



STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

VERZE PRO ZVEŘEJNĚNÍ

Magistrát města Brna
Oddělení sociálně právní ochrany dětí OSP MMB

Brno, leden 2025

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí jsou závazným kritériem kvality pro orgány sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). Úkolem Magistrátu města Brna je naplňovat tyto zákonem definované požadavky.

Standardy kvality se zaměřují na popis činností, které OSPOD (Oddělení sociálně právní ochrany dětí Odboru sociální péče Magistrátu města Brna) provádí ve vztahu ke klientům. V praxi to znamená, že OSPOD formuluje různé pracovní postupy, které definují systém práce ve vztahu k cílové skupině při zohlednění zavedené praxe, podmínek správního obvodu a zákonných požadavků.

V následujícím dokumentu Vám brzy předložíme zkrácenou verzi Standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí našeho oddělení s obsahem důležitým pro klienty OSPOD. V současné chvíli pracujeme na novém dokumentu. Pokud Vás standardy kvality zajímají, kontaktujte nás, prosím, osobně. Děkujeme za pochopení.

POZOR! TEXT PLATNÝ K 31. 12. 2024. PROBÍHAJÍ PRÁCE NA AKTUALIZACI.

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.
----	---

Sociálně-právní ochrana dětí je na území statutárního města Brna vykonávána orgány sociálně-právní ochrany dětí, které fungují na jednotlivých úřadech městských částí města Brna a na Magistrátu města Brna (dále jen „MMB“). Na Magistrátu města Brna je činnost zabezpečována prostřednictvím Oddělení sociálně právní ochrany dětí Odboru sociální péče MMB. Jednotlivé činnosti jsou mezi orgány sociálně-právní ochrany dětí v Brně rozděleny Statutem města Brna, obecně závaznou vyhláškou statutárního města Brna č. 20/2001, v platném znění.

Z pozice OSPOD ÚMČ je sociálně-právní ochrana dětí (dále též „SPOD“) vykonávána na územním principu, tj. pro děti s trvalým pobytem v příslušné městské části tak, aby byla co nejdostupnější pro klienta. Podrobné informace o výkonu sociálně-právní ochrany na jednotlivých úřadech městských částí města Brna lze získat na webových stránkách příslušných úřadů anebo přímo od jejich zaměstnanců.

[Městské části - Brno](#)

Pro některé menší městské části vykonává agendu SPOD jiný úřad městské části města Brna. O vzájemném výkonu přenesené působnosti na území města Brna pojednává Příloha č. 2 Statutu města Brna:

[Statut města Brna - Brno](#)

Centrálně se pro celé území města Brna vykonává náhradní rodinná péče a některé vybrané činnosti sociálně-právní ochrany dětí. Tyto činnosti jsou zabezpečovány Oddělením sociálně právní ochrany dětí Odboru sociální péče MMB.

Činnost Oddělení sociálně právní ochrany dětí OSP MMB

Oddělení sociálně právní ochrany dětí vykonává činnosti stanovené platnými právními předpisy a definované Statutem, částí III., oblast Sociální péče, článek 55 - Působnost města, odstavec /2/ Přenesená působnost a zčásti vymezené v části II., článku 9 - Magistrát města Brna, odstavec /3/:

[Statut města Brna - Brno](#)

Agenda Oddělení SPOD OSP MMB a její výkon je definován zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění, zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění, zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), v platném znění a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.

OSPOD Magistrátu města Brna

Oddělení sociálně právní ochrany dětí Odboru sociální péče Magistrátu města Brna (dále jen „OSPOD“) se nachází na adrese:

Magistrát města Brna
Odbor sociální péče
Oddělení sociálně právní ochrany dětí
Referát náhradní rodinné péče/ Referát odborné pomoci a kontroly
pracoviště Koliště 19
601 67 Brno

Výkon sociálně-právní ochrany dětí v rozsahu náhradní rodinné péče (s výjimkou svěřeni dítěte do péče jiné osoby) na území statutárního města Brna provádí Referát náhradní rodinné péče Oddělení sociálně právní ochrany dětí Odboru sociální péče Magistrátu města Brna.

Referát odborné pomoci a kontroly Oddělení sociálně právní ochrany dětí Odboru sociální péče Magistrátu města Brna řeší odvolání proti správním rozhodnutím OSPOD úřadů městských částí města Brna, přešetřuje vyřízení stížností a provádí kontrolu výkonu přenesené působnosti svěřené orgánům sociálně-právní ochrany dětí úřadů městských částí města Brna. Poskytuje sociálně-právní poradenství.

V čele oddělení stojí vedoucí oddělení a jí podřízený právník-sociální pracovník. Vedoucí oddělení jsou pak podřízeny jednotlivé referáty, které řídí vedoucí referátů. Seznam zaměstnanců OSPOD MMB najdete na webových stránkách města:

[Oddělení sociálně právní ochrany dětí - Brno](#)

Kanceláře Oddělení SPOD se nachází v 1. – 3. patře budovy. Ve vestibulu v přízemí budovy je vrátnice (recepce) se stálou službou, kde jsou příchozím podávány základní informace k usnadnění orientace v budově. Případné další podrobnější informace klient obdrží v Socio-info Pointu, který je umístěn při vstupu do budovy a řádně označen. Ke styku s veřejností slouží primárně hovorny v přízemí budovy. Klienti jsou povinni dbát pokynů službu konajících zaměstnanců ve vestibulu, recepci nebo Socio-info Pointu. Více o službách Socio Info Pointu: [Poradna Socio Info Point \(SIP\) – PSP – portál sociální péče ve městě Brně \(brno.cz\)](#)

Budova je bezbariérová, výtahy opatřeny akustickou funkcí a jejich ovládání mimo jiné i Braillovým písmem pro usnadnění prostorové orientace pro slabozraké a nevidomé. Ve vestibulu budovy je umístěna základní orientační tabule s organizační strukturou Odboru sociální péče MMB. Jednotlivá patra jsou též opatřena informační tabulí. Všechny místnosti jsou řádně opatřeny štítky s označením pracoviště, jména zaměstnance a jeho funkce. Dveře jednotlivých místností jsou opatřeny čísly.

