

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.

Obsah kritéria standardu

Základní informace o Úřadu městské části Praha 4

- základní informace o ÚMČ Praha 4 jsou k dispozici na www.praha4.cz
- **úřední hodiny:**
 - pondělí 8,00 – 18,00
 - středa 8,00 – 18,00
 - čtvrtek 8,00 – 10,00V mimořádných případech si lze domluvit schůzku i mimo stanovené úřední hodiny.
- **kontakty:**
 - tel. číslo ústředny: 261 192 111
 - bezplatná infolinka: 800 194 237
 - ID datové schránky: ergbrf7
 - emailová adresa pro příjem datových zpráv opatřených el. podpisem a zpracovaných elektronickou podatelnou: posta@praha4.cz
 - emailová adresa pro běžnou komunikaci bez zaručeného elektronického podpisu: radnice@praha4.cz
- **ÚMČ Praha 4 má 15 odborů, jedním z nich je Odbor sociální, tento se skládá ze tří oddělení, a to:**
 - Oddělení sociálně – právní ochrany dětí (dále jen “OSPOD”)
 - Oddělení sociální prevence (dále jen “OSP”)
 - Oddělení sociální intervence (dále jen “OSI”)
 - Oddělení sociálních služeb a zdravotnictví (dále jen “OSZ”)Všechna oddělení Odboru sociálního se nachází na adrese Praha 4, Antala Staška 2059/80b.

Dostupnost ÚMČ Praha 4 a OSPOD

- dostupnost ve smyslu dopravy (doprava je možná osobním automobilem, zastávka MHD a metra C „Budějovická“ se nachází přímo u ÚMČ)

- dostupnost ve smyslu bezbariérovosti – ÚMČ Praha 4 je bezbariérový, je vybaven výtahy a plošinami pro ZTP
- dostupnost ve smyslu času (viz. úřední hodiny ÚMČ Praha 4)
- dostupnost ve smyslu cílových skupin – dětí, mladistvých, dětí týraných, zneužívaných, obětí trestných činů, zákonných zástupců, škol a dalších institucí
- dostupnost informační – ve smyslu předávání (informace jsou předávány periodikem Tučňák, prostřednictvím webových stránek ÚMČ Praha 4, prostřednictvím škol, zdravotnických zařízení) a přijímání informací (osobní kontakt s klientem, pošta, email, telefon)

Působnost OSPOD

- městská část Praha 4 je správní celek hlavního města ČR tvořený, vyjma menších místních úprav, tradičním územím katastrálních obcí Nusle, Michle, Podolí, Braník, Hodkovičky, Krč a části obce Lhotka, dále částí katastrálních území Záběhlic a několika domů na Vinohradech, zde je prováděna SPO
- provádí depistáž, zajišťuje informace a odborné podklady pro sociální práci
- zabezpečuje agendu podpory sociálních programů, shromažďuje podklady pro přípravu dílčích projektů, zpracovává a realizuje žádosti o granty na projekty v sociální oblasti
- poskytuje sociálně – právní ochranu dětem:
 - jejichž rodiče zemřeli,
 - jejichž rodiče neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti,
 - na kterých byl spáchán nebo je podezření ze spáchání trestného činu,
 - které byly svěřené do péče jiné fyzické osoby,
 - které mají výchovné problémy,
 - páchajícím trestnou činností,
 - dopouštějící se opakovaných útěků,
 - které jsou rodiči opakovaně umístovány do ZDVOP,
 - které jsou ohrožovány domácím násilím mezi rodiči,
 - které jsou žadateli o azyl a odloučení od svých rodičů,
- u těchto dětí je vyhodnocována situace dítěte a rodiny a zpracovává se tzv. individuální plán ochrany dítěte
- vede evidenci dětí a spisovou dokumentaci v souladu se zákonem

- navštěvuje rodinu a dítě v jeho obydlí a zjišťuje jeho sociální podmínky
- poskytuje poradenství při výchově a vzdělávání dětí, realizuje a zabezpečuje program sociální prevence (letní tábor, volnočasové aktivity pro pěstounské rodiny)
- podává zprávy soudu, státnímu zastupitelství a Policii ČR o poměrech dítěte
- podává návrhy soudu a podněty zejména na nařízení předběžného opatření, nařízení, prodloužení a zrušení ústavní výchovy, upuštění od výkonu ochranné výchovy, propuštění, prodloužení ochranné výchovy či podmíněné propuštění mimo výchovné zařízení, podmíněné propuštění z ochranné výchovy
- ve správním řízení rozhoduje o napomenutí dítěte, rodiče či jiné odpovědné osoby za výchovu dítěte, o stanovení dohledu nad dítětem, o uložení omezení dítěti, rodičům či osobám odpovědným za výchovu bránící působení škodlivých vlivů na výchovu dítěte, zejména zákaz určitých činností, návštěv určitých míst, akcí nebo zařízení nevhodných vzhledem k osobě dítěte a jeho vývoji, o uložení dítěti, rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte povinnost využít odbornou poradenskou pomoc nebo uložit povinnost účastnit se prvního setkání se zapsaným mediátorem v rozsahu 3 hodin nebo terapie
- je soudem ustanoven opatrovníkem dítěte, které nemůže zastoupit žádný z rodičů v řízení či při určitém právním úkonu (kolizní a majetkový opatrovník)
- ve věcech osvojení a pěstounské péče vyhledává děti vhodné k osvojení a ke svěřením do pěstounské péče a fyzické osoby vhodné stát se osvojitelem či pěstounem, sleduje vývoj dítěte a navštěvuje je v rodině
- s osobou pečující (pěstounská péče a poručenství) nebo s osobou v evidenci (pěstounská péče na přechodnou dobu) může sepsat dohodu (podmínky stanoveny zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů) a plní povinnosti z této dohody vyplývající, sleduje péči o děti v této péči, v případě, že byla sepsána dohoda nejméně 1x za 2 měsíce, v případě, že dohoda byla sepsána s jiným subjektem nejméně 1x za 6 měsíců
- navštěvuje děti, jimž byla nařízena ústavní nebo ochranná výchova 1x za tři měsíce a vydává souhlas s jejich pobytem mimo zařízení
- 1x za tři měsíce navštěvuje rodiče dětí, které byly umístěny do ústavního zařízení a pracuje s nimi tak, aby si vytvořili podmínky pro navrácení dítěte do domácího prostředí
- 1x za tři měsíce navštěvuje dítě ve věznici, o nějž pečuje odsouzená nebo obviněná žena

- sleduje vývoj dětí, které byly svěřeny do výchovy jiným fyzickým osobám, než rodičům, navštěvuje takovou rodinu nejméně 1x za tři měsíce v období prvních šesti měsíců a poté v souladu se zájmy dítěte, nejméně 1x za šest měsíců
- pracuje s dětmi, u kterých se objevily výchovné problémy, které spáchaly trestný čin, které opakovaně či soustavně páchají přestupky nebo jinak ohrožují občanské soužití
- účastní se trestního řízení vedeného proti mladistvým a řízení s nezletilými, kteří se dopustili činu jinak trestného, spolupracuje s věznicemi a státním zastupitelstvím
- navštěvuje děti ve výkonu vazby a výkonu trestu odnětí svobody
- 1x za tři měsíce navštěvuje dítě ve výkonu vazby nebo ve výkonu trestu odnětí svobody, projednává s ním možnost přípravy na budoucí povolání nebo zaměstnání po ukončení výkonu vazby nebo trestu odnětí svobody.

Výkon SPOD je vykonáván na OSPOD a OSP.

Ulice, které se nachází na území MČ Praha 4, jsou rozděleny mezi jednotlivé pracovníky, podrobné rozdělení terénů a jmenný seznam pracovníků OSPOD a OSP (kurátoři pro děti a mládež) je v příloze č. 1 tohoto standardu. Pracovníci náhradní rodinné péče spadající pod OSP nemají rozděleny terény dle ulic, případy jsou rozděleny náhodně na stejné, poměrné části.

Rozvržení pracovní doby a dle místa výkonu práce

- pracovník vykonává práci, jak na ÚMČ, tak také v terénu, kdy provádí sociální šetření, nebo je účasten soudních jednání jako kolizní opatrovník
- vymezení času pro plánovaná jednání (pro složitější jednání je potřeba, aby si pracovník stanovil delší čas pro jednání)
- nenadálá jednání (v případě, že je pracovník nepřítomný, zastoupí ho pracovník dle zastupitelnosti)
- vymezení času pro pohovory s dětmi (konkrétní čas pro konkrétní dítě, aby dítě nebylo při pohovoru unavené, nebo nebyl narušen jeho denní harmonogram)

Zajištění zastupitelnosti

- pracovníci se zastupují dle předem dohodnutého modelu, a to tak, že se zastupují pracovníci sdílící spolu kancelář vzájemně; pouze v případě, že není možné, aby chybějícího pracovníka zastupoval pracovník, který s ním sdílí kancelář, zástup zajišťuje jiný dostupný pracovník
- v případě, že je pracovník přítomen u soudního jednání, při jednání na ÚMČ jej zastoupí pracovník, který s ním sdílí kancelář
- o tom, který pracovník se bude účastnit soudního jednání, rozhoduje vedoucí OSPOD nebo OSP
- o nepřítomnosti pracovníka jsou klienti informováni:
 - automatickou odpovědí v emailové korespondenci, kde je uvedeno, kdo příslušného pracovníka zastupuje, jeho telefonní číslo a datum, kdy bude příslušný pracovník přítomen
 - písemné sdělení, které je vyvěšeno na dveřích kanceláře nepřítomného pracovníka

Zabezpečení sociálně – právní ochrany na území MČ Praha 4

- MČ Praha 4 je tvořena tradičním územím katastrálních obcí Nusle, Michle, Podolí, Braník, Hodkovičky, Krč a části obce Lhotka, dále částí katastrálních území Záběhlic a několika domů na Vinohradech
- MČ Praha 4 vykonává SPOD za MČ Kunratice
- jednotliví pracovníci mají rozděleno území MČ Praha 4, tak aby nedocházelo k prodlevě při řešení nastalé situace (rozdělení MČ Praha 4 mezi jednotlivé pracovníky viz. příloha č. 1 tohoto standardu)
- v případě, že vedoucí OSPOD nebo OSP přijme oznámení, je toto oznámení ihned předáváno příslušnému pracovníkovi k dalšímu řešení; v případě potřeby je zvolený postup řešení konzultován s vedoucí OSPOD nebo OSP nebo vedoucí Odboru sociálního

1. Místní a časová dostupnost

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 pracovní pohotovost.

Obsah kritéria standardu

Informace o dostupnosti pracovníků OSPOD a OSP v rámci stanovené pracovní doby

- všichni pracovníci OSPOD a OSP jsou na pracovišti k dispozici v úřední hodiny ÚMČ Praha 4, tak jak je uvedeno u kritéria 1a
- v případě, že není pracovník fakticky přítomen na pracovišti (ÚMČ Praha 4), ale vykonává své pracovní povinnosti mimo budovu ÚMČ (např. účast na soudním jednání), probíhá zastupování tak, jak je uvedeno v kritériu 1a

Postup pro zajištění pohotovosti pracovníků OSPOD mimo sjednanou pracovní dobu

- pohotovost zajišťuje pracovník, který uzavřel s ÚMČ Praha 4 Dohodu o provedení práce, která ho opravňuje k výkonu pohotovosti
- pracovník je vždy vybaven razítkem, notebookem, přenosnou tiskárnou, přenosným internetem a mobilním telefonem
- pohotovostní službu vykonávají vždy dva pracovníci OSPOD nebo OSP; v případě, že je náhle nepřítomen jeden z pracovníků vykonávajících pohotovost, vykonává pohotovostní službu druhý pracovník
- Policie ČR a soudci mají k dispozici telefonní číslo pohotovostního telefonu
- pohotovost bezprostředně navazuje na pracovní dobu bez časové prodlevy
- aktuální rozpis pohotovosti viz. příloha č. 2; vždy před začátkem nového roku všichni pracovníci obdrží rozpis pohotovosti na rok následující, obdrží ho v elektronické podobě; tento rozpis se dle potřeby aktualizuje
- pohotovostní služba je vykonávána vždy po dobu jednoho týdne, a to od pondělí do pondělí následujícího týdne, kdy předá pohotovostní telefon pracovníkovi, který daný týden pohotovostní službu vykonává

- v případě, že v době pohotovostní služby nastala situace, která vyžadovala řešení, ať po telefonu nebo osobní přítomností pracovníka, předá v nejbližší možné době informace o této situaci pracovníku, který by měl danou situaci v rámci úředních hodin na starosti (klient je obyvatelem terénu příslušného pracovníka), k předání dojde následující den v běžné pracovní době
- v mimoprovozní době není možný přístup na ÚMČ, přístup je možný pouze od 6,00 do 22,00 v pracovních dnech, o víkendu a státem uznaných svátcích je ÚMČ Praha 4 uzavřen
- výčet pracovních činností vykonávaných v rámci pohotovosti:
 - zajištění neodkladné péče dítěti, jehož život, normální vývoj nebo jeho důležitý zájem je ohrožen nebo narušen
 - neodkladný úkon – výslech nezl. prováděný do 22,00

3. Informovanost o výkonu sociálně – právní ochrany dětí

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.

Obsah kritéria standardu

Oddělení sociálně – právní ochrany dětí je na ÚMČ Praha 4 zařazen do odboru sociálního. Informace o rozsahu a podmínkách poskytování SPO (věcné rozdělení agend a působnost sociálních pracovníků podle náplně činnosti, vč. místní příslušnosti, přehled forem pomoci v působnosti OSPOD, nabídky na pomoc od jiných organizací a institucí) jsou zveřejňovány na nástěnkách a také na webových stránkách, které jsou pravidelně aktualizovány a jsou dostupné široké veřejnosti.

Na webových stránkách jsou zveřejněny a podrobně popsány, rozepsány návody, jak se zachovat v různých životních situacích:

- neplacení výživného (viz příloha č. 1 tohoto standardu),
- osvojení (viz příloha č. 1 tohoto standardu),
- pěstounská péče (viz příloha č. 1 tohoto standardu),
- rodičovská odpovědnost (viz příloha č. 1 tohoto standardu),
- rozvod manželství, úprava poměrů k nezletilým dětem, úprava styku (viz příloha č. 1 tohoto standardu),
- trestá činnost nezletilých (viz příloha č. 1 tohoto standardu),
- týrané, zneužívané a zanedbávané dítě (viz příloha č. 1 tohoto standardu),
- výchovné problémy nezletilých (viz příloha č. 1 tohoto standardu).

Informace pro děti o sociálně-právní ochraně dětí se nacházejí v příloze č. 4 tohoto standardu.

13. Vyřizování a podávání stížností

13a

Orgán sociálně – právní ochrany má zpracovaná pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.

Obsah kritéria standardu

Agenda stížností se řídí zcela v souladu se správním řádem.

