

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

URČENÉ KE ZVEŘEJNĚNÍ

ÚŘAD MĚSTSKÉHO OBVODU RADVANICE A BARTOVICE

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí byly zpracovány v rámci projektu
„Systémová podpora zaměstnanců orgánů sociálně-právní ochrany dětí působících na území
statutárního města Ostravy“,
reg. č. CZ. 1.04/3.1.03/C2.00058,
Financovaného z prostředků Evropského sociálního fondu
Prostřednictvím operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu.

Ostrava 2014

V souvislosti s novelou zákona o sociálně-právní ochraně dětí k 1. 1. 2013 (zákon č. 359/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů) a příslušnou prováděcí vyhláškou (č. 473/2012 Sb.) došlo v činnosti sociálně-právní ochrany k zásadnímu posunu, k zavedení standardů sociálně-právní ochrany jako souboru postupů a pravidel poskytování sociálně-právní ochrany. Nejde o jednorázový proces, ale o kontinuální zkvalitňování ochrany dětí a péče o ohrožené děti. Jedná se o vůbec první okruh standardizace veřejné správy u nás. Ustanovení právních předpisů, týkající se naplňování standardů, nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2015.

Hlavním cílem zavedení standardů kvality sociálně-právní ochrany bylo vytvoření podmínek pro systematickou sociální práci s dětmi a rodinami, a to vnějších i vnitřních. Jedná se o soubor kritérií, které určují úroveň kvality poskytované sociálně-právní ochrany ve vztahu k dětem, rodičům a jiným osobám odpovědným za výchovu, sjednocují postupy při práci s ohroženými dětmi a rodinami a nastavují alespoň minimální standard práce – co musí každé pracoviště vykonávat ve vztahu ke klientovi i zaměstnanci, co musí mít k dispozici atd. Jedná se rovněž o nástroj pro měření kvality mezi jednotlivými pracovišti, šíření příkladů dobré praxe aj.

Úplné znění standardů kvality v tištěné podobě je k dispozici u vedoucí odboru sociálních věcí a školství.

Standardy určené ke zveřejnění:

- Kritérium 3b - informovanost, rozsah a podmínky poskytování SPO, a to ve formě srozumitelné cílové skupině
- Kritérium 4a - personální zabezpečení výkonu SPO (pracovní profil, náplň práce, kvalifikace, osobní předpoklady a dovednosti pracovníka pro výkon SPO)
- Kritérium 4c - personální zabezpečení výkonu SPO (zajištění poskytování SPO se všemi činnostmi, povinnostmi a oprávněními)
- Kritérium 8a - přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu (jednotné postupy výkonu pracovníka SPO)
- Kritérium 8b - přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu (posouzení naléhavosti případu)
- Kritérium 8c - přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu (zajištění koordinátora pro každý řešený případ, povinnosti a zodpovědnosti koordinátora a klíčového pracovníka)
- Kritérium 13a - vyřizování a podávání stížností (vytvoření pravidel pro podávání, vyřizování a evidence stížností)

STANDARD 3 - INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

3b Kritérium

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.

Cíle kritéria:

- zpracovaný informační materiál se souborem základních informací o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany
- srozumitelnost a dostupnost informačního materiálu dětem, rodičům i ostatním klientům a široké veřejnosti

Rozsah poskytování sociálně-právní ochrany (dále jen „SPO“) je dán situací dítěte a jeho rodiny, který vychází z vyhodnocení této situace. Na základě každého přijatého podnětu, příp. vlastního poznatku je zpracováno tzv. primární zhodnocení podnětu, kdy je konstatováno, zda se jedná o dítě dle § 6 zákona o sociálně – právní ochraně dětí, které mu je nutno poskytnout sociálně – právní ochranu.

Orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „ Orgán SPOD“) využije svého oprávnění navštívit dítě a rodinu v místě bydliště, ve škole, popřípadě v dalších institucích před i po vyhodnocení situace dítěte.

Na základě vyhodnocení volí orgán OSPOD jednotlivé intervence a opatření, kterými mohou být:

- konzultace a odborné poradenství
- zprostředkování odborných služeb pro rodiny s dětmi (terapie, mediace)
- zprostředkování právní pomoci
- poskytování podpory dětem
- poskytování pomoci rodinám při zlepšování jejich životní situace, včetně získávání dovedností pro řádné vedení domácnosti
- poskytování pomoci rodinám při řešení sociálních nebo psychických problémů
- poskytování pomoci rodinám při řešení výchovných problémů s dětmi
- podpora společenských aktivit rodin
- sociální šetření v rodině

Intervence probíhají v souladu se standardem č. 8b, kde jsou uvedeny časové limity pro řešení případů dle naléhavosti.

Poradenství je poskytováno především při osobním kontaktu s pracovníkem SPO na pracovišti nebo v terénu. Nelze je plnohodnotně nahradit emailem či v rámci telefonického rozhovoru.

Telefonické a emailové kontakty slouží k předání základních informací nezbytně nutného rozsahu dle vyhodnocení situace SPO. Kontakt s klienty prostřednictvím mobilních telefonů

zaměstnanců je možný v základní pracovní době orgánů SPOD. Na zasílané SMS zprávy reaguje pracovník orgánu SPOD dle vyhodnocení sdělení a svého pracovního vytížení.

Rodiče nezletilých dětí, osoby odpovědné za výchovu nezletilého dítěte jsou povinni spolupracovat s orgánem SPO na řešení vzniklých problémů. Ohledně otázky sporů rodičů o děti by mělo být ze strany státních orgánů zasahováno co nejméně. Rodiče by se měli vždy snažit dosáhnout dohody o podmínkách výchovy svých dětí přirozenou cestou, tak aby jejich komplikovaným vztahem nebyly děti poškozovány. Není v silách orgánu SPOD, aby vytvořil dětem harmonické výchovné prostředí, které se odvíjí vždy primárně od vztahů mezi rodiči. Spolupráce není jednostranným přizpůsobením se požadavků.

Orgán SPOD nevydává hodnotící stanoviska ke kvalitě komunikace mezi rodiči a dalšími osobami blízkými dítěti. Zakládá do spisové dokumentace dítěte Om písemnosti ohledně komunikace mezi rodiči či osobami blízkými dítěti. Jedná se především o výměnu emailové korespondence nebo výpisy SMS zpráv.

