



SQ 1 - Místní a časová dostupnost

- 1a) Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.
- 1b) Doba výkonu sociálně-právní ochrany je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálně-právní ochrany poskytována nebo na něž se zaměřuje, zejména dětem. Osobní výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn každý pracovní den; mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.

1a) Orgán sociálně-právní ochrany Moravský Krumlov zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.

Sociálně-právní ochranou dětí (dále jen SPOD) se rozumí zejména ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění a působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny. Je poskytována pro správní obvod obce s rozšířenou působností Moravský Krumlov na Městském úřadě Moravský Krumlov.

SPOD je zajištěna každý pracovní den po provozní dobu MěÚ a v celém správním obvodu ORP Moravský Krumlov. Mimo uvedené hodiny a o sobotách, nedělích a svátcích je pracovníky OSPOD, zajištěna pracovní pohotovost SPOD. Více viz Příloha 1.1 - Metodika pracovní pohotovosti.

Odbor sociálních věcí sídlí v budově MěÚ Moravský Krumlov, ve druhém poschodí. Vchod do budovy je bezbariérový, jinak jsou v budově schodišťové bariéry. V případě potřeby je možné použít schodolez, který slouží klientům pohybujícím se na invalidním vozíku. Zařízení obsluhuje určený zaměstnanec kanceláře tajemníka. V přízemí budovy je k dispozici místnost, kde po dohodě s klientem s pohybovým omezením je možné ve věci jednat. V blízkosti budovy MěÚ lze využít placené parkoviště. Přimo před MěÚ jsou zřízena dvě parkovací místa pro klienty, držitele parkovacího průkazu označující vozidlo přepravující osobu těžce zdravotně postiženou.

Adresa MěÚ Moravský Krumlov:
Městský úřad Moravský Krumlov
nám. Klášterní 125
672 01 Moravský Krumlov

Provozní doba MěÚ Moravský Krumlov:

Po	8 - 11.30	12.30 - 17
Út	8 - 11	11.30 - 14
St	8 - 11.30	12.30 - 17
Čt	8 - 11	11.30 - 14
Pá	8 - 11	11.30 - 14

Telefon: 515 300 711

E-mail: eposta@mkrumlov.cz

Fax: 515 300 759

IČ: 00293199

DIČ: CZ00293199

ID datové schránky: sb4bcpy

Web: www.mkrumlov.cz

Cílová skupina

Sociálně-právní ochrana se poskytuje všem nezletilým dětem, tedy osobám do 18 let věku, pokud zletilosti nenabýly dříve, bez rozdílu, bez jakékoliv diskriminace podle rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního, etnického nebo sociálního původu.

Sociálně-právní ochrana se poskytuje dítěti, které:

- má na území ČR trvalý pobyt nebo
- má povolen trvalý pobyt nebo je hlášeno k pobytu na území České republiky po dobu nejméně 90 dnů,
- je oprávněno na území ČR trvale pobývat, nebo
- pobývá na území ČR s rodičem, který podal žádost o udělení oprávnění pobytu za účelem poskytnutí dočasné ochrany na území České republiky, nebo které již pobývá na základě uděleného oprávnění k pobytu za účelem dočasné ochrany na území České Republiky,
- podalo návrh na zahájení řízení o udělení mezinárodní ochrany na území ČR.

Sociálně-právní ochrana se zaměřuje na:

- děti, jejichž rodiče zemřeli;
- děti, jejichž rodiče neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti;
- děti, jejichž rodiče nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti;
- děti, které vedou zahálčivý nebo nemravný život (např. zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, žijí se prostitutí, spáchaly trestný čin)

- děti mladší 15 let, které spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky nebo jinak narušují občanské soužití;
- děti, které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte;
- děti, na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu;
- děti, které jsou na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců;
- děti, které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami;
- děti, které jsou žadateli o azyl odloučenými od svých rodičů, popřípadě jiných osob odpovědných za jejich výchovu.

Hlavním předmětem řešení problému je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči.

Organizační struktura odboru

Vedoucí odboru sociálních věcí:

- **JUDr. Věra Bártová**

Tel.: 515 300 715

E-mail: bartovav@mkrumlov.cz

Kancelář č. 309

Funkce: Koordinátor komunitního plánování sociálních služeb, sociální pracovník.

Oddělení sociálně-právní ochrany dětí:

Pracovník SPOD:

- poskytuje základní poradenství ve věcech týkajících se nezl. dětí,
- vykonává funkce opatrovníka (hájí zájmy nezl. dítěte před soudem) a poručníka nezl. dětí,
- provádí opatření na ochranu dětí (podává návrhy soudu),
- věnuje se oblasti náhradní rodinné péče (osvojení, pěstounská péče),
- provádí terénní sociální práci s dětmi z ohrožujícího rodinného prostředí,
- pomáhá při uplatňování nároku dítěte na výživné a při vymáhání plnění vyživovací povinnosti,
- vykonává funkci kurátora pro děti a mládež - práce s dětmi s poruchami chování a výchovnými problémy,
- sleduje výkon ústavní a ochranné výchovy,
- řeší agendu dětí týraných, zneužívaných a zanedbávaných,

- spolupracuje se školskými, zdravotnickými, ústavními zařízeními, s nestátními organizacemi a dalšími subjekty.

➤ **Mgr. Veronika Šramatá**

Tel.: 515 300 757

E-mail: sramatav@mkrumlov.cz

Kancelář č. 306

Funkce: Výkon státní správy na úseku zajišťování sociálně-právní ochrany dětí (referent sociálních věcí, terénní sociální pracovník pro níže uvedený správní obvod).

Pro obce správního obvodu:

Čermákovice, Dobelice, Dobřínsko, Dolní Dubňany, Jezeřany-Maršovice, Kubšice, Miroslavské Knínice, Horní Dubňany, Horní Kounice, Rešice, Rybníky, Suchohrdly u Miroslavi, Tavíkovice, Trstěnice, Tulešice, Vedrovice

➤ **Mgr. Bc. Emil Bajgl**

Tel. a fax: 515 300 716

E-mail: bajgle@mkrumlov.cz

Kancelář č. 306

Funkce: Výkon státní správy na úseku zajišťování sociálně-právní ochrany dětí (referent sociálních věcí, terénní sociální pracovník pro níže uvedený správní obvod, specializace na problematiku domácího násilí pro celý správní obvod).

