

**Standardy kvality sociálně-právní ochrany  
při poskytování sociálně-právní ochrany  
orgány sociálně-právní ochrany dětí**

## Obsah

Identifikační údaje

Úvod

Vymezení některých pojmů

Zásadní informace pro veřejnost ve vybraných SQ:

SQ 1 Místní a časová dostupnost

SQ 3 Informovanost o SPO

SQ 7 Prevence

SQ 8 Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

SQ 9 Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

SQ12 Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

SQ14 Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další fyzické a právnické osoby

Identifikační údaje

Městský úřad Kyjov  
Masarykovo náměstí 30/1  
697 01 Kyjov  
tel.: 518 697 411  
fax: 518 614 097  
E-mail: [urad@mukyjov.cz](mailto:urad@mukyjov.cz)  
ID datové schránky: f28bdah  
internetová stránka: <http://www.mestokyjov.cz>

Starosta města: Mgr. František Lukl, MPA  
Vedoucí odboru soc. věcí: Mgr. Jaroslav Řihánek MBA  
Vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí: Mgr. Lucie Raisiglová, DiS.

Zpracovatel: Odbor sociálních věcí,  
oddělení sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD)

Rok zpracování: 2014

## Úvod

**Sociálně-právní ochranu zajišťují orgány sociálně-právní ochrany, jimiž jsou:**

- a. krajské úřady
- b. **obecní úřady obcí s rozšířenou působností**
- c. obecní úřady a újezdní úřady
- d. Ministerstvo práce a sociálních věcí
- e. Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí
- f. Úřad práce České republiky – krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu

SPOD zajišťují také **obce a kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně-právní ochranu dětí a další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně právní ochrany pověřeny**, které však **nejsou orgány sociálně-právní ochrany dětí**.

Protože především **obecní úřady obcí s rozšířenou působností a obecní úřady** mají možnost bezprostředně sledovat ochranu práv dítěte a včas činit potřebná opatření se znalostí problému a místních podmínek, ukládá jim zákon nejvíce povinností v ochraně dětí a pomoci rodičům a dalším osobám, které jsou odpovědné za výchovu dětí.

Do působnosti **krajských úřadů** vedle kontrolní a metodické činnosti patří téměř celý **proces zprostředkování náhradní rodinné péče, rozhodování o udělení pověření k výkonu SPOD fyzickými a právnickými osobami** a rozhodování o státním příspěvku pro zřizovatele zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Ve vztahu k obecním úřadům a obecním úřadům obcí s rozšířenou působností plní krajské úřady funkci **nadřízeného kontrolního orgánu** a funkci **odvolacího orgánu** příslušného pro přezkum rozhodnutí vydaných obecními úřady a obecními úřady obcí s rozšířenou působností ve správním řízení.

Dalším orgánem je **Ministerstvo práce a sociálních věcí** (dále jen „ministerstvo“), do jehož působnosti patří obecně péče o rodinu a ohrožené děti. Ministerstvo pečuje o náležitou právní úpravu v této oblasti a v rámci zákona řídí výkon státní správy na úseku SPOD vydáváním právních předpisů a směrnic Ministerstvo rovněž vykonává funkci kontrolního a odvolacího orgánu ve vztahu ke krajským úřadům, vede celostátní evidenci fyzických a právnických osob pověřených výkonem SPOD.

**Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí v Brně** je správním úřadem s celostátní působností, jemuž přísluší řešení otázek ochrany dětí ve vztahu k cizině.

Zákon o SPO dává možnost, aby i **nestátní subjekty** (nadace, občanská sdružení, církve a další právnické a fyzické osoby) **na základě pověření plnily určité úkoly v SPOD**.

## Mlčenlivost

**Zaměstnanci orgánů SPO, zaměstnanci obcí s rozšířenou působností zařazení do obecního úřadu a zaměstnanci zařízení sociálně právní ochrany jsou povinni podle zákona o SPO zachovávat mlčenlivost** o skutečnostech, se kterými se při provádění SPO nebo v přímé souvislosti s tím seznámili (§ 57). Také jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobě, která upozornila orgán SPO na možné ohrožení dítěte podle § 7 zákona o SPO, též o údajích o osobách, jimž bylo dítě svěřeno do péče před osvojením, a rovněž i o místě pobytu takového dítěte. Dále jsou povinni zachovávat mlčenlivost i o místě pobytu rodiče, který se stal obětí domácího násilí v rodině s dítětem.

