

OBECNÍ ÚŘAD STRANNÝ



Standardy kvality SPO

Standardy kvality sociálně právní ochrany

O JEDNOTLIVÝCH STANDARDECH

- [2. Prostředí a podmínky](#)
-
- [7. Prevence](#)
-
- [9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte](#)
-
- [11. Rizikové a nouzové situace](#)
-
- [13. Vyřizování a podávání stížností](#)
-
- [14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany na další subjekty](#)

2. Prostředí a podmínky

Popis prostor, ve kterých je poskytována sociálně-právní ochrana

Kanceláře

Pro konzultace – ústní jednání s klienty využívá starosta prostory kanceláře úřadu, která zabezpečuje soukromí a klid pro jednání s klienty. V kanceláři pracuje starosta, čímž nedochází ke zbytečným prodlevám ani k neúměrnému protahování jednání s klientem. Při jednání starosty s klientem/rodinou není přípustné (z důvodu ochrany osobních údajů a zachování dostatečného soukromí a bezpečí pro klienta), aby se v místnosti nacházeli jiné neúřední osoby. Pro děti se v kanceláři vyčlení prostor pro hraní, kreslení apod. s potřebným množstvím hraček, knih a výtvarných potřeb.

Materiální vybavení pracoviště

Ke kvalitnímu, efektivnímu a plynulému zajišťování sociálně-právní ochrany na celém území správního obvodu, má starosta k dispozici dostatečné množství materiálního vybavení a techniky.

Starosta při výkonu své práce využívá:

- počítač,
- telefonní pevné linky a mobilní telefony (pro práci v kanceláři a pro práci v terénu),
- tiskárnu,
- kancelářské potřeby

Zajištění hygienického zázemí pro klienty

Hygienické zázemí pro klienty (WC a umývárna) se nachází v budově obecního úřadu.

7. Prevence

Depistážní činnost OSPOD

Starosta i členové zastupitelstva při výkonu svých činností aktivně vyhledávají a monitorují ohrožené děti na celém území správního obvodu.

- Znají a aktivně vyhledávají ohrožené děti na svém přiděleném území správního obvodu i mimo něj (cestou na šetření, v dopravních prostředcích apod.).
- V rámci prováděných šetření věnují pozornost všem dětem, se kterými se dostanou do kontaktu (sourozenci, příbuzní, sousedé apod.).
- Zvýšenou pozornost věnují ohroženým skupinám – osamělým „sólo“ rodičům, rodinám sociálně slabým, rodinám s dítětem se zdravotním postižením apod.
- Zvýšenou pozornost věnují všem dětem, které se pohybují bez dozoru odpovědné osoby v době školního vyučování po ulicích, v dopravních prostředcích, hřištích, zákoutích apod. při podezření na záškoláctví.
- Projednávají s rodiči odstranění nedostatků ve výchově dítěte a projednávají s dítětem nedostatky v jeho chování.
- Sledují, zda je na základě kontrolních oprávnění zamezováno v přístupu dětí do prostředí, které je z hlediska jejich vývoje a výchovy ohrožující.
- Poskytují nebo zprostředkovávají rodičům na jejich žádost poradenství při uplatňování nároků dítěte na dávky státní sociální podpory, dávky hmotné nouze, dávky plynoucí z důchodového pojištění.
- Oznamují obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností skutečnosti, které nasvědčují, že jde o dítě ohrožené ve smyslu ustanovení § 6 ZSPOD.

Jednání s OÚ ORP

V případě, že se na úřad obrátí dítě a to i bez vědomí rodičů, je starosta povinen neprodleně informovat OÚ ORP, odbor sociálních věcí nebo Policii ČR.

Spolupráce s dalšími institucemi a organizacemi

V rámci své činnosti obec spolupracuje také s institucemi a organizacemi, které se podílejí na činnostech směřující k předcházení ohrožení dětí, zejména s:

- dalšími OSPOD,
- dalšími odbory úřadu ORP (správních věcí, správy majetku aj.)
- obecními úřady,
- úřady práce,
- soudy,
- Policií ČR, MěP,
- Probační a mediační službou ČR,
- státními zastupitelstvími,
- zařízeními sociálních služeb,
- poskytovateli sociálních služeb,
- pověřenými osobami k výkonu SPO,
- školami a školskými zařízeními,
- poskytovateli zdravotních služeb,
- pedagogicko-psychologickými poradnami,
- rodiči a dalšími osobami odpovědnými za výchovu.

