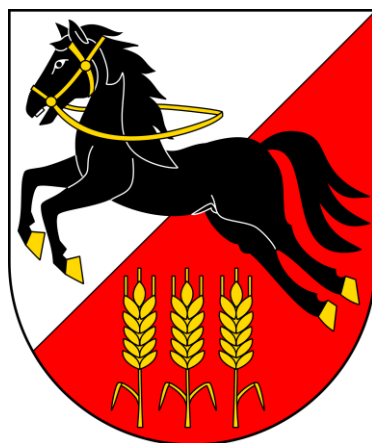


Výňatek ze standardů kvality sociálně-právní ochrany orgánu sociálně-právní ochrany dětí na Praze 20



MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 20 Horní Počernice

**Zpracovatel: Odbor sociálních věcí a zdravotnictví ÚMČ Praha 20,
aktualizace ke dni 01.10.2026**

**Schváleno RMČ Praha 20 usnesením č. RMC/115/15/0572/25,
ze dne 18.12.2025,**

**1. aktualizace schválena RMČ Praha 20 usnesením č. MC/143/13/0467/26,
ze dne 24.9.2026.**

**V písemné podobě jsou pravidla a postupy v úplném znění k nahlédnutí u
vedoucí OSVZ.**

Standardy kvality sociálně-právní ochrany

při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany

Obsah

Standard č. 1	3
Místní a časová dostupnost	
Standard č. 2	9
Prostředí a podmínky	
Standard č. 3	14
Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí	
Standard č. 11	22
Rizikové a nouzové situace	
Standard č. 13	28
Vyřizování a podávání stížností	

STANDARD 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.

Místní dostupnost

Správní obvod orgánu sociálně-právní ochrany dětí **Úřadu městské části Praha 20** (dále jen ÚMČ Praha 20) je vymezen správním obvodem dle katastrálního území Městské části Praha 20 (dále jen MČ Praha 20) dle zákona 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů.



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

Vzhledem k velikosti území správního obvodu MČ Praha 20 a počtu zaměstnanců ÚMČ Praha 20 zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany uplatňují tito zaměstnanci svoji působnost po celém výše vymezeném území.

Pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí jsou v rámci přehlednosti definováni dle počátečního písmene příjmení dítěte, a to v rámci terénní sociální práce, kurately pro děti a mládež i náhradní práce a tematického rozdělení s tím, že tematické rozdělení (odbornost) má přednost před počátečním písmenem příjmení dítěte. Toto přerozdělení je klientům sdělováno na poli dálkového přístupu prostřednictvím kontaktů na webových stránkách MČ Praha 20 a přímo v místě poskytování sociálně-právní ochrany prostřednictvím přehledných informací umístěných při vstupu na odboru sociálních věcí a zdravotnictví (dále jen OSVZ).

Aktuální kontakty na zaměstnance ÚMČ Praha 20 zařazené v orgánu-sociálně právní ochrany k výkonu sociálně právní ochrany jsou uvedeny na webových stránkách Městské části Praha 20 www.pocernice.cz a na odboru sociálních věcí a zdravotnictví.

Standardy kvality sociálně-právní ochrany

při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany

Orgán sociálně-právní ochrany dětí sídlí v budově ÚMČ Praha 20 na adrese Jívanská 635, 193 00 Praha 9 - Horní Počernice. Budova s bezbariérovým přístupem je opatřena rovněž výtahem a situována nedaleko centra. Zhruba 50 metrů od budovy se nachází neplacené parkoviště pro osobní automobily, přičemž přímo před úřadem jsou vyhrazena 2 parkovací místa pro osoby se zdravotním postižením. Odbor sociálních věcí a zdravotnictví je situován v 1. patře budovy.

Zaměstnanci ÚMČ Praha 20 zařazení v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany mají k dispozici v případě potřeby služební vozidlo nebo taxi službu.

Zaměstnanci ÚMČ Praha 20 zařazení v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany při svých služebních cestách v rámci poskytování sociálně-právní ochrany řídí služební vozidlo po absolvování referentských řídicích zkoušek sami.

Používání služebního vozidla se dále řídí vnitřní směrnici ÚMČ Praha 20.



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.

Časová dostupnost

Osobní výkon sociálně-právní ochrany dětí je zajištěn pro úřední dny v těchto časech:

PONDĚLÍ 8:00 – 12:00 a 13:00 - 18:00 hodin

STŘEDA 8:00 – 12:00 a 13:00 - 18:00 hodin

PÁTEK 8:00 – 11:00 hodin

Mimo výše uvedené hodiny jsou řešeny zejména záležitosti přímo u klientů nebo jsou pracovníci na soudních jednáních. V případě, že není v úřední dny přítomen na pracovišti příslušný pracovník, vždy je ve výše uvedených hodinách zajištěn jeho zástup. **V neúřední hodiny není osobní výkon sociálního pracovníka garantován.**

Mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je k dispozici nepřetržitá **pracovní pohotovost**, která je zajišťována všemi pracovníky zařazenými v orgánu sociálně-právní ochrany dětí k výkonu sociálně-právní ochrany (způsobilými k zajištění pohotovosti), a to dle příslušného rozpisu pohotovostí, který je zpracováván vedoucím odboru sociálních věcí a zdravotnictví. S tímto rozpisem jsou **nejpozději 14 dní před první pracovní pohotovostí daného rozpisu seznámeni všichni pracovníci**. Současně je tento rozpis k dispozici všem pracovníkům na společně sdíleném disku. Pracovník zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany zajišťuje pracovní pohotovost vždy po uzavření pracovní smlouvy, a to nejdříve po uplynutí 2 měsíců od počátku svého zaškolování.

