

Průvodce Standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí

**Magistrát města Opavy, odbor sociálních věcí,
oddělení sociálně-právní ochrany dětí**

Vážení rodiče, milé děti, občané,

oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) odboru sociálních věcí Magistrátu města Opavy Vám představuje průvodce činnostmi, které oddělení zajišťuje.

Všichni pracovníci se snaží o to, aby Vám v rámci svých možností a kompetencí co nejlépe pomohli a poradili v řešení Vaší situace.

Kde nás najdete?



- Magistrát města Opavy (dále jen MMO),
- pracoviště Opava, Krnovská 71, budova C,
- první nadzemní podlaží.

Kdo se na nás může obrátit?



- nezletilé děti,
- rodiče nezletilých dětí,
- každý, kdo má podezření na nedostatky v péči o děti,
- každý, kdo má jakýkoliv jiný problém související s výchovou nezletilých dětí.

Kdy se Vám můžeme věnovat?



Úřední hodiny:

- | | |
|------------------------|-------------|
| • pondělí: 08.00-11.00 | 12.00-17.00 |
| • středa: 08.00-11.00 | 12.00-17.00 |
| • čtvrtek: 08.00-11.00 | 12.00-14.00 |
| • pátek: 08.00-11.00 | 12.00-14.00 |

Jak nás můžete kontaktovat?



- osobně na našem oddělení,
- telefonicky na čísle: 553 756 111 (spojovatelka),

- prostřednictvím e-mailu: posta@opava-city.cz.

Kde získáte informace o činnosti našeho oddělení?



- na webových stránkách Statutárního města Opavy (www.opava-city.cz),
- prostřednictvím informačního letáčku,
- na nástěnce oddělení sociálně-právní ochrany dětí,
- prostřednictvím dalších aktivit (například besed) ve školách, mateřských školách, u dětských lékařů a dalších spolupracujících organizací,
- na Dni sociálních služeb, který každoročně pořádá odbor sociálních věcí MMO.

Co Vám můžeme nabídnout?



- bezbariérový přístup,
- bezpečné a přátelské prostředí,
- zachování soukromí při jednání,
- profesionální přístup pracovníků,
- zprostředkování kontaktů na spolupracující instituce.

S čím se na nás můžete obrátit?

Děti:



- Trápí vás něco? Ublížíje vám někdo? Nerozumíte si s rodiči?

Dospělí:



- Máte nezletilé děti a máte problémy ve vztahu či v manželství?
- Máte výchovné problémy s dětmi?
- Jste ohroženi domácím násilím?
- Máte zájem stát se pěstounem nebo si osvojit dítě?
- Máte podezření na nedostatky v péči o dítě, na týrání dítěte či jiné problémy související s dítětem?
- Máte ve svém okolí někoho, kdo řeší podobné problémy a Vy mu chcete pomoci?

Pokud se rozhodnete nás navštívit, budou Vám k dispozici kanceláře pracovníků, kde Vám poskytneme dostatek soukromí. Pro Vaše děti je u nás vyčleněn prostor na hraní, abychom se Vám mohli co nejlépe věnovat.

V případě, že dojde k úrazu nebo havarijní situaci, jakou je např. požár, výpadek elektřiny a jiné, je nutné, abyste vždy uposlechli pokynů pracovníka. Pracoviště je pro případ těchto

situací vybaveno, disponujeme plně vybavenou lékárníčkou, na chodbách jsou rozmístěny informační tabule s vyznačenými únikovými cestami pro případ požáru, jsou zde vyznačeny nouzové východy, rozmístěny cedule s kontakty na integrovaný záchranný systém, umístěny hasicí přístroje.

Kdo se Vám bude věnovat?



- sociální pracovníci,
- kurátoři pro děti a mládež,
- pracovníci pro náhradní rodinnou péči.

Personální zajištění oddělení:

- činnost OSPOD zajišťuje 11 sociálních pracovníků, 3 kurátoři pro děti a mládež a 3 pracovníci pro náhradní rodinnou péči,
- počet všech pracovníků OSPOD včetně vedoucího oddělení je 18.

Naším posláním je hájit nejlepší zájmy nezletilých dětí, chránit rodinu a podporovat právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Jsme odborníky ve své profesi a pro svou práci jsme pečlivě vybíráni. Pro výkon práce musíme splňovat předpoklady vycházející z § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a § 4 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon definuje i odbornou způsobilost a další vzdělávání pracovníků OSPOD. Každý z nás intenzivně pracuje na rozvíjení znalostí, dovedností a schopností potřebných k efektivnímu výkonu v oblasti sociálně-právní ochrany dětí.

Mimo pracoviště se prokazujeme *Průkazem pracovníka Magistrátu města Opavy*, který je opatřen fotografií. Při výkonu práce jsme vázáni náplní práce a *Oprávněními a povinnostmi pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí*, která jsou přílohou průkazu, a do nichž máte možnost nahlédnout.

Výběr nových pracovníků na OSPOD probíhá formou výběrových řízení vyhlášených personálním oddělením na základě požadavku vedoucího odboru sociálních věcí dle jednotlivých specializací.

Informace o volném místě jsou zveřejněny:

- na webových stránkách města - www.opava-city.cz,
- na ÚP ČR.

Umožňujeme odbornou praxi studentům středních, vyšších odborných a vysokých škol. Jedná se zejména o studenty oborů zaměřených na sociální práci. Působení stážistů a dobrovolníků na našem oddělení není možné.

Jak vedeme jednání s klientem?



- při jednání s klientem užíváme takových jazykových prostředků, které jsou pro klienta jasné a srozumitelné, respektujeme jeho osobnost a jeho rozumové schopnosti,
- usilujeme o vytvoření atmosféry důvěry a vzájemného respektu,
- při výkonu sociálně-právní ochrany dětí se řídíme Etickým kodexem společnosti sociálních pracovníků ČR a Směrnicí Firemní kultura - Etický kodex MMO,
- při jednání s klientem dbáme na to, aby nám klient rozuměl a aby porozuměl obsahu jednání.

Jak postupujeme při přijetí oznámení?



- přijímáme osobní, telefonické či písemné oznámení,
- zachováváme anonymitu oznamovatele, pokud o to dotyčný požádá,
- ve věci oznámení činíme patřičné kroky a opatření bez zbytečného odkladu.

Na každé oznámení reagujeme posouzením naléhavosti daného případu. Každému případu je přidělen koordinátor, který se společně s rodinou podílí na vyřešení konkrétní situace.

- Koordinátorem se stává ten pracovník, který má případ klienta přidělen na základě své pracovní náplně a na základě územního rozdělení.
- V případě, že dojde ke změně bydliště klienta, koordinátorem případu se stává ten pracovník, v jehož správním obvodu má klient faktické bydliště, popř. rozhodne vedoucí OSPOD.

Základním a nejdůležitějším měřítkem naléhavosti oznámení je míra ohrožení života dítěte, jeho bezpečí a zdravý vývoj.

Jak posuzujeme naléhavost oznámení?

- Vycházíme z informací získaných od oznamovatele. Pokud sdělené informace naznačují, že se jedná o naléhavý případ, učiníme ihned akutní zásah, který vede ke stabilizaci situace dítěte a rodiny.
- Méně naléhavé oznámení řešíme bez zbytečného odkladu tak, aby se zabránilo zbytečným průtahům, nejpozději do 5 pracovních dnů od přijetí oznámení.

Jak vyhledáváme ohrožené děti?



- na základě spolupráce se státními a nestátními neziskovými institucemi a organizacemi,
- sami během šetření v terénu,

- prostřednictvím terénního pracovníka pro romskou menšinu odboru sociálních věcí MMO.

Jak postupujeme, když zjistíme, že je dítě ohroženo?



Činíme patřičné kroky bez zbytečného odkladu, kdy například:

- navštívíme rodinu, v níž se dítě nachází,
- hovoříme s dítětem, s rodinnými příslušníky, se sousedy,
- hovoříme s pedagogy, lékaři, psychology apod.

Na základě žádostí a potřeb rodin zprostředkováváme návazné odborné služby dle individuálních potřeb rodin nebo jednotlivců.

V oblasti služeb pro děti a rodiče se může jednat zejména o:

- zdravotnické služby: pediatriká péče, stomatologická péče, speciální péče dle typu onemocnění nebo handicapu dítěte, psychologická nebo psychoterapeutická péče, psychiatrická péče, rehabilitace, logopedie,
- vzdělávací služby: předškolní péče, pedagogicko-poradenská péče (pedagogicko-psychologické poradny, střediska výchovné péče, speciálně pedagogická centra), školní péče (školní psycholog, výchovný poradce, doučování, metodik prevence),
- terapeutické služby: individuální a skupinová terapie, terapie hrou, raná péče, institucionální péče – hospitalizace,
- další služby: volnočasové aktivity, dobrovolnické služby (doučování).

Spolupracujeme především s Policií České republiky, městskou policií, dětskými lékaři, zdravotnickými zařízeními, školami a školskými zařízeními, soudy, státními zastupitelstvími, obecními úřady obcí zařazených do správního obvodu Statutárního města Opavy a dalšími institucemi a organizacemi, jako jsou:

- Armáda spásy ČR – Azylový dům pro matky s dětmi Opava,
- Centrum psychologické pomoci, p.o. – Rodinná a manželská poradna Opava,
- Dětské centrum Čtyřlístek Opava,
- ELIM Opava, o.p.s.,
- EUROTOPIA Opava, o.p.s.,
- Kontaktní a krizové centrum Pod Slunečníkem,
- Probační a mediační služba ČR.

