

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

**ORGÁNU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ
MAGISTRÁTU MĚSTA CHOMUTOVA**



Od 1. 1. 2015 orgány sociálně-právní ochrany dětí pracují podle standardů kvality sociálně-právní ochrany (dále jen OSPOD). Zákon vymezuje základní okruhy standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí, kterými jsou:

- *organizační a technickoprovozní zajištění OSPOD,*
- *personální standardy,*
- *postupy sociální práce s klienty.*

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí jsou rozděleny celkem do 14 okruhů.

Standardy č. 1 a 3

- zabývají se místní a časovou dostupností sociálně-právní ochrany dětí ve spádové oblasti,
- stanovují počet pracovníků OSPOD, který je definován v závislosti na počtu trvale hlášených dětí ve správním obvodu obce s rozšířenou působností, (na jednoho zaměstnance OSPOD připadá maximálně 800 dětí, přitom se přihlíží k předpokládané náročnosti sociální práce v regionu, a to v souvislosti s výskytem sociálně-patologických jevů a dalších jevů, jako např. míry nezaměstnanosti, rozvodovosti, počtu sociálně-vyloučených lokalit atd.)
- zabývají se také materiálně-technickým zabezpečením OSPOD.

Standard č. 4

- zabývá se konkrétním personálním zabezpečením OSPOD. Vychází z toho, že:
 - ✓ jeden zaměstnanec OSPOD pracuje maximálně s 80 rodinami,
 - ✓ jeden kurátor pro děti a mládež pracuje maximálně se 40 rodinami,
 - ✓ jeden zaměstnanec pro náhradní rodinnou péči pracuje maximálně se 40 rodinami.

Standardy č. 5 a 6

- týkají se zaměstnanců OSPOD (přijímáním, zaškolováním a profesním rozvojem)

Standard č. 7 až 9

- tyto standardy definují principy a postupy práce s klientem (vyhodnocování situace dítěte a rodiny, individuální plán ochrany dítěte apod.)
- zavádí se pojem koordinátora případu, který nese odpovědnost za poskytování sociálně-právní ochrany příslušnému dítěti,
- je kladen důraz na prevenci ohrožení a na práci s rodinou

Standardy č. 10 až 13

- zaměřují se:
 - ✓ na kontroly v rámci sociálně-právní ochrany dětí,
 - ✓ na vedení dokumentace OSPOD,
 - ✓ na vyřizování stížností apod.

Standard č. 14

- řeší návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další služby, které působí regionu i mimo něj

Standardy kvality sociálně-právní ochrany **1a, 1b, 3a, 3b, 7, 9b, 13b, 14a**
Orgánu sociálně-právní ochrany dětí Magistrátu města Chomutova jsou k dispozici pro širokou veřejnost a jsou k dispozici k nahlédnutí u vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí Bc. Romany Horynové.

Standard 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.

- OSPOD Chomutov vykonává svou činnost na MMCH, OSV a na území správního obvodu obce s rozšířenou působností. Chomutov je obec s rozšířenou působností a do jeho správního území patří obec Jirkov s pověřeným obecním úřadem a dalších 23 obcí dle vyhlášky č.364/2009 Sb., MVČR ze dne 15. 10. 2009 Sb., která zahrnuje obce Bílence, Blatno, Boleboř, Březno, Černovice, Droužkovice, Hora svatého Šebestiána, Hrušovany, Kalek, Křimov, Málkov, Místo, Nezabylice, Otvice, Pesvice, Spořice, Strupčice, Údlice, Vrskaň, Všehrady, Všestudy, Výsluní, Vysoká Pec.
- SPO je poskytována všem dětem z celého správního obvodu bez ohledu na individuální odlišnosti.
- Organizační zajištění činnosti OSPOD je v souladu s vnitřními pravidly organizace, které jsou zakotveny v Organizačním řádu MMCH č. 002-03-03.
- Územní dostupnost je v souladu zejména s §2, odst. 2 ZSPOD.

