**Pravidla poskytování sociálně právní ochrany dětí**

Oddělení sociálně právní ochrany dětí MČ Praha 21 zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území správního obvodu Újezd nad Lesy, Běchovice, Klánovice a Koloděje.

**Kontakty:**

Úřad městské části Praha 21

Staroklánovická 260, 190 16 Praha 9- Újezd nad Lesy

Telefon: 281 012 911, 281 012 926

Fax: 281 971 531

Datová schránka: bz3bbxj

**Odbor sociálních věcí, oddělení péče o děti**

vchod z ulice Hulická, 1. patro, kancelář č. B102

**vedoucí odboru:** Bc. Radka Lipanovičová

Telefon: 281 012 954, 776 054 956

E mail: radka.lipanovicova@praha21.cz

**vedoucí oddělení:** Jana Pokorná

Telefon: 281 012 936, 775 180 959

E mail: jana.pokorna@praha21.cz

## Přehled pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí a jejich specializace

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Referent | Příjmení, jméno | Specializace | Telefon | E-mail |
| SPOD 1 | Pokorná Jana*Vedoucí oddělení* | Sociálně – právní ochrana dětíNáhradní rodinná péče | 281012936775180959 | jana.pokorna@praha21.cz |
| SPOD 2 | Bc. Trachta David, Dis. | Sociálně právní-ochrana dětíKurátor pro děti a mládež | 281012922608283317 | david.trachta@praha21.cz |
| SPOD 3 | Hlaváčová Anna | Sociálně – právní ochrana dětí | 281012964608440772 | anna.hlavacova@praha21.cz |
| SPOD 4 | Mgr. Pelčáková Hana | Sociálně – právní ochrana dětí | 281012935 | hana.pelcakova.2@praha21.cz |
| SPOD 5 | Bezuchová Michaela, DiS. | Sociálně právní-ochrana dětí, nyní rodičovská dovolená |  |  |

## Správní obvod MČ Praha 21 zahrnuje území Běchovic, Klánovic, Koloděj a Újezdu nad Lesy a je rozdělen mezi referenty oddělení takto:

Referent **SPOD 1 + náhradní rodinná péče: Jana Pokorná**

* agenda vedoucího oddělení
* agenda náhradní rodinné péče v celém správním obvodu MČ Praha 21

Referent **SPOD 2 + kurátor pro děti a mládež: Bc. David Trachta, Dis.**

* Újezd nad Lesy, ulice: Hodkovská (Od ulice Valdovská směrem k ulici Vseňská), Holínská (Od ulice Valdovská směrem k ulici Všeňská), Kácovská, Kalská, Klešická, Kojická, Kynická, Machovická, Malčická, Malešovská, Malotická, Měšínská, Miletická, Novosibřinská (od ulice Valdovská vlevo směrem z centra) Rohožnická, Valská, Vanická, Veletovská, Velimská, Veská, Vlkanovská, Vranická, Všeňská, Žárovická, Žehušická, Žeretická, Žherská, Žichlínská, Žíšovská, Živonínská, Žíželická, Žlebská
* Koloděje – celý obvod
* agenda kurately pro mládež v celém správním obvodu MČ Praha 21

Referent **SPOD 3: Anna Hlaváčová**

* Újezd nad Lesy, ulice: Barchovická, Bečvářská, Bělušická, Borovská, Brzická, Budčická, Čankovská, Čekanovská, Čelkovická, Černovická, Čentická, Čížovská, Hodkovská (Od ulice Valdovská směrem do centra), Holínská (Od ulice Valdovská směrem do centra) , Holšická, Hrádková, Hulická, Načeradská, Načešická, Nadějovská, Nahořanská, Nechvalická, Nesměřická, Nespecká, Netínská, Netušilská, Novohradská, Novolhotská, Novosibřinská (od ulice Valdovská vpravo směrem do centra)Pilovská, Plhovská, Podlužanská, Polenská, Polepská, Polesná, Poličanská, Poříčská, Soběšínská, Starokolínská (pravá strana ulice směrem do centra) Sudějovická, Sulovická, Svojšická, Valdovská
* Běchovice – celý obvod

