



STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

ZKRÁCENÁ VERZE PRO ZVEŘEJNĚNÍ

Magistrát města Brna
Oddělení sociálně právní ochrany dětí OSP MMB

Brno, květen 2019

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí se staly dle vyhlášky č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění, závazným kritériem kvality pro orgány sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). Úkolem Magistrátu města Brna je naplňovat tyto zákonem definované požadavky. V tomto směru se jedná o komplexní pojetí poskytování sociálně-právní ochrany dětí.

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, nařízení atd., které definují systém práce ve vztahu k cílové skupině. U prováděných činností přitom zohledňuje zavedenou praxi, podmínky správního obvodu a zákonné požadavky.

Na zavádění Standardů kvality sociálně-právní ochrany do praxe se podílejí všichni zaměstnanci OSPOD. Je to práce dlouhodobého charakteru, která se neustále vyvíjí a nikdy nekončí, protože kvalitu lze zvyšovat neustále.

V následujícím dokumentu Vám předkládáme zkrácenou verzi Standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí našeho oddělení s obsahem důležitým pro klienty OSPOD tak, abychom Vám poskytli potřebné informace a zároveň vyhověli zákonným požadavkům pro zveřejňování informací ve veřejném prostoru.

Úplné znění standardů kvality je ve verzi pro veřejnost k dispozici u vedoucí Oddělení sociálně právní ochrany dětí OSP MMB Mgr. Pavlíny Bušinové.

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. Činnost orgánů sociálně-právní ochrany dětí je vykonávána v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění. 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 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.

<https://www.brno.cz/sprava-mesta/mestske-casti/>

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

1(a) 2. Činnost Oddělení sociálně právní ochrany dětí OSP MMB

Oddělení sociálně právní ochrany dětí je orgánem sociálně-právní ochrany dětí Magistrátu města Brna.

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:

<https://www.brno.cz/sprava-mesta/dokumenty-mesta/statut-mesta-brna/>

- vykonává sociálně-právní ochranu dětí v agendě náhradní rodinné péče s výjimkou dětí svěřených do péče jiné osoby, vede evidenci těchto dětí a evidenci žadatelů o osvojení, pěstounskou péči a pěstounskou péči na přechodnou dobu,
- vykonává funkci opatrovníka dětí v řízení o svěřeni dítěte do náhradní rodinné péče a dětí v náhradní rodinné péči s výjimkou dětí svěřených do péče jiné osoby,
- vykonává funkci poručníka,
- vykonává poručenství jako veřejný poručník do doby, kdy soud jmenuje dítěti poručníka nebo dokud se poručník neujme funkce,
- vykonává na žádost soudu dohled nad úspěšností osvojení,
- zajišťuje sociálně-právní ochranu dětí při zprostředkování náhradní rodinné péče,
- vyhledává děti, kterým je třeba zajistit péči v náhradním rodinném prostředí formou pěstounské péče, pěstounské péče na přechodnou dobu nebo osvojení,

- vyhledává fyzické osoby vhodné stát se osvojiteli, pěstouny nebo pěstouny na přechodnou dobu a zajišťuje podklady jejich žádostí pro odborné posouzení krajským úřadem,
- posuzuje žádosti osob vhodných stát se osvojiteli, pěstouny nebo pěstouny na přechodnou dobu a rozhoduje o jejich žádosti, pokud nejsou splněny podmínky zákona,
- uzavírá dohody o výkonu pěstounské péče a pěstounské péče na přechodnou dobu upravující výkon práv a povinností s osobou pečující a osobou v evidenci,
- sleduje naplňování dohod o výkonu pěstounské péče a dohod o výkonu pěstounské péče na přechodnou dobu,
- vydává v případě neuzavření dohody o výkonu pěstounské péče rozhodnutí upravující výkon práv a povinností osoby pečující a osoby v evidenci,
- podává návrhy na opatření na ochranu dětí,
- sleduje dodržování práv dítěte v zařízeních pro výkon ústavní a ochranné výchovy,
- vykonává funkci opatrovníka dětí ve vztahu k cizině v agendě náhradní rodinné péče, a to v rozsahu zákona,
- poskytuje poradenskou pomoc související s osvojením nebo svěřením dítěte do pěstounské péče a pěstounské péče na přechodnou dobu, sleduje vývoj dětí v náhradní rodinné péči,
- poskytuje sociálně-právní poradenství,
- provádí sociální depistáž,
- zajišťuje systémy pohotovostních služeb sociálně-právní ochrany dětí na území města,
- sleduje ve spolupráci s ÚMČ nepříznivé vlivy působící na děti, zjišťuje příčiny jejich vzniku a činí opatření k omezení jejich působení participuje na preventivní činnosti v oblasti sociálně-právní ochrany dětí vhodnou propagací problematiky adresovanou nezletilým občanům města,
- přezkoumává rozhodnutí ÚMČ vydaná v 1. stupni správního řízení v oblasti sociálně-právní ochrany dětí,
- přešetřuje vyřízení stížností občanů na úřední postup nebo nevhodné chování úředníků ÚMČ v agendě sociálně-právní ochrany dětí,
- kontroluje výkon přenesené působnosti svěřené ÚMČ v agendě sociálně-právní ochrany dětí a ukládá případná nápravná opatření,
- kontroluje plnění a správnost standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí na ÚMČ a ukládá případná nápravná opatření,
- projednává v 1. stupni přestupky na úseku sociálně-právní ochrany dětí v rozsahu své působnosti.

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.

1(a) 3. 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

Budova je řádně označena, nachází se v centru města, čímž je lehce dostupná z celého území svého správního obvodu, a to jak městskou hromadnou dopravou, tak osobním vozidlem. Budova má vlastní parkoviště s vyhrazenými parkovacími stánkami pro invalidy.

Výkon sociálně-právní ochrany dětí v rozsahu náhradní rodinné péče (s výjimkou svěřením 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 orgánů sociálně právní ochrany dětí 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.

Oddělení sociálně právní ochrany dětí má celkem 21 zaměstnanců. V čele oddělení stojí vedoucí oddělení a jí podřízený právník-sociální pracovník. Vedoucí oddělení jsou pak podřízeny jednotlivé referáty.

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 centru, které je umístěno při vstupu do budovy a řádně označené.

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. Dvě 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. OSPOD má též své FAX číslo.

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.

1(a) 4. Základní kontakty a organizační uspořádání

- Základní kontakty Magistrátu města Brna: <http://www.brno.cz/kontakty/>
- Kontakty pro elektronické dotazy: <http://www.brno.cz/kontakty/kontakty-pro-dotazy-elektronickou-formou/>
- Informace o provozu podatelny Magistrátu města Brna a o doručování dokumentů: <http://www.brno.cz/kontakty/informace-o-provozu-podatelnymagistratu-mesta-brna-a-dorucovani-dokumentu/>
- Schéma řízení statutárního města Brna a Magistrátu města Brna: <http://www.brno.cz/obcan/potrebuji-si-vyridit/>
- Odbor sociální péče MMB: <https://www.brno.cz/sprava-mesta/magistrat-mesta-brna/usek-4-namestka-primatorky/odbor-socialni-pece/>; 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: <http://www.brno.cz/obcan/potrebuji-si-vyridit/potrebuji-si-vyridit/>.

1(a) 5. Kontakty OSPOD

Oddělení sociálně právní ochrany dětí

Fax: 542 173 819

	<i>klapka</i>		<i>dveře</i>
Mgr. Pavlína Bušinová businova.pavlina@brno.cz	3774	vedoucí oddělení	119
Mgr. Dana Havlíčková havlickova.dana@brno.cz	3784	právník-sociální pracovník	205
Referát náhradní rodinné péče			
Bc. Eva Havlíková Hvězdová hvezdova.eva@brno.cz	3731	vedoucí referátu	303
Mgr. Veronika Koláčková, DiS. kolackova.veronika@brno.cz	3769	sociální pracovník	113
Bc. Šárka Tatíčková tatickova.sarka@brno.cz	3717	sociální pracovník	113
Bc. Gilarová Bronislava, DiS. gilarova.bronislava@brno.cz	3764	sociální pracovník	304
Bc. Lenka Sobotková sobotkova.lenka@brno.cz	3775	sociální pracovník	304
Bc. Libuše Vojtková vojtkova.libuse@brno.cz	3840	sociální pracovník	305
Bc. Richterová Vendula, DiS. richterova.vendula@brno.cz	3831	sociální pracovník	305
Dagmar Kostihová, DiS. kostihova.dagmar@brno.cz	3765	sociální pracovník	306
Mgr. Petra Hégrová hegrova.petra@brno.cz	3766	sociální pracovník	306

Mgr. Magdalena Švarná svarna.magdalena@brno.cz	3763	sociální pracovník	319
Monika Jedličková, DiS. jedlickova.monika@brno.cz	3824	sociální pracovník	320
Miriam Pallová pallova.miriam@brno.cz	3743	sociální pracovník	321
Referát odborné pomoci a kontroly			
Mgr. Ivanka Pavlisová pavlisova.ivanka@brno.cz	3713	vedoucí referátu	118
Bc. Nikola Marečková, DiS. mareckova.nikola@brno.cz	3827	sociální pracovník-kontrolor	108
Mgr. Lucie Darebníková darebnikova.lucie@brno.cz	3712	sociální pracovník-kontrolor	108
JUDr. Adam Vízdal vizdal.adam@brno.cz	3749	sociální pracovník-kontrolor	111
Mgr. Pavla Formánková, DiS. formankova.pavla@brno.cz	3826	sociální pracovník-kontrolor	111
Mgr. Zdeňka Štěpánková stepankova.zdenka@brno.cz	3783	sociální pracovník-kontrolor	112
Bc. Martina Hynštová hynstova.martina@brno.cz	3761	sociální pracovník	112

Kontakty Oddělení sociálně právní ochrany dětí OSP MMB lze získat na adrese:
<http://www.brno.cz/kontakty/telefonni-a-emailovy-seznam-magistratu-mesta-brna>

1(a) 6. 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:

https://www.brno.cz/fileadmin/user_upload/sprava_mesta/magistrat_mesta_brna/ORG/statu t/B-obecna_cast.pdf.

V příloze č. 1 Statutu je potom vymezeno území městských částí:

https://www.brno.cz/fileadmin/user_upload/sprava_mesta/magistrat_mesta_brna/ORG/statu t/priloha1.pdf.

1. Místní a časová dostupnost

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.
----	--

1(b) 1. Výkon práce v pracovním dni

Oddělení SPOD vykonává sociálně-právní ochranu každý pracovní den především ve stanovené pracovní době.

Týdenní pracovní doba, včetně přestávek na jídlo a oddech v délce 30 minut je rozvržena takto:

Pondělí 7:30 – 17:00

Úterý 7:00 – 15:30

Středa 7:30 – 17:00

Čtvrtek 7:00 – 15:00

Pátek 7:00 – 14:00

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 klientem 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.

Úřední hodiny Magistrátu města Brna:

Pondělí 8:00–17:00

Středa 8:00–17:00

Pátek 8:00–12:00

1(b) 2. 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.
----	---

2(c) 1. Pomůcky a hračky pro děti

Kanceláře Oddělení SPOD jsou vybaveny lehce omyvatelnými hračkami pro batolata a kojence a pastelkami s papíry pro starší 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. Za tím účelem disponuje jednorázovými kelímky, které jsou v kuchyňce Referátu NRP. V přízemí budovy jsou umístěny nápojové automaty. Pro ohřev kojenecké stravy lze použít i mikrovlnné trouby v kuchyňkách.

Čekárna Referátu NRP je vybavena nástěnkou s dětskou tematikou, obrázky a dětským nábytkem, aby prostředí působilo na dětské klienty přátelským dojmem. V případě potřeby čekárnu pro dětské klienty využívá celé oddělení.

V případě, že dojde ke znečištění prostor oddělení klientem nebo hraček a pomůcek pro děti, lze využít služeb úklidové služby, která je v budově v pracovní době nepřetržitě (kontaktovat přes vrátnici).

2(c) 2. Family Point

Budova MMB, ve které sídlí Oddělení SPOD, je zapojena do projektu Family Point (jednotně označená místa ve městě Brně):

Magistrát města Brna

Odbor sociální péče, Koliště 19, Brno-střed, přízemí

Provozní doba:

pondělí, středa 8.00–17.00 hod.

úterý 8.00–15.30 hod.

čtvrtek 8.00–15.00 hod.

pátek 8.00–14.00 hod.

FAMILY POINT místo pro rodinu ® je služba, která rodičům, prarodičům a jiným doprovázejícím osobám umožňuje **pečovat o děti** ve veřejném prostoru. Vytváří síť míst, kde lze nakojit, nakrmit či přebalit dítě, ale také **získat kontakty na prarodinné organizace** poskytující různé služby a poradenství. Prostřednictvím webových stránek jednotlivých kontaktních Family Pointů lze navíc **získat informace o aktuálních akcích**, které se pro rodiny v regionu nabízí.

V rámci projektu byla zprovozněna též internetová stránka <http://brno.familypoint.cz/>

Seznam Family Pointů ve městě Brně lze získat na adrese:

<http://brno.familypoint.cz/index.php/family-pointy-v-brne-a-jmk>

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.
----	---

3(a) 1. 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. Písemné výtisky dokumentu ve zkrácené verzi pro zveřejnění jsou k dispozici v čekárnách Oddělení SPOD. Materiál je též zveřejněn na webových stránkách města v sekci Oddělení SPOD:

<https://www.brno.cz/sprava-mesta/magistrat-mesta-brna/usek-4-namestka-primatorky/odbor-socialni-pece/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/>

Kompletní obsah jednotlivých písemných pravidel a postupů je v elektronické verzi přístupný všem zaměstnancům oddělení. Standardy jsou opatřeny interaktivními odkazy (tzv. prokliky) na související materiály, právní předpisy, interní právní předpisy, které jsou zveřejněny v elektronické podobě buď na webových stránkách města a úřadu. V tištěné podobě jsou Standardy a všechny související pravidla a postupy k dispozici u vedoucí oddělení.

3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany

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.
----	--

3(b) 1. 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 k usnadnění orientace v budově. Případné další podrobnější informace klient obdrží v Socio-info centru, které je umístěno při vstupu do budovy a řádně označeno. 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. Dvě jednotlivých místností jsou opatřeny čísly.

3(b) 2. 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: <http://www.brno.cz/sprava-mesta/magistrat-mesta-brna/>. Podrobné informace nabízí

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

další stránky zpracované pro jednotlivé úseky, odbory a oddělení. Předmětná agenda je v základních rysech zpracovaná na adresách:

<https://www.brno.cz/sprava-mesta/magistrat-mesta-brna/usek-4-namestka-primatorky/odbor-socialni-pece/>

resp. <https://www.brno.cz/sprava-mesta/magistrat-mesta-brna/usek-4-namestka-primatorky/odbor-socialni-pece/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/>

Odbor sociální péče MMB zpracoval **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 centru OSP MMB a na pracovištích Oddělení SPOD. Přes webový odkaz na stránce OSP MMB (organizace v sociální oblasti) lze získat informace přímo z centrálního registru poskytovatelů sociálních služeb:

<https://www.brno.cz/sprava-mesta/magistrat-mesta-brna/usek-4-namestka-primatorky/odbor-socialni-pece/organizace-v-socialni-oblasti/registr-poskytovatelu-socialnich-sluzeb/>

Hlavní webová stránka města Brna obsahuje též bannery směřující uživatele na webové stránky se související tematikou, např. **Brno - město pro rodiny, Prevence domácího násilí, Portál sociální péče ve městě Brně**.

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>

<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 z pozice města i městských částí. Jednotlivé životní situace jsou interaktivně spojeny s dalšími potřebnými informacemi pro jejich řešení:

<http://www.brno.cz/obcan/potrebuji-si-vyridit/potrebuji-si-vyridit/>.

Pro oblast sociálně-právní ochrany dětí a zároveň problematiku řešenou z pozice Magistrátu města Brna, resp. oblast v kompetenci OSPOD OSP MMB, byly zpracovány celkem tři životní situace s čísly 17, 182, 183.

3(b) 3. 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.

<https://www.brno.cz/?id=4463841>

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 pediatriů, některé Family Pointy):

- Kolektiv. *Náhradní rodinná péče*. Brno: Magistrát města Brna, 2014
- Magistrát města Brna, Odbor sociální péče – Oddělení koncepce a plánování služeb. *Adresář organizací působících v sociální oblasti ve městě Brně*. Brno: Magistrát města Brna, 2013
- Dudková, K., Trávníková, H. *Katalog prarodinných organizací a služeb ve městě Brně*. Brno: Statutární město Brno, Magistrát města Brna. 2013

3(b) 4. Socio Info Centrum

V budově MMB Koliště 19, Brno, poskytuje základní a odborné sociální poradenství Socio Info Centrum, umístěné při vstupu do budovy a otevřené v pracovních dnech ve stejné hodiny jako je pracovní doba MMB, resp. Oddělení SPOD OSP MMB.

Kontakt:

Socio Info Centrum, Koliště 19, Brno

<http://www.socialnipece.brno.cz/>

E-mail: kpss@brno.cz

Tel.: 542 173 820, 542 173 830

3(b) 5. 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: <http://www.kjm.cz/internet>.

4. Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany

4a	Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci stanovené organizační struktury určen počet pracovních míst a zpracované pracovní profily jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.
----	---

4(a) 1. Organizační struktura

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.

V článku 56 Statutu města Brna jsou vymezeny kompetence OSPOD úřadů městských částí města Brna (dále jen „OSPOD ÚMČ“) na úseku sociálně-právní ochrany dětí, v článku 55 potom kompetence OSPOD MMB. Ve městě Brně vykonává sociálně-právní ochranu dětí celkem 24 úřadů městských částí, přičemž některé vykonávají agendu i pro další menší

městské části, o čemž jsou klienti informováni prostřednictvím webových stránek příslušných úřadů. O vzájemném výkonu přenesené působnosti pojednává Příloha č. 2 Statutu města Brna: https://www.brno.cz/fileadmin/user_upload/sprava_mesta/magistrat_mesta_brna/ORGGO/statut/priloha2.pdf

Z pozice OSPOD ÚMČ je sociálně-právní ochrana dětí 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, o organizační struktuře jednotlivých úřadů a začlenění OSPOD v ní, jakož i o počtu zaměstnanců zařazených v OSPOD ÚMČ města Brna, lze získat na webových stránkách příslušných úřadů anebo přímo od jejich zaměstnanců: <https://www.brno.cz/sprava-mesta/mestske-casti/>

Centrálně se pro celé území města Brna vykonává náhradní rodinná péče a některé vybrané činnosti sociálně-právní ochrany dětí (viz standard 1a). Tyto činnosti jsou zabezpečovány **Oddělením sociálně právní ochrany dětí Odboru sociální péče MMB**.

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.
----	--

Všechny OSPOD ÚMČ města Brna mají vnitřním předpisem písemně zpracována oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se ke klasickému výkonu sociálně-právní ochrany, sociální kurately pro děti a mládež, ochrany týraných a zneužívaných dětí.

OSPOD MMB (Oddělení SPOD) má vnitřním předpisem písemně zpracovaná oprávnění a povinnosti pro specialisty náhradní rodinné péče, neboť tento úřad vykonává agendu náhradní rodinné péče pro celé území statutárního města Brna a pro všechny ostatní pracovní pozice zaměstnanců oddělení.

4(c) 2. 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 pořídit 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.

Činnosti uvedené v předchozím odstavci konají zaměstnanci Oddělení SPOD na základě zvláštního **oprávnění** vydaného MMB, v němž je uvedeno jméno a příjmení zaměstnance, titul a zaměstnavatel a vymezena činnost, kterou může tento zaměstnanec vykonávat. Číslovaný průkaz je opatřen fotografií příslušného zaměstnance.

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. Pověřením disponuje též vedoucí oddělení a právník-sociální pracovník z titulu svých pracovních funkcí.

4(c) 3. Poskytování informací a povinnost spolupracovat

Poskytování informací, jejich sběr, ukládání a zpracování při výkonu sociálně-právní ochrany dětí podléhá režimu speciálního zákona, 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 svěřením 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.

4(c) 4. Podpisové pravomoci

Magistrát města Brna má práva a povinnosti při podepisování písemností upravené Podpisovým řádem, který mimo jiné přesně dělí pravomoci při podepisování písemností na různých pracovních pozicích MMB, dle organizačního uspořádání.

V souladu se shora uvedeným má Oddělení SPOD zpracované zmocnění s názvem **Pověření, podpisové pravomoci**.

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.
----	---

8(c) 1. 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. Případy jsou v Referátu NRP přidělovány podle následujících pravidel:

REFERÁT NÁHRADNÍ RODINNÉ PÉČE

Pracovníci referátu	Dveře	Rozdělení obvodů
Bc. Eva Havlíková Hvězdová hvezdova.eva@brno.cz kl. 3731	303	mezinárodní osvojení, uvolnění dětí nalezců, utajené porody, baby box
Mgr. Petra Hégrová hegrova.petra@brno.cz kl. 3766	306	Vinohrady, Brno-sever (Černá Pole, Soběšice, Útěchov), Brno-střed (Zábrdovice, celá, Přadlácká, Spolková), Židenice (po Bubeníčkovu včetně)
Bc. Bronislava Gilarová, DiS. gilarova.bronislava@brno.cz kl. 3764	304	Maloměřice, Obřany, Medlánky, SOS vesnička, Brno-střed (Trnitá, střed města: od Mendlova nám. až k řece, včetně Poříčí, Nové sady, Moravské nám.)
Bc. Vendula Richterová, DiS. richterova.vendula@brno.cz kl. 3831	305	Dornych, Francouzská, Koliště, Koželužská, Pekařská, Cejl, Jaselská, Kopečná, Pisárky
Bc. Libuše Vojtková vojtkova.libuse@brno.cz kl. 3840	305	Tuřany, Husova 5 (část), Koliště, Kotlářská, Kounicova, Dřevařská, Botanická, Cihlářská, Jakubské nám., Lidická, Bosonohy
Dagmar Kostihová, DiS. kostihova.dagmar@brno.cz kl. 3765	306	Jundrov, Žebětín, Křídlovická, Hybešova, SOS vesnička - 2 rodiny, Židenice, (od ulice Bubeníčkové doprava po Gajdošovu), Juliánov, Kohoutovice
Bc. Lenka Sobotková sobotkova.lenka@brno.cz kl. 3775	304	Chrlice, Líšeň, Slatina, Žabovřesky

KANCELÁŘE Č. 319–320 (DVEŘE VPRAVO OD VÝTAHU)		
Miriam Pallová, DiS. pallova.miriam@brno.cz kl. 3743	321	Bohunice, Starý Lískovec, Brno-jih (Komárov, Horní a Dolní Heršpice), Brno – střed (Úzká, Uhelná, Vlhká, Křenová, Skořepka, Špitálka po železnici, Stavební, Podnásepní)
Monika Jedličková, DiS. jedlickova.monika@brno.cz kl. 3824	320	Husovice, Brno-střed (Bratislavská - po 65 lichá, po 68 sudá), Veveří, Mášova, Hrnčířská, Antonínská, Černovice
Mgr. Magdaléna Švarná svarna.magdalena@brno.cz kl. 3763	319	Masarykova čtvrť, Bystrc, Kníničky, Komín, Joštova, Údolní, Úvoz, Hlinky až do Pisárek, Příkop) Brno-sever (Bratislavská - od 65 lichá, od 68 sudá) Příční, Stará, Hvězdová
KANCELÁŘ Č. 113, 1. PATRO		
Mgr. Veronika Koláčková kolackova.veronika@brno.cz kl. 3769	113	Bosonohy, Nový Lískovec, Vranovská, Lesná, Brno-střed (Štýřice za řekou, Vídeňská, Kamenná, Ponávka, Cejl - od 71 lichá, od 66 sudá, Komerova, Soudní, Tkalcovská, Plynárenská, Radlas, Špitálka k železnici)
Bc. Tatičková Šárka tatickova.sarka@brno.cz kl. 3717	113	Královo Pole, Řečkovice, Ivanovice, Jehnice, Ořešín, Brno-střed (Cejl - po 71 lichá a po 66 sudá)

8(c) 2. Změna koordinátora případu

V době nemoci koordinátora případy, které nesou 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	<p>Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany, zejména</p> <ul style="list-style-type: none"> • respektuje individuální přístup ke všem klientům, • vychází z individuálních potřeb každého klienta, • podporuje samostatnost klientů, • uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta,
----	---

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 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 dalšími zákony ČR, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

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, je účinný od 20. 5. 2006 a tvoří přílohu tohoto standardu.

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, a proto jsou také předním hlediskem pro pravidelné hodnocení zaměstnanců dle standardu kvality 6a, jež má významný vliv jak na odměňování zaměstnanců, tak na stanovení cílů vzdělávání a profesního růstu zaměstnanců. Případné porušení základních principů a zásad výkonu sociálně-právní ochrany dětí zaměstnancem Oddělení SPOD, tj. porušení pracovní povinnosti, úřad řeší dle zákoníku práce.

9(a) 1. 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 svévlnnému zasahování do jeho soukromého života, rodiny, domova nebo korespondence ani nezákonným útokům na jeho čest a pověst

9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

9b	Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami nebo má dojednanou spolupráci s fyzickými osobami a právníky osobami, které tyto služby zajistí externě.
----	--

Zaměstnanci Oddělení SPOD umí s klienty se specifickými potřebami komunikovat nebo mají zajištěny externí spolupracovníky, kteří jim komunikaci zprostředkují, resp. jsou vybaveni seznamem externistů, kteří jsou v případě potřeby schopni komunikaci s klientem se specifickými potřebami zprostředkovat. Může se jednat o komunikaci ve znakové řeči, v cizí řeči, s dítětem, s klientem s určitým typem postižení či znevýhodnění apod.

Oddělení SPOD, Referát NRP, má zpracovanou informační brožuru: Kolektiv. *Náhradní rodinná péče*. Brno: Magistrát města Brna, 2014, obsahující základní informace k problematice, podané v obecné formě srozumitelné širokému spektru občanů.

S ohledem na specifčnost činnosti Oddělení SPOD pracoviště nezpracovává základní informace o své činnosti zvlášť pro osoby s určitým typem postižení či znevýhodnění, a to ani ve verzi pro děti, neboť základní informace o sociálně-právní ochraně dětí lze na území města Brna získat na jednotlivých úřadech městských částí, kde je vykonávána klasická sociálně-právní ochrana dětí. Oddělení SPOD má zpracován ve verzi pro děti postup pro podání stížnosti s názvem: *Jak na stížnosti?* (viz standard 13b).

Při respektování individuálních potřeb každého klienta a zachování individuálního přístupu ke všem klientům, tj. základních principů výkonu sociálně-právní ochrany, Oddělení SPOD usiluje o vzdělávání svých zaměstnanců v oblasti specifik komunikace s různými typy klientů, s mladistvými a dětmi tak, aby každý ze zaměstnanců byl schopen empatického jednání i s klientem postiženým nebo znevýhodněným. V případě komunikační bariéry má Oddělení SPOD zpracován adresář externistů, kteří potřebné tlumočnické služby zajistí. Pracoviště je také vybaveno odbornou literaturou za účelem získání potřebných specifických komunikačních dovedností, které jsou k dispozici všem zaměstnancům. Seznam veškeré literatury Referátu NRP, resp. Referátu OPK, tvoří přílohy tohoto standardu.

Každý zaměstnanec Oddělení SPOD si je vědom toho, že při komunikaci s neslyšícím lze využít služeb on-line tlumočnicka (kontakty viz níže) anebo indukční smyčky, která je umístěna v kanceláři Socio-info centra v přízemí budovy (dv. 018, kl. 3830). Komunikace s mentálně postiženým a negramotným musí být jednoduchá, používají se jednoduché věty a ověřování, zda klient porozuměl sdělenému obsahu. V případě potřeby tlumočení do jazyka, který Oddělení SPOD neovládá, lze kontakt vyhledat též v rozsáhlém interaktivním soudním seznamu tlumočnicků:

[http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/\\$\\$\\$SearchForm?OpenForm&Seq=1#_RefreshKW_select_5](http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/$$$SearchForm?OpenForm&Seq=1#_RefreshKW_select_5)

Oddělení SPOD má zpracovaný písemný postup pro jednání s nevidomým s názvem: *Desatero pro snadnou komunikaci s nevidomou osobou na úřadě*, který tvoří přílohu tohoto standardu. Každý zaměstnanec oddělení se s ním seznámil a v případě potřeby postupuje dle tam uvedených pravidel.

Každý zaměstnanec Oddělení SPOD si je vědom, že komunikaci s mladistvým nebo dítětem můžeme značně ovlivnit tím, jakým stylem komunikujeme a jaké techniky v komunikaci používáme. Při komunikaci proto zachovává partnerský přístup založený na rovnocennosti a respektování důstojnosti dítěte nebo mladistvého. Vytváří prostor pro vyjádření jeho názoru i pro návrhy řešení a vyjadřuje důvěru, že klient udělá to nejlepší, co může vzhledem ke svému věku a zkušenostem, vyjadřuje respekt a rovnocennost. Při rozhovoru zaměstnanec referátu užívá v co možná nejvyšší míře otevřené otázky a je připraven na nutnost zvládat obtížné situace (přinucený klient, časová tíseň, reakce na autoritu, nízká sebedůvěra a malé schopnosti klienta, tykání/vykání, omezená slovní zásoba).

9(b) 1. Jazyková vybavenost

Angličtina a ruština:

Bc. Eva Havlíková Hvězdová
vedoucí referátu

Referát náhradní rodinné péče
Odbor sociální péče

Magistrát města Brna | Koliště 19 | 601 67 Brno
T: +420 542 173 731 | E: hvezdova.eva@brno.cz

JUDr. Adam Vízdal
sociální pracovník - kontrolor

Referát odborné pomoci a kontroly
Odbor sociální péče

Magistrát města Brna | Koliště 19 | 601 67 Brno
T: +420 542 173 749 | E: vizdal.adam@brno.cz

Němčina:

Eva Marčková
sociální pracovník

Referát péče o rodinu
Odbor sociální péče

Magistrát města Brna | Koliště 19 | 601 67 Brno
T: +420 542 173 745 | E: marcekova.eva@brno.cz

Znaková řeč:

Monika Drgelová, DiS.
sociální pracovník

Referát péče o osoby se zdravotním postižením

9(b) 2. Tlumočnické a překladatelské služby

V případě potřeby komunikace s klientem v jazyce, který zaměstnanec Oddělení SPOD neovládá, využije příslušný zaměstnanec tlumočnické nebo překladatelské služby. Ve městě Brně žije početná vietnamská a ukrajinská komunita.

Užitečné odkazy a kontakty:

Ucelená databáze překladatelských agentur, soukromých překladatelů a tlumočnicků v celé ČR: <http://www.tlumoceni-preklady.cz/>

Vietnamština:

- Ing. Lam Oai, Zikova 32, 628 00 Brno, tel. 775 973 727, tlumočnick a překladatel
- ABACK linguistic consulting spol. s r.o., certifikovaná překladatelská agentura
Rašínova 2, Brno-střed
www.aback.cz
aback@sub.aback.cz
542 216 281
603 701 628
542 216 282
Skype: abacklinguistic
- Global Language Center, s.r.o., certifikovaná překladatelská agentura (překlady, tlumočení)
Překladatel Brno: tel: 533 534 681
prekladatelske@centrum.cz
<http://www.kadlec.cz/index.html>

Ukrajinaština:

- ABACK linguistic consulting spol. s r.o., certifikovaná překladatelská agentura
Rašínova 2, Brno-střed
www.aback.cz
aback@sub.aback.cz
542 216 281
603 701 628
542 216 282
Skype: abacklinguistic
- Global Language Center, s.r.o., certifikovaná překladatelská agentura (překlady, tlumočení)
Překladatel Brno: tel: 533 534 681
prekladatelske@centrum.cz
<http://www.kadlec.cz/index.html>

Znaková řeč:

- p. Simona Šumberová, tel. 777 912 936 (pouze SMS), tlumočnice ZČJ
- Mgr. et Mgr. Viera Boumová, Staňkova 16, Brno, certifikovaná překladatelka (překlady, tlumočení)

<http://www.tlumoceni-preklady.cz/redirect/pobocka/pypb8x/>
<mailto:anglictina@borofi.cz>

777 016 920

- Centrum denních služeb pro sluchově postižené, Vodova 35, Brno (další kontakty na tlumočnický ZČJ)
tel.: 541 212 401, tel./fax: 541 211 389
ooVoo: cdska1
email: cds.brno@seznam.cz
Skype: cds.brno
<http://cds-brno.cz/tlumocnicke-sluzby/>

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.
-----	---

12(a) 3. 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 údajně v nich obsažené týkají trestního stíhání.

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

- u dítěte, po dobu 15 let následujících po kalendářním roce, v němž došlo k vyřazení dítěte z evidence,
- u dítěte, které bylo osvojeno nebo svěřeno do pěstounské péče, po dobu 15 let následujících po kalendářním roce, v němž dítě nabylo zletilosti,
- u žadatelů o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče, po dobu 15 let následujících po kalendářním roce, v němž došlo k vyřazení žadatelů 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 nahlížet do spisu. Není-li účastník zastoupen, může spolu s účastníkem 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 nahlížení do spisu nebo jeho

odpovědnost, nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte nebo jejich zástupce na základě písemně udělené plné moci. 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.).

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 „SR“ spolu s pořadovým číslem správního řízení, které je k dané věci vedeno od zápisu dítěte do rejstříku Om (spisovou značkou Om a SR 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.

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, jímž se provádí důkaz, do takových částí spisu však může nahlížet pouze účastník řízení nebo jeho zástupce za předpokladu, že jsou předem seznámeni s následky porušení povinnosti mlčenlivosti o těchto skutečnostech a že o poučení je sepsán protokol, který podepíší. V takovém případě si nelze činit výpisy, opisy, nebo pořizovat kopie.

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

12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

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“).

13(a) 1. 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.

13. Vyřizování a podávání stížností

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

13(b) 1. 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:

<https://www.brno.cz/sprava-mesta/magistrat-mesta-brna/usek-4-namestka-primatorky/odbor-socialni-pece/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/>

V tištěné podobě jsou shora popsané dokumenty k dispozici v čekárnách oddělení. V elektronické verzi je má k dispozici každý zaměstnanec Oddělení SPOD.

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.

13(b) 2. Základní pojmy

Stížnost je podání, jež vyjadřuje určitý projev nespokojenosti s něčím nebo s někým a týká se osobních zájmů osoby, která je učinila. Pro posouzení, zda se jedná o stížnost, je rozhodující obsah podání, nikoliv jeho označení osobou, která podání učinila. Za stížnost se nepovažují návrhy na zahájení řízení, odvolání, námítky proti jednotlivým úkonům a opatřením spojeným s výkonem rozhodnutí.

Stěžovatel je fyzická osoba, která podává stížnost a dosáhla věku 18 let nebo osoba právnická.

Oznámení je stížnost podaná ve prospěch třetí osoby.

Podnět je stížnost, kterou se sleduje širší společenský prospěch.

13(b) 3. 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, faxem, 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).

13(b) 4. 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.