



## Standardy kvality poskytování sociálně-právní ochrany dětí orgány sociálně-právní ochrany



V roce 2012 byla schválena novela zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Ve sbírce zákonů je zveřejněna pod č. 401/2012 Sb. Orgány sociálně-právní ochrany, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc a pověřené osoby jsou povinny se řídit standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí. Součástí této úpravy jsou i principy, na jejichž základě je ochrana práv dětí vykonávána.

Standardy kvality sociálně-právní ochrany obsahují

- a) principy a bodové hodnocení výkonu sociálně-právní ochrany,
- b) standardy sociální práce s klientem,
- c) standardy personálního a organizačního zajišťování výkonu sociálně-právní ochrany,
- d) technicko-provozní zajištění sociálně-právní ochrany.

Vymezení jednotlivých standardů upravuje příloha č. 1 prováděcí vyhlášky č. 473/2012 Sb., která nabyla účinnosti dnem 01.01.2013. Tato vyhláška upravuje 14 okruhů standardů:

1. **Místní a časová dostupnost** – standard obsahuje například základní informace o úřadu, přehled pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“) včetně kontaktů, rozdělení správního obvodu.
2. **Prostředí a podmínky** – standard obsahuje například popis prostor, ve kterých je poskytována sociálně právní ochrana.
3. **Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí** – standard obsahuje přehled o všech činnostech zajišťovaných OSPOD dle platné legislativy (poskytování základního poradenství v oblasti péče o rodinu a dítě, zastupování dítěte u soudního řízení, řešení výchovných problémů dítěte).
4. **Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí** – standard obsahuje přehled o počtu pracovních míst, pracovní profily jednotlivých specializací, organizační strukturu OSPOD.
5. **Přijímání a zaškolování** – zde jsou zpracována pravidla výběru, přijímání a zaškolování nových pracovníků s dosaženými kvalifikačními předpoklady.
6. **Profesní rozvoj zaměstnanců** – důraz je kladen na profesní kvalitu zaměstnanců, jejich pravidelné vzdělávání v oboru a hodnocení z hlediska odbornosti.
7. **Prevence** – zde je popsán způsob vyhledávání a monitorování ohrožených dětí (popis preventivních aktivit, způsob přijímání oznámení o ohroženém dítěti, spolupráce se školskými a zdravotnickými zařízeními, pediatry apod.).
8. **Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu** – standard obsahuje pravidla vyhodnocení naléhavosti, kým je vyhodnocení prováděno a v jaké časové lhůtě.
9. **Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte** – standard obsahuje přehled principů, kterými se zaměstnanci OSPOD řídí při výkonu sociálně-právní ochrany dětí, postupy při poskytování sociálně-právní ochrany osobám se specifickými potřebami, postupy pro vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny, postupy pro zpracování individuálního plánu ochrany dítěte.
10. – 13. **Tyto standardy popisují kontrolní mechanismy, vedení dokumentace a způsob vyřizování stížností**
14. **Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty** – standard obsahuje seznam odborných služeb, které může OSPOD využít při řešení situace dítěte nebo osob odpovědných za jeho výchovu.

**Metodickou podporu i kontrolu** naplňování standardů OSPOD (Příbram) provádí Krajský úřad Středočeského kraje (<http://www.kr-stredocesky.cz/web/socialni-oblast/ochrana-deti>).

## Informace pro rodiče:

Základní informace o činnostech v rámci výkonu sociálně-právní ochrany dětí jsou dostupné na

<http://pribram.eu/mestsky-urad/odbory-meu/odbor-socialnich-veci-a-zdravotnictvi/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti.html>

Sociálně-právní ochrana dětí je zajištěna na celém území správního obvodu obce s rozšířenou působností Příbram. Zajišťuje ji osm terénních sociálních pracovníků, tři kurátoři pro děti a mládež a dvě sociální pracovnice zabývající se náhradní rodinnou péčí. Každý pracovník má přidělený obvod, viz [http://pribram.eu/files/post/100286/letak\\_2014\\_09\\_Bar\\_II.pdf](http://pribram.eu/files/post/100286/letak_2014_09_Bar_II.pdf).

