

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY OBCE OSTRÁ



OBSAH

2.	PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY	4
7.	PREVENCE	7
8.	PŘIJETÍ OZNÁMENÍ, POSOUZENÍ NALÉHAVOSTI A PŘIDĚLENÍ PŘÍPADU	13
9.	JEDNÁNÍ, VYHODNOCOVÁNÍ A INDIVIDUÁLNÍ PLÁN OCHRANY DÍTĚTE ...	18
10.	KONTROLA PŘÍPADU.....	21
11.	RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE	22
12.	DOKUMENTACE O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ.....	29
13.	VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	31
14.	NÁVAZNOST VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ NA DALŠÍ FYZICKÉ OSOBY A PRÁVNICKÉ OSOBY	36

Na Obecním úřadě obce Ostrá není zařazen zaměstnanec pověřený výkonem sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „SPOD“). Z tohoto důvodu výkon SPOD kompletně zajišťuje Odbor školství, sociálních věcí, zdravotnictví a kultury Městského úřadu Lysá nad Labem jako obec s rozšířenou působností. Zaměstnanci Obecního úřadu jsou poučeni, aby v případě potřeby neprodleně kontaktovali pracovníky SPOD MěÚ Lysá nad Labem. Kontakty jsou k dispozici na www stránkách Města Lysá nad Labem <https://www.mestolysa.cz/cz/mestsky-urad/odbory-uradu/odbor-skolstvi-socialnich-veci-zdravotnictvi-a-kultury/kontakty-odboru> a ve Standardech kvality sociálně-právní ochrany dětí Obce Ostrá, kde je uvedeno i rozdělení obvodů jednotlivých pracovníků SPOD. Po kontaktování pracovníka SPOD MěÚ Lysá nad Labem je již věc plně v jeho kompetenci a tento dále postupuje v souladu se Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí Města Lysá nad Labem, které jsou k dispozici na www stránkách Města Lysá nad Labem

https://www.mestolysa.cz/attachments/article/1736/STANDARDY_final_1.pdf.

Obec Ostrá se nachází v místní příslušnosti města Lysá nad Labem, které je dle Zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů stanoveno jako obec s rozšířenou působností (dále jen ORP).

SO ORP LYSÁ NAD LABEM

Správní obvod obce
s pověřeným obecním úřadem

Lysá nad Labem

obce

katastrální území



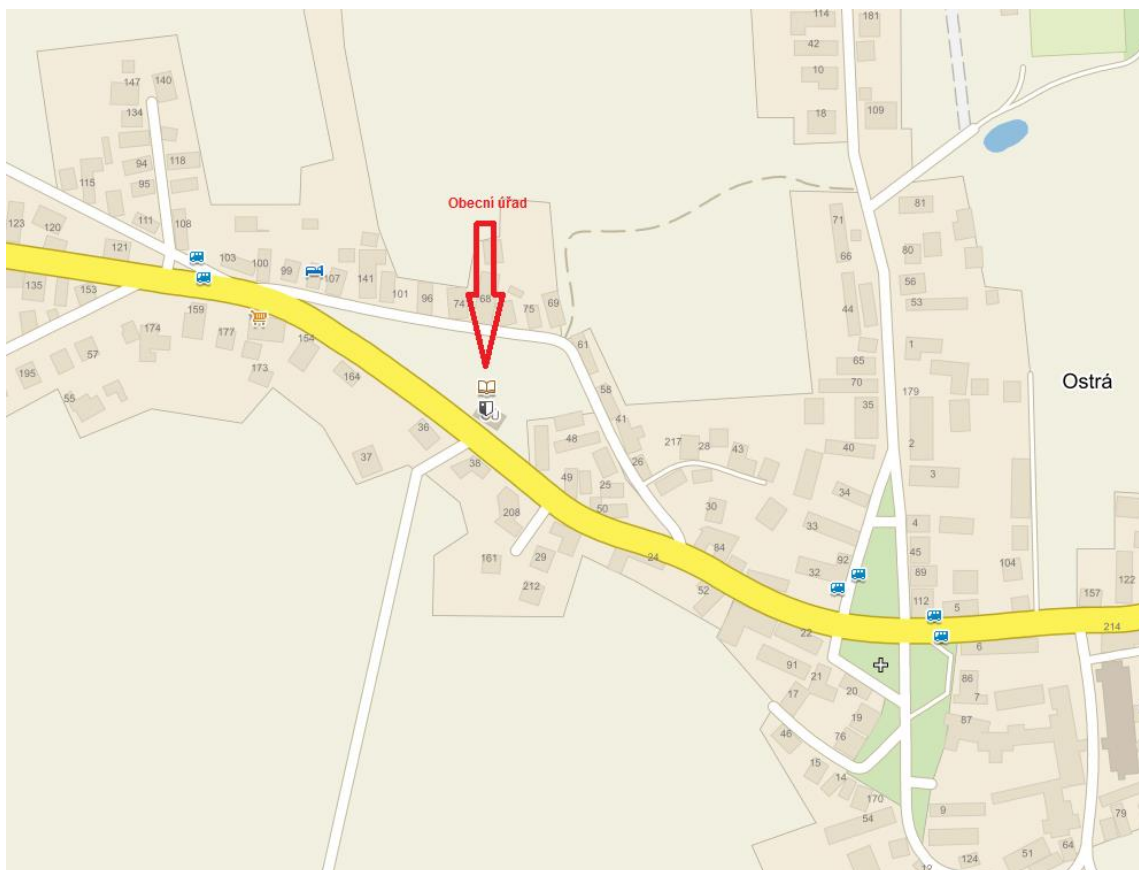
2. PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

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.

(prováděcí vyhláška č. 473/2012 Sb., Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

Obecní úřad obce Ostrá se nachází na adrese:

Adresa:	Obecní úřad Ostrá Ostrá 172, 289 22 Lysá nad Labem	
Telefon:	325 551 304	
Fax:	325 551 304	
E-mail:	obec.ostra@ostra.cz	
ID datové schránky:	yzfa7md	
Úřední hodiny:	Pondělí	8.00-11.00 a 13.00-17.00
	Středa	8.00-11.00 a 13.00-17.00
Číslo účtu:	2229191 / 0100 Komerční banka, a.s., pobočka Nymburk	
Úřední hodiny CZECHPOINT:	Pondělí	8.00-11.00 a 13.00-17.00
	Středa	8.00-11.00 a 13.00-17.00



Spádová oblast Odboru školství, sociálních věcí, zdravotnictví a kultury (dále jen OŠSVZaK) ORP Lysá nad Labem v sociálně-právní ochraně je rozdělena mezi pracovníky odboru následovně:

- **PaedDr. Věra BODNÁROVÁ** – vedoucí Odboru školství, sociálních věcí, zdravotnictví a kultury – kancelář č. 61, tel: 325 510 214, email: vera.bodnarova@mestolysa.cz
- **Ing. Tomáš NAJMON** – zástupce vedoucí odboru ve věcech sociálních, kurátor pro děti a mládež, protidrogový koordinátor, manažer prevence kriminality – kancelář č. 57, tel.: 325 510 276, email – tomas.najmon@mestolysa.cz
- **Bc. Iva ROUSKOVÁ, DiS.** – referent sociálně-právní ochrany, náhradní rodinná péče a cizí péče – kancelář č. 56, tel.: 325 510 274, email: iva.rousikova@mestolysa.cz
- **Bc. Martina MYŠKOVSKÁ, DiS.** - referent sociálně-právní ochrany v obvodu Milovice – Boží Dar, Topolová, V Konárnách, Lesní, Nám. 30. června (ohlašovna MěÚ Milovice), Jiřice, Benátecká Vrutice – kancelář č. 56, tel.: 325 510 273, email – martina.myskovska@mestolysa.cz
- **Bc. Ilona RAMBOUSKOVÁ** - referent sociálně-právní ochrany v obvodu Milovice (ulice Braniborská, Zátokova, Višňová, Komenského, Spojovací, Slepá, Pod Lesem, Vrutická, Kaštanová, Rakouská, Italská), zástup cizí a náhradní rodinná péče – kancelář č. 64, tel.: 325 510 259, email – ilona.rambouskova@mestolysa.cz
- **Bc. Zuzana KUČEROVÁ** - referent sociálně-právní ochrany v obvodu Milovice – Balonka, staré Milovice, Stratov, Stará Lysá, Ostrá, Šnepov, Přerov nad Labem,

Semice, Starý Vestec, zástup za kurátora pro děti a mládež – kancelář č. 64, tel.: 325 510 263, email – zuzana.kuceroва@mestolysa.cz

- **Martina PĚKNÁ, DiS.** - referent sociálně-právní ochrany v obvodu Lysá nad Labem – Okružní, Průběžná, Uzavřená, Lomená, v obvodu Milovice - Sportovní, Průběžná, Tyršova, Armádní – kancelář č. 58, tel.: 325 510 270, email – martina.pekna@mestolysa.cz
- **Lenka SEDLÁČKOVÁ** - referent sociálně-právní ochrany v obvodu Lysá nad Labem bez ulic Okružní, Průběžná, Uzavřená, Lomená, – kancelář č. 58, tel.: 325 510 279, email – lenka.sedlackova@mestolysa.cz

Zastupitelnost jednotlivých pracovníků je určena dle kanceláří, v případě nepřítomnosti obou pracovníků z kanceláře, je na dveřích této umístěna cedulka s odkazem, kam se klient může obrátit s žádostí o radu či pomoc. V případě nepřítomnosti Ing. NAJMONA jej ve věcech sociálních zastupuje vedoucí odboru PaedDr. Věra BODNÁROVÁ, v činnostech kurately jej zastupuje Bc. Zuzana KUČEROVÁ.

Další kontakty na odbor:

fax – 325 552 067

číslo datové schránky: 5adasau

email: odbor.sszk@mestolysa.cz

webové stránky Města Lysá nad Labem: <http://www.mestolysa.cz/>

webové stránky odboru: <http://www.mestolysa.cz/cz/mestsky-urad/odbory-uradu/odbor-skolstvi-socialnich-veci-zdravotnictvi-a-kultury>

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.*

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.*

(prováděcí vyhláška č. 473/2012 Sb., Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

7a) Orgán sociálně-právní ochrany ve vyhledávání a monitorování ohrožených dětí zejména spolupracuje se základními školami, Policií ČR a Městskou policií ve spádové oblasti ORP. Rovněž má k dispozici poradní orgán, kterým je Komise sociálně-právní ochrany dětí a další viz níže.

Komise pro sociálně-právní ochranu dětí

Dle § 38 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí je zástupcem vedoucího ve věcech sociálních Ing. Tomášem NAJMONEM pořádána „Komise pro sociálně-právní ochranu dětí“ (dále jen komise SPO), která byla zřízena na základě Usnesení Rady Města Lysá nad Labem ze dne 17.02.2003.

