



Příloha Směrnice, kterou se zavádějí  
standards sociálně-právní ochrany, SP 11/16

## **Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany**

### **1. Místní a časová dostupnost**

**1a Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území své spádové oblasti.**

Nehodnotí se.

Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí (dále jen „Úřad“) je správním orgánem s celostátní působností. Sídlo Úřadu je v Brně, s ohledem na počet zaměstnanců nedisponuje pobočkami v jiných částech České republiky. K zajištění sociálně-právní ochrany dětí využívá součinnosti orgánů sociálně-právní ochrany obcí s rozšířenou působností dle § 62 odst. 2 ZSPOD.

**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.**

Nehodnotí se.

Doba výkonu sociálně-právní ochrany dětí je na Úřadu dána provozními hodinami a úředními hodinami. S ohledem na celostátní působnost je možné, aby si osoby, na něž se sociálně-právní ochrana zaměřuje, dohodly schůzku kdykoli v pracovní době Úřadu. K dispozici je krizová linka, která je v provozu denně (včetně víkendů a svátků) od 7:00 do 22:00 hodin.

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

## 2. Prostředí a podmínky

**2a Výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn v prostorách vhodných pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami. Orgán sociálně-právní ochrany zajistí takové prostory pro výkon sociálně-právní ochrany, které představují odpovídající zázemí pro výkon sociálně-právní ochrany a jejichž kapacita odpovídá množství konzultací spojených s poskytováním sociálně-právní ochrany.**

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

- **Zasedací místnost**, která slouží zejména pro jednání poradního sboru, případové konference, konzultace s klienty, porady a vzdělávání zaměstnanců. Zasedací místnost je vybavena řadou pracovních stolů a židlí, dataprojektorem, plátnem, flipchartem a whiteboardovou tabulí, připojením k internetu (pomocí wifi i kabelu), klimatizací. K dispozici je také skříňka s hračkami a pastelkami, které bývají využity v případě jednání s přítomností dětí.
- **Hovorna**, která slouží zejména ke schůzkám a jednáním s dospělými klienty a k mediacím. Proto je vybavena oválným stolem, židlemi, připojením na internet (kabelem) a klimatizací.
- **Dětská hovorna**, slouží především pro konzultace s dětmi, poradenství rodičům, supervize a mediace. Vizualně je místnost rozdělena na dvě části – poradenskou a dětskou. Poradenská část je tvořena kulatým stolem, židlemi, flipchartem, whiteboardovou tabulí a připojením k internetu pomocí kabelu. Dětská část je vybavena dětským kobercem, dětským nábytkem (stoleček, židličky), řadou různých hraček (pro děti různého věku – plyšové hračky, tahadla, autíčka, tabule na křídly, hry) a terapeutickými intervenčními a diagnostickými pomůckami (systém sandplay, tři dřevěné domečky s nábytkem a panenkami, různé dopravní prostředky – auta, letadlo apod., maňásci apod.) Celá místnost je vyzdobena tak, aby pro děti byla velmi příjemná a cítili se v ní dobře.
- **Čekárna**, která slouží pro klienty a jejich rodinné příslušníky k čekání v době, kdy jiný člen rodiny má individuální konzultaci s pracovníkem Úřadu (např. individuální pohovor psychologa s každým z dětí ze sourozenecké skupiny zvlášť). Čekárna vzhledem ke svému vhodnému vybavení zároveň slouží v případě potřeby jako poradenská místnost. Je vybavena klimatizací, čtyřmi křesílky, stolem, taburety a hračkami pro děti.

S ohledem na celostátní působnost Úřadu nejsou osobní návštěvy klientů tak časté jako u orgánů obcí s rozšířenou působností, takže kapacita odpovídá množství konzultací spojených s poskytováním sociálně-právní ochrany dětí.

**2b Orgán sociálně-právní ochrany má vhodné materiální vybavení s ohledem na výkon sociálně - právní ochrany na pracovišti i mimo něj. K dispozici je zejména potřebný počet automobilů, mobilních telefonů, notebooků, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky pro práci v terénu.**

Zaměstnanci mají ke své práci k dispozici kanceláře (většinou pro 2–3 zaměstnance), které jsou plně materiálně i technicky vybavené, a to včetně klimatizace (pracovní stoly, kancelářské židle, skříň, monitory, dokovací stanice, pevné linky telefonů, připojení k internetu apod.) K dispozici má Úřad také několik různých tiskáren, laminovací a skartovací zařízení, dataprojektor, diktafon, fotoaparát. Každý zaměstnanec je vybaven notebookem a mobilním telefonem, přičemž je možné je používat i mimo pracoviště (služební cesty, pochůzky apod.).



