



## Jakubčovice nad Odrou

# STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ (SPOD)

Zpracovala: Antonie Pecníková, starostka

Schválilo: Zastupitelstvo Obce Jakubčovice n/Odrou  
na svém 22. zasedání dne 6. 9. 2022

Účinnost: od 15. 9. 2022

Obec Jakubčovice nad Odrou vykonává sociálně-právní ochranu dětí v rozsahu povinností, které jim ukládá zákon č. 359/1999 Sb. O sociálně-právní ochraně dětí. Tyto povinnosti jsou vymezeny v §10, §15, §32, §37, §47 a §51 výše uvedeného zákona. Na obecním úřadě v Jakubčovicích n/O není zaměstnána osoba, která by se problematikou SPOD zabývala v rámci pracovního úvazku. Pověřenou osobou ve věcech této agendy je starostka.

Úkony související se sociálně-právní ochranou dětí nad vymezené povinnosti viz výše, vykonává OÚ ORP Odry - Městský úřad Odry, odbor sociálních věcí MěÚ Odry. Vedoucí odboru je Bc. Miroslava Hrčková, mobil 739 337 305, e-mail: hrckova@odry.cz.

Odkaz na Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociální ochrany: <https://www.msk.cz/cs/temata/socialni/socialne-pravni-ochrana-deti-10870/>

## ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

Sociálně-právní ochranou dětí se rozumí zejména:

- a) ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,
- b) ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,
- c) působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,
- d) zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.

### § 6

Sociálně-právní ochrana se zaměřuje zejména na děti,

- a) jejichž rodiče
  - 1. zemřeli,
  - 2. neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, nebo
  - 3. nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti;
- b) které byly svěřeny do výchovy jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, pokud tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěřeni dítěte do její výchovy;
- c) které vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí, živí se prostitucí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem,<sup>4)</sup> opakovaně nebo soustavně páchají přestupky podle zákona upravujícího přestupky nebo jinak ohrožují občanské soužití;
- d) které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte;
- e) na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu;
- f) které jsou na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců;

**g)** které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami;

**h)** které jsou žadateli o udělení mezinárodní ochrany, azylanty nebo osobami požívajícími doplňkové ochrany, a které se na území České republiky nacházejí bez doprovodu rodičů nebo jiných osob odpovědných za jejich výchovu;

pokud tyto skutečnosti trvají po takovou dobu nebo jsou takové intenzity, že nepříznivě ovlivňují vývoj dětí nebo jsou anebo mohou být příčinou nepříznivého vývoje dětí.

## § 7

**(1)** Každý je oprávněn upozornit na závadné chování dětí jejich rodiče.

**(2)** Každý je oprávněn upozornit orgán sociálně-právní ochrany na porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské odpovědnosti, na skutečnost, že rodiče nemohou plnit povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, nebo na skutečnosti uvedené v § 6 písm. b) až h); tím není dotčena povinnost vyplývající ze zvláštního právního předpisu.

## POVINNOSTI OBECNÍCH ÚŘADŮ V RÁMCI SPOD

### § 10

Obecní úřad je povinen

**a)** vyhledávat děti uvedené v § 6,

**b)** působit na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti,

**c)** projednat s rodiči odstranění nedostatků ve výchově dítěte,

**d)** projednat s dítětem nedostatky v jeho chování,

**e)** sledovat, zda je na základě kontrolních oprávnění zamezováno v přístupu dětí do prostředí, které je z hlediska jejich vývoje a výchovy ohrožující,

**f)** poskytnout nebo zprostředkovat rodičům na jejich žádost poradenství při uplatňování nároků dítěte podle zvláštních právních předpisů,

**g)** oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností skutečnosti, které nasvědčují tomu, že jde o děti uvedené v § 6.

Obec v samostatné působnosti a kraj v samostatné působnosti vytvářejí předpoklady pro kulturní, sportovní, jinou zájmovou a vzdělávací činnost dětí.

### § 15

**(1)** Ocitne-li se dítě bez péče přiměřené jeho věku, zejména v důsledku úmrtí rodičů nebo jejich hospitalizace, je obecní úřad povinen zajistit takovému dítěti neodkladnou péči; při zajištění této péče zpravidla dá přednost příbuznému dítěti. O uvedeném opatření obecní úřad neprodleně uvědomí obecní úřad obce s rozšířenou působností.

### § 32

**(1)** Obecní úřad při péči o děti uvedené v § 6

**a)** zaměřuje svoji pozornost na využívání volného času těchto dětí,

**b)** zaměřuje svoji pozornost na děti vyhledávající styky s fyzickými osobami nebo skupinami těchto osob požívajícími alkoholické nápoje nebo návykové látky nebo páchajícími trestnou činností,

**c)** sleduje u dětí projevy nesnášenlivosti a násilí,

**d)** věnuje pozornost dětem z rodin s nízkou sociální úrovní,

- e) zabraňuje pronikání nepříznivých sociálních a výchovných vlivů mezi ostatní skupiny dětí,
- f) nabízí dětem programy pro využití volného času se zřetelem k zájmům dětí a jejich možnostem,
- g) spolupracuje se školami, pověřenými osobami, zájmovými sdruženími a dalšími subjekty.

## SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA VE ZVLÁŠTNÍCH PŘÍPADECH

### § 37

**(1)** Obecní úřad je povinen učinit opatření k ochraně života a zdraví a zajistit uspokojování základních potřeb v nejnútnejším rozsahu včetně zdravotních služeb dítěti uvedenému v § 2 odst. 3, ocitlo-li se takové dítě bez jakékoliv péče nebo jsou-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy nebo narušeny.

**(2)** O opatřeních uvedených v odstavci 1 uvědomí obecní úřad neprodleně obecní úřad obce s rozšířenou působností, který je povinen učinit další nezbytná opatření směřující k ochraně dítěte, a uvědomit, je-li to možné, o této skutečnosti neprodleně zastupitelský úřad státu, jehož je dítě občanem; současně je povinen projednat s ním způsob spojení dítěte s rodiči nebo jinými osobami za dítě odpovědnými.

### § 47

**(4)** Pokud není dohoda o výkonu pěstounské péče uzavřena s místně příslušným obecním úřadem obce s rozšířenou působností, může dohodu o výkonu pěstounské péče se souhlasem místně příslušného obecního úřadu obce s rozšířenou působností uzavřít s osobou pečující nebo osobou v evidenci obecní úřad, obecní úřad obce s rozšířenou působností, který není místně příslušný k podání návrhu na uzavření dohody o výkonu pěstounské péče podle odstavce 1, krajský úřad nebo pověřená osoba.

### § 51

## POVINNOSTI ORGÁNŮ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY PŘI SDĚLOVÁNÍ ÚDAJŮ

**(3)** Obecní úřad na vyžádání

- a) podává soudu zprávy o poměrech dítěte, u něhož rozhodl soud o výchovném opatření,
- b) doporučuje soudu osobu vhodnou stát se poručníkem a toto své doporučení oznamuje obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností,
- c) podává obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností zprávy o poměrech dítěte,
- d) podává státnímu zastupitelství zprávy o poměrech dítěte, u něhož soud na návrh státního zastupitelství v občanskoprávním řízení uložil ochrannou výchovu podle zvláštního právního předpisu.

## STANDARDY KVALITY SPOD

### STANDARD 2

#### PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

##### Kritérium 2a

*Výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn v prostorách vhodných pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami. Orgán sociálně-právní ochrany zajistí takové prostory pro výkon sociálně-právní ochrany, které představují odpovídající zázemí pro výkon sociálně-právní ochrany a jejichž kapacita odpovídá množství konzultací spojených s poskytováním sociálně-právní ochrany.*

Cíle kritéria:

- bezpečné a přátelské prostředí pro klienty, zejména děti
- respekt soukromí klienta a důvěrnost jednání
- vhodné jednací prostory (vzhledem k počtu účastníků) s dostatečným materiálním vybavením (s ohledem na potřeby klientů)

Kancelář starostky, kde budou klienti směřováni, splňuje hygienické podmínky, je vytápěná a větratelná, osvětlení je zajištěno denním světlem i umělým osvětlením. WC pro klienty se nachází na chodbě. V současné době není splněna bezbariérovost budovy. Prostor poskytuje soukromí, zabezpečuje důvěrnost jednání i soukromí klienta.

Úřední hodiny úřadu:

PO 07:30-11:30 12:30-16:00  
ÚT 07:30-11:30 12:30-14:00  
ST 07:30-11:30 12:30-17:00  
ČT 07:30-11:30 12:30-14:00  
PÁ JEN PRO VNITŘNÍ POTŘEBY ÚŘADU, ČI NA OBJEDNÁNÍ

Kontakt: Antonie Pecníková, starostka, mobil: 725 141 420.

### **Kritérium 2c**

*Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici vhodné materiální vybavení pro práci s osobami z cílové skupiny, jimž je poskytována sociálně-právní ochrana (dále jen "klient"), zejména s ohledem na potřeby dětí.*

Obec Jakubčovice nad Odrou má pro dětské klienty pomůcky ke kreslení, popř. zázemí dětského koutku v obecní knihovně, zajistí jim pitný režim a základní občerstvení. Starostka má k dispozici osobní automobil, mobilní telefon, PC, a běžné kancelářské vybavení.

---

## **STANDARD 3**

### **INFORMOVANOST O VÝKONU SPOD**

#### **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.*

Obec Jakubčovice nad Odrou má na svých webových stránkách odkaz na Standardy kvality SPOD, tištěná forma je k dispozici v kanceláři starostky. Dále je na webových stránkách uveden odkaz na Standardy kvality sociálně-právní ochrany v ORP Odry, kde je i seznam zaměstnanců včetně kontaktů na ně.

### **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 veřejně dostupné.*

Obec Jakubčovice nad Odrou má na svých webových stránkách odkaz na Standardy kvality SPOD, tištěná forma je k dispozici v kanceláři starostky. Zájemci se zde dozví rozsah povinností SPOD, které Obec Jakubčovice n/O. vykonává.

Dále je na webových stránkách uveden odkaz na Standardy kvality sociálně-právní ochrany v ORP Odry, kde je i seznam zaměstnanců včetně kontaktů. V tomto materiálu naleznou klienti veškeré informace o poskytování, rozsahu a podmínkách SPOD včetně agendy Náhradní rodinné péče.

---

## **STANDARD 7**

### **PREVENCE**

#### **Kritérium 7a**

*Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu.*

Obec Jakubčovice nad Odrou provádí činnosti v oblasti SPOD v rozsahu, jak mu ukládá zákon. Mimo jiné vytváří předpoklady pro kulturní, sportovní, jinou zájmovou a vzdělávací činnost dětí, nabízí dětem programy pro využití volného času dětí, sleduje u dětí projevy nesnášenlivosti a násilí, věnuje pozornost dětem z rodin s nízkou sociální úrovní, spolupracuje se školami, pověřenými osobami, zájmovými sdruženími a dalšími subjekty.

Podporuje veřejně prospěšné projekty formou dotací či finančních příspěvků poskytnutých z rozpočtu obce. Dotace jsou poskytovány na podporu škol, školských zařízení a neziskových organizací při realizaci preventivních programů, rozvoji zdravého životního stylu dětí a mládeže v obci.

#### **Kritérium 7b**

*Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci, zejména s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, Policií České republiky, Probační a mediální službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami*

*a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle místních potřeb a podmínek, Všechny uvedené subjekty mnohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež.*

Obec Jakubčovice nad Odrou spolupracuje s místní mateřskou a základní školou, školní družinou, místními spolky: SDH Jakubčovice n/O., TJ Tatran Jakubčovice n/O, Český svaz včelařů, Sportdogs, z. s. Dále spolupracuje s Asociací rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v ČR – klub Zvoneček Odry, Charitou Odry, se zdravotními zařízeními a se speciálními zařízeními v okolí.

Velmi úzce spolupracuje s odborem sociálních věcí MěÚ Odry. Dále s Policií ČR OO Odry, Městskou policií Odry, okresními a krajskými soudy, státním zastupitelstvím apod.

---

## **STANDARD 8**

### **PŘIJETÍ, OZNÁMENÍ NALÉHAVOSTI A PŘIDĚLENÍ PŘÍPADU**

#### **Kritérium 8a**

*Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.*

Pověřená osoba Obecního úřadu Jakubčovice nad Odrou oznámení o případu převezme a v rámci poradenské činnosti poskytne oznamovateli dostupné informace s odkazem na další spolupráci s příslušným OSPOD obce s rozšířenou působností – Odry, (dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů). Oznámením se pro tento standard rozumí jakýkoliv podnět, který se týká nezletilého dítěte (např. upozornění na špatnou péči, nevrácení dítěte ze styku k druhému rodiči apod.).

Postup přijetí telefonického/osobního oznámení se vždy řídí tímto schématem:

- 1) přijetí žádosti,
  - 2) v případě oznámení, které se týká ohrožení života dítěte, pověřená osoba neprodleně uvědomí Policii ČR,
  - 3) v ostatních případech předá odkaz na příslušný OSPOD Odry,
  - 4) následně informuje písemně nebo ústně příslušný OSPOD s žádostí o podání zpětné vazby.
- V případě přijetí oznámení e-mailovou poštou pověřená osoba postupuje stejně jako v případě telefonického/osobního oznámení (oznamovateli poskytne informace, na který příslušný OSPOD se má obrátit, v případě ohrožení života dítěte zkontaktuje Policii ČR a e-mail všem spolupracujícím institucím přepoše), zároveň vytiskne emailovou zprávu (oznámení) a založí ji do spisu. Pokud oznamovatel podá oznámení písemně poštou nebo osobně, postupuje se stejně jako v předchozích případech. Ve všech uvedených případech je povinností pověřené osoby oznámení přijmout a vyřídit.

#### **Kritérium 8b**

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

Obsah přijatého podání (zápis, protokol) je bezprostředně vyhodnocen pracovníkem, který oznámení přijal a je předán pověřené osobě. Posouzení naléhavosti je vyhodnoceno na základě závažnosti oznámených skutečností (věk dítěte, kvalita péče, míra ohrožení základních životních potřeb apod.).

Nasvědčují-li okolnosti, že dítě je akutně ohroženo (dítě se ocitlo bez rodičů, rodiče dítě ohrožují v důsledku užití návykových látek, dítě vykazuje znaky týrání či pohlavního zneužití), pracovník kontaktuje příslušný OSPOD Odry za účelem podání návrhu na vydání předběžného opatření dle § 474 zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, a dle § 924 občanského zákoníku.

Nižší stupeň ohrožení představují situace, kdy je nutná intervence do rodiny prostřednictvím výchovných opatření, aniž by bylo nutné okamžité odnětí dítěte z rodiny (požívání návykových látek rodiči, zanedbávání povinné školní docházky, nestabilní bytové podmínky apod.). Pověřená osoba informuje příslušný OSPOD bezodkladně. Minimální riziko ohrožení představují situace, kdy je dítě ohroženo konfliktem rodičů, vykazuje výchovné problémy apod. Tyto situace lze řešit prostřednictvím poradenství či zprostředkováním pomoci ze strany OSPOD, jemuž pověřená osoba oznámení postoupí.

### **Kritérium 8c**

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

Koordinátorem případu se rozumí oprávněná úřední osoba, která je pověřena vyřízením konkrétního oznámení a na případu spolupracuje s místně příslušným OSPOD ORP Odry či vyřizuje úkoly v rámci výše uvedených činností. Tímto koordinátorem je v Jakubčovicích n/O. vždy starostka. Starostka není ve skutečnosti koordinátorem přímé sociální práce s klientem, jako je tomu na OÚ ORP.

Povinnost konat základní kroky při přijetí oznámení má ten pracovník, který oznámení o případu přijal. V době dlouhodobé nepřítomnosti starostky za ní přebere případ zastupující pracovník. Po návratu starostky ji zastupující pracovník seznámí s daným případem a sdělí mu veškeré informace a postupy, které v dané věci byly učiněny.

---

## **STANDARD 9**

### **VYHODNOCOVÁNÍ**

#### **Kritérium 9a**

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

*respektuje individuální přístup ke všem klientům,*

*vychází z individuálních potřeb každého klienta,*

*podporuje samostatnost klientů,*

*uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta,*

*motivuje k péči o děti,*

*posiluje sociální začleňování klientů,*



*důsledně dodržuje lidská práva a základní svobody,  
podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím,  
informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.*

Zaměstnanci Obce Jakubčovice nad Odrou důsledně **dodržují lidská práva a základní svobody**. Mají individuální přístup, chovají se profesionálně (např. mlčenlivost), vždy se řídí podle příslušných zákonů a vyhlášek, které souvisí s výkonem SPOD. Při jednání s klienty i ostatními spolupracujícími subjekty naplňují Úmluvu o právech dítěte (sdělení FMZV č. 104/1991 Sb.) a Listinu základních práv a svobod (Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Ústava ČR, ve znění pozdějších předpisů). Zaměstnanci obce spolupracují s dalšími subjekty v rámci výkonu SPOD s ohledem na nejvyšší zájem a blaho dítěte.

### **Kritérium 9b**

*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.*

Zaměstnanci obce respektují specifické potřeby klientů, a pokud to situace vyžaduje, zajistí pro klienta služby potřebné pro takové jednání (tlumočnické služby, asistenční služby pro nevidomé apod.) v souladu s § 16 odst. 5 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Zprostředkování služby klientům se specifickými potřebami je zajištěno prostřednictvím nákupu sociální služby u organizací, které jsou v síti poskytovatelů sociálních služeb. Pracovníci obce však plně respektují, pokud se klient se specifickými potřebami k jednání dostaví s vlastním tlumočnickem nebo asistentem.

Jednání se vede v českém jazyce. Každý, kdo prohlásí, že neovládá jazyk, jímž se vede jednání, má právo na tlumočníka zapsaného v seznamu tlumočnicků, kterého si obstará na své náklady.

Seznam sociálních služeb pro rodiny s dětmi a zařízení sociálně-právní ochrany dětí je zveřejněn na webových stránkách v Katalogu sociálních služeb <https://www.jakubcovice.cz/obec/aktuality/katalog-socialnich-sluzeb-a-souvisejicich-aktivit-mikroregionu-odersko-137cs.html> a fyzicky je také k dispozici v Katalogu sociálních služeb a souvisejících aktivit Mikroregionu Odersko v kanceláři všech zaměstnanců obce.

---

## **STANDARD 10**

### **KONTROLA PŘÍPADU**

#### **Kritérium 10a**

*Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.*

Za vedení agendy v Obci Jakubčovice nad Odrou zodpovídá starostka. Kontrola vedení agendy probíhá tím, že všechny dokumenty jsou jí předkládány k podpisu. Starostka se v případě

složitosti nebo nejednoznačnosti případu může obracet na zaměstnance OSPOD ORP Odry nebo zaměstnance OSPOD Krajského úřadu.

---

## **STANDARD 11**

### **RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE**

#### **Kritérium 11a**

*Zaměstnanci zařazení orgánem sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany jsou připraveni na výskyt rizikových a nouzových situací a jsou prokazatelně seznámeni se situacemi, které mohou nastat v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany včetně postupů při jejich řešení.*

Pro snížení vzniku rizikové situace je velmi důležitá komunikace mezi pověřenou osobou OSPOD a klientem. Každý klient ocení, pokud se setká s pracovníkem, který je schopný respektovat jeho práva. Proto je velmi důležité, aby zaměstnanci úřadu znali práva klientů, snažili se porozumět tomu, co jim klient sděluje a srozumitelnou formou byli schopni klientovi předat informace a zodpovědět jejich dotazy. Klient při jednání na úřadě očekává, že k němu bude pracovník slušný, bude s ním jednat korektně a s respektem. Velmi dobře sleduje nonverbální gesta pracovníka. Jakýkoliv náznak nebo gesto může být bráno ze strany klienta buď jako projev souhlasu nebo nesouhlasu, a může být případně spouštěčem agrese či napadení. Z těchto důvodů je velmi důležité, aby si na nonverbální komunikaci dávali pracovníci dobrý pozor.

Zaměstnanci obce jsou si vědomi toho, že je nutné zachovávat zásadu soukromí a důvěrnosti jednání, proto je při jednání s klientem pouze jeden pracovník (starostka) a to s ohledem na obsah jednání. V případě, že pracovníci předpokládají jednání s agresivním klientem, probíhá takové jednání za účasti dvou pracovníků.

#### **Zásady pro komunikaci s klientem:**

- 1) Pozdravení, podání ruky, vzájemné představení se
- 2) Vytvoření vhodných podmínek - zamezení hluku, správné rozestavení židlí pro posezení – pokud možno si zajistit prostor tak, aby mezi pracovníkem a klientem byla nějaká bariéra, např. stůl, vždy se posadit do blízkosti únikové cesty (dveří), dodržovat bezpečnou vzdálenost, respektovat osobní prostor klienta a chránit si svůj osobní prostor
- 3) Vždy klienta oslovovat s úctou – pane/paní příjmení, pokud klient má titul, pak lze použít i oslovení s titulem
- 4) Při rozhovoru respektovat klientovo tempo řeči, nezasahovat mu do řeči, sledovat jeho mimické projevy, tón hlasu, gesta atd.
- 5) Dát klientovi najevo zájem, být asertivní, nehodnotit, nekritizovat. Hledat možnosti a řešení dané situace.
- 6) Hovořit o tom, co ho trápí nyní, nezabíhat do minulosti, nenechat ho příliš široce hovořit o problému nebo o dalších osobách, zajímat se o problém klienta, nikoli jeho rodinných příslušníků a bývalých partnerů.

- 7) Pokud klient obtížně chápe nebo má jiný handicap, pak je nutno tomu přizpůsobit způsob a vedení rozhovoru, používat jednoduché, krátké věty, nepoužívat cizí výrazy, zopakování odpovědi atd.
- 8) Pokud přesto dojde k situaci, kdy se klient dostane do afektu, je nutné zachovat klid a pokusit se klienta zklidnit.
- 9) Pokud je jednání vedeno s klientem, o kterém se již z minulosti ví, že jedná agresivně, jako nejvhodnější prevencí se jeví vést rozhovor ve společnosti dalšího pracovníka.

RIZIKOVÉ a NOUZOVÉ situace – nikdy nelze popsat všechny rizikové a nouzové situace, které mohou nastat. V tomto standardu jsou uvedeny pouze některé situace, se kterými se nejčastěji pracovníci OSPOD setkávají.

### **1) Jednání s agresivním klientem**

- jednat klidně a bez emocí
- empaticky naslouchat
- neodporovat
- projevovat zájem o klienta
- jednat asertivně (doporučení pracovníkům seznámit se s některými asertivními technikami)
- nikdy se ke klientovi neotáčet zády (možné napadení)
- mít na paměti, kudy se v případě ohrožení dostanou pracovníci ven (zvolit posezení blízko dveří)
- pokud je to možné, mít na jednání s klientem domluvenu přítomnost druhého pracovníka
- pokud by došlo ke zranění pracovníka, poskytne druhý pracovník první pomoc a neprodleně zavolá ZZS (poté informuje vedoucího pracovníka), o napadení pracovníka informuje vedoucí pracovník PČR
- pokud je při jednání s agresivním klientem pracovník sám, při náznacích agrese ze strany klienta pracovník neprodleně opustí kancelář a vyhledá pomoc kolegů-mužů, kteří by mu pomohli situaci zklidnit