„ § 38

2) Komise

a) *rozhoduje o vydání pověření k výkonu sociálně-právní ochrany (§4,48 a 49), pokud právnícká nebo fyzická osoba žádá pouze o pověření ke zřízení zařízení uvedeného v § 39 odst. 1 písm. d), a o odnětí tohoto pověření (§ 50),*

b) *navrhuje a posuzuje předložené sociálně preventivní programy na ochranu týraných, zneužívaných a zanedbávaných dětí a zajišťuje projednání jednotlivých týraných, zneužívaných a zanedbávaných dětí v komisi, za účelem navržení opatření k účinné pomoci dítěti a rodině,*

c) *doporučuje provést opatření, která by měla být uskutečněna v oblasti ochrany dětí před sociálně patologickými jevy, a připravuje programy péče o problémové skupiny dětí,*

d) *na žádost tajemníka obecního úřadu posuzuje jednotlivé případy provádění sociálně-právní ochrany a vydává k nim stanoviska,*

e) *koordinuje výkon sociálně-právní ochrany na území správního obvodu obce s rozšířenou působností,*

f) *v rozsahu své působnosti podle písmen a) až e) pořádá případové konference.“*

(Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

Členové komise jsou jmenováni starostou města, konkrétně se jedná o

- zástupce vedoucího ve věcech sociálních
- zástupce ředitele ZŠ speciální
- výchovný poradce ZŠ J. A. Komenského v Lysé nad Labem

- výchovný poradce ZŠ B. Hrozného v Lysé nad Labem
- pracovnice PPP Nymburk
- dětský praktický lékař

Komise je pořádána několikrát do roka nejméně však dvakrát. Zápis z komise vyhotovuje tajemník komise SPO Ing. Tomáš NAJMON.

Komise prevence kriminality MěÚ Lysá nad Labem

Rada města na svém 21. zasedání dne 05.11.2013 usnesením č. 618 schválila zřízení „Komise prevence kriminality“ pod záštitou MěÚ Lysá nad Labem.

Cílem programu prevence kriminality (dále jen PK) bylo vytvořit fungující a efektivní pracovní skupinu, která se cca 3x ročně schází, připravuje, tvoří a realizuje Plán prevence kriminality pro období 2015 – 2016 a následně bude hodnotit jeho naplňování a efektivnost.

Cílem Plánu PK je zkvalitnění prevence kriminality v našem městě a jeho okolí:

- předcházet trestné činnosti, minimalizovat rizika a následky s kriminalitou související, zaměřit se na prevenci kriminality,
- podporovat aktivity v oblasti sociální prevence,
- posilovat pocity bezpečí občanů a posilovat jejich důvěru v instituce veřejné správy,
- snížit výskyt delikventní činnosti u cílových skupin definovaných v Plánu PK,
- zvýšit bezpečí na veřejných prostranstvích,
- oslabovat rizikové faktory, které přispívají k výskytu delikventního jednání,
- vytvořit efektivní a stálý systém sběru, předávání a poskytování informací v oblasti prevence kriminality na a mezi všemi úrovněmi subjektů prevence kriminality.

Poslání pracovní skupiny

- Připravit, vytvořit a realizovat Plán PK na období let 2015 – 2016 a následně hodnotit jeho naplňování a efektivnost.
- Vytvořit efektivní a koordinovaný systém PK.
- Vytipovat rizikové oblasti, kde by mohlo docházet k nárůstu protiprávní činnosti.
- Snižovat kriminalitu a zvyšovat pocit bezpečí občanů.
- Podílet se na snižování rizik ve vytipovaných oblastech.

Složení komise bylo schváleno Radou města a to v následující podobě:

- Ing. Tomáš NAJMON – MěÚ Lysá nad Labem - manažer PK
- Bc. Kamila KUCHAROVÁ - MěÚ Lysá nad Labem
- Petr BLECHA - MěÚ Lysá nad Labem
- Bc. Luděk PŘIBYL - Městská policie Lysá nad Labem
- npor. Bc. Jana SKÁLOVÁ – Policie ČR, OOP Lysá nad Labem
- Mgr. Hana FABIÁNOVÁ – ZŠ J. A. Komenského

- Mgr. Irena DLABOLOVÁ – ZŠ Speciální
- Mgr. Jana TOVAROVÁ – ZŠ B. Hrozného

Komise je pořádána několikrát do roka nejméně však dvakrát. Zápis z komise vyhotovuje manažer PK Ing. Tomáš NAJMON.

Příspěvek na primární prevenci do škol

Koncem každého kalendářního roku předkládá OŠSVZaK ke schválení Radě města a Zastupitelstvu města Lysá nad Labem návrh rozpočtu na další rok, v kterém požaduje uvolnění částky 30.000,00 Kč z rozpočtu města na primární prevenci škol. Po schválení rozpočtu je následně základním školám v Lysé nad Labem (ZŠ J. A. Komenského a ZŠ B. Hrozného) tato částka na základě jejich žádosti rozdělena. Školy částku využívají na financování dlouhodobé primární prevence rizikového chování žáků a prevenci sociálně-patologických jevů.

Spolupráce pracovníků OSPOD s ostatními institucemi

Na žádost jakékoliv instituce zabývající se prevencí je také možné, aby se pracovníci OSPOD OŠSVZaK aktivně podíleli na jejich akcích, pořádaných na školách v obvodu odboru.

7b) V rámci prevence orgán sociálně-právní ochrany MěÚ Lysá nad Labem spolupracuje zejména s následujícími organizacemi, které působí ve spádové oblasti ORP:

Semiramis o.s. www.os-semiramis.cz

Centrum primární prevence

Adresa:
Ptácká 162,
Mladá Boleslav 293 01
Telefon: +420 326 396 754
Mobil: +420 723 179 409
E-mail:
streetwork@os-semiramis.cz

Centrum terénních programů

Adresa:
Ptácká 162,
Mladá Boleslav 293 01
Telefon: +420 326 329 155
Mobil: +420 724 557 503
E-mail:
prevence@os-semiramis.cz

Centrum primární prevence Semiramis o. s.

(dále jen Centrum PP) poskytuje služby v oblasti specifické primární prevence rizikového chování. Pracovníci Centra PP působí na druhých stupních běžných základních škol a základních škol praktických a nižších stupních víceletých gymnázií. S dětmi se pracuje na podpoře zdravého životního stylu, na rozvoji osobnosti a na posilování pozitivních mezilidských vztahů a vzájemné tolerance. Škole a jejím pedagogům je poskytováno poradenství ohledně Minimálních preventivních programů, metodické vedení, informace o různých formách rizikového chování, pomoc v krizových situacích, vzdělávací aktivity ve formě interaktivních seminářů a supervize.

Centrum PP poskytuje také služby pro rodiče, laickou i odbornou veřejnost.

Centrum PP poskytuje následující služby:

- programy dlouhodobé primární prevence rizikového chování (dále jen Programy DPP)
- programy všeobecné dlouhodobé primární prevence rizikového chování pro 2. stupeň ZŠ a nižší stupeň víceletých gymnázií (dále jen Programy VDPP)
- program všeobecné dlouhodobé primární prevence rizikového chování se zaměřením na návykové látky (Program VDPP I.)
- program všeobecné dlouhodobé primární prevence zaměřený na rizikové chování a zdravý životní styl (Program VDPP II.)
- program selektivní dlouhodobé primární prevence rizikového chování pro 2. stupeň ZŠ praktické (Program SDPP)

Preventivní servis poskytovaný školám, na kterých se realizují Programy DPP

- konzultace a asistence při tvorbě Minimálního preventivního programu školy
- konzultace ohledně získávání finančních prostředků
- odborná setkávání ŠMP (školních metodiků prevence)
- tvorba sítě návazných služeb
- setkání odborníků
- kazuistický seminář pro pedagogy

Poradenské služby

- poradenství dětem a mládeži
- poradenství pedagogům
- poradenství rodičům
- poradenství odborné i laické veřejnosti

Vzdělávací aktivity

- Interaktivní semináře pro pedagogy
- Informativní besedy pro rodiče
- Specializační studium pro ŠMP

Centrum terénních programů Semiramis o. s. zajišťuje:

- vyhledávání problémových uživatelů drog ve městech a monitorování drogové scény
- sběr odhozeného injekčního materiálu a monitoring rizikových lokalit
- výměna injekčního materiálu a distribuce HR materiálu
- informační servis
- sociální práce s uživateli drog
- zdravotní poradenství uživatelům drog
- základní poradenství pro uživatele drog (zdravotní, sociální, trestně právní)
- motivace k léčbě
- testování na Hepatitidu C

Občanské sdružení Maminky dětem o. s.

Rodinné centrum Milovice, nám. 30. června 507, MILOVICE, 289 24
tel.: 728 656 530 provozní

tel.: 602 648 340 ředitelka

e-mail: info@rcmilovice.cz

Facebook: Rodinné centrum Milovice

skype: materske.centrum.milovice

web: www.rcmilovice.cz

Občanské sdružení Maminky dětem o. s. bylo založeno v roce 2003. Hlavním cílem sdružení je provoz mateřského centra v Milovicích a všestranná podpora rodin s dětmi od narození do 6 let. Sdružení Maminky dětem, o. s. dosáhlo titulu Organizace uznaná Ministerstvem práce a sociálních věcí na léta 2010 - 2012 pro činnost v oblasti prarodinných aktivit.

- **Nízkoprahový klub Milovice**

Komenského 582, MILOVICE

tel.: 702 036 896, email: info@nzdmilovice.cz, Facebook: [NZDM Milovice](https://www.facebook.com/NZDMMilovice)

www.NZDMMilovice.cz

Nízkoprahový klub Milovice (dále NZDM) je bezpečný prostor, ve kterém dospívající a mladí dospělí ve věku od 13 do 26 let tráví svůj volný čas. *"Posláním Nízkoprahového klubu Milovice je poskytovat pomoc, podporu a bezpečný prostor mladým lidem ve věku převážně od 13 do 26 let z Milovic a okolí, kteří tráví svůj volný čas neorganizovaně a tím přispět k jejich začlenění do společnosti."*

- **Nízkoprahový D-klub Milovice**

Lesní 620, MILOVICE

tel.: 727 879 519, email: info@nzdmilovice.cz, Facebook: [Nízkoprahový D-klub Milovice](https://www.facebook.com/Nizkoprahovy-D-klub-Milovice), www.NZDMMilovice.cz/D-klub

www.NZDMMilovice.cz/D-klub

D-klub nabízí možnost bezplatného využití volného času dětí ve věku 6-12 let. Děti, které například nevyužívají družinu, nebo mají volný čas, který chtějí trávit s kamarády různými aktivitami, mohou zavítat. Klub nabízí možnost trávení volného času pod dohledem kvalifikovaných pracovníků.

- **POINT – centrum poradenství a intervence**

Lesní 619, MILOVICE

tel.: 702 036 894, email: info@pointmilovice.cz, www.POINTMilovice.cz

Poskytuje sociální poradenství, výchovnou a poradenskou péči, základní dluhové poradenství, zprostředkovává pomoc odborníků.

- **Přednášky a provoz poradny**

Pravidelný rozvrh aktivit je zveřejňován na webových stránkách sdružení.