Úřad disponuje třemi služebními automobily, třemi kartami „IN business“ společnosti České dráhy pro jízdu vlakem a kreditovou jízdenkou společnosti Regiojet pro jízdu vlakem nebo autobusem. Tímto způsobem je zajištěno pokrytí potřebných služebních cest v terénu.

**2c Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici vhodné materiální vybavení pro práci s osobami z cílové skupiny, jimž je poskytována sociálně-právní ochrana (dále jen "klient"), zejména s ohledem na potřeby dětí.**

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

Jedná se zejména o:

- Podnětové a emoční karty: „Moře emocí“; „The Bear Card's Feelings“; „Karty s příběhy“
- Dřevěné domečky pro panenky, různé typy figurek a panenek, autíček, letadel aj.
- Prstoví i větší maňásci
- Systém sandplay (dětské pískoviště vybavené řadou figurek pro zacílenou práci s dítětem)
- Řada pracovních listů, a to v českém i anglickém jazyce (blobs tree, kouzelná rybka, létající balón, můj nejlepší den, nebe-peklo-ráj, teploměr hádky aj.)
- Ekomapa s kamínky anebo jinými předměty
- Vývojové škály Bayleyové (BSID-2)

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

Dále jsou dětem k dispozici hračky, pastelky, papíry atp., které nemají přímé zacílení na práci s dítětem, ale slouží k příjemně strávenému času dětí v případě jednání rodičů. Klientům je také k dispozici přebalovací pult, nočník a malý kuchyňský kout.

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

Rezervace místností pro jednání s klienty probíhá formou kalendáře sdíleného přes internet, do nějž mají přístup pouze zaměstnanci Úřadu.

**2d Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici potřebné hygienické zázemí a osobní ochranné pracovní prostředky pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.**

Bezpečnost a ochrana zdraví při práci je upravena vnitřním předpisem č. j. K 199/09 pro organizaci bezpečnosti a zdraví při práci. K dispozici na sekretariátu jsou desinfekční prostředky určené na ruce, v dětské hovorňě je k dispozici desinfekční prostředek na hračky, pomůcky a jiné omyvatelné plochy. Zaměstnanci mohou využívat také prostory společných vybavených kuchyněk.



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

**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.**

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

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

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

**3b Orgán sociálně-právní ochrany má zpracovány informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany, a to ve formě srozumitelné cílové skupině. Tyto informace jsou veřejně dostupné.**

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

- webových stránek [www.umpod.cz](http://www.umpod.cz)
- webových stránek určených dětským klientům [kids.umpod.cz](http://kids.umpod.cz)
- tištěných informačních materiálů se zaměřením na činnost Úřadu obecně, na mezinárodní osvojení, mediace a rodičovské konflikty. Letáky jsou k dispozici jak v listinné, tak v elektronické podobě.

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



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

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

Aktuální počet služebních míst v rámci odboru právního a jeho jednotlivých oddělení je vždy dán Organizačním řádem Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí na základě systemizace provedené dle služebního zákona.

Úřad disponuje zpracovanými popisy činnosti jednotlivých služebních míst, na nichž se zaměstnanci podílejí na výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Pracovní profily jsou zpracovány ve služebním předpisu ředitele Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí, kterým se stanoví pracovní profily státních zaměstnanců na služebních místech Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí (SP 0010/16).

**4b** Počet zaměstnanců je přiměřený spádovému obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Při výpočtu přiměřeného počtu zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany je zohledněno kritérium ovlivňující náročnost výkonu sociálně-právní ochrany dětí ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Základním výchozím kritériem je nejméně 1 pracovník na 800 dětí (osob do 18 let věku), které jsou hlášeny k trvalému pobytu ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany.

Do počtu pracovníků se započítává vedoucí pracovník adekvátně svému zapojení do práce s klienty.

Nehodnotí se.

**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.

Vnitřní předpis Organizační řád stanoví zásady činnosti a řízení Úřadu, úkoly a vzájemné vztahy odborů, oddělení a útvarů, organizační strukturu Úřadu, rozsah pravomocí, povinností a odpovědnosti představených Úřadu.

