

## 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](http://www.praha4.cz)
- **úřední hodiny:**  
pondělí 8,00 – 18,00  
středa 8,00 – 18,00  
V 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 elektronickým podpisem a zpracovaných elektronickou podatelnou: [posta@praha4.cz](mailto:posta@praha4.cz)
  - emailová adresa pro běžnou komunikaci bez zaručeného elektronického podpisu: [radnice@praha4.cz](mailto:radnice@praha4.cz)
- **ÚMČ Praha 4 má 17 odborů, jedním z nich je Odbor sociální (OSOC), tento se skládá ze čtyř oddělení, a to:**
  - Oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále jen “OSPOD”)
  - Oddělení sociální prevence (dále jen “OSP”)
  - Oddělení sociální intervence (dále jen “OSI”)
  - Oddělení zdravotnictví a sociální práce (dále jen “OZSP”)

Všechna oddělení Odboru sociálního se nachází na adrese Praha 4, Antala Staška 2059/80b.

#### Dostupnost ÚMČ Praha 4 a SPOD

- 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 – děti a mladiství, děti týrané, zneužívané, oběti trestných činů, zákonní zástupci, školy a další instituce
- 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 SPOD**

- Městská část Praha 4 je správní celek hlavního města ČR, jde o ORP, tvořenou, 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 SPOD
- 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 dotace a dary na projekty v sociální oblasti
- poskytuje sociálně–právní ochranu (SPOD) zejména 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 umisťovány 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 (IPOD)
- 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 (prázdninové a 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 pěstouny, sleduje vývoj dítěte a navštěvuje je v rodině
- s osobou pečující (pěstounská péče, svěřenectví a poručenství) nebo s osobou v evidenci (pěstounská péče na přechodnou dobu) může sepsat dohodu o výkonu pěstounské péče (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 formě péče, 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, nebo nejméně 1x za 3 měsíce, nemá-li osoba pečující uzavřenu dohodu o výkonu pěstounské péče. V situaci, kdy je dohoda sepsána, probíhají dle potřeby v rámci OSP tzv. miniintervize, kdy dochází k operativnímu oddělování rolí ve prospěch případu (role OSPOD, role doprovázející organizace, přičemž je k těmto přizván další relevantní pracovník, dle potřeby). Následně je u těchto klientů pořízena standardní dokumentace dle zákona a platných metodik

- 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 3 měsíce v období prvních šesti měsíců a poté nejméně 1x za 6 měsíců nebo nejméně 1x za 3 měsíce, nemá-li osoba pečující uzavřenu dohodu o výkonu pěstounské péče
- 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 OČTŘ
- 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, zejména 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
  - sdělením zastupujícího pracovníka v případě telefonického nebo osobního kontaktu

### **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 bezodkladně předáváno příslušnému pracovníkovi k dalšímu řešení; v případě potřeby je zvolený postup řešení konzultován s vedoucími OSPOD nebo OSP, případně vedoucí OSOC

### **Nenadále situace – změna fungování ÚMČ Praha 4 s přesahem do výkonu SPOD**

- v případě nenadálých situací, včetně pandemie typu SARS CoV-2, probíhá i nadále zabezpečení výkonu SPOD na území MČ Praha 4
- ÚMČ Praha 4 definuje dočasná pravidla pro chod jednotlivých odborů, včetně OSOC

- pravidla, jež jsou určena zpravidla nařízeními tajemníka ÚMČ Praha 4, případně vedoucí OSOC, jsou interní materiály. Veřejnost je však o jejich konkrétních dopadech včas informována ve formě výlepů při vstupu na ÚMČ Praha 4, resp. OSOC, prostřednictvím webových stránek MČ Praha 4, distribuovaných tiskovin, případně sociálních sítí
- tato rozhodnutí korespondují s opatřeními a nařízeními kompetentních státních orgánů, tedy Ministerstva zdravotnictví ČR, vlády ČR, případně Hygienickou stanicí Hlavního města Prahy
- opatřeními se rozumí omezený pohyb osob po OSOC, znepřístupnění herního koutku pro děti, dostupnost desinfekce, případně zdravotních pomůcek (respirátorů), zvýšená komunikace přes telefon, email, omezení jednání za účasti více osob, např. případových konferencí (jejich přesunutí do distanční formy), omezení zbytných úředních jednání apod.
- OSOC přenáší část své agendy na online formu, nicméně tam, kde zákon toto neumožňuje, zajišťuje i nadále standardní výkon svých kompetencí, osobní kontakt s ohroženým dítětem je vždy zachován
- opatření se v průběhu času mohou lišit a měnit, a to i ve zdánlivě podobných situacích

## 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 pracovní pohotovosti, která ho opravňuje k výkonu této činnosti
- pracovník je vždy vybaven razítkem, mobilním telefonem a potřebnými dokumenty, včetně elektronické verze
- 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, soudci a soudní vykonavatelé 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 Praha 4, přístup je možný pouze od 6:00 do 22:00 v pracovních dnech, o víkendu a státem uznaných svátcích je ÚMČ Praha 4 uzavřeno
- 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 hod



### 3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

#### 3a

*Orgán sociálně-právní ochrany zveřejní způsobem umožňující 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.*

#### Obsah kritéria standardu

Přehled o výkonu a rozsahu SPOD je zveřejněn na informační nástěnce na OSOC a na webových stránkách ÚMČ Praha 4. Na těchto místech je také k nalezení manuál, jak se zachovat v určitých životních situacích (příloha č. 1 tohoto standardu), dále zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (příloha č. 2 tohoto standardu).

Veřejná část standardů kvality v SPOD jsou k dispozici k nahlédnutí u asistentky vedoucí odboru.

U vchodových dveří je umístěn informační panel, kde jsou uvedena čísla kanceláří jednotlivých pracovníků spolu s kontakty na pracovníky.

Kontakty na pracovníky OSPOD a OSP jsou uvedeny na webových stránkách ÚMČ Praha 4, také viz příloha č. 3 tohoto standardu.

Na nástěnce odboru, proti dětskému koutku, jsou umístěny Informace pro děti o SPOD, viz příloha č. 4 tohoto standardu.

### 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 (OSPOD) a oddělení sociální prevence (OSP), jsou na ÚMČ Praha 4 zařazena do OSOC. Informace o rozsahu a podmínkách poskytování SPOD (věcné rozdělení agend a působnost sociálních pracovníků podle náplně činnosti, vč. místní příslušnosti, přehled forem pomoci v působnosti OSPOD a OSP, 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),
- trestná 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).

## 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 orgán SPOD řídit
- níže podstatná ustanovení zákona:

### § 37

#### **Podání**

(1) Podání je úkonem směřujícím vůči správnímu orgánu. Podání se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označeno.

(2) Z podání musí být patrné, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje. Fyzická osoba uvede v podání jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování podle § 19 odst. 4. V podání souvisejícím s její podnikatelskou činností uvede fyzická osoba jméno a příjmení, popřípadě dodatek odlišující osobu podnikatele nebo druh podnikání vztahující se k této osobě nebo jí provozovanému druhu podnikání, identifikační číslo osob a adresu zapsanou v obchodním rejstříku nebo jiné zákonem upravené evidenci jako místo podnikání, popřípadě jinou adresu pro doručování. Právnická osoba uvede v podání svůj název nebo obchodní firmu, identifikační číslo osob nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování. Podání musí obsahovat označení správního orgánu, jemuž je určeno, další náležitosti, které stanoví zákon, a podpis osoby, která je činí.

(3) Nemá-li podání předepsané náležitosti nebo trpí-li jinými vadami, pomůže správní orgán podateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu.

(4) Podání je možno učinit písemně nebo ústně do protokolu anebo v elektronické podobě. Za podmínky, že podání je do 5 dnů potvrzeno, popřípadě doplněno způsobem uvedeným ve větě první, je možno je učinit pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím dálkopisu, telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití podpisu.

(5) Podání se činí u správního orgánu, který je věcně a místně příslušný. Podání je učiněno dnem, kdy tomuto orgánu došlo.

(6) Není-li správní orgán schopen zajistit přijímání podání v elektronické podobě podle odstavce 4, uzavře osoba uvedená v § 160 odst. 1, jejíž je tento správní orgán součástí, s obcí s rozšířenou působností, v jejímž správním obvodu má sídlo, veřejnoprávní smlouvu (§ 160) o provozování elektronické adresy podatelny.

(7) Nedojde-li k uzavření veřejnoprávní smlouvy podle odstavce 7, postupuje se v případě obecního úřadu podle zvláštního zákona) v případě jiného správního orgánu rozhodne krajský úřad, že pro něj bude tuto povinnost vykonávat obecní úřad obce s rozšířenou působností, do jehož správního obvodu patří. Rozhodnutí vydává krajský úřad v přenesené působnosti. Rozhodnutí krajského úřadu se zveřejní nejméně po dobu 15 dnů na úřední desce správního orgánu, který povinnost neplnil.

## **§ 175**

### ***Stížnost***

(1) Dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.

(2) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.

(3) Stížnost lze podat písemně nebo ústně; je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní správní orgán písemný záznam.

(4) Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede řízení. Tento správní orgán je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

(5) Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyzooměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.

(6) Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je správní orgán povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu; stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.

(7) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

- kromě správního řádu je postupováno rovněž v souladu se směrnicí Rady městské části Praha 4 č. 6/2024 (příloha č. 1 standardu č. 13a)
- stížnosti na postup orgánu SPOD a výsledky stížností jsou evidovány v centrální evidenci odboru interního auditu a kontroly (OIAK)
- OIAK 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 SPOD o možnosti vyjádřit nesouhlas s jeho postupem**

- proti rozhodnutí orgánu SPOD 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 orgánu SPOD o možnosti podat stížnost a jejích náležitostech podá příslušný sociální pracovník či vedoucí OSPOD, OSP, případně vedoucí OSOC
- informace jsou podávány na žádost klienta
  - v případě písemné žádosti klienta jsou mu informace sděleny písemně
  - v rámci osobního jednání do písemného protokolu z jednání
  - ústně při telefonické žádosti klienta či v rámci sociálního šetření, o tomto pracovník učiní písemný zápis do spisu
- informace zahrnuje:
  - formální požadavky stížnosti v souladu se správním řádem
  - typ stížnosti, kterou je orgán SPOD a nadřízené orgány kompetentní řešit. Orgán SPOD 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:**

- publikaci Pomocná ruka rodinám i jednotlivcům, jedná se o adresář podpůrných, navazujících a sociálních služeb Praha 4. Viz příloha č. 1 standardu č. 7.
- 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 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 při poslední návštěvě dítěte v zařízení, kdy je návštěva provedena společně s kurátorem pro dospělé za účelem zajištění kontinuální podpory a taky podání poradenství o zaopatřovacím příspěvku
- 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 se 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 blízcího 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 svěřenectví, 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

#### **Ostatní děti – zpravidla klienti OSPOD**

- u těchto dětí je opět postupováno jako v předchozích případech, postupy a způsoby řešení jejich sociální situace před a v období zletilosti se zde použijí analogicky, resp. individuálně s ohledem na sociální anamnézu a aktuální stav

Obecně je před dovršením 18 let věku dítěte zahájena spolupráce s kurátorem pro dospělé nebo oddělením sociální intervence OSOC ÚMČ Praha 4 a orgánu SPOD. Po individuálním posouzení situace dítěte, které se blíží věku zletilosti, případně je i po 18. roku věku umístěno v ústavním zařízení nebo je ve výkonu trestu odnětí svobody, je zprostředkován tomuto dítěti kontakt na příslušného sociálního pracovníka. Účelem je zajištění návaznosti péče. V případě kurátora pro dospělé je součástí další spolupráce, pokud o to má mladý dospělý zájem a splňuje zákonné podmínky, proces, který vede k získání sociální dávky – zaopatřovací příspěvek.