



## Standard č. 1 Místní a časová dostupnost

### 1a

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

### 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.**

**Kritéria 1a a 1b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce asociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.**



## Standard č. 2 Prostředí a podmínky

### 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.**

Výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn v prostorách vhodných pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami. K dispozici pro práci s klienty Úřad využívá následující prostory:

- Zasedací místnost v 1. NP, která slouží zejména pro porady a vzdělávání zaměstnanců, pro jednání poradního sboru, případová setkání, konzultace s klienty, supervize. Zasedací místnost je vybavena řadou pracovních stolů a židlí, audiovizuální technikou umožňující on-line jednání, tabulí, připojením k internetu.
- Dětská hovorna v 2. NP, která slouží především pro konzultace s dětmi, poradenství rodičům, supervize. V hovorňě se nachází kulatý stůl, židle, dále je vybavena whiteboardovou tabulí a připojením k internetu pomocí. Dětská část je vybavena dětským kobercem, dětským nábytkem (stoleček, židličky), řadou různých hraček (pro děti různého věku – plyšové hračky, tahadla, autíčka, tabule na křídly, hry) a terapeutickými intervenčními a diagnostickými pomůckami (systém sandplay, tři dřevěné domečky s nábytkem a panenkami, různé dopravní prostředky – auta, letadlo apod., maňasci, apod.). Celá místnost je vyzdobena tak, aby pro děti byla velmi příjemná a cítily se v ní dobře.
- Malá jednací místnost v 2. NP – nachází se před kanceláří ředitele a slouží jako záložní prostor v případě, že jiné místnosti jsou obsazeny.

S ohledem na celostátní působnost Úřadu i přesah do ciziny nejsou osobní návštěvy klientů tak časté jako u orgánů obcí s rozšířenou působností, takže kapacita odpovídá množství konzultací spojených s poskytováním sociálně-právní ochrany dětí. S ohledem na digitalizaci veřejné správy je ve značné míře místo osobních jednání využíváno programů on-line videokonferencí pro jednání s dospělými, a dokonce i dětskými klienty.

## 2b

**Orgán sociálně-právní ochrany má vhodné materiální vybavení s ohledem na výkon sociálně-právní ochrany na pracovišti i mimo něj. K dispozici je zejména potřebný počet automobilů, mobilních telefonů, notebooků, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky pro práci v terénu.**

Zaměstnanci mají ke své práci k dispozici kanceláře (většinou pro 2 až 3 zaměstnance), které jsou plně materiálně i technicky vybavené (pracovní stoly, kancelářské židle, skříně, monitory, dokovací stanice, připojení k internetu apod.). K dispozici má Úřad také několik různých tiskáren, laminovací a skartovací zařízení, projektor. Každý zaměstnanec je vybaven notebookem opatřeným vestavěnou kamerou a mikrofonom a mobilním „chytrým“ telefonem s fotoaparátem, přičemž je možné je používat i mimo pracoviště jak v rámci home workingu, tak i během služebních cest, pochůzek apod. také k pořizování videozáznamů, audiozáznamů a fotografií.

Úřad disponuje služebními automobily, kartami „IN business“ společnosti České dráhy pro jízdu vlakem. Tímto způsobem je zajištěno pokrytí potřebných služebních cest v terénu.

Úřad zajišťuje pohotovostní službu na telefonu, která slouží zejména pro spolupráci s Policií České republiky při výkonu zakazů vycestování dětí, které jsou vkládány do Schengenského informačního systému. Služba je zajišťována v režimu 24/7. Zaměstnanci se při jejím výkonu střídají po týdnu a výkon pohotovosti je odměňován v souladu se zákonem o státní službě, resp. zákoníkem práce. Pohotovostní služba slouží také jako krizová linka pro kontakt ze strany klientů i orgánů sociálně-právní ochrany dětí v naléhavých případech.

## 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.**

Pro práci s dospělými klienty je využíváno materiální vybavení uvedené výše. Pro práci s dětmi jsou využívány vhodné prostory dětské hovorny a diagnostické a terapeuticko-intervenční pomůcky. Řada z nich je uzpůsobena i možnosti převážení, a tedy i pro práci v terénu, k čemuž se často využívají.

Jedná se zejména o:

- Podnětové a emoční karty: „Moře emocí“; „The Bear Card's Feelings“; „Karty s příběhy“
- Dřevěné domečky pro panenky, různé typy figurek a panenek, autíček, letadel aj.

- Prstoví i větší maňásci
- Systém sandplay (dětské pískoviště vybavené řadou figurek pro zacílenou práci s dítětem)
- Řada pracovních listů, a to v českém i anglickém jazyce (blobs tree, kouzelná rybka, létající balón, můj nejlepší den, nebe-peklo-ráj, teploměr hádky, aj.)
- Ekomapa s kamínky anebo jinými předměty
- Vývojové škály Bayleyové (BSID-2)

Všechny tyto pomůcky jsou určeny primárně k zjišťování názoru a prožívání dítěte a k informování dětí o jejich situaci, a to formou přijatelnou jak pro malé děti (cca od 4 let), tak děti školního a staršího věku. Využívány bývají také k přípravě dítěte na přemístění (v rámci mezinárodního osvojení) a k posouzení dětí, jež jsou v evidenci k mezinárodnímu osvojení (BSID-2).

Dále jsou dětem k dispozici hračky, pastelky, papíry atp., které nemají přímé zacílení na práci s dítětem, ale slouží k příjemně strávenému času dětí v případě jednání rodičů. Klientům je také k dispozici přebalovací pult, nočník a malý kuchyňský kout s nádobím a mikrovlnnou troubou (např. je zde možné v doprovodu zaměstnance zajistit ohřev jídla pro kojence). K dispozici je přebalovací pult.