- pravidla podávání a vyřizování stížností jsou upravena zákonem – správní řád, jímž je povinen se OSPOD řídit
- stížnosti na postup OSPOD a výsledky stížností jsou evidovány v centrální evidenci odboru kontrolního
- odbor kontrolní přímé prošetření stížnosti neprovádí, neboť se jedná o výkon státní správy v přenesené působnosti, nikoli o výkon samosprávy
- prošetření stížnosti je plně v kompetenci přímých nadřízených těch, proti kterým stížnost směřuje
- evidence žádostí rodičů či jiných osob odpovědných za výchovu o změnu příslušného sociálního pracovníka se neprovádí

13. Vyřizování a podávání stížností

13b

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

Obsah kritéria standardu

Informovanost klientů OSPOD o možnosti vyjádřit nesouhlas s jeho postupem

- proti rozhodnutí OSPOD učiněném v rámci správního řízení je účastník řízení oprávněn podat v souladu se správním řádem odvolání dle příslušného písemného poučení, které je uvedeno v závěru správního rozhodnutí
- informaci klientům OSPOD o možnosti podat stížnost a jejich náležitostech podává příslušný sociální pracovník či vedoucí oddělení SPOD
- informace jsou podávány na žádost klienta
 - v případě písemné žádosti klienta, jsou mu informace sděleny písemně
 - v rámci osobního jednání na OSPOD do písemného protokolu z jednání
 - ústně při telefonické žádosti klienta či v rámci sociálního šetření, o tomto OSPOD učiní písemný zápis do spisu
- informace zahrnuje:
 - formální požadavky stížnosti v souladu se správním řádem
 - typ stížnosti, kterou je OSPOD a nadřízené orgány kompetentní řešit. OSPOD není oprávněn nahrazovat či měnit rozhodnutí soudu a provádět výkon soudních rozhodnutí.
 - jméno a příjmení oprávněné úřední osoby, která se bude podanou stížností zabývat
 - lhůtu k vyřízení stížnosti vyplývající ze správního řádu
 - oprávnění klienta zvolit si pro podání stížnosti svého zástupce
 - oprávnění klienta se při nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit na nadřízený metodický orgán

14. Návaznost výkonu sociálně – právní ochrany dětí na další subjekty

14a

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

Obsah kritéria standardu

OSPOD využívá:

- katalog rodinných a prorodinných sociálních služeb pro občany městské části Praha 4 – viz příloha č. 2 standardu č. 7, nebo dostupné na <http://www.praha4.cz/Katalog-socialnich-a-prorodinnych-sluzeb>
- orgány SPOD mají zákonem stanovenou působnost, v rámci níž přijímají určitá opatření a poskytují různé formy pomoci. Doporučují a zprostředkují navazující potřebnou pomoc v podobě sociálních služeb pro rodiny s dětmi či v podobě soudních rozhodnutí nebo jiný způsob řešení – seznam odborných služeb viz příloha č. 1 tohoto standardu
- pomoc a doprovázení poskytuje a zprostředkuje především tam, kde děti nemají vlastní rodinné zázemí, jsou v některé z forem náhradní rodinné výchovy nebo je třeba jim věnovat zvýšenou péči a pozornost pro jejich ohrožení a poruchy chování

14. Návaznost výkonu sociálně – právní ochrany dětí na další subjekty

14b

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

Obsah kritéria standardu

Děti v péči kurátorů pro děti a mládež:

- stanovení plánu a postupů (v rámci dokumentace, zejména tzv. IPOD)
- odstranění výchovných problémů a jim podobným handicapů, směřující k době po zletilosti
- kurátor sleduje aktuální legislativu trendy v SPOD
- příprava dítěte na osamostatnění, resp. soužití s jeho okolím z hlediska ekonomického, bydlení, studia
- toto kritérium je potřeba vzít v úvahu již od přijetí dítěte do péče kurátora, nicméně od věku cca 16 let je již nutné mít určitou představu o jeho životě v době zletilosti
- doporučení a spolupráce s vhodnými zařízeními vycházejí v první řadě z dohody s rodinou a nezl. ve sporných případech z nařízení kurátora a rozhodnutí správního orgánu, resp. soudu, v rámci platné legislativy
- kurátor si žádá v pravidelných intervalech souhrnné zprávy a závěry spolupracujících institucí, dále s nimi pracuje, přičemž vytváří další podklady pro rozhodnutí např. soudu
- kurátor má k dispozici pravidelně aktualizovaný seznam institucí, se kterými spolupracuje
- kurátor vede o spolupráci s rodinou dokumentaci
- zpětné vyhodnocení přijatých postupů po době zletilosti je možné pouze výjimečně (spolupráce s rodinou – sourozenec) nebo pokud dochází k dalšímu poradenství na úrovni spolupráce s kurátorem pro dospělé

Děti v péči kurátorů pro děti a mládež – nacházející se v ústavní výchově:

- určitá část kompetencí rodiče přechází na zařízení pro výkon ústavní výchovy, které úzce spolupracuje s rodinou (toto si řeší ústavní zařízení samo)
- kurátor je v pravidelném kontaktu s dítětem a rodiči v minimálním intervalu jedenkrát za tři měsíce, dle potřeby se může interval zkracovat, k čemuž zpravidla dochází.
- o této spolupráci vede kurátor záznamy.
- v průběhu umístění dítěte v ÚV dochází ke snaze tzv. sanaci rodiny, jejímž účelem je návrat dítěte do rodiny, pokud jsou k tomu podmínky.
- pokud je předpoklad, že se dítě v době zletilosti vrátí do své rodiny, probíhá spolupráce s dítětem, rodiči a zařízením pro výkon ÚV s dostatečným časovým předstihem.
- pokud není možné, aby se dítě do rodiny vrátilo, lze využít další navazující zařízení jako dům na půl cesty, sociální, případně zdravotní instituce.
- současně dochází ke spolupráci s úřadem práce (možnost sociálních dávek, podpora při hledání zaměstnání) a vytváření sociální sítě dítěte
- pokud dítě dosud neukončilo studium, je nutné toto podporovat a zajistit podmínky, aby bylo dokončeno
- pokud je nutné, aby byla dítěti prodloužena ÚV do 19 let věku (zejména z důvodu studia), je nutné včas zahájit řízení v této věci. Současně je však zpravidla nutný souhlas samotného dítěte
- analogicky se může jevit situace, kdy dítě není v ÚV, nicméně je ve výkonu vazby, případně výkonu trestu odnětí svobody. Zde dochází ke spolupráci s věznicí.

Děti, nacházející v náhradní rodinné péči

- postupy u dětí od 16 let věku kopírují ve většině opatření předchozí skupinu klientů, včetně administrativy a spolupráce s relevantními institucemi
- zvyšování odborných kompetencí pracovníka v NRP vyžaduje pravidelná školení a samostudium i v této oblasti
- dochází k přímé práci s dítětem, resp. pěstouny nebo osobami pečujícími, kdy je vytvářen tzv. IPOD, který je v případě věku blížícího se zletilosti (od 16 let) průběžně doplňován i o problematiku přípravy dítěte na dospělost
- tyto aktivity probíhají v případě potřeby i dříve
- ve většině případů NRP, včetně institutu péče 3. osoby, zůstávají klienti ve stávajících rodinách i po dovršení věku 18 let
- v úvahu připadá i návrat

- možnost využití služeb kurátora pro dospělé v rámci ÚMČ Praha 4 platí i pro tento segment klientů
- pokud není možné, aby osoba zůstala ve stávající rodině (např. při ukončení pěstounské péče na přechodnou dobu, vztahy v rodině apod.), v zásadě postupuje jako v případě klientů kurátora pro děti a mládež, resp. dětí v ÚV – věc se opět řeší s předstihem
- zde lze opět využít zejména návazné sociální a zdravotnické instituce
- v odůvodněných případech se dostává zletilým osobám rovněž následného poradenství