doba pracovníků OSPOD**

**Pondělí: 8,00-17,00**

**Úterý: 8,00-14,00**

**Středa: 8,00-18,00**

**Čtvrtek: 8,00-14,00**

**Pátek: 8,00-13,00- neúřední den**

Zaměstnanci OSPOD pracují v režimu pružné pracovní doby - 40 hodin za týden. Výše uvedené časy jsou pevnou složkou pracovní doby, blíže popsáno v Pracovním řádu MěÚ. V pracovní době je sociálně-právní ochrana poskytována v celém rozsahu. Pracovníci organizují konzultace či šetření v terénu s ohledem na potřeby a možnosti klientů.

**Pro sjednávání schůzek s pracovníky OSPOD by měly být přednostně využívány úřední dny, po dohodě s daným pracovníkem lze využít i den neúřední.**

# Pracovníci OSPOD jsou rozděleni do agend:

# Terénní sociální pracovník – řeší zejména problematiku úpravy poměrů rodičů k dětem v případě, že se rodiče rozcházejí/rozvádí, úpravy styku dítěte s druhým rodičem, případně prarodiči, problematiku týrání a zneužívání, a v této souvislosti provádějí šetření v domácnostech, jsou účastníky soudních jednání, výslechů na policii, navštěvují děti v dětských domovech.

# Kurátor pro děti a mládež – řeší výchovné problémy dětí a mladistvých - problémy týkající se páchání trestné činnosti, přestupků, záškoláctví, šikany, vandalismu, užívání návykových látek apod.

# Pracovník pro náhradní rodinnou péči – sleduje vývoj dětí, které byly svěřeny do výchovy jiné osoby než rodiče

**Sociálně-právní ochrana dětí je zajišťována následovně:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozice:** | **počet pracovníků** |
| **Referent sociálních věcí celkem:** | **11** |
| **z toho:** |  |
| **Kurátor pro mládež** | **3** |
| **Pracovník náhradní rodinné péče** | **2** |
| **Terénní soc. pracovník** | **6** |

**Na koho se můžete o obrátit?**

**vedoucí odboru:** Ing. Jana Matušinová, dveře č. 134, tel.: 519 311 411, e-mail: jana.matusinova@breclav.eu

Bližší informace, např. kontakt na pracovníky sociálně-právní ochrany: e-mail, telefon, čísla dveří a rozdělení obcí jednotlivým pracovníkům jsou dostupné na internetu <http://ospod.breclav.eu/socialne-pravni-ochrana-deti-breclav/kontakty> nebo na nástěnce umístěné na chodbě odboru.

Pracovníci OSPOD Městského úřadu Břeclav mají působnost v rámci správního obvodu obce s rozšířenou působností Břeclav (dále jen „ORP Břeclav“). Místní příslušnost je dána platnou legislativou (vyhláška č. 388/2002 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecným úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností a § 61 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů). Územní působnost pracovníků OSPOD je následující: [**Břeclav**](http://cs.wikipedia.org/wiki/B%C5%99eclav) **(Břeclav,** [**Charvátská Nová Ves**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Charv%C3%A1tsk%C3%A1_Nov%C3%A1_Ves)**,** [**Poštorná**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Po%C5%A1torn%C3%A1)**, Stará Břeclav)** [**Bulhary**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Bulhary_(okres_B%C5%99eclav))**,** [**Hlohovec**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Hlohovec_(okres_B%C5%99eclav))**,** [**Hrušky**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Hru%C5%A1ky_(okres_B%C5%99eclav))**,** [**Kostice**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Kostice)**,** [**Ladná**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Ladn%C3%A1)**,** [**Lanžhot**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Lan%C5%BEhot)**,** [**Lednice**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Lednice_(okres_B%C5%99eclav)) **(Lednice,** [**Nejdek**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Nejdek_(Lednice))**),** [**Moravská Nová Ves**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Moravsk%C3%A1_Nov%C3%A1_Ves)**,** [**Moravský Žižkov**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Moravsk%C3%BD_%C5%BDi%C5%BEkov)**,** [**Podivín**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Podiv%C3%ADn)**,** [**Přítluky**](http://cs.wikipedia.org/wiki/P%C5%99%C3%ADtluky) **(Přítluky,** [**Nové Mlýny**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Nov%C3%A9_Ml%C3%BDny_(P%C5%99%C3%ADtluky))**),** [**Rakvice**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Rakvice)**,** [**Tvrdonice**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Tvrdonice)**,** [**Týnec**](http://cs.wikipedia.org/wiki/T%C3%BDnec_(okres_B%C5%99eclav))**,** [**Valtice**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Valtice) **(Valtice,** [**Úvaly**](http://cs.wikipedia.org/wiki/%C3%9Avaly_(Valtice))**),** [**Velké Bílovice**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Velk%C3%A9_B%C3%ADlovice) **a** [**Zaječí**](http://cs.wikipedia.org/wiki/Zaje%C4%8D%C3%AD)**.** Sociálně-právní ochrana dětí je účinně poskytována na celém území v odpovídajícím rozsahu pro cca 10 500 dětí.

Mezi jednotlivé pracovníky je oblast ORP rozdělena rovnoměrně, a to podle obcí nebo typu vykonávané agendy. Terénní sociální pracovníci a kurátoři pro děti a mládež mají ORP rozdělenu podle obcí do několika obvodů. Případ (spis) je přidělen příslušnému sociálnímu pracovníkovi podle faktického pobytu dítěte. Pracovníci náhradní rodinné péče mají případy rozděleny s ohledem na jejich aktuální vytíženost, v pochybnostech rozhoduje vedoucí.

O spádovosti obcí pro jednotlivé pracovníky (tj. pod jakého pracovníka klient spadá), informuje web Města Břeclav <http://ospod.breclav.eu/socialne-pravni-ochrana-deti-breclav/kontakty>, nástěnka v budově Městského úřadu nebo jednotliví pracovníci OSPOD. Klíčem rozčlenění spádovosti obcí pro pracovníka je místo faktického pobytu dítěte.

**Když není pracovník přítomen**

V takovém případě se vás ujme některý z kolegů, protože každý pracovník má po dobu své nepřítomnosti na pracovišti zastupující osobu. Vzájemná zastupitelnost pracovníků v rámci jedné kanceláře je zajištěna po celou dobu úředních hodin. Na dveřích kanceláří jsou v případě nepřítomnosti pracovníků na pracovišti umístěny informace o zastupující osobě (viz tabulka zastupitelnosti). Informace o zastupování lze získat na místě i telefonicky. Zástupce příslušného pracovníka činí neodkladné úkony v akutních případech, poskytuje základní poradenství a předává klientům potřebné informace o možnosti sjednání termínu schůzky se spádovým pracovníkem. O všech jednáních s klienty vytvoří písemný záznam, který předá spádovému pracovníkovi po jeho návratu na pracoviště.

Pokud nastane situace, že současně není přítomen spádový ani zastupující pracovník, může se klient obrátit na kteréhokoliv dalšího pracovníka OSPOD. Tento je povinen neprodleně po návratu spádového pracovníka o schůzce informovat a předat mu materiály a dokumenty. Pokud klient odmítá řešit svůj požadavek se zástupem a trvá na schůzce s nepřítomným pracovníkem, sjedná mu zastupující (či jiný pracovník) s požadovaným pracovníkem schůzku nebo na něj předá služební kontakt.

|  |  |
| --- | --- |
| **Pracovník** | **Zastupující osoba** |
| **Mgr. Dagmar Gacíková, Dis.** | Bc. Romana Mauričová  Bc. Lucie Ferbarová |
| **Bc. Romana Mauričová** | Mgr. Dagmar Gacíková, Dis.  Bc. Iva Ratajská |
| **Bc. Iva Ratajská** | Bc. Romana Mauričová  Bc. Lucie Ferbarová |
| **Bc. Lucie Ferbarová** | Bc. Iva Ratajská  Mgr. Dagmar Gacíková, Dis. |
| **Bc. Šárka Virgovičová** | Bc. Marta Fadrná  Mgr. Soňa Křivová |
| **Bc. Marta Fadrná** | Bc. Šárka Virgovičová  Bc. Petra Hrabicová |
| **Mgr. Soňa Křivová** | Bc. Petra Hrabicová  Bc. Šárka Virgovičová |
| **Bc. Petra Hrabicová** | Mgr. Soňa Křivová  Bc. Marta Fadrná |
| **Mgr. Blanka Gavendová** | Bc. Alena Vajbarová  Mgr. Jana Vajbarová |
| **Bc. Alena Vajbarová** | Mgr. Blanka Gavendová,  Mgr. Jana Vajbarová |
| **Mgr. Jana Vajbarová** | Bc. Alena Vajbarová  Mgr. Blanka Gavendová |

**Pohotovost – pomoc dětem v mimopracovní době**

Pracovníci OSPOD zajišťují pomoc ohroženým dětem i v mimopracovní době (zejména s ohledem na ustanovení § 452 zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, ve znění pozdějších předpisů). Doba pohotovosti bezprostředně navazuje na provozní dobu úřadu. Pohotovost a výkon práce v době pohotovosti se řídí Zákoníkem práce, (zákon č. 262/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů) a upravuje ji Pracovní řád MěÚ Břeclav. S pracovníky OSPOD je sepsána dohoda o pracovní pohotovosti.

**Výkon pracovní pohotovosti je uskutečňován při níže uvedených událostech**:

1. Bezprostřední ohrožení dítěte, které se ocitlo bez jakékoliv péče nebo jeho život nebo příznivý vývoj jsou vážně ohroženy nebo narušeny;
2. Součinnost soudu při bezodkladném výkonu nařízeného předběžného opatření;
3. Součinnost orgánů činných v trestním řízení- neodkladný výslech dítěte, případně další součinnost s Policií ČR.
4. Případně další bezodkladné události, kdy by časová prodleva (přesunutí případu na pracovní dobu) měla za následek ohrožení dítěte.

Pohotovost vykonává pracovník po skončení své pracovní doby a mimo budovu MěÚ Břeclav. Pracovník je v době držení pohotovosti dostupný na pohotovostním mobilním telefonu. Telefonní číslo na pohotovostní mobilní telefon není veřejně dostupné, je k dispozici Policii ČR, Městské policii, Okresnímu soudu v Břeclavi, Okresnímu státnímu zastupitelství, Nemocnici Břeclav.

V případě ohrožení dítěte se proto občané obracejí na složky záchranného systému (Policii ČR, Rychlou záchrannou službu), která následně kontaktuje pracovníka OSPOD.

**Příklady řešených případů v rámci pohotovosti**

# Manžel vyhodí po vzájemné potyčce manželku s malými dětmi na ulici, bez peněz, dokladů a dostatečného vybavení pro děti (plenky, sunar apod.). Matka v místě nemá příbuzné ani známé, nemá kde s dětmi přespat. Policie volá OSPOD kvůli zajištění dětí.

# Rodiče nechají malé dítě doma bez dozoru. Toto pláče a volá matku. Sousedé volají Policii, která zjistí, že je dítě skutečně v domácnosti samotné. Policie kontaktuje OSPOD, kvůli zajištění dítěte.

**Šetření v terénu**

Pracovníci zajišťují výkon svěřené agendy OSPOD ve vymezené části správního obvodu ORP Břeclav. Tyto vymezené části správního obvodu zajišťují vždy dvojice pracovníků oddělení (podle dané agendy). Smyslem tohoto opatření je **působit v zájmu dětí od počátku týmově.** Všichni sociální pracovníci OSPOD disponují služebním průkazem, který je pověřuje k výkonu kontrolní činnosti dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Klient si tak může ověřit totožnost pracovníka a jeho základní kompetence (oprávnění). V rámci pracovního výjezdu mohou pracovníci OSPOD využít notebook, přenosné zařízení pro tisk, fotoaparát, kameru a diktafon. **Pro jednání s klienty mimo pracoviště**, např. s dítětem ve škole, se zákonným zástupcem v zaměstnání apod., se pracovník OSPOD vždy snaží zvolit vhodné prostory, bezpečné pro klienta a respektující jeho soukromí.

**Vybavenost pracoviště OSPOD**

# OSPOD MěÚ Břeclav má k dispozici standardní zázemí uzpůsobené potřebám klientů, včetně rodin s dětmi. Jedná se zejména o kanceláře sociálních pracovníků, prostory pro čekající klienty, hygienické zázemí pro pracovníky i klienty (toalety, bezbariérová toaleta, Family Point), kuchyňku a místnost pro práci s rodinou. Klienti mohou své děti v klidu přebalit a nakrmit v místnosti Family point (dveře č. 142), která se nachází v prvním patře úřadu a zdarma poskytuje rodičům zázemí pro péči o dítě, krátký oddych, příp. zabavení staršího sourozence. Místo je vybaveno přebalovacím pultem, dětským koutkem s hračkami, křeslem vhodným pro kojení a mikrovlnou troubou. K přesunu do prvního patra mohou klienti využít výtah. Bezbariérový přístup je možný z náměstí T.G.M. průchodem z vedlejší budovy do dvora městského úřadu. Bezbariérovou toaletu tvoří místnost se samostatným vstupem – dveře č. 139. Toaleta se zamyká. Klíč je v rámci pracovní doby k dispozici v kanceláři č. 131 a 135.

Jednací místnosti jsou uzpůsobeny pro práci s cílovou skupinou, kterou tvoří zejména nezletilé děti, rodiny s dětmi, případně bezdětné páry. V jedné kanceláři jsou umístěni zpravidla dva sociální pracovníci. Průchozí kanceláře jsou opatřeny posuvnými dveřmi, aby konzultace s klienty nebyly narušovány a zůstala zachována důvěrnost jednání. S ohledem na soukromí a ochranu osobních a citlivých údajů klienta se v kanceláři řeší vždy pouze jeden samostatný případ. Pracovníci sdílející jednu kancelář zohledňují toto pravidlo při plánování schůzek s klienty.

**Kanceláře** **sociálních pracovníků** jsou účelně vybaveny tak, aby vytvářely příjemné prostředí. Každá má vyhrazené místo pro nerušenou práci s klientem - přídavný klientský stolek a dvě židle. Jednotlivé kanceláře jsou vybaveny psacím stolem, kancelářskou židlí, závěsnými policemi a dostatečným počtem nábytku, který je možné uzamykat s ohledem na ochranu osobních a citlivých údajů

**Pro dětské klienty** mají sociální pracovníci kreslící potřeby, bloky, omalovánky, papírové ubrousky aj. Dále je k dispozici přenosný kontejner s hračkami. Pracoviště je vybaveno základními hygienickými pomůckami pro děti.

Je-li klient nucen vyčkávat na daného sociálního pracovníka, je mu to umožněno v prostoru před kancelářemi, kde je dostatek židlí (dále jsou zde volně k dispozici informační materiály (letáky zaměřené na výchovu dítěte a rodinnou problematiku) a nástěnka OSPOD. Ve vestibulu úřadu je umístěno několik automatů, kde se klienti mohou občerstvit. Rodičům s malými dětmi je k dispozici Family Point (dveře č. 142). Na odboru je využíváno i opatření zkracující čekací dobu, které vychází ze vzájemné kooperace pracovníků OSPOD. Pokud přijde klient (bez předchozí domluvy či předvolání) a konkrétního pracovníka nezastihne, přijme ho zastupující kolega. Ten sepíše o jednání s klientem záznam, který předá příslušnému spádovému kolegovi k dalšímu zpracování.

**S čím Vám mohou pracovníci OSPOD pomoci?**

Pomoc a podpora OSPOD se zaměřuje na tři základní skupiny klientů:

# Děti, jejichž zdárný vývoj je ohrožen, ty se mohou na pracovníky OSPOD obracet přímo (i bez vědomí rodičů), nebo může na obtížnou situaci dítěte upozornit kterýkoliv dospělý.

# Rodiny v krizi, jedná se o rodiny s dětmi, které se z různých důvodů ocitly v nepříjemné, pro ně „neřešitelné situaci.“

# Rodiny, kterých se týká některá z forem náhradní rodinné péče (pěstounská péče nebo osvojení).

# OSPOD pomáhá i rodičům kteří se takto chtějí starat (nebo již starají) o ne-vlastní děti.

#### **Poradenská činnost OSPOD**

#### pomáhá rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě, poskytuje nebo zprostředkovává rodičům poradenství při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené

#### poskytuje osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny poradenskou pomoc s osvojením, svěřením dítěte do pěstounské péče, zejm. v otázkách výchovy

* poskytuje pomoc při uplatňování nároku dítěte na výživné a při vymáhání plnění vyživovací povinnosti k dítěti, včetně pomoci při podávání návrhů týkajících se dítěte k soudu
* po umístění dítěte do zařízení pro výkon ústavní výchovy nebo do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc poskytuje rodičům pomoc, spočívající zejména v uspořádání jejich rodinných poměrů, které by umožnily návratu dítěte do rodiny
* poskytuje pomoc a ochranu dětem, které (i bez vědomí rodičů) požádají o pomoc při ochraně svého života, svých práv a oprávněných zájmů.

# Pracovníky OSPOD můžete žádat o pomoc, když:

# Je třeba určit či popřít otcovství u dítěte,

# Se rozcházíte s partnerem a potřebujete vyřešit výchovu a výživu dítěte/dětí,

# Se chcete stýkat s vaším dítětem a nemůžete se s druhým rodičem dohodnout,

# Je potřeba u dítěte řešit výchovu formou náhradní rodinné péče – osvojení, pěstounská péče, poručenství a svěření dítěte do péče jiné fyzické osobě, něž jsou jeho rodiče,

# Se dítě ocitne v ohrožení života, v nouzi nebo je ohrožen jeho zdravý vývoj

# Má vaše dítě výchovné problémy (záškoláctví, drogy apod.),

# OSPOD Vám může zprostředkovat

# Poradenství a terapeutickou podporu rodinám, dětem a mladým dospělým v obtížné životní situaci, s rizikovými projevy chování a v sociálním vývoji apod.,

# Rodinné mediace – setkání rodinných příslušníků při nastavování pravidel v rodině, komunikace rodičů s dítětem, mezi partnery, pro sepsání dohody o výchově a výživě dítěte, dohody upravující styk s dítětem apod.,

# Případové konference – setkání rodiny, odborníků, případně osob z blízkého okolí při řešení složité situace dítěte,

# Psychologické a jiné odborné poradenství (psychiatrické, speciálně-pedagogické aj.),

# Kontakt na různé sociální služby – azylové domy, rodinná sociální asistence, nízkoprahový klub aj.,

# Náhradní rodinnou péči – poradenství a vzdělávání pěstounů

* Účast dítěte nadotovaných prázdninových pobytech.

#### **Další činnosti OSPOD:**

* spolupracuje v zájmu dětí se školskými a zdravotnickými zařízeními, se zařízeními pro výkon ústavní výchovy, se soudy, odbornými zařízeními, poskytovateli sociálních služeb, probační a mediační službou, úřady práce, neziskovými a dalšími organizacemi
* přijímá oznámení týkající se podezření z ohrožení zdravého vývoje dítěte a následně je prověřuje - navštěvuje rodinu a dítě v prostředí, kde se dítě a rodina zdržuje a pořizuje zde obrazové a zvukové záznamy pro účely ochrany práv dítěte
* sleduje dodržování práv dětí umístěných v zařízeních pro výkon ústavní výchovy, pravidelně tato zařízení navštěvuje a uděluje souhlas k pobytu dítěte mimo ústav
* vykonává funkci kolizního opatrovníka, poručníka a činí neodkladné úkony v zájmu dítěte
* na vyžádání podává zprávy o poměrech dítěte v rozsahu stanoveném zákonem č. 359/1999 Sb.
* vede spisovou dokumentaci o dětech a rodině pro účely sociálně právní ochrany
* vykonává další činnosti související s agendou sociálně-právní ochrany dětí, tak jak ukládá zákon 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a další právní předpisy.

# Děti se na nás mohou obrátit, když:

# mají nějaké potíže ve škole (šikana),

# mají problémy doma, nemají pro sebe zázemí,

# jim někdo ubližuje, nevhodně se k nim chová, jsou trestány (fyzicky, psychicky),

# jim někdo nadává či je šikanuje přes sociální sítě,

# si doma s nikým nerozumějí a utíkají proto z domu,

# užívají drogy, alkohol (a chtěly by přestat),

# se chtějí scházet s druhým rodičem, či prarodiči a je jim v tom bráněno.

**příběh**

Moji spolužáci Patrik a David mi často nadávají, ubližují mi nebo se mi posmívají. Bojí se jich celá třída. Taky mi ničí pomůcky, trhají nebo špiní moje sešity a učebnice. Třídní učitelka mi pak domlouvá, abych chodil do školy připravený. Včera mi sebrali dokonce svačinu a peníze na autobus. Už se bojím chodit do školy...

**V takových případech se obrať na kurátory pro děti a mládež (kancelář č. 141)**

# Pracoviště OSPOD Břeclav se snaží co nejvíce zpřístupňovat informace o své činnosti:

Orgán sociálně právní ochrany dětí Městského úřadu Břeclav má na webových stránkách <http://ospod.breclav.eu/socialne-pravni-ochrana-deti-breclav/standardy-kvality> zveřejněn dokument "**Informace pro klienty k naplňování Standardů kvality SPOD,**" který shrnuje naplňování standardů kvality pracovištěm OSPOD Břeclav. Tento dokument obsahuje přehled vnitřních pravidel a postupů, jimiž se orgán řídí.

Kompletní obsah jednotlivých písemných pravidel a postupů je k dispozici v tištěné podobě v kanceláři č. 141. Na vyžádání do tohoto dokumentu mohou nahlédnout i klienti.

Informace ve formě **letáků** jsou veřejně přístupné na pracovišti (kanceláře pracovníků, veřejné prostory úřadu, školy, spolupracující organizace aj.) Pro spolupracující instituce a odborníky (a další zájemce) jsou ke stažení také na webových stránkách OSPOD Břeclav. Distribuce letáků probíhá také v rámci Veletrhu sociálních služeb.

# Bariéry v komunikaci, znevýhodnění klienti

* **Jazyková bariéra**

Cizojazyčným klientům (cizincům) pracovníci OSPOD zajišťují pro potřeby jednání tlumočení do jejich jazyka. Pro příslušníky státem uznávaných národnostních menšin je tato služba zdarma. Seznam tlumočníků je dostupný na webových stránkách justice <http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/%24%24SearchForm?OpenForm>

* **Komunikační bariéra s klienty se zdravotním postižením**:

**Sluchová vada** - zaměstnanec OSPOD pracuje s klientem s ohledem na jeho možnosti - poskytne informace v písemné podobě, popřípadě přizve k jednání dle volby klienta prostředníka, který je schopen se s ním dorozumět nebo pracovník při jednání využívá služeb odborné organizace.

**Zraková vada** – pracovník při jednání s nevidomým klientem využívá slovní komunikaci s ověřením klientova porozumění, popřípadě lze využít specializovanou službu.

**Mentální postižení** - zaměstnanec OSPOD pracuje klientem s ohledem na jeho možnosti, popřípadě přizve k jednání dle volby klienta prostředníka, který je schopen se s ním dorozumět nebo využije služeb odborné organizace.

**Etnická bariéra** – pracovníci OSPOD Břeclav se při výkonu sociálně-právní ochrany setkávají nejčastěji s příslušníky romského etnika. V případě potřeby (na žádost klienta) lze využít služeb organizace IQ Roma servis, která poskytuje klientům poradenství, podporu či doprovod. Více na webových stránkách organizace: http://iqrs.cz/cs/kontakt.

**Doporučujeme s předstihem OSPOD informovat (např. si sjednat schůzku s pracovníkem na určitý termín a upozornit ho na potřebu zajistit pro jednání specializovanou službu).**

kontakt na specializovanou službu:

**Spolek neslyšících Břeclav, z.s.**  
sídlo: 690 06 Břeclav – Charvatská Nová Ves, Kapusty 282/12, IČ: 26527073  
poskytování služeb: 17. listopadu 1a, 690 02 Břeclav (Dům školství – 2. patro)  
[www.cmjn.cz](http://www.cmjn.cz/), [www.snbreclav.cz](http://www.snbreclav.cz/)  
tel/fax: 519 332 251, 722 719 101, 727 879 624  
e-mail: [snbreclav@seznam.cz](mailto:snbreclav@seznam.cz)

**TyfloCentrum Brno, o.p.s.**

Sídlo: Brno-Královo Pole, Královo Pole, Chaloupkova 587/7, IČ: 26223210

regionální pracoviště Břeclav: 17. listopadu 1a, 690 02 Břeclav (Dům školství – 2. patro)  
tel.: 532 308 076, 774 715 106  
e-mail: [breclav@centrumpronevidome.cz](mailto:breclav@centrumpronevidome.cz)

**Pro komunikaci s klienty s jinak omezenou nebo sníženou schopností komunikace mohou pracovníci OSPOD využít služeb odborníků z dalších organizací – viz Adresář sociálních služeb v Jihomoravském kraji (k dispozici na OSVŠ v kanceláři 137 nebo na webových stránkách** <https://socialnisluzby-jmk.kr-jihomoravsky.cz/Folders/933-1-Adresare+a+katalogy+socialnich+sluzeb.aspx>

**Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí**

# Výkon sociálně-právní ochrany zajišťují sociální pracovníci (referenti sociálních věcí) zaměstnaní na Městském úřadu Břeclav, odboru sociálních věcí, kteří vykonávají činnosti v rámci zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, dodržují Kodex etiky zaměstnanců města Břeclav a další právní předpisy spojené s výkonem SPO a pozicí úředníka územně samosprávného celku.

Organizační strukturu Městského úřadu v Břeclavi upravuje Organizační řád Městského úřadu Břeclav a elektronická aplikace sw Attis. Odbor sociálních věcí Břeclav má v rámci organizační struktury úřadu určen počet pracovních míst k výkonu sociálně-právní ochrany označených jako referent sociálních věcí a dále místo vedoucího odboru. V případě dlouhodobého onemocnění pracovníka/ů bude vyhledán adekvátní zástup, aby nebyla kvalita výkonu sociálně-právní ochrany ovlivněna nedostatkem zaměstnanců.

**Přijímání a zaškolování pracovníků OSPOD**

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, které stanoví § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“). Každý zaměstnanec OSPOD Městského úřadu Břeclav splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle § 110 odst. 4 zákona o sociálních službách a disponuje zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany. Odpovídající kvalifikaci prokazuje každý zaměstnanec již při výběrovém řízení na pozici pracovníka OSPOD.

Pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených k výkonu sociálně-právní ochrany jsou dána zejména zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o úřednících“). V souladu s tímto zákonem je v případě potřeby vypsáno výběrové řízení. Město Břeclav nevede průběžnou evidenci žadatelů o pracovní místo. Výběrové řízení se vyhlašuje vždy, když se přijímá pracovník na smlouvu na dobu neurčitou. Pracovní poměr úředníka musí být dle zákona o úřednících vždy na dobu neurčitou. Informace o volném pracovním místě (veřejná výzva) jsou zveřejňovány oznámením na úřední desce městského úřadu nejméně 15 dnů přede dnem určeným pro přihlášení uchazečů a současně na internetových stránkách města [www.breclav.](http://www.breclav.)eu v sekci „Výběrová řízení“. Informace o volném pracovním místě mohou být zveřejněny i inzercí v tisku, prostřednictvím úřadu práce, vyvěšením inzerátu na odborných školách, apod.

**Profesní rozvoj zaměstnanců**

Zaměstnavatel zajišťuje průběžné vzdělávání pracovníků, které vychází z jejich individuálních plánů dalšího vzdělávání a je zaměřeno na rozšíření odborné kvalifikace. Dále zajišťuje pracovníkům, kteří vykonávají přímou práci s klienty podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. Tento odborník navštěvuje pracoviště a je profesionálním průvodcem, který pomáhá týmu i jedinci vnímat a reflektovat vlastní práci, vztahy a aktivně se zúčastňuje nalézání nových řešení problematických situací.

Každý pracovník disponuje průkazem zaměstnance. Průkaz obsahuje jméno pracovníka, jeho funkci a fotku, osobní číslo a oprávnění. Pracovník tento průkaz nosí vždy u sebe a předkládá jej při návštěvách dětí v zařízení i v rodině, u soudů a případně na vyžádání.

**Prevence**

OSPOD Břeclav vyhledává ohrožené děti, a to i ve spolupráci s dalšími subjekty (školami, Policií ČR, Městskou policií Břeclav, pediatry aj.). Vyhledávání a monitoring ohrožených dětí pokrývá rovnoměrně celou správní oblast. V ORP Břeclav není registrována sociálně vyloučená lokalita, existují zde však lokality se zvýšeným výskytem ohrožených dětí. Protože se pracovníci OSPOD snaží předcházet tomu, aby děti byly vystaveny nevhodnému působení a pohybovaly se v nevhodném prostředí, vytipovali na základě svých zkušeností několik míst, kde častěji dochází k rizikovým kontaktům dětí s nevhodnými lidmi či prostředím, patří sem např.:

* okolí gymnázia a pěší zóny u nádraží ČD v Břeclavi, ul. Riegrova a okolí
* okolí „Vídeňského mostu“ v Břeclavi
* okolí za koupalištěm
* tzv. „Jamy“ za železniční tratí Charvátská Nová Ves
* Lavičky u Kostela Navštívení Panny Marie v Břeclavi – Poštorné
* Městská knihovna pobočka Břeclav – Poštorná
* Smuteční obřadní místnost u hřbitova v Břeclavi - Poštorné
* „Schody u díry“ v blízkosti nádraží ČD v Moravské Nové Vsi
* Dětské hřiště u „staré školy“ v Lanžhotě na rohu ulice Komenského a Havlíčkova

Informace o rizikových lokalitách doplňuje i Městská policie z poznatků získaných z vlastní činnosti (zejména z pravidelných pochůzek). V oblasti prevence OSPOD Břeclav nabízí také spolupráci školám ve své spádové oblasti (vzdělávání, workshopy, konzultace).

**Nástroje využívané OSPOD ve spolupráci s partnerskými organizacemi**

* **Případové konference –** pod vedením facilitátora řeší konkrétní situace ohrožených dětí ajejich rodin. Vše se děje ve spolupráci s rodiči a dalšími přizvanými osobami, zejména zástupci škol, školských zařízení, zařízení poskytovatelů zdravotních služeb, orgánů policie, státních zástupců, poskytovatelů sociálních služeb apod.
* **Odborná poradenská pomoc –** pracovník OSPODnabízí klientům možnost využít odbornou poradenskou pomoc. OSPOD Břeclav spolupracuje s externími organizacemi (např. psycholog, IQ Roma servis aj.), popřípadě předá klientovi kontakty na příslušné organizace.
* **Rodinné mediace –** v rámci řešení sporů v rodině nezletilého dítěte (zejména v oblasti styku rodiče s dítětem), může pracovník doporučit, případně i zprostředkovat tzv. rodinnou mediaci. Rodinná mediace se koná za účasti obou rodičů (dalších osob) a mediátora, který setkání vede a následně upravuje dohodu mezi zúčastněnými.

**Jakým způsobem můžete upozornit OSPOD nebo přímo nahlásit podnět?**

Na základě zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů (dále „zákon o SPOD“) je orgán sociálně-právní ochrany dětí povinen přijmout každou informaci týkající se podezření na ohrožení dítěte, tzn., že pracovníci oddělení SPOD **přijímají oznámení od každého**, **kdo upozorní na porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské odpovědnosti, na skutečnost, že rodiče nemohou plnit povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, nebo na skutečnosti uvedené v § 6 zákon o SPOD. Pracovníci OSPOD jsou povinni dítěti, kterého se oznámení týká, odpovídající pomoc poskytnout. V souvislosti s oznámením případu musí oznamovatelé brát na zřetel i vlastní oznamovací povinnost vůči orgánům činným v trestním řízení (Policie ČR, Okresní státní zastupitelství).**

Každé dítě, rodič nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte má právo požádat OSPOD o pomoc. Dítě má právo požádat o pomoc i bez vědomí rodičů nebo jiných osob odpovědných za jeho výchovu.

OSPOD přijímá oznámení také od státních orgánů, pověřených osob, škol, školských zařízení a poskytovatelů zdravotních služeb, popřípadě od dalších zařízení určených pro děti. Pokud o to oznamovatel požádá, informuje ho koordinátor případu 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 zák. č. 359/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů (tj. dítě, na které se sociálně-právní ochrana dětí zaměřuje).

Pracovníci OSPOD jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany nebo v přímé souvislosti s ní seznámili(§ 57 zákon o SPOD). V souvislosti s přijetím oznámení se tato mlčenlivost týká zejména údajů vedoucích k identifikaci fyzické osoby (oznamovatele), která učinila oznámení dle § 7 zákona o SPOD, jenž se týkají porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské odpovědnosti.

**Oznámit případ lze:**

* **každý pracovní den** v rámci běžné pracovní doby, kdy je povinen přijmout oznámení každý pracovník OSPOD, respektive Odboru sociálních věcí
* **ve dnech pracovního klidu a mimo pracovní dobu,** kdyje povinen přijmout oznámení o případu pracovník, který drží pracovní pohotovost (viz SQ č. 1). Telefonní číslo pohotovostního mobilu není veřejně dostupné. Oznámení události (případu) obdrží pracovník OSPOD prostřednictvím Policie ČR, Městské policie, Nemocnice Břeclav apod.

**Oznámení o ohrožení dítěte lze** **podat jakýmkoliv způsobem** a to zpravidla:

* **Osobně** na odboru sociálních věcí (pracovníku OSPOD) v prvním patře Městského úřadu v Břeclavi, Nám. T.G.M. 42/3. Oznámení lze učinit přímo odpovědnému pracovníkovi zpravidla do protokolu, příp. záznamu, nebo lze osobně předat písemné oznámení na podatelnu úřadu.
* **Poštou** zaslat na adresu Městského úřadu Nám. T.G.M. 42/3, 690 81 Břeclav.
* **Telefonicky** – informace o kontaktech na jednotlivé pracovníky s uvedením jejich funkce/specializace v rámci výkonu SPOD, pracovní době aj. jsou k dispozici na webových stránkách http://ospod.breclav.eu/socialne-pravni-ochrana-deti-breclav/kontakty.
* **Elektronicky –** prostřednictvím elektronické podatelny: [e\_podatelna@breclav.eu](mailto:e_podatelna@breclav.eu) nebo e-mailem: [**posta@breclav.eu**](mailto:posta@breclav.eu)**, přímo na e-mail** konkrétního pracovníka OSPOD (příp. vedoucímu odboru, který následně e-mail přidělí odpovědnému pracovníkovi). Kontakty jsou uveřejněny na webových stránkách http://ospod.breclav.eu/socialne-pravni-ochrana-deti-breclav/kontakty.
* **Datovou schránkou – ID datové schránky: fesbhyp**, datové zprávypřijímají pracovníci podatelny. Obsah datové schránky kontrolují denně v průběhu pracovní doby.
* **Při depistáži** tj. na základě vlastní vyhledávací činnosti v rámci sociální práce SPOD.
* Pracovníci OSPOD MÚ Břeclav prověřují i **anonymní oznámení**, pokud obsahují dostatek údajů vedoucích ke ztotožnění konkrétního dítěte či rodiny.

Zaměstnanci mají pravidla, která určují způsoby přijetí oznámení a postupy s ohledem na způsob přijetí oznámení v režimu pracovní doby a v době pohotovosti. Každý pracovník postupuje při přijetí oznámení jednotným způsobem, nezávislým na osobě, která oznámení přijala.

**Pravidla postupu pro přijímání, zpracování a evidenci jednotlivých případů OSPOD se řídí platnou legislativou a směrnicemi zejména:**

* Příslušnými ustanoveními zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů (dále zákon o SPOD)
* Příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
* Směrnicí MPSV č. j. 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
* Spisovým řádem Městského úřadu Břeclav, v platném znění

**Věcně nepříslušná podání** jsou postoupena pověřeným pracovníkem odboru příslušnému orgánu, pokud není znám, je vráceno odesílateli.

**postoupení místně nepříslušného podání** - je příslušnému úřadu postoupeno bezodkladně, tedy zpravidla nejbližší pracovní den poté, kdy je vlastní nepříslušnost k jeho vyřízení konstatována. Přípustná je maximálně třídenní lhůta obvyklá pro výpravu písemnosti.

# Pravidla vyhodnocení naléhavosti jednotlivých případů

Vyhodnocení naléhavosti případu provádí koordinátor případu (pracovník OSPOD, jemuž je případ přidělen) bezodkladně po přijetí oznámení. Při posuzování případu se doporučuje pravidlo týmové práce, tj. posuzování případu alespoň dvěma pracovníky OSPOD. V případě souběhu agend (oblast terénní sociální práce, náhradní rodinné péče a kurately pro děti a mládež) se na vyhodnocení naléhavosti podílí spolupracující pracovníci. O případu, který je vyhodnocen jako naléhavý nebo při pochybnostech o jeho naléhavosti, je nutné informovat vždy vedoucího. V režimu pohotovosti vyhodnocuje situaci dítěte pracovník, který drží pohotovost samostatně. Záznam o výkonu předá spádovému pracovníkovi písemně v nejbližší pracovní den.

Pro jednotné vyhodnocení naléhavosti jsou stanovena měřitelná kritéria, která obsahují základní rámec nezbytný pro posouzení naléhavosti a vyhodnocení případu. Při posuzování případu se vychází z poznatků z vlastní činnosti a informací získaných ze zdroje, který případ oznámil, případně od dalších subjektů, které mohou posoudit ohrožení dítěte (lékař, škola). Anonymním sdělením je věnována stejná pozornost jako oznámením od konkrétního oznamovatele. Koordinátor shromažďuje jen takové informace, které k posouzení naléhavosti případu nezbytně potřebuje.

Zásadním kritériem pro hodnocení naléhavosti případu je míra ohrožení života a zdraví dítěte a jeho bezpečí. Každý případ je proto posuzován a hodnocen individuálně s důrazem na zajištění bezpečí dítěte (tj. s ohledem na jeho naléhavost). Výsledkem posouzení naléhavosti je volba dalšího postupu tak, aby nedocházelo ke zbytečným prodlením při poskytování sociálně-právní ochrany.

**Pravidla přidělování jednotlivých případů:**

Přidělování případu konkrétnímu koordinátorovi případu se řídí:

* **Řešenou agendou -** výkon agendy terénních sociálních pracovníků, kurátorů pro děti a mládež, náhradní rodinné péče
* **Spádovostí obcí na pracovníka a** **faktickým pobytem dítěte**, v souladu s interním rozdělením správního obvodu na jednotlivé pracovníky OSPOD (agenda terénních sociálních pracovníků tzv. péče o dítě a kurátoři pro děti a mládež)
* **Rozhodnutím vedoucího** - podle aktuální vytíženosti pracovníků OSPOD, tj. podle počtu řešených případů např. u náhradní rodinné péče aj.

Pokud se podílí na řešení daného případu více specializací (při souběhu různých agend SPOD např. kurátorské a NRP), stává se koordinátorem případu pracovník podle převažujícího typu sociální práce. V pochybnostech rozhoduje o koordinátorovi vedoucí. Pracovníci mají povinnost předávat si informace a spolupracovat s koordinátorem (předávají si záznamy, domlouvají se na metodách sociální práce, pořádají případové konference). Každý z pracovníků odpovídá za úkony v rámci své agendy, přičemž se vzájemně informují o svých krocích v zájmu konkrétního klienta.

Pokud pracovník, kterému má být případ přidělen osobně a blíže zná klienta a jeho situaci, toto neprodleně oznámí vedoucímu. Vedoucí rozhodne o změně koordinátora a případ přidělí jinému pracovníkovi. Klient je o tomto kroku vždy informován.

Klient je vždy prokazatelně informován o tom, kdo je koordinátorem jeho případu. Při prvním kontaktu s OSPOD dostane na koordinátora kontakt a je seznámen s tím, jak a kdy se s ním může spojit (telefon, mail, úřední hodiny). Případná změna je klientovi oznámena při dalších jednáních. Změní-li se koordinátor v průběhu řešení případu, je o tom klient informován v rámci osobního jednání např. při šetření. Informovat klienta lze i jinou formou (poštou, datovou zprávou, e-mailem…). Každý případ má pouze jednoho koordinátora případu. Údaje o koordinátorovi a jeho změně, jsou vždy uvedeny na štítku umístěném na vnitřní straně obálky spisu daného případu. Je tudíž snadno dostupný klientovi i dalším kolegům OSPOD. V době dovolené, nemoci, případně jiné nepřítomnosti Koordinátora se řeší jeho zastupitelnost podle nastavených interních pravidel.

Při změně bydliště dítěte může dojít i ke změně koordinátora případu podle působnosti (spádovosti) pracovníků. Předání spisu jinému pracovníkovi se děje na základě změny bydliště dítěte (faktického pobytu) a po individuálním posouzení s ohledem na zájmy dítěte (rozhodující je přitom předpokládaná délka další sociální práce, kdy důležitým hlediskem je zachování původně přiděleného sociálního pracovníka, aby zbytečnou změnou sociálního pracovníka nepřicházel klient o přehlednost situace, pocit důvěry a bezpečí apod.). V případě změny charakteru případu dochází ke změně koordinátora podle specializace (kurátor pro děti a mládež, pracovník pro NRP, terénní sociální pracovník).

**Základní principy výkonu sociálně-právní ochrany**

Při práci s klienty vycházejí pracovníci z Listiny základních práv a svobod, Úmluvy o právech dítěte, zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku, zákona č. 108/2006, o sociálních službách Etického kodexu sociálního pracovníka ČR a Kodexu etiky zaměstnanců města Břeclav. Pracovník se řídí Ústavou a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů (právo na soukromí, důvěrnost sdělení aj.). Veškerá sociální práce je postavena na hodnotách demokracie a lidských právech. Pracovníci OSPOD MěÚ Břeclav chápou sociální práci na úseku sociálně-právní ochrany dětí v širším kontextu a to, jako podporu rodiny.

**Sociální pracovníci OSPOD Břeclav při jednání s klientem:**

* **respektují individuální přístup ke všem klientům –** pracovník zohledňuje aktuální situaci klienta při jednání, jeho zdravotní a psychický stav. Informace klientovi sděluje přiměřeně jeho věku a schopnostem tak, aby klient pochopil význam sdělení, toto si ověřuje zpětně - otevřenými otázkami. Pracovníci přistupují rovnocenně bez diskriminace ke každému klientovi bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení.
* **vychází z individuálních potřeb každého klienta** a zohledňují právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob. Pracovník zjišťuje přání a potřeby klienta, které jsou podstatné pro vytvoření individuálního plánu ochrany dítěte. Pracovník uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta – vnímá klientovy potřeby komplexně v souvislosti s jeho sociální situací, individuálními okolnostmi, respektuje jeho životní styl a názory.
* **podporují samostatnost klientů** tím, že je vedou k vědomí vlastní odpovědnosti za příznivý vývoj a řádnou výchovu dítěte, potažmo celé rodiny. Pracovníci OSPOD vždy hledají možnosti, jak zapojit klienty do procesu řešení jejich situace. Pracovník poskytne klientovi poradenství, seznamuje ho objektivně s možnostmi řešení situace, s jejich výhodami a nevýhodami, přitom ponechá rozhodnutí varianty řešení na klientovi. Pracovník nekoná úkony za klienta, motivuje ho k samostatnému řešení dané situace, vychází přitom z klientových možností a schopností.
* **motivují klienty k péči o děti**, dávají přednost při výkonu a realizaci opatření SPOD takovým opatřením, která zabezpečí řádnou výchovu a příznivý vývoj dítěte v rodinném prostředí, není-li to možné v náhradním rodinném prostředí, přitom využívají metody sociální práce a postupy odpovídajícím současným vědeckým poznatkům, které zahrnují posílení úlohy a funkce rodiny atd.
* **posilují sociální začleňování klientů**, tak že jim pomáhají při zapojení do procesu řešení jejich sociálních problémů (využívání všech sociálních dávek a služeb, na které mají nárok a zároveň upozorňují na povinnosti, které z toho vyplývají). Intervenují přímo v rodině, na základě stanovených společných cílů (např. zlepšení hygienických standardů v rodině, školní příprava dětí aj., zprostředkovávají podporu dalších odborníků.
* **podporují kontakt s přirozeným sociálním prostředím -** rodinou, širší rodinou, blízkými osobami, náhradní rodinou, vrstevníky dítěte, snaží se využít dostupné komunitní zdroje z okolí dané rodiny, je-li to v zájmu dítěte. Dětem umístěným mimo svou rodinu pomáhají v návratu do jejich přirozeného prostředí či náhradního rodinného prostředí. Podporují pravidelný účelný kontakt s oběma rodiči, není-li to v přímém rozporu s nejlepším zájmem dítěte. Ctí právo dítěte na soukromí a ochranu
* **informují klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany, dítě nevyjímaje**. Pracovník předává srozumitelnou formou klientovi informace, které vyjasňují postupy, úkony, kompetence a možnosti řešení situace ze strany OSPOD, pracovník využívá i tištěných materiálů. S dětmi je vždy jednáno s ohledem na jejich věk a rozumovou vyspělost.

Pracovníci OSPOD Břeclav se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o SPOD“) a §§ 1 a 2 Vyhlášky 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o SPOD. Za účelem zjištění situace dítěte provádí u všech případů vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny. Vyhodnocování je metodou sociální práce, jejímž prostřednictvím pracovníci OSPOD mapují situaci dítěte a jeho rodiny. Spočívá ve sběru relevantních informací a v jejich analýze. Výsledkem je objektivní vyhodnocení situace konkrétního dítěte, určení míry jeho ohrožení, zmapování kapacity a zdrojů v rodině a v širším sociálním okolí dítěte. Na základě vyhodnocení jsou plánována a přijímána opatření, intervence, zprostředkování služeb a dalších aktivit směřujících k adekvátní podpoře dítěte a jeho rodiny. Vyhodnocení lze rozdělit na základní a podrobné.

Koordinátor případu zpracovává Individuální plán ochrany dítěte (dále jen „IPOD“) v případě, kdy provedl podrobné vyhodnocování se závěrem, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona o SPOD. Pracoviště používá jednotný formulář IPOD, jehož obsah vyplývá z Vyhlášky č. 473/2012 Sb. IPOD je součástí spisové dokumentace. IPOD se zpracovává jako přehledný dokument, který pracovníkovi i rodině umožňuje strukturovat proces práce na případu, orientovat se v jednotlivých krocích, které mají vést ke zlepšení situace dítěte a osobách, které se na jejich plnění podílejí.

**Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany**

OSPOD Břeclav se při zpracování, vedení, evidenci a archivaci dokumentace řídí platnou legislativou a vnitřními předpisy úřadu tak, aby uspořádání dokumentů bylo přehledné, snadno vyhledatelné, chráněné před zneužitím a splňovalo požadavky zákonnosti a ochrany osobních údajů. Na pracovišti je zaveden jednotný systém vedení a nakládání se spisovou dokumentací pro výkon všech agend. Sociální pracovníci používají jednotný způsob zakládání informací do spisové dokumentace a jednotnou strukturu dokumentů ve všech spisech. Obsah a způsob zpracování a vedení evidence a spisové dokumentace upravují zejména tyto dokumenty: Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, Směrnice MPSV č. j. 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; Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů a Spisový řád Městského úřadu Břeclav. Evidence dětí a spisová dokumentace o dětech mohou být vedeny v listinné nebo v elektronické podobě. Evidence se člení na základní a pomocnou.

Většina dokumentů je vedena v tištěné podobě (zejména záznamy pořízené OSPOD). Výjimku tvoří dokumenty, které OSPOD obdržel od jiného subjektu (rodič, dítě a další). Záznamy jsou zpravidla zpracovávány na PC a poté vytištěny. Pokud je nezbytné, aby pracovník pořídil záznam psaný ručně (např. v terénu při šetření), musí klást důraz na to, aby byl záznam čitelný. V tomto případě, pokud se jedná o sdělení jiné osoby, požádá sdělujícího, aby hovořil pomaleji. Takové záznamy jsou možné pouze způsobem zajišťujícím jejich trvalé uchování, tzn. propiskou nebo perem, nikdy ne obyčejnou tužkou. Vkládané dokumenty, tedy ostatní dokumenty (jako jsou např. znalecké posudky, protokoly ze soudního jednání, zprávy spolupracujících institucí aj.), jejichž autorem není pracovník OSPOD se nikterak neupravují, zůstávají v nepozměněné podobě a do spisu jsou založeny tak, jak byly na pracoviště doručeny. Veškeré shromažďované dokumenty sociálně-právní ochrany, tzn. záznamy ze schůzek, šetření a konzultací které jsou vedeny s dítětem, jeho rodiči, sourozenci, osobami pečujícími či dalšími osobami (např. lékaři, učiteli apod.) pracovník zakládá do příslušného spisu.

Pracovníci OSPOD vedou záznamy s ohledem na jejich srozumitelnost pro klienta. To znamená, že neobsahují cizí slova, složité formulace, odborné termíny či informace. Záznamy zapisuje jazykem neutrálním ve vztahu ke klientovi, zachycuje v nich reálná zjištění bez subjektivních emočně zbarvených hodnocení. Pracovník se řídí pravidlem, že klient by měl standardně rozumět dokumentaci a záznamům vedeným ke svému případu. O jednání (konzultaci) vedeném na OSPOD, sepisuje sociální pracovník s klientem zpravidla tzv. záznam do spisu, příp. protokol (v souladu s § 18 zákona č. 500/2004 Správní řád, ve znění pozdějších předpisů). Úředním jazykem je čeština. V případě potřeby je přítomen tlumočník. Klient je před podpisem záznamu, seznámen s jeho obsahem - je mu předán k nahlédnutí. Dále je poučen o možnosti doplnit či pozměnit záznam v případě, že věrně nevystihuje sdělené skutečnosti. Pracovník ověřuje před podpisem záznamu jeho srozumitelnost. Případné nejasnosti klientovi objasní. Záznam či protokol podepisuje pracovník i klient. Tato praxe mimo jiné zvyšuje spoluzodpovědnost klienta na řešení své situace (např. spolupráce při vyhodnocení a tvorbě individuálního plánu ochrany dítěte) a rovněž prohlubuje jeho důvěru k sociálnímu pracovníkovi. Při společné tvorbě dokumentu sociální pracovník průběžně vzájemnou komunikací ověřuje srozumitelnost dokumentu pro klienta, poskytuje mu dostatečný prostor pro vyjádření a zaznamenává jeho názory. Totéž platí i u dětí. S každým dítětem je hovořeno vždy s přihlédnutím k jeho věku a rozumové vyspělosti, tak aby bylo schopné informacím porozumět. Přizpůsobovat dokumentaci úplně malým dětem není nutné. Mladším dětem podá vysvětlení o tom, co znamená vedení spisu, co a proč se do spisu zapisuje sociální pracovník. Mladiství příp. starší nezletilí klienti jsou již schopni většině věcí sami porozumět.

Zákon o SPOD (§ 55) vymezuje okruh oprávněných osob k nahlížení do spisové dokumentace dětí zařazených do základní evidence Om. Nahlížet do spisové dokumentace vedené o dítěti je oprávněn na základě písemné žádosti pouze:

* rodič dítěte, kterému náleží rodičovská odpovědnost,
* jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte,
* nebo jejich zástupce na základě písemně udělené plné moci.
* osvojenec po dosažení svéprávnosti (do spis. dokumentace týkající se osvojení dítěte)

Tyto osoby mají právo při nahlížení do spisové dokumentace si z ní činit výpisy a pořizovat za úhradu kopie spisové dokumentace nebo její části. Stanovení úhrady za pořízení kopie ze spisové dokumentace se řídí zákonem č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů.

Žadateli jsou údaje obsažené ve spisové dokumentaci týkající se dítěte zpřístupněny pouze tehdy, pokud je to v zájmu dítěte při zajišťování sociálně-právní ochrany.Osoba oprávněná k nahlížení do spisové dokumentace podává písemnou žádost o nahlédnutí do spisové dokumentace prostřednictvím podatelny Městského úřadu Břeclav. Žádost musí obsahovat údaje umožňující identifikaci žadatele a dítěte, které bylo zařazeno do základní evidence.

Pracovník OSPOD Městského úřadu Břeclav **do 15 dnů** ode dne, kdy rodič, osvojenec nebo osoba odpovědná za výchovu dítěte požádali o nahlédnutí do spisové dokumentace (v souladu s §55 odst. 6 písm. a), b) zákona o SPOD):

* sdělí, že umožní nahlédnout do spisové dokumentace a určí termín, nebo
* rozhodne o odmítnutí písemné žádosti (např. je-li 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 závažné skutečnosti. O odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisové dokumentace je vydáno správní rozhodnutí, proti kterému může žadatel uplatnit opravný prostředek.

Nevidomé osobě bude obsah spisové dokumentace přečten a pracovníci oddělení SPOD umožní na požádání této osoby, aby do spisu nahlížel její doprovod.

**Na koho se obrátit v případě nespokojenosti s činností OSPOD?**

Každý klient má možnost kdykoliv vznést připomínku nebo stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociálně-právní ochrany.

Stížnost je zaměstnanci a pracovištěm vnímána jako užitečný zdroj informací o tom, jak klient či jiná osoba vnímá činnost OSPOD a jak odpovídá jejich potřebám. V tomto smyslu je stížnost podnětem pro zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany dětí.

**Rozlišujeme:**

**Podněty:** nápady, inspirace k naší práci

**Připomínky:** výtky, výhrady k práci odd. SPOD, tyto slouží k zamyšlení a případným změnám. Pracovníci je projednávají v týmu - na poradách oddělení.

**Stížnosti:** ústně, písemně nebo elektronicky vyjádřená nespokojenost s naší prací.

Podání stížnosti je pracovníky plně akceptováno, stejně jako jakýkoliv podnět, připomínka či návrh na zlepšení činnosti OSPOD. Rychlé, srozumitelné a efektivní vyřízení stížnosti může přispět ke znovuobnovení důvěry stěžovatele v činnost OSPOD.

O možnosti podat stížnost na zaměstnance MěÚ Břeclav (tedy i pracovníky OSPOD) informují webové stránky města Břeclav https://breclav.eu/urad/sluzby/stiznosti-1. Tyto odkazují na pracovníka odboru kanceláře tajemníka pověřeného přijímáním a vyřizováním stížností, srozumitelně uvádějí klíčové informace, způsob podání stížnosti včetně kontaktních údajů a lhůty pro vyřízení stížnosti. Ústně lze podat stížnost přímo tomuto pověřenému pracovníkovi.

Orgán sociálně-právní ochrany dětí Městského úřadu v Břeclavi informuje klienty a další osoby o možnosti a způsobu jak podat stížnost, žádost o změnu koordinátora případu či námitku podjatosti prostřednictvím tohoto dokumentu a písemně zpracovaného standardu kvality SPOD č. 13 a na nástěnce umístěné u kanceláří OSPOD.

**Kdo může stížnost podat?**

Stížnost na nevhodné chování a nesprávný úřední postup zaměstnanců Městského úřadu Břeclav (OSPOD) může podat každý, koho se činnost správního orgánu v jednotlivém případě dotýká, tj. **klient dotčený na svých právech (rodič, zákonný zástupce**, další osoba se zájmen na případu), jeho svobodně zvolený **zástupce**, příp. **jiná fyzická či právnická osoba** například zaměstnanci jiných orgánů veřejné správy, zástupci neziskových organizací atd. **Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu**.

**Jak stížnost podat?**

Stížnost lze podat jakýmkoliv z níže uvedených způsobů:

* písemně
* ústně
* elektronicky (elektronickou poštou, telefaxem, dálnopisem), podepsanou elektronickým podpisem.
* Stížnost nelze podat telefonicky

**Co musí stížnost obsahovat?**

Stížnost musí být čitelná a srozumitelná, podává se v českém nebo slovenském jazyce. Ze stížnosti by mělo být patrné, proti komu směřuje, na jaké nedostatky poukazuje. Pokud stěžovatel zašle podání bez podpisu či s podpisem, ale bez uvedení adresy pro doručování a z podání nelze stěžovatele ani jiným způsobem identifikovat (e-mailová adresa se považuje za dostačující), považuje se stížnost za anonymní podání. Takové podání se dle jeho obsahu v individuálním případě posuzuje jako podnět k výkonu dohledu či dozoru nebo kontroly nebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti apod**.**

**Jak se stížnost přijímá?**

Pokud si klienti či jiné osoby stěžují ústně nebo telefonicky (na pracovišti OSPOD), snaží se pracovník OSPOD vyjasnit situaci a odpovědět stěžovateli na jeho podněty přímo, případně za účasti vedoucího oddělení/odboru. Pokud i přesto stěžovatel vyjádří potřebu podat stížnost, pracovník se telefonicky dohodne s pověřeným zaměstnancem nebo provede záznam o stížnosti sám.

* Písemné stížnosti s uvedením jména a adresy stěžovatele jsou přijímány na podatelně úřadu kdykoliv v pracovní době. Písemnou stížnost je povinen přijmout i kterýkoliv zaměstnanec úřadu, na něhož se stěžovatel obrátí.
* Ústně podaná stížnost se přijme pouze tehdy, je-li možné ji vyřídit na místě ihned při jejím podání.
* Stížnosti podané ústně - nejdou-li ihned vyřídit - přijímá a sepisuje o nich záznam pověřený zaměstnanec. Stížnost je však povinen přijmout a učinit o ní záznam kterýkoliv zaměstnanec úřadu, na něhož se stěžovatel obrátí, pokud se telefonicky nedohodne s pověřeným zaměstnancem jinak.
* V případě anonymního podání rozhodne o dalším postupu vyřizování písemnosti tajemník.

**Kdo a jak stížnost vyřizuje?**

1. Směřuje-li stížnost proti jednání, chování nebo postupu konkrétního zaměstnance (konkrétní úřední osobě), předá tajemník nebo pověřený zaměstnanec kopii stížnosti k prošetření vedoucímu odboru, který je povinen prošetřit všechny skutečnosti uvedené ve stížnosti a ve stanovené lhůtě podat zprávu o výsledku šetření tajemníkovi či pověřenému zaměstnanci.

2. Stížnost, která směřuje na činnost odboru nebo vedoucího odboru, prošetřuje tajemník nebo pověřený zaměstnanec. Vedoucí odboru je povinen se ve stanovené lhůtě ke stížnosti vyjádřit.

3. U opakované stížnosti pověřený zaměstnanec přezkoumá, zda byla původní stížnost řádně vyřízena a posoudí, zda stížnost obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat.

**Jaká je lhůta pro vyřízení stížnosti?**

Stížnost musí být vyřízena do **60 dnů** ode dne jejího doručení na Městský úřad v Břeclavi. Tuto lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti a se souhlasem tajemníka. Pověřený zaměstnanec uvědomí o důvodech prodloužení lhůty stěžovatele.

Jiná podání (pokud nejsou řešeny procesem správního řádu) jsou vyřízena **do 30 dnů**. Tyto vyřizuje vedoucí odboru nebo vedoucí oddělení sociálních věcí.

**Jak se dozvím výsledek vyřízení stížnosti?**

Tajemník písemně vyrozumí stěžovatele o výsledku šetření. Odpověď stěžovateli musí být vždy písemná a v plném rozsahu reagovat na stížnost. Vyrozumění o stížnosti se doručuje doporučeným dopisem s dodejkou. Důvodnou stížností je stížnost, jejímž prošetřením bylo prokázáno, že správní orgán použil nesprávný postup, nebo bylo prokázáno nevhodné chování úředníků.

O výsledku šetření anonymní stížnosti seznamuje OSPOD klienty tak, že vyrozumění o stížnosti vyvěsí (alespoň po dobu třiceti dnů) na nástěnce umístěné na chodbě odboru u kanceláří pracovníků OSPOD (I. patro budovy MěÚ Břeclav).

**Kam se lze obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti**

Má-li stěžovatel za to, že jeho stížnost nebyla správním orgánem řádně vyřízena, může požádat o přešetření způsobu vyřízení stížnosti nadřízený nebo nezávislý orgán:

**Krajský úřad Jihomoravského kraje**

Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno

Telefon: 54165 1111, Fax: 54165 1209

**Veřejná ochránkyně práv**  
Údolní 39, 602 00 Brno

E-mail: podatelnahttp://www.ochrance.cz/uploads/RTEmagicC_zavinac_05.png.pngochrance.cz

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

**Vyřizování žádostí o změnu sociálního pracovníka**

* Klienti OSPOD mají právo požádat o změnu koordinátora případu. Vyřízení takové žádosti je v kompetenci přímého nadřízeného.
* Žádost přijímá podatelna úřadu, a to v písemné podobě s uvedením jména a adresy žadatele. Za písemně podané se považují i žádosti podané prostřednictvím elektronické pošty, či jiného prostředku umožňujícího dálkový přenos písemností.
* Každý případ je posuzován individuálně a s ohledem na oprávněné zájmy dětí.
* Žadatel je o výsledku vždy písemně vyrozuměn. Písemnost je založena ve spisové dokumentaci.

**Vyřizování námitek podjatosti vůči pracovníkům orgánu SPOD**

* Při posuzování námitek podjatosti vůči pracovníkům orgánu SPOD je brán zřetel především na ochranu zájmů a blaha dítěte,
* Při vyloučení konkrétního pracovníka OSPOD ze všech úkonů prověřovaného případu není rozhodující, zda je či není podjatý, ale to, zda mohou o jeho nepodjatosti vzniknout důvodné pochybnosti (např. známost sociálního pracovníka s jedním z rodičů).
* Pracovníci OSPOD vyjadřují svou podjatost vedoucímu odboru, vedoucí odboru tajemníkovi MěÚ. Pokud tajemník MěÚ usoudí, že vedoucí odboru je v daném případě podjatý, upozorní písemně na tuto skutečnost Krajský úřad Jihomoravského kraje. Ten, pokud podjatost potvrdí, ustanoví vedením případu jiný OSPOD. Při podjatosti vedoucího odboru platí, že jsou podjatí i všichni jeho podřízení.
* Městský úřad Břeclav vyřizuje námitky podjatosti formou usnesení dle § 14 Správního řádu. Písemné vyhotovení usnesení o tom, jak byla námitka podjatosti vyřízena, se doručí tomu, kdo námitku podal.

**Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany na další subjekty**

Pracovníci mají k dispozici aktuální seznam subjektů poskytujících služby využitelné pro klienty OSPOD (např. odborné sociální poradenství, mediace, raná péče, pečovatelská služba, aktivizační služby pro rodiny s dětmi, pedagogicko-psychologické poradny, manželské a rodinné poradny, domovy pro matky s dětmi, azylové domy, psychiatrické ambulance a další). Je-li to účelné, snaží se vyhledat a zprostředkovat klientovi i potřebnou službu, která v těchto seznamech není uvedena. Pracovník OSPOD má především koordinační roli. Služby, které klientům zprostředkovává, jen vhodně doplňují podporu poskytovanou pracovištěm OSPOD.

Pro klienty jsou na OSPOD Břeclav k dispozici tištěné materiály o dostupných službách na nástěnkách, v kancelářích a na webových stránkách. Informace o službách získávají také klienti (a jiní zájemci) v rámci pořádaných akcí města – Veletrh sociálních služeb, den otevřených dveří, setkávání pracovních skupin, v rámci pravidelných jednání komise sociálně-právní ochrany aj. Zde jsou seznamováni s konkrétními službami, které jednotlivé organizace nabízejí, s náplní jejich činnosti, a jejich kompetencemi. Pracovník informuje klienty o tom, co je v kompetenci OSPOD, případně osvětlí návaznost kompetencí jiných subjektů.

S nabídkou návazných sociálních služeb jsou klienti seznamováni i v rámci sociálního šetření v rodinách, při osobním jednání na OSPOD a na případových konferencích. Po vyhodnocení situace klienta jsou pracovníkem OSPOD vytipovány odpovídající služby a klient je motivován k navázání spolupráce s danou organizací. Nabízené služby vždy vychází z cílů individuálního plánu ochrany dítěte a zohledňují možnosti a přání klienta. Účelem zprostředkování návazných služeb je především aktivní zapojení klienta do procesu řešení jeho situace, posílení sociálního začlenění a podpora rodiny a zlepšení či stabilizace rodinné situace.

Pracovníci OSPOD zprostředkovávají klientovi odpovídající službu předáním kontaktu, případně po domluvě, klienta na první schůzku telefonicky objednají. Pro efektivnější poskytování sociálně-právní ochrany je vhodné, aby klient po navázání kontaktu s danou službou, souhlasil s poskytováním informací o průběhu spolupráce koordinátorovi jeho případu.

Při doporučování a zprostředkování návazných služeb volí pracovník OSPOD vždy individuální přístup k potřebám klienta, a pokud zprostředkuje spolupráci s jinou organizací, má i nadále koordinační roli.

I v případě, že pracovník klientům doporučí návaznou službu, je s nimi dále v kontaktu a společně vyhodnocují efektivitu poskytované služby. Zpětné vazby probíhají například v rámci konání případových konferencí, dalším způsobem mohou být informace přímo od klientů a zaangažovaných spolupracujících institucí.