

**Standardy kvality  
sociálně-právní ochrany dětí  
Obec Dolní Pěna**

## Obsah

Úvod.....	
Východiska zpracování, použité podklady a vstupy.....	
Standard 2- Prostředí a podmínky.....	
Standard 7 – Prevence.....	
Standard 8 – Přijetí oznámení, posouzení naléhavost a přidělení případu.....	
Standard 9 – Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte.....	
Standard 10 – Kontrola případu.....	
Standard 12 – Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí .....	
Standard 13 – Vyřizování a podávání stížností .....	
Standard 14 – Návaznost sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty .....	
Seznam zkratk .....	

## Úvod

Novela zákona o sociálně právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb. v platném znění přinesla změny v této oblasti. Poprvé v historii veřejné správy se setkáváme se standardy kvality výkonu přenesené působnosti, v tomto případě orgánů sociálně-právní ochrany.

Jsou vymezeny základní okruhy standardů, jimiž jsou postupy sociální práce s klienty a standardy personálního, organizačního a technickoprovozního zajištění této agendy zajištěny.

Zákon o sociálně právní ochraně dětí přinesl standardy nejen pro úřady obcí s rozšířenou působností, ale i pro pověřené úřady a obecní úřady I. typu, dále pro organizace, které na základě pověření k výkonu sociálně-právní ochrany tuto činnost vykonávají nebo pro zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.

Přesný počet standardů definuje Příloha č. 1 vyhlášky č. 473/2012 Sb. která nabyla účinnost spolu se zákonem a popisuje celkem 14 standardů:

Standard č. 1 Místní a časová dostupnost

Standard č. 2 Prostředí a podmínky

Standard č. 3 Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany

Standard č. 4 Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany

Standard č. 5 Přijímání a zaškolování

Standard č. 6 Profesní rozvoj zaměstnanců

Standard č. 7 Prevence

Standard č. 8 Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti případu 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

Standard č. 13 Vyřizování a podávání stížností

Standard č. 14 Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty

## Východiska zpracování, použité podklady a vstupy

Vypracovaná metodika obsahuje popis standardů kvality, kterými je povinna se obec Dolní Pěna řídit při poskytování sociálně-právní ochrany dětí na úrovni obecního úřadu I. stupně.

Právní základ vychází ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb. v platném znění, dále z prováděcí vyhlášky k tomuto zákonu č. 473/2012 Sb. v platném znění.

Další podkladem je Manuál implementace STANDARDU KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY pro orgány sociálně-právní ochrany vypracovaný MPSV v roce 2014.

V souladu s § 9a odst. 3 zákona č. 359/1999 Sb. a prováděcí vyhlášky č. 473/2012 Sb. platí povinnost řídit se standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí rovněž pro pověřené úřady a obecní úřady I. stupně. Dle prováděcí vyhlášky se u těchto standardů nehodnotí standardy:

1a, 1b, 4b,8d, 9c, 9d,14b.

Vzhledem k tomu, že pro tyto obecní úřady nejsou závazné standardy určující minimální počet zaměstnanců a normativ počtu případů, nelze na ně vztahovat ani standardy 2b,2c,4a,4c,5a,5b,5c,6a,6b,6c. Uvedené standardy se hodnotí jen v případě, že je na obecním úřadu zařazen zaměstnanec, v jehož pracovní náplni je zajišťování sociálně-právní ochrany dětí alespoň v části pracovního úvazku. Pokud obec takového zaměstnance má, musí splňovat kvalifikační předpoklady pro výkon činností dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění a zkoušku odborné způsobilosti.

### **Sociálně-právní ochrana se zaměřuje zejména na děti (§6 zákona č. 359/1999 Sb.)**

a) jejichž rodiče

1. zemřeli,

2. neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, nebo

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 ohroženy závislostí, živí se prostitucí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem<sup>1</sup> opakovaně nebo soustavně páchají přestupky<sup>2</sup> nebo jinak ohrožují občanské soužití;

d) které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte;

1) § 86 zákon č. 140/1961 Sb., trestní zákon

2) § 2 zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích

*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 žádostí 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 6 měsíců;

*g)* které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami;

*h)* které jsou žadateli 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;

pokud tyto skutečnosti trvají po takovou dobu nebo jsou takové intenzity, že nepříznivě ovlivňují vývoj dětí nebo jsou anebo mohou být příčinou nepříznivého vývoje dětí.

