**STANDARD 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.** |

**Cíle kritéria:**

* zajištění základní orientace zaměstnanců i klientů v systému písemně zpracovaných vnitřních pravidel a postupů pracoviště
* dostupnost informace o provázanosti dílčích pravidel a postupů s jednotlivými kritérii standardů kvality prostřednictvím internetu či v tištěné podobě přímo na pracovišti.

Na webu statutárního města Ostravy – [www.ostrava.cz](http://www.ostrava.cz) jsou v sekci **Úřad,** oddíl **Magistrát** pod odborem sociálních věcí a zdravotnictví, oddělení sociálně- právní ochrany dětí zveřejněny informace o činnosti oddělení a to, že je postupováno v souladu se standardy kvality, je zde odkaz na standardy určené ke zveřejnění. V oddíle **Potřebuji si vyřídit** jsou srozumitelně popsány životní situace související s výchovou dětí a jejich ochranou. Jsou zde uvedeny i kontakty na vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí a metodiky.

|  |
| --- |
| **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.** |

**Cíle kritéria:**

* zpracovaný informační materiál se souborem základních informací o rozsahu

a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany

* srozumitelnost a dostupnost informačního materiálu dětem, rodičům i ostatním klientům a široké veřejnosti

Rozsah SPOD je dán situací dítěte a jeho rodiny, které vychází z vyhodnocení této situace. Na základě každého přijatého podnětu, případně vlastního poznatku je zpracováno tzv. prvotní vyhodnocení situace dítěte, kdy je konstatováno, zda se jedná o dítě dle § 6 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, kterému je nutno poskytovat sociálně-právní ochranu.

OSPOD využije svého oprávnění navštívit dítě a rodinu v místě bydliště, ve škole, případně v dalších institucích před i po vyhodnocení situace dítěte. Na základě vyhodnocení volí OSPOD jednotlivé intervence a opatření, kterými mohou být:

* konzultace a odborné poradenství,
* zprostředkování odborných služeb pro rodiny s dětmi (terapie, mediace),
* zprostředkování právní pomoci, např. občanská poradna a další
* poskytování podpory dětem,
* poskytování pomoci rodinám při zlepšování jejich životní situace, včetně získávání dovedností pro řádné vedení domácnosti,
* poskytování pomoci rodinám při řešení sociálních nebo psychických problémů,
* poskytování pomoci rodinám při řešení výchovných problémů s dětmi,
* podpora společenských aktivit rodin,
* sociální šetření v rodině.

**Intervence probíhají v souladu se standardem č. 8b, kde jsou uvedeny časové limity pro řešení případů dle naléhavosti.**

Poradenství je poskytováno především při osobním kontaktu se sociálním pracovníkem na pracovišti či v terénu. Nelze je plnohodnotně nahradit e-mailem či v rámci telefonického rozhovoru. Je zajištěno, že na každý e-mailový dotaz je odpovězeno, případně je zaslána informace, že e-mail byl postoupen na místně příslušný OSPOD.

Telefonické a e-mailové kontakty slouží k předání základních informací nezbytně nutného rozsahu dle vyhodnocení situace OSPOD. Kontakt s klienty prostřednictvím mobilních telefonů zaměstnanců je možný v pracovní době OSPOD. Výjimečně je reagováno i v mimopracovní dobu, a to dle individuálního posouzení nutnosti kontaktu sociálním pracovníkem, který s klientem jedná dlouhodobě a zná jeho potřeby.

Na zasílané SMS zprávy reaguje OSPOD dle vyhodnocení sdělení a pracovního vytížení zaměstnance.

Rodiče nezletilých dětí, osoby odpovědné za výchovu nezletilého dítěte jsou povinni spolupracovat s OSPOD na řešení vzniklých problémů. Ohledně otázky sporů rodičů o děti by mělo být ze strany státních orgánů zasahováno co nejméně. Rodiče by se měli vždy snažit dosáhnout dohody o podmínkách výchovy svých dětí přirozenou cestou, tak aby jejich komplikovaným vztahem nebyly děti poškozovány. Není v silách OSPOD, aby vytvořil dětem harmonické výchovné prostředí, které se odvíjí vždy primárně od vztahů mezi rodiči. Proto např. OSPOD není povinen vyvíjet okamžitou aktivitu u nepředání dítěte ke styku s rodičem, který je nemá ve své péči a o tomto OSPOD informuje.

OSPOD nevydává hodnotící stanoviska ke kvalitě komunikace mezi rodiči a dalšími osobami blízkými dítěti. Zakládá však do spisové dokumentace dítěte Om písemnosti ohledně komunikace mezi rodiči či osobami blízkými dítěti. Jedná se především o výměnu e-mailové korespondence nebo výpisy SMS zpráv.

Činnost OSPOD je vykonávána v maximálním rozmezí pružné pracovní doby, tj. do 18 h, včetně doby dojezdnosti.

**V rámci SPOD nejsou řešeny:**

* sousedské spory, jehož svědky jsou nezletilé děti,
* občanské soužití v domech,
* sepisování návrhů k soudu,
* majetkové vztahy mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, vyjma otázky plnění vyživovací povinnosti k dítěti
* zajištění lepšího bydlení.

**Nejsou prováděny:**

* mediace,
* šetření v domácnostech s nezletilými dětmi na žádost občana (klienta),
* zprostředkovatelské služby při předávání dárků a korespondence dětem ze strany rodičů a osob blízkých dítěti prostřednictvím OSPOD. Ve zvlášť zřetele hodných případech je možno učinit po vyhodnocení situace koordinátorem případu výjimku.