

# STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

## STANDARD č. 1

Místní a časová  
dostupnost



MĚSTO VÍTKOV



Název dokumentu:

**Standard kvality sociálně-právní ochrany č. 1  
– Místní a časová dostupnost**

Název zařízení: **Orgán sociálně-právní ochrany**

Identifikační číslo: **00300870**

Zřizovatel: **Město Vítkov**

Sídlo: **náměstí Jana Zajíce 7**

Typ dokumentu: **Standard kvality**

Datum platnosti **od: 1. 7. 2024**

Určeno pro: **Sociální pracovníky, poskytovatele sociálních služeb,  
orgány činné v trestním řízení, pracovníky školských  
a zdravotnických zařízení, osoby využívajících služeb OSPOD**

Schvaluje: **Tajemník Městského úřadu Vítkov**



**MĚSTO VÍTKOV**



Tento standard kvality a jeho přílohy jsou součástí vnitřního organizačního a kontrolního systému OSPOD Městského úřadu Vítkov.

Standard kvality podléhá pravidelné aktualizaci podle daných potřeb, změn kompetencí a odpovědností vyplývajících z legislativních změn. Revize tohoto standardu je prováděna podle potřeby, minimálně vždy v měsíci lednu daného roku.

Ustanoveními tohoto standardu jsou povinni se řídit všichni pracovníci OSPOD Vítkov.

Doplňování a případné změny uvedených ustanovení standardu se provádí po projednání a schválení tajemníka Městského úřadu Vítkov.

### **Kritérium 1a**

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.

#### **Cíle kritéria:**

- poskytování stejného rozsahu sociálně-právní ochrany na celém území správního obvodu
- zastupitelnost každého zaměstnance
- zajišťování sociálně-právní ochrany tak, aby nedošlo k časové prodlevě

#### **Základní informace**

Město Vítkov je obcí s rozšířenou působností. Vykonává státní správu v přenesené působnosti ve svém správním obvodu. Orgán sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) je součástí odboru sociálních věcí Městského úřadu Vítkov, náměstí Jana Zajíce 7, 749 01 Vítkov. OSPOD se nachází na adrese Vítkov, náměstí Jana Zajíce 4, ve 2. nadzemním podlaží.



# **MĚSTO VÍTKOV**



V objektu sídlí Městská policie (MP), označení „MP“ je viditelně na budově vyvěšeno. Informace o sídle OSPOD podá rovněž podatelna nebo Informační centrum Městského úřadu Vítkov. Na náměstí, kde se pracoviště OSPOD nachází, je bezplatné a poměrně velké parkoviště. Klient může také využít 4 vyhrazená parkovací místa před hlavní budovou úřadu, musí si však vyzvednout na podatelně a viditelně umístit povolení k parkování, které obsahuje čas zahájení parkování a podpis osoby, která tuto kartičku vydala. Před budovou Městského úřadu Vítkov, náměstí Jana Zajíce 4 je na parkovišti vyhrazeno parkovací místo pro držitele parkovacího průkazu označující vozidlo přepravující osobu těžce zdravotně postiženou.

### **Kde nás najdete**

Budova, ve které OSPOD Vítkov sídlí, je vybavena výtahem. Je zajištěna bezbariérovost celého objektu včetně vstupu do budovy. Ihned za vchodovými dveřmi se nachází menší prostor, ve kterém je viditelně vpravo na zdi umístěna informační tabule, kde je uvedeno, v jakém patře a ve kterých kancelářích se OSPOD nachází. V této chodbě mohou počkat klienti OSPOD, dostaví-li se na úřad před jeho otevřením, tedy mezi 7:00 hod. až 8:00 hod.

