

KRAJSKÝ ÚŘAD JIHOMORAVSKÉHO KRAJE

Odbor sociálních věcí

Oddělení SPO a rodinné politiky

***INFORMACE PRO KLIENTY
ORGÁNU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ***

Aktualizace ke dni 03.02.2023

SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ

Na Krajském úřadě Jihomoravského kraje (dále jen "KrÚ") je sociálně-právní ochrana dětí (dále jen "SPO") zajišťována pracovníky oddělení SPO a rodinné politiky, které je organizačně podřazeno pod odbor sociálních věcí.

SPO se zaměřuje zejména na děti, uvedené v ustanovení § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“). Zákon taxativně vymezuje orgány sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“) pro výkon SPO, mezi ně patří i KrÚ. Tento úřad je nadřízeným správním orgánem obcí v Jihomoravském kraji (dále jen „JMK“), dohlíží a koordinuje činnosti podřízených orgánů.

ČINNOST OSPOD V PŮSOBNOSTI KRAJSKÉHO ÚŘADU

- koordinuje a usměrňuje podmínky pro jednotný postup správních orgánů v rámci JMK při aplikaci právních předpisů a metodických pokynů při výkonu SPO, uplatňování metod sociální práce, rozsahu, zaměření a účinnosti sociálního poradenství,
- kontroluje výkon státní správy na úseku SPO,
- rozhoduje o odvoláních proti rozhodnutím obecních úřadů v oblasti SPO, odborně posuzuje zvláště složité a sporné případy, přezkoumává rozhodnutí a rozhoduje o obnově, připravuje podklady pro soudní řízení vedená proti rozhodnutím KrÚ, připravuje podklady pro stanovisko KrÚ k šetření veřejného ochránce práv na úseku SPO,
- vyřizuje stížnosti, oznámení a podněty v daných oblastech,
- při výkonu SPO se řídí standardy kvality,
- rozhoduje o vydání pověření a kontroluje výkon SPO pověřenými osobami,
- spolupracuje s oddělením ekonomiky a kontroly odboru sociálních věcí při rozhodování ve věci státního příspěvku pro zřizovatele zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (dále jen „ZDVOP“),
- v rámci výkonu agendy náhradní rodinné péče (dále jen „NRP“) zajišťuje přípravu fyzických osob vhodných stát se osvojiteli, pěstouny, pěstouny na přechodnou dobu a dětí žijících v jejich rodinách k přijetí dítěte do rodiny,
- zajišťuje osvojitelům nebo pěstounům poradenskou pomoc související s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče, zejména v otázkách výchovy,
- zajišťuje odborné posouzení žadatelů o jednotlivé formy NRP a rozhoduje o zařazení žadatele do evidence osob vhodných stát se pěstounem, osvojitelem nebo osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu a vede jejich evidenci,
- zajišťuje odborné posouzení fyzické osoby, u níž má dítě mimo ústav pobývat,
- zajišťuje konzultace o výkonu pěstounské péče,
- ve spolupráci s OSPOD dětí zprostředkovává NRP,

- může uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče a na jejich základě žádat o státní příspěvek,
- zajišťuje metodickou činnost pro obecní úřady obcí s rozšířenou působností (dále jen „OÚ ORP“),
- spolupracuje s orgány činnými v trestním řízení, zejména v oblasti prevence některých sociálně-patologických jevů,
- spolupracuje se školskými zařízeními, zařízeními, ve kterých se vykonává ústavní nebo ochranná výchova a zařízeními, ve kterých se vykonává vazba nebo výkon trestu odnětí svobody mladistvých.

Výše uvedené činnosti zajišťují následující zaměstnanci:

- PhDr. Jarmila Bisomová, vedoucí oddělení SPO a rodinné politiky

Vedoucí oddělení – pracovní úvazek vedoucí oddělení v rámci výkonu agendy SPO je 0,4.

- Mgr. Jana Švábová, referentka NRP a SPO
- Mgr. Klára Humlová, referentka NRP a SPO
- Mgr. Anna Naiserová, DiS., referentka NRP a SPO
- Mgr. Romana Starostová, referentka NRP a SPO

Referent NRP a SPO – vykonává zejména odborné posuzování žadatelů o NRP a rozhoduje o jejich zařazení do evidence, podílí se na zprostředkování NRP, zajišťuje poradenskou pomoc osvojitelům a pěstounům. Vyřizuje podněty, oznámení a stížnosti na úseku náhradní rodinné péče. Podílí se na koordinaci výkonu SPO, včetně kurately pro děti mládež, poskytuje sociálně-právní a výchovné poradenství dětem i rodičům. Zajišťuje administrativní a sociální práci se žadateli o formu NRP – PPPD v rámci procesu jejich odborného posouzení před samotným zařazením do evidence, poskytuje podporu a poradenství osobám zařazeným do PPPD. Metodicky a koordinuje výkon SPOD v působnosti JMK v oblasti PPPD včetně vedení spolupracujících subjektů.

- Mgr. Taťána Rousová, zástupkyně vedoucí oddělení, metodička SPO
- Mgr. Ota Jurkovský, metodik SPO
- Mgr. Michal Juryšek, metodik SPO

Metodik SPO – především kontroluje, metodicky usměrňuje a koordinuje výkon SPO v působnosti kraje, rozhoduje o odvoláních proti rozhodnutím OÚ ORP na území JMK v rámci této agendy. Usměrňuje jednotný postup OÚ ORP v rámci JMK při aplikaci právních předpisů a metodických pokynů v oblasti SPO, včetně činnosti týkající se kurately pro mládež, spolupracuje s dalšími subjekty, působícími v této oblasti. Zabývá se problematikou domácího násilí, týraných a zneužívaných dětí a

nezletilých cizinců bez doprovodu. Vyřizuje stížnosti a podání. Kontroluje, metodicky usměrňuje a koordinuje výkon SPOD v působnosti JMK při plnění standardů kvality SPO, spolupracuje s dalšími subjekty v JMK, které jsou povinny řídit se při výkonu SPOD standardy kvality, poskytuje sociálně-právní poradenství, vyřizuje podněty, oznámení a stížnosti občanů, obecních úřadů a ostatních subjektů, zpracovává podklady k problematice SPOD pro zveřejnění na webových stránkách.