### **2) Klient pod vlivem alkoholu, drog, s psychiatrickým onemocněním**

- jednat klidně a bez emocí
- empaticky naslouchat
- neodporovat
- projevovat zájem o klienta
- jednat asertivně (doporučení pracovníkům seznámit se s některými asertivními technikami)
- nikdy se ke klientovi neotáčet zády (možné napadení)
- mít na paměti, kudy se v případě ohrožení dostanou pracovníci ven (zvolit posezení blízko dveří)
- pokud je to možné, mít na jednání s klientem domluvenu přítomnost druhého pracovníka
- v případě ohrožení jeden pracovník zklidňuje klienta a druhý volá pomoc další osoby

- pokud by došlo ke zranění pracovníka, poskytne druhý pracovník první pomoc a neprodleně zavolá ZZS (poté informuje vedoucího pracovníka), o napadení pracovníka informuje vedoucí pracovník PČR
- pokud je pracovník při jednání s klientem, který je pod vlivem alkoholu, drog nebo trpí psychiatrickým onemocněním sám, při náznacích agrese ze strany klienta pracovník neprodleně opustí kancelář a vyhledá pomoc kolegů-mužů, kteří by pomohli situaci zklidnit

### 3) Zdravotní indispozice u klienta

- pracovník poskytne první pomoc, zavolá ZZS

### 4) Šetření u klienta

- pracovník nepodstupuje zbytečná rizika – umí dobře vyhodnotit, do jakého místa jde a jaká rizika tam mohou nastat (narkomani, bezdomovci, ghetta, osady ...)
- v případě přítomnosti zvířete např. psa, nevstupuje pracovník do obydlí, dokud mu klient nezajistí volný vstup
- pokud přesto dojde k napadení zvířetem, vyhledá pracovník lékařské ošetření a majitele zvířete požádá o předložení očkovacího průkazu zvířete (psa apod.).
- pracovník se vždy snaží ponechat si únikovou cestu
- u problémových klientů chodí pracovník na šetření za účasti dalšího pracovníka
- pokud je při šetření s klientem pracovník sám (např. jde o první šetření, kdy není pracovníkovi klient znám), při náznacích agrese ze strany klienta pracovník neprodleně opustí klientovo obydlí
- pokud by přesto došlo k napadení pracovníka ze strany klienta, je-li toho schopen, zavolá linku 112 a vyžádá si výjezd ZZS a PČR, pokud je ve stavu, že není schopen si sám zavolat, snaží se o přivolání pomoci další osoby, dle možností poté informuje o incidentu vedoucího pracovníka
- v případě, že jsou na šetření dva pracovníci, poskytne pracovník zraněnému pracovníkovi první pomoc, zavolá linku 112 a vyžádá si výjezd RZS a PČR, poté informuje o incidentu vedoucího pracovníka

### 5) Pracovní úraz pracovníků při výkonu SPOD

- postup je upraven v metodice pro zaměstnance Obce Jakubčovice n/O.
- v případě pracovního úrazu pracovníka při výkonu SPOD mimo pracoviště (při přítomnosti druhého pracovníka, poskytne pracovník zraněnému pracovníkovi první pomoc a zavolá na linku 112). V případě, že se stane pracovní úraz pracovníkovi mimo pracoviště a je sám, je-li toho schopen, zavolá na linku 112, pokud jeho zdravotní stav nedovoluje, aby si ZZS přivolal sám, snaží se o přivolání pomoci jiné osoby, která by ZZS zavolala.

### 6) Požár na pracovišti

- postup je upraven v samostatném dokumentu Požární řád.

## 7) Krádež

- dodržovat bezpečnostní opatření, tj. zamykat kanceláře a skříně, a to vždy, když pracovník odchází (i kdyby to bylo na malou chvíli)
- na šetření zamykat automobil, nenechávat v autě cenné věci, citlivé materiály apod.
- krádež osobního majetku vždy hlásit starostce a dále pak PČR
- krádež služebního majetku ohlásit starostce

## 8) Nehoda při provozu služebního automobilu

- všichni pracovníci, kteří mají referentské zkoušky a používají služební vozidla, byli seznámeni s pravidly užívání těchto vozů, a to na pravidelných školeních
- v případě nehody vždy volat PČR, poté nehodu nahlásit starostce
- v případě zranění vždy volat ZZS

Pracovníci úřadu jsou proškoleni v oblasti bezpečnosti práce a požární ochrany, a řídí se krizovým plánem. Absolvují pravidelná školení BOZP dle zákona, jejichž součástí je seznámení zaměstnanců s postupy v případě požáru, povodně, zemětřesení, havárie vody, poruchy nebo výpadku elektrického proudu v budově úřadu. Dále se zaměstnanci účastní školení řidičů, jehož součástí je i výskyt možných rizikových situací a jejich řešení při řízení motorové vozidla Obce Jakubčovice n/O., včetně poskytnutí první pomoci (viz prezenční listiny).