Součástí výkonu sociálně-právní ochrany dětí je rovněž preventivní a poradenská činnost.

V rámci primárních preventivních aktivit:

- na základních školách realizujeme v případě požadavku škol přednášky na téma „Rizikové chování dětí a mládeže z pohledu sociální kurately“,
- spolupodílíme se na přednáškách na téma „Sociálně-právní minimum pro pedagogické pracovníky základních škol“,
- pravidelně se účastníme preventivních opatření, která se týkají podávání alkoholu dětem a mladistvým (tato opatření organizuje Policie České republiky),

- ve spolupráci s nestátními neziskovými organizacemi se spolupodílíme na zprostředkování prázdninových pobytů pro děti a mládež ze sociálně znevýhodněného prostředí,
- disponujeme informativními letáčky o činnosti OSPOD, které rozesíláme spolupracujícím organizacím a institucím a dále obcím ve správním obvodu,
- zajišťujeme v Centru psychologické pomoci v Opavě přednášky pro žadatele o náhradní rodinnou péči na téma „Sociálně-právní minimum pro žadatele o náhradní rodinnou péči“.

V rámci sekundární prevence:

- jednáme s dětmi a mladistvými na základě podnětu jiných osob (policie, rodičů, sousedů, škol, lékařů apod.),
- poskytujeme sociálně-právní poradenství,
- realizujeme přednášky k prevenci rizikového chování nezletilých dětí a mládeže na základě požadavku konkrétní školy,
- zabezpečujeme pro děti náhradní rodinné prostředí.

V rámci terciární prevence poskytujeme sociálně-právní ochranu mladistvým:

- pravomocně odsouzeným za provinění,
- propuštěným z vazby,
- z výkonu trestu odnětí svobody,
- z ochranné či ústavní výchovy.

V případě, že nejste spokojeni s tím, jak Vaši záležitost řešíme, můžete si stěžovat.



Stížnost může podat každý občan. Odbor kontroly, interního auditu a bezpečnosti Magistrátu města Opavy je povinen se stížností, která se vztahuje k výkonu sociálně-právní ochrany dětí či k pracovníkovi, zabývat.

Jak můžete stížnost podat?

- ústně na OSPOD, v tom případě je stížnost zaznamenána zpravidla do protokolu pracovníkem OSPOD, vedoucím OSPOD či vedoucím odboru sociálních věcí,
- písemně, adresována na podatelnu MMO, Horní náměstí 69, Opava nebo na odbor sociálních věcí, MMO, Krnovská 71 C, Opava nebo na odbor kontroly, interního auditu a bezpečnosti MMO, Horní náměstí 69, Opava,
- v elektronické podobě na adresu podatelny MMO posta@opava-city.cz nebo přímo na vedoucího OSPOD či na vedoucího odboru SOCV iva.paletova@opava-city.cz.

Každá stížnost bez ohledu na formu podání může být anonymní. Za anonymní je považována stížnost, ze které nejsou zřejmé osobní údaje občana, který si stěžuje.

Stížnost můžete podat i prostřednictvím svého zástupce, podpůrce či příbuzného jen jde-li o:

- opatrovníka, který jmenovaného zastupuje na základě soudního rozhodnutí okresního soudu,
- osobu pověřenou smlouvou o zastupování člena domácnosti,
- osobu pověřenou smlouvou o nápomoci při rozhodování,
- zmocněnce na základě plné moci.

Do kdy musí být stížnost vyřízena?

- stížnost musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení na MMO.

V případě, že nejste spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit:

- na Krajský úřad Moravskoslezského kraje Ostrava, 28. října 117, 702 18 Ostrava, tel. 595 622 222, fax: 595 622 126, elektronická podatelna: posta@kr-moravskoslezsky.cz,
- na Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno-město, tel. 542 542 111 nebo 542 542 888, elektronická podatelna: podatelna@ochrance.cz,
- na Kancelář prezidenta České republiky, Pražský hrad, 119 08 Praha 1, tel. 224 371 111, fax: 224 373 300, elektronická podatelna: posta@hrad.cz,
- na Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 142, 220 515 188 nebo mobil 777 220 503, elektronická podatelna: info@helcom.cz, sekr@helcom.cz.

Další informace k problematice stížností naleznete:

- na nástěnce oddělení ve vestibulu,
- na internetových stránkách města <http://www.opava-city.cz/cs/stiznosti-petice-podnety>.



V případě, že budete potřebovat pomoc či radu, neváhejte nás kontaktovat.