Pro dětskou hovorňu je určena odpovědná osoba, která zodpovídá za stav pomůcek, hraček a hygieny v daných místnostech (k dispozici jsou dezinfekční prostředky). Dané místnosti jsou zabezpečeny proti úrazu dítěte (okna, zásuvky).

## 2d

**Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici potřebné hygienické zázemí a osobní ochranné pracovní prostředky pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.**

V praxi Úřadu nebyla shledána potřeba disponovat speciálními hygienickými a ochrannými prostředky pro zaměstnance. Bezpečnost a ochrana zdraví při práci je upravena samostatnou vnitřní směrnici, podle níž nevzniká zaměstnancům nárok na poskytnutí osobních ochranných prostředků.

K dispozici na sekretariátu jsou dezinfekční prostředky určené na ruce, v dětské hovorňě je k dispozici dezinfekční prostředek na hračky, pomůcky a jiné omyvatelné plochy. Zaměstnanci mohou využívat také prostory společných vybavených kuchyněk.

Pro zaměstnance je k dispozici dostatečný počet WC v každém poschodí a 3 kuchyňky.



## Standard č. 3 Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

### 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.**

Úřad poskytuje veřejnosti informace o činnosti na celostátní úrovni. Tyto informace jsou průběžně aktualizovány a publikovány prostřednictvím webových stránek Úřadu [www.umpod.gov.cz](http://www.umpod.gov.cz).

Pro zpřístupnění informací dětským klientům provozuje Úřad webové stránky určené přímo jim. Na webových stránkách [www.umpod.kids.cz](http://www.umpod.kids.cz) jsou dětem přístupným jazykem formulována pravidla a postupy využívané v jednotlivých agendách Úřadu.

Úřad má zpracovaná pravidla a postupy vytvořená za účelem naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany ve formě srozumitelné pro klienty, má je zveřejněna na svých webových stránkách a jsou veřejně přístupná i v tištěné podobě na sekretariátu Úřadu. Tato pravidla jsou aktualizována jednou ročně. Systém pravidel v přehledné podobě je dostupný všem zaměstnancům na sdíleném disku.

### 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.**

Klienti Úřadu mohou získat informace o poskytování sociálně-právní ochrany dětí různými způsoby, a to prostřednictvím:

- webových stránek [www.umpod.cz](http://www.umpod.cz) ,
- webových stránek určených dětským klientům [www.umpod.kids.cz](http://www.umpod.kids.cz) ,

- 
- informačních materiálů se zaměřením na mezinárodní osvojení, a rodičovské konflikty. Letáky jsou k dispozici jak v listinné, tak v elektronické podobě, v případě potřeby je možné je pro klienta vytisknout,
  - příspěvků na sociálních sítích Facebook, Instagram, Youtube.

Zveřejňované informace jsou podávány způsobem jasným a pochopitelným, a to jak pro dospělé, tak – v případě dětského webu – i pro děti.



## Standard č. 4 Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí

### 4a

**Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci stanovené organizační struktury určen počet pracovních míst a zpracované pracovní profily jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.**

Aktuální počet služebních míst v rámci odboru právního a jeho jednotlivých oddělení je vždy dán služebním předpisem ředitele Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí, kterým se stanoví vnitřní systemizace služebního úřadu na základě systemizace provedené dle zákona o státní službě.

Úřad disponuje zpracovanými popisy činnosti jednotlivých služebních míst, na nichž se zaměstnanci podílejí na výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Pracovní profily upravuje služební předpis, kterým se stanoví organizační řád a pracovní profily.

### 4b – nehodnotí se

Počet zaměstnanců je přiměřený správnímu obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Při výpočtu přiměřeného počtu zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany je zohledněno kritérium ovlivňující náročnost výkonu sociálně-právní ochrany ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Základním výchozím kritériem je nejméně 1 zaměstnanec na 800 dětí (osob do 18 let věku), které jsou hlášeny k trvalému pobytu ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Do počtu pracovníků se započítává vedoucí pracovník adekvátně svému zapojení do práce s klienty.

### 4c

**Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně zpracována oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se k výkonu sociálně-právní ochrany, uplatněním specializace zejména pro oblast výkonu opatrovnictví a poručenství dětí, náhradní rodinné péče, sociální kurately pro děti a mládež a ochrany týraných a zneužívaných dětí a důsledně dbá na to, aby konkrétní pracovní pozice byla vyhrazena výlučně výkonu sociálně-právní ochrany.**

---

Služební předpis, kterým se stanoví organizační řád a pracovní profily, upravuje zásady činnosti a řízení Úřadu, úkoly a vzájemné vztahy odborů, oddělení a útvarů, rozsah pravomocí, povinností a odpovědnosti představených Úřadu.

Personální obsazení jednotlivých oddělení vyplývá rovněž ze služebního předpisu, kterým se stanoví organizační řád a pracovní profily. Jednotliví zaměstnanci zařazení k výkonu sociálně-právní ochrany mají agendu přidělenou na základě dokumentu Rozdělení agendy. Klientům jsou k dispozici přímé kontakty na jednotlivé koordinátory případu podle rozdělení agendy. O rozdělení agendy rozhodují vedoucí jednotlivých oddělení a schvaluje jej ředitel odboru právního. Přesné rozdělení agendy je zaměstnancům určováno e-mailem vedoucích oddělení a je k dispozici též na sdíleném úložišti SharePoint.

**Kritérium 4b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.**



## Standard č. 5 Přijímání a zaškolování

### 5a

**Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.**

Přijímání nových zaměstnanců probíhá na základě vyhlášených výběrových řízení v souladu se zákonem o státní službě a se služebním předpisem ředitele Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí, který stanoví organizační řád a pracovní profily, a služebním předpisem, kterým se stanoví služební řád a politika lidských zdrojů.

### 5b

**Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu.**

Proces a obsah vstupního vzdělávání úvodního i následného a jejich obsah je stanoven služebním předpisem, kterým se stanoví pravidla vzdělávání.

Adaptační proces je upraven služebním předpisem, kterým se stanoví služební řád a politika lidských zdrojů.

### 5c

**Orgán sociálně-právní ochrany určuje, zda umožní studentům a jiným fyzickým osobám stát se stážisty nebo dobrovolníky na svém pracovišti. Orgán sociálně-právní ochrany umožňuje studentům nebo jiným fyzickým osobám působit jako stážisté nebo dobrovolníci, a to na základě smlouvy a po náležitém proškolení.**

---

Úřad pravidelně umožňuje stáže studentům vyšších ročníků právnických fakult, případně i jiných humanitně zaměřených vysokých škol, a je jim nápomocen poskytnutím odborných konzultací a materiálů při přípravě jejich studentských prací (bakalářských, diplomových, disertačních apod.). Úřad umožňuje exkurze pro větší skupiny těchto studentů, zejména ze sdružení ELSA (European Law Students' Association).

Stážisti vykonávají v prostorách Úřadu stáž, jejímž účelem je získání praktických zkušeností a znalostí v oblasti výkonu veřejné správy. Se stážisty je uzavírána dohoda o poskytnutí stáže.



## 6. Profesní rozvoj zaměstnanců

### 6a

**Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany zařazený k výkonu sociálně-právní ochrany pravidelně hodnotí podřízené zaměstnance, kteří se podílejí na výkonu sociálně-právní ochrany. Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany je hodnocen svým přímým nadřízeným minimálně jednou ročně. Hodnocení je zaměřeno zejména na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace.**

Představený pravidelně vede zpětnovazební rozhovory s podřízenými, kteří jsou zařazeni k výkonu sociálně-právní ochrany. Jako podklad jsou mj. využívány i výstupy z kontrol spisů a kompetenční profil. Vedoucí jsou hodnoceni jednou ročně na základě kompetenčního profilu.

### 6b

**Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.**

Podmínky vytváření individuálních vzdělávacích plánů upravuje služební předpis, kterým se stanoví pravidla vzdělávání.

### 6c

**Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany v rozsahu minimálně 96 hodin za 2 po sobě jdoucí kalendářní roky, a to formou účasti zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany na dalším vzdělávání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách nebo prohlubování kvalifikace podle zákona o úřednících územních**

---

**samosprávných celků. Vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany vychází z individuálních plánů dalšího vzdělávání a je zaměřeno na rozšíření odborné kvalifikace.**

Průběžné vzdělávání a vzdělávání představených je zajišťováno v souladu se služebním předpisem, kterým se stanoví pravidla vzdělávání.

Představení uvedou do individuálních vzdělávacích plánů svých podřízených výslovný požadavek absolvování kurzů dle standardu 6c minimálně v rozsahu 96 hodin, případně v rozsahu odpovídajícímu rozsahu trvání služebního nebo pracovního poměru v daném kalendářním roce.

## 6d

**Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany, kteří vykonávají přímou práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.**

Pro všechny zaměstnance zařazené v orgánu sociálně-právní ochrany je zajištěna podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka, realizovaná ve formě supervizí. Týmové supervize se konají zpravidla jedenkrát za 3 měsíce (podle velikosti týmů, do nichž jsou zaměstnanci rozděleni). Zaměstnanci mají možnost využít také individuálních supervizí.



## 7. Prevence

### 7a

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

Oblast sociálně-právní ochrany dětí tvoří propojený systém subjektů působících ve vzájemné spolupráci při řešení nepříznivé situace dítěte. Úřad nevede evidenci ohrožených dětí – oznamuje však obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností skutečnosti, které nasvědčují tomu, že jde o děti uvedené v § 6, a to bez zbytečného odkladu poté, kdy se o takové skutečnosti dozví. Úřad preventivně působí v rámci své zákonné působnosti. V rámci preventivní činnosti usiluje Úřad o předcházení zejména těmto jevům:

- neplacení výživného;
- mezinárodní únosy dětí;
- obcházení systému náhradní rodinné péče;
- neplnění povinností, nevykonávání nebo zneužívání práv plynoucích z rodičovské odpovědnosti (styk, péče);
- nerespektování právních předpisů a systémů ochrany dětí v cizích státech;
- nerespektování práv dětí včetně jejich zapojení do rozhodování o záležitostech, které se jich týkají.

Jako vysoce specializovaný orgán sociálně-právní ochrany dětí se Úřad snaží preventivně působit zejména na dvě skupiny osob:

Na profesionály působí Úřad formou vzdělávání aktérů sociálně-právní ochrany dětí, a to zejména pořádáním seminářů, konferencí, školení nejen pro orgány SPOD obcí s rozšířenou působností či krajských úřadů, ale také soudců, konzulárních pracovníků či nestátních neziskových organizací.

Dále Úřad působí i na potenciální klienty, a to zejména prostřednictvím svých webových stránek a sociálních sítí (Facebook, Instagram, YouTube).

Ve vztahu k oběma skupinám Úřad reaguje na individuální podněty (ať už koncepční, nebo ke konkrétním případům), a to telefonicky, prostřednictvím e-mailu či datové schránky nebo při osobních jednáních. V případě zájmu sdělovacích prostředků využívají vybraní zástupci Úřadu těchto vystoupení k preventivnímu působení na obě výše uvedené skupiny, a to ve spolupráci s odborem komunikace Ministerstva práce a sociálních věcí.

V rámci preventivních opatření určených dětem provozuje Úřad webové stránky určené přímo dětem. Na těchto webových stránkách jsou přístupné videospoty a obrázky informující o právech dětí a též příběhy dětí, s nimiž Úřad v minulosti pracoval.

## 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 mediační 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 mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež.**

Úřad uplatňuje v prevenci při sociálně-právní ochraně dětí multidisciplinární přístup. V rámci preventivních aktivit Úřad organizuje facilitované rozhovory, což jsou setkání jednoho nebo obou rodičů s psychologem a právníkem Úřadu. Se souhlasem rodičů se těchto rozhovorů mohou účastnit také jejich právní zástupci nebo soudce. Facilitované rozhovory jsou pořádány zejména v případech, kdy je Úřad kolizním opatrovníkem dítěte, případně v situacích mezinárodních únosů dětí.

Facilitované rozhovory jsou pořádány zejména v případech, kdy je Úřad kolizním opatrovníkem dítěte, případně v případech mezinárodních únosů dětí.

Úřad také navrhuje, iniciuje nebo se účastní případových konferencí, které slouží ke koordinaci odborníků intervnujících do situace ohroženého dítěte a jeho rodiny.

Zaměstnanci Úřadu na základě pozvání vystupují jako lektori na různých akcích pořádaných pro odbornou veřejnost (konference, pracovní setkání, školení Justiční akademie, vzdělávací akce pro OSPODY obcí s rozšířenou působností i krajů, pro konzulární pracovníky, pro soudní tlumočníky, pro zaměstnance Úřadu práce České republiky) v České republice i v zahraničí.

Úřad v rámci preventivních aktivit spolupracuje s Policií České republiky (zejména Ředitelství pro mezinárodní policejní spolupráci). Součástí preventivních opatření je i provoz pohotovostní telefonické linky v režimu 24/7, která slouží m. j. k preventivní spolupráci v zájmu zabránění protiprávního přemísťování dětí mimo území České republiky.



## 8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

### 8a

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

Úřad má vnitřním předpisem Spisovým a skartačním řádem popsán proces přijímání dokumentů. Tento vnitřní předpis jednoznačně definuje postupy při manipulaci s dokumenty, jejichž původcem je Úřad nebo na Úřad doručenými.

Při osobním či telefonickém jednání s klientem vyhodnotí zaměstnanec zařazený k výkonu sociálně-právní ochrany dětí naléhavost situace klienta, seznámí klienta s možnostmi řešení, podá adekvátní poradenství ve věci, popřípadě odkáže na věcně a místně příslušný správní orgán, pokud nespadá případ do kompetence Úřadu. Z jednání vyhotoví úřední záznam, případně protokol (dle obsahu jednání), jehož jedno vyhotovení může na žádost obdržet klient.

### 8b

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

Koordinátor případu ihned po převzetí případu vyhodnocuje, zda se jedná o naléhavý případ. Naléhavý případ vždy znamená okamžité a přednostní zpracování jeho agendy.

O naléhavý případ jde tehdy, pokud splňuje alespoň jedno z kritérií naléhavosti, která jsou uvedena níže. V případě, kdy si koordinátor případu není jist ohledně splnění kritérií naléhavosti, konzultuje případ vždy s přímým nadřízeným.

V případě, kdy případ splňuje alespoň jedno z kritérií naléhavosti, koordinátor spis ve spisovém systému Ginis označí červenou barvou a v poznámce, aby naléhavost byla zřejmá na první pohled. Toto označení spisu umožňuje v případě nečekaného zástupu kolegovi rychle se zorientovat v přebíraných spisech a přednostně se věnovat naléhavým případům.

Koordinátor případu je zodpovědný nejen za prvotní vyhodnocení a označení případu za naléhavý, ale také za ukončení naléhavosti (zrušení označení spisu) a za průběžné vyhodnocování naléhavosti

po celou dobu trvání případu. Jeden případ tak může být opakovaně dočasně vyhodnocen jako naléhavý (např. při zjištění nové skutečnosti, nové soudní lhůty apod.)

#### Kritéria naléhavosti

- Dítě bez adekvátního dozoru a péče
- Rodiče/jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte nejsou aktuálně schopni se postarat o dítě (např. pod vlivem alkoholu, omamných, psychotropních látek, hospitalizace, zranění, smrt)
- Zneužívání dítěte anebo podezření na zneužívání
- Fyzické či psychické týrání dítěte nebo vážné zanedbávání, anebo podezření na ně
- Dítě s rizikem sebevražedného chování
- Jiné akutní ohrožení zdraví či života dítěte
- Akutně intoxikované dítě v kontaktu s pracovníkem Úřadu, případně jiné akutní zjištění takového stavu
- Náhlé přemístění dítěte (mezinárodní únos, odebrání dítěte z rodiny, jiná prudká změna prostředí)
- Komplikace v interakci budoucích osvojitelů a dítěte při zajištění mezinárodní adopce
- Možnost marného uplynutí lhůty (nezahrnujeme správní lhůty) – jedná se např. o lhůty stanovené spolupracujícím orgánem; lhůty uložené soudem či jiným orgánem (např. policie); procesní lhůty (odvolání, opravný prostředek); nařízené soudní jednání pro podání stanoviska (vč. adopčních kauz); vyjádření k předběžnému opatření, lhůty dle adopční úmluvy; lhůty dle únosové úmluvy
- Dítě, které osobně dorazilo na Úřad s dotazem

V rámci činnosti Úřadu se zaměstnanci jen minimálně setkávají s případy, kdy se jedná o přímé ohrožení života dítěte, dítě bez dozoru dospělé osoby, týrané dítě apod. Avšak pokud se tato situace vyskytne, je řešena jako prioritní a ohlášena přímému nadřízenému nebo ředitelce odboru právního. Dítěti zaměstnanec zajistí akutní péči (přivolání zdravotní záchranné služby), zajištění základních potřeb (podání tekutin, zajištění tepla), dítě informuje o současné situaci a dalším postupu a v případě nutnosti ve spolupráci s příslušným OSPOD zajistí umístění dítěte do pěstounské péče na přechodnou dobu anebo zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. S rodiči zaměstnanec spolupracuje přiměřeně situaci. Bližší postup při řešení krizové situace dítěte je upraven ve standardu 11a.

Pokud se Úřad setká s oznámením ohrožení dítěte v cizině, koordinátor případu případ neprodleně oznámí tamnímu partnerskému orgánu (ústřední orgán dle unijního nařízení nebo mezinárodní smlouvy), případně zastupitelskému úřadu České republiky příslušnému pro danou zemi, jedná-li se o českého státního občana.

#### Doporučení koordinátorům:

Je velmi podstatné, aby koordinátor nezaměňoval výše uvedené naléhavé případy za jiné důležité agendy anebo např. situace, kdy tlak klienta je extrémní, nicméně situace dítěte je stabilizovaná. Pouze naléhavé případy dle kritérií naléhavosti mají absolutní přednost v řešení případů. V další prioritizaci agendy může koordinátorovi pomoci rozdělení případů na důležitou agendu a běžnou agendu. Důležitá agenda také vyžaduje více pozornosti, nicméně nemá absolutní přednost. Běžná agenda je vše, co nespadá do naléhavých nebo důležitých případů. Ta je vyřizována podle data přijetí písemnosti.

Důležitá agenda	Běžná agenda
Elektronické či telefonické dotazy od dětí	Neodbytný rodič, případně jiné naléhavé způsoby komunikace rodiče (manipulace, vyhrožování)
Sebepoškozování dítěte a jeho znaky	Typově nové případy
Dítě na útěku z domova	Více konfliktů a situací v případě
Velké množství zapojených subjektů už od začátku případu, anebo střídající se zapojené subjekty (několik advokátů, NNO, migrace rodin)	Dítě v závadovém prostředí
Ingerence jiného státního orgánu do řešení případu (MPSV, ÚS, KVOP, kancelář vládního zmocněnce pro zastupování ČR před ESLP, poslanecká, senátorská či občanská iniciativa)	Prvotní dotazy
Reálná vymahatelnost práva v dané zemi a existence právního nástroje	Opakované podněty (pokud již byly jednou zodpovězeny)
Zvýšená prevence ve vztahu ke státům s absencí právních nástrojů anebo s nedostatečnou faktickou vymahatelností práva.	Vývojové zprávy o osvojených dětech
Akutní právní konzultace limitovaná časem (klient má letenky a chce odletět do zahraničí)	Dotazy na biologické kořeny dětí osvojených do zahraničí
Dítě v interakci s budoucími osvojiteli v rámci mezinárodního osvojení	Další běžná agenda
Děti „special needs“, pro které hledáme osvojení v zahraničí	
Zpřístupnění spisové dokumentace dítěte z krajského úřadu pro mezinárodní osvojení	
Správní lhůty	

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

Koordinátorem případu je právník oddělení právní pomoci nebo oddělení náhradní péče, a to na základě aktuálního rozdělení agendy a v souladu se služebním předpisem, kterým se stanoví organizační řád a pracovní profily.

V době nepřítomnosti zaměstnance, který má případ přidělen, je na základě příkazu představeného k výkonu služby zajištěna jeho zastupitelnost, o které je klient informován vhodným způsobem (např. přepojení telefonu, oznámení o nepřítomnosti v automatické e-mailové odpovědi, informace na sekretariátu o zastupujícím zaměstnanci). Zastupitelnost i role koordinátora případu je stanovena v Pravidlech pro určení zastupitelnosti koordinátora případu.

#### **Koordinátor**

- řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany dětí v určeném případě,
- hájí zájmy dítěte,
- plní úkoly Úřadu na základě mezinárodních a unijních instrumentů, podle nichž je případ řešen,
- rozhoduje o dalším postupu v případě,
- konzultuje případ dle potřeby se zaměstnanci jiných profesí (psycholog, sociální pracovník),
- odpovídá za vedení spisu.

Koordinátoři případu jsou určeni dle geografického rozdělení agendy (dle států či oblastí světa), případně dle specifik jednotlivých skupin klientů (např. děti bez doprovodu, děti zařazené do evidence pro osvojení, děti „special needs pro osvojení“). Aktuální koordinátoři pro dané oblasti jsou uvedeni na webových stránkách Úřadu v sekci kontakty.

Jednotliví koordinátoři případu mají stálé zástupy pro výkon agendy SPOD, které určuje vedoucí oddělení.

O změně koordinátora případu rozhoduje vedoucí oddělení. Za důvod změny koordinátora lze považovat např. dlouhodobou pracovní neschopnost původního koordinátora, vytíženost koordinátora anebo jiný vážný důvod. V takovém případě předmětné případy vedoucí oddělení rozdělí mezi ostatní zaměstnance. O případné změně rozhoduje vedoucí oddělení s důrazem na individuální posouzení kauzy a vhodnost změny koordinátora. Ke změně koordinátora případu může vést i změna státu, k němuž má případ vztah, a změna rozdělení agendy v rámci oddělení.

Stálý zástupce v případě představených je určen pouze pro výkon SPOD, nikoli pro řízení organizačního útvaru. V případě, že stálý zástupce není přítomen, zastupuje nejbližší přímý představený, který může určit zástupce ad hoc.

---

## 8d – NEHODNOTÍ SE

Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany pracuje maximálně s 80 rodinami, v případě kurátora pro děti a mládež se 40 rodinami. V případě práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci pracuje maximálně se 40rodinami.

Kritérium 8d se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce asociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.



## Standard č. 9 Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

### 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.**

### **Respektuje individuální přístup ke všem klientům**

Zaměstnanci respektují při jakémkoliv jednání s klientem jeho jedinečnost, specifické potřeby s ohledem na jeho etnický původ, rasu, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci a náboženské či politické přesvědčení. Zároveň s klientem jednájí vždy tak, aby byla zajištěna ochrana důstojnosti a lidských práv. Při jednání s klientem vycházejí zaměstnanci z Etického kodexu zaměstnanců rezortu práce a sociálních věcí. Důraz je kladen rovněž na ochranu soukromí klienta a důvěrnosti všech jeho sdělení tak, aby nedocházelo k výskytu bezpečnostních incidentů.

