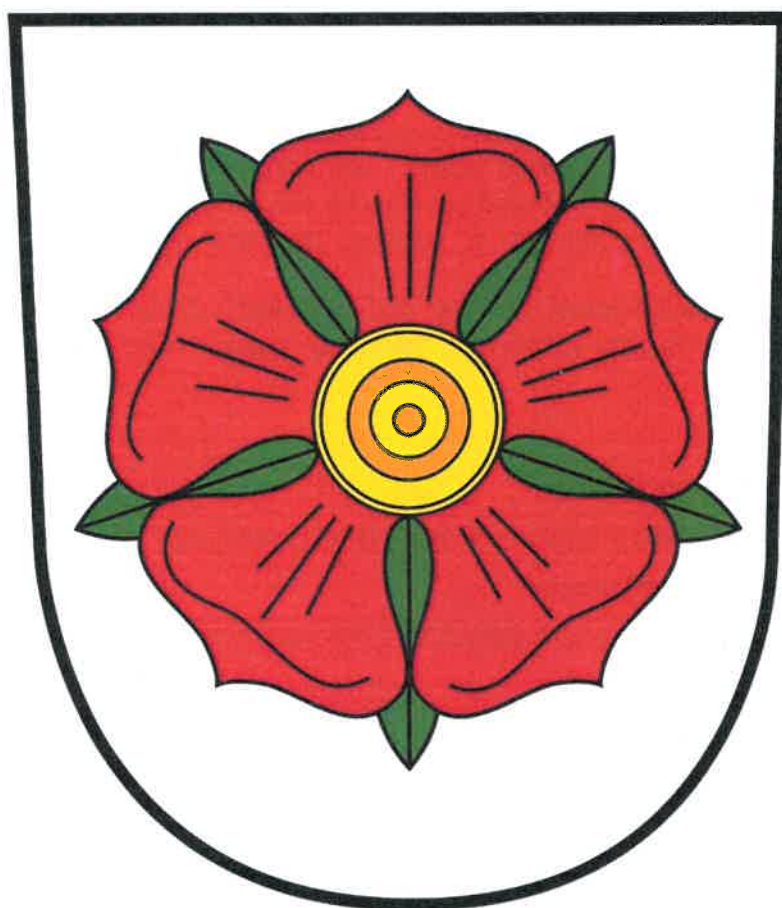


Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí
Městského úřadu Nechanice





Zpracoval: Mgr. Jitka Škvrnová – sociální pracovník, vedoucí OK
MěÚ Nechanice
Eva Prchlíková – referent OAS MěÚ Nechanice
Mgr. Ludmila Valešová – sociální pracovník

Datum: 2.1.2019

Datum revize: 25. 10. 2023

Standardy kvality upravuje příloha č. 1 prováděcí vyhlášky č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, která nabyla účinnosti spolu se zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Tyto standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí (dále SPOD) upravují výkon sociálně-právní ochrany dětí v územní působnosti pověřeného obecního úřadu (dále POU) Nechanice, když deklarují veřejnosti podmínky a postupy, za nichž je SPOD POU Nechanice poskytována.

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí Městského úřadu Nechanice tvoří tento dokument, jehož součástí jsou zpracované Standardy seznam níže. Standardy kvality jsou veřejným dokumentem.

Jednotlivé standardy

Standard 2 Prostředí a podmínky

Standard 3 Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Standard 5 Přijímání a zaškolování

(zajišťuje ve všech kritériích OSPOD Magistrát města HK)

Standard 7 Prevence

Standard 8 Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

Standard 9 Jednání, vyhodnocování a individuální plán dítěte

Standard 10 Kontrola případu

Standard 12 Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Standard 13 Vyřizování a podávání stížností

Standard 14 Návaznost výkonu sociálně právní ochrany dětí

Ze Standardů kvality sociálně-právní ochrany na úrovni POU Nechanice jsou zveřejněny pouze podstatné informace (jedná se o kritérium 7a, 9b, 13a, 13b, 14a) a to v kanceláři podatelny a nebo na webových stránkách města www.nechanice.cz, v sekci – standardy.

