

# STANDARDSY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ MĚSTSKÉHO ÚŘADU TURNOV

Orgány sociálně-právní ochrany dětí, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc a pověřené osoby jsou od 1.1.2015 povinny řídit se při výkonu sociálně-právní ochrany standardy kvality sociálně-právní ochrany, které jsou kritérii určujícími úroveň kvality poskytování sociálně-právní ochrany (§ 9a odst. 3 zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochrany dětí, ve znění pozdějších předpisů). Tyto standardy kvality jsou uvedeny v příloze č. 1 vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí ČR číslo 473/2012 Sb.

## **Standardy kvality sociálně-právní ochrany obsahují:**

Podle § 9a odst. 4 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, obsahují standardy kvality sociálně-právní ochrany

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

Vytvořené standardy kvality SPOD jsou závazné pro všechny pracovníky oddělení sociálně-právní ochrany dětí, včetně všech pravidel a postupů, jsou k dispozici u vedoucí odboru sociálních věcí Mgr. Hany Kocourové, v kanceláři č. 225.

**Standardy sociálně-právní ochrany dětí a související dokumenty včetně interních směrnic jsou pravidelně revidovány.**

## Standardy kvality SPOD

- 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: Profesní 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

## Standard č. 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.**

Orgán sociálně-právní ochrany dětí je součástí odboru sociálních věcí Městského úřadu Turnov, který svým správním územím spadá pod Liberecký kraj.

#### **Adresa Městského úřadu:**

Městský úřad Turnov  
Antonína Dvořáka 335  
511 01 Turnov

tel.: 481 366 111  
fax.: 481 366 112  
e-mail: mu@turnov.cz

#### **Adresa pracoviště:**

odbor sociálních věcí (dále jen „OSV“)  
Nová radnice  
Skálova 466  
511 01 Turnov

**IČO:** 00276227

**DIČ:** CZ00276227

**ISDS:** vehbxe9

Orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“) zajišťuje sociálně právní ochranu dětí (dále jen „SPOD“) ve správním obvodu, který zahrnuje obce celého tohoto správního obvodu.

Zákonem č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností, jak vyplývá ze změn provedených zákonem č. 387/2004 Sb., byl Turnov stanoven obcí s rozšířenou působností. Vyhláškou MV č. 388/2002 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností, jak vyplývá ze změn provedených vyhláškami č. 388/2004 Sb. a č. 361/2006 Sb., byl Turnov stanoven obcí s pověřeným úřadem III. stupně s poměrně rozsáhlým spádovým obvodem.

**Správní obvod** tvoří obce Čtveřín, Holenice, Hrubá Skála, Jenišovice, Kacanovy, Karlovice, Klokočí, Kobyly, Ktová, Lažany, Loučky, Malá Skála, Mírová pod Kozákovem, Modřišice, Ohrazenice, Olešnice, Paceřice, Pěňčín, Přepeře, Příšovice, Radimovice, Radostná pod Kozákovem, Rakousy, Rovensko pod Troskami, Soběslavice, Svijanský Újezd, Svijany, Sychrov, Tatobity, Troskovice, Vlastibořice, Všeň, Vyskeř, Žďárek a Žernov.

Rozdělení správního obvodu je uveřejněno na webových stránkách Městského úřadu Turnov ([www.turnov.cz](http://www.turnov.cz)) pod odkazem „Městský úřad“.

Obecní úřady obcí, které jsou zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o SPOD“), zařazeny mezi orgány zajišťující SPOD, zajišťují SPOD v základním pojetí. Pokud problematika klienta nespadá do jejich působnosti, zprostředkují pomoc nebo doporučí obrátit se na příslušný OSPOD. Za tímto účelem mají všechny obce správního obvodu Městského úřadu (dále jen „MěÚ“) Turnov k dispozici aktuální katalog sociálních služeb a informační letáky. Zároveň mají pracovníci OSPOD Turnov telefonické a emailové spojení se všemi obecními úřady ve svém správním obvodu.