- Mgr. Zbyněk Gabriel, Ph.D., psycholog
- Mgr. Petr Pucholdt, psycholog
- Mgr. Pavla Zelenáková, psycholožka

Psycholog – samostatně provádí komplexní psychologické vyšetření žadatelů o NRP a jejich dětí, orientační psychologické vyšetření dětí vhodných pro NRP, podílí se na zprostředkování NRP, zajišťuje poradenské, případně terapeutické vedení rodin s dětmi svěřenými do NRP, spolupracuje na zajištění příprav fyzických osob vhodných stát se pěstouny nebo osvojiteli.

PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SPO, MATERIÁLNÍ VYBAVENÍ

SPO je v rámci KrÚ poskytována ve dvou propojených budovách, umístěných v centru města Brna, na adrese Žerotínovo náměstí 3, s dobrou dostupností pro veřejnost. Zaměstnanci OSPOD KrÚ (dále jen „zaměstnanci“) disponují standardně vybavenými a prostornými kancelářemi, určenými zpravidla pro 2 zaměstnance. Každý psycholog má k dispozici samostatnou kancelář.

Pro výkon SPO (intervizní setkání pracovníků, konzultace a odborné posouzení žadatelů o NRP) je na oddělení vyčleněna také samostatná společná místnost. Odborná psychologická posuzování pro účely zprostředkování náhradní rodinné péče probíhají v kancelářích psychologů. Pro všechna ostatní jednání s klienty jsou v budově k dispozici zasedací místnosti. Důraz je kladen na respekt k soukromí klientů a důvěrnost sdělovaných informací.

Kontakt s klienty je časově omezen provozní dobou úřadu, která je upravena následovně:

ÚŘEDNÍ HODINY A KONTAKTNÍ ÚDAJE KRAJSKÉHO ÚŘADU JIHMORAVSKÉHO KRAJE

Úřední dny, a provozní doba - Czech Point, informace, podatelna, pokladna, vrátnice Krajského úřadu Jihomoravského kraje pro veřejnost:

Pondělí	8:00 – 17:00 hod.	úřední den
Úterý	8:00 – 15:00 hod.	provozní doba pro veřejnost
Středa	8:00 – 17:00 hod.	úřední den
Čtvrtek	8:00 – 15:00 hod.	provozní doba pro veřejnost

Pátek

8:00 – 14:00 hod.

provozní doba pro veřejnost

Úřední dny a provozní doba pro veřejnost může být v době vyhlášení nouzového stavu či jiných mimořádných událostí změněna či omezena dle nařízení Vlády České republiky.

Kontaktní adresy

Krajský úřad Jihomoravského kraje

Odbor sociálních věcí
Oddělení SPO a rodinné politiky
Žerotínovo nám. 3
601 82 BRNO

Telefon: 541 651 111

E-mail: posta@jmk.cz

Web: www.jmk.cz

ID datové schránky: x2pbqzq

Telefonní a e-mailové kontakty na jednotlivé zaměstnance jsou k dispozici na webových stránkách www.jmk.cz a www.spo-jmk.cz.

Budova Krajského úřadu Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám. 3, Brno



Autor: Kirk – Vlastní dílo, CC BY-SA 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=4197305>

Jak se k nám dostanete?

Autem – na všech hlavních příjezdových komunikacích do Brna jsou umístěny navigační cedule, které Vás nasměrují ke KrÚ. K parkování můžete využít nejbližších parkovacích domů Rozmarýn (roh ulice Kounicova a Moravské náměstí), JD Parking (ulice Rooseveltova) nebo Domini Park (ulice Husova). Doporučujeme vyrazit s dostatečným časovým předstihem, neboť se v ranní a odpolední špičce tvoří v blízkosti KrÚ kolony.

Vlakem a následně MHD – ze zastávky Hlavní nádraží se na KrÚ dostanete tramvajovými linkami č. 4 (směr Masarykova čtvrť), č. 9 (směr Čertova rokle) nebo č. 12 (směr Technologický park), zastávka Česká. Cesta trvá zhruba 10 minut. Budovu KrÚ najdete naproti budově Ústavního soudu a Rektorátu Masarykovy univerzity, na křižovatce ulic Žerotínovo náměstí a Veveří.

Autobusem a následně MHD – ze zastávky Zvonařka se do zastávky Hlavní nádraží dostanete autobusovými linkami č. 40 (směr Univerzitní kampus – sever), č. 48, č. 50, č. 63 (směr Hlavní nádraží) a č. 61 (směr Nemocnice Bohunice), následně pak tramvajovými linkami č. 4 (směr Masarykova čtvrť), č. 9 (směr Čertova rokle) nebo č. 12 (směr Technologický park), zastávka Česká. Cesta trvá zhruba 20 minut.

Pěšky – z vlakového nebo autobusového nádraží přes centrum (ulice Masarykova, náměstí Svobody, ulice Česká, Žerotínovo náměstí). Cesta trvá zhruba 20, resp. 30 minut.