Ve spádové oblasti ORP Lysá nad Labem jsou realizovány následující preventivní aktivity, které jsou pořádány ve spolupráci s OSPOD MěÚ Lysá nad Labem.

Besedy Městské policie Lysá nad Labem a Milovice

Dle § 2 odst. 1 písm. f) zákona č. 553/1991 Sb., o obecní policii pořádá Městská policie Lysá nad Labem a Milovice besedy na základních a mateřských školách v Lysé nad Labem a obci Semice. Besedy jsou tematicky zaměřené dle věku cílové skupiny a jsou vedeny převážně zábavnou formou s využitím interaktivních CD z dílny neziskové organizace Záchranný kruh a s využitím tištěných materiálů, které poskytlo oddělení BESIP Ministerstva dopravy. Besedy jsou realizovány po předchozí domluvě strážnicí MP paní Monikou ZITOVOU a

strážníkem panem Bc. Lubošem ZITOU s možnou spoluprací s externím přednášejícím. Četnost těchto besed je počítána v řádu desítek přednášek do roka. Záznamy z besed jsou prezentovány veřejnosti na webových stránkách MP <http://mplysa.cz/index.php/o-mestske-policii/prevence>.

Na žádost školy nebo MP je také možné, aby se těchto besed účastnil i kurátor pro děti a mládež MěÚ Lysá nad Labem, či zástupce OSPOD.

Za Městskou policii Milovice tyto přednášky realizuje preventistka Anna SYROVÁTKOVÁ.

Probační a mediační služba Nymburk

Jedenkrát do roka svolává PMS Nymburk multidisciplinární setkání u Okresního soudu v Nymburce ke zhodnocení situace v okrese a k nastavení další spolupráce mezi pozvanými subjekty, kdy se tohoto setkání účastní zástupce vedoucího ve věcech sociálních Ing. Tomáš NAJMON.

Školská zařízení

Spolupráce v rámci prevence rizikového chování dětí a mládeže orgánu SPOD a školských zařízení se řídí metodickým pokynem Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy pod sp. zn. 10 194/2002-14 ze dne 11.03.2002 k jednotnému postupu při uvolňování a omlouvání žáků z vyučování, prevenci a postihu záškoláctví.

8. PŘIJETÍ OZNÁMENÍ, POSOUZENÍ NALÉHAVOSTI A PŘIDĚLENÍ PŘÍPADU

8a) *Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.*

8b) *Každý případ orgánu sociálně-právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.*

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

(prováděcí vyhláška č. 473/2012 Sb., Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

8a) Pro příjem doručených dokumentů, a to bez ohledu na způsob jejich doručení, je zřízena centrální podatelna úřadu (dále jen podatelna), nacházející se v přízemí budovy radnice (dv. č. 3). Činnost podatelny upravuje Směrnice č. 11/2014 Spisový a skartační řád Městského úřadu v Lysé nad Labem a příloha č. 1 ke směrnici. Dokument v digitální podobě se doručuje na e-mailovou adresu elektronické podatelny úřadu, prostřednictvím informačního systému datových schránek do datové schránky úřadu nebo osobně na médiu pro přenášení dokumentů v digitální podobě (CD, DVD, USB apod.) Dokument v analogové podobě se doručuje prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, kurýrem nebo osobně na podatelnu. E-mailová adresa elektronické podatelny pro doručování zpráv v digitální podobě veřejnou sítí je info@mestolysa.cz.

Informace potřebné k doručování dokumentů v digitální podobě elektronické podatelny jsou zveřejněny na webových stránkách úřadu na adrese www.mestolysa.cz a na úřední desce úřadu.

Oznámení je také možné sdělit **ústně** pracovníkovi OSPOD OŠSVZaK, který jí ihned zaznamená do protokolu, nebo nejdéle do 10ti dní zapíše do záznamu o úkonu. Pracovník OSPOD OŠSVZaK provádí **sociální depistáž**, informace získané touto činností zpracuje po návratu z šetření, zapíše je do záznamu o úkonu a to bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 10ti pracovních dní. Dokumenty zaslané **faxem** přímo OŠSVZaK přejímá Ing. Tomáš NAJMON a to v kanceláři č. 57 zpravidla v den doručení, nejdéle v den následující. Každému pracovníkovi OSPOD OŠSVZaK byl při nástupu do zaměstnání přidělen **osobní email** a **telefonní číslo**, které je zveřejněno na webových stránkách města. Oznámení přijatá e-mailem pracovník vytiskne a do 5ti dní založí do spisu dítěte, jehož se oznámení týká. Oznámení přijatá telefonicky pracovník do 10ti dní zapíše do záznamu o úkonu. Oznámení přijatá při výkonu pracovní **pohotovosti** příslušný pracovník zaznamená bez zbytečného odkladu nejdéle však do 10ti pracovních dní písemnou formou a předá je kmenovému pracovníkovi dítěte k dalšímu využití.

Veškerá oznámení jsou založena do opatrovnického spisu dítěte.

V případech, kdy je doručené oznámení vyhodnoceno jako naléhavé a práce na případu nesnese odkladu, pak je v tomto případě učinění písemného záznamu odloženo. Tato situace tvoří výjimku, na kterou se nevztahují výše uvedené lhůty a písemný záznam je vyhotoven až po provedení všech nezbytných úkonů, nejdéle však do 30ti dní od doručení oznámení.

Pověřeným pracovníkem pro zpracování pošty odboru je Ing. Kamila KUCHAROVÁ (zástup Alena UHLÍŘOVÁ, Ing. Tomáš NAJMON), který zpravidla dvakrát denně vyzvedává příchozí poštu v podatelně úřadu a nejdéle následující den jí dle charakteru oznámení a místa trvalého bydliště dítěte přiřazuje příslušnému pracovníkovi odboru, toto konkrétně obnáší provedení nezbytných úkonů v Elektronické evidenci dokumentů (dále jen „EED“) a fyzické předání oznámení příslušnému pracovníkovi.

V případě oznámení, které se týká dítěte, jehož opatrovnický spis:

- je již veden v evidenci OSPOD OŠSVZaK, pak příslušný pracovník toto oznámení označí způsobem, který mu ukládá Směrnice MPSV č.j.: 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013, provede nezbytné úkony v EED, založí jej do opatrovnického spisu dítěte a dle charakteru oznámení vyhodnotí další postup
- není v evidenci OSPOD OŠSVZaK, pak příslušný pracovník:
 1. ověří adresu trvalého bydliště dítěte a to pouze v případech, kdy tato není na oznámení uvedena
 - a) dotazem u doručujícího orgánu/osoby,
 - b) elektronickým dotazem v registru obyvatel, do něž je oprávněn nahlížet zástupce vedoucí odboru ve věcech sociálních Ing. Tomáš NAJMON,
 2. zapíše dítě do rejstříku Om a tím získá značku spisu dítěte,
 3. založí opatrovnický spis dítěte tak, jak mu ukládá Směrnice MPSV č. j.: 2013/26780-21,
 4. vytvoří evidenční štítek spisu, který založí do jmenné kartotéky v kanceláři č. 56,
 5. založí spis dítěte v programu „Evidence sociálních agend“ firmy YAMACO Software,
 6. založí do spisu doručené oznámení a vyhodnotí další postup.

V případě, kdy je pracovníkovi doručeno oznámení, které mu svým obsahem ukládá povinnost zapsat dítě do pomocného rejstříku (viz. Směrnice MPSV č. j.: 2013/26780-21 díl třetí článek 10), je toto oznámení zpracováno příslušným pracovníkem nejdéle do 5ti pracovních dní.

Seznam pomocných rejstříků:

- a) rejstřík Nom
- b) rejstřík dětí, kterým je třeba zprostředkovat osvojení
- c) rejstřík dětí, kterým je třeba zprostředkovat pěstounskou péči
- d) rejstřík dětí svěřených do výchovy jiné fyzické osoby než rodiče odpovědné za výchovu dítěte,
- e) rejstřík dětí, u kterých obecní úřad obce s rozšířenou působností vykonává poručenství
- f) rejstřík dětí, u nichž probíhá řízení o určení či popření rodičovství a u nichž byl obecní úřad obce s rozšířenou působností ustanoven opatrovníkem
- g) rejstřík dětí, u nichž bylo rozhodnuto o výchovném opatření
- h) rejstřík dětí umístěných v zařízeních pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy a ve středisku výchovné péče
- i) rejstřík dětí svěřených do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc
- j) rejstřík dětí, s opakovanými poruchami v chování a jednání, na které se zaměřuje sociální kuratel pro děti a mládež

- k) rejstřík dětí mladších patnácti let podezřelých ze spáchání činu jinak trestného
- l) rejstřík dětí, proti kterým bylo zahájeno trestní nebo přestupkové řízení
- m) rejstřík dětí ve výkonu trestního opatření odnětí svobody a ve výkonu vazby
- n) rejstřík dětí, jejichž rodiče nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské zodpovědnosti, na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu

Každé doručené oznámení je zaevidováno příslušným pracovníkem bez zbytečného odkladu, zpravidla tentýž den, nejdéle však do 5ti pracovních dní. V případě nepříslušných podání postoupí pracovník oznámení příslušnému adresátovi nejdéle do 5ti pracovních dní, nebo jej navrátí odesílateli a to v téže lhůtě.

8b) Každé doručené oznámení je příslušným pracovníkem posouzeno individuálně a to v první řadě vzhledem k naléhavosti případu. Tento úkon provádí pracovník bez zbytečného odkladu, zpravidla tentýž den, co mu je oznámení přiřazeno pracovníkem pro zpracování pošty odboru, nejdéle v následující pracovní den. Každé oznámení může pracovník konzultovat i s dalšími pracovníky OSPOD, toto však není jeho povinnost, ale pouze možnost. Pokud této možnosti využije, ale stále si není naléhavostí případu jistý, pak dalším krokem je konzultace případu se zástupcem vedoucího ve věcech sociálních, ale vždy tomu musí předcházet krok číslo jedna.

Naléhavost případu je odvozena od obsahu oznámení. Za bezodkladná se považují taková oznámení, která svým obsahem mohou značit ohrožení života a zdraví dítěte, např.

- a) dítě na útěku
- b) dítě s akutní intoxikací
- c) dítě opuštěné a nezajištěné
- d) dítě bez adekvátní péče a dozoru – rodiče/jiné osoby odpovědné za výchovu nejsou aktuálně schopni se o dítě postarat
- e) dítě s rizikem sebevražedného chování
- f) dítě se známkami sebepoškozování
- g) dítě s viditelnými známkami týrání

V případě doručení dvou a více oznámení, která jsou příslušným pracovníkem vyhodnocena jako neodkladná a zakládají povinnost se případu věnovat s maximálním nasazením, pak příslušný pracovník tuto skutečnost oznámí zástupci vedoucího ve věcech sociálních, který případ přidělí jinému pracovníkovi. Stejný postup je využíván pro oznámení přijatá v době pracovní pohotovosti.

Návazná opatření plynoucí z naléhavosti a charakteru případu zajišťuje příslušný pracovník v souladu s literou zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

8c) „Koordinátorem případu je nazýván zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany, kterému je daný případ přidělen a který řídí a zodpovídá za průběh poskytování sociálně-právní ochrany. Koordinátor koordinuje a řídí průběh poskytování sociálně-právní ochrany,

vykonává přímou sociální práci a intervence ve prospěch klienta, pomáhá mu zorientovat se v systému sociálně-právní ochrany a dalších služeb. Provází klienta celým procesem pomoci a podpory. V kompetenci koordinátora je i zpracování individuálního plánu ochrany dítěte. Koordinátor zodpovídá za jeho naplňování, vyhodnocování a aktualizaci.“

V případě, kdy na řešení daného případu musí spolupracovat více osob, je koordinátor vždy jen jeden. Tento je určen na základě konzultace dotčených pracovníků OSPOD OŠSVZaK, kdy se tito na něm společně domluví. Pokud domluva není možná, pak koordinátora určí zástupce vedoucího ve věcech sociálních. Výjimku tvoří souběh práce kurátora pro děti a mládež a referenta sociálně-právní ochrany na jednom případě, kdy v takovém případě je koordinátorem případu zásadně kurátor pro děti a mládež.

V případě aktivní práce se spisem, je rodič či jiná osoba odpovědná za výchovu, vždy prokazatelně záznamem ve spisu informován o tom, kdo je koordinátorem jeho případu. Stejně se postupuje i v případě změny koordinátora. Informace o tom, kdo je koordinátorem případu, je vždy uvedena ve spisové dokumentaci daného případu a může být sdělena tomu, kdo o ni požádá, za podmínky, že je oprávněn k nahlédnutí do dokumentace.

Koordinátora případu určuje pověřený pracovník pro zpracování pošty odboru, který tak činí na základě

1. trvalého bydliště dítěte, jehož se oznámení týká. Každý pracovník OSPOD má přidělen obvod. V případě, kdy má dítě trvalé bydliště mimo oblast, kterou pokrývá místní příslušnost ORP Lysá nad Labem, ale jeho faktické bydliště se v obvodu města skutečně nachází, pak je mu přidělen koordinátor případu, v jehož obvodu se dítě zdržuje, byť to není trvale.
2. charakteru a obsahu oznámení v návaznosti na specializaci pracovníků OSPOD.

Změna koordinátora se provádí na základě

1. změny trvalého bydliště dítěte,
2. změny faktického bydliště dítěte v případě dítěte s trvalým bydlištěm mimo oblast, kterou pokrývá místní příslušnost města Lysá nad Labem,
3. výskytu takových skutečností, které si žádají převzetí případu kurátorem pro děti a mládež,
4. výskytu takových skutečností, které si žádají převzetí případu pracovníkem se specializací na náhradní rodinnou péči.

8d) Přehled o aktuálním počtu pracovníků OSPOD včetně jejich specializace a maximálního počtu aktuálně zpracovávaných případů:

- **Ing. Tomáš NAJMON** – zástupce vedoucí odboru ve věcech sociálních, kurátor pro děti a mládež, protidrogový koordinátor, manažer prevence kriminality,
- pracuje maximálně s 40 rodinami,
- **Bc. Iva ROUSKOVÁ, DiS.** – referent sociálně-právní ochrany, náhradní rodinná péče a cizí péče,
- pracuje maximálně s 40 rodinami,

- **Bc. Martina MYŠKOVSKÁ, DiS.** - referent sociálně-právní ochrany v obvodu Milovice – Boží Dar, Topolová, V Konárnách, Lesní, Nám. 30. června (ohlašovna MěÚ Milovice), Jiřice, Benátecká Vrutice - pracuje maximálně s 80 rodinami,
- **Bc. Iona RAMBOUSKOVÁ** - referent sociálně-právní ochrany v obvodu Milovice (ulice Braniborská, Zátokova, Višňová, Komenského, Spojovací, Slepá, Pod Lesem, Vrutická, Kaštanová, Rakouská, Italská), zástup za cizí a náhradní rodinnou péči - pracuje maximálně s 80 rodinami,
- **Bc. Zuzana KUČEROVÁ** - referent sociálně-právní ochrany v obvodu Milovice – Balonka, staré Milovice, Stratov, Stará Lysá, Ostrá, Šnepov, Přerov nad Labem, Semice, Starý Vestec, zástup za kurátora pro děti a mládež, - pracuje maximálně s 60 rodinami v sociálně-právní oblasti a 20 rodinami v oblasti kurately,
- **Martina PĚKNÁ, DiS.** - referent sociálně-právní ochrany v obvodu Lysá nad Labem – Okružní, Průběžná, Uzavřená, Lomená, v obvodu Milovice - Sportovní, Průběžná, Tyršova, Armádní - pracuje maximálně s 80 rodinami,
- **Lenka SEDLÁČKOVÁ** - referent sociálně-právní ochrany v obvodu Lysá nad Labem bez ulic Okružní, Průběžná, Uzavřená, Lomená - pracuje maximálně s 80 rodinami

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 základních svobody, podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím, informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.

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.

(prováděcí vyhláška č. 473/2012 Sb., Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

9a) Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany, které vycházejí ze zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, Etického kodexu sociálních pracovníků, Deklarace práv dítěte, přijaté VS OSN 20. listopadu 1959 a Úmluvy o právech dítěte přijaté v roce 1989, dále pak z Listiny základních práv a svobod - č. 2/1993 Sb., a ze zákona č. 1/1993 Sb. - Ústava České republiky. Principy výkonu sociálně-právní ochrany jsou založeny na hodnotách demokracie a lidských práv. Mezi principy, které jsou využívány při výkonu sociálně-právní ochrany, patří princip systematického procesu, princip komunitního přístupu k diagnostice a intervenci, profesionalita sociálních pracovníků, princip individuality a princip multidisciplinární spolupráce. Sociální pracovníci dbají na dodržování lidských práv u skupin i jednotlivců, respektují individuální přístup ke všem klientům, vycházejí z individuálních potřeb každého klienta, podporují samostatnost klientů, uplatňují individuální přístup k potřebám každého klienta, motivují k péči o děti, posilují sociální začleňování klientů, podporují kontakt s přirozeným sociálním prostředím, informují klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.

Principy a zásady uplatňované v oblasti sociální práce:

- 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

Sociální pracovník:

- odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku k zaměstnavateli
- zohledňuje znalosti, zkušenosti a názory svých kolegů a ostatních odborných pracovníků
- spolupracuje s dalšími odborníky a tím zvyšuje kvalitu poskytované služby
- dbá na udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod
- je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik
- pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků

Oblast sociálně-právní ochrany dětí:

- hájit nejlepší zájem dítěte
- přispívat k vytvoření podmínek pro zdárný fyzický, duševní, duchovní a sociální rozvoj dítěte
- snažit se předejít a odklonit jakoukoli formu týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte
- ctít rodinu jako základní, přirozené a nezastupitelné prostředí pro plný a harmonický rozvoj osobnosti dítěte
- respektovat práva a povinnosti rodičů vůči dítěti, podporovat jejich odpovědnost za výchovu a vývoj dítěte
- pomáhat rodině a motivovat rodiče k tomu, aby mohlo dítě vyrůstat ve svém přirozeném prostředí
- snažit se zamezit oddělení dítěte od rodičů či osob odpovědných za jeho výchovu, pokud to není v přímém rozporu s jeho nejlepšími zájmy
- pomáhat v návratu dítěte do jeho přirozeného prostředí či náhradního rodinného prostředí, pokud bylo dítě umístěno mimo svou rodinu
- poskytovat dítěti mimořádnou ochranu v případě jeho umístění mimo své přirozené prostředí
- podporovat pravidelný účelový kontakt s oběma rodiči, není-li to v přímém rozporu s nejlepším zájmem dítěte
- ctít právo dítěte sdělit svůj názor a přání a pomáhat jej v rámci možností uskutečnit
- ctít právo dítěte na soukromí, nevystavovat dítě svévolnému zasahování do jeho soukromého života, rodiny, domova nebo korespondence ani nezákonným útokům na jeho čest a pověst

V případě, že ze strany zaměstnance dojde k porušení některé pracovní povinnosti, postupuje nadřízený sociálního pracovníka dle zákoníku práce a dle správního řádu.

9b) Sociální pracovníci Městského úřadu Lysá nad Labem, Odboru školství, sociálních věcí, zdravotnictví a kultury splňují podmínky dosaženého vzdělání a pravidelně probíhá jejich průběžné vzdělávání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kterým si doplňují své schopnosti pro jednání s klienty se specifickými potřebami. Sociální pracovníci jsou schopni komunikovat s klienty se specifickými potřebami. V případě jednání s klientem, který vyžaduje tlumočnické služby do znakové řeči, je na OŠSVZaK kontakt na Centrum

zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící. OŠSVZaK dále úzce spolupracuje s dětskou psycholožkou MěÚ Lysá nad Labem PhDr. Jitkou ČMUHAŘOVOU a s právníkem Města Lysá nad Labem JUDr. Petrem DRÁBKEM. V případě potřeby lze využít pomoci FOKUS Mladá Boleslav, středisko Nymburk, které se věnuje klientům s psychickým onemocněním.

KONTAKTY

✓ **Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící – CZTN**, Hábova 1571,
155 00, Praha 5 – Stodůlky, <http://www.cztn.cz/>
SMS na číslo 776 701 502,
volat na 776 635 155
FAX 251 613 623.
MSN: tlumoceni@gong.cz
E-mail: tlumoceni.cztn@seznam.cz

✓ **FOKUS**, Ptácká 138, 290 01 Mladá Boleslav, <http://www.fokus-mb.cz/>
telefon: 326 725 814
Občanské sdružení Fokus Mladá Boleslav je nestátní nezisková organizace poskytující sociální služby dlouhodobě vážně duševně nemocným v regionech Mladoboleslavsko, Nymbursko, Kolínsko a Karlovarsko. Poskytované služby tvoří celek, který bývá označován jako komplexní psychiatrická rehabilitace. Cílem těchto služeb je zvýšení kvality života klientů, zvýšení jejich nezávislosti a snížení potřeby psychiatrické hospitalizace. Veškeré služby jsou poskytovány na základě dobrovolného rozhodnutí klienta.

10. KONTROLA PŘÍPADU

10a) Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.

(prováděcí vyhláška č. 473/2012 Sb., Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

10a) Orgán sociálně právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů dle prováděcí vyhlášky č. 473/2012 Sb., zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a dle Instrukce MPSV č.j. 21-12242/2000 ze dne 15. března 2000 kterou se stanoví rozsah evidence dětí a obsah spisové dokumentace o dětech vedené OSPO a obsah spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče, jak vyplývá ze změn provedených Směrnicí MPSV č.j. 21-42246/2002 ze dne 29. října 2002 a Směrnicí MPSV č.j. 2013/26780-21 ze dne 7. června 2013. Kontrolu všech pracovníků SPO provádí zástupce vedoucího Odboru školství, sociálních věcí, zdravotnictví a kultury, pro věci sociální, Městského úřadu Lysá nad Labem, Husovo nám. 23. Kontrolu případů zástupce odboru pro věci sociální provádí vedoucí odboru školství, sociálních věcí, zdravotnictví a kultury, Městského úřadu Lysá nad Labem, Husovo nám. 23.