Činnost OSPOD je vykonávána v rozmezí do 17:00 hod. v pondělí a středu, do 15:30 hod. v úterý a čtvrtek a do 14:00 hod. v pátek. Po této hodině je činnost SPOD zajištěna nepřetržitě sociálními pracovníci jednotlivých městských obvodů dle předem nastavených služeb, a to nepřetržitě, vč. nočních hodin, víkendů a svátků.

STANDARD 4 PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

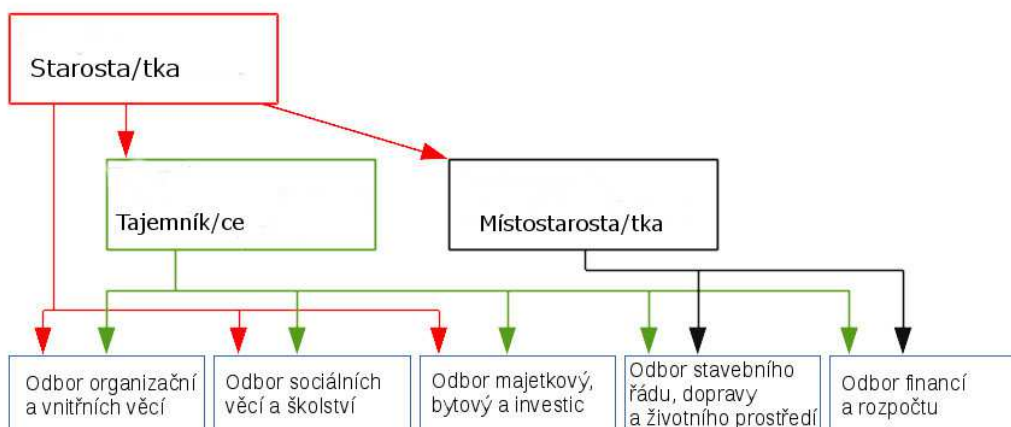
4a Kritérium

Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci stanovené organizační struktury určen počet pracovních míst a zpracované pracovní profily jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.

Cíle kritéria:

- sociálně-právní ochrana je poskytována přiměřeným počtem zaměstnanců tak, aby byla zachována její kvalita požadovaná zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění
- pracoviště má v rámci organizační struktury úřadu a ve vnitřních předpisech určen počet pracovních míst pro výkon sociálně-právní ochrany
- pracoviště má zpracovány profily zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu
- pracovní profily poskytují cílové skupině, institucím i veřejnosti informaci o popisu pracovní pozice a vykonávané práci zaměstnanců agendy sociálně-právní ochrany

Rozdělení pravomocí na Úřadu městského obvodu Radvanice a Bartovice (dále jen „Úřad“) je v souladu s § 102 odst. 2 písm. f) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších změn a doplnění, v kompetenci Rady městského obvodu Radvanice a Bartovice (dále jen „Rada“).



Orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „Orgán SPOD“) úřadu spadá dle směrnice „Organizační řád“ pod odbor sociálních věcí a školství (dále jen odbor SVaŠ). Organizační strukturu odboru SVaŠ lze shlédnout níže. Pro výkon sociálně-právní ochrany dětí jsou

určena 2 pracovní místa na plný pracovní úvazek, vedoucí odboru zaštiťuje činnost SPOD úvazkem 0,5.

Všichni pracovníci orgánu SPOD jsou zaměstnanci úřadu a jsou zařazeni do kategorie jako úředník - sociální pracovník. Pro každé pracovní místo je vypracován profil pracovního místa, kde jsou stanoveny kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady pracovníka. Pracovní náplně a profily zaměstnanců se mění v závislosti na změnách zákona. Pracovní profil pracovníka orgánu SPOD tvoří přílohu č. 1 a funkční náplň přílohu č. 2.

4c Kritérium

Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně zpracována oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se k výkonu sociálně-právní ochrany, uplatněním specializace zejména pro oblast náhradní rodinné péče, sociální kurately pro děti a mládež a ochrany týraných a zneužívaných dětí a důsledně dbá na to, aby konkrétní pracovní pozice byla vyhrazena výlučně výkonu sociálně-právní ochrany.

Cíle kritéria:

- poskytování sociálně-právní ochrany se všemi činnostmi, povinnostmi a oprávněními je v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb.
- každý zaměstnanec je vybaven písemnou formou oprávnění a povinností, které může na požádání předložit
- nedochází ke kumulaci agendy sociálně- právní ochrany s jinými agendami mimo výkon sociálně-právní ochrany

Postup

1. Každý zaměstnanec odboru sociálních věcí a školství (dále jen „Odbor SVAŠ“) je vybaven a může se prokázat písemnou formou oprávnění a povinností. Toto je součástí Průkazu zaměstnance. K zastupování dětí u soudů jsou zaměstnanci oprávnění na základě plné moci, kterou uděluje starostka městského obvodu. Ke správním činnostem dle zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení, ve znění pozdějších předpisů je zvláštní pověření, které se zakládá do každého správního spisu. Deklarovaná oprávnění a povinnosti poskytují klientům, institucím, případně veřejnosti informaci o vykonávané práci, o plněných povinnostech a uplatňovaných oprávněních zaměstnanců.
2. Výkon agendy sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „SPO“) není kumulován s jinou agendou. Důsledně se dbá na to, aby k tomu nedocházelo. Konkrétní pracovní pozice pracovníka SPO je definována v jednotlivých popisech „Náplň práce“ pracovníka pro výkon SPO (viz příloha č. 2). Náplň práce je vyhotovena ve dvojím provedení a předána každému zaměstnanci oproti podpisu první den svého nástupu do zaměstnání. Jedno vyhotovení si ponechá zaměstnanec a druhé vyhotovení je uloženo v jeho pracovní složce, které je uložena v rámci personalistiky u tajemníka úřadu.