Referent **SPOD 4: Mgr. Hana Pelčáková**

* Újezd nad Lesy, ulice: Bromova, Cerhýnská, Chabeřická, Chmelická, Chotěnovská, Chotouchovská, Chvalečská, Chyjická, Církvická, Ctiněveská, Dědická, Dobřichovská, Dobrovická, Domanovická, Donínská, Dražická, Druhanická, Dubinská, Hořejšího, Ježovická, Lánovská, Lišická, Lomecká, Lozická, Lstibořská, Lukovská, Luníkovská, Lutínská, Na Božkovně, Novosibřinská (leva strana ulice směrem do centra), Ochozská, Okenská, Onšovecká, Oplanská, Račiněveská, Radimská, Ranská, Rápošovská, Ratajská, Roklova, Ratbořská, Ročovská, Rohozecká, Rozhovická, Rožmitálská, Šlitrova, Staroklánovická, Starokolínská (leva strana ulice směrem do centra), Staroújezdská, Talmberská, Toušická, Třebětínská, Tuchotická, Týnecká, Velebného, Vobrubova, Weissova, Zalešanská, Zápolská, Zaříčanská, Zbyslavská, Zbýšovská, Zbytinská, Zlivská
* Klánovice – celý obvod

## Časová dostupnost

Osobní výkon sociálně-právní ochrany v kanceláři B102 je zajištěn každý pracovní den v čase:

**Úřední hodiny:**

Po 8:00 – 12:00 13:00 – 17:30

St 8:00 – 12:00 13:00 – 17:30

Pá 8:00 – 12:00

**Neúřední hodiny:**

Út 8:00 – 12:00 13:00 - 14:30 *terén, pouze akutní případy*

Čt 8:00 – 12:00 13:00– 14:30 *terén, pouze akutní případy*

## Pohotovost

Mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost. Pracovní pohotovost navazuje přímo na stanovenou pracovní dobu, nevzniká časová prodleva.

Výkon sociálně-právní ochrany v době pohotovosti je omezen pro:

* výkon základních, nutných a bezodkladných úkonů v situacích ohrožení života dítěte,
* když se rodič nebo dítě ocitnou v mezních situacích,
* účast u neodkladného úkonu podle trestního řádu (účast u výslechu nezletilých).

## Prostory a podmínky

Konzultace zaměstnanců oddělení sociálně-právní ochrany dětí na veřejnosti nebo za účasti cizích osob jsou prováděny v nezbytném rozsahu a se zachováním maximální diskrétnosti. Pohovory a konzultace jsou, ve většině případů, realizovány v prostorách oddělení či v bydlišti klienta.

Oddělení sociálně-právní ochrany dětí ÚMČ Praha 21 má k dispozici dvě kanceláře, v každé sedí dva zaměstnanci. OSPOD nemá k dispozici samostatnou hovornu. V případě, že se současně dostaví dva klienti k pracovnicím z jedné kanceláře, lze soukromí klientů zajistit po vzájemné dohodě zaměstnanců či klientů (kdo počká). Pokud je to možné, lze pro jednání s klienty využít druhou z kanceláří OSPOD, použít kancelář vedoucí odboru, která je průchozí z kanceláře B102. Lze použít i zasedací místnosti úřadu.

Prostory vyhrazené OSPOD jsou umístěny v 1. patře, dostupné po schodišti i za použití výtahu. Pokud se klient z nějakého vážného důvodu (např. zdravotní stav, péče o jiného člena domácnosti) nemůže dostavit osobně, je mu ke konzultaci nabídnuta návštěva v místě bydliště.