Rozsah kontrol

Kontrola se zaměřuje na kontrolu spisové dokumentace, výkonu funkce kolizního opatrovníka, způsobu provádění sociální práce, vedení jednání s klientem, kvality zpracování vyhodnocení a cílů IPOD, výkonu poručnictví, provádění dohledu nad výchovou, sledování průběhu realizace ústavní výchovy, péče jiné fyzické osoby a pěstounské péče.

Četnost kontrol

Kontrola probíhá nepravidelně minimálně jedenkrát za kalendářní rok.

Zpracování výstupu z kontroly včetně seznámení zaměstnanců OSPOD s výsledky kontroly a realizace opatření v praxi OSPOD

O provedené kontrole je vypracovaný zápis o provedené kontrole, kdy se závěry kontroly jsou seznámení všichni pracovníci OSPOD a jsou přijata nutná a potřebná opatření, která jsou případně implementována do standardů kvality SPOD.

Způsob vedení evidence kontrol

O provedených kontrolách a přijatých opatřeních je proveden zápis, který je evidován ve zvláštní složce o provedených kontrolách.

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.

(prováděcí vyhláška č. 473/2012 Sb., Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

11a) Jsou zpracovány písemné metodiky řešení krizových situací, se kterými jsou pracovníci OŠSVZaK seznámeni, viz níže. OSPOD má k dispozici telefonní čísla na městskou a státní policii ve své spádové oblasti:

Městská policie Lysá nad Labem – tel.: 325 510 252, z úřadu postačuje linka 252

Městská policie Milovice – tel.: 325 516 880 nebo 325 517 170

Policie ČR OOP Lysá nad Labem – tel.: 602 264 341 nebo 974 878 710

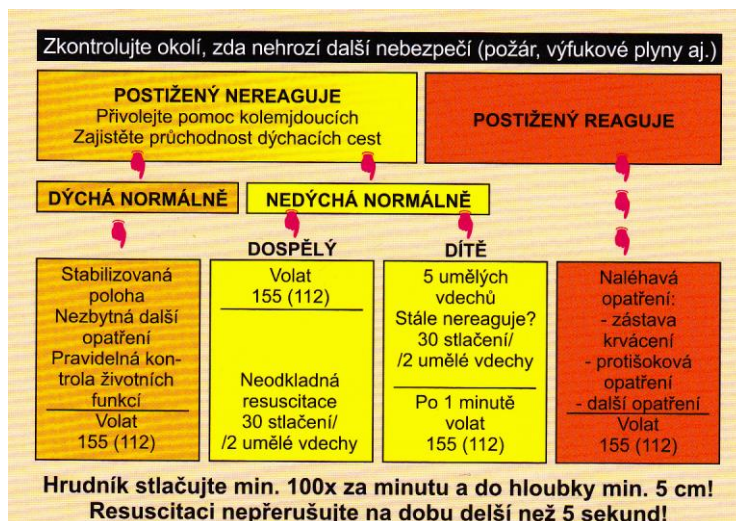
Policie ČR OOP Milovice – tel.: 602 264 423 nebo 974 878 730

V případě nouze volá pracovník tísňovou linku – ☎150 hasiči, ☎155 – rychlá lékařská záchranná služba, ☎158 – Policie ČR, ☎156 – Městská policie, popř. ☎112 – mezinárodní tísňová linka, ☎1210 – Horská služba ČR.

Všichni pracovníci MěÚ v Lysé nad Labem a Milovice jsou, v intervalu 1x do roka proškoleni v bezpečnosti a ochraně zdraví při práci (BOZP), požární ochraně a první laické zdravotnické pomoci.

U pracovníků orgánu SPOD jsou v kancelářích k dispozici letáčky vydané MěÚ Lysá nad Labem s radami, jak se zachovat při požárech, nehodách, neodkladné první pomoci. Tyto letáčky jsou průběžně distribuovány do škol, mezi klienty atd.





Každý může pomoci, když ví jak...

Chování při nehodách - nejen dopravních...



Lysá nad Labem



150

Hasiči



155

Záchranka



156

Městská policie



158

Policie ČR



112

Tísňové volání

Úkony seřazené dle doporučení záchranářů

Zachovejte klid a rozvahu, zastavte na bezpečném místě a neopouštějte místo nehody!

Dbejte na vlastní bezpečnost – nasad'te si reflexní vestu, zapněte výstražná světla! Zjistěte, co se stalo, zkontrolujte okolí, zda nehrozí další nebezpečí (požár, úraz elektrickým proudem, další dopravní nehoda atd.).

Pokud je třeba pomoc profesionálních záchranářů, neprodleně je přivolejte (sdělte jim KDO, KDE, CO, RIZIKA). Nikdy sami neukončujte hovor!

Do doby jejich příjezdu provádějte život zachraňující úkony.

Pokud je v místě nehody ohrožena bezpečnost dalších osob (zejména zraněných), jste oprávněni:

- zastavovat vozidla (...i vlak)
- upozorňovat okolí na hrozící nebezpečí (na nepřehlednou situaci, padající předměty – např. stromy, námrazu, šířící se oheň, záplavy, sesuvy půdy atp.)

Zajistěte okolí nehody např. pomocí výstražného trojúhelníku nebo za pomoci dalších přivolaných osob.

V kanceláři č. 57 je umístěna lékárnička první pomoci, ke které mají všichni pracovníci OSPOD volný přístup.

Na chodbách úřadu jsou umístěny hasicí přístroje, pracovníci jsou seznámeni s jejich umístěním.

Pracovníci jsou poučeni, že jsou v oblasti požární ochrany povinni:

- chovat se tak, aby nezvyšovali riziko vzniku požáru (nenechat zapnuté elektrospotřebiče bez dozoru, nekouřit, nepoužívat otevřený oheň, opatrně manipulovat s hořlavinami, neponechávat v blízkosti radiátorů hořlavé látky)
- oznamovat tajemníkovi bezprostředně jakékoli závady, které by ohrožily požární bezpečnost, tyto v rámci svých možností odstraňují
- na pracovišti udržovat pořádek a dbát na to, aby při opuštění bylo v požárně nezávadném stavu
- účastnit se školení v oblasti PO a seznamovat se s předpisy o PO na pracovišti (požární poplachová směrnice)
- na pracoviště nesmí přinášet vlastní elektrospotřebiče a další předměty, které by mohly zapříčinit vznik požáru
- neprovádět takové práce a zásahy s rizikem vzniku požáru, pro které nemají odbornou kvalifikaci (např. opravy elektrorozvodů)
- znát rozmístění hasicích přístrojů na pracovišti a na základě školení s nimi i umí zacházet
- při vzniku požáru se ho pokusit uhasit, jinak ho neprodleně nahlásit v souladu s poplachovou směrnicí
- při výkonu své práce nesmí způsobit omezení přístupu k únikovým cestám, uzávěrům energií, poškození požárního značení

Agresivní klient na oddělení – typ rizikové situace

- slovní zklidnění klienta
- volat stálou službu Městské policie Lysá nad Labem linku ☎ 252 nebo tísňovou linku ☎ 158, 156
- požádat některého z kolegů z úřadu o přítomnost
- v případě možnosti vykázaní klienta na chodbu či mimo úřad
- zpracování písemného záznamu
- pokud je incidentu přítomna další osoba, zajistit její vyjádření, nacionále a podpis jako svědka

Šetření v domácnosti agresivního klienta - typ rizikové situace

- slovní zklidnění klienta
- spolupráce s Policií ČR a Městskou policií – jejich účast na jednání s problémovými klienty
- poučení klienta o povinnosti spolupracovat s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, poučit a informovat klienta o právech OSPOD zjišťovat v jakých

podmínkách dítě žije § 52, stejně jako o povinnost rodičů spolupracovat s OSPOD § 53 odst. 2 písm. a), umožnit návštěvu v prostředí, kde dítě žije § 53 odst. 2 písm. b) vše zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně

- upozornit na možnost udělení sankce (pokuty)
- zapsání do protokolu – podepsání klientem, popř. svědkem události
- při pokračující nespolupráci následuje udělení pokuty

Neumožnění provedení šetření v domácnosti – typ rizikové situace

- poučení klienta o povinnosti spolupracovat s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, poučit a informovat klienta o právech OSPOD zjišťovat v jakých podmínkách dítě žije § 52, stejně jako o povinnost rodičů spolupracovat s OSPOD § 53 odst. 2 písm. a), umožnit návštěvu v prostředí, kde dítě žije § 53 odst. 2 písm. b) vše zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně
- upozornit na možnost udělení sankce (pokuty)
- zapsání do protokolu – podepsání klientem, popř. svědkem události
- při pokračující nespolupráci následuje udělení pokuty

Neumožnění provedení pohovoru s dítětem ve školském nebo jiném zařízení – typ rizikové situace

- poučení klienta o povinnosti spolupracovat s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, poučit a informovat klienta o právech OSPOD zjišťovat v jakých podmínkách dítě žije § 52, stejně jako o povinnost rodičů spolupracovat s OSPOD § 53 odst. 2 písm. a), umožnit návštěvu v prostředí, kde dítě žije § 53 odst. 2 písm. b) vše zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně
- upozornit na možnost udělení sankce (pokuty)
- zapsání do protokolu – podepsání klientem, popř. svědkem události
- pozvánka na jednání na OSPOD nebo na Komisi sociálně-právní ochrany dětí s požadavkem vysvětlení situace
- při pokračující nespolupráci následuje udělení sankcí (pokuty)

Napadení domácím zvířetem při šetření v domácnosti - typ rizikové situace

- odtrhnutí zvířete od pracovníka OSPOD
- první pomoc
- neodkladné zajištění ošetření lékařem
- zápis – pracovní úraz do knihy pracovních úrazů
- nahlášení na Městské policii či Policii ČR

Klient s infekčním onemocněním – typ rizikové situace

- dbát na vlastní bezpečí
- používat ochranné pomůcky (rukavice, roušky, dezinfekční prostředky, apod.)

- dodržovat zásady hygieny – mytí rukou, dezinfekce
- doporučení klientovi vyhledat adekvátní lékařské ošetření, v případě jeho nesouhlasu či odmítnutí spolupráce informovat Zdravotnickou záchrannou službu a Policii ČR

Zranění klienta - typ rizikové situace

- poskytnutí první pomoci – zaměstnanci OSPOD jsou proškoleni v poskytování první pomoci, na odboru je umístěna lékárníčka první pomoci
- zajištění lékařské péče (tísňová linka ☎155)

Zranění zaměstnance - typ rizikové situace

- poskytnutí první pomoci – zaměstnanci OSPOD jsou proškoleni v poskytování první pomoci, na odboru je umístěna lékárníčka první pomoci
- zajištění lékařské péče (tísňová linka ☎155)
- zápis – pracovní úraz do knihy pracovních úrazů
- informování přímého nadřízeného

Klient pod vlivem návykových látek - typ rizikové situace

- slovní zklidnění
- spolupráce s Policií ČR a Městskou policií - jejich účast na jednání s klienty
- poučení klienta o povinnosti spolupracovat s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, poučit a informovat klienta o právech OSPOD zjišťovat v jakých podmínkách dítě žije § 52, stejně jako o povinnost rodičů spolupracovat s OSPOD § 53 odst. 2 písm. a), umožnit návštěvu v prostředí, kde dítě žije § 53 odst. 2 písm. b) vše zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně
- upozornit na možnost udělení sankce (pokuty)
- zapsání do protokolu – podepsání klientem, popř. svědkem události
- při pokračující nespoleupráci následuje udělení pokuty
- v případě potřeby zajištění klienta – Městská policie, Policie ČR, Záchraná služba
- doporučení klientovi vyhledat odbornou pomoc, motivace klienta k využití takové pomoci (Semiramis o. s. – K-centrum Nymburk)

Opilý klient - typ rizikové situace

- slovní zklidnění
- spolupráce s Policií ČR a Městskou policií – jejich účast na jednání s klienty
- poučení klienta o povinnosti spolupracovat s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, poučit a informovat klienta o právech OSPOD zjišťovat v jakých

podmínkách dítě žije § 52, stejně jako o povinnost rodičů spolupracovat s OSPOD § 53 odst. 2 písm. a), umožnit návštěvu v prostředí, kde dítě žije § 53 odst. 2 písm. b) vše zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně

- upozornit na možnost udělení sankce (pokuty)
- zapsání do protokolu – podepsání klientem, popř. svědkem události
- při pokračující nespolupráci následuje udělení sankce (pokuty)
- v případě potřeby zajištění klienta – Městská policie, Policie ČR, Záchraná služba
- doporučení klientovi vyhledat odbornou pomoc, motivace klienta k využití takové pomoci (LAXUS o. s. – K-centrum Nymburk)

Oznámení o umístění bomby v budově úřadu – typ rizikové situace

- okamžitá organizovaná evakuace budovy úřadu, upozornění a poučení přítomných klientů
- vedení města situaci oznámí vedoucím odborů, kteří neprodleně informují zaměstnance
- zaměstnanci jsou povinni řídit se pokyny krizového pracovníka (Petr BLECHA, ☎ tel.: 325 510 283), zachovávat bezpečí pro sebe i své klienty

Požár na pracovišti – typ nouzové situace

- zaměstnanci jsou povinni řídit se platnými požárními směnicemi
- hlasitě volat „HORÍ“, zavolat na tísňovou linku ☎ 150 a informovat vedení města (vedení informuje vedoucí odborů a ti své zaměstnance)
- hasicí přístroje jsou umístěny v prostorách budovy, pracovníci jsou seznámeni s jejich umístěním
- zaměstnanci jsou školeni v BOZP

Onemocnění vícero pracovníků sociálně-právní ochrany – typ nouzové situace

- je určena zastupitelnost pracovníků sociálně-právní ochrany,
- v naléhavých situacích další postup určuje zastupitelnost zástupce vedoucí odboru ve věcech sociálních

Kumulace naléhavých případů – typ nouzové situace

- jednotlivé případy jsou pracovníkům přidělovány dle příslušného obvodu a trvalého či faktického bydliště klienta
- pracovník posoudí naléhavost řešení situace
- pracovník přistupuje k řešení případů dle naléhavosti – přednostně vyřizuje naléhavé případy před méně naléhavými

Živelná událost v blízkosti pracoviště OSPOD s přímým dopadem na funkčnost OSPOD – typ nouzové situace

- v případě situace, která znemožní klientům kontakt s OSPOD (zaplavená oblast, sesuv půdy apod.) je možné OSPOD kontaktovat telefonicky na pohotovostní telefon cestou Městské policie či Policie ČR ve spádové oblasti ORP

Výpadek proudu na pracovišti OSPOD – typ nouzové situace

- v případě situace, kdy dojde k výpadku elektřiny na MěÚ, pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany plní pracovní úkoly, ke kterým není třeba elektrického vybavení (PC, tiskárna atd.) např. kontrola číslování spisů, kontrola vyřazení spisů do odkládací evidence atd.

Porucha vozidla při cestě za klienty – typ nouzové situace

- v případě píchnutí pneumatiky si jí pracovník vymění sám, za dodržení bezpečnosti dle vyhlášky o provozu na pozemních komunikacích č. 30/2001 Sb.
- v případě jiné poruchy, zejména je-li vozidlo nepojízdné, pracovník se před vystoupením z vozu vyznačí reflexní vestou, za porouchané vozidlo umístí výstražný trojúhelník, vše dle vyhlášky č. 30/2001 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a teprve potom zavolá svému přímému nadřízenému, popř. kolegovi který je na pracovišti a tento zařídí odtah vozu do servisu

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.

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

(prováděcí vyhláška č. 473/2012 Sb., Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

12a) Orgán sociálně-právní ochrany MěÚ Lysá nad Labem uplatňuje zpracovávání, vedení a evidenci klientů dle Směrnice MPSV č.j. 2013/26780-21 ze dne 19.zář 2013. Vedení dokumentace v elektronické podobě je zajištěno programem „Evidence sociálních agend“ firmy YAMACO Software, IČO-484 63 850, se sídlem Prostějovičky 79, 798 03 PLUMLOV.

Archivace dokumentace SPO se řídí dle Směrnice Města Lysá nad Labem č. 11/2014 s účinností od 15.01.2015, o spisový a skartační řád MěÚ Lysá nad Labem a příloha č. 1 směrnice, schválený Radou města dne 13.01.2015 usnesením č. 36.

12b) Pracovníci sociálně-právní ochrany MěÚ Lysá nad Labem zakládají do spisu (OM či NOM) veškeré pořízené záznamy v rámci sociálně-právní ochrany. Pracovníci záznamy zapisují jazykem neutrálním ve vztahu ke klientovi, zachycují v nich reálná zjištění bez subjektivních emočně zabarvených hodnocení. V situacích, kdy je nutné v zájmu sociálně-právní ochrany dětí do záznamu uvést emoční hodnocení rodičů či jiného klienta či další informace vyložené osobního charakteru, pracovník záznam označí jako „DŮVĚRNÝ“ a vloží jej do složky spisu „Důvěrné“. V případě potřeby je záznam z jednání sepsán v rámci jednání s klientem, jeho obsah může klient ovlivnit či doplnit. V případě, že není nutné, či z časových důvodů (odjezd k soudnímu či jinému jednání, na šetření, na výslech na Policii ČR, školení atd., čekající další klient, plánovaná porada a další nepředvídatelné skutečnosti) záznam sepsat ihned, sepíše pracovník záznam z jednání později, ale bez zbytečného odkladu. V případě zájmu ze strany klienta o kopii záznamu, tento je mu poskytnut.

Postup pro zpracování záznamů:

- ✓ Záznam z jednání musí být srozumitelný, neměl by obsahovat cizí slova, pokud na nich klient netrvá nebo v případě, že tyto nelze nahradit českým slovem (např. názvy nemocí, diagnózy atd.), neměl by obsahovat složité odborné termíny či informace, které je třeba nutné následně vyhledávat nebo doplňovat, aby bylo možné záznam pochopit.
- ✓ Záznam není nutné přizpůsobovat úplně malým dětem, přesto je nutné dbát na to, aby například šestnáctiletý klient byl již schopen obsahu porozumět. Mladším dětem pak pracovník přiměřeně jejich věku a rozumové schopnosti vysvětlí obsah záznamu a důvod proč se tyto informace zapisují.
- ✓ Ověření, zda zaměstnanci vedou dokumentaci srozumitelnou formou pro klienta, může probíhat prostřednictvím průběžného sdílení dokumentace s klientem, kdy je zápis

pořízený ze společné konzultace klientovi předán k nahlédnutí. Z jeho zpětné vazby lze snadno zjistit, zda je mu zápis srozumitelný.

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.

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

(prováděcí vyhláška č. 473/2012 Sb., Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

13a) Podávání, vyřizování a evidence stížností na Orgánu sociálně právní ochrany se řídí ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, Směrnicí č. 5/2013, která byla schválena Radou Města Lysá nad Labem dne 08.10.2013, platnost této směrnice je od 17.10.2013, příslušným ustanovením zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů a prováděcí vyhláškou č. 473/2012 Sb., zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Vymezení některých pojmů

Stížností je písemné nebo ústní podání, jímž se fyzická nebo právnická osoba obrací na orgány města ve věci:

- a) ochrany subjektivních práv a chráněných zájmů,
- b) nedostatků v činnosti orgánů města a organizací, jejichž zřizovatelem je město,
- c) nevhodného chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu.

Příslušným odborem se rozumí Odbor školství, sociálních věcí, zdravotnictví a kultury, do jehož působnosti stanovené organizačním řádem věcně spadá předmět stížnosti.

Podávání stížností

Stížnost může být podána písemně, ústně nebo v elektronické podobě.

1. Podacím místem pro písemné stížnosti je podatelna městského úřadu. Písemná stížnost musí být čitelná, srozumitelná a musí z ní být patrné, které věci se týká a co navrhuje. Fyzická osoba uvede ve stížnosti jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování. Právnická osoba uvede v podání svůj název nebo obchodní firmu, identifikační číslo nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování.
2. Ústní stížnost má povinnost přijmout každý úředník¹⁾ Odboru školství, sociálních věcí, zdravotnictví a kultury, Městského úřadu Lysá nad Labem. Nelze-li vyřídit ústní stížnost ihned při jejím podání, sepíše úředník se stěžovatelem písemný záznam o podání stížnosti. Záznam o podání stížnosti obsahuje kromě náležitostí uvedených pro písemnou stížnost také datum sepsání a jméno, příjmení a podpis úředníka pořizujícího záznam. Požádá-li o to stěžovatel, sepíše se záznam i tehdy, jestliže vyřízení stížnosti nenáleží do kompetence orgánů města. S ústní stížností, o které byl sepsán písemný záznam, se dále nakládá jako s písemnou stížností.