Mlčenlivost jsou povinni zachovávat i po skončení pracovního poměru, přičemž této povinnosti mohou být zproštěni jen tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně a s uvedením rozsahu a účelu.

**Povinnost mlčenlivosti platí i pro pověřené osoby a jiné fyzické osoby, které se při spolupráci s orgány sociálně-právní ochrany a zařízeními sociálně právní ochrany seznámily s údaji, o nichž jsou zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany povinni zachovávat mlčenlivost.**

## Péče o děti vyžadující zvýšenou pozornost

### Sociální kuratela pro děti a mládež

Péče o děti uvedené v § 6 zákona o SPO spočívá v poskytování pomoci při překonávání nepříznivých sociálních podmínek a výchovných vlivů, s cílem umožnit jim začlenění do společnosti, včetně začlenění pracovního. Sociální kuratela spočívá v provádění opatření směřujících k odstranění, zmírnění či zamezení prohlubování anebo opakování poruch psychického, fyzického a sociálního vývoje dítěte. Je vykonávána kurátorem pro děti a mládež.

### Náhradní rodinná péče

Výchova dětí a péče o jejich příznivý vývoj je především právem a povinností obou rodičů. Ne všichni rodiče se však chtějí nebo mohou o své děti starat. V situacích, kdy děti nemohou z nejrůznějších důvodů vyrůstat ve vlastní rodině, je třeba hledat optimální formu náhradní výchovy, která je také obsahem činnosti orgánů SPOD.

#### Formy náhradní rodinné péče

- svěření dítěte do péče jiné fyzické osoby než rodiče
- pěstounská péče, pěstounská péče na přechodnou dobu
- poručenství, pokud poručník o dítě osobně pečuje
- osvojení

### Sociální pracovník

Odborně způsobilý pracovník, který poskytuje sociálně-právní poradenství, vykonává sociální šetření, sociální rehabilitaci, krizovou intervenci a prevenci, depistážní činnost, zabezpečuje sociální agendy.

„Sociální pracovníci jsou agenti změny ve společnosti a v životech osob, rodin a společenství, jimž slouží.“\*

\* *Sociální revue, Definice sociální práce, [online], [cit-2014-12-01].*  
Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>.

## Výčet všech zpracovaných standardů kvality:

Standard č. 1

- Místní a časová dostupnost

Standard č. 2

- Prostředí a podmínky

Standard č. 3

- Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Standard č. 4

- Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Standard č. 5

- Přijímání a zaškolování

Standard č. 6

- Profesionální rozvoj zaměstnanců

Standard č. 7

- Prevence

Standard č. 8

- Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

Standard č. 9

- Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

Standard č. 10

- Kontrola případu

Standard č. 11

- Rizikové a nouzové situace

Standard č. 12

- Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Standard č. 13

- Vyřizování a podávání stížností

Standard č. 14

- Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další fyzické a právnické osoby

## SQ 1 Místní a časová dostupnost

### Základní informace o úřadu:

- Městský úřad Kyjov, odbor sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“)
- Adresa: Město Kyjov, Masarykovo náměstí 30/1, 697 01 Kyjov 1

### Kontakty:

- Telefon - pevná linka: 518 697 411, fax: 518 614 097
- internetové stránky: <http://www.mestokyjov.cz>
- E-mail: [urad@mukyjov.cz](mailto:urad@mukyjov.cz)
- ID datové schránky: f28bdah

### Provozní doba úřadu, telefonický kontakt:

- Úřední hodiny jsou pro veřejnost uvedeny na vstupních dveřích Městského úřadu, u dveří jednotlivých kanceláří oddělení SPOD a na webových stránkách města Kyjova.
- Úřední hodiny:  
Pondělí: 8:00 - 11:00, 12:00 - 17:00  
Úterý: 8:00 - 11:00, 12:00 - 15:00  
Středa: 8:00 - 11:00, 12:00 - 17:00  
Čtvrtek: neúřední den  
Pátek: 8:00 - 11:00, 12:00 - 14:30
- Telefonické spojení na každou pracovníci je k dispozici pro veřejnost na webových stránkách města. Postup při vyhledávání je následující: **www.mestokyjov.cz** → Městský úřad → Odbory úřadu → Odbor sociálních věcí → Kontakty. Případně otevřít dokument na konci stránky „Na koho se obrátit dle činností“. V tomto dokumentu jsou uvedeny základní informace týkající se odboru sociálních věcí, jména pracovníků, rozdělení agendy a telefonní čísla.