Při vstupu do budovy KrÚ se po pravé straně nachází vrátnice. V případě, že návštěvník jde za konkrétním zaměstnancem, může nahlásit jeho jméno na vrátnici. K dispozici je vždy vrátný, který návštěvníkovi popíše případně cestu a číslo kanceláře konkrétního zaměstnance či odboru, zaměstnanec může návštěvníka na vrátnici také vyzvednout, aby mu usnadnil orientaci po budově.

Zaměstnanci vrátnice znají postupy a zásady pro komunikaci s osobami se sníženými komunikačními schopnostmi a v případě potřeby tyto postupy využívají.

Imobilní návštěvníci či návštěvníci s kočárkem, mají možnost u hlavního vchodu použít tlačítko, kterým přivolají obsluhu vrátnice, která jim buď vysvětlí cestu k bezbariérovému vstupu, či je v případě potřeby na místo doprovodí. Bezbariérový vchod je umístěn z levé strany budovy, z ulice Veveří, který lze využít i jako vchod k Family Pointu. Vzhledem k architektonickému řešení budovy KrÚ není v současné době možné jiné řešení průchodu imobilních návštěvníků do budovy.

Všem zaměstnancům je zajištěno materiální vybavení pro práci s klienty. Vybavení odpovídá charakteru činnosti a potřebám klientů.

Materiálním vybavením pro poskytování činnosti se rozumí:

- kanceláře učené pro poskytování výkonu sociálně právní ochrany, ve kterých je k dispozici výpočetní technika (PC s možností připojení na internet, tiskárny, sluchátka s mikrofonom, webkamery), telefony, vhodný kancelářský nábytek, kancelářské potřeby, odborná literatura,
- místo určené k jednáním, tento prostor je vybaven jednacím stolem, odpovídajícím počtem kancelářských židlí a dalším kancelářským nábytkem.

V prostorách před kanceláři č. 43-1 a 43-2 jsou k dispozici prostory vhodné pro děti, vybavené dětským nábytkem. Kanceláře psychologů č. 8A, 16A a 19A a jednací místnost č. 18A jsou mimo dětského nábytku vybaveny i hračkami. V případě potřeby je tyto možné přemístit do dalších kanceláří OSPOD.

V budově KrÚ se nachází Family Point, který mohou využívat nejen klienti OSPOD. Zde je k dispozici přebalovací pult, mikrovlnná trouba, hračky pro děti, zázemí pro rodiče a sociální zařízení.

V budově KrÚ je umístěn dostatečný počet volně přístupných WC v jednotlivých patrech, která jsou řádně označena a rovněž transparentně zakreslena na informačních tabulích KrÚ. Jsou stavebně oddělena na pánské a dámské, pro zaměstnance a pro veřejnost, a umožňují bezbariérový přístup. WC odpovídají zcela běžnému standardu, splňují základní technické a hygienické normy. Některá WC jsou rozšířena o sprchy. Hygienické prostředky stejně jako úklid a údržbu prostor je zajištěn v rámci úklidového režimu budovy.

Zaměstnanci na pracovišti disponují dezinfekčními gely, papírovými a vlhčenými kapesníky. Vzhledem k charakteru vykonávaných agend, nejsou třeba žádné další zvláštní ochranné pracovní prostředky. Pokud zaměstnanec nazná, že k výkonu své práce potřebuje další pomůcky a prostředky, svůj požadavek sdělí vedoucí oddělení, která rozhodne o jejich případném pořízení.

INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

Na portále JMK, v sekci „*Informace pro občany nebo firmy*“ je možné dohledat v části „*Sociální záležitosti*“ základní informace a v části „*Užitečné odkazy*“ se nachází hypertextový odkaz na webové stránky OSPOD KrÚ www.spo-jmk.cz, které byly vytvořeny v rámci individuálního projektu „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“ (registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0003048). Zde jsou zveřejňovány základní informace z oblasti SPO, napomáhající k orientaci v dané problematice, a to jak široké, tak i odborné veřejnosti. Jedná se zejména o informace, na koho se SPO zaměřuje, informace týkající se statistických údajů o počtu žádostí o zprostředkování NRP v JMK, průvodce NRP, seznam zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc a jejich volná kapacita, seznam osob s pověřením k výkonu SPO včetně činností, vzory formulářů pro žádosti a podání v oblasti výkonu SPO, údaje o platné legislativě se vztahem k SPO a jiné.

Dostupná je také nová webová adresa www.pestounijmk.cz, a facebookový profil <https://www.facebook.com/PestounskaPeceJMKraj>, které vznikly v souvislosti s náborovou kampaní

nových pěstounů v Jihomoravském kraji. Zde jsou uvedeny informace vysvětlující, co je to pěstounství, seznam častých otázek s odpověďmi týkající se výkonu pěstounství, novinky v agendě pěstounství, shrnující videa a představení pěstounských pasů.

Na výše zmíněných webových stránkách je rovněž zveřejněn „Leták pro děti“, který je určen cílové skupině klientů, tedy především dětem. Zde jsou uvedeny zejména situace, se kterými se mohou děti na OSPOD obrátit a dále kontaktní údaje zaměstnanců OSPOD KrÚ.

STÁŽE

KrÚ umožňuje studentům působit jako stážisté a jiné fyzické osoby mohou vykonávat na KrÚ praxi, a to na základě smlouvy a po náležitém proškolení. Toto však neplatí pro odbor sociálních věcí, oddělení SPO a rodinné politiky pro agendu SPO.

PREVENCE

Oblast SPO tvoří propojený systém subjektů působících ve vzájemné spolupráci při řešení nepříznivé situace dítěte. KrÚ se ze své pozice aktivně nepodílí na vyhledávání ohrožených dětí, ale koordinuje, metodicky vede a kontroluje činnost OÚ ORP v této oblasti, dále fyzických a právnických osob, které mají pověření k výkonu SPO a také činnost ZDVOP. Tím koordinuje a usměrňuje podmínky pro jednotný postup správních orgánů při výkonu agendy SPO ve svém správním obvodu.