---

## STANDARD 12

### DOKUMENTACE O VÝKONU SPOD

#### Kritérium 12a

*Orgán sociálně-právní ochrany uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení elektronické dokumentace v informačním systému sociálně-právní ochrany dětí o klientech a dalších osobách.*

Pracovníci obce se řídí zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů, a dále pak Směrnicí č. 1-2022 Spisový řád Obce Jakubčovice n/O. Skartační doba dokumentů je uvedena ve Spisovém a Skartačním plánu v eSSL KEO4. Analogové i digitální dokumenty se evidují v podatelně eSSL programu KEO4.

Při vedení spisové dokumentace dbají pracovníci na ochranu citlivých a osobních údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Veškerá dokumentace, která souvisí s danou věcí, je chronologicky řazena a označena spisovou značkou. Spis je založen buď na základě podání, nebo z moci úřední. Za vedení spisu odpovídá starostka. Spisy jsou uloženy v uzamykatelných skříních.

Spisová dokumentace obsahuje:

- písemné záznamy z jednání (pohovory s rodiči, dítětem, jinou osobou odpovědnou za výchovu dítěte, oznamovatelem, Policií ČR apod.)

- záznamy z telefonického hovoru (přijatý, odchozí)
- písemné záznamy ze šetření v rodině
- protokoly z jednání
- záznamy o průběhu návštěvy dítěte (dítě v ústavní výchově, ochranné výchově, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, zařízení sociálních služeb)
- záznamy o průběhu návštěvy rodičů (v rámci sanace)
- rozsudky a protokoly z jednání soudů
- rozhodnutí správních orgánů
- kopie (stejnopisy) podaných návrhů a podnětů soudu
- korespondence mezi OSPOD a rodiči (dopisy, e-maily apod.)
- zprávy OSPOD, školy, lékaře, odborných poradenských zařízení
- znalecké posudky
- další dokumentace shromažďována za účelem vyhodnocení situace dítěte a poskytování sociálně-právní ochrany

*Nahlízet do spisové dokumentace lze buď na základě písemné žádosti (zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů) do spisů, které nejsou správními spisy a jsou vedeny v souladu se Směrnicí nebo v případě správního řízení též na základě oznámení podle § 36 ve spojení s § 38 správního řádu.*

Při nahlížení do spisové dokumentace je vždy přítomna starostka Obce Jakubčovice nad Odrou, a to pro případ, aby nedošlo např. k poškození spisu, případně k vyjmutí některých listin. O nahlížení do spisové dokumentace na žádost klienta se pořizuje protokol (osobní údaje, den, čas nahlížení, kopírované stránky, ukončení nahlížení, podpis).

### **Kritérium 12b**

*Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.*

Starostka vede spisovou dokumentaci chronologicky a přehledně, nepoužívá zbytečně cizí termíny a snaží se o to, aby spisová dokumentace byla srozumitelná i pro klienta. Pokud by přesto klient něčemu ve spisové dokumentaci nerozuměl, je připravena klientovi záznamy vysvětlit.

## **STANDARD 13**

### **VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI**

#### **Kritérium 13a**

*Orgán sociálně-právní ochrany má zpracovaná pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.*

Ústní žádosti a stížnosti lze podávat na obecním úřadě obce v úředních hodinách. Písemné podněty je třeba adresovat na adresu obecního úřadu Oderská 100, 742 36 Jakubčovice n/O. Elektronické podněty je třeba adresovat na elektronickou podatelnu obce e-mail: [ou@jakubcovice.cz](mailto:ou@jakubcovice.cz) nebo do datové schránky obce datová schránka: 49zb3n7.

Stížností se dle tohoto kritéria myslí jakýkoliv podnět, který se bezprostředně týká výkonu sociálně-právní ochrany dětí (chybný postup pracovníků, nevhodné chování pracovníka atd.).

### **Kritérium 13b**

*Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.*

Obec Jakubčovice nad Odrou na svých webových stránkách informuje klienty o možnosti podat stížnost a postup obecního úřadu při jejím vyřizování. Pověřená osoba srozumitelně klienta informuje, jak může stížnost podat. Tyto informace jsou klientům k dispozici na obecním úřadě.

---

## **STANDARD 14**

### **NÁVAZNOST VÝKONU SPOD NA DALŠÍ SUBJEKTY**

#### **Kritérium 14a**

*Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.*

Pověřená osoba v rámci výkonu sociálně-právní ochrany dětí spolupracuje s fyzickými i právnickými osobami, a při poskytování poradenství klientům doporučují tyto subjekty ke spolupráci tak, aby bylo konáno v nejlepším zájmu dítěte. Seznamuje tedy klienty s dostupnými službami, motivuje je k využívání jiných služeb. Dává klientům k dispozici Katalog sociálních služeb a souvisejících aktivit Mikroregionu Odersko.

Spolupracující organizace:

#### **Oddělení sociálně-právní ochrany dětí, Městský úřad Odry,**

Charita Odry, Středisko volného času Odry, Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v ČR, Klub Zvoneček, Krizové centrum pro děti a rodinu – Centrum sociálních služeb Ostrava, Náhradní rodinná péče (Centrum sociálních služeb Ostrava) – pobočka Odry, Pedagogicko-psychologická poradna Nový Jičín, Policie ČR, Okresní soudy, Krajský soud v Ostravě a další poskytovatelé sociálních služeb, kteří jsou uvedeni v Registru poskytovatelů sociálních služeb apod.

---

## STANDARD 15

### DOHODA O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE

#### Kritérium 15a

*Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče, zejména kdo je oprávněn dohodu uzavřít, změnit nebo zrušit, jaké další náležitosti, kromě těch zákonem stanovených, dohoda obsahuje, jaké přílohy jsou spolu s dohodou předány klientovi. Při uzavírání, změně nebo zrušení dohody pověřená osoba postupuje tak, aby obsah a účel byl pro osoby z cílové skupiny srozumitelný.*

#### Kritérium 15b

*Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče.*

Na obecním úřadě v Obci Jakubčovice nad Odrou nedochází k uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče. Zájemci o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče jsou odkázáni na OSPOD ORP Odry, Městský úřad Odry, odbor sociálních věcí MěÚ Odry. Konkrétně na paní Bc. Michaelu Kneblíkovou, 736 488 233, email: [michaela.kneblikova@odry.cz](mailto:michaela.kneblikova@odry.cz) nebo Mgr. Milenu Mátlovou, tel.: 778 773 880, e-mail: [milena.matlova@odry.cz](mailto:milena.matlova@odry.cz). OSPOD ORP Odry sice neuzavírá Dohody o výkonu pěstounské péče, ale nabízí konzultace a doporučení. Zájemci o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče dostanou v Obci Jakubčovice nad Odrou k dispozici Přehled pověřených osob, kterým pověření vydal KÚ MSK.

Pravidla postupu při jednání se zájemcem o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče:

- 1) Pozdravení, vzájemné představení se.
  - 2) Vytvoření vhodných podmínek pro jednání.
  - 3) Vždy klienta oslovovat s úctou – pane/paní příjmení, pokud klient má titul, pak lze použít i oslovení s titulem.
  - 4) Při rozhovoru respektovat klientovo tempo řeči, nezasahovat mu do řeči, sledovat jeho mimické projevy, tón hlasu, gesta atd.
  - 5) Pokud má klient zájem uzavřít dohodu o výkonu pěstounské péče, pověřený pracovník mu vysvětlí, že to na úřadě obce nelze, protože k tomu nemá oprávnění z MSK. Doporučí klientovi obrátit se na OÚ ORP Odry, konkrétně na Mgr. Milenu Mátlovou.
  - 6) Pověřený pracovník předá klientovi Přehled pověřených osob k uzavírání dohod o pěstounské péči, kterým pověření vydal KÚ MSK.
  - 7) Pověřený pracovník se ujistí, že klient nemá žádné další dotazy, že všemu porozuměl, popřípadě vyzve k dalším otázkám.
  - 8) Rozloučí se.
-



## STANDARD 16

### PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ V RÁMCI VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE

#### Kritérium 16b

*Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracuje, mezi zaměstnanci pověřené osoby.*

Cíle kritéria: • zajištění kontinuity výkonu sociálně-právní ochrany v situacích, kdy dochází k předávání případů dětí a rodin mezi zaměstnanci pověřené osoby • vzájemná zastupitelnost zaměstnanců pověřené osoby

#### Kritérium 16c

*Pověřená osoba má pro zaměstnance písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin, se kterými pracují.*

Cíle kritéria: • zajištění kontinuity poskytování sociálně-právní ochrany cílovým skupinám • srozumitelný postup upravující získávání a předávání informací uvnitř pracoviště pověřené osoby

Na Obecním úřadě v Obci Jakubčovice n/O. nedochází k uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče, ani k předávání informací v rámci výkonu pěstounské péče.

---

## STANDARD 17

### ZMĚNA SITUACE

#### Kritérium 17a

*Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla a postupy práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině.*

Cíle kritéria: • příprava dětí, rodičů a pěstounů na významné změny v jejich životech • prevence ohrožení dítěte • efektivnější řešení nastalých situací změn

Na obecním úřadě v Obci Jakubčovice n/O nedochází k uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče, pověřená osoby tedy neřeší ani změny v životě dětí a rodin v pěstounských rodinách.