



MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 1
ÚŘAD MĚSTSKÉ ČÁSTI
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Oddělení péče o rodinu a děti

STANDARDY KVALITY sociálně-právní ochrany dětí Oddělení péče o rodinu a děti Úřadu městské části Praha 1

STANDARD č. 1a

Základní informace o úřadu:

Úřad Městské části Praha 1, Vodičkova 681/18, Praha 1, 115 68

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví – OSZ

Oddělení sociálně právní ochrany dětí – OSPOD

www.praha1.cz

elektronická podatelna: posta@praha1.cz

datová schránka: b4eb2my

fax: 221 097 608

telefon: 221 097 111

Úřední hodiny:

Po 8:00 - 18:00 hod.

St 8:00 - 18:00 hod.



Správní obvod a rozsah působnosti je stanoven Statutem hlavního města Prahy (http://www.praha.eu/public/8/9f/4e/1282873_194272_Statut_v_uplnem_zneni_k_1._2._2012.pdf). Výkon agendy je přizpůsoben účinnému zajišťování sociálně-právní ochrany na celém území Prahy 1. Podrobnosti jsou upraveny vnitřním předpisem.

Postup pro zajištění zastupitelnosti

Jednotliví sociální pracovníci pracují v kancelářích po dvou, jsou vzájemně zastupitelní. V rámci dovolené se střídají tak, aby byl v kanceláři dostupný jeden pracovník. V případě absence obou pracovníků je přítomen ve vedlejší kanceláři další pracovník, který je zastupuje. Nepřítomnost pracovníka neohrožuje výkon SPO. V akutních případech mají pracovníci možnost navštívit jakékoliv místo správního obvodu bezodkladně.

Popis zajištění výkonu SPO na celém území správního obvodu (způsob dopravy):

Pracovníci ke klientům dochází pěšky či využívají prostředků městské dopravy. Celý správní obvod je dobře dostupný.

Informace o úředních hodinách, kontaktech a přehled pracovníků OSPOD včetně jejich specializací, rozsah působnosti OSPOD jsou k dispozici na webových stránkách ÚMČ Praha 1 a na nástěnce OSPOD na chodbě ve 3. p. ÚMČ Praha 1 před kanceláři pracovníků.

STANDARD č. 1b

Osobní výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn v každý pracovní den dle určené pracovní doby. Mimo stanovené úřední hodiny a v mimopracovních dnech je zajištěna nepřetržitá pohotovost. Informace o pracovní době jsou zveřejněny na internetových stránkách MČ Praha 1 – www.praha1.cz.

Informace o dostupnosti pracovníků OSPOD v rámci stanovené pracovní doby:

Pracovní doba pracovníků je základní a volitelná, je tedy možné pružné rozvržení pracovní doby.

	volitelná 1. část	základní	volitelná 2. část	
Po	7:30 – 10:00	10:00 – 16:00	16:00 – 19:30	úřední den
Út	7:00 – 9:00	9:00 – 15:00	15:00 – 19:00	
St	7:30 – 10:00	10:00 – 16:00	16:00 – 19:30	úřední den
Čt	7:00 – 9:00	9:00 – 15:00	15:00 – 19:00	
Pá	7:00 – 8:00	8:00 – 13:00	13:00 – 19:00	

Během úředního dne jsou pracovníci (sociální pracovníci) ve své kanceláři, každá kancelář je zajištěna přítomností alespoň jednoho pracovníka od 8 hod., od 10 hod. do 16 hod. jsou v kanceláři pracovníci dva. Od 16. hod. do 18. hod. je zajištěna přítomnost pracovníka buď v dané kanceláři, či v kanceláři vedlejší. Sociálně-právní ochrana je zajištěna i mimo stanovený rozsah úředních hodin.

Postup pro zajištění pohotovosti pracovníků OSPOD:

Mimo pracovní dobu je pro naléhavé případy k dispozici vždy jeden pohotovost konající pracovník. Pohotovost bezprostředně navazuje na pracovní dobu. Pracovník je v dosahu na služebním mobilním telefonu. Pohotovostí telefonní číslo má k dispozici Policie ČR a další pracovníci OSPOD na území hl. m. Prahy. Soudce Obvodního soudu pro Prahu 1 a vykonavatel mají k dispozici rozpis pracovní pohotovostí pracovníků OSPOD ÚMČ Praha 1.

Pracovníci se v konání pohotovosti střídají po týdnu, jedna pohotovost trvá od pondělí do pondělí. Službu si pracovníci předávají na pracovišti. Pro případ náhlé nepřítomnosti pracovníka zajišťujícího pohotovost je sjednán zastupující pracovník.

V případě potřeby má pracovník zajištěn vstup do budovy úřadu MČ, v budově úřadu je přítomen pracovník ostrahy 24 hodin denně. Plně vybavena, zajištěna pro případ potřeby „krizového lůžka“ je místnost č. 311, ke které jsou k dispozici klíče v kanceláři č. 307 či ve vrátnici úřadu.

Při výkonu pohotovosti se zajišťuje pomoc dětem na území obvodu Prahy 1, jedná se zejména o pomoc podle § 452 zákona o zvláštních řízeních soudních, předávání ohrožených dětí do péče rodičů, jiných příbuzných nebo jiných osob, které rodiče určí, pokud to není možné, pak do některého ze zařízení na základě souhlasu osob odpovědných za výchovu, žádosti OSPOD na nezbytně nutnou dobu nebo na základě předběžného opatření vydaného soudem. Dále je náplní pohotovosti účast při výslechu nezl. na Policii ČR.

STANDARD č. 3a

Základní vnitřní pravidla jsou zveřejněna na internetových stránkách MČ Praha 1 (Organizační řád Úřadu městské části Praha 1, příloha Organizačního řádu, www.praha1.cz). Další vnitřní pravidla jsou k nahlédnutí na pracovišti orgánu sociálně-právní ochrany.

Postup pro zajištění zastupitelnosti na pracovišti

Pracovníci pracují v kancelářích po dvou a jsou vzájemně zastupitelní. V případě absence obou pracovníků v kanceláři je přítomen některý z pracovníků ve vedlejší kanceláři, který je zastupuje.

Postup realizace a naplňování individuálního plánu vzdělávání zaměstnanců OSPOD

Zaměstnanci OSPOD plní v souladu s právními předpisy průběžně vzdělávání na vzdělávacích kurzech akreditovaných Ministerstvem práce a sociálních věcí, je v rozsahu cca 6 pracovních dnů za kalendářní rok, je zaměřeno na rozšíření odborné kvalifikace. Zaměstnanci se na tvorbě svého plánu vzdělávání sami podílejí.

Pravidla postupu přijímání a evidence jednotlivých případů OSPOD

Písemnosti, které jsou OSPOD doručeny poštou, prostřednictvím datové zprávy či předáním do podatelny úřadu jsou každý pracovní den přerozdělovány odpovídajícím pracovníkům.

Postup při poskytování SPO osobám se specifickými potřebami

OSPOD spolupracuje s poskytovateli sociálních služeb, i pro klienty má k dispozici „Přehled zařízení poskytujících poradenskou a psychoterapeutickou pomoc rodinám s dětmi“ (má každý pracovník v kanceláři k dispozici).

Postup pro vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny:

Dle vyhlášky MPSV čj. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013.

Postup pro zpracování individuálního plánu ochrany dítěte:

Zpracování IPOD je upraveno § 10 odst. 3 písm. d) zákona č. 359/1999 Sb., obsah IPOD je stanoven § 2 vyhlášky MPEG čj. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013.