V souvislosti s metodickým vedením pořádá KrÚ za období kalendářního roku čtyři porady vedoucích odborů OÚ ORP, minimálně dvě (v případě potřeby až čtyři) porady pracovníků, vykonávající agendu SPO a agendu sociální kurately pro děti a mládež a jednu (v případě potřeby dvě) porady pracovníků, zabývajících se v rámci SPO agendu NRP. V rámci mezioborové spolupráce pořádá KrÚ ve spojení s odborníky z různých oblastí semináře a workshopy na aktuální témata.

KrÚ dále reaguje na individuální podněty (ať už koncepční nebo ke konkrétním případům) ze strany OÚ ORP, a to telefonicky, prostřednictvím e-mailu či datové schránky nebo při osobních jednáních. Materiály určené pro potřeby výkonu agendy SPO jsou rozesílány prostřednictvím e-mailu či datové schránky, případně jsou umístovány na webové stránky www.spo-jmk.cz.

V rámci kontrolní činnosti KrÚ pravidelně provádí kontroly výkonu agendy SPO na jednotlivých OÚ ORP a také na OÚ obcí s pověřeným obecním úřadem. V kalendářním roce jsou realizovány kontroly dle plánu kontrolní činnosti.

K plnění úkolů kraje a krajského úřadu na úseku SPO zřídil hejtman JMK jako zvláštní orgán kraje poradní sbor, jehož činnost je upravena ve smyslu zákona. Poradní sbor mj. spolupracuje na vytváření programů a koncepcí kraje v oblasti prevence sociálně patologických jevů, jeho členy jsou nejenom zaměstnanci JMK, ale právě také zástupci spolupracujících subjektů, např. Policie ČR, ZDVOP, OÚ ORP atd.

KrÚ realizoval do 30.06.2022 individuální projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje III“ (registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0015554). Jedná se o projekt, který navazoval na projekty „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje“ a „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“. V plánu je realizace projektu „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje IV.“

KrÚ vydává pověření k výkonu SPO, monitoruje a kontroluje činnost zařízení sociálně-výchovné činnosti, která jsou zařízeními sociálně-právní ochrany a nabízejí ohroženým dětem programy rozvíjení sociálních dovedností, výchovných činností a využití volného času.

PŘIJETÍ OZNÁMENÍ, POSOUZENÍ NALÉHAVOSTI A PŘIDĚLENÍ PŘÍPADU

Způsoby přijetí oznámení

a) osobně

Oznamovatel může příslušného koordinátora případu kontaktovat osobně přímo v kanceláři, přičemž v jeho nepřítomnosti je odkázán na zastupujícího zaměstnance. Samotné jednání probíhá v zasedací místnosti. Při osobním jednání zaměstnanec vyhodnotí naléhavost situace klienta, seznámí klienta s možnostmi řešení, podá adekvátní poradenství ve věci, popřípadě odkáže na věcně a místně příslušný správní orgán, pokud nespadá případ do kompetence KrÚ. Z jednání vyhotoví záznam, případně protokol (dle obsahu jednání), jehož jedno vyhotovení může klient na žádost obdržet.

b) datovou schránkou, poštou

Všechny doručené písemnosti jsou řádně zaevidovány v SSL GINIS a vedoucí oddělení je přidělí konkrétním zaměstnancům OSPOD. Je-li oznámení neúplné, je nutné vyzvat oznamovatele, aby podání doplnil. Písemnosti OSPOD vyřizuje bez zbytečných průtahů nejpozději ve lhůtě dané zákonem, zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, případně další právní úpravou, pokud vedoucí oddělení neurčí při rozdělování pošty z objektivních důvodů (naléhavost, předmět řešení, vytíženost zaměstnance atd.) lhůtu kratší.

Doručenou poštu po jejím zaevidování na podatelně a sekretariátu odboru přebírá vedoucí oddělení min. 1x denně, individuální písemnosti se řeší operativně, po seznámení s obsahem ji přidělí k vyřízení konkrétnímu zaměstnanci. Způsob vyřízení je s vedoucí oddělení průběžně konzultován, ta podepisuje vyřizující písemnosti.

c) emailem

OSPOD se zabývá také každým e-mailovým oznámením na adresu posta@jmk.cz. Vedoucí oddělení určí konkrétního zaměstnance, který jej prošetří. V případě neúplných informací požádá oznamovatele o jejich doplnění.

d) telefonicky

Všichni zaměstnanci OSPOD jsou povinni přijmout každé telefonické oznámení. Kontakty na jednotlivé zaměstnance jsou k dispozici na [webových stránkách Krajského úřadu](#) a na webových stránkách www.spo-jmk.cz. O každém telefonickém podání je učiněn písemný záznam.

e) anonymně

Jestliže si oznamovatel nepřeje uvést svoji totožnost, může učinit anonymní oznámení (telefonicky, poštou nebo e-mailem). Písemný záznam je následně zpracován bez uvedení totožnosti oznamovatele.

KrÚ má Interním normativním aktem směrnice 3/INA-KrÚ SPISOVÝ ŘÁD popsán proces přijímání písemností. Spisový řád je souhrnem předpisů pro vedení spisové služby v rámci KrÚ, který je závazný pro všechny zaměstnance KrÚ, tedy i OSPOD.

