



OBEC OSOV

Metodika standardů kvality sociálně-právní ochrany

(kritéria určená k zveřejnění dálkovým přístupem)

Preambule:

Orgánem sociálně-právní ochrany dětí je podle § 3 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně - právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů obecní úřad obce s rozšířenou působností.

Použité zkratky:

SPOD – sociálně-právní ochrana dětí

OSPOD – orgán sociálně-právní ochrany dětí

RZS – rychlá záchranná služby

| | | | |
|-----------------------|--|--|--|
| Název standardu | 7. Prevence | | |
| Kritérium standardu | 7a Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu. | | |
| Závazné pro: | Zastupitelé obce Osov | | |
| Vypracoval: | Markéta Vaňatová (místostarostka) | | |
| Schválil: | Marcela Čabounová (starostka) | | |
| Datum a podpis: | | | |
| Platnost kritéria od: | 1.1.2015 | | |
| Platnost kritéria do: | | | |
| Datum revize: | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Obec Osov se při vyhledávání a monitorování ohrožených dětí řídí § 10 odst. 1. písm. a – g) zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Při této činnosti spolupracuje s OSPOD obce s rozšířenou působností, což je Městský úřad Hořovice, kterému hlásí případy dětí uvedených v § 6 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, účastní se metodických školení a v případě potřeby se na něj obrací za účelem konzultací v oblasti SPOD. OSPOD Hořovice bývá kontaktován telefonicky nebo e-mailem, popř. osobně.

Při vyhledávání a monitorování ohrožených dětí obec dále spolupracuje se ZŠ a MŠ Osov, Policií ČR, blízkými zdravotnickými zařízeními.

Znění Standardu je uveřejněno na webových stránkách obce Osov www.osov.cz

| | | | |
|-----------------------|--|--|--|
| Název standardu | 9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte | | |
| Kritérium standardu | 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. | | |
| Závazné pro: | Zastupitele obce Osov | | |
| Vypracoval: | Markéta Vaňatová (místostarostka) | | |
| Schválil: | Marcela Čabounová (starostka) | | |
| Datum a podpis: | | | |
| Platnost kritéria od: | 1.1.2015 | | |
| Platnost kritéria do: | | | |
| Datum revize: | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Obec Osov má navázanou spolupráci s OSPOD Hořovice. Kontakty na jednotlivé pracovníky jsou k dispozici na obecním úřadě a jsou součástí přílohy těchto standardů.

Na webových stránkách obce Osov (www.osov.cz) je uveden odkaz na **PRŮVODCE POMOCI HOŘOVICE**, kde jsou uvedeny odkazy na jednotlivé oblasti pomoci v sociální problematice, jako jsou bydlení, rodina a děti, drogy, dluhy, nemoc, atd. Rovněž je zde seznam kontaktů na sociální služby, návazné služby, zájmové organizace, školská a zdravotnická zařízení.

Kterýkoli občan obce se může na obecní úřad obrátit s žádostí o pomoc při vyhledávání informací na internetu.

Obec Osov také na svých webových stránkách a nástěnkách zveřejňuje nabídky sociálních služeb (pečovatelské služby, domovy důchodců, apod.), které jsou doručeny na obecní úřad.

Znění Standardu je uveřejněno na webových stránkách obce Osov www.osov.cz

| | | | |
|-----------------------|--|--|--|
| Název standardu | 13. Vyřizování a podávání stížností | | |
| Kritérium standardu | 13a Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty. | | |
| Závazné pro: | Zastupitele obce Osov | | |
| Vypracoval: | Markéta Vaňatová (místostarostka) | | |
| Schválil: | Marcela Čabounová (starostka) | | |
| Datum a podpis: | | | |
| Platnost kritéria od: | 1.1.2015 | | |
| Platnost kritéria do: | | | |
| Datum revize: | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Podávání a vyřizování stížností je upraveno v § 175 správního řádu č. 500/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Znění zákona 500/2004 Sb. Správní řád, ve znění pozdějších předpisů § 175