### Správní obvod:

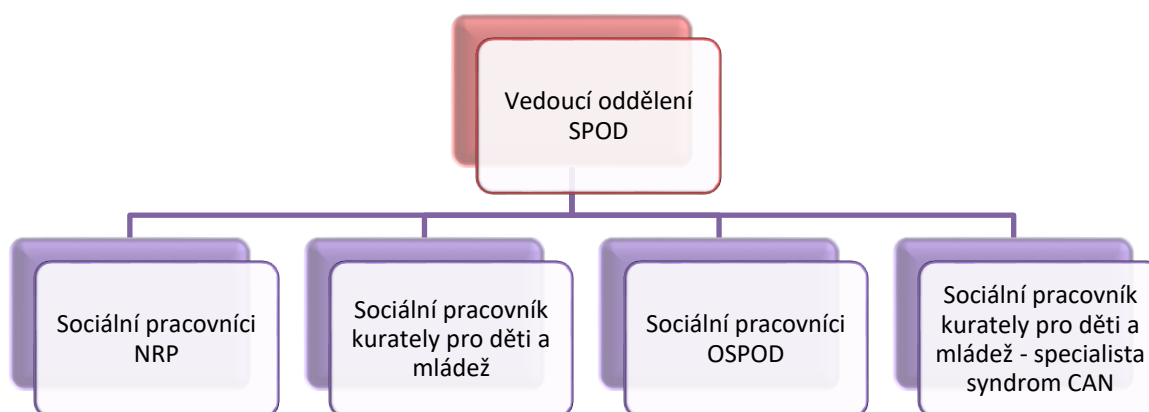
Správní obvod Městského úřadu Kyjov je vymezen v organizačním řádu. OSPOD zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území správního obvodu. V rámci výkonu přenesené působnosti v oblasti OSPOD je tato vykonávána na základě veřejnoprávních smluv s jednotlivými obcemi. Správní obvod je rozdělen dle obcí na části, z nichž každá část obvodu patří do působnosti jednoho pracovníka, Kyjov je rozdělen dle ulic.



### Pracovníci OSPOD:

- OSPOD má v současnosti 12 pracovníků včetně vedoucího oddělení. Jednotliví pracovníci jsou rozděleni podle jejich pracovního zařazení.
- Veřejnost nalezne jména pracovníků OSPOD, kteří vykonávají jednotlivé agendy v jednotlivých obcích i části obvodů na výše uvedeném webu, ve vývěsní skříňce nacházející se v průjezdu bočního vchodu radnice, na nástěnkách v přízemí a v 1. patře odboru a u dveří jednotlivých kanceláří oddělení SPOD.

### Organizační struktura OSPOD:



### Zastupitelnost:

Nepřítomného pracovníka zastupuje pracovník sedící ve společné kanceláři, příp. jiný pracovník oddělení.

### Dostupnost pracovníků OSPOD v rámci stanovené pracovní doby:

SPO je poskytována ve stanovených úředních hodinách. Ve výjimečných případech si může pracovník sjednat schůzku s klientem také mimo stanovené úřední hodiny, o čemž je informován také vedoucí oddělení.

### **Rozdělení správního obvodu:**

Pracoviště má správní obvod rozčleněn dle vnitřního klíče (dle obcí, ulic a dle výkonu příslušné agendy). Informace o rozčlenění území správního obvodu jsou klientům k dispozici na veřejně přístupných místech (vývěskách) v budově Městského úřadu, přímo na pracovišti SPOD a na webových stránkách úřadu.

### **Pohotovost pracovníků OSPOD:**

Mimo sjednanou pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.

## SQ 3 Informovanost o výkonu SPO

OSPOD má vytvořen informativní leták, který obsahuje přehled činností z oblasti sociálně-právní ochrany dětí, náhradní rodinné péče a kurately. Tyto informace o činnosti zajišťované OSPOD jsou pro veřejnost k dispozici na webu města, jednotlivých nástěnkách rozmístěných v přízemí a v 1. patře radnice města a na informačních letáčcích, které si klienti mohou vzít na oddělení SPOD.