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

Základním kritériem pro posuzování naléhavosti případů je míra ohrožení života dítěte, jeho bezpečí a zdravého vývoje, kterou vyhodnocuje vedoucí oddělení při přidělování případu, anebo přímo zaměstnanec, kterému byl případ oznámen, je-li k tomu kompetentní. Pokud ne, neprodleně oznámení předá vedoucí oddělení nebo zástupci. Je-li nutné okamžitě zasáhnout ve prospěch dítěte (z pozice KrÚ spíše výjimečná situace, která spočívá zejména v metodickém vedení a konzultaci postupu s příslušným OSPOD), má řešení případu přednost.

V rámci činnosti KrÚ, jak je již uvedeno výše, se jen minimálně zaměstnanci setkávají s případy, kdy se jedná o přímé ohrožení života dítěte, dítě bez dozoru dospělé osoby, týrané dítě apod., avšak pokud se tato situace vyskytne, je řešena jako priorita a ohlášena vedoucí oddělení. Dítěti zaměstnanec zajistí akutní péči (přivolání zdravotní záchranné služby, policie), zajištění základních potřeb (podání tekutin, zajištění tepla), v případě nutnosti ve spolupráci s příslušným OSPOD umístění dítěte do pěstounské péče na přechodnou dobu nebo do ZDVOP.

Pokud KrÚ v rámci metodické činnosti zaznamená naléhavé případy (např. děti umístěné do baby boxu, nutnost umístění dítěte do přechodné pěstounské péče či ZDVOP, kdy OSPOD zjišťuje aktuální obsazenost přechodných pěstounů nebo zařízení v JMK), tyto řeší prioritně.

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

Písemnost kompetentním zaměstnancům po vyhodnocení naléhavosti a s ohledem na stanovený termín předá vedoucí oddělení nebo v nepřítomnosti zástupkyně vedoucí oddělení. V rámci jednoho případu jsou písemně stanoveny oprávněné úřední osoby, které mohou se spisem při úřední činnosti pracovat. Každá oprávněná úřední osoba má stanoven rozsah kompetencí na základě písemného pověření ředitele KrÚ v souladu s 2.7 Článek 7 Organizačního řádu. V době nepřítomnosti zaměstnance, který má případ přidělen, je na základě popisu pracovního místa zajištěna jeho zastupitelnost, o které

je klient informován vhodným způsobem (přepojení telefonu, oznámení o nepřítomnosti v odpovědi na e-mail, oznámení na dveřích kanceláře).

JEDNÁNÍ, VYHODNOCOVÁNÍ A INDIVIDUÁLNÍ PLÁN OCHRANY DÍTĚTE

Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany zejména:

Respektuje individuální přístup ke všem klientům

Zaměstnanci respektují při jakémkoliv jednání s klientem jeho jedinečnost, specifické potřeby s ohledem na jeho etnický původ, rasu, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci a náboženské či politické přesvědčení. Zároveň s klientem jednájí vždy tak, aby byla zajištěna ochrana důstojnosti a lidských práv. Při jednání s klientem vycházejí zaměstnanci z Etického kodexu pracovníků krajského úřadu. Důraz je kladen rovněž na ochranu soukromí klienta a důvěrnosti všech jeho sdělení tak, aby nedocházelo k výskytu bezpečnostních incidentů, v souladu s bezpečnostní politikou KrÚ, upravenou Interním normativním aktem KrÚ 62/INA BEZPEČNOST INFORMACÍ.

V souvislosti se zásadou soukromí se klientovi sděluje, že při jednáních bývají zpravidla přítomni dva zaměstnanci. Klientovi je dána možnost vyjádřit se, zda mu přítomnost druhého zaměstnance není na překážku.

Vychází z individuálních potřeb každého klienta

Zaměstnanci respektují potřeby klienta s ohledem na jeho osobnostní charakteristiku a s ohledem na situaci, ve které se klient nachází. Zaměstnanci jednájí tak, aby chránili důstojnost klienta a jeho nezadatelná práva, přičemž pomáhají všem klientům stejným úsilím bez jakékoliv formy diskriminace. Zajímají se o klienta v širším kontextu, tj. v rámci rodiny, komunity, společenského a přirozeného prostředí.

Podporuje samostatnost klientů

Zaměstnanci motivují klienty k vědomí vlastní odpovědnosti. Podporují klienty při hledání možností řešení jejich problémů, zejména pak jejich individuální zapojení do tohoto procesu, a to s ohledem na specifika těchto problémů. Zaměstnanci jsou nápomocni při řešení problematiky spolupráce klientů s místně příslušnými OÚ ORP, vykonávajícími agendu SPO, problematiky sociálně-právního poradenství, problematiky NRP, včetně psychologického poradenství.

Uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta

Zaměstnanci jednájí s klienty s účastí, empatií a péčí. V tomto směru respektují každého klienta jako samostatnou, jedinečnou osobnost, za současného přihlídnutí k individuálnosti řešeného problému klienta.

Motivuje k péči o děti

Zaměstnanci předávají klientům informace o nárocích a zvláštностech péče o děti v jednotlivých věkových fázích. Jedná se zejména o informace z oblasti vývojové psychologie, sociálně-právní ochrany dětí, zdravotně osvětové oblasti. V případě potřeby poskytují cílené sociálně-právní či psychologické poradenství v oblasti péče o děti a rodinu. Podporují a motivují biologické rodiče k pravidelným kontaktům s jejich dětmi a zlepšování svých sociálních, ekonomických a rodinných podmínek tak, aby byly v budoucnu schopni převzít děti zpět do své péče.

Posiluje sociální začleňování klientů

Zaměstnanci vychází ze zásady rovného přístupu všech klientů ke vzdělávání, bydlení, zdravotní péči, zaměstnání, sociálním službám a bezpečí, prevenci dalšího sociálního vyloučení a s tím spojených sociálně-patologických jevů, rozvoji občanské společnosti a podpoře občanského soužití.