Příloha č. 1

Pracovní profil pracovníka orgánu SPOD

(zpracovává se v době přijetí pracovníka do zaměstnání a průběžně se doplňuje)

Jméno a příjmení pracovníka, titul:			
Datum prvního vyhotovení:			
Pracovní pozice:	současná:		
	předchozí:		
	jiné předchozí:		
Výchozí kvalifikace: (uvedte nejvyšší dosažený stupeň vzdělání a jeho obor či odborné zaměření – pokud pracovník absolvoval více škol, kvalifikačních a rekvalifikačních programů nebo postgraduální studium a má více odborností, uvedte všechny)	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
Celoživotní vzdělávání (uvedte všechny dlouhodobé kurzy a výcviky i významná krátkodobá školení)	Název kurzu, výcviku	Délka trvání	
	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
	5.		
	6.		
	7.		
	8.		
Předchozí zaměstnání – délka praxe	Zaměstnavatel	Od-do	Pracovní pozice
Zájmy a koníčky			
ŘP			
Oblasti teoretických znalostí (včetně jazyků)			

Příloha č. 2

Funkční náplň pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí

Jméno a příjmení zaměstnance:

Název funkce (funkčního místa):

referent odboru sociálních věcí a školství – sociálně právní ochrana dětí

sociálních věcí a školství

Odbor:

10.

Platová třída:

vedoucí odboru sociálních věcí a školství

Podřízen/a:

-

Nadřízen/a:

Zastupuje zaměstnance:

Je zastupován/a zaměstnancem:

Dohoda o hmotné odpovědnosti uzavřena dne:

Konkrétní úkoly a činnosti dle čl. 4 a Přílohy číslo 2 Organizačního řádu Úřadu městského obvodu Radvanice a Bartovice (Specifické činnosti odborů), které zajišťuje:

- plní všechny úkoly s výjimkou agendy osvojení, pěstounské péče a poručenské péče s výjimkou ustanovení § 49 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, a s výjimkou zastupování mladistvých, proti kterým je vedeno trestní řízení a nemají na území ČR povolen trvalý nebo dlouhodobý pobyt, ani nejsou oprávněni podle § 87 zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR, ve znění pozdějších předpisů, trvale pobývat na území ČR, příp. podali návrh na zahájení řízení o udělení azylu,
- poskytuje součinnost soudům při výkonu rozhodnutí o výchově nezletilých dětí podle příslušných ustanovení občanského soudního řádu,
- vykonává funkci opatrovníka nezletilých dětí dle § 469 zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, v platném znění, a funkci poručníka podle § 929 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, v případech, kdy soud ustanoví opatrovníkem nebo poručníkem město,
- vykonává funkci kolizního opatrovníka nezletilým dětem, zastupuje při jednáních u soudu, policie, dle potřeby u jiných orgánů a organizací. V souvislosti s výkonem této funkce podává soudu a dalším orgánům na žádost zprávy o provedeném šetření, činí potřebné návrhy a opatření, podává vysvětlení, účastní se výsledků,
- provádí depistáž dětí, na které se zaměřuje sociálně-právní ochrana dětí,
- bezodkladně navštíví ohrožené dítěte poté, co se o něm dozví, a dále podle potřeb dítěte,
- pravidelně vyhodnocuje situaci dítěte a jeho rodiny. Pokud se jedná o ohrožené dítě, zpracuje individuální plán ochrany dítěte k řešení problému dítěte a jeho rodiny,

- spolupracuje s jinými samosprávnými, státními, neziskovými institucemi a školami, se soudy, orgány činnými v trestním řízení, se zařízeními pro výkon vazby a výkon trestu odnětí svobody, se školskými zařízeními a školskými zařízeními pro výkon ústavní a ochranné výchovy, lékaři a zdravotnickými zařízeními, úřady práce, orgány měst a obvodů,
- je v osobním styku s dítětem, jeho rodiči nebo osobami odpovědnými za jeho výchovu,
- působí na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské zodpovědnosti,
- projednává s rodiči odstranění nedostatků ve výchově dítěte,
- projednává s dítětem nedostatky v jeho chování,
- volí metody a prostředky působení na děti tak, aby účinně působily podle druhu a povahy problému dítěte
- řeší problémy dítěte, je-li to účelné, v prostředí, kde se dítě zpravidla zdržuje,
- sleduje nepříznivé vlivy působící na děti, zjišťuje příčiny jejich vzniku a činí opatření k jejich omezování
- sleduje, zda je na základě kontrolních oprávnění zamezováno v přístupu dětí do prostředí, které je z hlediska jejich vývoje a výchovy ohrožující,
- poskytuje a zprostředkovává rodičům na jejich žádost poradenství při uplatňování nároků dítěte podle zvláštních předpisů,
- pomáhá rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě,
- poskytuje nebo zprostředkovává rodičům poradenství při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené,
- poskytuje pomoc při uplatňování nároku dítěte na výživné a při vymáhání plnění vyživovací povinnosti k dítěti, včetně pomoci při podávání návrhu soudu; přitom spolupracuje zejména s orgány pomoci v hmotné nouzi, povinnými osobami, orgány činnými v trestním řízení a soudy,
- ukládá rodičům povinnost využít pomoc odborného poradenského zařízení, pokud dítě takovou pomoc potřebuje a rodiče ji nezajistili nebo nejsou schopni řešit výchovné problémy, a vydává v tomto směru správní rozhodnutí,
- poskytuje pomoc rodičům po umístění dítěte do zařízení pro výkon ústavní výchovy nebo do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, spočívající zejména v pomoci uspořádat rodinné poměry, které by umožnily návrat dítěte do rodiny,
- rozhoduje o výchovných opatřeních, neučinil-li tak v téže věci soud a dohlíží nad jejich plněním,
- podává soudu návrhy na:
 - rozhodnutí o splnění podmínky osvojení spočívající v tom, že rodiče neprojevují zájem o své dítě,
 - omezení nebo zbavení rodičovské zodpovědnosti nebo pozastavení jejího výkonu,
 - stanovení výchovných opatření soudu, na nařízení prodloužení nebo zrušení ústavní výchovy a sledování jejich účinnosti,
 - na vydání předběžného opatření, jsou-li zdraví, výchova či příznivý vývoj dítěte vážně ohroženy,
 - svěření dítěte do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, na prodloužení doby trvání tohoto svěření a na zrušení rozhodnutí o svěření dítěte do tohoto zařízení,
 - zrušení výchovných opatření,
- po právní moci rozsudku sjednává dobu a místo přijetí dítěte do příslušného zařízení pro výkon ústavní výchovy,
- sleduje dodržování práv dítěte ve školských zařízeních pro výkon ústavní výchovy a ochranné výchovy, v domovech pro osoby se zdravotním postižením, v dětských domovech a obdobných ústavech (zařízeních). Navštěvuje dítě zde umístěné a jeho rodiče nejméně jednou za 3 měsíce.