## **Standard 2 – Prostředí a podmínky**

### **Standard 2a**

**Výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn v prostorách vhodných pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami. Orgán sociálně-právní ochrany zajistí takové prostory pro výkon sociálně-právní ochrany, které představují odpovídající zázemí pro výkon sociálně-právní ochrany a jejichž kapacita odpovídá množství konzultací s poskytováním sociálně-právní ochrany.**

Pokud je výkon sociálně-právní ochrany zajišťován, tak se tak děje v budově obecního úřadu v obci Dolní Pěna na adrese Dolní Pěna 27

Strukturu obecního úřadu tvoří: neuvolněný starosta, neuvolněný místostarosta. Dalším pracovníkem obce je: pokladník.

V organizační struktuře obecního úřadu není zařazen žádný zaměstnanec, který by měl v pracovní náplni, či v jeho části pracovního úvazku zajišťování sociálně-právní ochrany.

Budova obecního úřadu se nachází ve středu obce, budova je přízemní, je zde 1 kancelář, která slouží i pro konání obecního zastupitelstva. Tato místnost je vybavena dostatečným počtem míst k sezení a je vhodná i pro základní úkony v rámci sociálně-právní ochrany. Prostor je uzpůsobený tak, aby zůstalo zachováno soukromí klienta.

Kapacita je pro účely sociálně-právní ochrany poskytované na obecním úřadu I. typu dostatečná. Čas jednání je nutno přizpůsobit obsazenosti jednacích prostor, tzn. mimo úřední hodiny a zasedání Zastupitelstva. V případě, že je to pro klienta vhodné a je-li zajištěno bezpečí a soukromí klienta, uskutečňuje se jednání mimo pracoviště obecního úřadu. V prostorách obecního úřadu je zajištěno vytápění, zdroj pitné vody a k dispozici jsou toalety.

## **Standard 7 – Prevence**

### **Standard 7a**

**Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu.**

Povinnost vyhledávat a monitorovat ohrožené děti, na které se zaměřuje sociálně-právní ochrana, vyplývá pro všechny obecní úřady I. a II. stupně z § 10 odst. 1 písm. a) zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí v platném znění. Informaci a podnět ohledně možného ohrožení dítěte může obecní úřad obdržet rovněž od kterékoli fyzické osoby v souladu s § 7 odst. 2 zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí v platném znění. (dále jen zákon), anebo také např. od lékaře, obecní policie, základní či mateřské školy, nestátní organizace apod.

Na obecní úřad se může s žádostí o pomoc obrátit také samo dítě, a to i bez vědomí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu v souladu s § 8 odst. 1 zákona.

Obecní úřad při obci Dolní Pěna jakožto obecní úřad obce I. stupně spolupracuje s městem Jindřichův Hradec jako obcí s rozšířenou působností a bezodkladně informuje o ohroženém dítěti podle § 10 odst. 1 písm. g) zákona. Pracovníci obce vyhledávají ohrožené děti uvedené v § 6 zákona i ve spolupráci s neziskovými organizacemi, Policií ČR, školami, školskými či zdravotnickými zařízeními. Dále ve spolupráci s právníckými a fyzickými osobami, které poskytují služby dětem nebo rodinám, pověřenými osobami a poskytovateli sociálních služeb.

Každý občan má právo a povinnost upozornit na porušení povinností, či zneužití práv vyplývajících z rodičovské odpovědnosti, nebo na skutečnosti, že na dětech byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo je podezření ze spáchání takového činu anebo, že děti jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami.

Oznámení o ohroženém dítěti může být přijato jakýmkoli pracovníkem obecního úřadu Dolní Pěna, ten obdrženou informaci ověří – např. formou místního šetření, pohovoru s ohroženým dítětem, zákonným zástupcem či jiným vhodným způsobem a podle získaných informací oznamuje obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností – J. Hradec skutečnosti, které nasvědčují tomu, že jde o dítě uvedené v § 6 zákona.