Důsledně dodržuje lidská práva a svobody

Zaměstnanci jednájí tak, aby chránili důstojnost a lidská práva svých klientů, a to v souladu se Všeobecnou deklarací lidských práv, Chartou lidských práv Spojených národů, Úmluvou o právech dítěte, Ústavou ČR, Listinou základních práv a svobod a dalšími mezinárodními i vnitrostátními právními normami. Respektují právo na soukromí, právo na důstojné zacházení, právo na svobodné vyjádření názoru. Stejně tak respektují případné zdravotní postižení klientů (např. možnost bezbariérového přístupu do budov úřadu), příslušnost k národnostním menšinám (včetně svobody vyznání a věcí s tímto souvisejícími), jazykové a jiné dorozumívací bariéry (možnost komunikace formou cizího jazyka i znakové řeči), to vše za předpokladu zachování rovného přístupu ke všem klientům.

Podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím

Zaměstnanci OSPOD poskytují klientům podporu zaměřenou na jejich individuální rozvoj a upevňování schopností, dovedností a využívání zdrojů, nezbytných k jejich samostatnosti v přirozeném prostředí.

Informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany

Zaměstnanci informují klienty, že základním pilířem sociálně-právní ochrany je hájit nejlepší zájem dítěte. Při práci s klienty využívají moderních metod sociální práce. Pokud zaměstnanec nemůže s klientem sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci.

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami, nebo má dojednanou spolupráci s fyzickými osobami a právníckými osobami, které tyto služby zajistí externě.

Pro jednání s nevidomými a fyzicky handicapovanými osobami jsou vyškoleni dva zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany (vedoucí oddělení, PhDr. Jarmila Bisomová, a metodička SPO, Mgr. Taťána Rousová).

Pro osoby nevidomé lze také využít externí služby neziskové organizace **TyfloCentrum Brno, o.p.s.:**

Sociální služba:	průvodcovské a předčitatelské služby
Adresa:	Chaloupkova 578/3, Brno-Královo Pole, 612 00 Brno 12
Telefon:	515 919 670, 774 715 094
E-mail:	asistence@centrumpronevidome.cz
Web:	http://www.centrumpronevidome.cz/asistence

Zaměstnancům OSPOD je k dispozici Manuál kurzu k projektu Českého červeného kříže „Přátelská místa“, který obsahuje základy komunikace se zrakově, tělesně a mentálně postiženými (WIENER, P., a kol. Hradec Králové: Český červený kříž, Oblastní spolek ČČK, 2010. ISBN 978-80-254-8630-6).

Další informace k této problematice jsou zaměstnancům k dispozici prostřednictvím webových stránek <http://www.pratelskamista.cz>

V rámci volně přístupné on-line podpory k produktu Microsoft Office na [webové stránce](#).

Pro osoby neslyšící jsou zajištěny tlumočnické služby formou spolupráce s externími právníckými osobami. Konkrétně se jedná o:

SNN v ČR, z.s., Centrum denních služeb pro sluchově postižené, p.s.:

Sociální služba:	tlumočnické služby
Adresa:	Vodova 1391/35, Brno-Královo Pole, 612 00 Brno 12
Telefon:	541 212 401
E-mail:	cgs.brno@seznam.cz
Web:	http://cgs-brno.cz/new/

Unie neslyšících Brno, z.s.:

Sociální služba:	tlumočnické služby
Adresa:	Palackého třída 114, Brno-Královo Pole, 612 00 Brno 12
Telefon:	541 245 321, 725 605 216
E-mail:	unb@cmjn.cz
Web:	https://www.unieneslysicichbrno.cz/tlumocnicke-sluzby/

Kontakty na uvedené organizace jsou zaměstnancům k dispozici prostřednictvím [webových stránek](#) (tj. registrované sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů). Také lze využít [elektronického katalogu sociálních služeb v JMK](#).

Do budovy KrÚ, ve které OSPOD sídlí, je zajištěn bezbariérový přístup z ulice Veveří.

Pro zajištění komunikace s klienty v cizí řeči (angličtině) jsou určeni metodička SPO, Mgr. Taťána Rousová a Mgr. Ota Jurkovský.

Informace týkající se činností v oblasti sociálně-právní ochrany vůči zahraničí lze dohledat na webových stránkách Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí www.umpod.cz, a to i v cizojazyčných mutacích.

RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE

V případě jednání s potenciálně nebezpečným klientem je zejména třeba:

- zajistit zejména bezpečnost klienta,
- zajistit svoji bezpečnost,
- zajistit bezpečnost druhých lidí, kteří se vyskytují v blízkosti agresivního klienta

V případě agresivního klienta je vhodné nehádat se s klientem, nepoučovat jej v aktuálním stavu o tom, jak se má či nemá chovat k zaměstnanci. V této situaci to není vhodné z důvodu, aby nedošlo k napadení zaměstnance a k vyvolání ještě větší agrese. Klient je ve stavu, kdy není schopen přijímat zpětnou vazbu. Je tedy třeba ukončit jednání a poučit klienta o následujícím postup jednání. Při dalším kontaktu s klientem vést rozhovor o tom, co se stalo a dohodnout se na dalším postupu spolupráce.

Při hrubém, urážlivém, agresivním chování nebo při osobních útocích za hranicí slušnosti na zaměstnance ze strany agresivního klienta a v případě, že zaměstnanec nemůže situaci zvládnout sám, přivolá vedoucí oddělení, případně její zástupkyni a za jejich účasti se snaží zvládnout danou situaci, v případě akutní situace lze přivolat i kolegy z vedlejších kanceláří.