## Cílová skupina

Cílovou skupinou je nezletilé dítě, jeho rodina nebo osoby odpovědné za jeho výchovu a žadatelé o náhradní rodinnou péči. Nezletilým dítětem se rozumí dle článku 1 Úmluvy o právech dítěte každá lidská bytost mladší osmnácti let, pokud dle právního řádu, jenž se na dítě vztahuje, není zletilosti dosaženo dříve. Sociálně-právní ochrana dětí je poskytována nezletilým dětem, které mají na území České republiky trvalý pobyt nebo jsou hlášeny k pobytu na území České republiky po dobu nejméně 90 dnů dle zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, ve znění zákona č. 140/2001 Sb., popřípadě jsou oprávněny na území naší republiky trvale pobývat dle § 87 výše citovaného zákona.

## Sociálně-právní ochrana dětí se pak zaměřuje zejména na děti:

- a) jejichž rodiče,
  1. zemřeli,
  2. neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti,
  3. nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti;

- b) které byly svěřeny do výchovy jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, pokud tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěřeni dítěte do její výchovy;
- c) které vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohrožené závislostí, žijí se prostitutí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky nebo jinak ohrožují občanské soužití;
- d) které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte;
- e) na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu;
- f) které jsou na základě žádosti 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 šest měsíců;
- g) kterou jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami;
- h) kterou jsou žadatelé o udělení mezinárodní ochrany, azylanty nebo osobami požívajícími doplňkové ochrany, a které se na území České republiky nacházejí bez doprovodu rodičů nebo jiných osob odpovědných za jejich výchovu.

Při ochraně zájmů a práv nezletilých dětí pracovníci SPOD spolupracují se státními orgány, pověřenými osobami, školami, školskými zařízeními a poskytovateli zdravotnických služeb, popřípadě dalšími zařízeními určenými pro děti.

Na pracovníky SPOD se může obrátit každý, kdo chce upozornit orgán sociálně-právní ochrany na porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské odpovědnosti nebo na skutečnost, že rodiče nemohou plnit povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, popřípadě jiné skutečnosti týkající se práv a zájmů nezletilých dětí.

### **Dostupnost pro klienty SPOD**

Pracoviště SPOD se nachází v blízkosti centra města Turnov, které je dostupné ze všech spádových oblastí pomocí veřejné hromadné dopravy. Zároveň je Turnov ve středu spádové oblasti obce s rozšířenou působností, kde je dobrá dopravní obslužnost.



Dostupnost je zajištěna i pro klienty se zdravotním postižením, neboť celá budova včetně všech kanceláří je bezbariérová. Pracoviště SPOD je dostupné všem cílovým skupinám. V blízkosti budovy Nové radnice je placené parkoviště a neplacené parkoviště v ulici Skálova.

### **Časová dostupnost**

#### **Úřední hodiny podatelny**

pondělí, středa: 7:00 - 17:30 hod.

úterý, čtvrtek, pátek: 7:00 - 15:30 hod.

#### **Úřední hodiny odboru sociálních věcí**

pondělí, středa: 08:00 - 12:00, 13:00 - 17:00 hod.

Informace pro klienty o úředních hodinách jsou umístěny na webových stránkách MěÚ Turnov, na vstupních dveřích budovy a na dveřích jednotlivých kanceláří úseku SPOD.

**Informační dostupnost** pro klienty je zajištěna prostřednictvím webových stránek MěÚ Turnov [www.turnov.cz](http://www.turnov.cz), kde jsou zveřejněny pracovní náplně jednotlivých pracovníků, informačních letáků a katalogu sociálních služeb.

Na nástěnné informační tabuli umístěné na chodbě OSV MěÚ Turnov jsou rovněž základní informace týkající se výkonu SPOD a k dispozici jsou informační letáky dostupné také pro zdravotnická a školská zařízení správního obvodu MěÚ Turnov.

### **Pro pracovníky SPOD**

Zajištění SPOD ve správním obvodu je dáno dvěma kritérii – lokálně a dle specializace pracovníků. Toto rozčlenění je známo všem zaměstnancům pracoviště.

Rozdělení jednotlivých obvodů je dostupné na stránkách MěÚ Turnov ([www.turnov.cz](http://www.turnov.cz)) pod odkazem „Městský úřad“ » „Odbory MěÚ“ » „Odbor sociálních věcí (OSV)“ » „Rozdělení obvodů: OSPOD“. Toto rozdělení je rovněž umístěno na dveřích pracovníků SPOD pro zajištění snadnější orientace klientů (veřejnosti).