Pro obce správního obvodu:

Bohutice, Damnice, Dolenice, Hostěradice, Jiřice u Miroslavi, Moravský Krumlov (Rokytná, Rakšice, Polánka), Olbramovice, Skalice, Trnové Pole

➤ **Veronika Štefaniková, DiS.**

Tel.: 515 300 778

E-mail: stefanikovav@mkrumlov.cz

Kancelář č. 307

Funkce: Výkon státní správy na úseku zajišťování sociálně-právní ochrany dětí (referent sociálních věcí, terénní sociální pracovník pro níže uvedený správní obvod, specializace na náhradní rodinnou péči pro celý správní obvod ORP Moravský Krumlov).

Pro obce správního obvodu:

Džbánice, Jamolice, Kadov, Lesonice, Miroslav, Našiměřice, Petrovice, Vémyslice

Kurátor pro děti a mládež:

Kurátor je pracovníkem SPOD, který:

- pracuje s nezletilými dětmi do 15 let, které se dopustily činu jinak trestného a s mladistvými (15 - 18let), u nichž bylo zahájeno trestní nebo přestupkové řízení,
- pracuje s dětmi s poruchami chování a výchovnými problémy jako je záškoláctví, šikana mezi dětmi, útěky z domova, agresivita, alkoholismus, toxikomanie, prostituce, apod.,
- řeší agendu dětí týraných, zneužívaných a zanedbávaných,
- zastupuje mladistvé při spáchání trestné činnosti při hlavním líčení před soudem,
- spolupracuje se školskými a zdravotnickými zařízeními, občanskými sdruženími, středisky výchovné péče, se zařízením pro výkon ústavní výchovy, věznicemi, soudy a s probační a mediační službou,
- zúčastňuje se výslechů nezletilých a mladistvých u Policie ČR,
- je přítomen jednání mladistvých u přestupkové komise.

➤ **Bc. Marie Bartošková**

Tel.: 515 300 717

E-mail: bartoskovam@mkrumlov.cz

Kancelář č. 314

Funkce: Výkon státní správy na úseku sociální práce s dětmi, které spáchaly trestný čin nebo čin jinak trestný a s dětmi páchajícími přestupky. Plnění úkolů orgánu sociálně-právní ochrany dětí (referent sociálních věcí, kurátor pro děti a mládež, specializace na problematiku syndromu týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte).

Pro obce správního obvodu:

Bohutice, Čermákovice, Damnice, Dobelice, Dobřínsko, Dolenice, Dolní Dubňany, Džbánice, Horní Dubňany, Horní Kounice, Hostěradice, Jamolice, Jezeřany - Maršovice, Jiřice u Miroslavi, Kadov, Kubšice, Lesonice, Miroslav, Miroslavské Knínice, Moravský Krumlov, Našiměřice, Olbramovice, Petrovice, Rešice, Rybníky, Skalice, Suchohrdly u Miroslavi, Tavíkovice, Trnové Pole, Trstěnice, Tulešice, Vedrovice, Vémyslice

Každý z pracovníků OSPOD má svoji vizitku, viz Příloha 3.6, kterou poskytuje cílové skupině klientů SPO.

1b) Doba výkonu SPO je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu SPO poskytována nebo na něž se zaměřuje, zejména dětem. Osobní výkon SPO je zajištěn každý pracovní den; mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.

Každý pracovník SPOD individuálně a citlivě rozvrhuje konzultace s klienty, šetření, pohovory s dětmi a další výkony SPO s ohledem na potřeby klientů, naléhavost případu, termíny nařízení soudních jednání, apod.

Pracovní pohotovost

Pracovní doba OSPOD je nepřetržitá, není tedy vázaná na pracovní dobu úřadu. Pracovní pohotovost je vykonávána pracovníky SPOD po ukončení běžné pracovní doby a to i ve dnech pracovního klidu. Nastane-li situace ohrožující život či zdraví dítěte, příp. taková, která nesnese odkladu, je pracovník SPOD kdykoli připraven vykonávat sociálně-právní ochranu. Více viz Příloha 1.1 - Metodika pracovní pohotovosti.

Spolupráce a zastupování pracovníků SPOD

U některých náročných případů, kdy pracovníci SPOD vyhodnotí, že je potřeba, aby si navzájem pomohli a sdíleli spolu náročnost případu, využívají tzv. tandemové spolupráce a pracují ve dvojici.

V situaci, kdy některý z pracovníků OSPOD není přítomen na pracovišti (dovolená, nemoc, služební cesta, atd.) je zajištěno jeho zastupování zprostředkované jiným pracovníkem SPOD, viz Příloha 1.2 - Metodika zastupitelnosti pracovníků.

Komunikace s osobami se specifickými potřebami

Na SPOD je také možné jednat se specifickými skupinami občanů. Anglicky mluvící občané mohou jednat přes sociální pracovníci Mgr. Veroniku Šramatou. Ruský mluvící občané přes sociálního pracovníka Mgr. Bc. Emila Bajgla. Po předchozí domluvě je možné zařídit i tlumočnicka pro jinak mluvící občany. Nevidomým občanům zprostředkujeme komunikaci přes sociální službu o.p.s. Tyflocentrum Brno, sociální pracovníci, která pracuje na odloučeném pracovišti služby v Moravském Krumlově, Růžová 39. Kontakty na konkrétní pracovníci jsou k dispozici na <http://www.tyflocentrum-bm.cz/m.krumlov/>. Pro neslyšící občany kontaktujeme tlumočnicka znakového jazyka přes <http://www.appn.cz/tlumoceni-online>, kterého můžeme využít ihned.

Jiná specifika se okamžitě řeší ve spolupráci s vedoucí odboru sociálních věcí, tak aby bylo možno poskytnout sociálně-právní ochranu všem dětem, bez rozdílu pohlaví, rasy a náboženství.

Terénní sociální práce

Pro výkon své profese v terénu, využívají pracovníci SPOD služební vozidla. Na úřadu jsou k tomu určeny celkem tři vozy. Více viz Příloha 2.4 - Metodika užívání služebního vozu vč. žádanek o přepravu a cestovních příkazů. Pracovníci OSPOD vyjíždějí na pravidelné sociální šetření ke klientům a podle potřeby i na večerní sociální šetření. Při této práci mohou využívat i záznamovou techniku (např. fotoaparát, diktafon, notebook, přenosnou tiskárnu), kterou mají k dispozici na úřadu v kanceláři č. 307 v uzamykatelné skříni. Klíče od kanceláře č. 307 mají všichni pracovníci OSPOD, je přístupná i v době pracovní pohotovosti.

Do terénu mají pracovníci k dispozici výjezdová taška, ve které jsou základní hygienické potřeby (vlhčené ubrousky, desinfekční gel na ruce, jednorázové rukavice, pepřový sprej a jiné).

SQ 3 Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

- 3a) Orgán sociálně-právní ochrany zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.
- 3b) 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.

3a) OSPOD Moravský Krumlov zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality SPO při poskytování SPO.

Informovanost o OSPOD v budově MěÚ

Ve spojovací chodbě kanceláří OSPOD ve II. patře (dveře č. 306/307 a č. 314) budovy jsou pověšené informační nástěnky s letáky a prospekty. Jsou na nich vyvěšeny základní informace o sociálně-právní ochraně dětí, jako vymezení pojmu, komu je poskytována a za jakých okolností. Tyto informace jsou popsány v jednoduché podobě, tak aby byly pro všechny klienty srozumitelné. Nástěnka také informuje o dalších možnostech pomoci. Jsou tam vyjmenovány konkrétní organizace a sdružení, které nabízí pomoc širokému spektru lidí. Na zdi vedle kanceláře č. 306/307 a 314 je připevněn na zdi odkladač, ve kterém jsou brožury a letáky, které si mohou klienti odnést pro svoji potřebu.

Nástěnky ve II. patře také obsahují tištěnou formu standardů kvality SPOD, obsahují kontakty jak na Městský úřad, tak na všechny zaměstnance OSPOD, úřední hodiny úřadu, zastupitelnost pracovníků OSPOD. Je tam vymezeno, kdo je cílová skupina SPOD a kdo je kurátor pro děti a mládež. Na nástěnce je také návod jak postupovat v případě stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany dětí.

Všichni zaměstnanci OSPOD mají své vizitky, které předávají dle potřeby klientům, viz Příloha 3.6 - Vzor vizitek pracovníků OSPOD.

Informovanost o OSPOD na webových stránkách MěÚ

Na internetových stránkách Města Moravský Krumlov (www.mkrumlov.cz) pod složkou Odbor sociálních věcí, jsou k dispozici informace týkající se sociálně-právní ochrany dětí. Součástí jsou také kontakty na jednotlivé zaměstnance, standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí a vzory návrhů, které si klienti mohou stáhnout. Webové stránky jsou průběžně aktualizovány dvěma zaměstnanci OSPOD (Bc. Marie Bartošková, Veronika Štefaniková, DiS.).

Veřejný internet je možné využít v přízemí Městského úřadu hned naproti hlavnímu vchodu do budovy. V přízemí a v I. patře budovy MěÚ mají občané také možnost se přihlásit na wifi síť.

Informovanost v tisku

Orgán SPOD má k dispozici informační materiály, které informují veřejnost o oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Rozlišujeme informační letáky pro rodiče a pro děti, které jsou psané takovou formou, aby jim děti lépe porozuměly. Dále informační letáky zvláště pro náhradní rodinnou péči a kuratele pro děti a mládež. Vzory informačních letáků jsou v Příloze 3.1, 3.2, 3.3 a 3.4.

OSPOD Moravský Krumlov má k dispozici informační plakáty s kontakty na jednotlivé zaměstnance, které mají u sebe školy a zdravotnické zařízení, viz Příloha 3.7 - Seznam organizací, kde jsou k dispozici informační letáky a plakáty.

3b) OSPOD Moravský Krumlov má zpracovány informace o rozsahu a podmínkách poskytování SPO, a to ve formě srozumitelné cílové skupině. Tyto informace jsou veřejně dostupné.

Informace o rozsahu a podmínkách poskytování SPO jsou veřejně dostupné široké veřejnosti na webových stránkách města Moravský Krumlov tak, aby byly srozumitelné cílové skupině SPO. Součástí webových stránek je odkaz na oddělení sociálně-právní ochrany dětí Moravský Krumlov, kde jsou konkrétní informace týkající se problematiky SPO včetně kontaktů na zaměstnance a vzorů návrhů, které si lidé mohou stáhnout ke své potřebě. Všechny informace na webových stránkách jsou dostupné i v bezbariérové formě prostřednictvím ikony v pravém horním rohu.

Dalším informačním článkem jsou letáky a plakáty, které prezentují činnost OSPOD Moravský Krumlov. Letáky spolu s plakáty jsou distribuovány mezi cílovou skupinu SPO, viz Příloha 3.7. Dále jsou k dispozici na Městském úřadě Moravský Krumlov, ve II. patře na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Více viz Příloha 3.1, 3.2, 3.3 a 3.4. - informační letáky OSPOD a Příloha 3.5 - informační plakát OSPOD s kontakty na zaměstnance OSPOD. Informační letáky jsou psané formou srozumitelnou jak pro děti, tak pro dospělé.

SQ 4 Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí

- 4a) Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci stanovené organizační struktury určen počet pracovních míst a zpracované pracovní profily jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.
- 4c) Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně zpracována oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se k výkonu sociálně-právní ochrany, uplatněním specializace zejména pro oblast náhradní rodinné péče, sociální kurately pro děti a mládež a ochrany týraných a zneužívaných dětí a důsledně dbá na to, aby konkrétní pracovní pozice byla vyhrazena výlučně výkonu sociálně-právní ochrany.

4a) OSPOD Moravský Krumlov má v rámci stanovené organizační struktury určen počet pracovních míst a zpracované pracovní profily jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánech SPOD k výkonu SPO.

Městský úřad Moravský Krumlov má zpracovanou organizační strukturu úřadu, ve které je mimo jiné uveden popis činnosti odboru sociálních věcí.

Na oddělení SPOD MěÚ Moravský Krumlov pracují 4 zaměstnanci, což je vyznačeno v organizační struktuře, viz Příloha 1.4, 1.5 a 1.6. Všichni pracují na plný úvazek. Počet zaměstnanců je přiměřený správnímu obvodu OSPOD Moravský Krumlov.

Pracovní profily zaměstnanců zařazených v OSPOD jsou dány zejména platnou legislativou, a to zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kde jsou stanoveny kvalifikační předpoklady pro výkon práce sociálního pracovníka (§109, 110 zákona), viz Příloha 4.1 - Pracovní profily jednotlivých pracovních pozic. Z těchto pracovních profilů vychází pracovní náplň konkrétních zaměstnanců.

S obsahem pracovní náplně je seznámen každý nový zaměstnanec, případně zaměstnanci stávající při změně jeho pracovní náplně či při změně výchozí legislativy, pracovního profilu. Pracovní náplň je stvrzována podpisem zaměstnance, viz Příloha 4.2. - vzor pracovní náplně zaměstnance OSPOD Moravský Krumlov. Pracovní náplně zaměstnanců jsou uloženy na MěÚ ve složce odboru

sociálních věcí, u vedoucí odboru a na personálním oddělení kanceláře tajemníka a jeden výtisk vždy obdrží i zaměstnanec.

4c) OSPOD Moravský Krumlov má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně zpracována oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se k výkonu SPO, uplatněním specializace zejména pro oblast náhradní rodinné péče, sociální kurately pro děti a mládež a ochrany týraných a zneužívaných dětí a důsledně dbá na to, aby konkrétní pracovní pozice byla vyhrazena výlučně výkonu SPO.

Písemná forma oprávnění a povinností zaměstnanců

K všeobecným povinnostem zaměstnanců SPOD patří plnění povinností vyplývajících z uzavřené pracovní smlouvy, z pracovní náplně, vydaných oprávnění a pověření o rozsahu a výkonu práce SPOD, dodržování veškerých předpisů BOZP, PO, vnitřních předpisů MěÚ, dodržování etických kodexů a také ochrana majetku Městského úřadu.

Zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění SPO nebo v přímé souvislosti s tím seznámili. Jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobě, která upozornila OSPOD na závadné chování rodičů nebo dětí, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o místě pobytu rodiče, který se stal obětí domácího násilí v rodině s dítětem, a jsou rovněž povinni zachovávat mlčenlivost o údajích o osobách, jímž bylo dítě svěřeno do péče před osvojením, jakož i o místě pobytu takového dítěte. Zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost i po skončení pracovněprávního vztahu. Prohlášení o mlčenlivosti podepisuje každý zaměstnanec při uzavírání pracovního poměru.

Každý zaměstnanec OSPOD má zajištěna základní práva podle Zákoníku práce a všech dalších obecně právních předpisů.

Každý zaměstnanec se prokazuje prostřednictvím průkazu zaměstnance MěÚ - viz Příloha 4.3 - Vzor průkazu zaměstnance OSPOD Moravský Krumlov.

Každý zaměstnanec OSPOD má také k dispozici v písemné formě pověření k výkonu práce a oprávnění o rozsahu výkonu činnosti. Obsah oprávnění a povinností je vypracován v souladu s pracovní smlouvou zaměstnance, je v souladu se zákonem a s pracovní náplní každého zaměstnance. Zaměstnanec se touto formou může prokázat při práci mimo své pracoviště, neboť mohou být na požádání předloženy k nahlédnutí. Viz Příloha 4.4. - oprávnění a pověření k výkonu SPOD.

Oprávnění a povinnosti každého zaměstnance OSPOD jsou:

- Navštěvovat dítě a rodinu v místě bydliště dítěte, ve škole a ve školském zařízení, v zařízení poskytovatele zdravotních služeb, v zaměstnání nebo v jiném prostředí, kde se dítě zdržuje, pořizovat obrazové snímky a zvukové záznamy (§52 zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, dále jen zákon).
- Sledovat vývoj dětí, které byly svěřeny do výchovy jiných fyzických osob než rodičů (§19 zákona).

- Hovořit s dítětem bez přítomnosti dalších osob (§52 zákona).
- Sledovat výkon ústavní a ochranné výchovy (§29 zákona).
- Navštěvovat dítě, které je ve výkonu vazby nebo výkonu trestu odnětí svobody a dítě, o něž pečuje odsouzená nebo obviněná žena (§34 zákona).

Oprávnění a povinnosti terénního sociálního pracovníka:

1) Přijímání oznámení o ohrožených dětech

- přijímání oznámení občanů o porušení rodičovské zodpovědnosti
- přijímání žádosti dítěte nebo rodiče o pomoc

2) Provádění šetření týkajících se dítěte a jeho rodiny

- v rodině, v místě bydliště dítěte, ve škole, v zaměstnání, dítěte, v jiném prostředí

3) Zajišťování práv dětí (opatrovnictví, jednání, spolupráce)

- právo vyjádřit svůj názor, být slyšeno a obdržet informaci
- sledování nepříznivých jevů a omezování jejich působení
- vypracovává formulář hodnocení situace dítěte, který pravidelně aktualizuje
- zpracovává individuální plán ochrany dítěte, který pravidelně vyhodnocuje
- pořádá případové konference pro řešení konkrétních situací ohrožených dětí
- zajišťování součinnosti při výkonu rozhodnutí o výchově, účast při výkonu soudních rozhodnutí
- výkon funkce opatrovníka, poručníka
- účast na činnosti komise pro sociálně-právní ochranu dětí
- jednání a spolupráce s rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu

4) Podávání návrhů a podnětů soudu

- sepisování návrhu a jiných podání k soudům (např. předběžné opatření)
- účast na jednání soudu

5) Poradenství a odborná pomoc

- při řešení výchovných nebo jiných problémů
- poskytování/zprostředkování poradenství rodičům
- pořádání přednášek a kurzů
- poskytování pomoci při vymáhání výživného pro dítě

6) Vedení a správa spisové dokumentace

- vedení evidence dětí, které spadají pod sociálně-právní ochranu
- předávání žádosti o nahlížení do spisové dokumentace Om vedoucímu odboru

7) Poskytování zpráv a sdílení informací

- zajištění lékařského posudku a písemné zprávy lékaře
- sdílení informací z evidence a spis. dokumentace
- poskytování zpráv soudu a státnímu zastupitelství na vyžádání
- poskytování statistických informací a spisové dokumentace KÚ a MPSV
- poskytování informací na žádost oprávněným orgánům
- poskytování informací pověřeným osobám
- poskytování dožádaných informací Veřejnému ochránci práv