Rozdělení jednotlivých obvodů je také přístupno na orientační tabuli umístěné ve společných prostorách Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Příbram (OSVZ), Náměstí T.G.Masaryka 107, Příbram I a na dvou kancelářích, kde se jménem pracovníka je uveden také obvod jeho působnosti. Pracovníci se v případě nepřítomnosti vzájemně zastupují.

Výkon sociálně právní ochrany dětí je zajištěn každý pracovní den.

Pracovní doba úřadu:

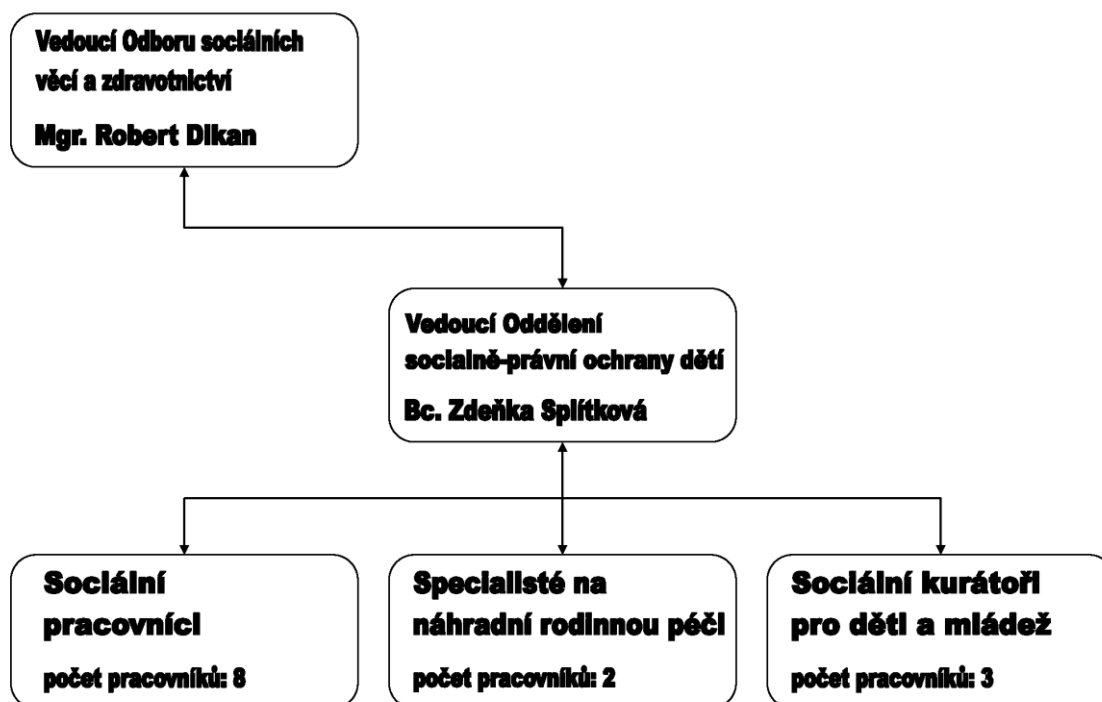
Pondělí a středa: 7:30 – 17:00

Úterý a čtvrtek: 7:00 – 15:00

Pátek: 7:00 – 14:30

Na konec pracovní doby bezprostředně navazuje stálá pohotovost OSPOD.