Postup pro pravidelnou kontrolu případů nadřízeným pracovníkem:

Kontrola případů OSPOD probíhá dvojím způsobem:

- 1) kontrolu provádí vedoucí OSPOD
- 2) kontrolu provádí nadřízený orgán

Postupy při řešení rizikových situací

Bezpečnost a ochrana života a zdraví při výkonu práce vychází ze zákoníku práce č. 262/2006 Sb., vnitřních směrnic a Pracovního řádu ÚMČ Praha 1, viz příloha č. 7.

Důležitá telefonní čísla:

Policie ČR- tísňová linka 158

Rychlá záchranná služba – tísňová linka 155

Hasičský záchranný sbor – tísňová linka 150

linka pro toho, kdo se ocitne v nouzové situaci a potřebuje urgentní pomoc záchranných či bezpečnostních složek (hasiči, policie, zdravotníci) – tísňová linka 112

ochranka budovy ÚMČ Praha 1 - l. 211

Pravidla a postup pro vyřizování a evidenci stížností:

Řídí se ustanovením § 175 zák. č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

- (1) Dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.
- (2) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
- (3) Stížnost lze podat písemně nebo ústně; je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní správní orgán písemný záznam.
- (4) Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede řízení. Tento správní orgán je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

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

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

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

STANDARD č. 3b

Informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany jsou zveřejněny na internetových stránkách MČ Praha 1 (www.praha1.cz). Zde klienti naleznou základní dokumenty související s výkonem sociálně-právní ochrany a kontakty na pracovníky OSPOD s vymezením funkce. Informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany jsou zveřejněny také na nástěnce ve 3. p. (u kanceláří OSPOD). Pracovníci OSPOD podávají i prostřednictvím osobního (telefonního) rozhovoru klientům informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany dětí.

STANDARD č. 4a

Organizační struktura orgánu sociálně-právní ochrany, včetně určení počtu pracovních míst, je upravena vnitřními předpisy. Je v souladu s vyhláškou č. 473/2012.

STANDARD č. 4c

Oprávnění a povinnosti jsou definovány vnitřními předpisy. Pro jednotlivé pracovníky vychází z uzavřené pracovní smlouvy.

Výkon agendy SPOD není kumulován. Všichni pracovníci oddělení bez rozdílu agend poskytují poradenskou službu, zajišťují účast u opatrovnického soudu a konají pohotovost v době mimopracovní. Pracoviště uplatňuje specializaci pracovníků v oblasti náhradní rodinné péče a sociální kurately pro děti a mládež. Ochranu týraných, zneužívaných a zanedbávaných dětí a terénní sociální práce, problematika domácího násilí je řešena terénními pracovníky.

NRP - provádí sociální pracovník
Sociální kuratela – kurátor pro děti a mládež
Terénní práce, CAN a dom. násilí – terénní pracovníci
Vedoucí oddělení péče o rodinu a děti – zajištění chodu oddělení

Pracovní pozice zaměstnanců zařazených do orgánu sociálně právní ochrany jsou vyhrazeny výlučně výkonu sociálně právní ochrany.

STANDARD č. 7a

Vyhledávání ohrožených dětí probíhá systematicky při každém místním šetření, které OSPOD Praha 1 provádí. Současně probíhá monitoring daného okolí, kde je aktuálně šetření prováděno. OSPOD Praha 1 v případě nutnosti informuje Městskou policii Praha 1 o lokalitách, ve kterých se dle dostupných informací pohybují ve zvýšené míře nezhl. osoby a dochází zde k závadovému chování. Uvedené lokality jsou monitorovány Městskou policií Praha 1, která v rámci služeb průběžně dohlíží na chování a jednání dětí a mládeže a o případných nesrovnalostech informuje OSPOD Praha 1. K monitorování a vyhledávání dětí vyžadujících pomoc jsou kompetentní všechny sociální pracovnice OSPOD Praha 1.

Vlastní činnosti

- pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany prověřují všechna oznámení o možném ohrožení dítěte nebo informace, které by mohly naznačovat, že se jedná o ohrožené dítě (dětí),
- šetření na základě oznámení, vlastní šetření na základě již navázané spolupráce s rodinou,
- pracovníci v průběhu šetření věnují pozornost všem dětem, se kterými se dostanou do kontaktu nebo se o nich mluví,
- věnují pozornost také dění v lokalitě a ohroženým skupinám, sledují a všímají si přítomnosti bezprizorních a žebrajících či potulujících dětí apod.,
- zajištění volnočasových aktivit a možnosti doučování např. prostřednictvím Barevného světa dětí, z. s.,
- na nástěnce chodby sociálního odboru jsou kontakty na pracovníky odboru a odkazy na různé soc. služby, dále jsou k dispozici letáčky. Dle potřeby či na vyžádání předávají klientům dostupné kontakty i přímo pracovníci OSPOD nebo jim službu zprostředkují, např. služba doučování, sociálně-aktivizační apod.,
- v případě potřeby je možno využít pohotovostní pracovníci.

Ve spolupráci s jinými organizacemi

V rámci pohotovosti OSPOD spolupracuje s Policií ČR a Městskou policií.

V rámci spolupráce se školskými zařízeními se pracovnice OSPOD účastní výchovných komisí, které jsou pořádány základními školami ve správním obvodu Prahy 1.

OSPOD Praha 1 zprostředkovává ohroženým dětem a mladistvým kontakt s nízkoprahovými kluby, poskytují služby dětem a mladým lidem od 6 let věku. Podporují zdravé a bezpečné způsoby trávení volného času. Pomáhají řešit obtížné životní situace a snaží se zamezit rizikovému chování. Principem služeb je bezplatnost a anonymita.

Ve spolupráci s Azylovým domem Otevřené srdce pomáhá OSPOD zajišťovat azylové ubytování matkám s nezletilými dětmi, které jsou v obtížné bytové a finanční situaci. Pracovnice OSPOD jsou v kontaktu se sociální pracovníci Azylového domu Otevřené srdce a společně pracují na vyřešení situace konkrétních klientek.

OSPOD Praha 1 spolupracuje velmi úzce s organizací Natama, která má uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče s osobami pečujícími o některé děti ze správního obvodu Prahy 1. V rámci spolupráce OSPOD Praha 1 monitoruje a podporuje výkon pěstounské péče.

V rámci zajišťování vzdělávání pěstounů spolupracuje OSPOD Praha 1 se z. s. Barevný svět dětí, Praha 2.

OSPOD Praha 1 spolupracuje s dalšími organizacemi podle potřeb klientů, viz *Přehled zařízení poskytujících poradenskou a psychoterapeutickou pomoc rodinám s dětmi*.

Preventivní aktivity

MČ Praha 1 vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém obvodu, formou grantů v oblasti sociální podporuje činnost řady NNO.

MČ Praha 1 poskytuje finanční prostředky na organizaci rekreačně výchovných pobytů dětí – preventivně zaměřené na rodiny náhradní, na rodiny v obtížné životní situaci.

OSPOD samo realizuje pobyty o podzimních prázdninách, zprostředkovává pobyty dětí o letních prázdninách.

STANDARD č. 9a

Principy výkonu SPO na OSPOD ÚMČ Praha 1

Při výkonu činností v rámci oddělení, včetně řešení podnětů, stížností, v procesu zprostředkování náhradní rodinné péče jsou povinni pracovníci OSPOD ÚMČ Praha 1 dodržovat Listinu základních práv a svobod, včetně Etického kodexu sociálních pracovníků ČR. Pracovníci důsledně dodržují lidská práva a základní svobody.

Při jednání s klientem pracovník sociálně-právní ochrany vychází z Etického kodexu sociálního pracovníka:

7/12

- při jednání dodržuje lidská práva a základní svobody,
- uplatňuje při práci s klienty přiměřené metody sociální práce (rozhovor, aktivní naslouchání, pozorování, šetření, případová konference, apod.),
- podporuje samostatnost klientů (poradenstvím i zprostředkováním kontaktu pro vyřízení sociálních dávek a služeb),
- motivuje k péči o děti (posiluje výchovné kompetence rodičů, zprostředkuje spolupráci s odborným poradenským zařízením, individuální rozhovory s členy rodiny, pohovor s dítětem),
- uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta (osoba a handicapem, vhodná forma komunikace dle věku klienta), aplikuje individuální přístup ke všem klientům (z hlediska věku, pohlaví, národnosti, barvy pleti, apod.), vychází z individuálních potřeb každého klienta (zajištění péče, bydlení, financí, poradenství, vzdělávání, apod.),
- posiluje sociální začleňování klientů (poskytováním informací a poradenstvím, zapojením klienta do plánování jeho situace, zprostředkováním sociálně aktivizační služby, apod.),
- podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím (podpora kontaktu s rodiči u dětí s nařízenou ústavní, ochrannou výchovou nebo NRP),
- informuje klienta o postupech používaných při výkonu SPO (např. podle zjištěných potřeb klienta navrhujeme návštěvu školy, jednání s lékařem, provedení šetření v rodině apod.),
- při jednání motivuje rodiče k péči o děti, k jejich samostatnosti a posiluje jejich sociální začleňování (např. rozhovory s rodiči, pravidelným jednáním s celou rodinou),
- při jednání podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím (např. jednání při návštěvě v rodině, ve škole),
- při jednání informuje o sociálních službách v rámci regionu,
- informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany
- dodržuje lidská práva a základní svobody (dle Úmluvy o právech dítěte, Listiny základních práv a svobod, dodržováním zákonů, apod.),
- klíčový pracovník OSPOD koordinuje služby poskytované klientovi, svolává případové konference, spolupracuje s rodinou, odbornými institucemi (MŠ, ZŠ, pediatr, policie, nevládní neziskové organizace aj.).

Zaměstnanci OSPOD se při výkonu SPO řídí zejména těmito principy:

- Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod, vyhlášená pod č. 209/1992 Sb.
- Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb., Listina základních práv a svobod, zejména články 3, 24, 25, 32, 36, 37
- Úmluva o právech dítěte, kterou ČR ratifikovala v lednu 1991 a z ní vycházející Národní strategie ochrany práv dětí – č. 104/1991 Sb.
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony
- Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

- Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád
- Zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních
- Etický kodex sociálních pracovníků, který je v platnosti od 1. 1. 1995
- Zákon č. 218/2003 Sb., zákon o soudnictví ve věcech mládeže, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 141/1961 Sb., zákon o trestním řízení soudním, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů
- Zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška č. 473/2012 Sb. o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí
- Směrnice MPSV, č. j.: 2013/26780-21 ze dne 19. 9. 2013, o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče

STANDARD č. 13a

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností jsou upravena vnitřním předpisem. Dále se řídí ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů:

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

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

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

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

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

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

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

STANDARD č. 13b

Informace o možnosti podat stížnost poskytují všichni zaměstnanci zařazení v orgánu sociálně-právní ochrany.

V prvním stupni řeší stížnost vedoucí oddělení, ve druhém stupni vedoucí odboru, ve třetím stupni oddělení právní, kontroly a stížnosti útvaru tajemníka ÚMČ P-1.

Obsah stížnosti je vždy prošetřen. Po skončení šetření musí být stěžovatel písemně informován o výsledku a závěrech provedeného šetření.