Název standardu	Prevence
Kritérium standardu	7a Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu.
Závazné pro:	OAS MěÚ Nechanice
Vypracoval:	Mgr. Jitka Škvrnová, Eva Prchliková, Mgr. Ludmila Valešová
Schválil:	po revizi schválil/ odsouhlasil
Datum a podpis:	tajemník Městského úřadu Nechanice - Ing. Bronislav Luňáček
Platnost kritéria od:	2. 1. 2019
Platnost kritéria do:	
Datum revize:	25. 10. 2023

Pro účely vyhledávání a monitorování ohrožených dětí sociální pracovník pověřeného obecního úřadu (dále POU) Nechanice:

a) aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti dle §10 odst. 1, písm. a zák. č. 359/1999Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, zejména ve spolupráci s orgánem sociálně-právní ochrany dětí (dále OSPOD) Magistrát města Hradec Králové

- je v kontaktu s pracovníkem OSPOD Magistrát města Hradec Králové pro správní obvod města Nechanice
- monitoruje terén ve spolupráci s policií ve správním obvodu města Nechanic
- dále spolupracuje s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami, školami a školskými zařízeními, poskytovateli zdravotních služeb (pediatr), poskytovateli sociálních služeb, okresními a krajskými soudy, státním zastupitelstvím, Probační a mediační službou ČR

b) působí na rodiče dětí, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti a projednává s rodiči odstranění nedostatků ve výchově dítěte; projednává s dítětem nedostatky v jeho chování

- provádí návštěvy v rodinách, kde využívá znalost místního prostředí (bytové a finanční podmínky, rodinné vztahy) a vede jednání na městském úřadě většinou ve spolupráci s OSPOD Magistrát města Hradec Králové, případně po dohodě s OSPOD sleduje, zda jsou dodržována výchovná opatření, která uložil OSPOD

c) sleduje, zda je na základě kontrolních oprávnění zamezováno v přístupu dětí do prostředí, které je z hlediska jejich vývoje a výchovy ohrožující

- sociální pracovník POU monitoruje potenciálně sociálně vyloučené lokality, a to převážně ve spolupráci s policií

d) poskytuje nebo zprostředkovává rodičům na jejich žádost poradenství při uplatňování nároků dítěte na dávky státní sociální podpory, dávky hmotné nouze, dávky plynoucí z důchodového pojištění

- sociální pracovník POU spolupracuje s Úřadem práce ČR, kontaktním pracovištěm Hradec Králové v oblasti dávek hmotné nouze
- sociální pracovník POU poskytuje rodičům základní poradenství v oblasti dávek ze SSP s odkazem na vyřízení dávek na pracovišti ÚP Hradec Králové
- dále sociální pracovník POU zprostředkovává základní informace o dávkách důchodového pojištění a odkazuje rodiče na OSSZ v Hradci Králové či ČSSZ

e) oznamuje Magistrátu města Hradec Králové, pracovišti OSPOD, skutečnosti, které nasvědčují, že jde o dítě ohrožené ve smyslu ustanovení § 6 ZOSPOD

- sociální pracovník POU aktivně spolupracuje s pracovníky OSPOD Magistrát města Hradec Králové (telefonické konzultace, osobní jednání)

Postup jednání s dítětem, které se obrátí na úřad, a to i bez vědomí rodičů

- sociální pracovník POU naváže kontakt s dítětem, které je pravděpodobně ohrožené ve smyslu ustanovení § 6 ZOSPOD a snaží se být trpělivý, přátelský, důvěryhodný
- s dítětem vede obecný rozhovor, aby si získal jeho důvěru a zájem, poté přechází ke konkrétnějším otázkám, týkajících se jeho životní situace; sdělí dítěti, jak bude dál postupovat a vždy informuje OSPOD Magistrát města Hradec Králové, se kterým se dohodne na dalším postupu (spolupráce s PČR)

Název standardu	Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte
Kritérium standardu	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.
Závazné pro:	OAS MěÚ Nechanice
Vypracoval:	Mgr. Jitka Škvrnová, E. Prchlíková, Mgr. Ludmila Valešová
Schválil:	po revizi schválil/ odsouhlasil
Datum a podpis:	tajemník Městského úřadu Nechanice - Ing. Bronislav Luňáček
Platnost kritéria od:	2.1.2019
Platnost kritéria do:	
Datum revize:	25. 10. 2023

Sociální pracovník POU, v případě potřeby, zajistí služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami nebo zajistí spolupráci s příslušnými odborníky ve spolupráci s ostatními orgány veřejné správy a dalšími subjekty.

Sociální pracovníci využívají internetový portál Ministerstva spravedlnosti České republiky – Evidence znalců a tlumočnicků (cizí + znakový jazyk) na internetové adrese: [http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/\\$\\$SearchForm?OpenForm](http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/$$SearchForm?OpenForm)

Mezi organizace, které pomáhají osobám se sluchovým postižením, patří např.

Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o.p.s.

Kontakt:

e-mail: hradeckecentrum@seznam.cz

FB: Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o. p. s.

Nabízí sociální služby: 1. základní a odborné sociální poradenství

2. základní poradenství a tlumočnické služby

Bc. Michal Procházka 607 129 071

Michaela Balogová 774 465 953

Tlumočnická služba je poskytována v době: pondělí až pátek: 7 až 17 hod.

Vždy nutná objednávka! (alespoň 5 dní předem)

Objednávka musí obsahovat:

1. jméno a příjmení osoby
2. datum tlumočení
3. čas tlumočení
4. místo a důvod tlumočení (např. lékař, úřad)
5. místo srazu s tlumočnickem

Název standardu	Vyřizování a podávání stížností
Kritérium standardu	13a) Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.
Závazné pro:	OAS MěÚ Nechanice
Vypracoval:	Mgr. Jitka Škvrnová, E. Prehliková, Mgr. Ludmila Valešová
Schválil:	po revizi schválil/ odsouhlasil
Datum a podpis:	tajemník Městského úřadu Nechanice - Ing. Bronislav Luňáček
Platnost kritéria od:	2.1.2019
Platnost kritéria do:	
Datum revize:	25. 10. 2023

Stížnosti na sociálního pracovníka vykonávající sociálně-právní ochranu vyřizuje:

Tajemník MěÚ Nechanice

Adresa úřadu:

Městský úřad Nechanice

Husovo nám. 83, 503 15 Nechanice

Telefonický kontakt: 498 773 811

- pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností upravuje zák. č. 500/2004 Sb.,

správní řád, ve znění pozdějších předpisů, dále se Městský úřad Nechanice

řídí vnitřní směrnici pro přijímání a vyřizování petic a stížností fyzických a

právnických osob

- stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech a oprávněných

zájmech a může si stěžovat:

- * na pracovní postup pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí
- * na chování pracovníka sociálně-právní ochrany dětí
- * na způsob nebo kvalitu poskytování sociálně-právní ochrany dětí

Stížnost lze podat těmito způsoby:

- * ústně, přímo na správním odboru (v případě, že věc nebude vyřízena operativně, tak bude sepsán se stěžovatelem záznam a předložen k podpisu stěžovateli)
- * elektronicky – podepsané zaručeným elektronickým podpisem
- * písemně na podatelnu městského úřadu, na adresu:

Městský úřad Nechanice

Husovo nám. 83, 503 15

- písemné stížnosti by měly obsahovat podstatné záležitosti:

- * jméno a příjmení stěžovatele
- * místo trvalého pobytu popř. doručovací adresu
- * čeho se stížnost týká
- * podpis stěžovatele

- všechny přijaté stížnosti jsou evidovány v písemné podobě na oddělení sekretariátu a informatiky (kopie stížnosti je postoupena k vyřízení vedoucímu správního odboru)

- vedoucí správního odboru stížnost vyřídí neprodleně, nebo prošetří okolnosti, které vedly osobu k podání stížnosti a považuje-li to za potřebné, vyslechne sociálního pracovníka, proti němuž stížnost směřuje, popř. další osoby, které mohou přispět k objasnění věci

- maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 60 dnů ode dne jejího doručení nebo podání

- o vyřízení stížnosti je v této lhůtě stěžovatel vyrozuměn
- v případě oprávněnosti stížnosti, je vedoucí odboru vyřizující stížnost povinen přijmout nebo zajistit přijetí opatření k nápravě zjištěných nedostatků
- v případě, že se stížnost bude dotýkat konkrétního případu, budou veškeré písemnosti založeny do příslušné spisové dokumentace nezletilého dítěte sociálním pracovníkem
- v případě, že je stěžovatel nespokojen s vyřízením své stížnosti, může se obrátit s žádostí o prošetření stížnosti na Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Pivovarské náměstí 1245

500 03 Hradec Králové

Telefonický kontakt: 495 817 111

e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz

Název standardu	Vyřizování a podávání stížností
Kritérium standardu	13b) Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.
Závazné pro:	OAS MěÚ Nechanice
Vypracoval:	Mgr. Jitka Škvrnová, E. Prchlíková, Mgr. Ludmila Valešová
Schválil:	po revizi schválil/ odsouhlasil
Datum a podpis:	tajemník Městského úřadu Nechanice - Ing. Bronislav Luňáček
Platnost kritéria od:	2.1.2019
Platnost kritéria do:	
Datum revize:	25. 10. 2023

Příloha č. 1 ke kritériu 13 a): Směrnice pro přijímání a vyřizování petic a stížností fyzických a právnických osob

SMĚRNICE

pro přijímání a vyřizování stížností

na Městském úřadě Nechanice

- 1) Směrnici vydává rada města na základě zmocnění v § 102 odst. 3 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), v platném znění. Tato směrnice konkretizuje postup při přijímání, projednávání a vyřizování stížností adresovaných MěÚ.
- 2) Stížnosti a oznámení přijímá podatelna městského úřadu. Podání se posuzuje podle jeho obsahu a podléhá vyřízení jako stížnost, jestliže to z obsahu je zřejmé, i když jako stížnost není označeno. Podatelna stížnost zaeviduje v souladu se spisovým řádem a předá k vyřízení věcně příslušnému odboru. Kopii stížnosti předá tajemníkovi MěÚ do centrální evidence stížností.

3) O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při podání, se sepíše záznam, který po přečtení stěžovatel podepíše. Následně jej příjemce stížnosti předá podatelně k zaevidování a ta jej předá k vyřízení věcně příslušnému odboru.

4) Telefonické a anonymní stížnosti se nepřijímají a neevidují. Stížnosti zaslané e-mailem se vytisknou a zpracují postupem jako písemné stížnosti. Odpověď v tomto případě se připouští odeslat rovněž e-mailem na elektronickou adresu odesílatele stížnosti.

5) Centrální evidenci stížností vede a vyřizování stížností sleduje a kontroluje tajemník MěÚ. Ten rozhoduje, který odbor je příslušný k prošetření a vyřízení. V případě složitějších stížností, kde je příslušných více odborů, rozhodne, který odbor bude kterou část šetřit a vyřizovat.

6) Příjem stížnosti potvrdí stěžovateli odbor příslušný k vyřízení v případě, že ji nelze vyřídit do 10 dnů ode dne doručení. V potvrzení se uvede předpokládaná lhůta k vyřízení stížnosti. Příjem stížnosti se nepotvrzuje, pokud byla postoupena jiným orgánem, nebo jde o opakovanou stížnost, která neobsahuje nové skutečnosti.

7) Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, postoupí podatelna do 5 dnů věcně a místně příslušnému orgánu a vyrozumí o tom písemně stěžovatele.

8) O tom, kdo bude prošetřovat a vyřizovat stížnosti adresované starostovi, radě města a zastupitelstvu města, rozhodne starosta nebo tajemník MěÚ a stížnost poté podatelna předá takto určenému odboru.

9) Za vyřízení stížností adresovaných výborům zastupitelstva nebo komisím rady města odpovídají předsedové těchto orgánů.

10) Stížnosti adresované městskému úřadu proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu vyřizuje vedoucí odboru, pokud je stížnost vedena přímo proti vedoucímu odboru, vyřizuje ji tajemník; je-li stížnost vedena proti tajemníkovi, vyřizuje ji starosta. V těchto případech se postupuje podle § 175 správního řádu a prováděcích předpisů k němu. Kdo stížnost vyřizuje, ten i podepisuje odpověď na stížnost.

11) Tajemník MěÚ prošetřuje opakované stížnosti, přičemž přezkoumá správné a úplné vyřízení původní stížnosti a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Zároveň jej upozorní, že případné další podání, které nebude obsahovat nové skutečnosti, nebude prošetřováno.

12) Prošetřování stížností musí být prováděno odpovědně, hospodárně a bez průtahů. Je-li to účelné, pozve prošetřovatel stěžovatele případně další osoby k ústnímu projednání a to buď na úřadě, nebo na místě samém. O ústních jednáních musí být sepsán zápis, který podepisuje zaměstnanec provádějící šetření a všichni přítomní účastníci. Odmítne-li některý účastník

jednání zápis podepsat, nebo s ním nesouhlasí, poznamená se to do zápisu s uvedením důvodů.

13) Pokud se při prošetřování zjistí, že se záležitost zabývají orgány činné v trestním řízení, že probíhá občanskoprávní řízení nebo že se na ni vztahuje správní řád, šetření stížnosti se zastaví a tato skutečnost se sdělí stěžovateli.

14) Požádá-li stěžovatel o utajení své totožnosti, nesmí být žádné údaje umožňující jeho identifikaci sděleny tomu, na koho si stěžuje. V takovém případě se ze stížnosti pořizuje výpis, který neobsahuje údaje o stěžovateli ani jiné skutečnosti umožňující jeho identifikaci.

15) Stížnost musí být prošetřena a písemně vyřízena nejpozději do 30 dnů od doručení. Tato lhůta se prodlužuje na 60 dnů v případě stížností adresovaných radě města a na 90 dnů v případě stížností adresovaných zastupitelstvu města. Lhůty lze překročit jen výjimečně s písemným souhlasem tajemníka, nebo starosty u stížností adresovaných radě a zastupitelstvu města. Tajemník nebo starosta současně stanoví závazný termín k vyřízení. O prodloužení žádá vedoucí odboru s uvedením důvodů, proč nebylo možno stížnost vyřídit v normální lhůtě. Příslušný odbor neprodleně sdělí stěžovateli důvody prodloužení a nový konečný termín vyřízení stížnosti.

16) Pokud je stížnost oprávněná, jsou vedoucí odboru povinni přijmout opatření k nápravě.

17) Stížnost je vyřízena odesláním zprávy o vyřízení stížnosti včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění závad a s uvedením případných dalších možností, které může stěžovatel využít.

18) Originál stížnosti po konečném vyřízení a kopii spisového materiálu (zprávu o vyřízení, zápis ze šetření a přijatá opatření k nápravě) předá vedoucí odboru tajemníkovi do centrální evidence stížností.

19) Za včasné a úplné vyřízení stížností odpovídají vedoucí příslušných odborů, kteří zároveň kontrolují plnění přijatých nápravných opatření.