**Postup při přijetí oznámení případu a jeho evidenci**

|  |
| --- |
|  |
| Oddělení sociálně-právní ochrany dětí při přijetí oznámení případu a jeho evidenci postupuje jednotně v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, směrnicí MPSV č. 2013/26780-21 a zákona č. 499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů a spisovým řádem ÚMČ Praha 21. |

**Oznámení jsou přijímána:**

1. ústně
2. písemně (osobně, e-mailem, poštou, datovou schránkou)
3. telefonicky

## Přidělení případu

Případ je vedoucí odboru přidělen věcně a místně příslušnému zaměstnanci OSPOD tzv. případovému pracovníkovi. V případě nepřítomnosti dotyčného případového pracovníka určuje zástup vedoucí oddělení.

Informace o tom, kdo je případovým pracovníkem, je sdělena zákonným zástupcům dítěte, popř. osobám odpovědným za výchovu, a to po převzetí případu a zahájení úkonů ve věci, rovněž i spolupracujícím subjektům.

**Spisová dokumentace**

Případový (klíčový) pracovník po převzetí agendy sociálně-právní ochrany dětí si vždy prvotně ověří, zda je dítě hlášeno k trvalému pobytu v rámci obvodu ÚMČ Praha 21. V případě, že je hlášeno, zavede spis Om. V případě, že je hlášeno k trvalému pobytu jinde a v rámci obvodu ÚMČ Praha 21 fakticky bydlí, zavede spis Nom, příslušný OSPOD o tom informuje a v průběhu práce s klientem zasílá dokumentaci příslušnému OSPOD dle trvalého bydliště dítěte. Spis může obsahovat i samostatné složky, a to pomocnou „P/Om“ nebo zvláštní složku, označenou „O“ v případě opatrovnictví (např. kolizní opatrovník ve věci úpravy poměrů nezletilých). Do těchto složek jsou vkládány dokumenty zvláštního charakteru a nejsou součástí spisu, tzn., že ani rodič, kterému náleží rodičovská odpovědnost, nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte, nemá nárok do ní nahlížet. Spisová dokumentace je ukládána v uzamykatelných skříních oddělení sociálně-právní ochrany dětí.

**Jednání**

Při jednání a výkonu sociálně-právní ochrany se zaměstnanci řídí principy a zásadami v oblasti sociální práce, příslušnými legislativními předpisy, Standardy SPOD, vnitřními předpisy, směrnicemi a pravidly ÚMČ Praha 21.

**Oblast sociálně-právní ochrany dětí:**

* hájit nejlepší zájem dítěte
* přispívat k vytvoření podmínek pro zdárný fyzický, duševní, duchovní a sociální rozvoj dítěte
* snažit se předejít a odklonit jakoukoli formu týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte
* ctít rodinu jako základní, přirozené a nezastupitelné prostředí pro plný a harmonický rozvoj osobnosti dítěte
* respektovat práva a povinnosti rodičů vůči dítěti, podporovat jejich odpovědnost za výchovu a vývoj dítěte
* pomáhat rodině a motivovat rodiče k tomu, aby mohlo dítě vyrůstat ve svém přirozeném prostředí
* snažit se zamezit oddělení dítěte od rodičů či osob odpovědných za jeho výchovu, pokud to není v přímém rozporu s jeho nejlepšími zájmy
* pomáhat v návratu dítěte do jeho přirozeného prostředí či náhradního rodinného prostředí, pokud bylo dítě umístěno mimo svou rodinu
* poskytovat dítěti mimořádnou ochranu v případě jeho umístění mimo své přirozené prostředí
* podporovat pravidelný účelný kontakt s oběma rodiči, není-li to v přímém rozporu s nejlepším zájmem dítěte
* ctít právo dítěte sdělit svůj názor a přání a pomáhat jej v rámci možností uskutečnit
* ctít právo dítěte na soukromí, nevystavovat dítě svévolnému zasahování do jeho soukromého života, rodiny, domova nebo korespondence ani nezákonným útokům na jeho čest a pověst

**Vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny a individuální plán**

Po převzetí dítěte do evidence SPOD, určený případový pracovník založí do spisové dokumentace nejpozději do 1 měsíce vyplněný formulář „Důvodnost založení a vedení spisové dokumentace o dítěti a rodině, „Záznam o vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny – identifikační údaje“ a „Základní vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny“.

Pokud případový (klíčový) pracovník vyhodnotí závěr základního vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, tak, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona o sociálně – právní ochraně dětí, do 1 měsíce od převzetí dítěte do evidence provede podrobné vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny a sestaví společně s rodinou individuální plán ochrany dítěte.

Ve spolupráci s rodiči a dítětem jsou naplánovány jednotlivé kroky, které směřují k podpoře dítěte a rodiny, k vyřešení nebo zlepšení obtížné situace dítěte a rodiny. Postupné plnění kroků se řídí časovým harmonogramem.

V rámci koordinace celkové podpory rodině zaměstnanci oddělení sociálně právní ochrany dětí spolupracují se soudy, s občanskými sdruženími, obecně prospěšnými společnostmi, ubytovacími zařízeními, charitativními organizacemi, mediátory, poradnami pro děti, poradnami pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, s psychology, psychiatry a psychoterapeuty, s lékaři a zdravotnickými zařízeními, školskými zařízeními. Zaměstnanci oddělení seznamují klienty s vhodnými a dostupnými službami a předávají kontakty na konkrétní zaměstnance organizací. Výběr služeb pro klienta je prováděn s ohledem na individuální plán ochrany dítěte a cíle v něm definované, služba je doporučována v potřebném rozsahu tak, aby vhodně doplňovala podporu poskytovanou zaměstnanci oddělení. První setkání klienta se zaměstnancem organizace lze zprostředkovat telefonicky přímo na oddělení, klienta v rámci navázání kontaktu lze do organizace doprovodit.

**Nouzové a rizikové situace**

Jsou to mimořádné události vyvolané činností člověka, epidemiologickou situací, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí. V těchto případech může dojít k výkonu činnosti z domova (HO) nebo k omezení výkonu sociálně-právní ochrany dětí z důvodu vzniku nenadálých skutečností v souladu s mimořádnými opatřeními a s metodickými pokyny.

Základním pravidlem je, že žádné agresivní chování nesmí být tolerováno, přestože mohou být příčiny tohoto chování pochopitelné (např. reakce rodiče na vydání předběžného opatření), zároveň to však není důvodem k stigmatizaci a úplné exkluzi klienta z další spolupráce. O každé situaci, kdy došlo k ohrožení zaměstnance je neprodleně informována vedoucí odboru, případně tajemník úřadu.

**Příklady nouzových situací**

* **větší počet zaměstnanců v pracovní neschopnosti ve stejném období**

V případě nedostatku zaměstnanců na pracovišti, rozhoduje vedoucí oddělení, které případy je třeba upřednostnit na základě konzultace s případovým pracovníkem. Zdraví zaměstnanci musí být schopni zajistit chod oddělení sami. Vyřizují po konzultaci s vedoucí oddělení naléhavé případy, zbývajícím klientům se omluví, příp. omluví soudní jednání, která nejsou příliš komplikovaná. Snaží se vyhovět všem klientům, ty s méně závažnými případy požádají, aby se dostavili, až bude jejich případový pracovník k dispozici.

* **kumulace naléhavých případů v jednu chvíli**

Pokud se nakumuluje více naléhavých případů najednou, zaměstnanec konzultuje případy s vedoucí oddělení, která vyhodnotí závažnost naléhavých případů a v tomto pořadí je pak řeší. Dále požádá kolegu o spolupráci s řešením případů.

* **dlouhé čekací doby**

Zaměstnanci OSPOD mají možnost domluvit si schůzku předem. V případě, že se sejde více klientů najednou a nemají možnost čekat, je s nimi domluven náhradní termín návštěvy.

* **porucha vozidla při cestě za klientem**

Pokud dojde k poruše vozidla při cestě za klientem, zaměstnanec klienta telefonicky kontaktuje, vysvětlí nenadálou situaci.