# Organizační struktura OSPOD Příbram



**Sociálně právní ochranou dětí se rozumí zejména** – ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění, působení směřující k obnově narušených funkcí rodiny. Pro tyto účely se dítětem rozumí nezletilá osoba do věku 18 let. Sociálně právní ochranu dětí (dále jen „SPOD“) zajišťují obecní úřady obcí s rozšířenou působností a obecní úřady. Řeší především preventivní a poradenskou činnost. SPOD sleduje nepříznivé vlivy působící na děti a zjišťuje příčinu jejich vzniku, činí opatření k omezení působení nepříznivých vlivů na děti. Rodič nebo jiná odpovědná osoba za výchovu dítěte má právo při výkonu svých práv a povinností požádat o pomoc orgán sociálně právní ochrany, státní orgány, kterým podle zvláštních právních předpisů přísluší též ochrana práv a oprávněných zájmů dítěte, popřípadě pověřené osoby. Tyto orgány v rozsahu své působnosti a pověřené osoby v rozsahu svého pověření jsou tuto pomoc povinny poskytnout. SPOD spočívá především v preventivní a poradenské činnosti, zajišťování opatření na ochranu dětí (např. výchovných opatření), poskytování péče dětem vyžadujícím zvýšenou pozornost, zprostředkování osvojení a pěstounské péče, ochranu při svěření dítěte do výchovy jiných fyzických osob než rodičů, sledování výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy. Na webových stránkách města jsou k dispozici základní informace o náplni sociálně-právní ochrany dětí, e-mailové a telefonické kontakty na jednotlivé pracovníky.

Klienti mají také možnost psát dotazy na <http://pribram.eu/otazky-a-odpovedi/socialni-veci-a-zdravotnictvi.html>, na které dostanou odpověď přímo od vedoucího OSVZ.

### **Při jednání s klientem dodržuje OSPOD základní principy výkonu SPOD, zejména**

- **RESPEKTUJE INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP KE VŠEM KLIENTŮM,**
- **VYCHÁZÍ Z INDIVIDUÁLNÍCH POTŘEB KAŽDÉHO KLIENTA,**
- **PODPORUJE SAMOSTATNOST KLIENTŮ,**
- **UPLATŇUJE INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP K POTŘEBÁM KAŽDÉHO KLIENTA,**
- **MOTIVUJE K PÉČI O DĚTI,**
- **POSILUJE SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ KLIENTŮ,**
- **DŮSLEDNĚ DODRŽUJE LIDSKÁ PRÁVA A ZÁKLADNÍ SVOBODY,**
- **PODPORUJE KONTAKT S PŘIROZENÝM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍM,**
- **INFORMUJE KLIENTA O POSTUPECH POUŽÍVANÝCH PŘI VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY.**

### **Pracovník OSPOD dodržuje základní principy práce s klientem**

- respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti,
- respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob,
- pomáhá klientům svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů,
- dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy,
- podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti,
- jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů,
- pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům,
- zaměřuje se na silné stránky jednotlivců a tak podporuje jejich zplnomocnění,
- chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití,
- podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů.

Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života,

- podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.
- jedná s klienty s úctou, empatií, podporou a péčí,
- jedná s klienty přiměřeným jazykem a projevem tak, aby pochopili obsah sdělovaných informací,
- respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb,
- respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

#### **Pracovník OSPOD dodržuje základní principy oblasti sociálně-právní ochrany dětí tím, že**

- hájí nejlepší zájmy dítěte,
- přispívá k vytvoření podmínek pro zdárný fyzický, duševní, duchovní a sociální rozvoj dítěte,
- snaží se předejít a odklonit jakoukoli formu týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte,
- ctí rodinu jako základní, přirozené a nezastupitelné prostředí pro plný a harmonický rozvoj osobnosti dítěte,
- respektuje práva a povinnosti rodičů vůči dítěti, podporuje jejich odpovědnost za výchovu a vývoj dítěte,
- podporuje rodiče k tomu, aby mohlo dítě vyrůstat ve svém přirozeném prostředí,
- snaží se zamezit oddělení dítěte od rodičů či osob odpovědných za jeho výchovu, pokud to není v přímém rozporu s jeho nejlepšími zájmy,
- pomáhá dítěti v návratu do jeho přirozeného prostředí nebo náhradního rodinného prostředí, pokud bylo dítě umístěno mimo svou rodinu,
- podporuje pravidelný účelný kontakt s oběma rodiči, není-li to v přímém rozporu s nejlepším zájmem dítěte,
- ctí právo dítěte sdělit svůj názor i přání a pomáhá jej v rámci možností uskutečnit,
- ctí právo dítěte na soukromí.