- navštěvuje dítě, které bylo svěřeno do péče jiné fyzické osoby než rodiče nejméně jednou za 3 měsíce v prvních šesti měsících, dále dle potřeby, nejméně jednou za šest měsíců,
- vydává souhlas s pobytem dítěte mimo ústavní zařízení,
- připravuje podklady pro jednání komise sociální, sportovní a školství rady městského obvodu; podle potřeby se účastní jednání této komise,
- podílí se na organizaci a účastní se výchovně rekreačních táborů a dalších akcí pro děti z rodin, které řádně neplní své funkce,
- poskytuje poradenství pro těhotné ženy a osamělé matky v oblasti paternity, nároků na výživné, nároků na dávky státní sociální podpory
- vyhledává rodiny s dětmi a těhotnými žen, které žijí v nepříznivých podmínkách v součinnosti s jinými organizacemi a institucemi a spolupůsobí při jejich odstranění
- podává podnět na zahájení trestního stíhání rodičů či jiných osob zodpovědných za výchovu dítěte, je-li podezření ze spáchání trestného činu proti dítěti,
- činí potřebná opatření pro převzetí dítěte, jež se nachází v cizině bez doprovodu, v daném směru spolupracuje se zastupitelskými úřady ČR,
- oznamuje soudům a jiným státním orgánům na jejich žádost skutečnosti, které mají význam pro řízení a rozhodování ve věcech výchovy a výživy dětí,
- oznamuje orgánům činných v trestním řízení skutečnosti nasvědčující tomu, že byl spáchán na dítěti trestný čin, nebo že dítě bylo použito ke spáchání trestného činu,
- vyhledává občany vhodné stát se osvojiteli, poručníky, opatrovníky nebo pěstouny,
- vydává rozhodnutí o ustanovení zvláštního příjemce dávky důchodového pojištění,
- vede spisovou dokumentaci:
 - spisy OM a spisy NOM
- vede rejstříky:
 - spisů OM
 - spisů NOM
 - dětí, svěřených do jiné fyzické osoby než rodiče,
 - dětí, jimž byl obecní úřad s rozšířenou působností ustanoven poručníkem,
 - dětí, u nichž probíhá řízení o určení či popření otcovství – u nichž byl obecní úřad s rozšířenou působností ustanoven poručníkem,
 - dětí u nichž bylo rozhodnuto soudem či obecním úřadem o výchovném opatření,
 - dětí, svěřených do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc,
 - dětí umístěných do zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy,
 - dětí, jejich rodiče nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské zodpovědnosti, na kterých byl spáchán trestný čin,
- vede agendu v programu SVI.

Dále zajišťuje:

- vede spisovou službu (E-spis), zodpovídá za výkon spisové služby a archivaci dokumentů,
- zpracovává články do RaB novin v oblasti své působnosti,
- pracuje se základními registry,
- plní úkoly stanovené vedoucím odborů sociálních věcí a školství a tajemníkem úřadu.

Zpracovala: Mgr. Kateřina Zdražilová
Mgr. Martina Škovránová

Převzal/a dne

Funkční náplň vedoucího odboru sociálních věcí a školství

Jméno a příjmení zaměstnance:

vedoucí odboru sociálních věcí a školství

Název funkce (funkčního místa):

sociálních věcí a školství

Odbor:

11.

Platová třída:

tajemnici úřadu

Podřízen/a:

zaměstnancům odboru sociálních věcí a školství

Nadřízen/a:

Zastupuje nadřízeného zaměstnance:

Je zastupován/a podřízeným zaměstnancem:

Dohoda o hmotné odpovědnosti uzavřena dne:

Konkrétní úkoly a činnosti dle čl. 4 a Přílohy číslo 2 Organizačního řádu Úřadu městského obvodu Radvanice a Bartovice (Specifické činnosti odborů):

Úkoly v samostatné působnosti v oblasti sociálních věcí a školství:

- spravuje kluby důchodců na území městského obvodu a zajišťuje kulturní a společenský život seniorů
- v klubech, zajišťuje aktivizační programy ve prospěch seniorů a zdravotně postižených občanů,
- vykonává funkci opatrovníka v případech, kdy soud ustanoví veřejným opatrovníkem městský obvod,
- podává soudu písemné zprávy, návrhy na změny ve věci opatrovnictví jinou osobou,
- vede agendu bytů zvláštního určení (byty v domě s pečovatelskou službou, bezbariérové byty), přijímá žádosti o pronájmy bytů v domě s pečovatelskou službou, zajišťuje jejich posouzení a ve spolupráci
- s odborem majetkovým, bytovým a investic předkládá žádosti ke schválení radě městského obvodu,
- účastní se procesu plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování v rámci města,
- zajišťuje sociální služby osobě, které není služba zajišťována a je v takové situaci, že neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví,
- zastupuje osobu, která není sama schopna jednat a nemá zákonného zástupce při uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální nebo zdravotní služby (LDN),

- plní úkoly vyplývající z § 32 zákona č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů,
 - navrhuje zřízení a zrušení škol a školských zařízení jako školské právnické osoby nebo příspěvkové organizace podle zvláštního právního předpisu – mateřské školy, základní školy a jim sloužící školská zařízení, základní umělecké školy, školská zařízení pro zájmové vzdělávání, školská účelová zařízení a plní další úkoly podle zvláštního zákona, dále koordinuje a komplexně zajišťuje agendu zřizovatelských funkcí vůči příspěvkovým organizacím zřízeným městským obvodem v oblasti školství,
 - navrhuje stanovení spádových oblastí pro plnění povinné školní docházky,
 - navrhuje městskému obvodu vytváření podmínek pro plnění povinné školní docházky, volnočasové aktivity dětí a mládeže a rozvoj tělovýchovy a sportu,
 - spravuje předškolní zařízení, základní školy a školská zařízení, zejména tím, že zabezpečuje investiční výdaje a neinvestiční provozní náklady, mimo úhrad, poskytovaných z vyšších rozpočtů,
 - navrhuje městskému obvodu uzavření dohody o úhradách neinvestičních nákladů s jinou obcí, kde žák s trvalým pobytem v městském obvodu plní povinnou školní docházku,
 - zabezpečuje stravování dětí a žáků předškolních zařízení, škol a školských zařízení,
 - zpracovává samosprávným orgánům podklady a stanoviska ke jmenování (odvolání) ředitelů předškolních zařízení, škol a školských zařízení,
 - navrhuje přijetí opatření na základě výsledků české školní inspekce v mateřských školách, základních školách a školských zařízeních, které zřizuje městský obvod,
 - navrhuje městskému obvodu uzavření smluv o zabezpečení odborné praxe (stáže) studentů vzdělávacích institucí na základě zájmu školy či jiné vzdělávací instituce s přihlédnutím k potřebám městského obvodu,
- ve spolupráci s odborem financí a rozpočtu v rámci řízení provádí veřejnosprávní kontroly u příspěvkových organizací,
- spravuje a metodicky vede školská zařízení, zřizovaná městským obvodem,
 - zajišťuje činnost komise sociální, sportovní a školství rady městského obvodu,
 - disponuje rozpočtovými prostředky v rámci svého odvětví.

Úkoly v přenesené působnosti v oblasti sociálních věcí a školství:

- plní úkoly vyplývající z příslušných ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů,
- v souladu s obecně závaznou vyhláškou města Ostravy č. 11/2000, Statut města Ostravy (dále jen „statut“),
- plní všechny úkoly s výjimkou agendy osvojení, pěstounské péče a poručenské péče s výjimkou ustanovení § 49 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, a s výjimkou zastupování mladistvých, proti kterým je vedeno trestní řízení a nemají na území ČR povolen trvalý nebo dlouhodobý pobyt, ani nejsou oprávněni podle § 87 zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR, ve znění pozdějších předpisů, trvale pobývat na území ČR, příp. podali návrh na zahájení řízení o udělení azylu,
 - poskytuje součinnost soudům při výkonu rozhodnutí o výchově nezletilých dětí podle příslušných ustanovení občanského soudního řádu,
 - vykonává funkci opatrovníka nezletilých dětí dle § 469 zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, v platném znění, a funkci poručníka podle § 929 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, v případech, kdy soud ustanoví opatrovníkem nebo poručníkem město,
 - provádí depistáž dětí, na které se zaměřuje sociálně-právní ochrana dětí,

- projednává s rodiči nedostatky ve výchově dětí a působí na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské zodpovědnosti,
- rozhoduje o ustanovení zvláštního příjemce dávky důchodového pojištění v souladu s článkem 14 statutu,
- spolupracuje s jinými samosprávnými, státními, neziskovými institucemi a školami, se soudy, orgány činnými v trestním řízení, se zařízeními pro výkon vazby a výkon trestu odnětí svobody, se školskými zařízeními a školskými zařízeními pro výkon ústavní a ochranné výchovy, lékaři a zdravotnickými zařízeními, úřady práce, orgány měst a obvodů,
- vyhledává klienty sociální práce v jejich přirozeném prostředí, provádí depistážní činnost, posuzuje životní situace, koordinuje poskytování sociálních služeb a realizuje přímou sociální práci vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob, přitom spolupracuje s krajskou pobočkou Úřadu práce ČR a Krajským úřadem Moravskoslezský kraj,
- poskytuje sociální poradenství a samostatně zajišťuje sociální práci pro cílové skupiny: osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním, osoby závislé na péči jiné fyzické osoby, osoby omezené ve svéprávnosti, osoby sociálně vyloučené či žijící rizikovým způsobem života, oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí, osoby ohrožené rizikem či ztrátou bydlení a osoby bez přístřeší, osoby nezaměstnané a s materiálními problémy, osoby se sociálními problémy vyplývajícími z imigrace, osoby se sociálními problémy spojenými s péčí o děti a výchovou dětí,
- rozhoduje či zajišťuje rozhodnutí:
 - o přijetí dětí do předškolního zařízení, školní jídelny, školní družiny nebo školního klubu u příspěvkových organizací, pokud počet přihlášených dětí přesahuje počet dětí, které lze přijmout,
 - o odvolání proti rozhodnutí ředitele ve věcech zařazení dětí do předškolního zařízení, školní jídelny, školní družiny nebo školního klubu u příspěvkových organizací, pokud počet přihlášených dětí přesahuje počet dětí, které lze přijmout,
 - o přijetí opatření na základě výsledků kontrolní činnosti České školní inspekce v předškolních zařízeních, školách a školských zařízeních zřizovaných městským obvodem.

Dále zajišťuje:

- podává návrhy na poskytnutí sociální služby osobám v nepříznivé sociální situaci, spolupracuje s poskytovateli sociálních služeb,
- vede evidenci osob, omezených ve svéprávnosti, na vyžádání soudu provádí šetření v rodinách těchto osob a zpracovává písemné zprávy,
- vypracovává statistické výkazy, hlášení a zprávy dle působnosti odboru,
- koordinuje a usměrňuje jednotlivé oblasti sociálních věcí,
- předkládá návrhy smluv v souvislosti se zajišťováním sociální péče,
- vykonává práci v souladu s etickým kodexem sociálního pracovníka,
- zpracovává materiály, informace a podklady pro jednání orgánů městského obvodu dle své působnosti,
 - zpracovává materiály pro webové stránky obvodu týkající se činnosti odboru a zodpovídá za aktualizaci obsahu materiálů a informací umístěných na webových stránkách týkající se činnosti odboru, zajišťuje předání materiálů a informací určených k umístění na webové stránky obvodu správci
zařazenému
- do odboru organizačního a vnitřních věcí,
- zpracovává články do RaB novin v oblasti své působnosti,
- sleduje a vyhodnocuje z hlediska své působnosti aktuálnost platných vnitřních předpisů, směrnic, příkazů, pokynů a organizačních opatření vydaných radou městského obvodu či tajemníkem, navrhuje jejich změny, doplnění nebo zrušení,
- vede spisovou službu (E-spis), zodpovídá za výkon spisové služby a archivaci dokumentů,
- pracuje se základními registry, pracuje s aplikacemi SVI, HN, OvRon,

- plní úkoly stanovené na základě usnesení orgánů městského obvodu, úkoly stanovené starostkou a místostarostou městského obvodu a tajemnicí úřadu.

Zpracovala: Mgr. Kateřina Zdražilová, pověřena zastupováním tajemnice úřadu

Převzal/a dne

STANDARD 8 Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8a Kritérium

Orgán SPOD jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.

Cíle kritéria:

- jednotný postup při evidenci a přidělení případu, včetně uplatňování stanovených lhůt
- dostupnost informací pro zaměstnance o evidenci případu, pro osoby, které učinily oznámení o lhůtách a dalším postupu, pro klienty o důvodech evidence případu

Každé dítě, rodič nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte má právo orgán sociálně-právní ochrany dítěte (dále jen „Orgán SPOD“) požádat o pomoc. Orgán SPOD je povinen poskytnout odpovídající pomoc rodině dítěte, kterého se týká oznámení. Dítě má právo požádat o pomoc i bez vědomí rodičů nebo jiné osoby odpovědné za jeho výchovu.

Pracovníci orgánu SPOD přijímají oznámení od každého, kdo upozorní na porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské odpovědnosti. Rovněž mohou přijmout oznámení o skutečnosti, že rodiče dítěte nemohou plnit povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti nebo na skutečnosti týkající se dítěte uvedeného v § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dítě (dále jen „Zákon o SPOD“).

Oznamovatelé by měli s ohledem na závažnost sdělovaných skutečností sami zvolit vhodnou formu svého podání. Pokud se jedná o oznámení poukazující na bezprostřední ohrožení, je vhodné upřednostnit podání informací telefonem nebo osobně.

Pracovníci orgánu SPOD jsou povinni zachovávat mlčenlivost ve vztahu ke skutečnostem uvedených v § 57 zákona o SPOD. Jedná se zejména o údaje vedoucí k identifikaci fyzické osoby, které se oznámení týká nebo osoby, která oznámení sdělila. Klienti sociálně-právní ochrany (dále jen „SPO“) jsou informováni o důvodech pro evidenci jejich případu. Pracovníci SPO rovněž prověřují i anonymní podání, pokud obsahuje dostatek údajů vedoucích k identifikaci konkrétního dítěte či rodiny.

Pracovník orgánu sociálně-právní ochrany, který oznámení přijímá v průběhu pracovní doby, ho bezodkladně předá příslušnému pracovníkovi dle specializace nebo terénu.

V době mimo pracovní dobu provádí potřebné nezbytné úkony pracovník, který drží pohotovost. Poté vyhotoví zápis, který spolu s případnou další dokumentací v nejbližší pracovní den předá koordinátorovi případu.

Orgán SPOD přijímá oznámení jakýmkoli způsobem, a to zpravidla:



O oznámení, které zaměstnanec přijal prostřednictvím telefonu nebo v terénu učiní podrobný zápis, a předá příslušnému pracovníkovi orgánu SPOD, který provede základní vyhodnocení míry ohrožení dítěte. Výhodou telefonního sdělení je možnost se v případě potřeby doptat volaného na bližší skutečnosti, případně se domluvit na osobním jednání.



Je-li oznámení učiněno osobně, příslušný zaměstnanec, který oznámení přijal, učiní o obsahu oznámení podrobný písemný záznam do protokolu dle § 18 zákona č. 500/2004 Sb., o správním řádu, v platném znění.



Písemné oznámení přijímá věcně a místně příslušný pracovník městské obvodu nebo určený zástupce. Evidence probíhá prostřednictvím systému E-Spis, kdy pracovník přidělí písemnosti číslo jednací. Oznámení je zařazeno do evidence bezodkladně, v případě, že po oznámení následují dny pracovního volna, je podnět zařazen do evidence první následující pracovní den. V době dovolené a dlouhodobé nepřítomnosti pracovníka je v e-mailové poště založena automatická odpověď, kde je uveden odkaz na zastupujícího kolegu.

Anonymní podání posoudí vedoucí zaměstnanec orgánu SPOD, který je vyhodnotí a přidělí konkrétnímu pracovníkovi SPO.

Přijaté a evidované oznámení dětí, které jsou posléze vyhodnoceny dle § 6 zákona o SPOD, se v tištěné podobě stávají součástí spisové dokumentace Om a Nom.

Současně se vkládá do elektronické spisové dokumentace Systému včasné intervence dítěte (dále jen „SVI“) nebo se o jeho přijetí provede zápis. Ostatní oznámení jsou vyřízeny podle vnitřního předpisu č. 1/2010 „Spisový a skartační řád“.

Všichni pracovníci orgánu SPOD mají přehled o všech přijatých oznámeních, a to prostřednictvím SVI a systému E-Spis. Oznamovatel je-li znám, je informován na vlastní žádost a v rozsahu stanoveném v § 10 odst. 4 zákona o SPOD.

Orgán SPOD přijímá oznámení také od státních orgánů, pověřených osob, školských zařízení, poskytovatelů zdravotních služeb, případně dalších zařízení určených pro děti. Pokud o to takový subjekt požádá, informuje ho příslušný pracovník ve stanovené lhůtě ode dne, kdy oznámení obdržel, zda na základě skutečností uvedených v oznámení shledal či neshledal, že jde o dítě uvedené v § 6 zákona o SPOD.

8b Kritérium

Každý případ OSPOD je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.

Cíle kritéria:

- bezpečí a jistota klientů, že u naléhavých případů nebude docházet k prodlení
- stanovená kritéria naléhavosti případů a na ně navazující konkrétní postupy
- zaměstnanci znají kritéria naléhavosti případů a postupy v situacích, které byly jako naléhavé vyhodnoceny

Z časového hlediska je posouzení naléhavosti zařazeno na začátek práce pracovníka SPO s dítětem a jeho rodinou. Posoudit naléhavost případu je povinen každý pracovník SPO, který přijme oznámení jako první. Takovou situaci řeší bezodkladně v daný okamžik, bez ohledu na to, zdali bude později zakládat důvod pro zařazení do základní evidence Om či do evidence jednorázových písemností SPO s číslem jednacím pro příslušný rok.

Základním a nejdůležitějším kritériem při posuzování naléhavosti případů je míra ohrožení života dítěte, jeho bezpečí a zdravého vývoje. Pracovníci SPO postupují v souladu správními předpisy upravující ochranu práv dítěte, ale i s respektem základních etických principů sociální práce.