¹⁾ § 2 odst. 4 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

3. V případě telefonických stížností, nelze-li je vyřídit ihned, vyzve úředník, který telefonický hovor přijal, k podání písemné stížnosti nebo k osobnímu projednání. Písemný záznam o podání telefonické stížnosti se nepořizuje.
4. Stížnost zaslanou v elektronické podobě, podepsanou zaručeným elektronickým podpisem, zaměstnanec, který ji obdržel, vytiskne a dále s ní nakládá jako s písemnou stížností.
5. Stížnost zaslaná faxem, dálnopisem nebo v elektronické podobě bez elektronického podpisu musí mít náležitosti písemné stížnosti a do 5 dnů od podání musí být stěžovatelem potvrzena písemně, ústně do protokolu nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem. S takto potvrzenou stížností se dále nakládá jako s písemnou stížností.
6. Anonymní stížnost (tj. stížnost, která neobsahuje dostatek potřebných údajů k identifikaci stěžovatele) v případě, že poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti Odboru školství, sociálních věcí, zdravotnictví a kultury, Městského úřadu Lysá nad Labem, může starosta rozhodnout o jejím prošetření. Za anonymní stížnost se považuje také stížnost, u které je dodatečně zjištěno, že došlo k uvedení neexistující adresy, popř. došlo k zneužití jména a adresy jiné osoby.
7. Požádá-li stěžovatel o nezveřejnění své totožnosti, nebo jestliže je to v zájmu řádného vyřízení, postoupí se k vyřízení jen opis stížnosti bez uvedení údajů, které by umožňovaly identifikaci stěžovatele. Pokud stěžovatel požádal o nezveřejnění své totožnosti, ale charakter podání neumožňuje její vyřízení bez uvedení některého z údajů o stěžovatelově osobě, je třeba o tom stěžovatele bez zbytečných odkladů vyrozumět. Zároveň se stěžovatel upozorní, že ve vyřizování jeho podání se bude pokračovat až tehdy, pokud ve stanovené lhůtě udělí souhlas s uvedením konkrétních údajů o své osobě.

Předání stížností

Písemné stížnosti adresované Odboru školství, sociálních věcí, zdravotnictví a kultury, Městského úřadu Lysá nad Labem podatelna zaeviduje a poté je předá Odboru školství, sociálních věcí, zdravotnictví a kultury k vyřízení.

Postoupení

Stížnosti, jejichž vyřízení nenáleží do působnosti OŠSVZaK MěÚ Lysá n. L., postoupí OŠSVZaK bezodkladně orgánům (organizacím) k vyřízení příslušným, nejdéle ve lhůtě 10 dnů.

OŠSVZaK MěÚ Lysá n. L. informuje vždy stěžovatele o postoupení stížnosti a zároveň postoupenou stížnost předá k zaevidování do centrální evidence

Odstranění formálních nedostatků

Jestliže stížnost neobsahuje všechny formální náležitosti, vyzve OŠSVZaK MěÚ Lysá n. L. stěžovatele k jejich doplnění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu; současně stěžovatele poučí, že pokud tyto nedostatky neodstraní, stížností se dále nebude zabývat.

Vyřizování stížností OŠSVZaK MěÚ Lysá n. L.

- na referenty odboru vyřizuje zástupce vedoucího OŠSVZaK MěÚ Lysá n. L. pro věci sociální
- na zástupce vedoucího OŠSVZaK MěÚ Lysá n. L. pro věci sociální vyřizuje vedoucí odboru

Lhůty pro vyřízení

1. Lhůta pro vyřízení stížnosti je do 60 dnů ode dne doručení bezvadného podání, tj. v případě, kdy je podavatel vyrozuměn o potřebě odstranit nedostatky podání, běží lhůta až dnem následujícím po jejich odstranění; případně-li poslední den lhůty pro vyřízení stížnosti na sobotu, neděli nebo státem uznaný svátek, končí lhůta nejbližší předcházející pracovní den.
2. U stížností vyřizovaných OŠSVZaK MěÚ Lysá n. L. může lhůtu pro vyřízení stížnosti výjimečně prodloužit tajemník, a to pouze v případě, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. Zástupce vedoucího OŠSVZaK MěÚ Lysá n. L. pro věci sociální žádá tajemníka o prodloužení lhůty písemně. Žádost musí obsahovat odůvodnění a návrh nového termínu vyřízení. Žádost musí být předána tajemníkovi nejméně 10 dnů před uplynutím 60 denní lhůty. O prodloužení lhůty informuje OŠSVZaK MěÚ Lysá n. L. stěžovatele před uplynutím této lhůty.

Odpovědnost za vyřízení

1. Za včasné a správné vyřízení stížností ve stanovené lhůtě je odpovědný zástupce vedoucího OŠSVZaK MěÚ Lysá n. L. pro věci sociální. Je-li příslušných více odborů, odpovídá tajemník za koordinaci a dodržení celkového termínu. Jednotlivé odbory odpovídají za tu část stížnosti, která se dotýká jejich působnosti.

Vyřízení

1. OŠSVZaK MěÚ Lysá n. L. je povinen získat a prošetřit všechny dostupné podklady pro zjištění důvodnosti stížnosti. Výsledkem prošetření je zjištění, zdali je stížnost důvodná, částečně důvodná nebo bezdůvodná. U důvodných a částečně důvodných stížností musí být bezodkladně učiněna nezbytná opatření k nápravě zjištěných nedostatků. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu; stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.
2. Vyřízení se provádí hospodárně a bez průtahů ve všech bodech stížnosti. Stížnost nelze předat k vyřízení osobě, proti které směřuje, ani osobě, která je této osobě podřízená.
3. Ten, kdo stížnost vyřizuje, je povinen s jejím obsahem seznámit osobu, proti které směřuje a umožnit jí vyjádřit se k uvedeným skutečnostem, předložit doklady, jiné písemnosti a uvést informace a údaje k vyřízení stížnosti nezbytné.
4. Odbor, který byl požádán o stanovisko, je povinen předávat tajemníkovi stanoviska, podklady a návrhy odpovědí ke stížnostem v určených termínech. Návrh odpovědi musí být jednoznačný, konkrétní a musí z něj vyplývat, zda je stížnost důvodná nebo bezdůvodná. Musí v něm být uvedeno, k čemu je OŠSVZaK MěÚ Lysá n. L. v rámci své

kompetence příslušný, co bylo šetřením zjištěno, popř. jaká opatření k nápravě byla přijata.

Zastavení vyřízení

1. Pokud bude v průběhu vyřizování zjištěno, že o skutečnostech uvedených ve stížnosti, probíhá trestní, občanskoprávní, správní řízení nebo daňové řízení, bude vyřizování stížnosti zastaveno a stěžovateli bude tato skutečnost neprodleně sdělena OŠSVZaK MěÚ Lysá n. L.

Opakované stížnosti

1. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je třeba posoudit, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahuje-li tato opakovaná stížnost ve věci nové skutečnosti, OŠSVZaK MěÚ Lysá n. L. stěžovatele vyrozumí, že jeho podání bylo doručeno, a protože se jedná o opakované podání, které neobsahuje žádné nové skutečnosti, než jeho podání původní, nebude již opětovně šetřeno.
2. Obsahuje-li stížnost nové skutečnosti, bude stížnost opětovně prošetřena.

Evidence stížností

1. Evidenci stížností podléhají všechny písemné stížnosti. Evidenci provádí podatelna prostřednictvím spisové služby.
2. OŠSVZaK MěÚ Lysá n. L., kterému byla stížnost doručena, je povinen zaevidovat všechny doručené stížnosti, kopie dopisů, kterými byly stížnosti postoupeny a kopie odpovědí na stížnosti, popř. dalších písemností s vyřizováním stížností souvisejících.
3. Za evidenční úkony a sledování lhůt pro vyřizování stížností je odpovědný zástupce vedoucího OŠSVZaK MěÚ Lysá n. L. pro sociální věci, stížnosti a spisový materiál k nim se zakládá odděleně od ostatních spisů.

Centrální evidence

1. Centrální evidenci zpracovává tajemník na základě spisové služby. Evidence obsahuje všechny důležité údaje pro hodnocení došlých stížností, jejich kontrolu a správnost vyřízení. Obsahuje zejména:
 - a) pořadové číslo,
 - b) jméno, příjmení a adresu (u právnické osoby název a sídlo) osob, které petici nebo stížnost podaly,
 - c) předmět stížnosti nebo petice s uvedením proti komu (čemu) směřuje,
 - d) datum přijetí,
 - e) lhůta pro vyřízení,
 - f) vyřizující útvar,
 - g) způsob vyřízení a případná opatření přijatá k nápravě,
 - h) datum vyřízení,
 - i) kvalifikaci z hlediska oprávněnosti (jen u stížností).

Osoby, podílející se na vyřizování stížností, jsou povinny zachovávat mlčenlivost o věcech, o kterých se dozvěděly v souvislosti s jejich vyřizováním, pokud této povinnosti nebyly zproštěny.

13b) Informace o možnosti podání stížnosti jsou veřejně dostupné a popsány ve Standardu č. 13a, který je dostupný na webových stránkách Městského úřadu Milovice <http://www.mesto-milovice.cz/index.asp> a Lysá nad Labem, Husovo nám. 23 <http://www.mestolysa.cz/>, na webových stránkách odboru OŠSVZaK <http://www.mestolysa.cz/cz/mestsky-urad/odbory-uradu/odbor-skolstvi-socialnich-veci-zdravotnictvi-a-kultury>, nebo v písemné podobě v kanceláři č. 57 a dále pak každý pracovník OŠSVZaK MěÚ je povinen poskytnout klientovi informace o možnosti podání stížnosti.

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.

(prováděcí vyhláška č. 473/2012 Sb., Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí)

Orgán sociálně-právní ochrany na Městském úřadu v Lysé nad Labem spolupracuje ve svém správním obvodu se všemi školskými zařízeními a dětskými lékaři. Při řešení konkrétní situace dítěte se školská zařízení primárně řídí svými metodickými pokyny, vydanými ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy, využívají všech dostupných prostředků pro řešení situace (např. opakované pohovory s rodiči dítěte, výchovné komise) a až po vyčerpání svých možností kontaktují orgán sociálně-právní ochrany. Dále má Orgán sociálně-právní ochrany na Městském úřadu v Lysé nad Labem pro výkon své práce k dispozici aktuální seznam dalších subjektů - fyzických i právnických osob, které jsou nápomocny při řešení situace dítěte a jeho rodiny. Při řešení jednotlivých konkrétních případů v rámci sociálně-právní ochrany OSPOD doporučuje klientům služby jednotlivých subjektů, předává jim kontakty a v případě, že se jedná o klienta, který není schopen si vlastními silami příslušnou službu vyhledat, zprostředkuje službu klientovi sám. Při výběru služby dbá OSPOD na to, aby tato byla pro klienta dostupná a aby byla v souladu s cíli podpory, které jsou stanoveny v individuálním plánu ochrany konkrétního dítěte.