* **výpadek elektrického proudu, havárie dodávky vody a jiné závažné poruchy**

Pokud dojde k výpadku elektrického proudu na pracovišti, dojde k nefunkčnosti PC a další techniky je možné za denního světla s klienty běžně pracovat. Záznam zaměstnanec sepíše ručně. Klient záznam podepíše. Nelze pořizovat kopie.

Pokud dojde k havárii vody na pracovišti či jiným závažným poruchám, oddělení sociálně-právní ochrany dětí se řídí pokyny vydanými tajemníkem úřadu.

* **požár na pracovišti**

Při vzniku požáru postupuje OSPOD v souladu s požárními předpisy. Dle obecných zásad jsou nejprve chráněny životy občanů, pak majetek.

* **rizikový klient**

Pokud se dostaví klient, který se jeví pod vlivem alkoholu nebo návykových látek, vyhodnotí pracovník situaci. Pracovnice oddělení sociálně právní ochrany dětí má právo odmítnout s takovýmto klientem v tuto chvíli pracovat, dále má právo požadovat ochranu (účast kolegyně, asistenci policie apod.).

* **konflikt mezi klienty**

Pokud se k jednání dostaví klienti, mezi nimiž dojde ke konfliktu, zaměstnanec OSPOD se ho snaží zklidnit, doporučí, aby jeden z nich opustil kancelář, dokud se neuklidní. Přizve k jednání kolegu. Pokud se klienti nezklidní, jednání zaměstnanec ukončí, případně využije „SOS“ tlačítko a přivolá pomoc.

* **práce v terénu**

V terénu může být zaměstnanec jednak ohrožen přímo v rodině, se kterou konzultuje, ale rovněž tak i v prostředí, kde rodina žije.

**Pravidla:**

* o každé konzultaci je předem informovaná vedoucí oddělení. Zaměstnanec oddělení sdělí, kde přesně se nachází a jak přibližně dlouho budou konzultace trvat
* zvýšená pozornost v lokalitách s ubytovnami. Do prostor ubytoven chodí zaměstnanci vždy ve dvou
* zaměstnanec v terénu má vždy u sebe funkční mobilní telefon a pravidelně kontroluje dostupnost signálu
* zaměstnanec nesmí nosit do terénu peníze nebo drahé šperky, které by mohly podnítit loupež
* jakmile bude mít zaměstnanec pocit ohrožení, musí vždy opustit daný prostor (domluvit si jiný termín, místo konzultace) nebo přivolat pomoc
* **agresivní zvíře v domácnosti nebo v terénu**

**Zásady vstupu na pozemek či domu:**

* zaměstnanec OSPOD nevstupuje do zahrady sám
* zaměstnanec čeká, až majitel otevře branku a zajistí psa tak, aby nám nebyl nebezpečný
* pokud dojde k pokousání, ihned vyhledá lékaře
* zaměstnanec informuje vedoucí odboru a tajemníka úřadu a sepíše protokol o pracovním úrazu
* provede záznam

**Pravidla pro podávání, vyřizování a evidence stížností**

Postup při vyřizování stížností se řídí ustanovením zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, vnitřní směrnicí MČ Praha 21č. 3/13 (viz příloha) a Pravidly pro podávání, vyřizování a evidenci stížností oddělení sociálně-právní ochrany dětí

Postup pro podávání, vyřizování a evidenci stížností je dostupný klientům a veřejnosti:

* na [www.praha21.cz](http://www.praha21.cz), oddělení sociálně-právní ochrany dětí
* na informační nástěnce v čekárně odboru sociálních věcí
* na oddělení sociálně-právní ochrany dětí

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností jsou také předávána přímo do ruky klientů, pokud o ně požádají.

V případě nespokojenosti se způsobem nebo obsahem vyřízení stížnosti, má stěžovatel právo obrátit se na tato místa:

* tajemník ÚMČ Praha 21, Staroklánovická 260, 19016 Praha 9- Újezd nad Lesy
* Magistrát hlavního města, odbor sociálních věcí, Charvátova 9, 110 00 Praha 1
* Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
* Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno