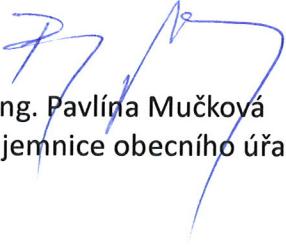




SMĚRNICE Č. 4 / 2015

Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany

Směrnice byla vzata na vědomí Radou obce Velká Polom na schůzi dne 11.05.2015.
Platnost a účinnost vnitřního předpisu od 12.05.2015.


Ing. Pavlína Mučková
tajemnice obecního úřadu



OBECNÍ ÚŘAD VELKÁ POLOM

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY

při poskytování sociálně – právní ochrany dětí

Článek I.

Úvod

Zpracování standardů sociálně – právní ochrany (dále jen SPO) vyplývá z § 4 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, který vymezuje kompetence obcí I. stupně, a dále v návaznosti na vyhlášku č. 473/2012 Sb., o provedení zákona o SPO, zejména ustanovení § 6 vyhlášky a přílohy č. 1 vyhlášky, obsahující náležitosti standardů kvality SPO a vnitřních předpisů obce, jejichž obsah vychází ze zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů.

Hlavním cílem zavedení standardů kvality sociálně-právní ochrany je vytvoření podmínek pro systematickou sociální práci s dětmi a rodinami, a to vnějších i vnitřních.

Článek II.

Standard 3 – Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

1. Kritérium 3a

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

Způsob naplnění kritéria:

Standardy SPO jsou zveřejněny na webových stránkách obce Velká Polom na adrese www.velkapolom.cz, menu Dokumenty obecního úřadu, Standardy kvality SPO. Se standardy SPO se lze seznámit i na Obecním úřadě ve Velké Polomi v kanceláři č. 1, II. nadzemní podlaží, paní Lucie Divišová. Základní vysvětlení standardů SPO a zprostředkování odborné pomoci příslušných orgánů sociálně-právní ochrany poskytne pracovnice obecního úřadu paní Lucie Divišová, tel. +420 553770228, +420 725588001 (kancelář č. 1, II. nadzemní podlaží).

Zveřejněn je rovněž odkaz na pravidla a postupy orgánu sociálně – právní ochrany obce s rozšířenou působností v Ostravě, adresa: <http://www.ostrava.cz/cs/urad/magistrat/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci-zdravotnictvi-a-vzdelanosti/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/standardy-kvality-socialne-pravni-ochrany>.

2. 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.

Způsob naplnění kritéria:

Na webových stránkách obce Velká Polom www.velkapolom.cz, v menu Dokumenty obecního úřadu, Standardy kvality SPO, prostřednictvím odkazu na webové stránky obce s rozšířenou působností v Ostravě, adresa: <http://www.ostrava.cz/cs/urad/potrebujis-vyridit> jsou popsány životní situace, ve kterých se občan – klient orgánu sociálně – právní ochrany může ocitnout. Jednotlivé životní situace obsahují stručný popis praktických návodů řešení problémů. Výběr je možný podle témat. Životní situace jsou zařazeny pod jednotlivé



OBECNÍ ÚŘAD VELKÁ POLOM

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY

při poskytování sociálně – právní ochrany dětí

odbory (oddělení), které je vyřizují. Informace jsou v písemné podobě uloženy u zaměstnance uvedeného v textu ke standardům

<http://www.ostrava.cz/cs/urad/magistrat/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci-zdravotnictvi-a-vzdelanosti/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/standardy-kvality-socialne-pravni-ochrany>.

Článek III. Standard 7 – Prevence

1. Kritérium 7a

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

Způsob naplnění kritéria:

Vybraná práva občanů a dětí

- Každý je oprávněn upozornit na závadné chování dětí jejich rodiče (§ 7 zákona SPO).
- 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 /§ 168 trestního zákona/ (§ 7 zákona SPO).
- Dítě má právo požádat orgány sociálně-právní ochrany a zařízení sociálně-právní ochrany, státní orgány, kterým podle zvláštních právních předpisů přísluší též ochrana práv a oprávněných zájmů dítěte, pověřené osoby, školy, školská zařízení a poskytovatele zdravotních služeb o pomoc při ochraně svého života a dalších svých práv; tyto orgány, právnické a fyzické osoby a pověřené osoby jsou povinny poskytnout dítěti odpovídající pomoc. Dítě má právo požádat o pomoc i bez vědomí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte (§ 8 zákona SPO).

Povinnosti obecního úřadu a obce v samostatné působnosti (§ 10 zákona SPO)

Obecní úřad je povinen

- a) vyhledávat děti uvedené v § 6 zákona SPO,
- 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 zákona SPO.

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

Děti, na které se zaměřuje sociálně-právní ochrana dle § 6 zákona SPO

- a) jejichž rodiče
 1. zemřeli,
 2. neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, nebo



OBECNÍ ÚŘAD VELKÁ POLOM

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY

při poskytování sociálně – právní ochrany dětí

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 svěření 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 prostituticí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají 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.

Formy vyhledávání a monitorování ohrožených dětí

- Místní znalost čerpající z každodenní činnosti obecního úřadu a samosprávy s občany obce,
- Podněty mohou občané podávat ve dny úřední, v pondělí a středy od 8:00 hodin do 17:00 hodin (přestávka 12:00 hodin až 13:00 hodin), v úterý a čtvrtky od 8:00 hodin do 15:00 hodin, v pátky od 8:00 hodin do 12:00 hodin. V mimořádných akutních situacích, kdy je ohroženo zdraví a život dítěte z důvodu neposkytnutí náležité péče ohrozenému dítěti lze využít k provedení neodkladných úkonů pracovní pohotovosti pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany obce s rozšířenou působností v Ostravě. Číslo pohotovostního telefonního čísla není veřejně přístupné, k dispozici je Policii ČR, Městské Policii v Ostravě, Okresnímu státnímu zastupitelství a Městské nemocnici v Ostravě
- Spolupráce s místními školskými zařízeními,
- Spolupráce se zájmovými sportovními a společenskými organizacemi v obci,
- Obec úzce spolupracuje s orgánem SPO obce s rozšířenou působností v Ostravě.

Formy koordinování

Koordinace sociálně-právní ochrany je prováděna v součinnosti s orgánem sociálně-právní ochrany obce s rozšířenou působností v Ostravě.

Vytváření podmínek pro preventivní aktivity

- Spolupráce s orgánem sociálně-právní ochrany obce s rozšířenou působností v Ostravě,



OBECNÍ ÚŘAD VELKÁ POLOM

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY

při poskytování sociálně – právní ochrany dětí

- Podpora organizací věnujících se volnočasovým aktivitám dětí a mládeže formou poskytnutí finančních dotací na činnost a formou zvýhodněného nájmu potřebných prostor pro činnost.

2. Kritérium 7b

Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími subjekty

Způsob naplnění kritéria:

- Obec spolupracuje s OSPOD Magistrátu města Ostravy, přes který směřuje konkrétní odbornou pomoc,
- Obec spolupracuje se školskými zařízeními na svém území (ZŠ a MŠ).

Článek IV.

Standard 9 – Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

1. 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.

Způsob naplnění kritéria:

Zaměstnanci obce při činnostech souvisejících se sociálně-právní ochranou dětí úzce spolupracují s orgánem sociálně-právní ochrany obce s rozšířenou působností v Ostravě, přičemž dodržují zejména následující zásady:

- a) hájit nejlepší zájem dítěte,
- b) přispívat k vytvoření podmínek pro zdárný fyzický, duševní, duchovní a sociální rozvoj dítěte,
- c) snažit se předejít a odklonit jakoukoliv formu týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte,
- d) ctít rodinu jako základní, přirozené a nezastupitelné prostředí pro harmonický rozvoj osobnosti dítěte,
- e) respektovat práva a povinnosti rodičů vůči dítěti, podporovat jejich odpovědnost za výchovu a vývoj dítěte,
- f) pomáhat rodině a motivovat rodiče k tomu, aby mohlo dítě vyrůstat v přirozeném prostředí,
- g) snažit se zamezit oddělení dítěte od rodičů či osob odpovědných za jeho výchovu, pokud to není v přímém rozporu s jeho nejlepšími zájmy
- h) pomáhat v návratu dítěte do jeho přirozeného prostředí či náhradního rodinného prostředí, pokud bylo dítě umístěno mimo svou rodinu,
- i) poskytovat dítěti mimořádnou ochranu v případě jeho umístění mimo své přirozené prostředí,



OBECNÍ ÚŘAD VELKÁ POLOM

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY

při poskytování sociálně – právní ochrany dětí

- j) podporovat pravidelný kontakt s oběma rodiči, není-li to v přímém rozporu s nejlepším zájmem dítěte,
- k) ctít právo dítěte sdělit svůj názor a přání a pomáhat jej v rámci možností uskutečnit,
- l) ctít právo dítěte na soukromí, nevystavovat dítě svévolnému zasahování do jeho soukromého života, rodiny, domova nebo korespondence ani nezákonnému útokům na jeho čest a pověst.

2. Kritérium 9b

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

Způsob naplnění kritéria:

V případě potřeby jednání s osobami se specifickými potřebami (zdravotní, mentální postižení, osoby bez znalostí českého jazyka) budou zaměstnanci obce úzce spolupracovat s orgánem SPO obce s rozšířenou působností v Ostravě. V případě sluchově postižených lze využít služby tlumočení online na <http://www.tichysvet.cz/pravidla-online-tlumocnicke-sluzby>.

Článek V. Standard 10 – Kontrola případu

Kritérium 10a

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.

Způsob naplnění kritéria:

Pravidelně jedenkrát ročně bude provedena kontrola spisové dokumentace. Kontrola spisu bude provedena vždy, pokud se bude jednat o stížnost. Kontrola spisu bude provedena rovněž u spisu, který bude postoupen jinému úřadu.

Článek VI. Standard 11 – Rizikové a nouzové situace

Kritérium 11a

Zaměstnanci zařazení v orgánech 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.

Způsob naplnění kritéria:

Rizikové situace při výkonu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen SPOD):

- zdravotní komplikace klienta ohrožující život
- klient pod vlivem návykových látek
- klient s agresivními projevy
- klient, který může napadnout zaměstnance nebo jej napadne
- klient napadne klienta
- napadení zaměstnance zvířetem
- výkon SPOD na místech s vyšší mírou rizika

Nouzové situace při výkonu SPOD:

- živelné pohromy v blízkosti pracoviště nebo v aktuálním místě výkonu práce



OBECNÍ ÚŘAD VELKÁ POLOM

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY

při poskytování sociálně – právní ochrany dětí

- výpadek elektrického proudu na pracovišti
- porucha služebního vozidla, dopravní nehoda služebním vozidlem
- etická dilemata.

Obecný postup pro všechny rizikové a nouzové situace

V těchto situacích je pověřený zaměstnanec povinen jednat tak, aby dále nezvyšoval riziko a neohrožoval tak sebe, klienta, nebo celou organizaci. Pokud okolnosti těchto situací ohrožují zdraví či život pověřeného zaměstnance, je tento povinen místo neprodleně opustit. O těchto událostech pověřený zaměstnanec neprodleně informuje svého nadřízeného, ten situaci vyhodnotí a činí další kroky a opatření. Tyto situace, způsob jejich řešení a dopady na pověřeného zaměstnance i klienta jsou následně projednány na poradě zaměstnanců a zaprotokolovány.

Pověření zaměstnanci jsou povinni dodržovat pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (dále jen BOZP). Pověření zaměstnanci jsou pravidelně proškolováni v oblasti BOZP, požární ochrany a řidičů referentských vozidel. Pověření zaměstnanci se řídí zásadami používání služebních motorových vozidel (platným vnitřním předpisem).