Jestliže agresivní klient svým nepřístojným chováním ruší pořádek a svým chováním ohrožuje zaměstnance, je možné odmítnout pokračovat v jednání a povolat pracovníka ostrahy, případně další zaměstnance oddělení hospodářské správy Odboru kanceláře ředitele KrÚ. Tito zaměstnanci se budou po vyhodnocení celé situace snažit přimět agresivního klienta opustit úřad nebo přivolají Policii ČR, příp. Městskou policii. O celém případě bude sepsán záznam, který bude předán Odboru kontrolnímu a právnímu KrÚ. Postup je upraven Interním normativním aktem KrÚ směrnice 2/INA KrÚ PRACOVNÍ ŘÁD. Zhodnotíme-li stav klienta tak, že je nebezpečný sobě a svému okolí, neprodleně voláme zdravotnickou záchranou službu a Policii České republiky. Po příjezdu sanity/policejního vozu posádce/hlídce sdělíme na základě čeho jsme takto jednali, a podáme o klientovi základní informace týkající se jeho osoby (jméno, příjmení) a popis situace. O celém případě bude sepsán záznam.

V případě podezření, že je klient pod vlivem návykové látky, není vhodné s ním vést cílený rozhovor. Pokusíme se s ním dohodnout jiný termín, kdy se mu budeme věnovat.

V případě klienta hovořícího o sebevraždě, je ze strany zaměstnance důležité nechat klientovi prostor pro sdělení. Zaměstnanec by měl vycítit jeho pocity, a ne ho optimisticky utěšovat. Při jednání by se měl zaměstnanec pokusit klienta motivovat k vyhledání odborné pomoci a nabídnout mu, že poté nás může opět kontaktovat. Vhodným postupem je přivolání kolegy psychologa. Jestliže zaměstnanec očekává schůzku s klientem, u něhož si je už předem vědom, že jeho chování bývá někdy agresivní, je nutností, aby byl přítomen další zaměstnanec, případně psycholog.

Mimořádný krizový stav je vyhlášen v souvislosti vzniku živelních pohrom, ekologických nebo průmyslových havárií, nehod, pandemií nebo jiného nebezpečí, které ve značném rozsahu ohrožuje životy, zdraví nebo majetkové hodnoty anebo vnitřní pořádek a bezpečnost, zejména pokud nelze vzniklý krizový stav překonat v rámci nižšího stupně krizového stavu. Nouzový stav vyhláší Vláda České republiky na základě ústavního zákona č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky. Nouzový stav může být vyhlášen buď pro celé území státu nebo pro vymezené území (např. jmenované kraje nebo správní obvody OÚ ORP). Všichni zaměstnanci zařazení k výkonu pracovní pozice na KrÚ jsou povinni dodržovat při pobytu na pracovišti aktuálně platná krizová opatření vlády a příslušných institucí. Za splnění daných podmínek po návrhu vedoucího odboru může zaměstnanec využít možnosti výkonu práce mimo pracoviště zaměstnavatele v režimu „home office“, je-li to možné s ohledem na druh vykonávané práce; se zaměstnancem, u něhož není výkon práce „home office“ dle výše uvedeného možný. Lze tedy provádět po domluvě setkání distanční formou, avšak během nouzového stavu je každá agenda oddělení SPO a rodinné politiky vždy zastoupena alespoň jedním zaměstnancem přítomným v kanceláři na Žerotínově náměstí 3.

DOKUMENTACE O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

Záznamy založené ve spisové dokumentaci jsou vedeny v citově nezabarveném a srozumitelném jazyce. Musí být zřejmé, kdo tento záznam učinil a zda se jedná o skutečnosti zjištěné OSPOD (např. při sociálním šetření), anebo vyplývající z dokumentů ostatních subjektů, či domněnky a tvrzení jiných osob. Pokud se občan dostaví osobně na jednání na KrÚ, je ústně srozumitelně poučen o svých právech a povinnostech (možnost podání opravných prostředků, podání stížnosti, požádat o vyhotovení kopie, sepsání protokolu, nárok na dávky). Z jednání je sepsán protokol, se kterým je občan prokazatelně seznámen, má právo se k obsahu písemně vyjádřit a na žádost obdržet jeho kopii.

VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

OSPOD při vyřizování a podávání stížností postupuje dle Interního normativního aktu KrÚ směrnice 43/INA-VOK VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PETIC A PODÁNÍ A PODNĚTŮ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV.

Stížnost na činnost či zaměstnance OSPOD může podat každý občan, v případě, že se cítí poškozen na právech či právem chráněných zájmech svých či dítěte opatřením nebo jednáním OSPOD. Stížnost lze podat i na případné nevhodné chování pracovníků OSPOD.

Stížnost je zaměstnanci vnímána jako podnět pro zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany, proto aktivně reagují na nespokojenost klientů mimo jiné informací o možnosti podat stížnost a o způsobu jejího vyřízení.

Přijímání stížností

Stížnost může podat každá fyzická či právnická osoba.

Stížnosti přijímají zásadně všechny odbory KrÚ a následně vyřizují jen ty, které jim budou předány k vyřízení. Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec JMK zařazený do KrÚ.

Všechny písemnosti označené jako stížnost předá podatelna KrÚ přímo na Odbor kontrolní a právní KrÚ (dále jen „OKP“), který je posoudí a postoupí k prošetření a vyřízení na jednotlivé odbory formou interního sdělení, pokud je nevyřídí sám.

Stížnost lze podat v listinné podobě, v elektronické podobě i ústně, a to na podatelně, jednotlivých odborech KrÚ nebo přímo na OKP. Směrnice upravuje postup vyřízení v jednotlivých případech.

- **Osobní podání**

Osobní podání je možné učinit v budově Krajského úřadu Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám. 3, 601 82 Brno, místnost č. 02 PODATELNA (vlevo od hlavního vchodu) nebo podací místo na vrátnici.