### **Vychází z individuálních potřeb každého klienta**

Zaměstnanci respektují potřeby klienta s ohledem na jeho osobnostní charakteristiku a s ohledem na situaci, ve které se klient nachází. Jednájí tak, aby chránili důstojnost klienta a jeho nezadatelná práva, přičemž pomáhají všem klientům stejným úsilím bez jakékoliv formy diskriminace. Zajímají se o klienta v širším kontextu, tj. v rámci rodiny, komunity, společenského a přirozeného prostředí.

### **Podporuje samostatnost klientů**

Zaměstnanci motivují klienty k vědomí vlastní odpovědnosti. Podporují klienty při hledání možností řešení jejich problémů, zejména pak jejich individuální zapojení do tohoto procesu, a to s ohledem na specifika těchto problémů. Zaměstnanci jsou nápomocni při řešení problematiky spolupráce klientů s místně příslušnými obcemi s rozšířenou působností, vykonávajícími agendu SPOD, problematiky sociálně-právního poradenství, problematiky NRP, včetně základního psychologického

---

poradenství.

### **Uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta**

Zaměstnanci jednají s klienty s účastí, empatií a péčí. V tomto směru respektují každého klienta jako samostatnou, jedinečnou osobnost, za současného přihlednutí k individuálnosti řešeného problému klienta.

### **Motivuje k péči o děti**

Zaměstnanci předávají klientům informace o nárocích a zvláštностech péče o děti v jednotlivých věkových fázích. Jedná se zejména o informace z oblasti vývojové psychologie, sociálně-právní ochrany dětí, zdravotně osvětové oblasti. V případě potřeby poskytují cílené psychologické poradenství v oblasti péče o děti a rodinu. Podporují a motivují biologické rodiče k pravidelným kontaktům s jejich dětmi a zlepšování svých sociálních, ekonomických a rodinných podmínek tak, aby byly v budoucnu schopni převzít děti zpět do své péče.

### **Posiluje sociální začleňování klientů**

Zaměstnanci spolupracují s neziskovými organizacemi, které se zabývají pomocí občanům, kteří mají ztížený přístup k institucím a službám (tedy k institucionální pomoci). Zaměstnanci přenášejí informace získané prací s klienty na ostatní orgány SPOD, jako jsou krajské úřady a úřady obcí s rozšířenou působností.

### **Důsledně dodržuje lidská práva a základní svobody**

Zaměstnanci jednají tak, aby chránili důstojnost a lidská práva svých klientů, a to v souladu se Všeobecnou deklarací lidských práv, Chartou lidských práv Spojených národů, Úmluvou o právech dítěte, Ústavou ČR, Listinou základních práv a svobod a dalšími mezinárodními i vnitrostátními právními normami. Respektují právo na soukromí, právo na důstojné zacházení, právo na svobodné vyjádření názoru. Stejně tak respektují případné zdravotní postižení klientů (např. možnost bezbariérového přístupu do budov úřadu), příslušnost k národnostním menšinám (včetně svobody vyznání a věcí s tímto souvisejícími), jazykové a jiné dorozumívací bariéry (možnost komunikace formou cizího jazyka i znakové řeči), to vše za předpokladu zachování rovného přístupu ke všem klientům.

### **Podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím,**

Zaměstnanci jsou si vědomi, že rodina je základním, přirozeným a nezastupitelným prostředím pro rozvoj dítěte. Respektují práva a povinnosti rodičů vůči dítěti, podporují jejich odpovědnost za výchovu a vývoj dítěte. Pomáhají, aby dítě mohlo vyrůstat v přirozeném rodinném prostředí a snaží se zamezit oddělení dítěte od rodičů. Pomáhají v návratu dítěte do jeho přirozeného prostředí v užší či širší rodině.

### **Informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany**

Zaměstnanci informují klienty, že základním pilířem sociálně-právní ochrany je hájit nejlepší zájem

dítěte. Při práci s klienty využívají moderních metod sociální práce. Pokud pracovník nemůže s klientem sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Zaměstnanec také informuje klienta o možnostech spolupráce s jinými dotčenými státy, o zkušenostech se spoluprací, o právních předpisech a soudní a úřední praxi v dotčené zemi.

Další pravidla jednání zaměstnanců Úřadu stanoví Pravidla etiky státních zaměstnanců a Etický kodex zaměstnanců rezortu Ministerstva práce a sociálních věcí. V případě, že je klientem Úřadu dítě, je kladen zvláštní důraz na volbu odpovídajících metod a způsobů práce tak, aby byly naplněny výše uvedené principy.

## 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.**

Do budovy Úřadu, ve které sídlí, je zajištěn bezbariérový přístup z boku budovy prostřednictvím vrátnice.

Úřad běžně zajišťuje služby v cizím jazyce, zejména v angličtině. Pro případ plánovaných schůzek může Úřad zajistit služby tlumočnicka do jiného jazyka nebo znakové řeči na základě rámcové smlouvy s poskytovatelem překladatelských a tlumočnických služeb. Úřad využívá také nástroje umělé inteligence, jako internetové překladače (např. nástroj Evropské komise).

Zaměstnanci Úřadu jsou připraveni zajistit jednání s dětskými klienty s ohledem na jejich specifické potřeby, rozumovou a vývojovou vyspělost.

Zaměstnancům Úřadu jsou k dispozici kontakty na poskytovatele služeb pro osoby se specifickými potřebami.