20) Všichni zaměstnanci městského úřadu jsou povinni při přijímání stížností, jejich evidování a vyřizování postupovat tak, aby bylo respektováno právo občana na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života, včetně práva na ochranu osobních údajů. Rovněž jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se seznámili při vyřizování stížností.

21) Tato směrnice byla schválena usnesením rady města číslo /05 ze dne 8.12.2005 a nabývá účinnosti dnem 1.1.2006.

V Nechanicích 8.12.2005

Jan Novák, místostarosta

Ing. Ladislav Havlín, starosta města

Název standardu	Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty
Kritérium standardu	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.
Závazné pro:	OAS MěÚ Nechanice
Vypracoval:	Mgr. Jitka Škvrnová, E. Prchlíková, Mgr. Ludmila Valešová
Schválil:	po revizi schválil/ odsouhlasil
Datum a podpis:	tajemník Městského úřadu Nechanice - Ing. Bronislav Luňáček
Platnost kritéria od:	2.1.2019
Platnost kritéria do:	
Datum revize:	25. 10. 2023

Sociální pracovník odkazuje klienty sociálně-právní ochrany primárně na činnost Magistrátu města Hradec Králové, kde se nachází příslušné pracoviště OSPOD. Sociální pracovník předává kontakty na příslušnou pracovníci OSPOD nebo schůzku dojedná s klientem přímo na místě dle časových možností pracovníc.

Působnost pracovníků oddělení soc. právní ochrany dětí tvoří přílohu tohoto standardu.

> odpovědná pracovníce pro výkon sociálně právní ochrany OSPOD Magistrát města Hradec Králové je
pro **Nechanice**, dále místní části **Lubno, Staré Nechanice**:
Bc. Pavlína Karasaridu (péče o rodinu a děti), tel.: 495 707 381

pro místní části **Tůně, Sobětuš, Suchá, Nerošov, Komárov**:
Mgr. Edita Mikolášková (péče o rodinu a děti), tel.: 495 707 366

Mgr. Rolečková Dagmar (kurátor pro mládež) tel. 495 707 364 pro místní části **Tůně, Lubno, Nerošov, Komárov, Staré Nechanice a Nechanice**

Mgr. Jiří Kratochvíl (kurátor pro mládež) tel: 495 707 369 pro místní část **Suchá, Sobětuš**

Městský úřad úzce spolupracuje s OSPOD Magistrát města Hradec Králové, který je klíčovým článkem v soustavě orgánů sociálně-právní ochrany dětí.

Sociální pracovníci POU používají při zprostředkování a doporučování sociálních služeb klientům Adresář sociálních služeb 2023, který vydalo Statutární město Hradec Králové.

Tištěný Adresář sociálních služeb 2023 mají sociální pracovníci k dispozici v kanceláři. Adresář sociálních služeb 2023 v digitální podobě je volně dostupný na internetové adrese: [Adresář sociálních služeb 2023: Sociální portál: Hradec Králové \(hradeckralove.org\)](http://Adresář sociálních služeb 2023: Sociální portál: Hradec Králové (hradeckralove.org))

Sociální pracovníci POU v případě zprostředkování poskytování sociálních dávek či poradenství v oblasti zaměstnání odkazují na Úřad práce ČR, Krajskou pobočku Hradec Králové, kde klienti mohou řešit:

- > dávky státní sociální podpory a dávky pěstounské péče (kontaktní pracoviště Hradec Králové)
- > dávky hmotné nouze (kontaktní pracoviště HK)
- > sociální služby, příspěvek na péči (kontaktní pracoviště HK)
- > dávky pro osoby se zdravotním postižením (kontaktní pracoviště Hradec Králové)
- > zprostředkování zaměstnání (kontaktní pracoviště Hradec Králové)

Spojovací linka ÚP HK – tel.: 950 116 111