9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

Starosta při jednání SPOD dodržuje:

- platné zákonné normy,
- Listinu základních práv a svobod,
- Úmluvu o právech dítěte,
- Etický kodex sociálních pracovníků ČR,
- Etický kodex zaměstnanců ve veřejné správě.

Poskytování sociálně-právní ochrany (SPO) osobám se specifickými potřebami a cizincům

Starosta při SPO:

- jedná s klienty vždy s ohledem na jejich věk, zdravotní stav, mentální a rozumovou vyspělost;
- s klienty s vadami sluchu, neslyšícími a hluchoněnými zajistí tlumočnicka do znakové řeči nebo specialistu, který komunikaci zprostředkuje nebo se obrátí o pomoc na OÚ ORP, odbor soc. věcí;
- s klienty cizinci zajistí specialistu, který komunikaci zprostředkuje nebo se obrátí o pomoc na OÚ ORP, odbor soc. věcí;
- pro klienty se zdravotním postižením může starosta po domluvě navštívit klienta např. v jeho bydlišti;

Vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny

Po přijetí případu, posouzení jeho naléhavosti a následném zařazení do evidence (viz standard č. 8), následuje další fáze procesu ochrany dítěte, a tou je vyhodnocování situace dítěte a jeho rodiny.

Vyhodnocování je jednou z klíčových metod sociální práce a má za cíl zmapovat situaci dítěte a jeho rodiny a určit, **zda se ne/jedná o ohrožené dítě** dle § 6 zákona o SPOD.

1. Úvodní vyhodnocování situace dítěte vychází z dostupných a doložených zdrojů, zejména z:

- informací obsažených v hlášení o ohrožení dítěte – písemné, telefonické, ústní podání,
- rozhovoru s dítětem,
- rozhovoru s rodičem,
- doplňujících informací dalších subjektů,
- úvodního sociálního šetření v prostředí, kde dítě žije,
- pozorováním vnějších projevů péče / zanedbávané péče rodičů a celkového stavu dítěte.

Konečné rozhodnutí úvodního hodnocení musí obsahovat zdůvodnění, na základě jakých informací KP dospěl k rozhodnutí, zda se jedná/nejedná o dítě ohrožené ve smyslu § 6 zákona o SPOD.

V případě, že je úvodní hodnocení dostačující, tzn. není potřeba komplexního podrobného hodnocení, následuje:

- a) **ukončení případu** a vyřazení dítěte ze základní evidence anebo
- b) **vytvoření individuálního plánu ochrany dítěte (IPOD)** a realizace jeho jednotlivých kroků.

11. Rizikové a nouzové situace

11. Rizikové situace

Jedná se o situace, při kterých by mohlo dojít ke zranění, onemocnění či jinému poškození zdraví zaměstnance, klienta nebo dalších osob, vzniku škody na majetku nebo k omezení výkonu SPO z důvodu vzniku nenadálých skutečností.

Rizikové situace

- Práce v terénu
- Jednání s agresivním klientem
- Úrazy
- Možná rizika z hlediska hygienických norem
- Syndrom vyhoření
- Ohrožení bezpečnosti klientů

Nouzové situace

- Ohrožení bezpečnosti
- Požár
- Havárie plynu
- Havárie vody
- Únik vody z topné soustavy
- Porucha nebo havárie elektřiny
- Porucha vozidla
- Náhlý nedostatek zaměstnanců OSPOD
- Nález nebezpečné látky nebo podezřelé zásilky
- Telefonická a jiná výhrůžka
- Přepadení

Povinností při zjištění jakékoli rizikové a nouzové situace je řídit se bezpečnostními pravidly a výskyt nové události nahlásit.

13. Vyřizování a podávání stížností

Pravidla a postup pro vyřizování a evidenci stížností

Pravidla a postup pro přijímání a vyřizování stížností se řídí ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád ve znění pozdějších předpisů

Smyslem úpravy je dát srozumitelným způsobem k dispozici klientům – dětem a rodičům veškeré potřebné informace o možnosti a způsobu podat některá z výše uvedených podání. To vše s cílem vytvářet při poskytování SPO takové podmínky, které především dětem, kterým je SPO poskytována, umožní naplňovat jejich lidská a občanská práva.

