



Standard č. 3

Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Tento standard upravuje rozsah a způsob informovanosti o výkonu sociálně-právní ochrany dětí na celém území správního obvodu obce s rozšířenou působností městské části města Brna, Brno-Vinohrady v souladu se standardem kvality č. 3 a částečně č. 9 dle vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí ze dne 17. prosince 2012 č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně právní ochraně dětí.

Standardy sociálně-právní ochrany dětí Úřadu městské části Brno-Vinohrady jsou uveřejněny na webových stránkách www.vinohrady.brno.cz. V tištěné podobě jsou dokumenty k dispozici u vedoucího odboru, v elektronické jsou k dispozici na společně sdíleném adresáři na PC, do kterého mají přístup pouze pracovníci OSPOD.

Cílem Tohoto standardu je seznámit veřejnost a zejména klienty s náplní práce úseku sociálně-právní ochrany dětí, s čím jí pomohou pracovníci pomocí a kdy, jak a kde je mohou kontaktovat.

Kritérium 3a: „Orgán sociálně právní ochrany zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.“

Informace k zajištění výkonu sociálně-právní ochrany dětí ve správním obvodu obce s rozšířenou působností Brno-Vinohrady jsou zveřejněny na webových stránkách ÚMČ a na nástěnce OSPOD na chodbě ÚMČ. Aktuálnost informací na nástěnce kontroluje pověřený pracovník OSPOD 1x měsíčně a po dohodě s vedoucím oddělení je průběžně aktualizuje.

Na webu města jsou pro občany zveřejněny „Životní situace“, tedy návody, jak postupovat v určitých situacích, např. úprava práv a povinností rodičů k dítěti, výchovné problémy. Za aktualizaci „Životních situací“ je pověřen pracovník OSPOD.

Kontrola aktuálnosti informací zveřejněných na webových stránkách města probíhá průběžně, minimálně na konci každého čtvrtletí. Vedoucí OSPOD na webových stránkách na konci každého čtvrtletí překontroluje obsah stránek, zda je třeba zveřejněné informace měnit či upravovat. Případné navržené změny projedná s tajemnicí ÚMČ.

Změna kontaktů či dlouhodobá nemoc pracovníka se řeší vždy bezodkladně, aby byli klienti řádně a včas informováni.

Webové stránky OSPOD obsahují informace o principech práce na OSPOD, základních činnostech OSPOD, spádové oblasti OSPOD Brno-Vinohrady, kontaktní adrese a úředních hodinách. Dále na stránkách možné zjistit, že v případě potřeby si může klient domluvit schůzku mimo úřední hodiny,

je zde informace o vzájemné zastupitelnosti pracovníků a informace o zajištění nepřetržité pohotovostní služby k ochraně dětí. Jsou zde také zveřejněna pravidla pro podávání stížností a informace k možnosti podání žádosti o nahlížení do spisu.

Na stránkách jsou zveřejněny kontaktní údaje na všechny pracovníky OSPOD zahrnující číslo kanceláře, telefon, e-mail, stručnou náplň práce a spádovou oblast, kterou má pracovník přidělen. Na základě těchto informací je klient schopen kontaktovat pracovníka, který má nebo bude mít jeho případ na starosti. Mezi kontakty je zároveň uveden odkaz na obecný e-mail, jsou automaticky přeposílány na e-maily všech pracovníků OSPOD a vedoucí OSV. Vedoucí OSPOD případně jeho zástupce ho vyřídí nebo předají k vyřízení příslušnému pracovníkovi.

Webové stránky obsahují také popis životních situací, kde klient získá „návod“, na koho se v určité situaci obrátit, co bude potřebovat, jak se v této situaci zorientovat a co se dále může dít. Na webových stránkách jsou rovněž zveřejněny vzory návrhů týkajících se nezletilých dětí apod.

Kritérium 3b: „Orgán sociálně-právní ochrany má zpracovány informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany, a to ve formě srozumitelné cílové skupině.“ Tyto informace jsou zveřejněny v plném rozsahu.