### **Fotografie budovy – sídla OSPOD**



**MĚSTO VÍTKOV**



## **Komunikace v cizím jazyce a s osobou se zdravotním znevýhodněním**

OSPOD je schopen zajistit jednání s klientem hovořícím cizím jazykem a je schopen zabezpečit komunikaci s klientem hluchoněmým a jinak sluchově postiženým prostřednictvím tlumočnicka. Pro prvotní komunikaci se zahraničním klientem OSPOD zajistí z řad zaměstnanců Městského úřadu Vítkov osobu, která se s cizím státním příslušníkem domluví v anglickém nebo německém jazyce na termínu schůzky, na které bude přítomna osoba s dobrými znalostmi cizí řeči. Pracovník OSPOD se pomocí jiných forem komunikace domluví s klientem hluchoněmým a jinak sluchově postiženým na termínu schůzky, na které bude online přítomna osoba ovládající znakovou řeč. Seznam osob zajišťujících komunikaci osob v cizím jazyce a znakové řeči je přiložen k tomuto standardu jako příloha č. 1. Tato příloha je neveřejná. Osobě nevidomé bude v případě potřeby daný text přečten.

### **Na OSPOD se s žádostí o pomoc mohou obrátit:**

- nezletilé děti (i bez vědomí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu),
- rodiče nezletilých dětí,
- občané a rodinní příslušníci upozorňující na nedostatky v péči rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu nezletilých dětí,
- zájemci o náhradní rodinnou péči,
- organizace a instituce (školy, lékaři apod.).

### **Místní příslušnost a agendy OSPOD**

Místní příslušnost OSPOD se řídí trvalým pobytem nezletilého dítěte. Sociálně-právní ochrana (dále jen SPO) je poskytována na celém území Vítkova a jeho místních částech (Jelenice, Klokočov, Nové Těchanovice, Podhradí, Prostřední Dvůr, Lhotka a Zálužné) a dále v obcích správního obvodu a jejich místních částech (Větrkovice, Březová u Vítkova, Gručovice, Jančí, Lesní Albrechtice, Leskovec, Staré Těchanovice, Kružberk, Melč, Moravice, Radkov, Nové Lublice,



# **MĚSTO VÍTKOV**



Černá ve Slezsku, Svatoňovice, Budišov nad Budišovkou, Podlesí, Guntramovice, Staré Oldřůvky).

Pracovníci OSPOD mají rozčleněn správní obvod podle obcí, za rozdělení zodpovídá vedoucí odboru sociálních věcí (dále jen vedoucí odboru). Pracovníci OSPOD mají rozdělenou agendu podle území. Agendu náhradní rodinné péče a kurately pro mládež vykonávají pracovníci v rámci správního obvodu. Přehled obvodů pracovníků OSPOD s jejich jmény, telefonickými a e-mailovými kontakty je k dispozici na nástěnce umístěné na chodbě mezi kancelářemi obou pracovníků zajišťujících SPO a je přílohou č. 2 tohoto standardu. Rozčlenění správního obvodu pro zajištění a výkon SPO je také k dispozici na webových stránkách města.

### Grafické znázornění místní dostupnosti sociálně-právní ochrany:

#### SO ORP VÍTKOV



# MĚSTO VÍTKOV



## Komu je SPO poskytována

SPO je poskytována všem klientům z celého správního obvodu Vítkova, bez ohledu na individuální odlišnosti, jakými mohou být např. vzdálenost místa bydliště klienta, jazyková, sociokulturní či jiná bariéra.

OSPOD zajišťuje poskytování SPO podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, viz příloha č. 3 tohoto standardu. Opatření SPO jsou činěna v zájmu dětí a vedou k zajištění jejich zdravého vývoje a k ochraně jejich práv.

### Obecně řeší OSPOD tyto případy:

- zanedbávání péče o nezletilé dítě,
- zneužívání nebo týrání dítěte,
- opuštění dítěte,
- problematiku související s péčí o dítě, zvláště, je-li dlouhodobého trvání nebo je takové intenzity, že je příčinou nepříznivého vývoje dítěte,
- problematika určení a popření otcovství dítěte,
- úprava práv a povinností nezletilého dítěte u sezdaných i nesezdaných rodičů
- svěření nezletilého dítěte do péče jiné fyzické osoby než rodiče,
- omezení, pozastavení, zbavení nebo přiznání rodičovské odpovědnosti,
- sledování výkonu ústavní výchovy a ochranné výchovy nezletilých dětí,
- sledování výkonu vazby a výkonu trestu u mladistvých,
- případy domácího násilí,
- pěstounství, poručenství, osvojení,
- výchovné problémy a projevy závadového chování,
- trestná činnost nezletilých dětí a mladistvých.