### **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 dětem (dále jen „cílová skupina“). Osobní výkon sociálně-právní ochrany dětí je zajištěn každý pracovní den; mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.**

Pracovním řádem Města Turnova, který je přílohou standardu 1b, je dána základní pracovní doba v pracovním týdnu s vymezením úředních hodin. Mimo danou pracovní dobu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost, která bezprostředně navazuje na pracovní dobu. Podmínky výkonu pracovní pohotovosti upravuje interní pokyn vedoucí OSV MěÚ Turnov „*Metodický pokyn k výkonu pracovní pohotovosti*“, který je rovněž přílohou standardu 1b.

**Přílohy:** Pracovní řád Města Turnov, verze platná od 25. 5. 2018

Metodický pokyn k výkonu pracovní pohotovosti, verze platná od 6. 3. 2019

Metodický pokyn pro zastupování pracovníků SPOD v době nepřítomnosti, verze platná od 6. 3. 2019

## Standard č. 3

### INFROMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

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.**

MěÚ Turnov zveřejňuje informace o výkonu SPOD a postupy tohoto výkonu prostřednictvím:

- internetových stránek Města Turnov ([www.turnov.cz](http://www.turnov.cz)),
- katalogu sociálních služeb,
- informačních letáků,
- telefonicky,
- osobně.

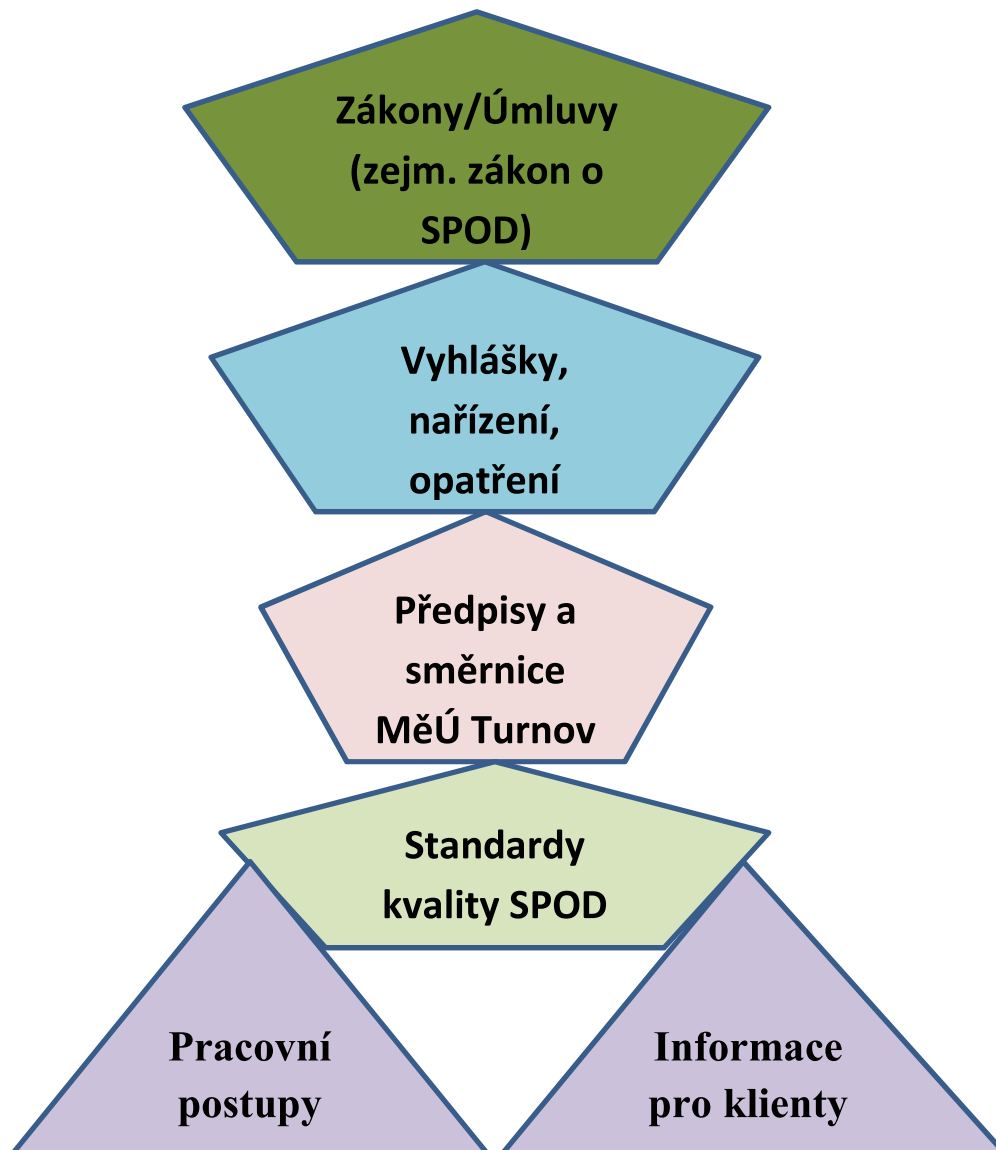
Základní informace o poskytování SPOD jsou podávány všemi pracovníky SPOD telefonicky nebo osobně, a to jak na pracovišti, tak v terénu. Vymezený obsah informací podají také další pracovníci OSV.