- přijímání informací na základě výzvy od povinných orgánů
- 8) Výkon dožadání
- převzetí zastupování dítěte na základě dožadání jiného OSPOD
 - provádění šetření na základě dožadání
- 9) Práce s dětmi v ústavní péči a s jejich rodinami
- pomoc rodičům po umístění dítěte do ústavní výchovy
 - pomoc uspořádat rodinné poměry
 - pomoc při spolupráci s orgány soc.zabezpečení, úřady práce
 - zprostředkování pomoci poradenského zařízení
 - organizace a asistence u předání dítěte rodiči do ústavní péče
- 10) Spolupráce s ústavem, sdílení informací
- projednávání umístění dítěte do diagnostického ústavu
 - projednávání ukončení nebo prodloužení ústavní výchovy
 - přijímání informací o útěku dítěte z ústavu
- 11) Provádění šetření, vydávání stanovisek souvisejících s ústavní péčí
- korespondence/pohovory s dětmi v ústavní péči
 - sledování výkonu ústavní a ochranné výchovy
 - provádění šetření pro účely pobytu dítěte mimo ústav
 - vydávání písemného souhlasu s pobytem dítěte mimo ústav
- 12) Výkon SPO v zařízeních pro děti vyžadující okamžitou pomoc
- přijímání informace o dětech umístěných do ZDVOP
 - návštěvy dítěte v ZDVOP
 - podávání žádosti o umístění dítěte v ZDVOP
 - povolování návštěv dítěte mimo ZDVOP
 - vydávání vyjádření o důvodnosti umístění dítěte v ZDVOP
- 13) Výkon pracovní pohotovosti

Oprávnění a povinnosti pracovníka kurately pro děti a mládež:

- 1) Péče o děti vyžadující zvýšenou pozornost
- provádí opatření směřující k odstranění, zmírnění nebo zamezení prohlubování anebo opakování poruch psychického, fyzického a sociálního vývoje dítěte
 - analyzuje situace v oblasti sociálně patologických jevů u dětí a mládeže a navrhuje preventivní opatření
 - věnuje pozornost dětem z rodin s nízkou sociální úrovní
 - je v osobním styku s dítětem, jeho rodiči
 - účastní se přestupkového řízení vedeném proti mladistvému v souladu se zákonem o přestupcích, trestním řízení vedeném proti mladistvému a řízení o činech jinak trestných u dětí mladších 15 let
- 2) Spolupráce s dalšími institucemi
- spolupracuje s obecními úřady, městskými úřady, zdravotnickými zařízeními, policií, soudy, státními zastupitelstvími, probační a mediační službou a dalšími zainteresovanými orgány a organizacemi

- při zajištění návazné péče spolupráce zejména s obcemi v samostatné i přenesené působnosti, s krajskou pobočkou Úřadu práce, s poskytovateli sociálních služeb a zařízeními pro výkon ústavní a ochranné výchovy
- pomáhá dětem po propuštění z ochranné nebo ústavní výchovy a po propuštění z výkonu trestního opatření odnětí svobody, působí k obnovení jejich narušených sociálních vztahů, jejich začlenění do rodinného a sociálního prostředí a k zamezení opakování protiprávní činnosti
- zajišťuje návaznou péči dětem i po dosažení zletilosti, zejména dojde-li k prodloužení ústavní nebo ochranné výchovy, kdy spolupracuje s kurátorem pro dospělé

3) Návštěvy dětí a rodičů

- navštěvuje děti s nařízenou ústavní výchovou z důvodu závažných výchovných problémů, děti s uloženou ochrannou výchovou, děti vzatých do vazby a ve výkonu trestního opatření odnětí svobody
- navštěvuje rovněž rodiče těchto dětí

4) Poradenství a odborná pomoc

- při řešení výchovných nebo jiných problémů
- poskytování/zprostředkování poradenství rodičům
- pořádání přednášek a kurzů

5.) Vedení a správa spisové dokumentace

- vedení evidence dětí, které spadají pod sociálně-právní ochranu, dle Směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21, 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

6) Poskytování zpráv a sdílení informací

- zajištění lékařského posudku a písemné zprávy lékaře
- sdílení informací z evidence a spis. dokumentace
- poskytování zpráv soudu a státnímu zastupitelství na vyžádání
- poskytování statistických informací a spisové dokumentace KÚ a MPSV
- poskytování informací na žádost oprávněným orgánům
- poskytování informací pověřeným osobám
- poskytování dožádaných informací Veřejnému ochránci práv
- přijímání informací na základě výzvy od povinných orgánů

7) Podávání návrhů a podnětů soudu

- sepisování návrhu a jiných podání k soudům (např. předběžné opatření)
- účast na jednání soudu

8) Výkon dožádání

- převzetí zastupování dítěte na základě dožádání jiného OSPOD
- provádění šetření na základě dožádání

9) Výkon pracovní pohotovosti

Oprávnění a povinnosti pracovníka náhradní rodinné péče (dále jen NRP):

- 1) Vyhledávání dětí a rodičů vhodných pro NRP
 - přijímání žádostí o zprostředkování pěstounské péče nebo osvojení
 - přijímání oznámení o dětech vhodných pro NRP
- 2) Zpracování dokumentace a rozhodování pro účely NRP
 - rozhodování o svěření dítěte do budoucí péče pěstounů nebo osvojitelů
 - posuzování žádostí o zařazení do evidence žadatelů o NRP
 - zpracování stanoviska k žádosti o zprostředkování NRP
- 3) Provádění šetření, poradenství a doprovázení náhradních rodin
 - pomoc osobě, která převzala do péče dítě
 - doprovázení a asistence při seznamování
- 4) Vedení a správa spisové dokumentace
 - o dětech vhodných do NRP
 - o žadatelích o NRP

SQ 7 Prevence

7a) Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu.

7a) Orgán sociálně-právní ochrany dětí Městského úřadu Moravský Krumlov aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu.

Pracovníci OSPOD Moravský Krumlov v průběhu svých pracovních činností v terénu i na pracovišti aktivně vyhledávají a monitorují děti vyžadující SPO.

Preventivní aktivity OSPOD

V rámci preventivních činností se OSPOD Moravský krumlov snaží vytvářet vhodné podmínky pro zdravé prostředí, doporučuje odbornou pomoc (psycholog, rodinná mediace, psychiatr, SVP, sociálně aktivizační služba a jiné). V konkrétních případech dochází ke schůzkám odborníka, sociálního pracovníka a klienta.

Pracovníci OSPOD v rámci sociálního šetření vždy monitorují dění kolem a aktivně sledují chování a přítomnost dětí v okolí a obcích správního obvodu, kterými zrovna projíždějí. Pracovníci mají vytypované lokality, kde se vyskytuje vyšší počet

ohrožených dětí uvedených v § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Ve většině případů se takové děti nachází v blízkosti škol, sídlišť a hřišť. V těchto případech funguje spolupráce se školou, která o tomto informuje OSPOD, neboť dle § 7 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, má každý právo upozornit na závadové chování.

V rámci informovanosti o výkonu SPOD, viz SQ 3, má OSPOD vytvořené informační letáky, které jsou zvláště pro rodiče, pro děti, o náhradní rodinné péči a o kurátorovi pro děti a mládež, viz Přílohy 3.1, 3.2, 3.3 a 3.4. Letáky slouží také k tomu, aby vyhledávali osoby spadající pod sociálně-právní ochranu a mají tedy nejenom informovat, ale mají i preventivní charakter. Jsou propagovány ve správním obvodu města Moravský Krumlov a to ve školských, zdravotnických, sociálních zařízeních. Konkrétně viz Příloha 3.7 - Seznam organizací, kde jsou k dispozici informační letáky a plakáty. Za distribuci letáků je zodpovědná pracovníce OSPOD, Veronika Štefaniková, DiS., která informační letáky doplňuje 2x do roka.

Výchovně rekreační tábor pro děti

Na základě § 43 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, se každoročně o letních prázdninách koná výchovně rekreační tábor pro děti z evidence OSPOD Moravský Krumlov v rozmezí 10 - 13 let, viz Příloha 7.1 - Vzor přihlášky na výchovně rekreační tábor. Výběr byl záměrný, po konzultaci s pracovníky OSPOD, kdy ze zkušeností z předešlých let je zřejmé, že děti zmíněného věku si uvědomují problémy dané rodiny, resp. že je něco špatně, jsou schopny utvářet si vlastní názor na danou věc, přizpůsobovat se a bez ostychu se zapojovat do změn jejich života. Realizátorem tábora je Město Moravský Krumlov. Konkrétně tuto akci organizuje pracovníce kurately pro děti a mládež, která je i přítomna na samotném táboru a podílí se na aktivním využití volného času pro děti.

Workshop

OSPOD dále v rámci projektu „Podpora standardizace OSPOD Moravský Krumlov“ organizuje workshopy, které slouží ke zefektivnění spolupráce mezi institucemi a organizacemi, se kterými OSPOD běžně spolupracuje (např. školská zařízení, neziskové organizace, městská policie, ...). Mezi školskými, zdravotnickými organizacemi i neziskovými organizacemi, probační a mediační službou, policií, apod., je navázaná dobrá spolupráce, která se díky workshopům ještě zkvalitňuje. OSPOD i do budoucna hodlá ve workshopech pokračovat.

Případové konference

Pracovníci OSPOD svolávají v problémových případech, které to vyžadují, případové konference. Setkání probíhá za účelem nabídnout klientovi možnosti řešení aktuální obtížné situace, se kterou si jak klient, tak pracovník OSPOD neví rady. Setkání se mimo klienta a pracovníka OSPOD účastní někdo z rodiny klienta, pokud je do případu angažován, a odborníci, kteří nabízejí služby a pomoc, kterou by klient mohl využít.

Přednášky

V rámci komplexního programu primární prevence (KPPP) realizuje OSPOD Moravský Krumlov ve školách a školských zařízeních přednášky, které jsou přizpůsobené cílové skupině účastníků. Přednášky probíhají na téma Právní povědomí I., které je určeno pro 6. ročníky ZŠ a odpovídající ročníky víceletého gymnázia. Pokračujícím tématem je Právní povědomí II., které je určeno pro 8. ročníky a odpovídající ročníky víceletého gymnázia. Přednášky se konají na základě objednávek, které

provádějí školy. Přednášky provádí kurátor pro děti a mládež, který je přítomen v 8. třídách a sociální pracovník, který je přítomen v 6. třídách. Hlavním předmětem těchto přednášek je uvedení do problematiky sociálně-právní ochrany dětí.

Bezpečnostně preventivní akce

OSPOD se dále účastní bezpečnostně preventivních akcí na podávání alkoholu nezletilým dětem ve spolupráci s Policií ČR. Při těchto akcích zajišťuje pracovník OSPOD v součinnosti s PCR případné předání dítěte do péče rodičů.

Komise pro sociálně-právní ochranu dětí

Komise pro sociálně-právní ochranu dětí (dále jen komise) je zvláštním orgánem Města Moravský Krumlov, která rozhoduje o vydání pověření k výkonu sociálně-právní ochrany, navrhuje a posuzuje předložené sociálně preventivní programy na ochranu týraných, zneužívaných a zanedbávaných dětí a zajišťuje projednání jednotlivých případů týraných, zneužívaných a zanedbávaných dětí v komisi, za účelem navržení opatření k účinné pomoci dítěti a rodině. Doporučuje provést opatření, která by měla být uskutečněna v oblasti ochrany dětí před sociálně patologickými jevy, a připravuje programy péče o problémové skupiny dětí.

Komise je pořádána nepravidelně cca 2x do roka tajemnicí Komise, kterou je kurátorka pro děti a mládež a předsedkyní Komise, kterou je pracovníce OSPOD.

Komise protidrogové prevence

Další komisí, která působí na MěÚ Moravský Krumlov je Komise protidrogové prevence, prevence rizikového chování a prevence kriminality. Komise se skládá z osmi členů, mezi kterými je pracovníce kurately pro děti a mládež. Komise se schází nepravidelně cca 2x do roka.

Komunitní plánování sociálních služeb

Na OSPOD MK probíhá komunitní plánování sociálních služeb, kterým lze navrhovat a připravovat sociální služby s ohledem na místní specifické podmínky a potřeby jednotlivých občanů. Důraz je kladen na zapojování všech, kterých se sociální služby týkají. Koordinátorem komunitního plánování sociálních služeb je vedoucí odboru sociálních věcí.

SQ 9 Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

9b Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami nebo má dojednanou spolupráci s fyzickými osobami a právníckými osobami, které tyto služby zajistí externě.

9b) OSPOD Moravský Krumlov zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami nebo má dojednanou spolupráci s fyzickými osobami a právníckými osobami, které tyto služby zajistí externě.

Jednání s osobami se specifickými potřebami

Na OSPOD je možné jednat s osobami se specifickými potřebami. Mezi tyto osoby lze zařadit osoby se zdravotním postižením (mentální, sluchové, tělesné, zrakové, souběžné vícečetné postižení); dále osoby sociálně znevýhodněné (etnické menšiny, cizinci, azylanti, uprchlíci, osoby závislé na sociálních dávkách....); dále osoby s psychologickými a psychiatrickými poruchami.

Informace o poskytování sociálně-právní ochrany dětí jsou klientům poskytovány jasnou a srozumitelnou formou s ohledem na jejich schopnosti a situaci. Komunikace s těmito klienty bývá nejednoznačná a problematická. V případě dostavení se osoby handicapované (zrakově, sluchově), s průvodce či tlumočnickem, je jednáno s jeho pomocí.

Po předchozí domluvě je možné zajistit i tlumočnicka pro jinak mluvící občany. Pracovníci OSPOD spolupracují s organizacemi, které zajišťují pro klienty potřebné sociální služby. Více viz Příloha 14.1 - Mapa organizací a služeb.

Jiná specifika se okamžitě řeší ve spolupráci s vedoucí odborů sociálních věcí, tak aby bylo možno poskytnout sociálně-právní ochranu všem osobám.

SQ 13 Podávání a vyřizování stížností

13a) Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.

13b) Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.

13a) OSPOD Moravský Krumlov má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.

Stížností se rozumí podání, které poukazuje na nevhodné chování zaměstnanců SPOD nebo na nesprávný úřední postup OSPOD Městského úřadu Moravský Krumlov při výkonu činností SPOD, a jímž se stěžovatel dožaduje obecné nápravy popisovaného stavu.

Stížnost může podat každá osoba (fyzická i právnická), která se cítí být poškozena na svých právech či právem chráněných zájmech v souvislosti s jednáním OSPOD či chováním zaměstnanců OSPOD.

Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec zařazený v rámci Městského úřadu Moravský Krumlov (všechny odbory), vč. OSV/OSPOD. Lze ji podat:

- písemně
- ústně

Všechny přijaté stížnosti se zapisují do Centrální evidence stížností, kterou vede referát kontroly MěÚ Moravský Krumlov.

Evidence obsahuje zejména:

- a) číslo jednací,
- b) datum přijetí stížnosti,
- c) jméno, příjmení nebo název a adresu místa trvalého pobytu nebo sídlo stěžovatele anebo adresu pro doručování, označení orgánu, který stížnost postoupil,
- d) označení orgánu, který stížnost postoupil,
- e) předmět stížnosti,
- f) údaj o tom, kdy a komu byla stížnost, případně její část, postoupena k vyřízení,
- g) vyhodnocení důvodnosti stížnosti,
- h) datum vyzoomění stěžovatele o způsobu vyřízení.

Postup pro podávání, vyřizování stížností a opatření k nápravě má město Moravský Krumlov upraven ve vnitřní Směrnici MěÚ/2/2006 - „Závazná pravidla k přijímání stížností a petic občanů na MěÚ Moravský Krumlov“ - zpracované ve smyslu ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších

předpisů, viz Příloha 13.1. Zaměstnanci OSPOD postupují v souladu s těmito pravidly.

Stížnost musí být vyřízena bez zbytečných průtahů, nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení Městskému úřadu Moravský Krumlov. O vyřízení stížnosti je stěžovatel v této lhůtě písemně vyrozuměn.

OSPOD Moravský Krumlov má pro klienty zpracovává zjednodušenou tištěnou verzi pravidel pro podávání a vyřizování stížností, která srozumitelným způsobem vysvětluje situace, kdy bývá stížnost podávána, postup a kontakty, viz Příloha 13.2. Jsou klientům předkládána osobně nejpozději při 3 konzultaci.

V případě, že stížnost podává nezletilé dítě, je poučeno s přihlédnutím k jeho rozumovým schopnostem a s pravidly je seznámen i jeho zákonný zástupce. Pro tento účel je zpracována obrázková forma pravidel, viz Příloha 13.3.

Zaměstnanci OSPOD Moravský Krumlov jsou srozuměni s tím, aby stížnost byla z jejich strany chápána především jako podnět pro zvýšení kvality výkonu SPOD.

13b) OSPOD Moravský Krumlov informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.

Každý, kdo je dotčen postupem orgánu SPOD MěÚ Moravský Krumlov, je oprávněn obracet se se stížností na nevhodné chování zaměstnanců OSPOD nebo na nesprávný úřední postup při výkonu činností OSPOD.

Stížnost mohou podat fyzické i právnické osoby:

- klient OSPOD Moravský Krumlov (zákonný zástupce dítěte - rodiče, příp. jiné osoby odpovědné za jeho výchovu, dítě)
- jiné fyzické osoby, které jsou dotčené činností OSPOD (partneři rodičů, příbuzní apod.)
- zaměstnanci jiných orgánů veřejné správy (obecní úřady, školská zařízení, zdravotnická zařízení, soudy, státní zastupitelství, Policie ČR, probační a mediační služba apod.)
- nestátní neziskové organizace (poskytovatelé sociálních služeb, subjekty zabezpečující jiné odborné služby) apod.

Stížnost může směřovat proti:

- nevhodnému chování úředních osob (zejména případy, kdy se zaměstnanec nechová zdvořile, nevyhází klientům vstříc, odmítne je vyslechnout, nenechá je vyjádřit, porušuje obecné zásady slušného chování - hrubé a arogantní jednání, snižuje osobní vážnost klientů)

- nesprávnému úřednímu postupu (zejména neodůvodněné odmítání provedení úkonu, který je OSPOD povinen učinit z úřední povinnosti a jeho nevykonání by mohlo způsobit vážné následky).

Stížnost lze podat:

- písemně poštou nebo osobně na podatelně MěÚ Moravský Krumlov, příp. vhozením do poštovní schránky umístěné na budově (u hlavního vchodu) MěÚ
- elektronicky (e-mailem) na adresu města (podatelny) nebo každého zaměstnance vč. OSV/OSPOD; faxem
- datovou schránkou (podepsaná zaručeným elektronickým podpisem)
- ústně do protokolu (pořízen písemný záznam)

na adrese:

Městský úřad Moravský Krumlov

nám. Klášterní 125

672 01 Moravský Krumlov

- e-mailem na elektronickou adresu podatelny: eposta@mkrumlov.cz

- datovou schránkou ID: sb4bcpy

- faxem: 515 300 759 (podatelna), tel. 515 300 711

Anonymní je taková stížnost, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele; jako taková je kvalifikována také stížnost, která neobsahuje adresu trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování. Je řešena jako ostatní stížnosti. Pouze v případě, že z obsahu podání nelze zjistit čeho se stěžovatel domáhá, stížnost bez dalšího odloží.

U stížnosti, která byla zaslána elektronickou poštou a není opatřena zaručeným elektronickým podpisem, bude stěžovatel vyzván k doplnění tohoto údaje ve stanovené lhůtě (do 5 dnů od doručení).

Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec zařazený v rámci Městského úřadu Moravský Krumlov (všechny odbory), vč. odboru sociálních věcí/OSPOD.

Podání je posuzováno podle svého skutečného obsahu, bez ohledu na to, jak je označeno.

Náležitosti stížnosti:

- označení osoby, která stížnost podává
 - a) fyzická osoba uvede jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, příp. jinou adresu pro doručování
 - b) právnická osoba uvede název, identifikační číslo nebo obdobný údaj a adresu sídla (adresa pro doručování)
- uvedení věci, které se stížnost týká - popis skutečností
- co stěžovatel navrhuje
- označení úřadu, vůči kterému stížnost směřuje
- podpis stěžovatele

K podání lze přiložit kopie dokumentů, kterými jsou prokazovány uváděné skutečnosti, pokud jimi stěžovatel disponuje.

Postup při vyřizování stížnosti:

- zaevidování stížnosti v elektronickém spisovém uzlu
- předání podání do Centrální evidence stížností, kterou vede referát kontroly
- potvrzení přijetí stížnosti v případě, že ji nelze v plném rozsahu vyřídit do 10 dnů ode dne jejího doručení

- předání stížnosti k prošetření odboru sociálních věcí MěÚ Moravský Krumlov současně se stanoveným termínem (obvykle do 15 dnů od převzetí) pro podání písemného vyjádření

- prošetření stížnosti ve stanovené lhůtě (obvykle do 15 dnů od data převzetí stížnosti odborem sociálních věcí).

Za vyřízení stížností podaných v souvislosti s činností OSPOD odpovídá vedoucí odboru sociálních věcí. Všechny skutečnosti, které jsou ve stížnosti uvedené, jsou řádně prošetřeny. Pokud to vyžaduje povaha věci, je provedeno místní šetření, jsou vyžádány dokumenty, které bezprostředně s obsahem stížnosti souvisí, jsou vyslechnuti stěžovatel, zaměstnanci, proti kterým stížnost směřuje, příp. další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Stížnost nemůže vyřizovat zaměstnanec, proti kterému směřuje.

- vypracování písemného vyjádření o výsledku prošetření vč. závěru, zda byla stížnost shledána důvodnou nebo nedůvodnou a jeho předání v určeném termínu referátu kontroly do centrální evidence

- přijetí nezbytných opatření k nápravě, pokud byla stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, a to bezodkladně

- vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti

Opakovaná stížnost: - v případě, kdy stěžovatel svou stížnost opakuje, je posouzena po stránce obsahové. Pokud v ní nejsou uvedeny nové skutečnosti, je stěžovateli oznámeno, že nebyl shledán důvod se stížností opakovaně zabývat. Postup při vyřizování opakované stížnosti je stejný jako u první stížnosti.

Způsoby vyřízení stížnosti a opatření k nápravě:

- pokud byla stížnost shledána za důvodnou nebo částečně důvodnou, orgán OSPOD Moravský Krumlov učiní bezodkladně opatření k nápravě nezákonného stavu či nesprávného postupu. Stěžovateli sdělí veškeré výsledky šetření a opatření k nápravě.

- stížnost nebyla shledána důvodnou.

Stížnost musí být vyřízena bez zbytečných průtahů, nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení Městskému úřadu Moravský Krumlov.

Přezkoumání způsobu vyřízení stížnosti

Stěžovatel má právo požádat o přezkoumání postupu vyřízení stížnosti nadřízený správní úřad (Krajský úřad Jihomoravského kraje), pokud má za to, že nebyla řádně vyřízena. Má možnost se obrátit rovněž na Ministerstvo práce a sociálních věcí a ombudsmana.

Krajský úřad Jihomoravského kraje

Žerotínovo nám. 449/3

601 82 Brno

e-mail: posta@kr-jihomoravsky.cz, tel. 541 651 111

datová schránka: x2pbqzq

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Odbor ochrany práv dětí

Na poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz, datová schránka: sc9aavg

tel. 221 921 111

Veřejný ochránce práv
Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.
Údolní 39

602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz, datová schránka: jz5adky, tel. 542 542 777

OSPOD Moravský Krumlov informuje klienty o pravidlech a postupu při podávání a vyřizování stížností:

- na nástěnných tabulích v prostorách před kanceláří OSPOD (vč. vyřízení anonymních stížností)
- na webových stránkách města (www.mkrumlov.cz) - logo OSPOD, s textem Oddělení sociálně-právní ochrany dětí - standard SQ 13
- při osobním jednání na pracovišti OSPOD MěÚ Moravský Krumlov

SQ 14 Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty

14a) Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.

14a) OSPOD Moravský Krumlov zprostředkovává a doporučuje klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v IPOD.

Pracovníci OSPOD mají pro výkon SPO k dispozici seznam organizací a služeb, které mohou v případě potřeby využít při řešení situace dítěte a osob odpovědných za jeho výchovu, viz Příloha 14.1 - Mapa organizací a služeb. Tento seznam aktualizuje pracovník OSPOD - Veronika Štefaniková, DiS., min. 1x za půl roku, ev. v případě, kdy OSPOD získá informace o nové službě, která je dostupná a mohla by ji tak využít. Nové služby OSPOD mapuje především spoluprací se stávajícími organizacemi, v rámci procesu komunitního plánování sociálních služeb a rodinné politiky města. Pracoviště předkládá návrhy k zajištění dostatečné sítě služeb vhodných pro klienty v území správního obvodu ORP Moravský Krumlov.

V seznamu jsou uvedeny organizace a služby, jejich adresa, kontaktní osoba a telefonický a e-mailový kontakt. Podrobnější informace o službě či organizaci poskytne pracovník OSPOD, popř. předá klientovi informační leták či brožuru dané organizace. Pracovník OSPOD může také kontakt s danou organizací zprostředkovat.

Pracovníci OSPOD mají přehled o činnostech a službách dostupných organizací, které klientům nabízí. Nabídku služeb přizpůsobují problémové oblasti, ve které se klient a jeho rodina nachází. OSPOD klienty k využití vhodných služeb motivuje. Služby doporučuje v potřebném rozsahu a nabídku volí s ohledem na reálnou situaci klienta.

Pracovníci OSPOD mají též k dispozici Metodiku multidisciplinární spolupráce.