# MĚSTO VÍTKOV



## **Zajištění nepřítomnosti pracovníka na OSPOD:**

V případě nepřítomnosti pracovníka v hodinách určených pro styk s veřejností z důvodu práce v terénu, služební cesty, návštěvy lékaře, nemocenské, dovolené a zajišťování pracovních povinností na jiném místě v rámci úřadu je zajištěna zastupitelnost jiným pracovníkem. Pracovník před odchodem z kanceláře je povinen přepnout pevnou linku na jiného přítomného pracovníka OSPOD nebo na vedoucího odboru. Klient je o nepřítomnosti pracovníka informován u jména pracovníka cedulkou označující důvod jeho nepřítomnosti. Za zveřejnění důvodu nepřítomnosti je odpovědný pracovník OSPOD dané kanceláře. Viditelně umístěnou informací pod jmenovkou pracovníka na stěně u kanceláře je klient směřován na pracovníka, který jej zastupuje. Při nepřítomnosti pracovníka delší než 2 pracovní dny je v e-mailové poště použita funkce „mimo kancelář“, která informuje klienta o délce nepřítomnosti pracovníka a zároveň jej směřuje na vedoucího odboru a zastupujícího pracovníka včetně uvedení jejich telefonického a e-mailového kontaktu.

## **Kritérium 1b**

Doba výkonu sociálně-právní ochrany je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálně-právní ochrana poskytována nebo na něž se zaměřuje, zejména dětem (dále jen „cílová skupina“). Osobní výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn každý pracovní den, mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.

## **Cíle kritéria:**

- přizpůsobení výkonu sociálně-právní ochrany potřebám cílové skupiny
- plné časové pokrytí výkonu sociálně-právní ochrany a časová flexibilita zaměstnanců
- optimální dostupnost zaměstnanců v rámci výkonu sociálně-právní ochrany
- soulad výkonu činnosti se zákoníkem práce



## Výkon SPO a pracovní doba

Výkon SPO je zajištěn každý den. Úřední hodiny pro styk s veřejností jsou stanoveny následovně:

Pondělí: 8:00 – 11:30, 12:00 – 17:00 hodin (11:30 – 12:00 – polední pauza)  
Středa: 8:00 – 11:30, 12:00 – 17:00 hodin (11:30 – 12:00 – polední pauza)

Styk s veřejností je dále umožněn v tuto dobu:

Úterý, čtvrtek a pátek: 8:00 – 11:30 hodin

Pevná pracovní doba pracovníků OSPOD je dle Pracovního řádu Městského úřadu Vítkov stanovena v pondělí a středu od 8:00 – 17:00 hodin, v úterý a čtvrtek od 8:00 – 14:00 hodin a v pátek od 8:00 – 11:30 hodin, viz příloha č. 4 tohoto standardu. V neúřední dny, tj. úterý, čtvrtek a pátek, mimo hodiny určené pro styk s veřejností do konce pevné pracovní doby mohou osoby, jimž je nebo může být v budoucnu SPO poskytována, využít interní telefon, který je umístěn ve vstupu do budovy Městského úřadu Vítkov, náměstí Jana Zajíce 4 včetně seznamu zaměstnanců úřadu a jejich telefonického spojení. Pracovníci OSPOD pak mohou této konkrétní osobě otevřít automaticky uzavíratelné dveře a domluvit se na všem potřebném již v kanceláři. Kontakty na jednotlivé pracovníky OSPOD jsou k dispozici na webových stránkách města [www.vitkov.info](http://www.vitkov.info). Po skončení pevné pracovní doby se v naléhavých případech mohou klienti OSPOD obrátit na Policii ČR, která oznámí osoby vyhodnotí a v případě naléhavosti a ohrožení dítěte kontaktuje pracovníka OSPOD.