Základní informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany dětí jsou klientům k dispozici ve srozumitelné formě na letáčích. V letáčích jsou uvedeny zejména kontaktní údaje a základní informace o činnostech na jednotlivých úsecích OSPOD. Tyto letáky naleznou klienti na chodbě odboru a u jednotlivých pracovníků. K dispozici jsou i u osob pověřených k výkonu sociálně-právní ochrany dětí, poskytovatelů sociálních služeb a návazných aktivit spolupracujících s OSPOD a na dalších vhodných místech, např. ordinacích lékařů, na školách u výchovných poradců.

Pověřený pracovník OSPOD zodpovídá také za přípravu, kontrolu a průběžnou aktualizaci nástěnek a letáků.

Aktuální změny (např. zákonů) se mohou objevit v „Aktualitách“ na webových stránkách města nebo přímo na stránkách odboru. Tyto informace o činnosti OSPOD jsou editovány vedoucím OSPOD.

Zpracované standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí, které jsou veřejnosti k dispozici na webových stránkách města a u vedoucího OSPOD se aktualizují podle potřeby minimálně 1x ročně, vždy v prvním čtvrtletí daného roku, pokud nenastane významná změna vyžadující neodkladnou aktualizaci.

Některé standardy, zejména pak č. 5 a 6, nejsou zveřejněny, neboť nemají pro veřejnost podstatný informativní charakter a jsou svou povahou vnitřními předpisy úřadu městské části.

Letáky OSPOD obsahují informaci o kontaktních údajích na jednotlivé pracovníky OSPOD v rozsahu jméno, příjmení, telefon, číslo kanceláře a e-mail. Dále je na letáku stručně popsán okruh činnosti, které vykonává OSPOD a situace, ve kterých mohou občané kontaktovat pracovníky OSPOD.

Standardy kvality sociálně právní ochrany dětí jsou zpracovány v souladu s ust. § 9a odst. 3 zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů a s vyhláškou Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 473/2012 Sb., ze dne 17. prosince 2012, o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Tyto standardy odrážejí obecné požadavky na výkon této činnosti veřejné správy v prostředí konkrétního pracoviště – Statutárního města Brna, Úřadu městské části města Brna, Brno-Vinohrady, Velkopavlovická 25, 628 00 Brno

OSPOD může nabízet také další letáky vytvořené jinými subjekty a organizacemi, které se specializují na určité životní situace. Rodiče a veřejnost má také na webu a na nástěnce OSPOD k dispozici Poučení pro rodiče, které obsahuje informace jak ve smyslu rodičovské odpovědnosti a odpovědnosti za výchovu, tak v oblasti spolupráce s OSPOD a které se rovněž vkládá do spisu.

Klient má právo na informace, které jsou mu podány ve formě a způsobem, kterému je schopen porozumět. Při rozhovoru s klientem dbáme na to, aby dostal kompletní informace. Ujišťujeme se, že jim porozuměl. Předáme mu kontakt a další dokumenty a formuláře, které potřebuje k řešení své situace.

Setkáme-li se s klientem, který nehovoří česky a nemá vlastní tlumočnický doprovod, vyhledáme vhodného tlumočnicka v seznamu externistů nebo na webu, v případě neúspěchu či nejasností kontaktujeme neprodleně poradní orgán OSP MMB.

Při prvním setkání, před dohodnutím schůzky za přítomnosti tlumočnicka, se snažíme ověřit, zda klient potřebuje služby sociálně-právní ochrany dětí, abychom nesjednávali schůzku bezúčelně, když by chtěl klient vyřídit něco zcela jiného, např. důchod nebo dávky. Můžeme k tomu využít např. pomoc tlumočnicka po telefonu. Jedná-li se o problematiku sociálně-právní ochrany dětí, pokusíme se ověřit a vyhodnotit také naléhavost případu, zda jeho řešení snese odkladu.

Nelze-li tlumočnické služby zajistit bezodkladně (tlumočnick není schopen bezprostředně přijet na úřad), domluvíme si s klientem schůzku, ke které tlumočnicka přizveme.

V případě klientů neslyšících se snažíme dorozumět vlastními silami - klienti většinou umí odezírat, případně použijeme písemnou formu komunikace. V seznamu tlumočnicků máme také kontakt na tlumočnický do znakové řeči.