Stížnosti, podněty či připomínky přijímá:

starosta obecního úřadu

Starosta při výkonu činnosti SPOD vnímá podněty, připomínky či stížnosti klientů jako zpětnou vazbu výkonu jeho práce a jako podnět k udržení či zvyšování kvality poskytování SPO.

Starosta zaručuje každému klientovi, že podání stížnosti nebude mít negativní vliv na další poskytování SPO.

14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany na další subjekty

Pro naplnění tohoto kritéria odkazujeme na činnost OÚ ORP Benešov, odbor sociálních věcí. (Viz níže.)

Příprava na samostatný život u dětí starších 16 let

OSPOD sleduje, zprostředkovává nebo zajišťuje přípravu na samostatný život dětem, **kteří vyrůstají ve složitých rodinných podmínkách, jsou v péči kurátora pro děti a mládež nebo v péči pracovníka pro náhradní rodinnou péči.**

Pracoviště má zpracována témata zaměřující se na přípravu těchto dětí po dosažení zletilosti **v oblastech:**

- volba povolání,
- další profesní vzdělávání,
- zaměstnání,
- příspěvky a sociální dávky,
- bydlení a vedení domácnosti,
- hospodaření s vlastními financemi,
- vztahy, sexualita.

Nejpozději půl roku před dosažením zletilosti dítěte pracovníci nabízejí dítěti kontakt nebo přímo zprostředkují osobní setkání s **kurátorem pro dospělé.**

OSPOD zprostředkovává a doporučuje klientům služby jiných fyzických a právnických osob

Pracoviště **spolupracuje s institucemi a organizacemi**, které se podílejí na činnostech směřující k předcházení, zmírnění či odstranění nepříznivé sociální situace rodiny a dítěte.

Jedná se např. o služby odborného sociálního poradenství, pedagogicko psychologické poradny, azylové domy, služby poraden pro manželství, rodinu a mezilidské vztahy, dluhové poradenství, úřad práce apod. Organizace poskytující odborné služby **vhodně doplňují** podporu poskytovanou pracovištěm OSPOD, jehož role je v první řadě **koordinační.**

Pracovníci využívají nabídku odborných služeb při **řešení situace dítěte a jeho rodiny zejména v souladu s plněním stanovených cílů individuálního plánu ochrany dítěte (IPOD).** Klientům **předávají kontakty nebo službu přímo zprostředkují.**

Pracoviště využívá (z důvodu lepší dostupnosti pro klienty) zejména služeb **organizací v lokalitě Benešova a jeho okolí.** Níže jsou odkazy na některé z nich.

- <http://www.rozumacit.cz/>

Rozum a Cit - všestranná podpora náhradní rodinné péče v Benešově a okolí.

- <http://www.profem.cz/>

proFem - poradna v Benešově se zaměřuje na porušování práv, zejména v oblasti domácího násilí, pomoc obětem trestných činů, kyberšikany a kybernásilí, sexuálního násilí.

- <http://www.kcricany.cz/>

Komunitní centrum Říčany - Sanační program pro rodiny s dětmi. Pro občany Benešovska nabízí pomoc, podporu a doprovázení dětem a jejich rodinám, které se ocitly v nepříznivé situaci.

- <http://www.gaudiaops.cz/>

Gaudia - psychoterapie, mediace, probačně-terapeutické konzultace v Benešově. Psychosociální pomoc lidem, kteří si přejí překonat traumata narušených rodinných vztahů, násilného chování a duševních onemocnění a nalézt pro tato rizika společensky přijatelná řešení.

- <http://magdalena-ops.eu/index.php/co-nabizi-magdalena-ops/nzdm-benesov.html>

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež MeziČas Benešov je součástí Centra primární prevence Magdaléna. Nabízí poradenství, pomoc při řešení krizových situací, doprovod do různých institucí, doučování dětí, výchovně-vzdělávací aktivity, přednášky na aktuální témata, volnočasové aktivity.

- <http://www.vlasim.diakonieccce.cz/>

Dům pro matku a dítě ve Vlašimi - poskytuje přechodné azylové ubytování matkám, v odůvodněných případech i otcům s nezletilými dětmi, kteří se ocitly v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení.

Odkazy

- http://www.benesov-city.cz/vismo/zobraz_dok.asp?id_org=219&id_ktg=1272&archiv=0&p1=6784

Další poskytovatelé sociálních služeb v Benešově a spádovém okolí.

Informace o orgánu sociálně-právní ochrany dětí

Každý městský úřad, to znamená i Městský úřad Benešov, má několik různých odborů (částí) a jedním z nich je i Odbor sociálních věcí a zdravotnictví. Zde se nachází oddělení sociálně-právní ochrany dětí, je známo spíše jako **OSPOD** nebo „sociálka“, a to má na starosti péči o děti a mládež. To znamená, že řeší vše ohledně Tebe a Tvé rodiny. Například pokud máš Ty nebo Tvá rodina potíže a potřebujete pomoci, protože to už nezvládnete sami, nebo nemůžeš v klidu chodit do školy, nemáš co jíst, kde bydlet anebo Ti někdo ubližuje a podobně.

Pro OSPOD pracují sociální pracovníci. Jsou tu od toho, aby **Ti pomohli, poradili, ochránili Tvá práva a hájili Tvé zájmy**. Neboj se je kontaktovat. Mohou zjišťovat situaci, poradit Ti nebo odkázat na odborníky, vyznají se v zákonech.

Kontaktovat je můžeš jak **osobně** (není k tomu třeba dospělého!), tak **telefonicky, mailem nebo poštou** a pak už záleží na tom, co máš přesně za potíže. A podle toho se pak sociální pracovník snaží individuálně vyřešit Tvé potíže. Sociálně-právní ochrana se poskytuje bezplatně, proto Tě to nic nestojí.

Kde:

- Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Městský úřad Benešov (budova „B“, II. patro)
Masarykovo náměstí 226
256 01 Benešov

Kdy:

- Bez ohlášení můžeš přijít kdykoli **v úřední hodiny**: pondělí 08:00 - 17:00, středa 08:00 - 17:00, čtvrtek 08:00 - 14:00 hodin.
- V neúřední hodiny je budova uzamčená, proto pokud to bude nutné, můžeš **v pracovní době pracovníků**: úterý 08:00 - 14:00, pátek 08:00 - 13:30 hodin zavolat na kterékoli tel. číslo OSPOD (jsou dole v příloze) nebo přes podatelnu úřadu (tel. 317 754 111) a některý z pracovníků si Tě vyzvedne před budovou.
- Pokud by ses cítil být kdykoli **v ohrožení nebo nebezpečí**, neváhej zavolat policii - linku 158, pracovníci OSPOD slouží i mimo pracovní dobu a pokud bude třeba, policie nás přivolá.

Kontakty na pracovníky OSPOD jsou uvedeny dole v příloze.

Co se bude dít s Tvým případem?

Postup je takový, že:

- OSPOD musí nejprve přijmout Tvé oznámení a posoudit, jak je to naléhavé.
- Potom je Tvůj případ přidělen konkrétnímu pracovníkovi - koordinátorovi případu, aby Ti pomohl problém nebo stížnost vyřešit. Přidělení koordinátora je určeno místem kde bydlíš (to znamená podle obce anebo v Benešově podle ulic - rozdělení území mezi pracovníky je uvedeno dole v příloze).
- Pokud přijdeš na OSPOD osobně, ujme se Tě přímo tento pracovník nebo někdo, kdo ho zastupuje.
- Tvůj e-mail nebo dopis je v co nejkratší možné době přidělen k posouzení pracovníkovi, který se Ti nejpozději do týdne ozve (například telefonem nebo e-mailem, podle toho, co jsi zvolil/a jako pro Tebe nejlepší variantu) a dostaneš základní informace o tom, jak Ti může pomoci.

- Pokud půjde o záležitost, se kterou Ti nemůže pomoci přímo, pracovník se Ti pokusí poradit, na koho nebo kam se můžeš obrátit. Anebo Ti přímo zprostředkuje kontakt na osobu nebo pracoviště, kam se můžeš obrátit.