### **Standard 7b**

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

Obec Dolní Pěna finančně i materiálně podporuje služby zaměřené na děti a mládež. V obci Dolní Pěna působí Sbor dobrovolných hasičů, sportovní oddíl kopané - zájmová sdružení občanů-spolky, které se věnují dětem a mládeži. Jejich zaměření je především volnočasové. Přispívají tak svými činnostmi k prevenci nežádoucích jevů a eliminaci rizika ohrožení dětí. Pro děti jsou dle finančních možností obce vytvářena sportoviště, dětská hřiště, jsou pořádány různé kulturní a společenské aktivity typu dětského dne.

V rámci preventivních aktivit spolupracuje obec Dolní Pěna v případě potřeby s dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci, zejména s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, Policií ČR, Probační a mediační službou. Výčet organizací je uveden v Katalogu poskytovatelů sociálních služeb ORP J. Hradec.

Příloha č. 1 ke Standardu 7b : Katalog poskytovatelů sociálních služeb v ORP Jindřichův Hradec



## **Standard 8 – Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu**

### **Standard 8a**

**Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení o případu a jeho evidenci.**

Obec Dolní Pěna při přijetí jednotlivých forem oznámení či podání, až po způsob a realizaci jejich evidování jako případů, postupuje jednotně. Jednotný postup zaručuje možnost řešení konkrétního případu bez průtahů. Přijmout oznámení je povinen každý pracovník obecního úřadu Dolní Pěna. Postupy jsou v souladu s ustanovením zákona a příslušnou směrnicí MPSV upravující rozsah evidence a obsah spisové dokumentace vedené OSPOD (č.j. 2013/26780-21 ze dne 19.9.2013)

Obec Dolní Pěna přijímá jednotlivé podněty e-mailem, datovou schránkou, písemnou zprávou, telefonickou či osobní či jinou formou i na základě anonymního oznámení a vlastním zjištěním. Obec Dolní Pěna vede evidenci dětí, kterým v rámci výkonu sociálně-právní ochrany dětí poskytla pomoc a ochranu a to v souladu s § 56 zákona a dle čl. 34 a 35 směrnice MPSV o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí. Konkrétně vede rejstřík všech dětí, u kterých prováděla některé úkony při výkonu sociálně-právní ochrany dětí (rejstřík označený spisovou značkou ROD)

Zdroje:

Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně – právní ochraně dětí v platném znění

Směrnicí MPSV upravující rozsah evidence a obsah spisové dokumentace vedené OSPOD č.j. 2013/26780-21 ze dne 19.9.2013

### **Standard 8b**

**Každý případ orgánu sociálně-právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.**

Každý případ je posuzován s ohledem na jeho naléhavost. Naléhavé případy jsou řešeny bez prodlení, přednostně. Při posuzování naléhavosti využívá obec Dolní Pěna jako kritérium míru ohrožení života dítěte, jeho bezpečí a zdravý vývoj.

V souladu s ustanovením § 15 zákona zajišťuje obecní úřad Dolní Pěna neodkladnou péči a činí opatření k ochraně života a zdraví dítěte, které se ocitlo bez péče přiměřené jeho věku a

rozumové vyspělosti, případně se z jiného důvodu nachází ve vážném ohrožení života nebo příznivého vývoje.

Obecní úřad v souladu s § 10 zákona oznamuje obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností – J. Hradec skutečnosti, které nasvědčují tomu, že jde o dítě uvedené v § 6 zákona. K oznámení mimo běžnou pracovní dobu obce s rozšířenou působností J. Hradec se využívá Policie ČR.

Pokud je případ vyhodnocen jako naléhavý, řeší ho pracovník obce – starosta bezodkladně. Kontaktuje všechny potřebné subjekty a koná dle stanovených zákonných postupů. Z hlediska naléhavosti je každý případ důkladně vyhodnocen hned v okamžiku, kdy obec přijme oznámení. Odpovědnost za vyhodnocení situace má starosta. Ten je povinen hodnotit nejen samotné informace, ale i jejich hodnověrnost a závažnost dle způsobu oznámení a osoby oznamovatele. Při ověřování závažnosti a hodnověrnosti těchto informací je potřeba vždy směřovat k tomu, zda popisované události přímo akutně ohrožují dítě a měly by vést k bezprostřednímu zásahu ve prospěch dítěte.