Takovými situacemi jsou zejména:

- dítě se ocitlo bez péče rodiče nebo odpovědné osoby
- podezření na týrání nebo zneužívání dítěte
- dítě je ohroženo na životě či zdraví
- podezření na hrubé zanedbávání dítěte, ohrožující jeho zdraví
- žádost policie u neodkladného a neopakovatelného úkonu

Pokud pracovník orgánu SPOD vyhodnotí případ jako naléhavý s ohledem na zájem dítěte, pak je povinen bezodkladně zajišťovat SPO. Pracovník volí vhodné postupy a metody sociální práce a navrhuje či přijímá opatření na ochranu dítěte v souladu s platnou legislativou, zejména zákonem o SPOD, zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, zákon č. 292/2013 Sb., zákon o zvláštním řízení soudním, v platném znění. Takto zvolené postupy a opatření směřují k zajištění neodkladné péče při uspokojení odůvodněných potřeb ohroženého dítěte, při zajištění práv a ochrany důležitých zájmů dítěte, při zajištění normálního vývoje dítěte, včetně opatření vedoucích k obnovení narušených funkcí rodiny a k zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.

V případě zjištění nutnosti bezodkladného řešení situace dítěte bez trvalého pobytu v městském obvodu Radvanice a Bartovice, které se ocitlo v daném městském obvodu a nelze zajistit řešení situace místně příslušným orgánem SPOD, pak orgán SPOD Radvanice a

Bartovice zajistí důležitá opatření vedoucí k ochraně ohroženého dítěte a o řešeném případě podá v nejbližší možné době zprávu příslušnému orgánu SPOD.

Orgán SPOD řeší v případě ohrožení života a zdraví dítěte IHNED následující situace:

- rodiče jsou pod vlivem alkoholu, drogy, nejsou schopni aktuální péče o dítě
- rodiče náhle zemřeli – autonehoda, sebevražda, v důsledku násilného trestného činu
- ataka psychické nemoci u rodiče
- fyzické napadení dítěte rodičem nebo jinou osobou, aktuální hrozba fyzického napadení
- dítě bezprostředně po sebepeškozujícím jednání, intoxikace NL
- dítě na útěku z rodiny
- dítě bez adekvátního dozoru s ohledem na věk a rozumovou vyspělost dítěte, s ohledem na denní dobu, zdravotní stav, cizinec
- podezření na sexuální zneužití dítěte
- rodina je náhle bez přístřeší a zcela bez finančních prostředků
- dítě je svědkem I obětí DN, při vykazání násilné osoby, případně zásahu policie
- dítě jako oběť trestného činu (dítě jako zvláště zranitelná oběť)
- dítě dopouštějící se závažného agresivního jednání vyžadujícího výchovné opatření
- podezření na psychické či fyzické týrání

Nejdéle do 5 pracovních dnů řeší orgán SPOD následující:

- dítě ve vztahovém konfliktu mezi rodiči
- odmítnutí zajištění lékařské péče pro dítě
- opakovaný podnět, který byl OSPOD v předchozích 2 případech vyhodnocen jako nedůvodný
- zanedbávání péče v kombinaci s riziky na straně dospělého

Nejdéle do 30 pracovních dnů řeší orgán SPOD následující:

- informace pro jiné instituce, v případě žádosti soudu dle možností vyhovíme i v kratší lhůtě
- majetkové poměry dítěte
- podněty na výchovná opatření
- výchovné problémy dítěte
- maření výkonu úředního rozhodnutí
- odmítnutí vyřízení nutných úředních formalit po narození dítěte
- žádosti s výjimkou žádostí se zákonem stanovenými lhůtami (např. odmítnutí o nahlédnutí do spisu Om)

Postup pro naléhavé případy:

V případě akutního ohrožení života, bezpečí či zdravého vývoje dítěte, podle vyhodnocené situace, zajistí příslušný pracovník SPO bezpečí a zdraví dítěte přednostně u příbuzných, příp. v jiném vhodném prostředí způsobilém zajistit jeho řádnou péči s ohledem na fyzický a duševní stav.

Vyžaduje-li to situace dítěte, pracovník SPO podá návrh k Okresnímu soudu v Ostravě na předběžnou úpravu poměrů dítěte dle § 452 a násl. zák. č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, v platném znění.

8c Kritérium

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

Cíle kritéria:

- zajištění koordinátora pro každý řešený případ
- řízení případu jedním koordinátorem, který zná své povinnosti a zodpovědnost

Koordinátor je zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „Orgán SPO“), který řídí a zodpovídá za průběh poskytování sociálně-právní ochrany (dále jen „SPO“) ke konkrétnímu dítěti. Toto připouští možnost angažování více koordinátorů v rodině. Mezi koordinátory je nutná spolupráce. Koordinátor provází klienta celým procesem pomoci a podpory. Komunikuje s klientem, přijímá jeho podání, projednává a řeší zásadní záležitosti týkající se sociální situace dítěte. Koordinátorem jednotlivého případu je určen zaměstnanec dle funkční náplně, odbornosti a dalších kritérií souvisejících např. s rajonizací městského obvodu.

Koordinátor může po jiném zaměstnanci i koordinátorovi požadovat následující:

- účast při jednání s klientem,
- účast při sociálním šetření v rodině,
- konzultaci o problému v rodině.

Osoba koordinátora je zaznačena na spisovém obale Om/Nom. Informace o tom, kdo je koordinátorem případu, je sděleno zákonným zástupcům dítěte i spolupracujícím subjektům.

Změna koordinátora je možná v případě námitek podjatosti vůči pracovníkovi SPO ze strany klienta nebo samotného pracovníka SPO. Klient je vždy o tom seznámen prokazatelně a srozumitelně s uvedením data, od kterého ke změně dochází. Příklad je předán jinému koordinátorovi prostřednictvím protokolu. Spolupracující osoba nebo organizace je o této změně rovněž informována. Ze spisové dokumentace je zřejmé, kdo je koordinátorem případu. Případná změna koordinátora je ve spisové dokumentaci vždy zaznamenána.

Pokud dojde ke změně charakteru případu, je koordinátorem ten pracovník SPO nebo kurátor pro mládež, v závislosti na převažujících rizicích, která vyplývají z vyhodnocení situace dítěte. Pracovník, který není koordinátorem případu, poskytuje koordinátorovi součinnost.

STANDARD 13 - VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

13 a Kritérium

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

Cíle kritéria:

- kontrola výkonu sociálně právní ochrany
- možnost získání zpětné vazby od klienta

Úřad městského obvodu Radvanice a Bartovice se řídí vnitřními pravidly pro přijímání a vyřizování stížností a peticí (dále jen „Pravidla“) Statutárního města Ostravy, které jsou k dispozici na webových stránkách <http://www.ostrava.cz/cs/urad/vybrane-vnitri-predpisy>. Tato pravidla jsou vydávána v souladu s § 102 odst. 2 písm. n) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, v souladu s ustanovením §7 a § 8 zákona č. 85/1990 Sb., o právu petičním, ve znění pozdějších předpisů a rovněž v souladu s článkem 6 odst. (5) Obecně závazné vyhlášky města Ostravy č. 14/2013, kterou se vydává Statut města Ostravy, ve znění pozdějších změn a doplňků.