Kontakty na jednotlivé pracovníky jsou uvedeny na internetových stránkách Města Turnov, informačních letácích a vizitkách.

OSPOD transparentně zveřejňuje podstatné informace o SPOD a užitečné informace důležité k řešení životních situací klientů. Tyto informace jsou umístěny na webových stránkách MěÚ Turnov pod odkazem „Životní situace“ a dále pod odkazem „Formuláře odboru“ v sekci odboru sociálních věcí, kde jsou klientům k dispozici i vzorové návrhy. Pracoviště SPOD zpracovává srozumitelné postupy a pravidla usnadňující stávajícím i novým pracovníkům orientaci v systému písemné dokumentace pracoviště související se standardy kvality SPOD. Pracovníci SPOD jsou prokazatelným způsobem seznámeni s obsahem a pracovními procesy, které souvisejí se standardizací kvality SPOD. Elektronická podoba jednotlivých standardů je pracovníkům k dispozici na sdíleném disku „O“. Tištěná verze je uložena v kanceláři č. 225 u vedoucí OSV.

OSPOD Turnov prostřednictvím vytvořeného schématu provázanosti mezi legislativou vymezující SPOD, jednotlivými kritérii standardů kvality SPOD, interními předpisy zaměstnavatele a interními postupy konkrétního pracoviště zajišťuje stručný a srozumitelný přehled poskytování sociálně-právní ochrany pracovníkům SPOD, ale i klientům.





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.**

Informace o rozsahu a podmínkách poskytování SPOD dle zákona o SPOD, jsou srozumitelně zpracovány s ohledem na cílovou skupinu.

Primární cílovou skupinou úseku SPOD jsou děti.

Pracovníci SPOD osobně komunikují s dětmi způsobem a formou, která odpovídá jejich věku a rozumové vyspělosti. Při rozhovorech s dětmi pracovníci dbají na to, aby vyjádřením dětí byla věnována náležitá pozornost. Berou v úvahu přání a pocity dětí s přihlédnutím k jejich věku a vývoji tak, aby nedošlo k ohrožení nebo narušení jejich citového a psychického vývoje. Děti



od pracovníků SPOD obdrží informace o všech závažných věcech, které se jich týkají. Pracovníci seznamují děti s jejich právy a povinnostmi včetně práva na podání stížnosti, zejm. pokud je rozhodnuto o jejich ústavní výchově či umístění do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.

Cílovou skupinou SPOD jsou také rodiče dětí nebo jiné osoby zodpovědné za výchovu dětí. Rodiče dětí jsou nositeli rodičovské odpovědnosti dle ustanovení § 858 občanského zákoníku. Uzavřením dohody o plné moci se nelze zbavit povinnosti rodiče (nebo jiné osoby odpovědné za výchovu) dostavit se na výzvu orgánu sociálně-právní ochrany dětí k osobnímu jednání a poskytnout nezbytné informace (ve smyslu § 53 zákona o SPOD), jde-li o realizaci práv a povinností bytostně spojených s rodičovskou odpovědností, které jsou ze své podstaty nepřenositelné. Pokud rodič zmocnil jiného k jednání v jeho věci, má tento zmocněnec možnost být jednání s rodičem přítomen. Vyloučení konkrétní zmocněné osoby, pokud by se během jednání chovala nepřístojně, tím není dotčeno. Osoba zmocněnce musí vyhovět požadavku svéprávnosti. V případech, které nejsou spojeny se „sanačním“ působením orgánu SPOD na rodinu, nebo když není, co by rodič v jednání osobně vykonal (např. předání listin a dokladů), není osobní účast rodiče vymáhána.