## 9c – NEHODNOTÍ SE

**Orgán sociálně-právní ochrany provádí u všech případů, zejména v okamžiku zavedení dítěte do evidence dětí uvedených v § 54 zákona, vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny (dále jen „vyhodnocování“), zaměřené na skutečnost, zda se jedná o dítě uvedené v § 6 a § 54 písm. a) zákona, o dítě uvedené v § 54 písm. b) zákona, nebo o dítě zařazené do evidence dětí z jiného důvodu.**

## 9d – NEHODNOTÍ SE

---

**Orgán sociálně-právní ochrany zpracovává v případě, kdy provedl vyhodnocování se závěrem, že se jedná o dítě uvedené v § 6 zákona, individuální plán ochrany dítěte, podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá.**

**Kritéria 9c a 9d se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí, a při výkonu opatrovnictví a poručenství dětí.**



## Standard č. 10 Kontrola případu

### 10a

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

Představení průběžně namátkově kontrolují vyřizování jednotlivých případů, přitom zohledňují jejich náročnost a ojedinělost, ale také odbornost konkrétního pracovníka.

Pravidla kontroly:

Při kontrole spisů se představený zaměřuje zejména na tyto oblasti:

- vyhodnocení naléhavosti případu;
- formální stránka;
- podrobnosti evidování dokumentů (např. typ dokumentu, označení obsahu dokumentu);
- lhůty pro vyřízení písemností;
- věcná stránka písemností;
- dodržování postupů, které jsou dány vnitřními předpisy;
- způsob komunikace s klienty a institucemi;
- identifikace případů dobré a špatné praxe;
- realizace participace dítěte.

Druhy kontroly:

#### 1. Pravidelná namátková kontrola

Každý představený vybere za pomoci spisové služby namátkově 3 spisy od každého koordinátora případu za měsíc a provede jejich kontrolu.

O výsledcích kontroly se vede spis v deníku Spr, do nějž jsou výsledky zapisovány. O zjištěných nedostatcích je informováno vždy na poradě oddělení, případně jsou nedostatky osobně projednány se zaměstnancem.

#### 2. Mimořádná kontrola

Může být provedena např. na základě impulzu klienta (například stížnost), na základě uvážení představeného apod.

#### 3. Spisy mezinárodních únosů dětí

---

Spisy těchto nejzávažnějších případů jsou předkládány ředitelce právního odboru ke kontrole alespoň 1x měsíčně, případně na základě nějakého významnějšího úkonu ve věci (zejména odeslání žádosti, podání návrhu k soudu, jednání u soudu, vydání rozhodnutí, podání návrhu na výkon rozhodnutím, ukončení případu apod.).

#### 4. Kontrola v rámci adaptačního procesu

Obecná zjištění z kontrol jsou sdělována představenými na odborné poradě a výsledky jsou analyzovány.

Pravidla podepisování písemností jsou stanovena služebním předpisem, kterým se stanoví organizační řád a pracovní profily. Zpětnou vazbu zaměstnanci poskytuje představený v rámci pravidelných rozhovorů s podřízenými, když je konkrétní zaměstnanec seznámen s celkovým hodnocením svého pracovního výkonu.

Kazuistiky s významným dopadem na rozhodovací praxi nebo na odborné postupy jsou pravidelně prezentovány a konzultovány na odborných poradách.



## Standard č. 11 Rizikové a nouzové situace

### 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.**

Riziková situace je taková situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, poškození majetku apod. Nouzová situace, je taková situace, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálé situace.

Postupy řešení krizových situací a mimořádných událostí stanoví Směrnice, kterou se vydává krizový plán Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí, Směrnice pro organizaci bezpečnosti a zdraví při práci a Postupy pro předcházení a řešení rizikových a nouzových situací při výkonu SPO.



## Standard č. 12 Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

### 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.**

Obecné postupy při manipulaci s veškerými dokumenty, jejichž původcem je Úřad nebo na Úřad doručenými (tedy i dokumenty OSPOD) reguluje vnitřní předpis Spisový a skartační řád. Celý systém je podrobně popsán již v naplnění standardu č. 8a.

Oprávnění zaměstnanců k podepisování dokumentů vyplývá ze služebního předpisu, kterým se stanoví organizační řád a pracovní profily.

### 12b

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

Záznamy, které Úřad vytváří, a které jsou založené ve spisové dokumentaci, jsou vedeny ve spisovném a srozumitelném jazyce. Musí být zřejmé, kdo jakýkoli záznam ve spise záznam učinil a zda se jedná o skutečnosti zjištěné OSPOD (např. při sociálním šetření), anebo vyplývající z dokumentů ostatních subjektů, či domněnky a tvrzení jiných osob. Pokud se klient dostaví osobně na jednání na Úřad, je ústně srozumitelně poučen o svých právech a povinnostech (možnost podání stížnosti, vyhotovení kopie spisové dokumentace, sepsání úředního záznamu nebo protokolu). Z jednání je sepsán úřední záznam, se kterým je klient seznámen, má právo se k obsahu písemně vyjádřit a na žádost obdržet jeho kopii. Je-li to možné, komunikují zaměstnanci Úřadu s klientem v jazyce pro něj srozumitelném, popř. v jazyce, jehož překlad je dostupný (např. angličtina). Obdobný postup je využit i v případě, jestliže je klientem dítě. Jednání je vedeno s ohledem na rozumovou a vývojovou vyspělost dítěte.



## Standard č. 13 Vyřizování a podávání stížností

### 13a

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

Úřad při vyřizování a podávání stížností postupuje v souladu s vnitřní Směrnicí pro přijímání a vyřizování stížností, petic a žádostí podle zákona o svobodném přístupu k informacím. Zjednodušená pravidla pro podávání stížností jsou uvedena na webových stránkách Úřadu a vyvěšena ve všech konzultačních prostorách Úřadu.

Stížnosti jsou jednou ročně analyzovány a jejich analýza je prezentována všem zaměstnancům zařazeným k výkonu sociálně-právní ochrany na odborné poradě.

### 13b

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

Všichni zaměstnanci Úřadu dbají na to, aby pravidla stížností byla srozumitelně objasněna každé cílové skupině.