## SQ 7 Prevence

### **Pravidla pro vyhledávání a monitorování ohrožených dětí:**

- OSPOD vyhledává a monitoruje ohrožené děti v rámci vlastní terénní sociální práce, tzn., že je všímavý i k dalším podnětům, které v rámci terénní práce zaznamená.
- Pracoviště OSPOD přijímá podněty od veřejnosti včetně samotných klientů, školských a zdravotnických zařízení, poskytovatelů sociálních služeb, Městské policie a Policie ČR.
- OSPOD věnuje stejnou pozornost také anonymním podáním, kdy je zachována anonymita oznamovatele.

Ve spolupráci s JMK OSPOD zajišťuje letní prázdninové tábory pro děti ze znevýhodněného sociálního prostředí.

## SQ 8 Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

### Pravidla postupu přijímání a evidenci jednotlivých případů OSPOD:

- OSPOD přijímá oznámení a podání od veřejnosti včetně samotných klientů, školských a zdravotnických zařízení, poskytovatelů sociálních služeb, institucí státní správy, soudů, Městské policie a Policie ČR.
- Oznámení a podání mohou být učiněna formou dopisu, e-mailu, datové schránky, písemným oznámením na podatelně úřadu, ústně oznámením do protokolu, telefonicky, vlastním zjištěním pracovníka při depistáži.
- OSPOD věnuje stejnou pozornost také anonymním podáním, která mohou být doručena prostřednictvím dopisu, e-mailu, osobním předáním oznámení v písemné podobě na podatelnu úřadu a ústně, kdy v tomto případě je zachována anonymita oznamovatele.

### Pravidla vyhodnocení naléhavosti jednotlivých případů:

- Pracovník po přijetí oznámení či podnětu je povinen ihned vyhodnotit naléhavost dle § 6 zákona 359/1999 Sb., o SPOD. V případě nejasností či zvlášť závažného případu pracovník bezodkladně informuje vedoucího oddělení SPOD.
- V běžné pracovní době vyhodnotí naléhavost situace pracovník, kterému mu byl případ přidělen. V době pracovní pohotovosti vyhodnotí naléhavost situace pracovník, který vykonává pohotovost.

### Pravidla přidělování jednotlivých případů:

- Případ přidělí pracovníkovi vedoucí odd. SPOD s přihlédnutím k následujícím kritériím:
  - specializace pracovníka - případ je přidělen pracovníkovi dle jeho specializace, může jít o pracovníka OSPOD, pracovníka NRP nebo pracovníka kurately.
  - spádový obvod pracovníka - následně je případ přidělen do spádového obvodu pracovníka, který je tvořen jednotlivými obcemi. Případ je přidělen pracovníkovi dle trvalého bydliště dítěte.
- Na základě výše uvedených kritérií se pak pracovník stává koordinátorem případu, zodpovídá za koordinaci a řízení průběhu poskytování SPOD, vykonává přímou sociální práci a intervenci ve prospěch klienta, pomáhá mu zorientovat se v systému SPOD a dalších služeb. Provází klienta celým procesem pomoci a podpory. Koordinátor případu zpracovává individuální plán ochrany dítěte a je zodpovědný za jeho naplňování, vyhodnocování a aktualizaci.
- Na řešení daného případu může spolupracovat více pracovníků, ale koordinátor případu je vždy jen jeden, což je sděleno klientovi a je zaznamenáno ve spisové dokumentaci.
- Pokud dojde ke změně charakteru případu např. z důvodu změny trvalého bydliště dítěte, či faktického bydliště dítěte je případ předán příslušnému pracovníkovi či jinému OSPOD, o čemž je učiněn záznam do spisové dokumentace a klient je o ní uvědomen.
- V případě potřeby vedoucí oddělení SPOD rozhodne o změně osoby koordinátora.

## SQ 9 Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

### Přehled principů, kterými se zaměstnanci OSPOD řídí při výkonu SPO:

- Pracovníci znají základní principy, kterými se řídí při výkonu SPO, přitom se opírají o řadu významných dokumentů:
  - Listina základních práv a svobod
  - Úmluva o právech dítěte
  - Evropská deklarace WHO o zdraví dětí a mladých lidí s mentálním postižením
  - Národní strategie ochrany práv dětí „Právo na dětství“
  - Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí
  - Prováděcí vyhláška k zákonu o sociálně-právní ochraně dětí (č.473/2012 Sb.)
  - Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
  - Etický kodex sociálních pracovníků
- Pracovníci se řídí interními předpisy úřadu:
  - Etický kodex zaměstnanců města Kyjova zařazených do městského úřadu