Půjde-li o věc, kterou řešit může, postup bude následující:

- V první řadě se s pracovníkem domluvíte na dalším postupu. Například se dohodnete, jestli je pro Tebe lepší komunikovat osobně, e-mailem nebo telefonicky, můžete si domluvit i osobní schůzku a podobně.
- Pokud nebudeš chtít, aby někdo věděl o tom, že ses nám svěřil/a se svým problémem, budeme se snažit Tvé přání respektovat. V případě, že by to nebylo možné, pokusíme se společně najít i pro Tebe přijatelné řešení.
- Dále Ti pracovník vysvětlí, jakým způsobem bude při řešení Tvého případu postupovat.

Jaké základní činnosti OSPOD vykonává?

Ochrana práv dítěte - Sociálně-právní ochrana dětí zahrnuje zejména zajištění práva dítěte na jeho příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů dítěte a působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny. Dítě má právo požádat o pomoc při ochraně svého života a dalších svých práv i bez vědomí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte.

Poskytování základního poradenství - pracovníci poskytují informace, rady a další pomoc rodině při řešení jejich potíží.

Vyhodnocování situace dítěte - pro to, aby bylo možné dítěti co nejlépe pomoci a chránit jej, je nutné provést co nejúplnější hodnocení informací o dítěti a jeho rodině.

Preventivní sociální práce - se snaží o obnovení narušených funkcí rodiny. Aby v rodině nedocházelo k vyhocení problémů či nedostatkům v péči o dítě. To by mohlo také znamenat například dočasné umístění dítěte mimo rodinu. OSPOD také vyhledává ohrožené děti.

Pořádání případových konferencí - jedná se o společné setkání odborníků, kteří mohou dítěti a jeho rodině pomoci (např. zástupci škol, zdravotních služeb, obcí, poskytovatelů sociálních služeb, policie apod.), a to ve spolupráci s rodiči.

Zastupování dítěte u soudního řízení - například v řízení o výchově a výživě dítěte, o styku dítěte s rodiči, prarodiči i mezi sourozenci, apod. V takovém případě je dítěti určen kolizní opatrovník - pracovník OSPOD. Po dobu, kdy probíhá soudní řízení, tento pracovník chrání zájmy a hájí práva nezletilého dítěte.

Řešení výchovných problémů dítěte - zájem dítěte je třeba sledovat i v případech, kdy mohou nastat výchovné či jiné problémy. Například když dítě zanedbává školní docházku. Požívá alkohol nebo návykové látky. Spáchalo trestný čin. Opakovaně nebo soustavně páchá přestupky. Opakovaně se dopouští útěků od rodičů a podobně. Tyto případy pak společně s dítětem a rodiči řeší kurátor pro děti a mládež.

Oprávnění k udělení výchovného opatření - nevede-li situace v rodině k nápravě, může OSPOD přistoupit k uložení některého z výchovných opatření. Například napomenout dítě nebo rodiče. Stanovit nad dítětem dohled. Zakázat mu určité činnosti nebo návštěvy určitých míst nebo akcí. Uložit dítěti i rodičům povinnost využít pomoc odborníka.

Zprostředkování náhradní rodinné péče - náhradní rodinná péče (NRP) je určena dětem, které z různých důvodů nemohou vyrůstat ve vlastní biologické rodině. Jedná se o pěstounskou péči na přechodnou dobu, pěstounskou péči a osvojení.

Zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být dočasně vychováváno ve vlastní rodině, které se ocitlo bez jakékoliv péče, nebo jsou-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy nebo narušeny, poskytuje ochranu a pomoc zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (ZDVOP), např. „Klokánek“.

Podání návrhu na nařízení ústavní nebo ochranné výchovy - nařízená ústavní péče se využívá jen v nutném případě a v zájmu dětí, když pro ně jejich podmínky představují nebezpečí a když o ně rodiče anebo příbuzní nejsou schopni pečovat.

Chceš podat na činnost OSPOD nějaký podnět, připomínku nebo stížnost?

Podnět, připomínku či stížnost máš možnost podat ústně nebo písemně, a to přímo na Městském úřadu Benešov, u vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany Bc. Jitky Kratochvílové nebo vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví Ing. Mgr. Ivetě Turkové. Pro anonymní podání můžeš využít také schránku, která je umístěna na chodbě v přízemí budovy úřadu.

Podrobnější informace najdeš v podsekcí Informace pro rodiče - č. 13 Vyřizování a podávání stížností.