K základní orientaci ve vyhodnocení naléhavosti případu využívá obec Dolní Pěna. Níže uvedené otázky, a pokud se mezi odpověďmi objeví byť jen jedna odpověď ANO, je případ vyhodnocen jako naléhavý a starosta jedná bez zbytečného odkladu.

#### Posouzení naléhavosti případu

Z oznámení, které obec obdrží, plyne:

- |   |          |
|---|----------|
| a) Jedná se o dítě týrané?<br>Existuje podezření na fyzické/psychické týrání,<br>Dítě vykazuje příznaky týrání, apod.                           | ANO – NE |
| b) Je dítě zneužíváno?<br>Existuje podezření na zneužívání dítěte.  | ANO – NE |
| c) Dítě se sebepoškozuje?<br>Viditelné projevy sebepoškozování,<br>Nebezpečí, že dítě chce spáchat sebevraždu                                   | ANO – NE |
| d) Je dítě zanedbáváno a je akutně ohroženo<br>na životě/zdraví<br>Podezření na zanedbávání potřeb dítěte, toto je<br>ohroženo na životě/zdraví | ANO - NE |
| e) Je dítě v akutním stavu intoxikace po požití<br>alkoholu/návykových a psychotropních látek?<br>Z oznámení plyne, že je dítě intoxikováno     | ANO – NE |

a stav nesnese odkladu

- f) Nachází se dítě bez adekvátního dozoru? ANO – NE  
např. dítě je nalezeno bez dozoru, pohybuje se samo  
na odlehlých místech apod.
- g) Je u téhož dítěte podán opakovaný podnět? ANO – NE  
U dítěte se již v minulosti vyskytl stejný nebo podobný  
podnět a je zjevné, že situace nedoznala změny.

### **Standard 8c**

**Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany u daného případu.**

V organizační struktuře obecního úřadu Dolní Pěna není zařazen žádný zaměstnanec, v jehož pracovní náplni je zajišťování sociálně-právní ochrany ani v části jeho pracovního úvazku. Veškerou agendu spojenou s výkonem sociálně-právní ochrany, která je zákonem kladena na obec I. stupně vykonává starosta obce.

Starosta tel: 602 284 933

## Standard 9 – Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

### Standard 9a

**Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany zejména - respektuje individuální přístup ke všem klientům, vychází z individuálních potřeb každého klienta, podporuje samostatnost klientů, uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta, motivuje k péči o děti, posiluje sociální začleňování klientů, důsledně dodržuje lidská práva a základní svobody, podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím, informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.**

Vyřizování jednotlivých případů a vedení spisové dokumentace je v kompetenci starosty obce Dolní Pěna. V případě potřeby je starosta zastupován místostarostou obce. Povinnost projednat s rodiči a s dítětem nedostatky ve výchově dítěte nebo v chování dítěte a povinnost působit na rodiče, aby řádně plnili své povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, zejména pokud jde o péči o osobu dítěte, jeho zdraví, ochranu, vzdělávání a výchovu, je obecním úřadům stanovena v § 10 odst. 1 písm. b) až d) zákona.

Při jednání s klientem v rámci sociálně-právní ochrany dětí jsou obcí Dolní Pěna dodržovány základní principy výkonu sociálně-právní ochrany a to zejména:

- Individuální přístup ke všem klientům
- Individuální potřeby každého klienta
- Podpora samostatnosti klientů
- Motivace k péči o děti
- Posilování sociálního začlenění klientů
- Dodržování lidských práv a svobod
- Podpora kontaktu s přirozeným sociálním prostředím
- Informování klientů o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.

Dále se obec Dolní Pěna při poskytování sociálně-právní ochrany při řešení případu a v komunikaci s rodinou snaží o to, aby byla vnímána jako prostředek pomoci, tzn. aby došlo k vybudování důvěry mezi pracovníkem a klientem, popřípadě mezi členy rodiny s tím, aby dítě mohlo zůstat doma v přirozeném prostředí nebo u svých blízkých osob.