Personální obsazení jednotlivých oddělení vyplývá z Organizačního řádu Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí a ze služebního předpisu ředitele Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí, kterým se stanoví pracovní profily státních zaměstnanců na služebních místech Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí. Jednotliví zaměstnanci zařazení k výkonu sociálně-právní ochrany mají agendu přidělenou na základě dokumentu Rozdělení agendy, který je zveřejňován na webových stránkách Úřadu společně s přímými kontakty na jednotlivé koordinátory případů (dokument ke stažení na <https://www.umpod.cz/kontakt/kontakty-na-pracovniky-odborneho-tymu/>). O rozdělení agendy rozhodují vedoucí jednotlivých oddělení a schvaluje jej ředitel odboru právního. Přesné rozdělení agendy je zaměstnancům určováno e-mailem vedoucích oddělení a je k dispozici též u ředitele odboru právního.





## 5. Přijímání a zaškolování

**5a Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách a disponuje zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany.**

Nehodnotí se.

**5b Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.**

Přijímání nových zaměstnanců probíhá na základě vyhlášených výběrových řízení v souladu se služebním zákonem a se služebním předpisem ředitele Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí, kterým se stanoví pracovní profily státních zaměstnanců na služebních místech Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

**5c Orgán sociálně-právní ochrany přihlásí nového zaměstnance zařazeného v orgánu sociálně-právní ochrany a vykonávajícího sociálně-právní ochranu v právních předpisy stanovených lhůtách ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti.**

Nehodnotí se.

**5d Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu.**

Při nástupu nového zaměstnance vytváří vedoucí oddělení vzdělávací plán v souladu se služebním předpisem ředitele Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí, kterým se stanoví pravidla vzdělávání v Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí. Současně s adaptačním procesem probíhá vstupní vzdělávání úvodní. Ke sledování tohoto vzdělávání slouží záznamový formulář „Vstupní vzdělávání úvodní“. Na něj navazuje vstupní vzdělávání následné. Proces vstupního vzdělávání úvodního i následného a jejich obsah je stanoven služebním předpisem ředitele Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí, kterým se stanoví pravidla vzdělávání v Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Noví zaměstnanci procházejí po nástupu do služebního nebo pracovního poměru adaptačním procesem. Délka adaptačního procesu je zpravidla 3 měsíce. O určení délky adaptačního procesu rozhoduje vedoucí oddělení na základě návrhu mentora.

Adaptační proces má usnadnit a zkrátit období, během kterého má pracovní výkon nového zaměstnance dosáhnout požadované úrovně. Rozumí se jím podrobně seznámit nové zaměstnance s požadavky na pracovní výkon, napomoci navázat pracovní vztahy a lépe pochopit požadavky na styl a organizaci práce, sledovat a objektivně hodnotit klíčové projevy chování na pracovní i sociální úrovni, poskytovat v průběhu adaptačního období novým zaměstnancům opakovanou zpětnou vazbu. Nastupujícímu zaměstnanci je vedoucím oddělení přidělen mentor. V průběhu adaptačního procesu vedoucí oddělení spolupracuje s mentorem a novým zaměstnancem. Mentor poskytuje potřebné rady, předává znalosti a zkušenosti a touto podporou a vedením pomáhá k začlenění nového zaměstnance do pracovního týmu a firemní kultury. Dále předává novému zaměstnanci zkušenosti s participací dětí a vede ho k zapojení dětí do jednotlivých agend Úřadu. Současně



mentor nového zaměstnance v průběhu adaptačního období seznamuje s vnitřními pravidly a postupy v jednotlivých agendách. Za tuto činnost mentorovi náleží finanční odměna v závislosti na míře náročnosti adaptačního procesu a činnosti mentora.

V návaznosti na proces adaptace se vedoucí oddělení a ředitel odboru právního může vyjádřit k dalšímu setrvání nového zaměstnance ve služebním či pracovním poměru ve vztahu ke zkušební době. Zpětná vazba je vždy poskytnuta i novému zaměstnanci.

**5e Orgán sociálně-právní ochrany dětí určuje, zda umožní studentům a jiným fyzickým osobám stát se stážisty nebo dobrovolníky na svém pracovišti. Orgán sociálně-právní ochrany umožňuje studentům nebo jiným fyzickým osobám působit jako stážisté nebo dobrovolníci, a to na základě smlouvy a po náležitém proškolení.**

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

Praktikanti nevykonávají odbornou činnost se spisovou dokumentací, ale podílejí se zejména na administrativních výpomocech, rešerších, přípravě podkladů a vyhledávání informací podle stanovených instrukcí.