Řešení konkrétních rizikových situací

- zdravotní komplikace klienta ohrožující život

Vyskytne-li se nenadálé zhoršení zdravotního stavu, které je pověřeným zaměstnancem vyhodnoceno jako ohrožující život, kontaktuje pověřený zaměstnanec neprodleně RZS na tísňové lince 155 nebo 112 a řídí se dále jejich pokyny. Neprodleně pověřený zaměstnanec uvědomí nadřízeného.

- klient pod vlivem návykových látek

V případě, že probíhá jednání s klientem, u kterého je vyhodnoceno užití návykových látek, příze pověřený zaměstnanec k jednání dalšího z řad zaměstnanců obce a v případě, že:

- a) klient je schopen vnímat a posoudit obsah projednávané záležitosti, klient bude na podezření užití návykových látek dotázán, provede se záznam do spisové dokumentace,
 - b) klient není schopen vnímat a posoudit obsah projednávané záležitosti, jednání je ukončeno,
 - c) jednání klienta začíná být agresivní, pověřený zaměstnanec přivolá PČR.
- klient s agresivními projevy

V případě, že je pověřenému zaměstnanci známo, že jednání s klientem by mohlo vyvolat agresivní jednání ze strany klienta, je přizván k jednání další z řad zaměstnanců obce.

V případě, že se v průběhu jednání nedaří klienta optimálně zklidnit, jednání je ukončeno.

V případě potřeby je přivolána PČR. O průběhu jednání se provede záznam do spisové dokumentace.

- klient, který může napadnout pověřeného zaměstnance nebo jej napadne

Pověřený zaměstnanec se vždy snaží řešit situaci při jednání tak, aby napadení předešel. Je-li pověřený zaměstnanec přímo ohrozen, je oprávněn místo konfliktu opustit. Je-li pověřený zaměstnanec klientem napaden, opustí okamžitě místo konfliktu a snaží se přivolat pomoc. O průběhu jednání se provede záznam do spisové dokumentace a zaznamenaná se v knize úrazů, je-li to potřebné.

- klient napadne klienta

K jednání je okamžitě přizván další z řad zaměstnanců obce a popř. zajištěna asistence ze



OBECNÍ ÚŘAD VELKÁ POLOM

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY

při poskytování sociálně – právní ochrany dětí

strany PČR.

- napadení pověřeného zaměstnance zvířetem

Postižený pověřený zaměstnanec okamžitě vyhledá lékařskou pomoc.

- výkon SPOD na místech s vyšší mírou rizika

Na místa s vyšší mírou rizika vstupují pověření zaměstnanci minimálně ve dvou.

K dispozici mají vždy mobilní telefon pro případ přivolání pomoci. Na takových místech se pověření zaměstnanci zdržují po nezbytně nutné dobu.

Řešení nouzových situací při výkonu SPOD se řídí vnitřními předpisy zaměstnavatele, které stanovují pravidla pro řešení obdobných situací v rámci provozu obecního úřadu nebo obce.

- etická dilemata

Předpokládá-li pověřený zaměstnanec svůj poměr k věci, účastníkům řízení nebo jejich zástupcům, nebo by se mohlo pochybovat o jeho nepodjetosti, neprodleně o tom informuje svého nadřízeného.

Článek VII.

Standard 12 – Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

1. 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.

Způsob naplnění kritéria:

Obsah evidence a spisové dokumentace stanovuje Směrnice MPSV č.j. 2013/26780-21 ze dne 21. září 2013.

Obecní úřady vedou jednoduchou evidenci a spisovou dokumentaci dětí, jimž obecní úřad ve své působnosti poskytl pomoc a ochranu.

Evidenci a spisovou dokumentaci tvoří:

- a) rejstřík dětí uvedených v § 6 zákona o SPO pod spis. zn. ROD v pořadí ke dni založení evidence (rejstřík – příloha č. 1 těchto standardů) po jednotlivých kalendářních letech
- b) rejstřík dětí, u nichž byl obecní úřad dozádán soudem nebo obecním úřadem s rozšířenou působností o součinnost ((rejstřík – příloha č. 2 těchto standardů)
- c) spisová dokumentace založená ve spisovém obalu označeném spisovou značkou ROD, která obsahuje všechny písemnosti týkající se evidovaného dítěte a jeho rodičů.