- **Poštou**

Písemně na adresu:

Krajský úřad Jihomoravského kraje

Žerotínovo nám. 3

601 82 Brno

- **Elektronicky**

Je možné učinit podání těmito způsoby:

- zaslat e-mailem na elektronickou adresu podatelny posta@jmk.cz
- zaslat do datové schránky ID x2pbqzq

V případě, že KrÚ není kompetentní k prošetření stížnosti, postoupí věcně příslušný odbor originál stížnosti bezodkladně, nejdéle do 10 dnů věcně a místně příslušnému orgánu a ve stejné lhůtě o tom vyrozumí stěžovatele.

Opakované stížnosti

Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, prověří věcně příslušný odbor, zda stížnost neobsahuje nové skutečnosti.

V případě, že ve stížnosti nejsou uvedena žádná nová fakta, jež by bylo nutné prošetřit, bude stížnost bez dalšího prošetření odložena. Informace o odložení se stěžovateli zasílá pouze po první opakované stížnosti, a to do 10 dnů od doručení stížnosti. Zaslání této informace zajistí věcně příslušný odbor. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.

Anonymní stížnosti

Všechny anonymní stížnosti doručené na KrÚ je třeba předat na OKP. O tom, zda se anonymní stížnost bude vyřizovat, rozhodne vedoucí OKP.

Anonymní stížnosti, které se budou na základě rozhodnutí vedoucího OKP dále šetřit, se vyřizují stejným způsobem jako ostatní stížnosti. Způsob prošetření a vyřízení stížnosti sdělí věcně příslušný odbor prostřednictvím interního sdělení na OKP.

Vyřizování stížností

Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížností odpovídá vedoucí odboru.

Je-li to nezbytné k objektivnímu prošetření stížnosti, provede zaměstnanec vyřizující stížnost místní šetření. Při vyhotovení zápisu z místního šetření za účasti stěžovatele je nutno uvést do závěru jeho stanovisko k výsledkům šetření i ke stanoveným opatřením. Rovněž je nutno uvést, že zápis byl předán přítomným, popř. že stěžovatel odmítl zápis podepsat nebo převzít, a dále zabezpečit podpisy všech účastníků místního šetření.

Pokud budou v průběhu šetření stížnosti získávány některé podkladové informace telefonicky, je nutné vždy o tom sepsat záznam do spisu. V záznamu musí být zejména uvedeno, kdy, s kým a v jaké záležitosti byl telefonní hovor veden a jméno, příjmení a podpis zaměstnance, který tento hovor vedl. Záznam je vždy nutné zaevidovat v SSL GINIS.

Stížnosti musí být vyřízeny ve 30denní lhůtě od doručení na KrÚ. Stanovená lhůta je dodržena, pokud bude stejnopis písemného vyhotovení odpovědi na stížnost předán v uvedené lhůtě k poštovní přepravě.

Lhůta 30 dnů pro vyřízení stížnosti je využívána z důvodu vstřícnosti ke klientovi, rychlosti řízení, hospodárnosti. Lze ji překročit jen v odůvodněných případech, a to s písemným souhlasem ředitele KrÚ, jež stanoví konečný termín vyřízení.

Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností, které jsou z KrÚ odesílány, je třeba zasílat tak, aby byl k dispozici doklad o doručení.

Věcně příslušný odbor zabezpečí odeslání výsledků šetření stěžovateli a dalším orgánům, které výsledky vyžadují.

V případě, že je občan nespokojen s vyřízením jeho stížnosti, má právo se obrátit na nadřízený orgán, tj. Ministerstvo práce a sociálních věcí, případně na úřad Veřejného ochránce práv.

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Odbor rodinné politiky a ochrany práv dětí
Na poříčním právu 1/376
128 01 Praha

Telefon: 221 921 111, 221 922 363

E-mail: posta@mpsv.cz

Web: www.mpsv.cz

Datová schránka: sc9aavg

Veřejný ochránce práv

JUDr. Stanislav Křeček
Údolní 39
602 00 Brno

Telefon: 542 542 777

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Web: www.ochrance.cz

Datová schránka: jz5adky

OSPOD informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost prostřednictvím zveřejnění informací na webových stránkách www.spo-jmk.cz, pod názvem Informace pro klienty k naplňování standardů kvality SPO. Dále jsou informace zveřejněny v tištěné podobě na nástěnkách na chodbách před kanceláři zaměstnanců OSPOD. V případě potřeby jsou informace podány během jednání s klientem.

NÁVAZNOST VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ NA DALŠÍ SUBJEKTY

KrÚ má zpracován adresář sociálních služeb pro region Jihomoravského kraje. Adresář je sestaven tak, aby co nejvíce sloužil lidem, kteří se potřebují zorientovat v nabídce sociálních služeb, včetně služeb spadajících do oblasti SPO, na území kraje a jeho úkolem je nabídnout základní informace o organizaci, která dokáže pomoci při řešení konkrétního problému. Tento adresář je volně ke stažení na adrese <https://socialnisluzby.kr-jihomoravsky.cz/>.

Zaměstnanci poskytují doplňující informace o službách z oblasti sociálně-právní ochrany. V poskytovaných informacích je zohledněn charakter problému, se kterým se klient na zaměstnance obrací, místo jeho pobytu, dostupnost vhodného zařízení, a to za účelem realizovatelnosti služby a pomoci klientovi.

Za účelem koordinace spolupracuje KrÚ s jednotlivými OSPOD v rámci své působnosti, a to jak věcné, tak místní.

Při tvorbě tohoto dokumentu bylo postupováno v souladu se standardy kvality sociálně-právní ochrany dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, a přílohy č. 1 Vyhlášky č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Dokument byl zpracován v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), zkráceně GDPR.