

Pracovníci OSPOD postupují při přijetí oznámení a jeho evidenci jednotně. Každé oznámení je posouzeno s ohledem na jeho naléhavost a je přiděleno odpovědnému pracovníkovi.

Při nakládání s informacemi a písemnostmi se řídí pracovníci zejména:

- Směrnicí MPSV č.j. 2013/26780-21 ze dne 19.9.2013 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.
- Zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.
- Magistrát města Olomouce má zpracovaný vnitřní předpis „Spisový a skartační řád statutárního města Olomouce“- dostupný na intranetu. V souladu s ním je oznámení evidováno.
- 106/1999 Sb. Zákon o svobodném přístupu k informacím.
- 110/2019 Sb. Zákon o zpracování osobních údajů.

POSTUP:

1. **Přijetí oznámení**
2. **Evidence případu**
3. **Přidělení případu konkrétnímu koordinátorovi případu**
4. **Posouzení naléhavosti případu – vyhodnocení rizik**
5. **Postup podle vyhodnoceného rizika**
6. **Odložení podnětu nebo zařazení do evidence podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí a instrukce o vedení spisové dokumentace.**

[Kdo podává oznámení](#)

Pracovníci **přijímají informace o možném ohrožení dítěte - oznámení od každého**, kdo upozorní na porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské zodpovědnosti, dle ZSPOD. Pokud o to takový subjekt požádá, informuje ho orgán OSPOD Olomouc ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy oznámení obdržel, zda na základě skutečností uvedených v oznámení shledal či neshledal, že jde o dítě uvedené v § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Orgán sociálně-právní ochrany dětí prověřuje rovněž **anonymní podněty**.

[Mlčenlivost](#)

Pracovníci jsou povinni **zachovávat mlčenlivost** ve vztahu ke skutečnostem uvedeným v § 57 a § 7 ZSPOD.

1. Přijetí oznámení

[Způsoby přijetí oznámení:](#)

- a) telefonické
- b) písemné
 - poštou
 - e-mailem
 - datovou schránkou
 - na technickém nosiči dat
 - kurýrní službou
 - osobně
 - telefaxem
 - systém včasné intervence
- c) osobní jednání
 - oznámení do protokolu
 - oznámení při terénní sociální práci

Dále lze přijmout oznámení: na pracovišti, při terénní práci, v pohotovostním režimu.

Každé oznámení i anonymní je zaevidováno do elektronické Spisové služby a je mu přiděleno číslo jednací s datem přijetí.

V případě, **že oznamovatel nezbaví pracovníka mlčenlivosti**, je takové oznámení založeno do pomocné složky spisové dokumentace. Pokud se jedná o urgentní oznámení, je neprodleně předáno konkrétnímu pracovníkovi v souladu s věcnou a místní příslušností nebo jím určenému zástupci. Při přijetí oznámení, pokud to situace umožňuje, poučí pracovník oznamovatele o pracovních postupech orgánu sociálně-právní ochrany dětí. **Pracovník dbá** na ochranu osobních údajů klientů a zachovává povinnou mlčenlivost dle zákona.

Základní otázky zjišťované při přijetí oznámení: jméno a příjmení dítěte, datum narození nebo věk, trvalý i faktický pobyt dítěte, dětský lékař, škola, zdravotní stav, jméno a příjmení rodičů, adresa bydliště, jejich zaměstnání, iniciály sourozenců nebo jiných příbuzných, telefonní čísla klientů, popis krizové situace, ve které se dítě nachází, proč potřebuje poskytnout sociálně-právní ochranu, případně odkaz na osoby blízké z okolí, které mohou poskytnout důležité informace, apod.

Oznámení je dále prověřováno a doplňováno o potřebné skutečnosti ve spolupráci s rodinou, školou, lékaři a dalšími spolupracujícími organizacemi a státními institucemi.

2. Evidence oznámení:

Po přijatém telefonickém oznámení sociální pracovník vždy vyhotoví písemný záznam ve formuláři „Záznam z telefonátu“. Tento záznam obsahuje veškeré oznamovateli dostupné údaje, které povedou k identifikaci případu, a popis skutečností, které vedou k jeho oznámení. Snaží se o zajištění dostatku informací k následnému prvotnímu vyhodnocení.

Pokud telefonické oznámení přijal jiný pracovník než koordinátor, pak jej neprodleně předá koordinátorovi, případně jeho zástupu, to dle:

- 1) věcné příslušnosti podle toho, zda přísluší agendě oddělení péče o rodinu a dítě – terénu nebo náhradní rodinné péči, či oddělení sociální prevence
- 2) trvalého pobytu dítěte (rozdělení obvodů dle obcí a ulic města Olomouce)

Přijetí E-mail, poštovní zásilka, datová schránka

E-mail je vytištěn a evidován dle příslušných VP. Podání jsou doručována na podatelnu Statutárního města Olomouce, kde jsou evidována ve spisové službě a odkud jsou postupována na sekretariát odboru sociálních věcí. Ze sekretariátu jsou podání zasílána konkrétním pracovníkům podle přidělených obvodů.

Pokud oznámení neobsahuje dostatečné informace k jasné identifikaci případu, zejména dotčených osob, trvalého bydliště dítěte, příjemce oznamovatele, požádá pracovník o jejich doplnění za předpokladu, že se nejedná o oznámení anonymní.

Není-li sekretariátu zřejmé, kterému pracovníkovi má případ přidělit, předá písemnost vedoucím odd., který zpracovává podání minimálně jednou denně a přidělí je pracovníkovi.

Evidence případu v pohotovostním režimu

V rámci pohotovostního režimu mají k dispozici kontakt na pohotovostní linku oddělení sociálně-právní ochrany dětí jen Policie ČR, soudy, vedoucí sociálního úseku Fakultní nemocnice Olomouc, případně pro další spolupracující subjekty.

Pro případ výkonu pohotovostní služby je postupováno dle standardu č.1b.

Pohotovostní služba je vykonávána dle vnitřního předpisu – Vnitřní předpis o zajištění havarijní služby statutárního města Olomouce.

Pracovník na oznámení bezodkladně reaguje.

3. Vyhodnocení rizika, posouzení naléhavosti případu

Definování pojmů:

- přijetí oznámení = den, kdy oznámení bylo přijato (přišlo mailem, bylo oznámeno telefonicky apod.)
- od tohoto data, se odvíjí všechny ostatní lhůty

Pracovník, který přijímá oznámení, vždy **bezprostředně vyhodnocuje míru ohrožení dítěte**.

Naléhavé případy jsou **bezprostředně** předány koordinátorovi případu, jeho zastupujícímu pracovníkovi nebo pracovníkovi vykonávajícímu službu na pracovišti, případně pracovníkovi vykonávající pracovní pohotovost, a to bezprostředně po přijetí oznámení.

Za **základní kritérium** při vyhodnocování naléhavosti případu je **míra ohrožení života dítěte, jeho bezpečí a zdravého vývoje, věk dítěte**. Metodický formulář na posouzení naléhavosti případu, má každý pracovník bezprostředně k dispozici. Formulář je rovněž součástí vybavení služební tašky pro dosažitelnost.

Během pracovní doby je možno situaci v případě nejasností **konzultovat s vedoucí** oddělení péče o rodinu a dítě i s vedoucím oddělení sociální prevence.

Pracovník vyhodnocuje oznámení **ihned** po přijetí. Pracovníci reagují na **každý** podnět.

V případě, že se jedná o **dítě**, které se ocitlo ve správním obvodu Magistrátu města Olomouce, **nená** zde **trvalé bydliště** a nelze zajistit řešení situace místně příslušným úřadem, tak OSPOD Olomouc provede veškerá opatření zajišťující situaci ohroženého dítěte a o situaci podá zprávu příslušnému správnímu úřadu.

Při posuzování míry naléhavosti případu pracovník zjišťuje skutečný stav situace. Spolupracuje s dalšími institucemi jako jsou například jiné úřady, zdravotnická či školská zařízení, širší rodina, spolupracující neziskové organizace apod.

Pro posouzení naléhavosti případu koordinátor případu, pracovník pohotovosti či pracovník vykonávající službu na oddělení použije následující soubor otázek:

<u>Ze zdroje oznámení případu vyplývá podezření, že</u>		
1.	Je podezření, že dítě je fyzicky či psychicky týrané, existují u dítěte známky či projevy týrání?	ANO NE
2.	Existuje podezření, že je dítě zneužíváné?	ANO NE
3.	Jsou na těle dítěte známky sebepoškozování, hrozí nebezpečí, že dítě chce spáchat sebevraždu?	ANO NE
4.	Je podezření na závažné zanedbávání potřeb dítěte, které aktuálně ohrožuje jeho zdraví či dokonce život?	ANO NE
5.	Je dítě v akutním stavu intoxikace a je třeba okamžitého zásahu?	ANO NE
6.	Nachází se dítě bez adekvátního dozoru?	ANO NE
7.	Je u stejného dítěte podnět podán opakovaně, přičemž předchozí byl shledán jako naléhavý?	ANO NE
8.	Ocitlo se dítě bez přístřeší?	ANO NE
9.	Jedná se o dítě na útěku?	ANO NE

Případ je vyhodnocen jako naléhavý, pokud se objeví byť jen jedna odpověď ANO.

Posouzení naléhavosti se vyznačuje datově vždy do základního vyhodnocení (při zavedení dítěte do spisové dokumentace). Pokud je na OSPOD doručen podnět signalizující ohrožení dítěte a pracovník již vede o dítěti spisovou dokumentaci, použije pro posouzení naléhavosti Formulář posouzení naléhavosti.

V průběhu prvotního – základního vyhodnocení zjišťuje orgán sociálně-právní ochrany dětí skutečnosti, zda se nejedná o dítě spadající do § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochrany dětí, ve znění pozdějších předpisů:

- Splňuje ohrožení dítěte definici týrání, zneužívání nebo zanedbávání - dle § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů?
- Je dítě akutně v nebezpečí, a jaká je úroveň tohoto rizika?

4. Přidělení případu konkrétnímu koordinátorovi

Obecně se při přidělení případu se postupuje dle Standardu č. 1.

Oznámení ve všech jeho formách jsou přijímány všemi pracovníky. Pokud oznámení přijímá jiný pracovník než koordinátor, předá jej příslušnému koordinátorovi, dle věcné příslušnosti (agenda oddělení sociální prevence, oddělení péče o rodiny a děti) a trvalého pobytu dítěte (viz rozdělení obvodů).

- 1. Koordinátor případu u každého oznámení zakládá spisovou dokumentaci** v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb., a v souladu se směrnicí č. 2013/26 780-21, o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace.
- 2. Vypracuje základní vyhodnocení** za účelem posouzení, zda se nejedná o dítě uvedené v § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. **Pracovníci využívají jednotný formulář základního vyhodnocení** situace dítě a jeho rodiny.
- 3. Pokud je dítě vyhodnoceno jako ohrožené dle § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, provede koordinátor podrobné vyhodnocení** situace dítěte a jeho rodiny a ve spolupráci s klienty sestaví Individuální plán ochrany dítěte (IPOP). Pracovníci využívají jednotný formulář.

Spisovou dokumentaci daného případu má koordinátor případu ve své kanceláři v uzamykatelné skříni. Přístup do kanceláře má zároveň také pracovník, který vykonává službu na oddělení. Pro každý spis je zajištěn jeden koordinátor, průběžně do něho však mohou dle potřeby vstupovat obě oddělení, přičemž každý specialista (sociální pracovník z terénu, sociální pracovník z náhradní rodinné péče, kurátor pro mládež) zodpovídá za svoji specializovanou agendu.

Koordinátor:

Koordinátor seznámí při prvním jednání klienta s tím, že má jeho případ na starost. Do spisu je vložen formulář **Záznam o koordinátorovi případu pouze** v těch případech, kdy do práce s rodinou začnou **vstupovat další pracovníci** ze sociální prevence nebo z NRP.

V případě, že je spis předáván jinému pracovníkovi je koordinátor povinen zajistit:

- předání spisu (formulář Předávací protokol)
- seznámení klienta s novým koordinátorem (do spisu je vždy vložen formulář Záznam o koordinátorovi případu.
- upravit pracovníka v programu sociální agenda
- předat dokumentaci fyzickou i elektronickou.

Koordinátor má při práci s případem tyto povinnosti a kompetence:

- 1. koordinuje a řídí průběh poskytování sociálně-právní ochrany,**
- 2. je zodpovědný za založení, vedení a vyřazení spisové dokumentace v souladu se směrnicí MPSV č.j. 2013/26780-21 ze dne 19. 9. 2013,**
- 3. odpovídá za vedení případu,**
- 4. vykonává přímou sociální práci a intervence ve prospěch klienta,**
- 5. pomáhá klientovi zorientovat se v systému sociálně-právní ochrany,**
- 6. provází klienta celým procesem pomoci a podpory,**

7. vyhodnocuje situaci dítěte a jeho rodiny,
8. zpracovává podrobné vyhodnocení a individuální plán ochrany dítěte, zodpovídá za jeho naplňování, vyhodnocování a aktualizaci,
9. spolupracuje se sítí služeb a dalšími odborníky,
10. dohlíží na efektivitu poskytované podpory,
11. dodržuje standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí,
12. dodržuje legislativní předpisy,
13. zachovává mlčenlivost dle § 57 zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů,
14. pracuje-li se spisovou dokumentací více odborníků a koordinátor není ve shodě s postupem ostatních, obrací se na svého vedoucího.

Osobní jednání

Z ústního jednání na pracovišti je zpravidla vyhotovován písemný protokol ve formuláři „Protokol o ústním jednání“ nebo „Protokol o ústním jednání – pohovoru s nezl. dítětem“.

Zejména obsahuje:

- informace o tom, kdo oznámení přijal, jakým způsobem, v jakém režimu, datum,
- dále jméno a příjmení dítěte, datum narození, jméno a příjmení rodičů, trvalý a faktický pobyt dítěte, kontakt na rodiče nezl. dítěte nebo jiné osoby odpovědné za výchovu, osoby blízké, škola dítěte apod., kterých se oznámení týká
- a popis skutečností, které vedou k oznámení případu,
- pokud je to možné, záznam podepíše také osoba sdělující věc.

Při terénní sociální práci

Sociální pracovník vždy vyhotovuje záznam ze sociálního šetření.

Z písemného záznamu ze sociálního šetření jsou zřejmé:

- informace o tom, kdo oznámení přijal, jakým způsobem, v jakém režimu, datum,
- jméno a příjmení dítěte, datum narození, jméno a příjmení rodičů, trvalý a faktický pobyt dítěte, kontakt na rodiče nezl. dítěte nebo jiné osoby odpovědné za výchovu, osoby blízké, škola dítěte apod., kterých se oznámení týká,
- a popis skutečností, které vedou k oznámení případu.

Pracovník při práci na pracovišti dle potřeby, zejm. pro účely identifikace osob v daném případě, může využívat prohlížečku *Evidence obyvatel*.

K zajištění řádného a kvalitního výkonu sociálně-právní ochrany, zajištění práva rodiny a k zajištění ochrany zaměstnanců před přetížením jsou tímto kritériem stanoveny maximální počty rodin, s nimiž zaměstnanec pracuje. Zaměstnanec vždy pracuje maximálně se stanoveným počtem rodin, nikdy ne s počtem vyšším.

Počty rodin:

Minimální počet rodin, s nimiž pracuje jeden zaměstnanec, není stanoven.

1. Zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany pracuje maximálně s **80 rodinami**,
2. kurátor pro mládež pracuje maximálně se **40 rodinami**,

3. v případě práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci zaměstnanec pracuje maximálně se **40 rodinami**.

Přehled o aktuálním počtu zaměstnanců OSPOD mají vedoucí. Vedoucí oddělení péče o rodinu a děti a vedoucí oddělení sociální prevence mají přehled o aktuálním počtu rodin, se kterými jednotliví zaměstnanci pracují.

Průběžně, nejméně však 2 x ročně (v rámci sběru statistických údajů-na jaře a po vyřazování spisů-na podzim) **je vyhodnocena** situace v počtu rodin, se kterými jednotliví zaměstnanci pracují. Současně je každý zaměstnanec zodpovědný za aktuální počet rodin, resp. během roku hlídá počet rodin, se kterými pracuje, a v případě, že zjistí počet vyšší než maximálně kritériem stanovený, obrátí se na vedoucí oddělení, který situaci řeší.

V případě dlouhodobě trvajících překročení povoleného limitu vedoucí odboru sociálních věcí řeší s tajemníkem úřadu personální opatření.