Ostatní povinnosti jsou stanoveny platným vnitřním předpisem Spisový a skartační řád.

2. Kritérium 12b

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

Způsob naplnění kritéria:

Do spisové dokumentace je možné nahlížet. Práva k nahlízení do spisové dokumentace:

- není-li vedeno správní řízení - rodič, kterému náleží rodičovská zodpovědnost, nebo osoba odpovědná za výchovu dítěte, příp. jejich zástupce na základě plné moci (§ 55 zákona č. 359/1999 Sb.),
- je-li vedeno správní řízení, účastníci řízení a jejich zástupci na základě plné moci (§ 38 zákona č. 500/2004 Sb.)



OBECNÍ ÚŘAD VELKÁ POLOM

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY

při poskytování sociálně – právní ochrany dětí

Do spisové dokumentace nelze nahlížet, není-li vedena dle § 54 a § 55 zákona o SPO.

Článek VIII.

Standard 13 – Vyřizování a podávání stížností

1. Kritérium 13a

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

2. Kritérium 13b

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

Způsob naplnění kritéria:

Podávání stížností se řídí platným vnitřním předpisem Pravidla pro vyřizování petic, stížností a podnětů. Pravidla, ve kterých je popsán postup a vyřizování stížností, jsou dostupná na webových stránkách obce www.velkapolom.cz v menu Dokumenty obecního úřadu, Vnitřní předpisy obce (případně v odkazu Životní situace) nebo k nahlédnutí na Obecním úřadě ve Velké Polomi v kanceláři č. 1, II. nadzemní podlaží, paní Lucie Divišová.

Podstatou stížnosti je vyjádřená nespokojenost, která vyžaduje odezvu. Stížnost může podat každý občan, který jednal či jedná s pověřeným zaměstnancem pro SPOD ve věci konkrétního dítěte a výkon pověřeného zaměstnance SPOD se ho bezprostředně dotýká.

Stížností mohou být např.:

- nevhodné chování a jednání pověřeného zaměstnance,
- podjetost sociálního pověřeného zaměstnance,
- nečinnost sociálního pověřeného zaměstnance.

Stížnost lze podat písemně, ústně do protokolu, anonymně.

Pokud klient vyjádří nespokojenost a je zřejmé, že se jedná o stížnost, sepíše s ním pověřený zaměstnanec protokol. Stížnost pak vyřizuje ten zaměstnanec, který je pověřen vyřizováním stížností, jedná se o vedoucího zaměstnance.

Článek IX.

Standard 14 – Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další fyzické osoby a právnické osoby

Kritérium 14a

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

Způsob naplnění kritéria:

Zprostředkovatel - kontaktní osoba paní Lucie Divišová, tel. +420 553770228, +420 725588001 (kancelář č. 1, II. nadzemní podlaží), zaměstnanec Obecního úřadu Velká Polom. Služby fyzických a právnických osob podle individuálních potřeb klienta lze nalézt na webových stránkách obce s rozšířenou působností v Ostravě, adresa:

<http://www.ostrava.cz/cs/urad/magistrat/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci-zdravotnictvi-a-vzdelanosti> v Dalších odkazech.

Příloha č. 29 ke směniči č.j. 2013/26780-21

Rejstřík ROD

三

Por. č.	Datum zápisu	Spisová značka ROD	Jméno a příjmení dítěte	Adresa místa trvalého pobytu	Důvod zařazení evidence	Datum a důvod výřazení z evidence
			Rodné číslo nebo datum narození dítěte			

Příloha č. 30 ke směnici č.j. 2013/26780-21

Rejstřík dětí, u nichž byl obecní úřad dožádán soudem nebo obecním úřadem o rozšířenou působnosti o součinnost při sledování dodržování výchovného opatření