Kritérium 5a a 5c se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.





## 6. Profesionální rozvoj zaměstnanců

**6a Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany zařazený k výkonu sociálně-právní ochrany pravidelně hodnotí podřízené zaměstnance, kteří se podílejí na výkonu sociálně-právní ochrany. Vedoucí zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany je hodnocen svým přímým nadřízeným minimálně jednou ročně. Hodnocení je zaměřeno zejména na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace.**

Představený pravidelně hodnotí podřízené zaměstnance, kteří jsou zařazeni k výkonu sociálně-právní ochrany. Služební hodnocení se provádí minimálně jednou ročně v souladu se služebním zákonem. Na hodnocení zaměstnanců v pracovním poměru se pravidla služebního hodnocení použijí přiměřeně.

Služební hodnocení probíhá v souladu se služebním předpisem ředitele Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí č. SP 1/2019. Představení provádějí průběžné hodnocení státních zaměstnanců ve smyslu zákona o státní službě a přiměřeně provádějí průběžné hodnocení zaměstnanců v pracovním poměru.

**6b Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.**

Individuální vzdělávací plány jsou vypracovávány v souladu se služebním předpisem ředitele Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí, kterým se stanoví pravidla vzdělávání v Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí. V rámci průběžného vzdělávání a vzdělávání představených obsahují tyto individuální vzdělávací plány i plány dalšího vzdělávání dle standardu 6c.

Značná část vzdělávání je poskytována v rámci projektu financovaného Evropským sociálním fondem v České republice s názvem Práva a participace dítěte v agendách Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0003544.

**6c Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany v rozsahu minimálně 6 pracovních dnů za kalendářní rok, a to formou účasti zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany na vzdělávacích kurzech akreditovaných Ministerstvem práce a sociálních věcí. Vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany vychází z individuálních plánů dalšího vzdělávání a je zaměřeno na rozšíření odborné kvalifikace.**

Průběžné vzdělávání a vzdělávání představených je zajišťováno v souladu se služebním předpisem ředitele Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí, kterým se stanoví pravidla vzdělávání v Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Představení uvedou do individuálních vzdělávacích plánů svých podřízených výslovný požadavek absolvování kurzů akreditovaných u MPSV dle tohoto standardu minimálně v rozsahu 6 pracovních dnů, případně v rozsahu odpovídajícímu rozsahu trvání služebního nebo pracovního poměru v daném kalendářním roce.



**6d Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany, kteří vykonávají přímou práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.**

Pro všechny zaměstnance zařazené v orgánu sociálně-právní ochrany je zajištěna podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka, realizovaná ve formě supervizí. Týmové supervize se konají zpravidla jedenkrát za 6 týdnů v rozsahu 2, respektive 3 hodin (podle velikosti týmů, do nichž jsou zaměstnanci rozděleni). Supervizorem je kvalifikovaný psycholog s výcvikem v supervizi. Zaměstnanci mají možnost využít také individuálních supervizí.



## 7. Prevence

**7a Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu.**

Oblast sociálně-právní ochrany dětí tvoří propojený systém subjektů působících ve vzájemné spolupráci při řešení nepříznivé situace dítěte. Úřad se ze své pozice přímo aktivně nepodílí na vyhledávání ohrožených dětí, preventivně působí v rámci své zákonné působnosti. V rámci preventivní činnosti usiluje Úřad o předcházení zejména těmto jevům:

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

Jako vysoce specializovaný orgán sociálně-právní ochrany dětí se Úřad snaží preventivně působit zejména na dvě skupiny osob. Na profesionály působí Úřad formou vzdělávání aktérů sociálně-právní ochrany dětí, a to zejména pořádáním seminářů, konferencí, školení nejen pro orgány sociálně-právní ochrany dětí obcí s rozšířenou působností či krajských úřadů, ale také soudců, konzulárních pracovníků či nestátních neziskových organizací. Řada těchto aktivit je realizována v rámci projektu financovaného Evropským sociálním fondem v České republice s názvem Práva a participace dítěte v agendách Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0003544. Dále Úřad působí i na potenciální klienty, a to zejména prostřednictvím svých webových stránek.

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

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

**7b Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci, zejména s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, Policíí České republiky, Probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle místních potřeb a podmínek. Všechny uvedené subjekty mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež.**

Úřad realizuje projekt financovaný Evropským sociálním fondem v České republice s názvem Práva a participace dítěte v agendách Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí registrační číslo



CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0003544. V rámci tohoto projektu Úřad spolupracuje se všemi uvedenými subjekty.

Úřad pořádá zejména tyto aktivity:

- kolaborativní workshopy v krajích ČR;
- příhraniční workshopy;
- mezinárodní i národní konference;
- setkání ústředních orgánů;
- přednášky pro vysoké školy.

Část těchto aktivit má i přeshraniční dosah a je zaměřena na zahraniční odbornou veřejnost. Zástupci Úřadu se aktivně účastní akcí pořádaných jinými subjekty v ČR i zahraničí (např. vystoupení na konferencích, setkání EJM atd.).

Úřad uplatňuje v prevenci při sociálně-právní ochraně dětí multidisciplinární přístup. V rámci preventivních aktivit Úřad organizuje případové konference, na něž je zvána řada odborníků, kteří intervenují do situace ohroženého dítěte a jeho rodiny. Případové konference jsou pořádány zejména v případech, kdy je Úřad kolizním opatrovníkem dítěte, případně v případech mezinárodních únosů dětí.

Zaměstnanci Úřadu na základě pozvání vystupují jako lektori na různých akcích pořádaných pro odbornou veřejnost (konference, pracovní setkání, školení Justiční akademie, vzdělávací akce pro orgány sociálně-právní ochrany dětí, pro konzulární pracovníky) v České republice i v zahraničí.



## 8 Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

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

Úřad má Spisovým řádem popsán proces přijímání dokumentů. Spisový řád je souhrn pravidel pro vedení spisové služby v rámci Úřadu, který je závazný pro všechny zaměstnance. Účelem Spisového řádu je jednoznačně definovat postupy při manipulaci s dokumenty, jejichž původcem je Úřad nebo na Úřad doručenými.

Spisovou službou se rozumí zajištění odborné správy dokumentů Úřadu, zahrnující jejich příjem, označování, evidenci, rozdělování, oběh, vyřizování, vyhotovování, podepisování, odesílání, ukládání a vyřazování ve skartačním řízení. Úřad vykonává spisovou službu v elektronické podobě v systému spisové služby GINIS (dále jen „SSL GINIS“). V SSL GINIS jsou evidovány všechny dokumenty podléhající evidenci, bez ohledu na formu (tj. analogové i digitální). Veškeré úkony, které byly s dokumenty provedeny, musí být zaznamenány i v SSL GINIS, v tzv. historii dokumentu je dohledatelné datum, čas a osoba, která úkon provedla.

Veškerá podání Úřad vyřizuje bez zbytečných průtahů, v případě vedeného správního řízení nejpozději ve lhůtě dané správním řádem, případně dané jinými zvláštními předpisy (například zákonem o svobodném přístupu k informacím).

Doručená pošta je po jejím zaevidování na podatelně předávána jednotlivým odborným zaměstnancům na základě rozdělení agendy. Rozdělení agendy se může aktuálně měnit a je založeno na geografickém hledisku, takže jednotliví zaměstnanci zpracovávají případy ve vztahu k daným státům.

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

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

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

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

V případě, kdy případ splňuje alespoň jedno z kritérií naléhavosti, koordinátor označí desky fyzického spisu zelenou značkou tak, aby byla na první pohled viditelná. Toto označení spisu umožňuje v případě nečekaného zásoku kolegovi rychle se zorientovat v přebíraných spisech a přednostně se věnovat naléhavým případům.

**Koordinátor případu je zodpovědný nejen za prvotní vyhodnocení a označení případu za naléhavý, ale také za ukončení naléhavosti (zrušení zeleného označení spisu) a za průběžné vyhodnocování naléhavosti po celou dobu trvání případu. Jeden případ tak může být**



opakovaně dočasně vyhodnocen jako naléhavý (např. při zjištění nové skutečnosti, nové soudní lhůty apod.)

### Kritéria naléhavosti

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

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

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

### Doporučení koordinátorům:

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

Důležitá agenda	Běžná agenda
-----------------	--------------



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

### 8c Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu SPO u daného případu.

Koordinátorem případu je právník oddělení právní pomoci nebo oddělení mezinárodního osvojení, a to na základě aktuálního rozdělení agendy a v souladu se služebním předpisem ředitele Úřadu, kterým se stanoví pracovní profily státních zaměstnanců na služebních místech Úřadu.

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

#### Koordinátor

- řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany dětí v určeném případě,
- hájí zájmy dítěte,
- plní úkoly Úřadu na základě mezinárodních a unijních instrumentů, podle nichž je případ řešen,

- rozhoduje o dalším postupu v případě,
- konzultuje případ dle potřeby se zaměstnanci jiných profesí (psycholog, sociální pracovník),
- odpovídá za vedení spisu.

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

**Jednotliví koordinátoři případu mají stálé zástupy pro výkon agendy sociálně-právní ochrany dětí**, které určuje vedoucí oddělení.

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

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

**8d Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany pracuje maximálně s 80 rodinami, v případě kurátora pro děti a mládež se 40 rodinami. V případě práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci pracuje maximálně se 40 rodinami.**

Nehodnotí se.

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





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

**9a Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany, zejména**

- respektuje individuální přístup ke všem klientům,
- vychází z individuálních potřeb každého klienta,
- podporuje samostatnost klientů,
- uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta,
- motivuje k péči o děti,
- posiluje sociální začleňování klientů,
- důsledně dodržuje lidská práva a základní svobody,
- podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím,
- informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.

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

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

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

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

### **Podporuje samostatnost klientů**

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

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

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

### **Motivuje k péči o děti**

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



### **Posiluje sociální začleňování klientů**

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

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

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

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

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

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

Zaměstnanci informují klienty, že základním pilířem sociálně-právní ochrany je hájit nejlepší zájem dítěte. Při práci s klienty využívají moderních metod sociální práce. Pokud pracovník nemůže s klientem sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Zaměstnanec také informuje klienta o možnostech spolupráce jinými dotčenými státy, o zkušenostech se spoluprací, o právních předpisech a soudní a úřední praxi v dotčené zemi.

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

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

Do budovy Úřadu, ve které sídlí, je zajištěn bezbariérový přístup ze Šilingrova náměstí.

Úřad běžně zajišťuje služby v cizím jazyce, zejména v angličtině. Pro případ plánovaných schůzek může Úřad zajistit služby tlumočnicka do jiného jazyka nebo znakové řeči na základě rámcové smlouvy s poskytovatelem překladatelských a tlumočnických služeb.

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

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



**9c** Orgán sociálně-právní ochrany provádí u všech případů, zejména v okamžiku zavedení dítěte do evidence dětí uvedených v § 54 zákona, základní vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny (dále jen "vyhodnocování"), zaměřené na skutečnost, zda se jedná o dítě vymezené v § 6 a § 54 písm. a) zákona, o dítě uvedené v § 54 písm. b) zákona, nebo o dítě zařazené do evidence dětí z jiného důvodu. Jestliže ze závěru vyhodnocování vyplývá, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona, provádí orgán sociálně-právní ochrany podrobné vyhodnocování.

Nehodnotí se.

**9d** Orgán sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu obce s rozšířenou působností zpracovává v případě, kdy provedl podrobné vyhodnocování se závěrem, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona, individuální plán ochrany dítěte, podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá.

Nehodnotí se.

Kritérium 9c a 9d se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodně-právní ochranu dětí.



## 10. Kontrola případu

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

Představení průběžně namátkově kontrolují vyřizování jednotlivých případů, přitom zohledňují jejich náročnost a ojedinělost, ale také odbornost konkrétního pracovníka. Namátková kontrola probíhá následujícím způsobem:

1. Každý představený vybere za pomoci spisové služby namátkově 3 spisy od každého právníka za měsíc a provede jejich kontrolu. Při kontrole spisů se představený zaměřuje zejména na tyto oblasti:
  - formální stránka;
  - číslování, evidování;
  - lhůty pro vyřízení písemností;
  - věcná stránka písemností;
  - dodržování postupů, které jsou dány vnitřními předpisy;
  - způsob komunikace s klienty a institucemi;
  - identifikace případů dobré a špatné praxe;
  - participace dítěte.

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

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

O výsledcích kontroly je informováno vždy na odborné poradě.

Pravidla podepisování písemností jsou uvedena ve služebním předpisu ředitele Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí, kterým se stanoví pracovní profily státních zaměstnanců na služebních místech Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí. Jednotliví zaměstnanci oddělení sami podepisují běžnou korespondenci. Písemnosti, které mají formu právních jednání (např. vyjádření za účastníka řízení k soudu) podepisuje pouze ředitel, jeho zástupce nebo ředitelem pověřená osoba. Zpětnou vazbu zaměstnanci poskytuje představený minimálně jednou ročně v rámci služebního hodnocení, když je konkrétní zaměstnanec seznámen s celkovým hodnocením svého pracovního výkonu (každoroční služební hodnocení zaměstnanců).

V případě nových zaměstnanců vedoucí spolupracuje při kontrolní činnosti také s mentorem a společně s mentorem rozhodují, kdy může nový zaměstnanec podepisovat běžné písemnosti (e-mailly klientům, žádosti na jiné orgány apod.).

Obzvláště složité případy jsou pravidelně prezentovány a konzultovány na odborných poradách. Úřad má vypracována pravidla kontroly výkonu sociálně-právní ochrany dětí.



## 11. *Rizikové a nouzové situace*

---

**11a Zaměstnanci zařazení v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany jsou připraveni na výskyt rizikových a nouzových situací a jsou prokazatelně seznámeni se situacemi, které mohou nastat v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany včetně postupů při jejich řešení.**

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

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



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

### 12a Orgán sociálně-právní ochrany uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení elektronické dokumentace v informačním systému sociálně-právní ochrany dětí o klientech a dalších osobách.

Obecné postupy při manipulaci s veškerými dokumenty, jejichž původcem je Úřad nebo na Úřad doručenými (tedy i dokumenty orgánů sociálně-právní ochrany dětí) reguluje Spisový a skartační řád. Celý systém je podrobně popsán již v naplnění standardu č. 8a.

Součástí Spisového a skartačního řádu je také vyřazování dokumentů a skartace. Skartační řízení je souhrn úkonů prováděných při plánovitém vyřazování dokumentů, které nejsou po uplynutí zákonem stanovených skartačních lhůt dále potřebné. Současně se posuzuje i jejich dokumentární hodnota, tzn. rozlišení na dokument trvalé hodnoty (archiválie) a dokument bez trvalé hodnoty (po uplynutí skartační lhůty určen ke zničení). Úřad provádí skartační řízení pod dohledem Národního archivu v Praze nejdéle jednou za pět let.

Vedení dokumentace zahrnuje analogové a digitální dokumenty. Evidence a oběh dokumentů probíhá prostřednictvím IS Ginis.

Oprávnění zaměstnanců k podepisování dokumentů vyplývá ze služebního předpisu ředitele Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí, kterým se stanoví pracovní profily státních zaměstnanců na služebních místech Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

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

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



### 13. Vyřizování a podávání stížností

#### **13a Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.**

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

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

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

Úřad informuje dospělé klienty a další osoby o možnosti podat stížnost při ústních a telefonních jednáních, jakmile je patrné, že je dotyčný nespokojen. Dospělí klienti jsou o možnosti podat stížnost informováni navíc vždy pomocí přílohy v prvním informačním e-mailu, který jim referent zasílá. Zjednodušená pravidla pro dospělé jsou navíc zveřejněna na webových stránkách Úřadu, v konzultačních místnostech a čekárně Úřadu.

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



## 14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty

### 14a Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.

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

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

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

Zaměstnanci nemohou doporučovat konkrétního advokáta, pouze odkazovat na seznam České advokátní komory.

Zaměstnanci psychologického oddělení nejčastěji doporučují služby (příspěvkové organizace, neziskové organizace, soukromé praxe) poskytující psychologické poradenství, terapeutické služby a asistované kontakty, služby pro oběti domácího násilí, služby v oblasti náhradní rodinné péče. Primárně jsou doporučovány centra/služby, kde je klient schopen domluvit se v anglickém jazyce.

Dětem v případě potřeby Úřad doporučuje a odkazuje na místně příslušný orgán sociálně-právní ochrany, linku bezpečí, dětské stránky ombudsmana, případně dětská krizová centra.

### 14b Orgán sociálně-právní ochrany se intenzivně věnuje oblasti přípravy na samostatný život u dětí starších 16 let, které se nacházejí v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo v péči kurátorů.

Nehodnotí se.

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

V Brně dne 2. ledna 2020.

JUDr. Markéta Nováková  
ředitelka odboru právního