#### **Pracovník OSPOD dodržuje základní principy práce s nezletilým tím, že**

- vysvětlí, jakou roli má pracovník v kontaktu s rodinou,
- realizuje způsob jednání na neformálním místě bez přítomnosti rodičů, ve školní instituci s vědomím vedení školy, v ostatních prostředích s vědomím rodičů (škola, park, družina apod.),
- jedná neformální mluvou i v případě jednání na oddělení OSVZ,
- volí slovník a obsah sdělených informací dle věku a vyspělosti dítěte,
- zachovává důvěrnost sdělených informací.

#### **Pracovník OSPOD se podílí na realizaci práv plynoucích z mezinárodních úmluv ve vztahu k dětem**



Příloha č. 2 - Úmluva  
o právech dítěte.pdf

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

- Stížnost je vyjádření nespokojenosti klienta s kvalitou nebo způsobem poskytování SPOD.
- Právo podat stížnost nebo podnět je nezbytnou součástí ochrany práv klientů. O této možnosti jsou informováni prostřednictvím webové stránky a informační tabule umístěné na chodbě oddělení SPOD.
- Podání stížnosti má zamezit opakování nežádoucí situace.
- Stížnosti jsou cenným zdrojem informací a napomáhají jasnému vymezení kompetencí, rolí, jsou podnětem ke zlepšení práce v rámci výkonu SPOD.
- Nikdo ze stěžovatelů nesmí mít obavy, že podání stížnosti nepříznivě ovlivní další spolupráci se pracovníkem SPOD.

### **Podání stížnosti**

- Stížnost podává klient nebo oprávněná osoba, tzn. jakýkoli občan jednající v zájmu klienta (dále jen stěžovatel). Stěžovatel uvede jméno, příjmení a adresu uživatele, včetně popisu věci (předmět stížnosti). Tímto ustanovením není dotčena stížnost anonymní.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- Stížnost se podává ústní formou do protokolu a písemnou formou, poplatky za doručení hradí stěžovatel sám. V případě, že stěžovatel odmítne protokol podepsat, zhotoví o tom pracovník písemný záznam, který přiloží k protokolu.
- S postupem podání a zpracování stížnosti jsou dobře obeznámeni všichni pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí.
- Stížnost lze zaslat písemně na adresu Město Příbram, Tyršova 108, Příbram I, 261 19 nebo elektronicky.
- Stížnost je možno podat ústně, písemně, v případě telefonického podání stížnosti vyžadujeme písemné potvrzení nebo následné ústní jednání.
- Přijímá se jakákoliv stížnost i anonymní, která je také zaevidována a řešena. Vulgární a hrubým způsobem urážející sdělení není bráno v potaz.
- Ústní stížnost je zaznamenávána písemně a tak, aby přesně odpovídala tomu, co jí chtěl stěžovatel říci.
- Stěžovatel při podání stížnosti musí být informován o svém právu odvolat se proti vyřízení stížnosti.
- Každá stížnost je písemně evidována a vyřizována.

## Informace pro děti



**Máš problém?  
Nevíš si rady?  
Chceš, abychom Ti pomohli?**

**Kontaktuj nás! Sejdeme se třeba v naší „povídárně“, kde si o Tvých trampotách popovídáme. Nebo nám třeba napiš a můžeš i zavolat. Ten nejlepší kontakt si vyber sám/sama.**

### Kde nás najdeš?

Na Městském úřadu Příbram, Odboru sociálních věcí a zdravotnictví, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, Náměstí T.G. Masaryka 107, v Příbram I, v 1. patře této budovy:



Telefonický kontakt: 318 402 232, e-mailová adresa: [zdena.splitkova@pribram-city.cz](mailto:zdena.splitkova@pribram-city.cz)

Naše „povídárna“ ☺