Stížnosti

- 1) Dotčené osoby mají právo obracet se na správní orgány se stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu, neposkytuje-li tento zákon jiný prostředek ochrany.
- 2) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu; odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.
- 3) Stížnost lze podat písemně nebo ústně; je-li podána ústně stížnost, kterou nelze ihned vyřídit, sepíše o ní správní orgán písemný záznam.
- 4) Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede řízení. Tento správní orgán je povinen prošetřit skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele, osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.
- 5) Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti.
- 6) Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je správní orgán povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam do spisu; stěžovatel bude vyrozuměn jen tehdy, jestliže o to požádal.
- 7) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u příslušného správního orgánu, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

Znění Standardu je uveřejněno na webových stránkách města www.osov.cz

| | | | |
|-----------------------|---|--|--|
| Název standardu | 13. Vyřizování a podávání stížností | | |
| Kritérium standardu | 13b Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám. | | |
| Závazné pro: | Zastupitele obce Osov | | |
| Vypracoval: | Markéta Vaňatová (místostarostka) | | |
| Schválil: | Marcela Čabounová (starostka) | | |
| Datum a podpis: | | | |
| Platnost kritéria od: | 1.1.2015 | | |
| Platnost kritéria do: | | | |
| Datum revize: | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

JAK POSTUPOVAT PŘI STÍŽNOSTI

Proč:

Nelíbí se vám, jak s vámi zastupitel či pracovník úřadu jednal nebo jak se choval?

Kde a jak:

Ústně u starosty/ky

Písemně – do záznamu u starosty/ky

- stížnost zašlete poštou na adresu úřadu (Osov 108, 267 25 Osov)
- stížnost předejte pracovníci úřadu v úředních hodinách
- stížnost zašlete elektronicky na e-mailovou adresu úřadu obec@osov.cz

Co má stížnost obsahovat:

- Kdo ji podává (jméno, příjmení, datum narození, adresa pro odpověď, podpis)
- Důvod stížnosti – podrobný popis události, zejména v čem spatřujete nevhodné chování či pochybení zastupitele či pracovníka úřadu, nejlépe vše doplnit nějakým důkazem)

Vyřizování stížností:

Stížnost může být vyřízena - ihned ústně u starosty/ky.

- písemně do 60 dnů – dopisem na adresu stěžovatele.

Možné následky:

V případě oprávněné stížnosti:

Starosta/ka zjedná nápravu a podle závažnosti provinění může navrhnout postih chybujícího.

V případě neoprávněné stížnosti:

Zastupitel či pracovník úřadu může dle povahy věci podat na stěžovatele žalobu na ochranu osobnosti nebo podat trestní oznámení pro pomluvu.

Znění Standardu je uveřejněno na webových stránkách města www.osov.cz

| | | | |
|-----------------------|--|--|--|
| Název standardu | 14. Návaznosti výkonu SPOD na další subjekty | | |
| Kritérium standardu | 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. | | |
| Závazné pro: | Zastupitele obce Osov | | |
| Vypracoval: | Markéta Vaňatová (místostarostka) | | |
| Schválil: | Marcela Čabounová (starostka) | | |
| Datum a podpis: | | | |
| Platnost kritéria od: | 1.1.2015 | | |
| Platnost kritéria do: | | | |
| Datum revize: | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Viz Standard 9b.

Obec Osov má navázanou spolupráci s OSPOD Hořovice. Kontakty na jednotlivé pracovníky a úřední hodiny OSPOD Hořovice jsou k dispozici na obecním úřadě a jsou součástí přílohy těchto standardů.

Na webových stránkách obce Osov (www.osov.cz) je uveden odkaz na **PRŮVODCE POMOCI HOŘOVICE**, kde jsou uvedeny odkazy na jednotlivé oblasti pomoci v sociální problematice, jako jsou bydlení, rodina a děti, drogy, dluhy, nemoc, atd. Rovněž je zde seznam kontaktů na sociální služby, návazné služby, zájmové organizace, školská a zdravotnická zařízení.

Kterýkoli občan obce se může na obecní úřad obrátit s žádostí o pomoc při vyhledávání informací na internetu.

Obec Osov také na svých webových stránkách a nástěnkách zveřejňuje nabídky sociálních služeb (pečovatelské služby, domovy důchodců, apod.), které jsou doručeny na obecní úřad.

Znění Standardu je uveřejněno na webových stránkách města www.osov.cz