V době polední přestávky je možno se s pracovníkem OSPOD spojit telefonicky. Na vstupních prosklených dveřích v budově Městského úřadu Vítkov, náměstí Jana Zajíce 4, je umístěna cedulka se jménem přítomného pracovníka a jeho telefonním číslem.



# MĚSTO VÍTKOV



Písemnosti určené pro OSPOD lze zasílat poštou, elektronicky na adresu [podatelna@vitkov.info](mailto:podatelna@vitkov.info), prostřednictvím datové schránky 3seb39i, doručit osobně na podatelnu, která se nachází v přízemí budovy Městského úřadu Vítkov, náměstí Jana Zajíce 7 nebo vhodit do schránky odznačené Podněty pro OSPOD umístěné v přízemí budovy Městského úřadu Vítkov, náměstí Jana zajíce 4.

### **Výkon SPO mimo pracovní dobu**

Mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost, kterou vykonává jeden pracovník OSPOD. Pracovní pohotovost je také zajištěna během státních svátků. Pracovníci, kteří vykonávají pracovní pohotovost, mají se zaměstnavatelem uzavřenu písemnou Dohodu o výkonu pohotovosti viz příloha č. 5 tohoto standardu. Vedoucí odboru pravidelně připravuje rozpis pracovní pohotovosti OSPOD a zároveň řeší i zástup v době náhlé nepřítomnosti či úrazu pracovníka vykonávajícího pohotovost, který je povinen vedoucího odboru neprodleně informovat o nemožnosti zajistit výkon pracovní pohotovosti.

Výkon pracovní pohotovosti začíná po skončení pracovní doby pracovníka a končí následující den začátkem pracovní doby.

Navazuje bezprostředně na stanovenou pracovní dobu a tímto je zajištěno plné časové pokrytí výkonu sociálně-právní ochrany.

V době pracovní pohotovosti se pracovníci zabývají pouze situacemi jejichž řešení nesnese odkladu, zejména tedy:

- kdy je ohrožen život dítěte,
- dítě se ocitne bez péče odpovědné dospělé osoby
- je nutná účast pracovníka OSPOD u výslechu nezletilého.

Doba pracovní pohotovosti je vyhrazena pro výkon základních, nutných a bezodkladných úkonů naproti tomu v době běžné pracovní doby je sociálně-právní ochrana zajišťována v plném rozsahu.



# **MĚSTO VÍTKOV**



Nastane-li situace týkající se nezletilého dítěte, která nesnese odkladu, je o této skutečnosti pracovník vykonávající pracovní pohotovost informován prostřednictvím Policie ČR nebo Městské policie Vítkov.

Pracovníci OSPOD jsou povinni při zajištění výkonu pracovní pohotovosti dodržovat Postup při zajištění výkonu pracovní pohotovosti OSPOD viz příloha č. 6 tohoto standardu, který je vložen do pohotovostní složky, kterou má každý pracovník držící pohotovost v době pohotovosti u sebe, a Postup pracovníků OSPOD k odvozu dítěte do ústavního zařízení viz příloha č. 7 tohoto standardu. S oběma postupy jsou všichni pracovníci OSPOD vykonávající pracovní pohotovost prokazatelně seznámeni. Oba tyto postupy jsou neveřejné.

### **Seznam příloh ke standardu č. 1:**

- Příloha č. 1: Pracovní postup č. 1 - Seznam osob (neveřejný)
- Příloha č. 2: Přehled obvodů pracovníků OSPOD
- Příloha č. 3: Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů
- Příloha č. 4: Pracovní řád Městského úřadu Vítkov
- Příloha č. 5: Dohoda o výkonu pohotovosti
- Příloha č. 6: Pracovní postup č. 2 - Postup při zajištění výkonu pracovní pohotovosti OSPOD (neveřejný)
- Příloha č. 7: Pracovní postup č. 3 - Postup pracovníků OSPOD k odvozu dítěte do ústavního zařízení (neveřejný)



# **MĚSTO VÍTKOV**





**MĚSTO VÍTKOV**