**Informace jsou zveřejněny:**

- na webových stránkách MěÚ Turnov ([www.turnov.cz](http://www.turnov.cz)) pod odkazem „Městský úřad“ » „Odbory MěÚ“ » „Odbor sociálních věcí (OSV)“,
- na informačních letácích, které jsou distribuovány do škol, zdravotnických zařízení a státních i nestátních organizací na území Turnovska,
- v katalogu sociálních služeb,
- na nástěnné informační tabuli a nástěnných držácích na prospekty umístěných na chodbě odboru sociálních věcí MěÚ Turnov.

Zpřístupňované informace jsou pravidelně aktualizovány.

**Přílohy:** *Katalog sociálních služeb 2018*  
*Letáček 2019*

## Standard č. 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.**

Orgán sociálně-právní ochrany přijímá oznámení a upozornění na ohrožené děti. Vyhledává ohrožené děti uvedené v § 6 zákona o SPOD ve spolupráci s dalšími obecními úřady, pověřenými osobami a nevládními organizacemi a též ve spolupráci s poskytovateli sociálních a zdravotnických služeb, lékaři, školami a školskými zařízeními, popřípadě dalšími zařízeními určenými pro děti.

Vyhledávání ohrožených dětí souvisí s plněním oznamovací povinnosti subjekty uvedenými v § 10 odst. 4 a § 10a zákona o SPOD, kde je stanoveno, kdo má ohlašovací povinnosti ve vztahu k orgánu SPOD při zjištění ohroženého dítěte. Zejména státní orgány, pověřené osoby, školy, školská zařízení a poskytovatelé zdravotních služeb, popřípadě další zařízení určená pro děti, jsou povinni bez zbytečného odkladu oznámit úseku SPOD zjištěné skutečnosti. Při plnění této oznamovací povinnosti se nelze dovolávat povinností zachovat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu.

Pracovníci SPOD přijímají oznámení a upozornění na ohrožené dítě nebo rodinu. Každý je oprávněn upozornit orgán sociálně-právní ochrany na porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské odpovědnosti nebo na skutečnost, že rodiče nemohou plnit povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti.

Oznámení lze učinit osobně, telefonicky, písemně (dopis, e-mail, SMS zpráva). Pracovníci SPOD prověřují i anonymní oznámení.

OSPOD Turnov je zapojen do systému předávání informací s Policií České republiky Turnov. MěÚ Turnov má zřízen jako zvláštní orgán obce Komisi pro sociálně-právní ochranu dětí, jejíž činnost je vymezena v § 38 zákona o SPOD. Jedná se především o navrhování a posuzování předložených sociálně preventivních programů na ochranu týraných, zneužívaných a zanedbávaných dětí, včetně projednávání jednotlivých případů takových dětí za účelem navržení opatření směřujících k účinné pomoci dítěti a jeho rodině. Komise doporučuje provést opatření na ochranu dětí před sociálně patologickými jevy a připravuje programy péče o problémové skupiny dětí.

Prevence vzniku sociálně patologických jevů mezi dětmi a mládeží je také cílem komunitního plánování sociálních služeb, do kterého jsou aktivně zapojeni jednotliví pracovníci OSPOD.

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 a poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školních zařízení, PČR, Probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb, případně dalšími fyzickými, právníckými osobami a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle místních podmínek. Všechny uvedené subjekty mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež.**

Orgán sociálně-právní ochrany dětí v rámci preventivních aktivit spolupracuje s:

- pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb a obcemi,
- s rodiči a jinými osobami odpovědnými za výchovu dětí a doporučuje jim specifickou pomoc,
- zástupci škol a školních zařízení,
- poskytovateli zdravotních služeb a zdravotnických zařízení,
- Policií ČR,
- Městskou policií Turnov,
- soudem,
- státním zastupitelstvím,
- Probační a mediační službou.

Probační a mediační služba v Semilech svolává dle potřeby multidisciplinární tým, který tvoří pracovníci SPOD obecních úřadů obcí s rozšířenou působností okresu Semily, soudu, státního zastupitelství, Policie ČR a Městské policie Turnov. Multidisciplinární spolupráce je žádoucí pro efektivní zhodnocení situace ohroženého dítěte a jeho rodiny a zároveň pro navržení a přijetí nejlepších opatření.

Součástí preventivních aktivit je pravidelná spolupráce s ostatními odbory MěÚ Turnov, především s odborem školství, kultury a sportu, kdy se pracovníci účastní porad s řediteli a zástupci škol a školských zařízení na Turnovsku. V oblasti bytové problematiky (krizový byt) probíhá spolupráce s odborem správy majetku. Dále je nastavena spolupráce s Centrem pro rodinu Náruč v Turnově a Občanským sdružením D.R.A.K., z. s.

Dle zájmu škol a školských zařízení jsou poskytovány přednášky, besedy a workshopy.

V rámci preventivní činnosti je zajištěna informovanost o činnosti OSPOD prostřednictvím distribuce informačních letáků do škol, zdravotnických zařízení a státních i nestátních organizací na území Turnovska.

## Standard č. 13

### VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

#### 13a

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

O možnosti podat stížnost, žádost o změnu koordinátora případu či námitku podjatosti jsou klienti a další osoby informovány prostřednictvím písemně zpracovaného kritéria 13a (dle vyhlášky MPSV ČR č. 473/2012 Sb.), který je zveřejněn na webových stránkách MěÚ Turnov a na nástěnné informační tabuli na chodbě úseku SPOD.

Stížností se rozumí každé podání, kterým se fyzické či právnické osoby ve svém individuálním zájmu domáhají ochrany svých porušovaných nebo ohrožovaných práv nebo oprávněných zájmů nebo poukazují na jiné nedostatky.

#### **Za stížnost je považováno upozornění na:**

- nevhodné chování zaměstnanců,
- postup pracoviště OSPOD.

Stížnost lze podat písemně nebo ústně v každý pracovní den v obvyklé pracovní době. K anonymním stížnostem se nepřihlíží. Za anonymní se považuje stížnost, ve které není uvedeno jméno a úplná adresa stěžovatele bez ohledu na to, jakým způsobem byla podána.

Po přijetí stížnosti je rozlišeno, zda se jedná o stížnost na chování zaměstnanců nebo na postup pracoviště.

#### **Postup pro vyřizování stížností upozorňující na nevhodné chování zaměstnance nebo na postup orgánu sociálně-právní ochrany dětí**

Každé písemné podání stížnosti přejímá podatelna MěÚ Turnov. Pokud je písemná stížnost předána osobně či prostřednictvím e-mailu jinému pracovníkovi MěÚ Turnov, tento ji neprodleně předá vedoucí OSV, která zajistí její zaevidování prostřednictvím podatelny.

Ústně podaná stížnost je učiněna u vedoucí OSV, která s osobou, jež stížnost činí, pořizuje protokol, který obsahuje náležitosti protokolu dle § 18 odst. 2 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, a z obsahu musí být zřejmý předmět stížnosti.

Stížnost vyřizuje vedoucí OSV, jež informuje tajemníka MěÚ Turnov, který bude seznámen s výsledkem vyřízení stížnosti, popřípadě dle uvážení převezme vyřízení stížnosti. Stížnost směřující proti vedoucí OSV vyřizuje tajemník.

Při vyřizování stížností je postupováno dle § 2-8 a § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu.

Námítky podjatosti jsou řešeny dle stanoviska MPSV k vyřizování námitek podjatosti vůči zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany dětí ze dne 20. února 2012 pod č.j. 2012/15432-214, který je přílohou standardu 13a.

Po prověření stížnosti bude klient vyrozuměn písemně o jejím výsledku, popřípadě o přijatém opatření v situaci, kdy bude zjištěno, že stížnost byla oprávněná.