## **Standard 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 tuto službu zajistí externě.**

Obec Dolní Pěna není schopna vlastními silami zabezpečit adekvátní služby v oblasti sociálně-právní ochrany klientům se specifickými potřebami, proto je jim zajišťována sociálně-právní ochrana ve spolupráci s fyzickými nebo právníckými osobami, které tyto služby zajišťují.

Obec Dolní Pěna využívá katalog poskytovatelů sociálních a navazujících služeb zpracovaný městem Jindřichův Hradec.

Služby je možné čerpat i od dalších subjektů zapojených do Sítě sociálních služeb Jihočeského kraje.

## **Standard 10 – Kontrola případu**

### **Standard 10a**

#### **Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případu**

Kontrola na úseku sociálně-právní ochrany probíhá dvojím způsobem

1. Kontrolu provádí nadřízený orgán
2. Interní kontrola na obci

Ad 1) Kontrolu výkonu sociálně-právní ochrany provádí Krajský úřad Jihočeského kraje v rámci kontroly výkonu přenesené působnosti na obci. Kontrola prověřuje celkovou úroveň výkonu státní správy na úseku sociálně-právní ochrany. Výstupem z této kontroly je písemný protokol

Ad 2) Pravidelná kontrola veškeré evidence na úseku sociálně-právní ochrany dětí, kterou obecní úřad Dolní Pěna jako obec I. stupně v souladu se zákonem eviduje, je prováděna starostou obce minimálně 1x ročně. V případě stížnosti klienta proběhne kontrola evidence bezodkladně. Jsou zjišťovány objektivní skutečnosti a stížnost je vyhodnocena. V případě, že jsou zjištěny nedostatky při řešení případu, jsou přijaty adekvátní nápravné prostředky.

## **Standard 12 – Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí**

### **Standard 12a**

#### **Orgán sociálně-právní ochrany uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení elektronické dokumentace v informačním systému sociálně-právní ochrany o klientech a dalších osobách**

O dětech, které jsou zařazeny v evidenci obecního úřadu (viz kritérium 8a) vede obecní úřad Dolní Pěna spisovou dokumentaci podle § 56 zákona a čl. 34, 35 prováděcí směrnice MPSV, tzn. jednoduchou evidenci a spisovou dokumentaci dětí, jimž obecní úřad ve své působnosti poskytl pomoc a ochranu. Spisová značka ROD je tvořena označením „ROD“, které představuje zkratku ze slova „Rodina“, doplněným pořadovým číslem zápisu do rejstříku ROD, lomeným druhým dvojčíslicím, popřípadě celým čtyřčíslicím kalendářního roku, v němž došlo k zápisu do rejstříku. Spisová značka ROD se uvádí na všech písemnostech týkajících se dítěte a jeho rodičů. Pro obsah záznamů založených ve spisové dokumentaci platí obdobně čl. 2 odst. 4 směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21. Skartační lhůta je zákonem stanovena v délce 15 let a začíná běžet od začátku kalendářního roku, který následuje po vyřazení dítěte z evidence obecního úřadu (viz § 55 odst. 7, písm. a) zákona)

### **Standard 12b**

#### **Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.**

Záznamy se rozumí veškeré záznamy ze schůzek, šetření a konzultací, které jsou vedeny s dítětem, jeho zákonnými zástupci, sourozenci, osobami pečujícími, či dalšími osobami (učiteli, lékaři apod.). Ostatní dokumenty, pokud jsou- např. kopie zpráv, zůstávají tak, jak byly doručeny. Záznamy jsou pořizovány písemně, označené hlavičkou, kde je uvedené datum, číslo spisové dokumentace a jméno klienta. Pokud je přítomno více osob, je záznam podepsán všemi přítomnými. PO ukončení jednání je záznam vytištěn, klientovi je umožněno jeho přečtení, případně oprava formulací. Nakonec je podepsán všemi účastníky jednání.

Klient může dle zákona nahlédnout do spisové dokumentace. Záznamy do spisu jsou psány čitelnou formou a jsou pořizovány v úředním jazyce. Záznamy jsou řazeny chronologicky. Součástí spisu je jeho obsah a stránky jsou číslovány.

## Standard 13 – Vyřizování a podávání stížností

### Standard 13a

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

Při vyřizování stížností, které se týkají postupu obecního úřadu I. a II. stupně při zajišťování sociálně-právní ochrany dětí nebo chování zaměstnanců obecního úřadu, kteří jsou pověřeni výkonem sociálně-právní ochrany dětí, platí pravidla stanovená v § 175 správního řádu.

1. Dotčené osoby mají právo se obracet 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 tím ustanovením dotčena.
3. Stížnost lze podat písemně nebo ústně, je-li podána stížnost ústně, 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, které jsou ve stížnosti uvedené. Považuje-li za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popř. 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 vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit, jen pokud nelze 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, pokud 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.



## Standard 13b

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

### **Jakým způsobem můžete stížnost podat:**



**Písemně** - formou vlastního dopisu, odeslaném poštou na adresu: Obecní úřad, Dolní Pěna 27, 37701, v němž vylíčíte podstatu svého problému. Stížnost včetně příloh je možné poslat i na technickém nosiči dat CD, DVD (technický nosič bude součástí písemného podání).



**Elektronickou poštou** - podání je opatřeno elektronickým podpisem (včetně poskytovatele certifikačních služeb) e-mailem zaslaným na adresu **obecni.urad@dolnipena.cz** s vylíčením podstaty problému. Maximální velikost e-mailové zprávy včetně příloh je 8 MB.



**Datovou schránkou** - prostřednictvím informačního systému datových schránek provozovaného Českou poštou, s. p., ID datové schránky je 8aub69v . Datová zpráva může obsahovat vlastní dopis obsahující důležité informace o problému a přílohy. Celková velikost zprávy včetně příloh může být maximálně 8 MB.



**Osobně doručit** na Obecní úřad Dolní Pěna 27 každé pondělí během úředních hodin v době 18:00 – 19:00 hod. Tímto způsobem je možné doručit stížnost i s přílohami nejen písemně (na papíře), ale také na technickém nosiči dat, který je přílohou písemného podání.

- **NEZPOMEŇTE** vždy uvést Vaše kontaktní údaje pro doručování korespondence (doručovací adresu, ID datové schránky, emailový kontakt). Může to urychlit vyřízení Vašeho podání.

**Přesná adresa obecního úřadu: Dolní Pěna 27, 37701**

**Číslo datové schránky: 8aub69v**

## **Standard 14 – návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty**

### **Standard 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.**

Obecní úřad obce Dolní Pěna při jednání s rodiči, dětmi nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte odkazuje zejména na činnost obecního úřadu obce s rozšířenou působností v Jindřichově Hradce, který je klíčovým článkem v soustavě orgánů sociálně-právní ochrany dětí.

Vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí: Mgr. Marcela Longinová

Vedoucí odboru sociálních věcí: Mgr. Zdeňka Šindelářová

Dále Obecní úřad Dolní Pěna doporučuje nebo zprostředkovává rovněž služby a pomoc ze strany nestátních organizací, které mají pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí nebo jsou registrovanými poskytovateli sociálních služeb. Při poskytování poradenství ohledně uplatnění nároků dítěte a rodičů v sociální oblasti obecní úřad Dolní Pěna odkazuje na činnost příslušných poboček Úřadu práce ČR Jindřichův Hradec (dávky pomoci v hmotné nouzi, dávky státní sociální podpory, dávky péstounské péče, podpora v nezaměstnanosti, dávky pro osoby se zdravotním postižením atd.), případě dalších orgánů sociálního zabezpečení – Okresní správa sociálního zabezpečení v J. Hradci.

Obec Dolní Pěna má k dispozici seznam poskytovatelů odborných služeb v rámci komunitního plánování sociálních služeb ORP J. Hradec.

### **Seznam použitých zkratk**

MPSV.....Ministerstvo práce a sociálních věcí

Zákon..... Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí v platném znění

SPOD ..... Sociálně-právní ochrana dětí