Klient se může na Oddělení SPOD obracet osobně, telefonicky nebo písemně, v závislosti na druhu řešeného problému. Písemná podání přijímá podatelna Magistrátu města Brna. Na OSPOD MMB se lze obracet i prostřednictvím e-mailů (jak MMB, tak každý zaměstnanec má svoji e-mailovou schránku) nebo prostřednictvím datové schránky MMB.

Veškerá činnost Oddělení SPOD směřující k poskytování sociálně-právní ochrany je prováděna v souladu s právními předpisy České republiky i interními normativními akty Statutárního města Brna, resp. Magistrátu města Brna, které jsou v souladu s právním řádem České republiky.

Základní kontakty a organizační uspořádání

- Základní kontakty Magistrátu města Brna: [Kontakty - Brno](#)

- Informace o provozu podatelny Magistrátu města Brna a o doručování dokumentů:
[Podatelna MMB - Brno](#)

- Schéma řízení statutárního města Brna a Magistrátu města Brna:
[Magistrát města Brna - Brno](#)

- Odbor sociální péče MMB: [Odbor sociální péče \(OSP\) - Brno](#); na uvedené webové adrese lze získat základní informace o kontaktech, organizaci odboru a jeho členění na jednotlivá oddělení, rozsahu činnosti, základním právním rámci, úředních hodinách. Jednotlivé životní situace jsou interaktivně spojeny s dalšími potřebnými informacemi pro jejich řešení: [Potřebuji vyřídit - Brno](#)

- Seznam zaměstnanců OSPOD MMB najdete na webových stránkách města:
[Oddělení sociálně právní ochrany dětí - Brno](#)

- Socio Info Point poskytující sociální poradenství:
[Poradna Socio Info Point \(SIP\) – PSP – portál sociální péče ve městě Brně \(brno.cz\)](#)

Území

Území statutárního města Brna, kde je poskytována sociálně-právní ochrana dětí dle zákonných požadavků pro klienty s trvalým pobytem na území města, je vymezeno Statutem, obecně závaznou vyhláškou statutárního města Brna č. 20/2001, kterou se vydává Statut města Brna, ve znění pozdějších vyhlášek, a to v části I., článku 1 – Území města a členění na území městských částí.

V příloze č. 1 Statutu je potom vymezeno území městských částí: [Statut města Brna - Brno](#)

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 děti (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.
----	--

Výkon práce v pracovním dni

Pro styk s klienty jsou primárně určeny úřední hodiny. Informace o úředních hodinách MMB je vyvěšena na vstupních dveřích pracoviště Koliště 19, Brno i na webových stránkách úřadu. Schůzku s klientem lze sjednat i v neúředních hodinách. Pokud se na Oddělení SPOD dostaví klient v neúřední hodiny bez předchozí dohody schůzky nebo bez pozvání úředníka a zaměstnanec je zaneprázdněn plněním jiných úkolů, může klientovi stanovit jiný termín pro jednání ve věci samé. Doporučujeme se k jednání dostavit po předchozím telefonickém či e-mailovém objednání.

Úřední hodiny Magistrátu města Brna:
Pondělí 8:00–17:00

Středa 8:00–17:00
Pátek 8:00–12:00

Nepřetržitá pracovní pohotovost

Výkon sociálně-právní ochrany na území statutárního města Brna je mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního volna a pracovního klidu zajištěn nepřetržitou pracovní pohotovostí. V době pracovní pohotovosti řeší službu konající pracovník SPOD výhradně naléhavé a neodkladné potřeby dětí (např. dítě v ohrožení života nebo zdraví, dítě v krizové životní situaci).

2. Prostředí a podmínky

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.
----	---

Pomůcky a hračky pro děti

Oddělení SPOD využívá v hovornách pastelky a papíry pro děti.

Za bezpečnost dětských klientů Oddělení SPOD primárně odpovídají rodiče nebo jiné osoby odpovědné za jejich výchovu, resp. jejich doprovod. Pokud je dítě po určitou dobu v péči zaměstnance oddělení (např. rozhovor s rodičem vedený v jiné místnosti, rozhovor se samotným dítětem bez přítomnosti rodiče), odpovídá za jeho bezpečnost zaměstnanec, kterému bylo dítě svěřeno. Zaměstnanec Oddělení SPOD si je vědom toho, že dítě vyžaduje zvýšenou pozornost v závislosti na jeho rozumových schopnostech a vyspělosti.

Oddělení SPOD je schopno poskytnout dítěti základní občerstvení, zejména vodu. V přízemí budovy jsou umístěny nápojové automaty. Pro ohřev kojenecké stravy lze použít i mikrovlnné trouby v kuchyňkách.