### Postup při poskytování SPO osobám se specifickými potřebami:

- Pracovníci znají způsoby komunikace s klienty se specifickými potřebami a mají zpracovány metodiky komunikace s těmito skupinami klientů:
  - děti nízkého věku
  - klienti negramotní
  - klienti s postižením sluchu
  - klienti s postižením zraku
  - klienti s pohybovým postižením
  - klienti s mentálním postižením
  - klienti s výraznými psychickými problémy
- OSPOD má kontakt na tlumočnicka do znakového jazyka, jehož placené služby mohou klienti využít.
- OSPOD může využít pro sluchové postižené Indukční smyčku Soundshuttle, která je umístěna na podatelně úřadu.
- Klienti komunikující v cizím jazyce jsou povinni si sami zajistit tlumočnicka.
- V regionu Kyjovsko se nenachází ve větší míře menšinová etnika, jednání s jejich příslušníky probíhá zcela totožně jako s příslušníky většinové společnosti.

### **Postup pro vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny:**

Pracovníci OSPOD přistupují k vyhodnocování potřeb dítěte jako k procesu zjišťování naplňování potřeb dítěte v souvislostech s rodičovskou kapacitou, rodinou a prostředím.

- OSPOD využívá jednotný vyhodnocovací rámec, jehož zaměření a rozsah vyplývá z vyhlášky č. 473/2012 Sb.
- K základnímu vyhodnocování přistupuje pracovník v okamžiku přijetí oznámení a vyhodnotí, zda se jedná o případ spadající do situací uvedených v § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.
- V případě akutního ohrožení dítěte (jeho života či zdraví) pracovník provádí vyhodnocování až po prvotní intervenci.
- Pracovník obvykle vypracovává individuální plán ochrany dítěte za účasti dítěte a rodiny, výjimkou mohou být situace, kdy není v zájmu dítěte, aby bylo vystaveno některým náročným situacím, které mohou při zpracování plánu vzniknout.
- Po vyhodnocení či přehodnocení plánu může dojít v ideálním případě k uzavření případu, neboť potřeby byly naplněny a dítě není nadále v ohrožení, nebo k nové formulaci individuálního plánu či některých jeho kroků.

## **SQ 12 Dokumentace o výkonu SPOD**

### **Zásady zpracování záznamů založených ve spisové dokumentaci:**

- Veškeré záznamy z jednání, šetření a konzultací, které jsou vedeny s dítětem, jeho rodiči, sourozenci, osobami pečujícími či dalšími osobami jsou zakládány do spisové dokumentace.
- V případě společného jednání s klientem a současné tvorby záznamu je klientovi umožněno podílet se na tvorbě tohoto dokumentu, čímž je ověřena srozumitelnost pro klienta a současně zvyšuje jeho spoluzodpovědnost na řešení jeho situace. Kopie záznamu může být na požádání klientovi předána.
- Klient může nahlédnout a pořizovat si kopie dokumentů ve spisové dokumentaci dle instrukcí pracovníka.

## SQ 14 Návaznost výkonu SPOD na další subjekty

- Pracovníci OSPOD věnují dostatečnou pozornost i dětem starším 16 let nacházejícím se zejména v náhradní rodinné péči (NRP), ústavní výchově (ÚV) a dětí ohrožených sociálně-patologickými jevy v rodině, které se připravují na vstup do samostatného života.
- Pracovník NRP aktivně spolupracuje s pěstouny v případě dítěte nacházejícího se v NRP, kteří mají hlavní podíl na předávání informací dítěti. Při pravidelných návštěvách dítěte pracovník vede rozhovor s dítětem i pěstouny a zjišťuje, zdali mají dostatek potřebných informací, mapuje a monitoruje průběh přípravy dítěte na osamostatnění se. Pěstouni mohou podporovat dítě i po dosažení zletilosti.
- Pracovník OSPOD aktivně spolupracuje s vychovateli a řediteli zařízení ÚV v případě dítěte nacházejícího se v ÚV, kde mají vytvořen vlastní individuální plán ochrany dítěte a mají hlavní podíl na naplňování cílů dítěte.
- Pracovník kurately aktivně spolupracuje s rodinami dětí ohrožených sociálně-patologickými jevy. Při pravidelných návštěvách dítěte pracovník vede rozhovor s dítětem i rodiči a zjišťuje, jestli mají dostatek potřebných informací, mapuje a monitoruje průběh přípravy dítěte na osamostatnění se.