Jedná se zejména o tyto subjekty:

➤ **Pedagogicko-psychologická poradna Středočeského kraje – pracoviště Nymburk**
Masarykova 895, 288 02, NYMBURK
tel.: 325 512 667, 774 322 553, 774 322 554, fax: 325 515 461, e-mail:
poradna@pppnymburk.cz
<http://www.pppstredoceska.cz/kontakty.php?lokalita=nb>

➤ **Středisko výchovné péče (ambulantní pracoviště pro péči o děti a žáky s nestandardními projevy chování) Kolín**
Na Pustině 1068, 280 02, KOLÍN
tel.: 777 738 794, email: info@svp-kolin.cz
www.svp-kolin.cz/

➤ **Středisko výchovné péče Slaný**
Tomanova 1361, 274 01, SLANÝ,
tel.: 312 520 569, 311 240 567, 720 644 185, fax: 311 240 568, e-mail: svp@svpslany.cz,
www.svpslany.cz/OK.html

➤ **Středisko výchovné péče Klíčov**
Čakovická 783/51, 190 00, PRAHA 9 – Prosek
<http://www.klicov.cz/svp/>

Ambulantní oddělení Prosek – tel.: 286 887 075, fax: 283 880 057, mob.: 776 212 928,
Čakovická 783/51, 190 00, PRAHA 9 - Prosek
e-mail: ambulancepraha10@klicov.cz
<http://www.klicov.cz/svp/index.php?c=aop>

Ambulantní oddělení Klíčov – tel.: 286 580 711, fax: 283 883 472, mob.: 773 212 820,
Čakovická 783/51, 190 00, PRAHA 9 - Prosek
e-mail: ambulancepraha9@klicov.cz, starka@klicov.cz
<http://www.klicov.cz/svp/index.php?c=aok>

Ambulantní oddělení Praha 5 – tel.: 251 614 735, fax: 251 614 735, mob.: 774 212 820,
Weberova 1, 150 00, PRAHA 5
e-mail: ambulancepraha5@klicov.cz
<http://www.klicov.cz/svp/index.php?c=aom>

Celodenní oddělení Prosek – tel.: 283 883 470-471, fax: 283 883 472, mob.: 773 312 817,
Čakovická 783/51, 190 00, PRAHA 9 - Prosek
e-mail: co@klicov.cz
<http://www.klicov.cz/svp/index.php?c=co>

Internátní oddělení Prosek – tel.: 283 883 470-471, fax: 283 883 472, mob.: 775 212 810,
Čakovická 783/51, 190 00, PRAHA 9 - Prosek
e-mail: io@klicov.cz
<http://www.klicov.cz/svp/index.php?c=io>

➤ **Speciálně-pedagogické centrum při ZŠ praktické pro mentálně postižené**
Kutnohorská 179, 280 02, KOLÍN,
tel.: 321 729 600, 321 713 144, e-mail: spc@zskolin.cz
<http://www.zskolin.cz/spc-kontakty.php>

➤ **Speciálně-pedagogické centrum pro mentálně postižené při ZŠ**
Školní 291, 250 01, BRANDÝS NAD LABEM – STARÁ BOLESLAV
tel.: 326 911 286, 326 911 489, e-mail: spcsb@seznam.cz
<http://www.zssbolskolni.estranky.cz/clanky/profil-specialne-pedagogickeho-centra.html>

➤ **Centrum adiktologických služeb Nymburk (K-Centrum)**
Velké Valy 995, 288 02, NYMBURK, tel.: 325 514 424, e-mail: cas.nymburk@laxus.cz
<http://www.laxus.cz/index.php?page=centrum-adiktologickych-sluzeb-nymburk>

➤ **Centrum rodinného poradenství Nymburk**
Sadová 2107, 288 02, NYMBURK, tel.: 606 365 338, e-mail: crp@os-semiramis.cz
<http://www.os-semiramis.cz/kontakt-ni-centrum-nymburk-poslani-centra/>

➤ **Občanské sdružení Respondeo**

Nám. Přemyslovců 14/11, 288 02, NYMBURK, tel.: 325 511 148, 737 104 928,
e-mail: info@opnymburk.cz nebo poradna.nymburk@centrum.cz

Občanská poradna – občanské poradenství

tel.: 731 588 632, 325 511 148

<http://www.opnymburk.cz/obcanska-poradna.html>

Centrum pro pomoc obětem – pomoc obětem trestných činů

tel.: 731 588 632

<http://www.opnymburk.cz/centrum-pro-pomoc-obetem.html>

Intervenční centrum – pomoc obětem domácího násilí

tel.: 775 561 844, 775 561 845, 776 561 895

<http://www.opnymburk.cz/intervencni-centrum.html>

➤ **Centrum psychologicko-sociálního poradenství Středočeského kraje**

Velké Valy 995, 288 02, NYMBURK

tel.: 325 513 551, e-mail: poradna.nymburk@tiscali.cz

<http://www.poradna-rakovnik.cz/index.php?stranka=odborne-poradenstvi-detasovana-pracoviste-nymburk>

➤ **Probační a mediační služba Nymburk**

Boleslavská třída 139/12, 288 02, NYMBURK

tel.: 325 511 866, e-mail: jjezek@pms.justice.cz

www.pmscr.cz

➤ **Dětské centrum Milovice**

Dětská 361/2, 289 23, MILOVICE,

tel.: 325 577 166, 325 577 133

e-mail: ddmilovice.cernovska@email.cz

<http://www.dcmilovice.cz/>

➤ **Dětský domov Nymburk**

Resslova 612, 288 02, NYMBURK

tel.: 325 512 286, e-mail: klimova@zsdd.cz, zsdd@zsdd.cz,

www.zsdd.cz

➤ **Klinická logopedie – Mgr. Diana VONÁŠKOVÁ a Mgr. Michaela CHOTĚBOROVÁ**

Husovo náměstí 24.II, 289 22, LYSÁ NAD LABEM

tel.: 607 534 180

➤ **Logopedická ambulance – Mgr. Alena MAREŠOVÁ**

Boleslavská ul. 1854, 288 02, NYMBURK

tel.: 972 255 224

➤ **Ambulance dětské klinické logopedie – PaedDr. Naděžda PÁCALOVÁ a kol.,**
Za Nádražím 763, 290 01, PODĚBRADY,
tel.: 325 625 424, 602 269 690

➤ **Logopedická ambulance – Mgr. Iva BAJTLEROVÁ**
Husova ul. 24, 290 01, PODĚBRADY,
tel.: 734 210 312, 605 974 118, 603 378 041, e-mail: ivbjtlrv@gmail.com
<http://www.canitera.cz/>

➤ **Ambulance ORL, dětská foniatrie – MUDr. Jana STREJČKOVÁ**
Na Haldě 100, 280 00, KOLÍN 3,
tel.: 321 710 466, 321 610 443, e-mail: info@orkolin.cz
www.orkolin.cz/

➤ **Foniatrická a logopedická ambulance, ORL – MUDr. Blažena JANYŠKOVÁ**
Purkyňova 1136, 288 02, NYMBURK, tel.: 556 708 174, 777 937 776,
e-mail: blazenaj@iol.cz
www.sluchadla.unas.cz

➤ **Ambulance psychiatrie pro děti a dospělé – MUDr. Iva HORÁČKOVÁ**
Smetanova 55, 288 02, NYMBURK, tel.: 325 512 234

➤ **Dětský psychiatr – MUDr. Ivana RŮŽIČKOVÁ**
Opatovická 13, 110 00, PRAHA 1,
tel.: 224 934 287

➤ **Psychiatrická ambulance pro děti a dorost – MUDr. Martina STEGEROVÁ**
Linhartova 243/25, 293 06, KOSMONOSY, tel.: 326 323 137, 725 574 574
e-mail: mstegerova@gmail.com
<http://stegerova.cz/cs/>

➤ **ADITEA s.r.o. - psychiatrie a psychoterapie pro děti a dospělé – MUDr. Jana SCHMIDTOVÁ**
Lublaňská 20/125, Praha, tel.: 608 331 242, e-mail: info@aditea.cz
www.aditea.cz

➤ **Ambulance klinické psychologie pro starší děti, dorost, dospělé PhDr. Jana HOSPODKOVÁ**
Poliklinika na sídlišti, Okružní 2160, 288 02, NYMBURK,
tel.: 325 531 118

➤ **Ambulance klinické psychologie pro děti a dospělé - PhDr. Mgr. Drahomíra Baštová Wildová**

Jablonského 634, 208 02, KOLÍN 2, tel.: 321 728 246, 774 764 949

e-mail: elen.junova@dikey.cz

www.psychologie-zdravi.cz

- **Ambulance klinické psychologie pro adolescenty a dospělé – PhDr. Hana ČÁPOVÁ, PhDr. Hana KŘÍSTKOVÁ**

Poliklinika na sídlišti, Okružní 2160, 288 02, NYMBURK, tel.: 972 255 130, 604 503 473

e-mail: capi@cmail.cz

- **MUDr. Jana MOLÍNOVÁ – dětský neurolog**

Palackého 5, 115 92, PRAHA 1,

tel.: 222 928 211, email: ordinace@mivo.cz

- **MUDr. Eva NEMEŠKOLOVÁ – dětský neurolog**

Tylova 129, 280 02, KOLÍN IV, tel.: 321 722 552

- **MUDr. Dana SCHAFFEROVÁ – dětský neurolog**

Václavkova 950, 293 01 Mladá Boleslav, tel.: 326 324 345, 739 095 545,

email: schafferovadana@seznam.cz

- **Občanské sdružení STŘEP – pomoc dětem a rodinám v tíživých situacích,**

Řehořova 10, 130 00, PRAHA 3, tel. 224 224 361, e-mail: strep@centrum.cz

www.strep.cz

- **FOD - Fond ohrožených dětí**

Na Poříčí 1038/6, 110 00, PRAHA 1, tel.: 224 236 655, e-mail: fod@fod.cz

www.fod.cz

- **Dětské krizové centrum – linka důvěry**

V Zápolí 1250/21, 141 00, PRAHA 4 – Michle, tel.: 241 480 511, 241 483 853,

e-mail: dkc@дитеkrize.cz, ambulance@дитеkrize.cz

<http://www.дитеkrize.cz/>

- **Dům tří přání – zařízení s nepřetržitým provozem pro děti vyžadující okamžitou pomoc**

Karlovarská 337/18, 161 00, PRAHA 6 – Ruzyně, tel.: 233 931 310,

e-mail: info@dumtriprani.cz,

<http://www.dumtriprani.cz/obcanske-sdruzeni>

- **Mateřské centrum Parníček**

Československé armády 29/11, 289 22, LYSÁ NAD LABEM,

tel.: 775 685 501, e-mail: info@parnicek.cz, <http://mcparnicek.cz/>

➤ **Rodinné centrum Milovice**

Náměstí 30. Června 507, 289 24, MILOVICE, tel.: 728 656 530,

e-mail: info@rcmilovice.cz

<http://www.rcmilovice.cz/>

POINT – centrum poradenství a intervence

Náměstí 30. Června 507, 289 24, MILOVICE, tel.: 702 036 894,

e-mail: info@pointmilovice.cz

<http://www.pointmilovice.cz/>

Nízkoprahový klub Milovice

Komenského 582, 289 23, MILOVICE, tel.: 702 036 896,

e-mail: info@nzdmilovice.cz

<http://www.nzdmilovice.cz/>

Nízkoprahový D-klub Milovice

Lesní 620, 289 23, MILOVICE, tel.: 727 879 519,

e-mail: info@nzdmmilovice.cz

<http://www.nzdmmilovice.cz/d-klub>