3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany

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.
----	---

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí

Oddělení SPOD má zpracovaný písemný materiál s názvem „Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí“ (dále jen „Standardy“), obsahující pravidla a postupy za účelem naplnění předmětných standardů kvality práce. Materiál ve zkrácené verzi pro zveřejnění je dostupný na webových stránkách města v sekci Oddělení SPOD, Dokumenty:

[Oddělení sociálně právní ochrany dětí - Brno](#)

Jeden písemný exemplář dokumentu pro klienty je na vyžádání k dispozici u vedoucí Oddělení SPOD.

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.
----	--

Orientační tabule

Oddělení SPOD se nachází ve třech patrech budovy Koliště 19 (1.-3. patro). Ve vestibulu v přízemí budovy je vrátnice (recepce) se stálou službou, kde jsou příchozím podávány základní informace. Případné další podrobnější informace klient obdrží v Socio-info Pointu, který je umístěn při vstupu do budovy a řádně označen. Ve vestibulu budovy je umístěna základní orientační tabule s organizační strukturou Odboru sociální péče MMB. Jednotlivá patra jsou opatřena informační tabulí. Všechny místnosti jsou řádně opatřeny štítky s označením pracoviště, jména zaměstnance a jeho funkce. Dveře jednotlivých místností jsou opatřeny čísly. Pro styk s veřejností jsou primárně určeny hovorny v přízemí budovy. Klienti jsou povinni dbát pokynů úředníků a zaměstnanců recepce v přízemí budovy.

Webové stránky města Brna a MMB

Na webových stránkách města Brna www.brno.cz jsou způsobem umožňujícím dálkový přístup zveřejněny i informace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí z pozice MMB¹, vnitřní pravidla a postupy tak, aby byly splněny standardy kvality práce pro sociálně-právní ochranu dětí. Za účelem zachování co největší přehlednosti jsou v tomto materiálu webové adresy uváděny u konkrétních bodů dokumentu, v závislosti na řešené problematice.

Na webu města Brna je zveřejněno schéma řízení statutárního města Brna a Magistrátu města Brna: [Magistrát města Brna - Brno](#). Podrobné informace nabízí další stránky zpracované pro jednotlivé úseky, odbory a oddělení. Předmětná agenda je v základních rysech zpracovaná na adresách: [Odbor sociální péče \(OSP\) - Brno](#), resp. [Oddělení sociálně právní ochrany dětí - Brno](#). Odbor sociální péče MMB zpracoval v rámci procesu komunitního plánování sociálních služeb ve městě Brně komplexní adresář organizací, které působí v sociální oblasti a nabízí své služby občanům města Brna. Adresář lze získat v infocentrech MMB, je k dispozici též v Socio-info Pointu OSP MMB a na pracovištích Oddělení SPOD. Přes webový odkaz lze získat informace přímo z centrálního registru poskytovatelů sociálních služeb: [Registr poskytovatelů služeb \(mpsv.cz\)](#)

Hlavní webová stránka města Brna obsahuje též bannery směřující uživatele na webové stránky se související tematikou, např. Portál sociální péče ve městě Brně: <http://www.socialnipece.brno.cz/>

Další důležité informace k problematice sociálně-právní ochrany dětí lze získat na webových stránkách jednotlivých úřadů městských částí města Brna nebo přímo na příslušných úřadech, další informace o problematice náhradní rodinné péče pak na adresách: <http://kiosek.rodina.quonia.cz/pro-rodice-s-detmi-v-nahradni-rodinne-peci>

¹ Na Magistrátu města Brna je centrálně pro celé území statutárního města vykonávána **náhradní rodinná péče**, s výjimkou svěřením dítěte do péče jiné osoby. Ostatní složky sociálně-právní ochrany dětí jsou realizovány na jednotlivých úřadech městských částí města Brna.

<http://kiosek.rodina.quonia.cz/nahradni-rodinna-pece>

Statutární město Brno provozuje webovou stránku s názvem „Potřebuji si vyřídit“, kde podrobně rozpracovává všechny životní situace občana a nabízí způsoby řešení. Jednotlivé životní situace jsou interaktivně spojeny s dalšími potřebnými informacemi pro jejich řešení: [Potřebuji vyřídit - Brno](#).

Brněnský Metropolitan a informační brožury

Město Brno vydává vlastní měsíčník, a to v tištěné i elektronické podobě. Tištěná bezplatná verze je distribuována do schránek občanů a je přístupná na veřejných místech ve městě. V periodiku jsou uveřejňovány i důležité a aktuální informace z oblasti výkonu sociálně-právní ochrany dětí.

[Brněnský metropolitan - Tiskový servis - Tiskový servis \(brno.cz\)](#)

K informovanosti veřejnosti o příslušné problematice slouží též nástěnky oddělení (čekárny 1. patro, 3. patro) a tištěné brožury, které jsou k dispozici v oddělení, na ostatních pracovištích MMB i na jiných veřejně přístupných místech ve městě, kam jsou OSP MMB distribuovány (jednotlivé OSPOD ve městě Brně, vybrané školy a školská zařízení, vybrané služebny Policie ČR a Městské policie, vybrané čekárny lékařů, zejména pediatrů, některé Family Pointy).

Socio Info Point

V budově MMB Koliště 19, Brno, poskytuje základní a odborné sociální poradenství Socio Info Point, umístěný při vstupu do budovy.

[Poradna Socio Info Point \(SIP\) – PSP – portál sociální péče ve městě Brně \(brno.cz\)](#)

Veřejný internet a Wi-Fi

Veřejný internet poskytuje ve městě Brně Knihovna Jiřího Mahena ve všech provozech. Veřejnost má přístup k internetu v Ústřední knihovně (centrální hala), na všech pobočkách KJM a v Mahenově památníku. Služba bezdrátového připojení k internetu Wi-Fi je umožněna v ústřední knihovně na Koblížné 4, a to zdarma.

4. Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany

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 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.
----	--

Oprávnění, pověření

Zaměstnanci Oddělení SPOD jsou oprávněni v souvislosti s plněním úkolů podle zákona navštěvovat dítě a rodinu, ve které žije, v obydlí a zjišťovat v místě bydliště dítěte, ve škole a ve školském zařízení, v zařízení poskytovatele zdravotních služeb, v zaměstnání nebo v jiném prostředí, kde se dítě zdržuje, jak rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte o dítě pečují, v jakých sociálních podmínkách dítě žije a jaké má dítě chování. Za tím účelem jsou oprávněni poříditi obrazové snímky a obrazové a zvukové záznamy dítěte a prostředí, v němž se dítě zdržuje. Dále jsou zaměstnanci Oddělení SPOD oprávněni požadovat od státních orgánů, dalších právnických a fyzických osob a pověřených osob bezplatné sdělení údajů potřebných pro poskytnutí sociálně-právní ochrany dítěte.

Při plnění všech úkolů orgánu sociálně-právní ochrany dětí se zaměstnanec OSPOD MMB prokazuje **služebním průkazem** s náležitostmi dle platného právního předpisu.

Všichni zaměstnanci Referátu NRP jsou též vybaveni písemným **pověřením** oprávněného statutárního zástupce města Brna, Magistrátu města Brna, k jednání před soudy ve věcech sociálně-právní ochrany dětí jménem statutárního města Brna, Magistrátu města Brna.

Poskytování informací a povinnost spolupracovat

Poskytování informací, jejich sběr, ukládání a zpracování při výkonu sociálně-právní ochrany dětí podléhá režimu § 53 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění.

Na výzvu Oddělení SPOD jsou

- a) státní orgány,
- b) zaměstnavatelé,
- c) další právnické osoby, zejména poskytovatelé zdravotních služeb, školy, školská a jiná obdobná zařízení,
- d) fyzické osoby, pokud jsou poskytovateli zdravotních služeb nebo zřizovateli škol a dalších zařízení uvedených v písmenu c),
- e) pověřené osoby,
- f) poskytovatelé sociálních služeb,

povinni sdělit bezplatně údaje potřebné podle zákona pro poskytnutí sociálně-právní ochrany, nebrání-li tomu zvláštní právní předpis. Povinnosti zachovávat mlčenlivost podle zvláštního právního předpisu se nelze dovolávat, jestliže mají být sděleny údaje o podezření z týrání, zneužívání dítěte nebo ze zanedbávání péče o něj.

Rodiče a jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte jsou povinni

- a) spolupracovat s Oddělením SPOD při ochraně zájmů a práv dítěte,
- b) na výzvu Oddělení SPOD se dostavovat k osobnímu jednání, předložit listiny a další doklady a poskytnout nezbytné informace, je-li jich třeba pro výkon sociálně-právní ochrany,
- c) umožnit návštěvu zaměstnance Oddělení SPOD v obydlí, popřípadě v jiném prostředí, kde dítě žije, je-li to nezbytné pro ochranu života nebo zdraví dítěte nebo pro ochranu jeho práv. Zaměstnanec Oddělení SPOD je povinen prokázat se zvláštním oprávněním.

Pro účely zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče jsou žadatelé o osvojení dítěte nebo svěřeni dítěte do pěstounské péče povinni v rámci odborného posouzení podrobit se vyšetření

zdravotního stavu, sdělit údaje o svém zdravotním stavu a sdělit název a adresu poskytovatele zdravotních služeb, v jehož péči jsou.

Rodiči nebo jiné osobě odpovědné za výchovu dítěte může Oddělení SPOD uložit pořádkovou pokutu do 20 000 Kč, nesplní-li výše uvedené povinnosti. Pokutu lze uložit opakovaně. Pokutu lze uložit do 6 měsíců ode dne, kdy byla povinnost porušena.

8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8c	Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany u daného případu.
----	---

Pravidla pro stanovení koordinátora případu

Referát NRP má jasně stanovená pravidla pro přidělení případu, vycházející z územního principu. Území města Brna je rozděleno do jednotlivých oblastí s přihlédnutím k velikosti území, hustotě obyvatelstva, demografickému složení obyvatel a sociálním problémům v oblasti. Počet oblastí odpovídá počtu zaměstnanců Referátu NRP. Za stanovení koordinátora případu odpovídá vedoucí Referátu NRP, v době její nepřítomnosti určený zástupce. Jméno koordinátora vašeho případu Vám sdělí vedoucí Referátu NRP.

Změna koordinátora případu

V době nemoci koordinátora případů, které nesnesou odkladu, vyřizují ostatní zaměstnanci Referátu NRP. O rozdělení jednotlivých dílčích úkolů rozhoduje vedoucí Referátu NRP, v době jeho nepřítomnosti určený zástupce.

Ve výjimečných případech může dojít ke změně koordinátora případu, o čemž rozhoduje vedoucí Referátu NRP. Za důvod změny koordinátora lze považovat např. dlouhodobou pracovní neschopnost původního koordinátora. V takovém případě předmětné kauzy vedoucí Referátu NRP rozdělí mezi ostatní zaměstnance. Dlouhodobou pracovní neschopnost zaměstnance lze řešit i dlouhodobým zástupem.

Ke změně koordinátora případu může vést i změna bydliště dítěte. O případné změně rozhoduje vedoucí Referátu NRP s důrazem na individuální posouzení kauzy a vhodnost změny koordinátora.

Pro změnu řešitele případu u ostatních zaměstnanců Oddělení SPOD se přiměřeně použijí shora popsaná pravidla.

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 <ul style="list-style-type: none">• respektuje individuální přístup ke všem klientům,• vychází z individuálních potřeb každého klienta,
----	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
--	---

Výkon sociálně-právní ochrany dětí je součástí sociální práce, která je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Zaměstnanci Oddělení SPOD proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv OSN, Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a zákony ČR.

Zaměstnanec Oddělení SPOD při jednání s klientem důsledně dbá na dodržování zákonnosti a principů sociální práce, které aplikuje při výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Vedle základních principů obsažených v samotném standardu 9a a shora vyjmenovaných, zaměstnanec Oddělení SPOD zná právní předpisy různé právní síly, které se dotýkají sociálně-právní ochrany dětí a orientuje se v právním systému ČR. Při jednání s klientem se řídí právními předpisy, zachovává ústavní pořádek a zákonnost. Zaměstnanec Oddělení SPOD při své práci aplikuje zejména následující právní předpisy:

- usnesení předsednictva ČNR č. 2/1993 Sb., o vyhlášení LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako součásti ústavního pořádku ČR, v platném znění
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění
- vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění
- směrnice MPSV č.j.: 2013/26780-21, o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče, v platném znění
- zákon č. 293/2013 Sb., kterým se mění zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony
- zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, v platném znění
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění
- zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), v platném znění
- zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), v platném znění
- zákon č. 91/2012 Sb., o mezinárodním právu soukromém, v platném znění
- sdělení Federálního MZV č. 104/1991 Sb., ÚMLUVA O PRÁVECH DÍTĚTE, v platném znění
- sdělení Federálního MZV č. 209/1992 Sb., o přistoupení České republiky k Úmluvě o ochraně lidských práv a základních svobod, v platném znění
- sdělení Federálního MZV č. 43/2000 Sb.m.s., o přijetí Úmluvy o ochraně dětí a spolupráci při mezinárodním osvojení, v platném znění
- sdělení Federálního MZV č. 132/2000 Sb.m.s., o přistoupení České republiky k Evropské úmluvě o osvojení dětí, v platném znění

- usnesení vlády ČR č. 331/2012 Sb., o Etickém kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy, v platném znění

Zaměstnanec Oddělení SPOD se průběžně seznamuje s novinkami v právních předpisech. Při své práci dále dodržuje ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY, který byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a je účinný od 20. 5. 2006.

Předním hlediskem sociálně-právní ochrany dětí je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Přitom je třeba přihlížet k širšímu sociálnímu prostředí dítěte. Znalost principů sociálně-právní ochrany a jejich důsledné uplatňování v praxi jsou základem při poskytování sociálně-právní ochrany.

Základní principy a zásady výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Zaměstnanci Oddělení SPOD znají základní principy výkonu sociálně-právní ochrany, včetně základních lidských práv a svobod, a v praxi je důsledně uplatňují. Řídí se proto zejména následujícími principy a zásadami:

- respekt k jedinečnosti každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti
- respekt k právu každého jedince na seberealizaci
- ochrana důstojnosti a lidských práv klientů
- žádná forma diskriminace
- ochrana klientova práva na soukromí a důvěrnost jeho sdělení
- předávání informací o klientovi třetím osobám se souhlasem klienta
- vedení klientů k vědomí odpovědnosti sám za sebe
- hledání možností, jak zapojit klienty do procesu řešení jejich situace
- odpovědné plnění povinností vyplývajících ze závazku k zaměstnavateli
- zohledňování znalostí, zkušeností a názorů svých kolegů a ostatních odborných pracovníků
- spolupráce s dalšími odborníky a tím zvyšování kvality poskytované služby
- důraz na udržení a zvyšování prestiže svého povolání
- důraz na udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod
- odpovědnost za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik
- využití znalostí a dovedností svých kolegů a jiných odborníků pro svůj odborný růst
- hájení nejlepšího zájmu dítěte
- přispívání k vytvoření podmínek pro zdárný fyzický, duševní, duchovní a sociální rozvoj dítěte
- snaha předejít a odklonit jakoukoli formu týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte
- ctění rodiny jako základního, přirozeného a nezastupitelného prostředí pro plný a harmonický rozvoj osobnosti dítěte
- respekt práv a povinností rodičů vůči dítěti, podpora jejich odpovědnosti za výchovu a vývoj dítěte
- pomoc rodině a motivace rodičů k tomu, aby mohlo dítě vyrůstat ve svém přirozeném prostředí

- snaha o zamezení oddělení dítěte od rodičů či osob odpovědných za jeho výchovu, pokud to není v přímém rozporu s jeho nejlepšími zájmy
- pomoc v návratu dítěte do jeho přirozeného prostředí či náhradního rodinného prostředí, pokud bylo dítě umístěno mimo svou rodinu
- poskytování mimořádné ochrany dítěti v případě jeho umístění mimo své přirozené prostředí
- podpora pravidelného účelného kontaktu s oběma rodiči, není-li to v přímém rozporu s nejlepším zájmem dítěte
- ctění práva dítěte sdělit svůj názor a přání a pomoc jej v rámci možností uskutečnit
- ctění práva dítěte na soukromí, nevystavování dítě svévolnému zasahování do jeho soukromého života, rodiny, domova nebo korespondence ani nezákonným útokům na jeho čest a pověst

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.
-----	---

Nahlížení do spisové dokumentace a povinnost zachovávat mlčenlivost

Referát NRP vede **evidenci** ohrožených dětí (dle § 6 zákona) a dětí, kterým byl ustanoven opatrovníkem nebo poručníkem a zároveň o nich vede **spisovou dokumentaci** dle ustanovení § 55 zákona. Vedle písemných listin mohou spisovou dokumentaci tvořit záznamy na technických nosičích dat, mikrografické záznamy, tištěné produkty optického archivačního systému a tištěné nebo fotografické produkty jiné výpočetní techniky místo originálu listiny, podle jehož obsahu byly pořízeny, pokud z povahy věci nevyplývá, že je třeba uchovat originál nebo úředně ověřenou kopii listiny. Kromě spisové dokumentace vede Referát NRP i další **písemnosti tvořící podklad pro zpracování spisové dokumentace**. Tyto písemnosti se nevydávají žádnému orgánu, fyzické nebo právnické osobě. Lze je předložit jen soudu a státnímu zastupitelství v případě, že se údaje v nich obsažené týkají trestního stíhání.

Spisová dokumentace ve věci sociálně-právní ochrany dětí musí být Referátem NRP uchována

- a) u dítěte, po dobu 15 let následujících po kalendářním roce, v němž došlo k vyřazení dítěte z evidence,
- b) u dítěte, které bylo osvojeno nebo svěřeno do pěstounské péče, po dobu 15 let následujících po kalendářním roce, v němž dítě nabylo zletilosti,
- c) u žadatelů o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče, po dobu 15 let následujících po kalendářním roce, v němž došlo k vyřazení žadatelů z evidence.

Zvláštní spisová dokumentace ve věci opatrovnictví nebo poručnictví musí být Referátem NRP uchována po dobu 15 let následujících po kalendářním roce, v němž došlo k vyřazení dítěte z evidence.

Nahlízet do spisové dokumentace vedené o dítěti, nejde-li o část týkající se správního řízení², je oprávněn na základě písemné žádosti pouze rodič dítěte, kterému náleží rodičovská

² Pro **nahlížení do správního spisu** platí ustanovení § 38 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění: Účastníci a jejich zástupci mají právo nahlízet do spisu. Není-li účastník zastoupen, může spolu s účastníkem

odpovědnost, jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte, jejich zástupce na základě písemně udělené plné moci, nebo dítě starší 15 let, je-li to přiměřené jeho věku a rozumové vyspělosti. Nevidomé osobě bude obsah spisové dokumentace přečten a Referát NRP umožní na požádání této osoby, aby do spisu nahlížel její doprovod.

Rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte nebo jejich zástupce na základě písemně udělené plné moci mají právo při nahlížení do spisové dokumentace činit si z ní **výpisy** a pořizovat za úhradu **kopie** spisové dokumentace nebo její části; pro stanovení úhrady za pořízení kopie ze spisové dokumentace platí zvláštní právní předpis³. Do spisové dokumentace týkající se osvojení dítěte je oprávněn nahlížet na základě písemné žádosti osvojenec, jakmile nabude svéprávnosti. Údaje obsažené ve spisové dokumentaci týkající se dítěte je Referát NRP oprávněn využít pouze v zájmu dítěte při zajišťování sociálně-právní ochrany.

Referát NRP do 15 dnů ode dne, kdy rodič, osvojenec nebo osoba odpovědná za výchovu dítěte požádali o nahlédnutí do uvedené spisové dokumentace,

- a) sdělí, že se rodiči nebo osobě odpovědné za výchovu dítěte umožní nahlédnout do spisové dokumentace, a určí termín k nahlédnutí, v tomto případě se nevydává rozhodnutí, nebo
- b) rozhodne o odmítnutí písemné žádosti, pokud by to bylo v rozporu se zájmem dítěte, v rozporu s rozhodnutím soudu o utajení osvojení nebo pokud lze ze spisové dokumentace zjistit, která fyzická osoba upozornila na skutečnosti uvedené v § 7 (zanedbávání, týrání, porušování práv dítěte, šikana, domácí násilí apod.).

Do zvláštní „opatrovnické“ spisové dokumentace podle § 55 odst. 2 zákona o SPOD má právo nahlížet pouze samotné dítě, pokud je k tomu způsobilé s ohledem na svůj věk a rozumovou vyspělost, a to jako

- subjekt údajů, jenž má právo na přístup ke zpracovávaným osobním údajům, které se ho týkají, v souladu s čl. 15 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů č. 2016/679,
- účastník řízení, který má právo na informace o řízení od OSPOD jako svého opatrovníka, v souladu s § 8 odst. 3 zákona o SPOD, § 20 odst. 4 z.ř.s. a čl. 10 odst. 1 písm. b) Evropské úmluvy o výkonu práv dětí (č. 54/2001 Sb.m.s.); nejpozději o dítěti starším 12 let se má přitom za to, že je schopno informace o soudním řízení přijmout a pochopit (viz § 8 odst. 3 zákona o SPOD a § 867 odst. 2 o.z.).

Rodiče, kteří nemohou dotčené dítě zastupovat v soudním řízení nebo při právním jednání, pro které byl dítěti jmenován opatrovník, jsou z důvodu kolize zájmů nebo nebezpečí střetu zájmů s dítětem vyloučeni rovněž z nahlížení do zvláštní spisové dokumentace podle § 55 odst. 2 zákona o SPOD, s odkazem na § 892 odst. 3 o.z.

nahlížet do spisu i jeho podpůrce. Jiným osobám správní orgán umožní nahlédnout do spisu, prokáží-li právní zájem nebo jiný vážný důvod a nebude-li tím porušeno právo některého z účastníků, popřípadě dalších dotčených osob anebo veřejný zájem. Nevidomým osobám bude obsah spisu přečten. Na požádání správní orgán nevidomé osobě umožní pořízení zvukového záznamu. Správní orgán nevidomé osobě rovněž umožní, aby do spisu nahlížel její průvodce. S právem nahlížet do spisu je spojeno právo činit si výpisy a právo na to, aby správní orgán pořídil kopie spisu nebo jeho části. Odepřel-li správní orgán osobě nahlížet do spisu nebo jeho části, vydá o tom usnesení. Z nahlížení do spisu jsou vyloučeny jeho části, které obsahují utajované informace nebo skutečnosti, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti; to neplatí o částech spisu, jimiž se provádí důkaz, do takových částí spisu však může nahlížet pouze účastník řízení nebo jeho zástupce za předpokladu, že jsou předem seznámení s následky porušení povinnosti mlčenlivosti o těchto skutečnostech a že o poučení je sepsán protokol, který podepíše. V takovém případě si nelze činit výpisy, opisy, nebo pořizovat kopie.

³ Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, v platném znění.

Zvláštní spisová dokumentace podle § 55 odst. 2 zákona o SPOD není správním spisem. Z tohoto důvodu se na ni nevztahují podpůrně ani ustanovení správního řádu, upravující vedení spisu včetně nahlížení do něj. Pokud se nahlédnutí do zvláštního spisu domáhá rodič, jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte, případně jiná osoba, které nesvědčí právo do tohoto zvláštního spisu nahlížet, není tato věc předmětem správního řízení. Neoprávněného žadatele postačuje vyrozumět vhodným způsobem o tom, že právo žádat o nahlédnutí do zvláštního spisu je pro ně vyloučeno (zapovězeno) přímo ze zákona.

Referát OPK vede **správní spisy**, zpravidla pro potřeby odvolacího řízení nebo pro přešetření vyřízení stížnosti. Referátu OPK jednotlivé ÚMČ města Brna v takovém případě předávají složku správního spisu, ostatní části spisu Om se předávají pouze na vyžádání Referátu OPK. Složka ke správnímu spisu je označena spisovou značkou Om, k níž je připojeno označení „SŘ“ spolu s pořadovým číslem správního řízení, které je k dané věci vedeno od zápisu dítěte do rejstříku Om (spisovou značkou Om a SŘ správní spis označuje OSPOD ÚMČ), Referát OPK připojí vlastní číslo spisu, generované e-spisem.

Správní spisy ve věci sociálně-právní ochrany dětí vedené Referátem OPK musí být uchovány po dobu 15 let následujících po kalendářním roce, v němž došlo k vyřazení dítěte z evidence.

Zaměstnanci Oddělení SPOD jsou povinni zachovávat **mlčenlivost** o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany nebo v přímé souvislosti s tím seznámili, pokud zákon nestanoví jinak. Dále jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobě, která upozornila orgán sociálně-právní ochrany na skutečnosti uvedené v § 7, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o místu pobytu rodiče, který se stal obětí domácího násilí v rodině s dítětem, a jsou rovněž povinni zachovávat mlčenlivost o údajích o osobách, jimž bylo dítě svěřeno do péče před osvojením, jakož i o místě pobytu takového dítěte, a to i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být zaměstnanci Oddělení SPOD zproštěni pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu.

12b	Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.
-----	---

Veškeré záznamy Oddělení SPOD, tj. úřední záznamy ze schůzek, šetření a konzultací, které jsou vedeny s dítětem, jeho rodiči, sourozenci, osobami pečujícími, pěstouny či dalšími osobami (učiteli, lékaři, vedoucími volnočasových aktivit apod.), protokoly, zápisy nebo protokoly z případových a rodinných konferencí, záznamy telefonních hovorů atd., tedy všechny záznamy, které provádí zaměstnanec Oddělení SPOD a zakládá do spisů, jsou vedeny způsobem srozumitelným pro klienta. Přitom se přihlíží ke konkrétním potřebám klienta. Ostatní doručené dokumenty (posudky odborníků, kopie zpráv, korespondence klientů) zůstávají tak, jak byly na pracoviště doručeny, nijak se neupravují.

Zaměstnanci Oddělení SPOD dbají na to, aby v zájmu srozumitelnosti záznamů neobsahovaly tyto nadbytečně cizí slova, složité formulace, odborné termíny či informace, které je třeba následně vyhledávat a doplňovat. Rozumové vyspělosti malých dětí se dokumentace nepřizpůsobuje, zaměstnanec obsah zaznamenávaného dítěti vysvětlí s ohledem na jeho rozumové schopnosti (co znamená vedení spisu a co i proč se do spisu zapisuje).

Záznamy jsou zapisovány jazykem neutrálním ve vztahu ke klientovi, zachycují se v nich reálná zjištění bez subjektivních emočně zabarvených hodnocení. O jednání s klientem se sepíše protokol o jednání (v některých případech úřední záznam). Je dbáno na to, aby klient obsahu porozuměl a mohl jej ovlivnit nebo doplnit. Kopie záznamu je nabídnuta klientovi k převzetí.

Za obsah záznamů Oddělení SPOD ve formě srozumitelné klientovi dle shora uvedených pravidel odpovídá koordinátor případu, resp. zpracovatel.

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.
-----	---

Oddělení SPOD se při přijímání, evidování a vyřizování stížností, podnětů a podání řídí interním normativním aktem, Příkazem tajemníka Magistrátu města Brna č. 8/2010, Pravidly pro přijímání, evidování a vyřizování stížností, zpracovanými v souladu s platnými právními předpisy (dále jen „Pravidla“).

Základní zásady vyřizování stížností

- podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt tím není dotčena,
- stížnost musí být prošetřena bez zbytečných průtahů. Oddělení SPOD postupuje tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady, dotčené osoby co nejméně zatěžuje, jedná nestranně a dbá principů dobré správy,
- všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené musí být odpovědně a řádně prošetřeny, z ústních jednání a místních šetření se pořizuje zápis,
- požádá-li o to stěžovatel, prošetřuje se stížnost bez uvádění jeho jména,
- stížnost směřující ke kritice činnosti konkrétního pracovníka prošetřuje jeho přímý nadřízený, stížnost nesmí být přidělena k vyřízení zaměstnanci, jehož se kritika týká,
- stěžovatel musí být v zákonné lhůtě vyrozuměn o způsobu vyřízení stížnosti, zákonnou lhůtu lze překročit jen v případě, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti,
- byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je orgán veřejné správy povinen bezodkladně přijmout nezbytná opatření k nápravě,
- nespadá-li stížnost do působnosti Oddělení SPOD, je toto povinno ji neprodleně předat správnímu orgánu příslušnému a stěžovatele s tímto postupem seznámit,
- pokud stěžovatel podá tutéž stížnost znovu a neuvede další nové skutečnosti, které by měly vliv na výsledek šetření, stížnost se neprošetřuje a uloží se bez opatření. Občan musí být s tímto postupem písemně seznámen,

- **anonymní stížnosti** se neprošetřují. Je však třeba každé podání posoudit po obsahové stránce a vyhodnotit, zda se skutečně jedná o stížnost ve smyslu ustanovení § 175 s. ř. nebo o podání obsahující skutečnosti významné pro sociálně-právní ochranu dětí, tj. podání upozorňující na závadové chování nebo patologické jevy ve smyslu zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění. V takovém případě se na podání pohlíží jako na podnět a skutečnosti tam uváděné se řádně prověřují.

13b	Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.
-----	--

Stížnost z pohledu klienta

Oddělení SPOD má zpracovaný materiál s názvem Základní informace o poskytování sociálně-právní ochrany dětí ve městě Brně a pravidla podání stížnosti, manuál Oddělení sociálně právní ochrany dětí OSP MMB, který tvoří přílohu tohoto standardu a další verzi pro děti (jednoduchý obrázkový postup). Současně jsou oba manuály přístupné na webové stránce města Brna v sekci Oddělení SPOD:

[Oddělení sociálně právní ochrany dětí - Brno](#)

V tištěné podobě jsou shora popsané dokumenty k dispozici v čekárnách oddělení.

Jedná se o manuály podávání stížností a jejich vyřizování zpracované způsobem srozumitelným širokému spektru klientů. Všichni zaměstnanci Oddělení SPOD dbají na to, aby pravidla stížností srozumitelně objasnili každé cílové skupině. Je-li klientem nezletilé dítě, je nutné poučit je s přihlédnutím k jeho rozumovým schopnostem a s pravidly dále seznámit i jeho zákonného zástupce nebo jinou osobu odpovědnou za jeho výchovu.

Podání stížnosti

Stížnosti mohou podávat fyzické i právnické osoby, není předepsaná žádná forma ani náležitosti podání, mělo by však být patrné, kdo podání činí, jaké věci se týká a případně co se navrhuje.

V případě, že se jedná o podání směřující k jinému orgánu, např. soudu, policii apod., zaměstnanec Oddělení SPOD není povinen stížnost sepisovat, pouze odkáže na příslušný orgán, tzn. stížnosti se podávají u příslušného orgánu. Anonymní stížnosti se obvykle neprošetřují, ledaže obsahují závažné skutečnosti, např. informace o protiprávním jednání nebo o hrozící škodě.

Stížnost lze zaslat poštou, emailem, prostřednictvím ID schránky, předat ji osobně, lze ji podat též ústně do záznamu nebo telefonicky do záznamu nebo protokolu, který vyhotoví úřední osoba (pokud nelze ústní nebo telefonickou stížnost ihned vyřídit).

Ústní stížnost

Ústně podaná stížnost se vyřizuje ústně. Pokud ji nelze ihned vyřídit nebo stěžovatel nesouhlasí s ústním vyřízením stížnosti, sepíše se o podané stížnosti záznam nebo protokol.