Při přijímání, evidenci a vyřizování stížností upozorňující na nevhodné chování zaměstnance nebo na postup OSPOD je zároveň postupováno dle pravidel Města Turnov pro přijímání a vyřizování stížností, oznámení a podnětů, která jsou přílohou standardu 13a.

Pro OSPOD MěÚ Turnov jsou „stěžovateli“ i děti. Nejedná se o stěžovatele ve smyslu správního řádu. Pracovníci SPOD při své činnosti aktivně zjišťují „zpětnou vazbu“ od dětských klientů, která se následně při zachycení podnětu k řešení promítne do jejich činnosti v zájmu konkrétního dítěte, ale i ostatních dětí.

**Přílohy:** *Stanovisko MPSV k vyřizování námitek podjatosti vůči zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany dětí ze dne 20. února 2012*  
*Pravidla Města Turnov pro přijímání a vyřizování stížností, oznámení a podnětů, verze platná od 1. 1. 2010*

### **13b**

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

Informace o možnostech a způsobech podání stížnosti jsou klientům poskytovány osobně, telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu v případě, že je z obsahu rozhovoru či písemného sdělení zřejmé, že klient má zájem vyjádřit stížnost.

Klienti jsou informováni o možnostech a způsobech, jak podat stížnost, rovněž prostřednictvím informace na nástěnné informační tabuli umístěné na chodbě pracoviště OSPOD Turnov, ul. Skálova 466, ve 2. nadzemním podlaží. Zde je zveřejněno úplné znění standardu 13a.

## Standard č. 14

### NÁVAZNOST VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY 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 dětí.**

Při výkonu SPOD koordinátor případu na základě vyhodnocení potřeb dítěte a jeho rodiny zpracuje IPOD (viz standard 9). V případě, že zjištěné potřeby přesahují kompetence pracovníka SPOD, zprostředkuje potřebnou odbornou pomoc a podporu u jiných právnických nebo fyzických osob dle jejich kvalifikace, a to v souladu s cíli stanovenými v IPOD. Zároveň klienty motivuje k jejich využití, popřípadě služby zprostředkuje.

Za tímto účelem má každý pracovník k dispozici aktuální *Katalog sociálních služeb a služeb návazných Turnovsko*. Zároveň má přístup k internetu, kde využívá Katalog poskytovatelů sociálních služeb Libereckého kraje dostupný na [www.liberec.cz](http://www.liberec.cz) a Registr poskytovatelů sociálních služeb na stránkách MPSV [www.iregistr.mpsv.cz](http://www.iregistr.mpsv.cz). Rozvoj sítě sociálních služeb, které jsou potřebné pro klienty na Turnovsku, je předmětem komunitního plánování sociálních služeb, jehož se pracovníci SPOD účastní, a to pracovní skupiny „*Děti a mládež*“ a pracovní skupiny „*Osoby ohrožené sociálním vyloučením*“.

#### 14b

**Orgán sociálně-právní ochrany dětí se intenzivně věnuje oblasti přípravy na samostatný život u dětí starších 16 let, které se nacházejí v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo péči kurátorů.**

Děti umístěné v ústavním zařízení pravidelně navštěvuje koordinátor případu v souladu s ustanovením §29 zákona o SPOD. Při těchto návštěvách získává podrobné informace o jejich pobytu v zařízení a zjišťuje možnosti spolupráce s kurátorem pro dospělé a zároveň monitoruje průběh přípravy dítěte na samostatný život. Společně s pracovníky zařízení zhodnotí, ve kterých oblastech již příprava proběhla a která témata zůstala pro dítě doposud neobjasněna.

Těmto tématům je věnována pozornost a dětem jsou poskytnuty potřebné informace. Tyto aktivity provádí v součinnosti s ústavním zařízením. Koordinátor případu rovněž alespoň jednou za 3 měsíce navštěvuje rodiče dítěte a zjišťuje možnost návratu dítěte do rodinného prostředí.

Vývoj dětí nacházejících se v náhradní rodinné péči sleduje koordinátor případu v souladu s § 19 odst. 4 zákona o SPOD. U dětí starších 16 let je rovněž monitorován průběh přípravy na samostatný život, který je následně projednáván i osobami odpovědnými za jeho výchovu.