Definice pojmů

Stížnost – je projevem nespokojenosti. Obsahuje negativní emoce, popisuje porušení práva klienta, je spojená s odpovědností orgánu a s narušením důvěry klienta v orgán. Za stížnost nepovažujeme sdělení týkající se skutečnosti, kterou nemůžeme v roli orgánu SPOD ovlivnit, a tudíž aktivně sjednat nápravu.

Stížností není:

Námět – je návrhem k novému zlepšení, nevyjadřuje negativní emoce. Osoba, která podává námět, má k orgánu důvěru.

Připomínka – je drobnou kritikou, obsahuje jisté prvky negativních emocí. Osoba, která připomínku podává, má důvěru, že orgán aktivně sjedná nápravu.

Petice – lze ji použít jako podpůrný prostředek k jinému způsobu řešení daného problému a vzhledem k času a energii, které sbírání podpisů pod petici vyžaduje, pečlivě zvážit, zda je v daném případě v silách toho, kdo petici zamýšlí, nasbírat tolik podpisů, aby petice měla určitou váhu. Nelze však spoléhat na to, že by se daný problém vyřešil pouze peticí.

13 b Kritérium

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

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „Orgán OSPOD) informuje klienty o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost mohou podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem, s těmito postupy jsou rovněž seznámeni pracovníci orgánu SPOD.

Podání stížnosti

Forma podání: písemná, ústní (zaměstnanec orgánu, který stížnost vyslechl, sepíše záznam z ústního podání stížnosti na tiskopis – „Záznam z ústního podání stížnosti“, viz příloha č. 1 v pravidlech pro přijímání a vyřizování stížnosti a peticí (dále jen „Pravidla“) Statutárního města Ostravy), anonymní.

Způsob doručení: osobně, poštou, emailem, telefonicky, datovou zprávou.

Evidence stížnosti

Úřad vede písemnou evidenci stížností v evidenční knize stížnosti, ve které jsou listy očíslovány. Tato je uschována u vedoucího zaměstnance orgánu. Byla-li stížnost doručena prostřednictvím elektronické pošty, je tato zpráva vytištěna, zaevidována a předána vedoucímu orgánu.

Veškeré stížnosti a petice je orgán SPOD povinen zaevidovat nejpozději následující pracovní den po jejich doručení.

Vyřízení stížnosti

Stížnosti, které jsou adresovány tajemníkovi, starostovi, jsou z jejich rozhodnutí vyřizovány věcně příslušným odborem. Stížnost nesmí být přidělena k vyřízení tomu zaměstnanci, proti němuž směřuje.

Stížnost šetří a vyřizuje vedoucí odboru sociálních věcí a školství Úřadu městského obvodu Radvanice a Bartovice (dále jen „Odbor SVAŠ“). Jestliže stížnost neobsahuje vyhodnotitelné informace umožňující její vyřízení, je stěžovatel orgánem SPOD vyřizující stížnosti písemně vyzván k jejímu doplnění v přiměřené lhůtě. Současně je poučen o důsledcích marného uplynutí lhůty.

Vyhodnocení, zda se jedná o stížnost důvodnou, nedůvodnou nebo částečně důvodnou, provede vždy vedoucí odboru SVAŠ, který tuto stížnost vyřizuje. Posoudí míru oprávněnosti stížnosti a navrhne opatření k odstranění případných kritizovaných nedostatků. U neoprávněné stížnosti je orgán SPOD povinen odpovědět písemně. V písemné odpovědi uvede, proč je stížnost neodůvodněná.

Vedoucí odboru SVAŠ projedná nebo písemně stěžovateli oznámí výsledky šetření, případně navržená opatření.

Stížnost se považuje za vyřízenou:

- Došlo-li k projednání se stěžovatelem osobně a byl vyhotoven o tomto jednání zápis
- Bylo-li na stížnost odpovězeno písemně a tato písemná odpověď byla prokazatelně doručena osobě, která stížnost podala (podací lístek, odeslání emailu)

Anonymní stížnosti

Anonymní stížnosti jsou šetřeny pouze v případech, jsou-li adresné, konkrétní, a z obsahu lze vyhodnotit, proti čemu směřují. Výsledek šetření stížnosti se zveřejní na nástěnce orgánu SPOD, kopie se založí do evidence stížností.

Orgán SPOD informuje klienty o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Lhůta pro vyřízení stížnosti

Vedoucí odboru SVAŠ, (v nepřítomnosti pověřená osoba) stížnost prošetří bezodkladně, bez průtahů v co nejkratší lhůtě, nejdéle však do 30 dnů od doručení stížnosti.

Při zvláště komplikovaných případech, může být lhůta řešení stížnosti prodloužena na 60 dní, stěžovatel musí být však o prodloužení a důvodu prodloužení vyřízení stížnosti dopředu informován. Stěžovatele o této skutečnosti informuje vedoucí, případně jeho zástupce.

Opravné prostředky

V případě, že stěžovatel nebude spokojen s vyřízením stížnosti vedoucí odboru SVAŠ, může se obrátit na:

- Tajemníka, starostu městského obvodu
- Odbor sociálních věcí a zdravotnictví MMO, Prokešovo nám. 8, 729 30 Ostrava
- Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00, Brno, (+420) 542 542 888
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 15000 Praha 5

Ostatní ustanovení

Hrozí-li střet zájmů vyplývajících z pracovní pozice, celou stížnost prošetří nadřízený vedoucího odboru SVaŠ. Stěžovatel může být přizván k šetření stížnosti, pokud prokazatelně projeví svůj zájem a předmětem šetření nejsou údaje, které lze hodnotit jako citlivé.

Zjistí-li se v průběhu šetření stížnosti skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání přestupku, trestného činu nebo správního deliktu, je ihned informován vedoucího odboru SVaŠ, který rozhoduje o dalším postupu. Orgán je povinen průkazně seznámit všechny pracovníky orgánu SPOD s pravidly pro podávání stížnosti.