Úřad informuje dospělé klienty a další osoby o možnosti podat stížnost při ústních a telefonních jednáních, jakmile je patrné, že je dotyčný nespokojen. Dospělí klienti jsou o možnosti podat stížnost informováni navíc vždy pomocí přílohy, jakmile je zaznamenána jeho nespokojenost s postupem Úřadu. Zjednodušená pravidla pro dospělé jsou navíc zveřejněna na webových stránkách Úřadu a v dětské hovorově.

Zjednodušená pravidla určená dětem jsou zveřejněna na webových stránkách Úřadu pro děti. Informaci o možnosti si stěžovat děti dále dostanou v rámci dopisu, kterým Úřad informuje dítě o jeho právech a jejich situaci. Pokud by zaměstnanec v rozhovoru s dítětem zaregistroval nespokojenost s postupem Úřadu, pak dítě informuje o možnosti si stěžovat i o tom, jak taková stížnost probíhá a co může způsobit (opatření apod.)



## Standard č. 14 Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další fyzické osoby a právnické osoby

### 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.**

**Kritérium 14a se nehodnotí v případě výkonu opatrovnictví a poručenství dětí.**

Úřad poskytuje informace o subjektech, které se týkají jeho kompetencí, a to na webových stránkách Úřadu <http://www.umpod.cz/odkazy/>. Protože působnost Úřadu v rámci České republiky není regionálně omezena a těžiště působnosti Úřadu spočívá v případech s cizím (přeshraničním) prvkem, jedná se zejména o mezinárodní instituce. Informace o těchto institucích obvykle nejsou schopny podat orgány obcí s rozšířenou působností, které naopak jsou schopny podat informace o službách v oblasti jejich působnosti.

Zaměstnanci Úřadu dle možností poskytují doplňující informace o službách z oblasti sociálně-právní ochrany. V poskytovaných informacích je zohledněn charakter problému, se kterým se klient na zaměstnance obrací, místo jeho pobytu, dostupnost vhodného zařízení, a to za účelem realizovatelnosti služby a pomoci klientovi.

Zaměstnanci oddělení právní pomoci a oddělení náhradní péče pak nejčastěji klientům doporučují obracet se na místně příslušné OSPOD, příslušný soud, Policii ČR, ministerstvo vnitra anebo zastupitelské úřady České republiky v zahraničí (v řešení povolení pobytu v ČR), zastupitelské úřady cizích států v České republice (podmínky cestování), Českou správu sociálního zabezpečení a Úřad práce (řešení dávek), ústřední a jiné orgány/organizace daného státu, mediátory a mediační centra, bezplatnou právní pomoc (Ministerstvo spravedlnosti), Organizaci pro pomoc uprchlíkům (v případě nezletilých bez doprovodu) aj.

Zaměstnanci nemohou doporučovat konkrétního advokáta, pouze odkazovat na seznam advokátů vedený Českou advokátní komorou.

Zaměstnanci psychologického oddělení nejčastěji doporučují služby (příspěvkové organizace, neziskové organizace, soukromé praxe) poskytující psychologické poradenství, terapeutické služby

---

a asistované kontakty, služby pro oběti domácího násilí, služby v oblasti náhradní rodinné péče. Primárně jsou doporučovány centra/služby, kde je klient schopen domluvit se v anglickém jazyce.

Dětem v případě potřeby Úřad doporučuje a odkazuje na místně příslušný OSPOD, linku bezpečí, dětské stránky ombudsmana, případně dětská krizová centra.

## **14b NEHODNOTÍ SE**

**Orgán sociálně-právní ochrany se intenzivně věnuje oblasti přípravy na samostatný život u dětí starších 16 let, které se nacházejí v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo v péči kurátorů.**

Kritérium 14b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.



## Standard č. 15 Dohoda o výkonu pěstounské péče

### 15a

**Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče, zejména**

- 1. kdo je oprávněn dohodu uzavřít, změnit nebo zrušit,**
- 2. jaké další náležitosti, vedle těch zákonem stanovených, dohoda obsahuje,**
- 3. jaké přílohy jsou spolu s dohodou předány klientovi.**

**Při uzavírání, změně nebo zrušení dohody orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, postupují tak, aby obsah a účel byl pro osoby z cílové skupiny srozumitelný**

Úřad není oprávněn uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče.

### 15b

**Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně zpracována pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče.**

Úřad není oprávněn uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče.

### 15c

**Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, plánují společně s dítětem, osobou pečující nebo osobou v evidenci, rodinou dítěte a příslušným obecním úřadem obce s rozšířenou působností průběh pobytu dítěte v pěstounské péči. Základem tohoto procesu je**

---

**vyhodnocování realizované orgánem sociálně-právní ochrany a individuální plán ochrany dítěte vypracovávaný orgánem sociálně-právní ochrany.**

Úřad není oprávněn uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče.

**15d**

**Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají pro osoby pečující a osoby v evidenci, se kterými mají uzavřenu dohodu o výkonu pěstounské péče, vypracovaný následný vzdělávací plán zaměřený na rozvoj kompetencí osoby pečující nebo osoby v evidenci a na zvyšování kvality výkonu pěstounské péče.**

Úřad není oprávněn uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče.



## Standard č. 16 Předávání informací v rámci výkonu pěstounské péče

### 16a

**Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, pravidelně informují dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci, rodinu dítěte, obecní úřad obce s rozšířenou působností a případně další oprávněné orgány veřejné moci o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování individuálního plánu ochrany dítěte.**

Úřad není oprávněn uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče.

### 16b

**Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně zpracována vnitřní pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracují, mezi zaměstnanci zařazenými v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.**

Úřad není oprávněn uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče.

### 16c

**Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají pro zaměstnance zařazené v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin, se kterými pracují.**

Úřad není oprávněn uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče.