|  |
| --- |
| **STANDARD č. 3 – Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany** |
| **Určeno pro:** | **OSPOD Břeclav**  |
| **Sestavil:** | Mgr. Vajbarová | **Závazné pro:** | Všechny pracovníky OSPOD |
| **Začátek platnosti:** | 01. ledna 2015 | **Schválil:** | Mgr. Gasnárková |
| **Platnost do:** |  | Datum revize: | 18. 12. 2017 |
| 28. 12. 2015 | 17. 12. 2018 |
| 27. 12. 2016 | 16. 12. 2019 |

**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.**

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 (metodik k naplňování standardů kvality včetně příloh) mají k dispozici v elektronické verzi všichni pracovníci OSPOD, v tištěné podobě jsou tato uložena v kanceláři č. 141 a v průchozí kanceláři č. 133. Na vyžádání do tohoto dokumentu mohou nahlédnout i klienti.

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

Orgán sociálně právní ochrany dětí Městského úřadu Břeclav má zpracovány způsobem srozumitelným pro definovanou cílovou skupinu klientů informace o výkonu sociálně-právní ochrany.

Informace ve formě **letáků** pro děti, rodiny (v krizi) a zájemce o náhradní rodinnou péči viz příloha č. 6, 7, 8, jsou veřejně dostupné 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.

**Postup při kontaktu s klienty se ztíženou schopností komunikace:**

Jedná-li se o cizojazyčné klienty - občany ČR, cizince příslušející k uznané národnostní menšině (vymezení státem uznávaných národnostních menšin nalezneme na internetových stránkách Rady vlády ČR pro národnostní menšiny v sekci vymezení národnostních menšin), zajistí jim úřad pro potřeby jednání na OSPOD tlumočníka. Náklady na případné tlumočnické služby budou hrazeny prostřednictvím Městského úřadu Břeclav v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů, který je základním procesním předpisem upravující řízení před správním úřadem.

* **Jazyková bariéra**

**Cizojazyčným klientům** 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 <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. Pracovník při jednání může využít také služeb odborné organizace, viz níže.

**Zraková vada** – pracovník při jednání s klientem využívá verbální komunikaci nebo služeb odborné organizace.

**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. Lze využít i 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, [www.iqrs.cz](http://www.iqrs.cz), www.ethnic-friendly.eu,e-mail: iqrs@iqrs.cz, tel: 519 324 849, mob. + 420 777 479 877

**Je vhodné pracovníka OSPOD s předstihem 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

Osobám nevidomým se veškeré informace sdělují ústně s ověřením jejich porozumění, popřípadě lze využít specializovanou službu:

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

Sídlo: 612 00 Brno-Královo Pole, Chaloupkova 578/3, IČ: 262 232 10

tel.: +420 515 919 770
e-mail: info@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 pracovišti OSPOD) nebo na webových stránkách**

[https://socialnisluzby-jmk.kr-jihomoravsky.cz/Folders/933-1-Adresare+a+katalogy+socialnich+sluzeb.aspx](https://socialnisluzby-jmk.kr-jihomoravsky.cz/Folders/933-1-Adresare%2Ba%2Bkatalogy%2Bsocialnich%2Bsluzeb.aspx)

<http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do;jsessionid=DF5B4679B15188EAAE82F356BF4AA5D7.node1?SUBSESSION_ID=1533291738310_1>

**odkazy:**

<http://ospod.breclav.eu/>

<http://ospod.breclav.eu/socialne-pravni-ochrana-deti-breclav/standardy-kvality>

<https://www.vlada.cz/cz/pracovni-a-poradni-organy-vlady/rnm/mensiny/narodnostni-mensiny-15935/>

<http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/%24%24SearchForm?OpenForm>

http://iqrs.cz/cs/kontakt

[https://socialnisluzby-jmk.kr-jihomoravsky.cz/Folders/933-1-Adresare+a+katalogy+socialnich+sluzeb.aspx](https://socialnisluzby-jmk.kr-jihomoravsky.cz/Folders/933-1-Adresare%2Ba%2Bkatalogy%2Bsocialnich%2Bsluzeb.aspx)

<http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do;jsessionid=DF5B4679B15188EAAE82F356BF4AA5D7.node1?SUBSESSION_ID=1533291738310_1>

**Přílohy č.:**

Informace pro klienty k naplňování standardů kvality SPOD – tištěná webová verze

6) Leták pro děti

7) Leták pro rodiny (v krizi)

8) Leták pro zájemce o náhradní rodinnou péči

9) Adresář sociálních služeb v Jihomoravském kraji