Stížnosti mohou klienti podávat k:

- Vedoucí OSPOD
Mgr. Hana Vitnerová
Vodičkova 18, Praha 1
kancelář č. 306
hana.vitnerova@praha1.cz
Tel. 221 097 353
- Vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví
Ing. Renata Banzetová
Vodičkova 18, Praha 1
kancelář č. 301
renata.banzetova@praha1.cz
Tel. 221 097 351
- Tajemník úřadu MČ Praha 1
Mgr., Ing. František Dvořák
Vodičkova 18, Praha 1
kancelář č. 608
frantisek.dvorak@praha1.cz
Tel. 221 097 251
- Magistrát hl. města Prahy
Odbor sociálních věcí
Oddělení sociální péče
Mgr., Bc. Jana Klinecká, DiS.
Charvátova 145, Praha 1
jana.klinecka@praha.eu
Tel. 236 004 157
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 01
Tel. 221 921 111 (ústředna)

V oblasti stížností vykonává oddělení právní ÚMČ Praha 1 agendu evidence stížností, podnětů a petic, což se týká také stížností ve věci sociálně-právní ochrany dětí. Znamená to tedy, že na tomto oddělení se zaeviduje každá stížnost nebo petice, která je doručena na Úřad MČ Praha 1. Po zaevidování je daná písemnost předána vždy k vyřízení příslušnému odboru, tedy v tomto konkrétním případě na odbor sociálních věcí a zdravotnictví a oddělení právní vykonává kontrolu, zda bylo na stížnost odpovězeno a zda tak bylo učiněno ve stanovené lhůtě (viz Příloha č. 10 „Směrnice pro evidenci, správné a včasné projednávání a vyřízení petic, podnětů, dožadání veřejného ochránce práv a stížností“).

Stížnost lze podat také telefonicky. Pracovnice oddělení stížností pořídí o telefonickém rozhovoru Úřední záznam, kde přesně zaznamenají veškeré potřebné údaje (kdo stížnost podal, čeho se stížnost týká apod.). Následně je stížnost zaevidována a je postupováno standardně v souladu se Směrnicí o vyřizování stížností.

V oblasti stížností právní oddělení rovněž eviduje každou žádost o poskytnutí informace podle z. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. I zde je vždy po zaevidování každá žádost předána k vyřízení příslušnému odboru. Při vyřizování žádostí o poskytnutí informace je oddělení, ostatně jako všechny odbory ÚMČ Praha 1, vázáno výše citovaným zákonem a "Směrnicí o postupu při poskytování informací".

STANDARD č. 14a

OSPOD spolupracuje se školami, Policií ČR, soudy, lékaři, psychology, psychiatry, nemocnicemi, léčebnami, pedagogicko-psychologickými poradnami, poradnami pro rodinu a mezilidské vztahy, poradnami pro oběti domácího násilí, středisky výchovné péče, diagnostickými ústavy, výchovnými ústavy, dětskými domovy, SOS dětskými vesničkami, zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc, azylovými domy, domy na půl cesty, dalšími OSPODy v ČR, probační a mediační službou, středisky náhradní rodinné péče a celou řadou neziskových organizací..

Kontakty jsou k dispozici v podobě letáků, adresářů, seznamů, popř. na internetu, např. v registru poskytovatelů sociálních služeb. Pro potřeby pohotovosti jsou seznamy kontaktů v deskách, které má pohotovost konající pracovník u sebe.

Pracovníci nabízejí klientům služby organizací podle jejich individuálních potřeb a poskytují na ně kontakty. V případech, kdy je to vhodné, pomůžou klientům s navázáním kontaktu s danou organizací, popř. klienta do organizace doprovodí.

Na OSPOD se dostavují zástupci neziskových a jiných spolupracujících organizací na informační schůzky a prezentace nabízených služeb.

Dle § 12 zák. 359/1999 Sb., je rovněž možné uložit rodičům povinnost využít odborné poradenské pomoci, a to ve správním řízení.

OSPOD Praha 1 doporučuje využití odborných služeb rodičům, či nezletilým dle cílů v Individuálním plánu ochrany dítěte.

Spolupracuje také s ostatními orgány OSPOD.

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí v kompletním znění s přílohami jsou k nahlédnutí na Oddělení péče o rodinu a děti, 3. patro, ÚMČ Praha 1.