Standardy kvality sociálně-právní ochrany

při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany

Pracovní pohotovost je každému pracovníkovi stanovena zpravidla v rozsahu 1 týdne za měsíc. Pracovní pohotovost začíná každému povinnému pracovníkovi v okamžiku ukončení jeho pracovní doby příslušného dne. Tato pohotovost končí zpravidla první pracovní den následujícího týdne v okamžiku započetí pracovní doby daného dne. **K předání pohotovostního mobilního telefonu dalšímu povinnému pracovníkovi dochází v průběhu prvního pracovního dne daného týdne.** V případě potřeby má vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví po domluvě s pracovníky sociálně-právní ochrany dětí právo rozpis pracovní pohotovosti měnit.

Pracovníka ÚMČ Praha 20 zařazeného v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany sloužícího pohotovost je možno zastihnout **kdykoli mimo pracovní dobu prostřednictvím služebního mobilního telefonu.** Číslo mobilního telefonu není veřejně přístupné, ale je známo příslušníkům Policie ČR, kteří v případě nutnosti kontaktují příslušného pracovníka ÚMČ Praha 20 zařazeného v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany a jsou mu nápomocni při výkonu sociálně-právní ochrany.

Posouzení situace a adekvátní reakce na vyvstalou událost či oznámení je čistě v kompetenci pracovníka ÚMČ Praha 20 zařazeného v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany sloužícího pohotovost. Vždy ale musí zasáhnout v následujících případech:

Ocitlo-li se nezletilé dítě bez jakékoliv péče nebo jsou-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy nebo narušeny, je ÚMČ Praha 20 povinen podat neprodleně návrh soudu na vydání předběžného opatření podle ustanovení § 452 zákona o zvláštních řízeních soudních (dále jen „zákon o z.ř.s.“).

Je-li k záchraně života nebo zdraví nezletilého dítěte nezbytné neodkladně provést vyšetřovací nebo léčebný výkon a rodiče odpírají podrobit dítě tomuto výkonu, zabezpečí ÚMČ Praha 20 v součinnosti s ošetřujícím lékařem (praktickým lékařem pro děti a dorost, u něhož je

dítě registrováno), popř. s dětským oddělením nejbližší nemocnice, přijetí dítěte na základě předběžného opatření.

V případě, že v době pracovní pohotovosti neproběhl žádný úkon související se sociálně-právní ochranou dítěte, předá pracovník ÚMČ Praha 20 zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany mobilní pohotovostní telefon dalšímu povinnému pracovníkovi.

Jestliže v rámci pracovní pohotovosti došlo k úkonu na poli sociálně-právní ochrany dětí, vytvoří zasahující pracovník ÚMČ Praha 20 zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany záznam z daného úkonu dle směrnice MPSV č.j.: 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 popř. platných metodik MPSV podle nichž dále postupuje a sdělí tuto skutečnost vedoucímu odboru.

STANDARD 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.

ÚMČ Praha 20, odbor sociálních věcí a zdravotnictví realizuje ambulantní **výkon pracovních činností spojených se sociálně-právní ochranou dětí v jedné budově, Jívanská 635, 193 00 Praha 9 - Horní Počernice**. Pro své pracovníky a pro výkon jejich pracovních činností má zajištěny vhodné prostory – kanceláře. Tyto kanceláře se nacházejí v 1. patře budovy. Prostory jsou zřetelně označeny informačními cedulemi.

Jedná se o prostory, kde každý z pracovníků zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany disponuje technicky vybavenou kanceláří. Pracovníci zařazení v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany dodržují zásadu respektování soukromí klienta, důvěrnosti a nerušenosti při jednání, a to v maximální možné a realizovatelné míře.

Jednací prostory jsou přátelské k dětem a rodičům tím, že jsou přizpůsobené bezpečnosti a jejich potřebám. Kromě samotných kanceláří, kde je možné realizovat kontakt s klientem je pracovníkům k dispozici rovněž konzultační místnost spojená s dětským koutkem, jež je mimo jiné osazena přebalovací podložkou, kreslícími potřebami a hračkami.

Prostory (včetně bezbariérového sociálního zařízení v přízemí budovy) jsou rovněž uzpůsobeny osobám s omezenou hybností.

Standardy kvality sociálně-právní ochrany

při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany

Celkově jsou tedy k dispozici 4 kanceláře a jedna konzultační místnost, což je vzhledem k vytíženosti, která byla zjišťována na základě statistické návštěvnosti, **zcela dostačující.**

Foto konzultační místnosti



Prostředí a podmínky

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.

Každý pracovník disponuje vlastní **výpočetní technikou s periférií, telefonem s pevnou linkou a vlastním číslem a mobilním telefonem. Dále mají společně k dispozici mobilní notebook, multifunkční tiskárnu, diktafon a skartovací zařízení.**

Zaměstnanci ÚMČ Praha 20 zařazení v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany mají k dispozici v případě potřeby služební vozidlo (v rámci pracovní pohotovosti je k dispozici služební vozidlo nebo taxi služba).

Zaměstnanci ÚMČ Praha 20 zařazení v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany při svých služebních cestách v rámci poskytování sociálně-právní ochrany řídí služební vozidlo po absolvování referentských řidičských zkoušek sami.

Pracovníci dále mohou využívat v případě potřeby či vyšší efektivity další dopravní prostředky – MHD, vlak, autobus (pro tyto prostředky je jim proplácen celoroční kupon).

Rovněž mají zajištěn **neomezený přístup na pracoviště** z důvodu využití potřebného materiálního vybavení a techniky.

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.

ÚMČ Praha 20 disponuje vhodným vybavením a doplňky pro komfort při jednání s klienty. **Jedná se zejména o speciálně vybavené kanceláře reflektující svojí skladbou specifické potřeby cílové skupiny.** Patří sem především komfortní možnost usazení a pohodlný prostor pro rodiče a současně pedagogizované prostředí pro děti, které mohou využít hračky a kreslicí potřeby. Během jednání s rodiči si tak dítě přímo v kanceláři může hrát s hračkami nebo si malovat. Pracovník může i nenásilným způsobem zapojit do komunikace nezletilé klienty, a tak má možnost pozorovat interakci mezi rodičem a dítětem. V případě potřeby se pracovníkovi, prostřednictvím výše uvedeného, rovněž otevírá příležitost k odvedení pozornosti dítěte hrou a nerušeně komunikovat s dospělými klienty.

V rámci maximálního přizpůsobení potřebám cílové skupiny je kromě samotných kanceláří k dispozici rovněž konzultační místnost spojená s dětským koutkem, kreslicími potřebami a hračkami, a současně je zde rovněž možné realizovat kontakt s klientem. Za hračky v dětském koutku, jejich bezpečnost, vhodnost, doplňování a výměnu je zodpovědný pracovník určený vedoucím OSVZ. V těchto prostorách je rovněž umožněno kojícím matkám kojit. Přebalovací pult s podložkou je k dispozici na chodbě odboru. Na tuto možnost jsou matky upozorňovány v rámci informační cedule.

Prostory (včetně bezbariérového sociálního zařízení) jsou rovněž uzpůsobeny osobám s omezenou hybností.

Kancelářské potřeby jsou vydávány dle potřeb administrativní pracovnící odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Každý pracovník je sám zodpovědný za to, že bude mít dostatek kancelářských potřeb tak, aby mohl bez komplikací a efektivně vykonávat svou práci.

Prostředí a podmínky

2d

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

ÚMČ Praha 20 **má zajištěn odpovídající počet dostupného hygienického zázemí (toalety) při zohlednění počtu pracovníků** dle nařízení vlády č. 361/2007 Sb. Úklid jednacích a společných prostor je zajištěn pracovníkem ÚMČ Praha 20.

Každý pracovník zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany **má k dispozici mýdlo, a to na sociálním zařízení**. Dále má každý pracovník k dispozici dezinfekční přípravky pro okamžité použití.

Lékárnička je dostupná na OSVZ, je řádně označena, průběžně kontrolována a doplňována odpovědnou osobou.

Základní úkoly a povinnosti zaměstnavatele na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci jsou stanoveny v § 101 až 108 zákoníku práce. **Za plnění úkolů zaměstnavatele v péči o bezpečnost a ochranu zdraví při práci odpovídají vedoucí zaměstnanci na všech stupních řízení v rozsahu svých funkcí, vyplývajících z vnitřních předpisů.** Povinnosti zaměstnanců na úseku bezpečnosti ochrany zdraví při práci jsou stanoveny v § 106 zákoníku práce.

Zaměstnanci sociálně-právní ochrany dětí, kteří se v souvislosti s plněním pracovních úkolů pohybují v prostředí se zvýšeným stupněm znečištění nebo se zvýšeným rizikem vzniku a šíření infekčních onemocnění, **mají nárok na očkování proti určeným druhům infekčních onemocnění**, zejména proti tuberkulóze (TBC) a virové hepatitidě (žloutence) typu A a B.

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.

ÚMČ Praha 20 má zveřejněna pravidla a postupy, vytvořené na základě požadavků standardů kvality sociálně-právní ochrany podle vyhlášky č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, na oficiálních webových stránkách MČ Praha 20 formou internetového odkazu www.pocernice.cz.

Pravidla a postupy jsou zpracovány tak, aby byly srozumitelné pro cílovou skupinu klientů dětí i dospělých. V písemné podobě jsou pravidla a postupy k nahlédnutí u vedoucího OSVZ.

Informace jsou průběžně aktualizovány a upravovány. Průběžnou aktualizaci změn zajišťuje vedoucí OSVZ.

Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

3b

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

Orgán sociálně-právní ochrany dětí

OSPOD neboli Orgán Sociálně Právní Ochrany Dětí v rámci odboru sociálních věcí a zdravotnictví ÚMČ Praha 20 **zajišťuje** na základě zákona č. 359/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů **sociálně-právní ochranu dětí**, kterou se rozumí zejména:

- a) ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu
- b) ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění
- c) působení směřujících k obnovení narušených funkcí rodiny
- d) zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině

Sociálně-právní ochrana dítěte tedy představuje zajištění práva dítěte na život, jeho příznivý vývoj, na rodičovskou péči a život v rodině, na identitu dítěte, svobodu myšlení, svědomí a náboženství, na vzdělání, zaměstnání, zahrnuje také ochranu dítěte před jakýmkoliv tělesným či duševním násilím, zanedbáváním, zneužíváním nebo vykořisťováním.

Principy sociálně-právní ochrany dětí

- a) Předním hlediskem poskytování sociálně-právní ochrany dětí je **nejlepší zájem, prospěch a blaho dětí**.
- b) Sociálně-právní ochrana se poskytuje **všem dětem** bez rozdílu, bez jakékoliv diskriminace podle rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního, etnického nebo sociálního původu.
- c) Sociálně-právní ochrana se poskytuje **bezplatně**.
- d) Sociálně-právní ochrana se poskytuje všem **nezletilým dětem mladším 18 let**, pokud zletilosti nenabýly dříve.

- e) **Stát je odpovědný za ochranu dětí** před tělesným nebo duševním násilím, za ochranu jejich zdravého vývoje z hlediska fyzického, psychického a mravního a ostatních aspektů integrity dítěte jako nositele práv daných Ústavou, Listinou a práv vyplývajících z mezinárodních závazků ČR. **Stát však nenahrazuje plnění povinností a odpovědnost rodičů**, ani nezasahuje do jejich postavení jako nositelů rodičovské odpovědnosti, nejsou-li práva nebo vývoj dítěte ohroženy.
- f) **Sociálně-právní ochrana preventivně působí** na rodinné vztahy, jsou-li zasaženy tak, že přichází v úvahu působení veřejné moci. Opatření sociálně-právní ochrany jsou hierarchicky uspořádána ve vnitřně provázaný celek, umožňující volbu nástrojů podle konkrétní situace, v níž se dítě nachází, a podle intenzity ohrožení.
- g) **Děti** dočasně nebo trvale **zbavené svého rodinného prostředí** nebo děti, které nemohou být ponechány v tomto prostředí, **mají právo na zvláštní ochranu a pomoc** poskytovanou státem v podobě některé z forem náhradní výchovy.
- h) Při volbě řešení **je brán potřebný ohled na žádoucí kontinuitu ve výchově dítěte** a na jeho etnický, náboženský, kulturní a jazykový původ.

Další orgány sociálně-právní ochrany dětí

- a) obecní úřady obcí s rozšířenou působností (městské úřady, ve statutárních městech magistráty a úřady městských obvodů, v Praze úřady pověřených městských částí),
- b) obecní úřady,
- c) krajské úřady (v Praze Magistrát hl. města Prahy),
- d) Ministerstvo práce a sociálních věcí,
- e) Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Činnosti zajišťující sociálně-právní ochranu dětí

Zaměstnanci zařazení v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany zabezpečují zejména **ochranu práv dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění, působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny a náhradní rodinné prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.**

Výše uvedené zabezpečuje prostřednictvím terénní sociální práce, kuratelou pro děti a mládež a náhradní rodinnou péčí.

Terénní sociální práce

V rámci terénní sociální práce je pracováno zejména s rodinami, ve kterých je dítě (nebo jeho práva) ohroženo vlivem rodiče nebo rodičů, kteří neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti.

Jedná se zejména o:

- a) poskytování sociálně-právního, výchovného, případně psychologického poradenství rodinám a dětem vyžadujícím zvláštní péči
- b) zajišťování sociálně-právní ochrany dětí a mládeže ve spolupráci s ostatními orgány
- c) podávání zpráv soudu, státnímu zastupitelství a policii o skutečnostech potřebných pro rozhodování o výchově dětí
- d) podávání návrhů a podnětů, týkající se dětí v rámci sociálně-právní ochrany dětí, soudu
- e) sledování vývoje dětí, které byly svěřeny do výchovy jiných fyzických osob než rodičů
- f) sledování výkonu ústavní výchovy dětí, návštěvy dětí v zařízeních
- g) navštěvování dětí, o něž ve věznici pečuje odsouzená matka
- h) navštěvování dětí a rodiny v obydlí, ve kterém žijí a zjišťování v místě bydliště dítěte, ve škole a ve školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních apod., v jakých podmínkách dítě žije a jaké má dítě chování

Sociální kuratela

Kurátor pro děti a mládež se zabývá výchovnými problémy a trestnou činností dětí do 18 let. Jedná se tedy o děti, které vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že **zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, živí se prostitucí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší 15 let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky nebo jinak narušují občanské soužití, opakovaně se dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte.**

Kurátor pro děti a mládež zajišťuje:

- a) poskytování sociálně-právního, výchovného, případně psychologického poradenství rodinám a dětem vyžadujícím zvláštní péči,
- b) zajišťování sociálně-právní ochrany dětí a mládeže ve spolupráci s ostatními orgány,
- c) podávání zpráv orgánům činných v trestním řízení,
- d) podávání návrhů a podnětů, týkající se dětí v rámci sociálně-právní ochrany dětí, soudu,
- e) účast na úkonech v trestním řízení proti nezletilým a mladistvým,
- f) účast na přestupkovém řízení vedeného proti mladistvým,
- g) podávání návrhů a podnětů ve věcech týkajících se předběžného opatření, nařízení výchovného opatření, ústavní či ochranné výchovy i na jejich zrušení,
- h) sledování výkonu ústavní výchovy dětí, návštěvy dětí v zařízeních,
- i) podávání zpráv soudu a státnímu zastupitelství,
- j) spolupráci s vazebními věznicemi, věznicemi, školskými zařízeními pro výkon ústavní a ochranné výchovy, spolupráci s obcemi, zdravotnickými zařízeními apod.,
- k) navštěvování dítěte, alespoň 1 x za 3 měsíce ve výkonu vazby a výkonu trestu odnětí svobody a řešení jeho sociální situace po výkonu trestu odnětí svobody,
- l) provádění dohledu nad nezletilým, pokud byl nařízen soudem nebo úřadem městské části,

Náhradní rodinná péče

Náhradní rodinná péče (NRP) je formou péče v případech, kdy se rodiče z nejrůznějších důvodů nejsou schopni nebo ochotni starat o své děti a zajistit jim tak vše potřebné pro jejich vývoj. Zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany, který je pověřený k výkonu NRP, zabezpečuje následující činnosti:

- a) poskytování sociálně-právního, výchovného, případně psychologického poradenství rodinám a dětem vyžadujícím zvláštní péči,
- b) zajišťování sociálně-právní ochrany dětí a mládeže ve spolupráci s ostatními orgány,
- c) podávání zpráv soudu, státnímu zastupitelství a policii o skutečnostech potřebných pro rozhodování o výchově dětí,
- d) podávání návrhů a podnětů, týkající se dětí v rámci sociálně-právní ochrany dětí, soudu,
- e) navštěvování dětí a rodiny v obydlí, ve kterém žijí a zjišťování v místě bydliště dítěte, ve škole a ve školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních apod., v jakých podmínkách dítě žije a jaké má dítě chování,
- f) vedení evidence žadatelů o pěstounskou péči a pěstounskou péči na přechodnou dobu,
- g) prověřování, zda žadatelé mají předpoklady pro zdárnou výchovu,
- h) sepisování návrhů týkajících se pěstounské (předpěstounské) péče,
- i) sledování vývoje dětí svěřených do pěstounské péče, pěstounské péče na přechodnou dobu,

Komu je SPOD určena

Sociálně-právní ochrana v souladu s Úmluvou o právech dítěte dle čl. 1 náleží bez ohledu na státní občanství každé lidské bytosti mladší 18 let.

Sociálně-právní ochrana je poskytována zejména v těchto situacích

- a) rodiče dětí
 - a. zemřeli
 - b. neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti
 - c. nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti,

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

- b) děti byly svěřeny do výchovy jiné fyzické osoby než rodiče, a tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěření dítěte do její výchovy,
- c) děti vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že
 - zanedbávají školní docházku
 - nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy
 - požívají alkohol nebo návykové látky
 - žíví se prostitucí
 - spáchaly trestný čin nebo, děti mladší 15 let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem
 - opakovaně nebo soustavně páchají přestupky nebo jinak narušují občanské soužití
 - opakovaně se dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte,
- d) byl-li na dětech spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu,
- e) jsou-li děti na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců,
- f) jsou-li děti ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami,
- g) jsou-li děti, které jsou žadateli o azyl odloučenými od svých rodičů, popřípadě jiných osob odpovědných za jejich výchovu,

Sociálně-právní ochrana je pak tedy poskytována v okamžiku, kdy tyto skutečnosti trvají po takovou dobu nebo jsou takové intenzity, že nepříznivě ovlivňují vývoj dětí nebo jsou anebo mohou být příčinou nepříznivého vývoje dětí.

Kolizní opatrovnictví

V rámci soudních řízení zejména o úpravě poměrů dítěte či úpravě styku s dítětem po dobu před a po rozvodu či rozchodu rodičů bývají pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí ustanovováni jakožto kolizní opatrovníci dítěte. Kolizní opatrovnictví však nesouvisí přímo s výkonem SPOD.

Úkolem kolizního opatrovníka je zastupování dítěte, které není dostatečně svéprávné, aby mohlo jednat před soudem samostatně. V soudním řízení dítě nemůže být zastoupeno žádným ze svých rodičů z důvodu možného střetu (kolize) zájmů.

Kolizní opatrovník poskytuje dítěti potřebné informace, pokud dítě dostatečně chápe situaci, ale není to jen na něm, dítě má mít informace především od rodičů. Kolizní opatrovník zjišťuje názor dítěte a zprostředkovává ho soudu. Jedná s dítětem i rodiči, ale i dalšími osobami, pokud je to vhodné a potřebné. Potřebuje získat ucelené informace nezbytné pro svůj další postup ve věci.

Při soudním projednávání kolizní opatrovník hájí zájmy a práva dítěte, což znamená, že opatrovník nehájí a nezastupuje rodiče. Základní zásada soudního řízení je rovnost účastníků řízení. Dítě zastoupené kolizním opatrovníkem má rovné (stejně) postavení jako další účastníci řízení (matka a otec). Kolizní opatrovník vyjadřuje své doporučující stanovisko, odpovídá na dotazy soudu, předkládá své poznatky o poměrech dítěte. V případě, že soud nevyslechl nezletilé dítě sám, sděluje jeho názor. V případě potřeby podává návrhy na doplnění dokazování (např. znalecký posudek, listinné důkazy, zprávy odborných pracovišť).

Po vynesení rozsudku má kolizní opatrovník právo odvolat se jménem dítěte. Role kolizního opatrovníka končí po nabytí právní moci rozsudku. Pokud se dítě nebo rodič obrátí na OSPOD mimo rámec kolizního opatrovnictví, může OSPOD poskytnout poradenskou činnost.

STANDARD 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.

Pro potřeby orgánu sociálně-právní ochrany ÚMČ Praha 20 byly definovány níže uvedené rizikové a nouzové situace. Tyto situace jsou sledovány a vyhodnocovány vedoucím odboru sociálních věcí a zdravotnictví a následně v případě potřeby aktualizovány.

Rizikové situace

Jedná se o situace, kdy dochází k potencionálnímu ohrožení pracovníka zařazeného v orgánu sociálně-právní ochrany dětí k výkonu orgánu sociálně-právní ochrany dětí nebo klienta či klientů orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Patří sem zejména:

Agresivní klient

Klient pod vlivem OPL

Suicidální klient

Obtěžování pracovníka klientem

Infekční onemocnění u klienta

Náhlé zhoršení zdravotního stavu pracovníka či úraz pracovníka

Kolaps klienta nebo zaměstnance při výkonu práce

Smrt zaměstnance nebo klienta na pracovišti

Nouzové situace

Za nouzovou situaci je považována taková situace, kdy je ohrožen samotný výkon sociálně-právní ochrany dětí.

Patří sem zejména:

Přechodný nedostatek pracovníků

Kumulace vážných případů

Porucha služebního vozidla

Využití vozidla někým jiným

Havárie na pracovišti a následná nemožnost výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Vždy je potřeba držet se následujících zásad

- každý je povinen jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil vznik nouzové či rizikové události,
- v případě, že nastane riziková či nouzová událost, je každý zaměstnanec povinen primárně dbát na záchranu lidských životů a ochranu zdraví osob
- nepropadat panice,
- vytvářet vhodné podmínky pro komunikaci,
- v případě, že klient obtížně chápe, používat krátké a jednoduché věty
- sdělení a vyjádření formulovat přesně a jednoznačně,
- pokud dojde k afektu u klienta, pokusit se situaci uklidnit,
- vždy je nutno neprodleně informovat o situaci přímého nadřízeného.

Rizikové situace

Agresivní klient

Preventivní opatření

- pracovník je povinen dbát o svou bezpečnost a o své zdraví i o bezpečnost a zdraví osob, kterých se bezprostředně dotýká jeho jednání
- každý pracovník je seznámen s předpisem o ochraně zdraví a bezpečnosti při práci a je povinen dodržovat jej i s ohledem na spolupracovníky a klienty

Zásady práce pracovníka s agresivním klientem

- udržuje přiměřenou vzdálenost od agresora,
- pracovník mluví klidným hlasem, srozumitelně, nedělá prudké a neočekávané pohyby, nepřistupuje ke klientovi zezadu, neudržuje přímý oční kontakt,
- pracovník se snaží zvládnout agresi uživatele verbálně – pojmenováním emocí, empatickým přístupem, klidem, jasným stanovením hranic, snaží se identifikovat, proč je uživatel agresivní.

Akutní hrozba napadení pracovníka nebo jiného klienta

- přivolá dalšího pracovníka a společně řeší situaci,
- nikdy se neotáčí k agresivnímu klientovi zády, stále má klienta na očích,
- ustupuje do místností, odkud je možný únik nebo přivolání pomoci,
- vyzve ostatní případné klienty k odchodu,
- upozorní klienta na úmysl přivolat policii,
- přivolá PČR nebo městskou policii.

Standardy kvality sociálně-právní ochrany

při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany

Klient pod vlivem OPL

Preventivní opatření

- na pracovišti je přísný zákaz manipulace s OPL,
- v případě možnosti (dle stavu klienta) nabídne jiný termín jednání,
- pracovník je povinen dbát o svou bezpečnost a o své zdraví i o bezpečnost a zdraví osob, kterých se bezprostředně dotýká jeho jednání,
- každý pracovník je seznámen s předpisem o ochraně zdraví a bezpečnosti při práci a je povinen dodržovat jej i s ohledem na spolupracovníky a klienty.

Zásady práce pracovníka s klientem pod vlivem OPL

- udržuje přiměřenou vzdálenost,
- pracovník mluví klidným hlasem, srozumitelně, nedělá prudké a neočekávané pohyby, nepřistupuje ke klientovi zezadu, neudrжуje přímý oční kontakt.

Suicidální klient

Zásady práce pracovníka se suicidálním klientem

- udržuje přiměřenou vzdálenost,
- pracovník mluví klidným hlasem, srozumitelně, nedělá prudké a neočekávané pohyby,
- nabídne klientovi místo k sezení,
- vede jej ke komunikaci, používá klidná gesta, přiměřený oční kontakt,
- získává od klienta zpětnou vazbu,
- v nejbližším možném okamžiku kontaktuje odborníka.

Obtěžování pracovníka klientem

Preventivní opatření

- pracovník je povinen dbát o svou bezpečnost a o své zdraví i o bezpečnost a zdraví osob, kterých se bezprostředně dotýká jeho jednání,
- každý pracovník je seznámen s předpisem o ochraně zdraví a bezpečnosti při práci a je povinen dodržovat jej i s ohledem na spolupracovníky a klienty,

Standardy kvality sociálně-právní ochrany

při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany

Zásady práce pracovníka při obtěžování pracovníka klientem

- udržuje přiměřenou vzdálenost,
- pracovník mluví klidným hlasem, srozumitelně, nedělá prudké a neočekávané pohyby,
- přivolá dalšího pracovníka a společně řeší situaci,
- nikdy se neotáčí k agresivnímu klientovi zády,
- stále má klienta na očích,
- ustupuje do místností, odkud je možný únik nebo přivolání pomoci,
- upozorní klienta na úmysl přivolat policii.

V případě obtěžování pracovníka mimo pracovní dobu, postupuje pracovník dle občansko-právních norem.

Infekční onemocnění u klienta

Preventivní opatření

- udržuje přiměřenou vzdálenost,
- pracovník může být očkovan proti žloutence typů A a B,
- pracovník je vybaven ochrannými pomůckami na ruce, např. antibakteriální gel,
- nemocnému klientovi je doporučena lékařská péče a je poučen o rizicích onemocnění.

Náhlé zhoršení zdravotního stavu či úraz pracovníka

Pracovník, popřípadě kolega vyhodnotí rizikovost situace a dle naléhavosti kontaktuje vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví. V případě akutního ohrožení zdravotního stavu kontaktuje lékařskou pomoc (kolega s lékárníčkou, ZZS a podobně). V případě úrazu na pracovišti je o tomto sepsán protokol a věc je dále řešena s příslušným pracovníkem ÚMČ Praha 20.

Kolaps klienta nebo zaměstnance při výkonu práce

Řešení situace

- získání přehledu o situaci i o stavu zraněného,
- posouzení možného nebezpečí,
- posouzení závažnosti poranění,
 - o kontrola životně důležitých funkcí
 - o kontrola přítomnosti vnějšího krvácení a šokového stavu
 - o kontrola existence ostatních poranění

Standardy kvality sociálně-právní ochrany

při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany

- poskytnutí první pomoci,
- provedení úkonů k bezprostřední záchráně života (resuscitace, stabilizační poloha),
- zastavení silného krváčení,
- provedení protišokových opatření,
- přivolání ZZS,
- sledování stavu zraněného.

Událost, způsob jejího řešení a dopady na pracovníky jsou probrány v nejbližším možném termínu na týmové supervizi.

Nouzové situace

Přechodný nedostatek pracovníků

K přechodnému nedostatku pracovníků může dojít zejména z těchto důvodů:

- účast na školení, vzdělávání a výcviku, plnění studijních povinností,
- účast na výjezdových programech,
- úraz, nemoc,
- dovolená,
- další náhlé události.

V rámci zabezpečení bezproblémového fungování orgánu sociálně-právní ochrany dětí se dbá v co největší možné míře na prevenci, která spočívá v systematické organizaci práce pracovníků zabezpečujících výkon sociálně-právní ochrany dětí.

Vyhlášení nouzového stavu nebo mimořádných opatření v souvislosti s pandemií

V případě vyhlášení nouzového stavu nebo mimořádných opatření v souvislosti s epidemií přichází OSPOD na krizový režim řízení. Omezující opatření mohou být stanovena na lokální či celostátní úrovni, s různou mírou dopadu na fungování OSPOD. V případě potřeby vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví aktivuje plán rotace zaměstnanců. Jedná se o rozdělení pracovníků OSPOD Praha 20 na dva týmy, zpravidla v počtu dvou sociálních pracovníků zařazených do orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Každý pracovník z týmu užívá samostatně kancelář na odboru sociálních věcí a zdravotnictví k výkonu SPOD a mimo jiné i k osobním jednáním s klienty v budově úřadu, která jsou omezena na nezbytné minimum a jsou nahrazena s využitím distančních metod: oficiální ukotvení komunikace přes zabezpečené platformy (např. online konzultace), telefon a

Standardy kvality sociálně-právní ochrany

při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany

e-mail pro běžné monitorování situace v méně rizikových rodinách.

Výkon terénní sociální práce je prioritizován dle naléhavosti případů; u rodin s nejvyšším stupněm ohrožení probíhá nadále osobně za striktního použití ochranných pracovních pomůcek (OPP). Rozdělení rodin podle míry rizikovosti (např. rodiny v akutním riziku vyžadují osobní šetření i v karanténě; u stabilizovaných rodin lze osobní kontakt dočasně nahradit videohovorem).

Pravidla pro sociální šetření: specifikace postupů pro návštěvu rodiny v nouzové situaci, případně v karanténě (povinné použití OPP pracovníky SPOD – respirátory, ochranné obleky, dezinfekce, eliminace rozhovorů v interiéru, provedení rozhovoru s nezletilým, vhodná vzdálenost mezi jednajícími osobami, rodiči a dalšími osobami, dle situace nejvhodněji ve venkovním prostředí).

V případě vzniku nouzového stavu nebo epidemie probíhá nadále kontinuálně spolupráce se soudy, Policií ČR, školskými zařízeními, zdravotnickými zařízeními, úřady, a dalšími právníckými a fyzickými osobami za podmínek dodržení hygienického a protiepidemiologického opatření či jiného opatření, které může být vyhlášeno a nařízeno příslušnými institucemi ke konkrétní nouzové situaci.

Nepřetržitý výkon pohotovostní služby (24/7) zůstává plně zachován, za výše uvedených podmínek ochranných a bezpečnostních opatřeních.

Kumulace vážných případů

Dle pravidel uvedených ve standardu 8b jsou stanoveny prioritní případy a ty jsou primárně řešeny.

Havárie na pracovišti a následná nemožnost výkonu sociálně-právní ochrany dětí

V případě havárie na pracovišti je okamžitě zajištěn jiný prostor pro poskytování sociálně-právní ochrany dětí, který zajišťuje tajemník ÚMČ Praha 20 spolu s vedoucím odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Klienti jsou o tomto nouzovém řešení informováni prostřednictvím webových stránek MČ Praha 20.

STANDARD 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.

13 b

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

ÚMČ Praha 20 se v rámci výkonu agendy sociálně-právní ochrany zabývá všemi podáními občanů, nebo právnických osob, které v písemné, ústní či elektronické formě obdrží. Za účelem nakládání se stížnostmi má zpracovanu vnitřní směrnici Přijímání, vyřizování petic a stížností a nakládání s podněty občanů.

Co je považováno za stížnost

Stížnosti jsou **podání občanů nebo jejich sdružení a dalších právnických osob, jimiž se domáhají ochrany svých práv a chráněných zájmů nebo upozorňují na nedostatky v činnosti orgánů** MČ Praha 20, právnických osob a zařízení založených nebo zřízených MČ Praha 20.

Stížnosti na možné korupční jednání jsou podání, která svým celým obsahem nebo svou částí poukazují na určitou osobu, konkrétní záležitost nebo období ve spojitosti s možným korupčním jednáním. Jsou buď podepsaná a opatřená adresou pisatele a pravdivost těchto údajů lze ověřit, anebo jsou nepodepsaná či podepsaná smyšleným jménem, popř. jsou bez adresy pisatele, tedy anonymní. Stížnosti, na kterých není uvedeno jméno, adresa odesílatele a podpis, se evidují a vyřizují, viz spisový a skartační řád.

Za stížnosti se nepovažují:

- stížnosti ministerstev a jiných správních úřadů, orgánů samosprávy, právnických osob či zařízení jimi založených nebo zřízených, obsahující upozornění na nesprávnou činnost jiných státních orgánů,
- stížnosti, na jejichž podávání, přijímání a vyřizování se vztahují zvláštní předpisy a které jsou právními jednáními v občanském, trestním,

Standardy kvality sociálně-právní ochrany

při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany

- pracovněprávním, správním či jiném řízení, včetně úkonů označovaných těmito předpisy jako stížnosti,
- stížnosti, na jejichž obsah se vztahují ustanovení zvláštních předpisů.

Přijímání a evidence petic a stížností

Petice a stížnosti přijímá podatelna a eviduje přes e-spis pod názvem petice nebo stížnost. Poté je petice i stížnost předána příslušnému odboru k vyřízení. O přijetí stížnosti či petice příslušný odbor neprodleně informuje starostu a tajemnici úřadu.

V případě, že je ÚMČ Praha 20 doručeno podání, jehož vyřízení přísluší jinému orgánu nebo právnické osobě, postoupí je příslušný odbor podle příslušnosti do 5 dnů od jeho doručení. O postoupení vyrozumí pisatele a zaznamená v evidenci stížností a petic.

Stížnost na zaměstnance MČ Praha 20 vyřizuje vedoucí odboru, do kterého je zaměstnanec zařazen. Stížnost na vedoucího odboru vyřizuje tajemník ÚMČ Praha 20. Stížnost na tajemnici ÚMČ Praha 20 vyřizuje starosta. Stížnosti uvedené v tomto odstavci, resp. spisy eviduje ten subjekt, který je vyřizuje.

Stížnost po jejím vyřízení (tj. stížnost, a to, jak byla stížnost vyřízena), věcně příslušný odbor předá vedoucímu odboru kanceláře úřadu, který vede jejich evidenci. Skutečnost uvedená v předchozí větě dopadá i na tajemnici, vyřizuje-li stížnost ona.

Petice po jejím vyřízení (tj. petice, a to, jak byla petice vyřízena), příslušný odbor předá vedoucímu odboru kanceláře úřadu, který vede jejich evidenci.

Přijímání a evidence oznámení a podnětů občanů

Podněty a oznámení občanů jsou evidovány v e-spisu dle Spisového a skartačního řádu ÚMČ Praha 20. Na podněty je písemně odpovídáno vždy, pokud je známá adresa, a to odborem, který je věcně příslušný. V případě, že je ÚMČ Praha 20 doručeno podání, jehož vyřízení přísluší jinému orgánu nebo právnické osobě, postoupí je odbor uvedený v předchozím odstavci podle příslušnosti do 5 dnů od jeho doručení.

Projednání a vyřízení

Odbory ÚMČ Praha 20 jsou povinny v rámci své věcné příslušnosti vyřizovat podání občanů, skupin občanů nebo jiných subjektů, která jim byla doručena, nebo která jim byla postoupena k vyřízení.

Lhůta pro vyřízení stížností je 60 dnů a petic 30 dnů. Pokud nelze stížnost či petici vyřídit ve lhůtě, rozhodne tajemník ÚMČ o prodloužení lhůty. Odbor, který je pověřen vyřízením, informuje pisatele stížnosti o prodloužení lhůty. Za včasné zpracování odpovědi na stížnost či petici a za její obsah odpovídá vedoucí příslušného odboru.

Orgán sociálně-právní ochrany dětí však rovněž nabízí možnost, v rámci zjednodušení celého procesu, podání stížnosti či jakékoli jiné připomínky anonymně přímo na odboru sociálních věcí a zdravotnictví, kdy lze do připevněné schránky s nápisem „Místo pro Vaše nápady, podněty a připomínky“ vložit jakýkoli podnět, kterým se následně orgán sociálně-právní ochrany zabývá. Tato schránka je průběžně kontrolována odborem sociálních věcí a zdravotnictví.

Standardy kvality sociálně-právní ochrany

při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany

Seznam zkratek:

ÚMČ Praha 20 – Úřad městské části Praha 20

MČ Praha 20 – Městská část Praha 20

OSVZ – odbor sociálních věcí a zdravotnictví

OSPOD – orgán sociálně právní ochrany dítěte

SPOD – sociálně-právní ochrana dítěte

ZZS – zdravotnická záchranná služba

OPP – ochranné pracovní pomůcky