Informace o dostupnosti činnosti OSPOD

- Ve vstupní hale MMCH je Informační servis, jehož pracovníci poskytují informace o místě výkonu SPOD, rozdělení obvodů jednotlivých pracovníků, mohou zkontaktovat příslušné pracovníky a zjistit jejich přítomnost na pracovišti.
- Ve vstupní hale budovy MMCH je umístěna orientační tabule.
- V celé budově MMCH je orientační systém, který navádí každého občana, jak se dostat k místu výkonu potřebné agendy. Tento systém je barevně rozčleněn. OSV je označen modrou barvou.
- Informace o věcném rozdělení agend, obvodů a jménech příslušných pracovníků OSPOD, včetně telefonických kontaktů jsou umístěny vedle dveří kanceláří.
- Základní informace o příslušném obvodu, jménu a kanceláři příslušného pracovníka poskytne jakýkoliv pracovník OSPOD.
- Je zajištěna zastupitelnost jednotlivých pracovníků, a to ve všech dostupných formách kontaktu klienta s pracovníkem. Pro telefonickou komunikaci je využita možnost přepojení linky na zastupujícího pracovníka. Pro elektronická podání je zajištěn přístup zastupujícího

pracovníka do datové schránky. V případě komunikace e-mailem je odesílatel upozorněn na nepřítomnost pracovníka v povinném znění: „*Přeji hezký den, v termínu od do jsem mimo úřad. Během mé nepřítomnosti se obračejte na (jméno, popř. funkce), tel.:, e-mail:, nebo budu Vaše e-maily řešit až po mém návratu, tj. S přátelským pozdravem..... (podpisová doložka)*“ Informace o zastupitelnosti nepřítomných pracovníků jsou umístěny vedle dveří kanceláří. Jsou označeny žlutou cedulkou, na níž je uvedeno číslo kanceláře, která nepřítomného pracovníka zastupuje. Pokud je pracovník mimo kancelář po dobu do 30 minut, umístí vedle dveří kanceláře žlutou cedulku s nápisem „PŘIJDU HNED“.

- Informace o činnosti OSPOD, včetně kontaktů na jednotlivé pracovníky jsou rovněž umístěné na webových stránkách MMCH na adrese <http://www.chomutov.cz/cz/odbor-socialnich-veci-dokumenty>

1b

Doba výkonu sociálně-právní ochrany je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálně-právní ochrana poskytována nebo na něž se zaměřuje, zejména děti (dále jen „cílová skupina“). Osobní výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn každý pracovní den, mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pohotovost.

Dostupnost z hlediska cílových skupin:

- Cílovou skupinou SPOD jsou ohrožené děti a jejich rodiny (dle § 6 ZSPOD), děti a mladiství umístění v zařízeních pro výkon ústavní výchovy a ochranné výchovy a v ZDVOP, mladiství ve výkonu vazby nebo VTOS a rodiče nebo osoby odpovědné za výchovu těchto dětí, které mají trvalý pobyt ve správním obvodu.
- Každé nezletilé dítě má právo obrátit se na OSPOD, a to i bez vědomí rodičů nebo dalších jiných osob odpovědných za výchovu.
- Rodiče a další osoby odpovědné za výchovu dětí se mohou obrátit na OSPOD, kde jim bude poskytnuto poradenství.
- Každý občan má právo informovat OSPOD o tom, že dítě v jeho okolí je ohrožené. OSPOD každý podnět zpracuje.
- Státní orgány, pověřené osoby, školy, školská zařízení a poskytovatelé zdravotních služeb, popřípadě další subjekty mají oznamovací povinnost dle § 10 odst. 4 ZSPOD o skutečnostech, které nasvědčují tomu, že se jedná o děti uvedené v § 6 ZSPOD, a to bez zbytečného odkladu.

Dostupnost z hlediska času:

- Každý občan má možnost zkontaktovat OSPOD osobní návštěvou, telefonicky, písemně – zasláním žádosti na adresu OSPOD, osobním doručením prostřednictvím podatelny MMCH, elektronicky prostřednictvím e-mailových kontaktů a datových schránek. Veškeré kontaktní údaje jsou uvedeny na webových stránkách MMCH: <http://www.chomutov.cz/cz/odbor-socialnich-veci>

- *Úřední hodiny OSPOD Chomutov jsou určeny následovně:*

Pondělí: 8:00-17:00

Úterý: 8:00-15:00

Středa: 8:00-17:00

Čtvrtek: 8:00-15:00

Pátek: není úřední den, konzultace možná pouze po individuální domluvě klienta s pracovníkem

- V polední přestávce v době od 11:00 hodin do 13:00 hodin je občanům umožněn přístup do budovy úřadu.
- Informace o úředních hodinách jsou uvedeny na vstupních dveřích budovy MMCH.
- Pracovní doba, úřední hodiny a místa výkonu práce pracovníků OSPOD jsou stanoveny dle vnitřního předpisu MMCH č. 003-06-03, Pracovní řád, čl. 4.
- Pracovníci mají právo využívat pružné pracovní doby dle vnitřního předpisu MMCH č. 003-06-03, Pracovní řád, čl. 4.
- V době nepřítomnosti příslušného pracovníka na pracovišti je vždy zajištěn jeho zástup.
- Všichni pracovníci mají v době úředních hodin k dispozici služební mobilní telefon. S podmínkami používání přístroje jsou pracovníci seznámeni při jeho převzetí.
- Mimo úřední hodiny a v pátek od 13:00 hodin je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost. Doba pracovní pohotovosti je vyhrazena pro výkon nutných a neodkladných úkonů směřujících k zabezpečení ochrany dítěte.
- Rozpis pracovních pohotovostí je dostupný všem pracovníkům OSPOD a institucím uvedeným v rozdělovníku rozpisu. Ke komunikaci pracovníka při pracovní pohotovosti je k dispozici mobilní telefon vyhrazený pouze pro tyto účely. Telefonní číslo je k dispozici pro komunikaci pouze jmenovaným institucím nikoli pro běžné potřeby klientů. Prostředky výpočetní techniky jsou přístupny pracovníkům v kanceláři úřadu, a to i mimo pracovní dobu.
- Pracovníci se při výkonu pohotovosti střídají po jednom kalendářním týdnu. Vždy v pondělí proti podpisu předávajícího a přijímajícího pracovníka dochází k předání pohotovostního mobilního telefonu a pouzdra s pracovními podklady, ve kterých je rozpis pracovní pohotovosti soudců a soudních vykonavatelů, nabíječka k mobilnímu telefonu.
- Z výkonu pohotovosti pracovník vyhotoví záznam, kdy jedno vyhotovení předá vedoucí oddělení a jedno vyhotovení předá místně a věcně příslušnému pracovníku k dalšímu řešení situace dítěte a jeho rodiny.

Dostupnost z hlediska místa:

- Pracovníci OSPOD vykonávají svou činnost na adrese Magistrát města Chomutova, Zborovská 4602, v kancelářích v 1. patře.

- Pracovníci OSPOD vykonávají svou činnost také v terénu, v určených obvodech ve městě Chomutov a Jirkov a jim přilehlých spádových obcích dle vyhlášky č.364/2009 Sb., MV ČR ze dne 15.10.2009.
- Dle § 52 odst. 1 ZSPOD navštěvují pracovníci dítě a rodinu, ve které žije, v obydlí, ve škole a ve školském zařízení a v zařízení poskytovatele zdravotních služeb, v zaměstnání nebo v jiném prostředí, kde se dítě zdržuje, zjišťují informace u subjektů pracujících s rodinou.

Dostupnost z hlediska dopravy:

- MMCH se nachází v centru města, v blízkosti zastávek MHD i dálkové dopravy.
- K budově MMCH přiléhá parkoviště s možností parkování i pro osoby se zdravotním postižením.
- Pracovníci OSPOD mají pro výkon práce mimo budovu MMCH k dispozici čipovou kartu na MHD.
- Pracovníci OSPOD mohou využívat pro výkon práce služební vozidla a elektro kola dle pravidel uvedených ve vnitřních předpisech MMCH – Směrnice č. 015-04-03 – Místní provozní bezpečnostní předpis pro organizování dopravy MMCH, Směrnice MMCH č. 140929 – MPBP (Místní provozní bezpečnostní předpis) pro provoz elektrokol_10_2014.

Dostupnost z hlediska bezbariérovosti:

- MMCH je plně bezbariérový, včetně bezbariérového výtahu pro klienty. Před MMCH jsou rezervována místa k parkování pro handicapované občany.
- V Informačním servisu je pro handicapované klienty možnost zapůjčení invalidního vozíku s možností doprovodu pracovníka Informačního servisu, který klienta dopraví do kanceláře pracovníka OSPOD.

Dostupnost z hlediska informací:

- OSPOD využívá k informovanosti občanů nástěnek umístěných v prostorách OSPOD, které průběžně aktualizuje.
- OSPOD informuje občany formou tištěných materiálů, které jsou k dispozici v kancelářích pracovníků OSPOD a v elektronické podobě i na webu MMCH <http://www.chomutov.cz/cz/odbor-socialnich-veci-naplncinnosti> ; <http://www.chomutov.cz/cz/odbor-socialnich-veci-dokumenty>

Seznam použitých zkratk:

MMCH – Magistrát města Chomutova

MV ČR – Ministerstvo vnitra České republiky

OSPOD – Oddělení sociálně-právní ochrany dětí

OSV – Odbor sociálních věcí

SPOD – sociálně-právní ochrana dětí

VTOS – výkon trestu odnětí svobody

ZDVOP – zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

ZSPOD – Zákon o sociálně-právní ochraně dětí

MHD – Městská hromadná doprava

Seznam použitých právních předpisů:

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška č. 364/2009 Sb., MVČR ze dne 15. 10. 2009 o seznamu obecních úřadů a zastupitelských úřadů, které jsou kontaktními místy veřejné správy

Organizační řád MMCH č. 002/03-03

Pracovní řád MMCH č. 03-06-03

Směrnice MMCH č. 140929 – MPBP (Místní provozní bezpečnostní předpis) pro provoz elektrokol_10_2014

Směrnice MMCH č. 015-04-03 – Místní provozní bezpečnostní předpis pro organizování dopravy MMCH

Standard 3

Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

3a

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

- MMCH informuje o činnosti OSPOD prostřednictvím internetových stránek <http://www.chomutov.cz>, periodického tisku (např. Chomutovské noviny) a letáčků.
- Dále pak na vyžádání podává obecné informace o činnosti OSPOD telefonicky, písemně, elektronicky a při osobním jednání.
- Informační tabule s rozdělením jednotlivých agend, obvodů a pracovníků je umístěna v 1. patře MMCH na viditelném místě.

Adresa magistrátu:

Magistrát města Chomutova
Zborovská 4602, 430 28 Chomutov
Telefon: 474 637 111
Fax: 474 652 777
IČ: 00261891
DIČ: CZ00261891
Datová schránka: 497beyz

- Vybrané standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí OSPOD Chomutov jsou veřejně přístupné v podobě interního dokumentu na webových stránkách MMCH <http://www.chomutov.cz/cz/odbor-socialnich-veci-dokumenty> a na informační nástěnce v prvním patře budovy MMCH Zborovská 4602.

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.

- Ve vstupní hale MMCH je Informační servis, jehož pracovníci poskytují základní informace o místě výkonu OSPOD, mohou zkontaktovat příslušné pracovníky.
- V celé budově MMCH je orientační systém, který navádí každého občana, jak se dostat k místu výkonu potřebné agendy. Tento systém je barevně zvýrazněn.
- Informace o věcném rozdělení agend se nacházejí na webových stránkách města u kontaktů na jednotlivé pracovníky OSPOD, na informační tabuli v prvním patře MMCH naproti schodům, u dveří jednotlivých kanceláří pracovníků OSPOD a rovněž mohou být podány osobně každým pracovníkem OSPOD.

- OSPOD informuje své klienty o jejich povinnostech a právech v rámci SPOD. Poučení a informační letáky mají pracovníci k dispozici ve svých kancelářích. Vzory poučení jsou pro pracovníky uloženy na sdílené složce „S“ S:\Odbor sociálních věcí\OSPOD\vzory písemností, poučení rodičů a dítěte (např.: poučení rodičů o rodičovské odpovědnosti, poučení rodičů o styku s nezletilým dítětem, poučení dítěte apod.). Vzory poučení a informační letáky jsou k dispozici také klientům, a to na webových stránkách MMCH – <http://www.chomutov.cz/cz/odbor-socialnich-veci-dokumenty>
- OSPOD informuje své klienty o nabídce pomoci jiných institucí a organizací v návaznosti na standardy č. 7b a 14a.

Seznam použitých zkratk:

MMCH – Magistrát města Chomutova

OSPOD – Oddělení sociálně-právní ochrany dětí

SPOD – sociálně-právní ochrana dětí

Standard 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.

- OSPOD aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti dle §6 ZSPOD, a to ve spolupráci s dalšími subjekty vyjmenovanými v bodě 7b standardu.

Koordinace činnosti OSPOD:

Činnosti související s výkonem sociálně-právní ochrany dětí OSPOD koordinuje prostřednictvím:

- pracovních porad OSPOD, OSV
- metodických schůzek s pověřenými subjekty
- komise sociálně-právní ochrany

OSPOD monitoruje a vytváří podmínky pro preventivní aktivity:

- pořádá víkendové pobyty pro děti
- podporuje realizaci preventivních akcí jiných subjektů
- zajišťuje publicitu OSPOD (informační letáčky pro děti a rodiče, nástěnky, veřejnoprávní informační činnost), <http://www.chomutov.cz/cz/odbor-socialnich-veci-dokumenty>
- účastní se na poradách a pracovních setkáních se spolupracujícími subjekty
- provádí přednáškovou činnost

7b

Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci, zejména s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, Policií České republiky, Probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle místních potřeb a podmínek. Všechny uvedené subjekty mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež.

OSPOD v rámci preventivních aktivit spolupracuje s:

- rodiči, dětmi a jinými osobami odpovědnými za výchovu nezletilých dětí,
- fyzickými osobami (prošetřuje všechny podněty od fyzických osob, včetně anonymních),

- právníckými osobami a orgány veřejné moci,
- pracovníky OTSP MMCH,
- pověřenými osobami k výkonu SPOD,
- poskytovateli sociálních služeb (viz Katalog sociálních služeb Ústeckého kraje),
- zástupci škol a školských zařízení,
- PČR a obecní policií jednotlivých obcí – přijímá a vyhodnocuje podněty, spolupracuje při organizování výchovně-preventivních výjezdů, účastní se depistážních akcí (kontrola požití alkoholu a OPL u dětí a mládeže); spolupracuje v rámci činnosti komise SPOD, podává podněty k prošetření,
- státním zastupitelstvím – podává podněty státnímu zastupitelství, spolupracuje a poskytuje součinnost,
- poskytovateli zdravotních služeb – předává a vyhodnocuje podněty, spolupracuje i v rámci činnosti komise SPOD a případových konferencí.

Pověření pracovníci OSPOD Chomutov jsou členy nebo kontaktními osobami v:

- Lokálním partnerství města Chomutova – Agentura pro sociální začleňování
- Komunitním plánování Chomutova, Jirkova a okolních obcí,
- Skupině prevence kriminality Jirkov,
- Partnerství pro rodinu – poradní orgán rady města pro rodinnou oblast,
- Protidrogové prevenci Krajského úřadu Ústeckého kraje (kontaktní osoba pro drogové záležitosti),
- Setkávání sociálních pracovníků organizovanými Statutárním městem Chomutov.
- Signály na Chomutovsku (Memorandum o spolupráce se statutárním městem Chomutov – dvouletá spolupráce v projektu Signály podpořeným UNICEF)

Seznam použitých zkratk:

IPOD – individuální plán ochrany dítěte

KÚ – Krajský úřad

MMCH – Magistrát města Chomutova

OPL – omamné a psychotropní látky

OSPOD – Oddělení sociálně-právní ochrany dětí

OTSP - Oddělení terénní sociální práce

OSV – Odbor sociálních věcí

PČR – Policie České republiky

SPOD – sociálně-právní ochrana dětí

ZSPOD – Zákon o sociálně-právní ochraně dětí

Seznam použitých právních předpisů:

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

Standard 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.

- SPOD je poskytována na celém území správního obvodu.
- Pro jednání s osobami se specifickými potřebami zajišťuje pracovník OSPOD potřebné služby z vlastních zdrojů, popřípadě dojednávává spolupráci s FO a PO, které tyto služby zajistí externě.
- Pracovník OSPOD spolupracuje s poskytovateli sociálních služeb pro rodiny s dětmi (viz Standard 14a).
- Vypracovaný přehled služeb a organizací, včetně kontaktů, má u sebe každý pracovník OSPOD. Dále je přehled umístěn v elektronické podobě na společném disku „S“...

Seznam použitých zkratk:

FO – fyzická osoba

OSPOD – Oddělení sociálně-právní ochrany dětí

PO – právnícká osoba

SPOD – sociálně-právní ochrana dětí

Seznam použitých právních předpisů:

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

Směrnice MPSV 2013/26780-21 z 19. 09. 2013 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

Etický kodex sociálních pracovníků

Standard 13

Vyřizování a podávání stížností

13b

Orgán sociálně-právní ochrany dětí informuje klienta a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.

- Každý pracovník OSPOD informuje klienta o možnosti podání stížnosti k činnosti pracovníků SPOD osobně při jednání, telefonicky, elektronicky, písemně. Poučení je klientovi podáváno srozumitelnou formou a s ohledem na možnosti klienta. Dětem jsou informace sdělovány formou a způsobem přiměřeným jejich věku a schopnostem.
- Klient může podat stížnost u vedoucí OSPOD, nebyla-li řádně vyřízena, může požádat vedoucího odboru, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti. Pokud má klient za to, že stížnost, kterou podával u vedoucího odboru, nebyla řádně vyřízena, může se obrátit na tajemníka MMCH. O přešetření způsobu vyřízení stížnosti se stěžovatel může obrátit na nadřízený orgán – Krajský úřad Ústeckého kraje – OSV. Klient se může se stížností obrátit i na jiný subjekt např. MPSV, VOP.
- Ze stížnosti by mělo být patrné, kdo ji podává, čeho se týká, příp. co je navrhováno.

Zjednodušená forma pravidel pro podávání a vyřizování stížností je zveřejněna na webových stránkách MMCH formou letáčku pro děti a dospělé.

<http://www.chomutov.cz/cz/podani-stiznosti-podnetu-petice>

Doporučený obsah stížnosti:

- jméno, příjmení a bydliště stěžovatele (popř. telefonní kontakt)
- vylíčení podstatných okolností problému, čeho se jako stěžovatel domáhá, případně která jeho práva byla porušena a jakým způsobem, zda byla stížnost předložena také jinému orgánu, a s jakým výsledkem
- označení konkrétní osoby, vůči které stížnost směřuje

Seznam použitých zkratk:

MMCH – Magistrát města Chomutova

OSPOD – Oddělení sociálně-právní ochrany dětí

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

VOP – veřejný ochránce práv

SPOD – sociálně-právní ochrana dětí

OSV – odbor sociálních věcí

Seznam použitých právních předpisů:

Směrnice MMCH č. 016-10-06 – Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, podnětů a petic

Stanovisko MPSV č. j. 2012/15432-214, ze dne 20. 2. 2012 k vyřizování námitek podjatosti vůči zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany dětí

Standard 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.

- Pracovníci OSPOD MMCH se při výkonu sociálně-právní ochrany dětí řídí ZSPOD. Zároveň při výkonu sociálně-právní ochrany dětí pracovníci nepřekračují hranice své odbornosti a v potřebném rozsahu spolupracují s poskytovateli sociálních služeb dle individuálních potřeb klientů.
- Pracovníci OSPOD MMCH se orientují v síti dostupných služeb a organizací poskytující relevantní pomoc a podporu klientům, jak ve svém regionu, tak mimo něj.
- Pracovníci OSPOD MMCH využívají služeb jiných subjektů, zejména jako služeb, které vhodně doplňují podporu poskytovanou pracovištěm orgánu sociálně-právní ochrany.
- V rámci nastavování pravidel spolupráce jsou uskutečňována společná setkání pracovníků OSPOD MMCH se zástupci jednotlivých spolupracujících organizací viz. Standard 7b. Cílem těchto setkání je vymezit hranice efektivní spolupráce.
- Pracovníci OSPOD MMCH seznamují klienty s dostupnými službami a v případě potřeby je motivují k jejich využívání. Mohou klientům nabídnout kontakty na konkrétní zaměstnance těchto organizací nebo jim kontakt s nimi sami zprostředkují.
- Výběr návazných služeb volí pracovníci OSPOD MMCH s ohledem na individuální potřeby dítěte a jeho rodiny, a to tak, aby byly v souladu s cíli stanovenými v IPOD. Služby doporučují v potřebném rozsahu a podle možností klienta tak, aby pro něj bylo využití služeb reálné.
- K vyhledávání adekvátních poskytovatelů sociálních služeb **na území města Chomutova** využívají pracovníci OSPOD MMCH informace uvedené v Akčním plánu rozvoje sociálních a souvisejících služeb Chomutova a Jirkova na období 2018–2021. Tento je dostupný na <http://www.chomutov.cz/cz/odbor-socialnich-veci-dokumenty>
- K vyhledávání adekvátních poskytovatelů sociálních služeb **na území kraje** využívají pracovníci OSPOD MMCH Katalog sociálních služeb Ústeckého kraje dostupný na <http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/>
- K vyhledávání adekvátních poskytovatelů sociálních služeb s přesahem **mimo kraj** využívají pracovníci OSPOD MMCH Registr poskytovatelů sociálních služeb dostupný na http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1412926244425_1

- Vypracovaný přehled služeb a organizací, včetně kontaktů má u sebe každý pracovník OSPOD. Je také uveden na webových stránkách: <http://www.edb.cz>
- Pracovníci OSPOD MMCH mají možnost vyhledat a poskytnout kontakty na spolupracující vzdělávací instituce, zdravotnická zařízení a další potřebné odborníky.
- V rámci OSV MMCH je navázána úzká spolupráce mezi OSPOD a OTSP. Pracovníci OTSP spolupracují s pracovníky OSPOD při řešení konkrétní rodinné situace v těchto oblastech:
 - pomoc a podpora klientům v rodinách, které se nacházejí ve složité životní situaci ovlivněné sociálním vyloučením či hrozbou sociálního vyloučení (oblasti bydlení, vzdělávání dětí, záškoláctví),
 - zadlužení a finanční gramotnost (vedení k samostatnosti, zodpovědnosti, hospodárnosti, pomoc při vyřizování administrativních formalit, poradenská pomoc při řešení obtížné finanční situace rodiny),
 - bydlení a příjmy (pomoc při vyřizování formalit spojených s vyplácením sociálních dávek, řešení krizových situací při ohrožení nebo ztrátě bydlení).
- Rozdělení lokalit jednotlivých pracovníků OTSP je dostupné na <http://www.chomutov.cz/cz/odbor-socialnich-veci-dokumenty>

Seznam použitých zkratk:

DOZP – domov pro osoby se zdravotním postižením

IPOD – individuální plán ochrany dítěte

MMCH – Magistrát města Chomutova

NRP – náhradní rodinná péče

OSPOD – Oddělení sociálně-právní ochrany dětí

OSV – Odbor sociálních věcí

OTSP – Oddělení terénní sociální práce

ZSPOD – Zákon o sociálně-právní ochraně dětí

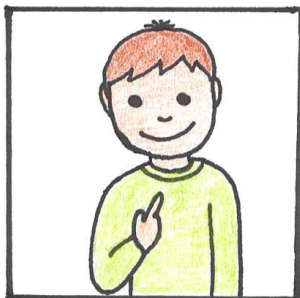
PP – pěstounská péče

Seznam použitých právních předpisů:

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

Jestliže někdo porušuje moje práva, můžu si stěžovat.
Kdo si může stěžovat?

Já sám

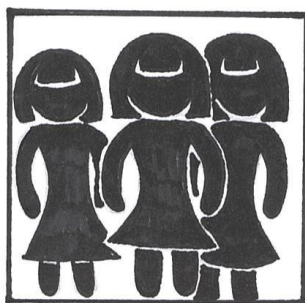


v mém zájmu kdokoliv jiný



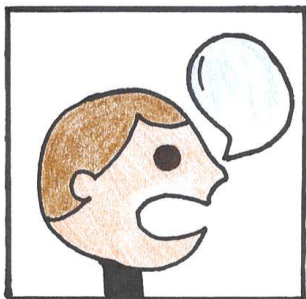
Komu si mohu stěžovat?

Jakémukoliv zaměstnanci tohoto oddělení



Jakou formou si mohu stěžovat?

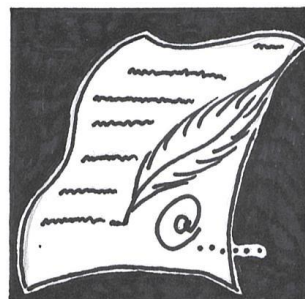
ústně



telefonicky

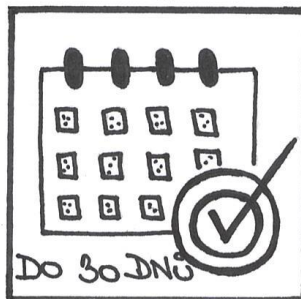


pisemně



Kdy dostanu odpověď?

Odpověď dostanu nejdříve do 30 dnů



NÁMITKY PODAJTOSTI

V praxi OSPOD se můžeme dále setkat s námitkami podjatosti

Příklad:

Otec nezletilého dítěte se domnívá, že pracovník OSPOD nebude nebo není nestranný, protože se zná s rodiči matky nezl. dítěte.

Postup:

Námitku sdělí nadřízenému pracovníku a tento ji posoudí. Pokud dojde k závěru, že je pracovník vyloučen, určí jiného pracovníka OSPOD.

Důvod podjatosti:

Důvodný předpoklad, že pracovník OSPOD má s ohledem na svůj poměr:

- k věci,
- k účastníkům nebo
- k jejich zástupcům

takový zájem na výsledku řízení, pro nějž lze pochybovat o jeho nepodjatosti.

KONTAKT:

Magistrát města Chomutova
Odbor sociálních věcí
Oddělení sociálně-právní ochrany dětí
Zborovská 4602, 430 28 Chomutov

ÚŘEDNÍ HODINY

Úřední hodiny	
Pondělí	8:00 - 17:00
Úterý	8:00 - 15:00
Středa	8:00 - 17:00
Čtvrtek	8:00 - 15:00
Pátek	neúřední den

ID datové schránky: 497beyz

IČ:00261891

DIČ:CZ00261891

Tel. kontakt: 474 637 111

Fax: 474 652 777

E-mail: podatelna@chomutov-mesto.cz

Web: www.chomutov-mesto.cz



ORGÁN SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ (dále jen OSPOD)

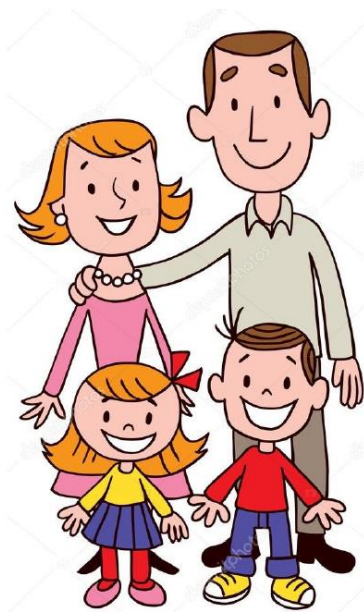
Nebyli jste spokojeni s přístupem,
postupem nebo chováním pracovníka
OSPOD?

To nás opravdu mrzí a nabízíme toto
řešení:

- Můžete se obrátit na vedoucí OSPOD, která věc prošetří, nebo
- můžete podat stížnost s uvedením konkrétních nedostatků

STÍŽNOST

POSTUP PŘI PODÁNÍ A VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI



PROTI ČEMU můžete stížnost podat?	Proti postupu pracoviště, přístupu a chování pracovníka.
KDO můžete stížnost podat?	Fyzická i právnická osoba, nejčastěji klient OSPOD, zákonný zástupce, i dítě.
JAKOU FORMOU můžete stížnost podat?	Písemně, ústně, elektronicky, datovou schránkou, faxem.
KDO ODPOVÍDÁ za vyřízení stížnosti?	Vedoucí odboru sociální věci, vedoucí OSPOD.
KDY BUDE VYŘEŠENA A JAKOU FORMOU Vaše stížnost?	Do 30 dnů ode dne doručení Vaší stížnosti.
CO MŮŽETE UDĚLAT, když nebudete spokojeni?	Můžete se obrátit s Vaší žádostí o prošetření na nadřízený orgán (Krajský úřad Ústeckého kraje – odbor sociálních věcí)