

Standardy kvality sociálně – právní ochrany dětí

Obecní úřad Věrovany

Rakodavy 325

Standardy kvality sociálně – právní ochrany dětí (dále jen standardy) vychází z povinnosti obecních úřadů naplňovat standardy kvality sociálně – právní ochrany na základě zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí (dále jen SPOD) ve znění pozdějších předpisů. Obsah standardů kvality se řídí Prováděcí vyhláškou č. 473/2012 Sb. jako příloha č. 1. Tato činnost je výkonem státní správy v přenesené působnosti.

Vypracovaná metodika představuje popis standardů, kterými se řídí Obec Věrovany při poskytování sociálně – právní ochrany dětí na úrovni obecního úřadu I. stupně.

Metodika je vypracovaná na základě manuálu pro obecní úřady „Zavádění standardů kvality sociálně – právní ochrany“, poskytnutého Krajským úřadem Olomouckého kraje.

Standardy kvality sociálně – právní ochrany dětí jsou požadavky na jednotlivé úřady, jejichž konkrétní naplnění je povinností každého úřadu. Pro obec I. stupně jsou povinná kritéria níže uvedená.

Věrovany, 23. 6. 2015, zpracovala Stanislava Popelková

Kritéria závazná pro obecní úřad I. stupně v rámci OSPOD (těchto kritérií je 17 z celkového počtu 38)

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 SPOD je zajišťován v prostorách budovy Obecního úřadu Věrovany, Rakodavy 325, v 1. poschodí. Prostředí budovy, výtah v budově, sociální zařízení a možnost soukromí odpovídá kapacitě poskytovaných služeb sociálně – právní ochrany. Šířka dveří v chodbě i kanceláři umožňuje vjezd kočárku a invalidního vozíku. Pro jednání s klienty bude využita kancelář, která sousedí s kanceláří starosty, kde je zajištěno dostatečné soukromí. V případě akutní situace, kdy dítě nebude moci být ve své rodině, a než dojde k následným krokům z OSPOD ORP, požádá pracovník OÚ o případnou pomoc s dítětem ředitelku MŠ.

3. Informovanost o výkonu sociálně – právní ochrany dětí

3a) *Orgán sociálně – právní ochrany zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně – právní ochrany při poskytování sociálně – právní ochrany.*

Zveřejnění potřebných dokumentů k zajištění sociálně – právní ochrany dětí je zajištěno takto:

- *Informační leták o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně – právní ochrany je umístěn na webových stránkách obce, www.verovany.cz v sekci Dokumenty, v kanceláři OÚ, v prostorách mateřské a základní školy. (Příloha č. 7 – Informační leták)*
- *Postup pro posouzení naléhavosti případu lze na vyžádání vyzvednout u pracovníka OÚ. (Příloha č. 4 – Posouzení naléhavosti případu)*
- *Seznam externistů, kteří jsou schopni zprostředkovat komunikaci s klientem se specifickými potřebami je umístěn na webových stránkách obce a na vyžádání u zástupce OÚ. (Příloha č. 6 – Užitečné kontakty)*
- *Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností jsou umístěna na webových stránkách obce v sekci Dokumenty a v kanceláři OÚ. (Příloha č. 5- Postup pro podávání stížností)*
- *Přehled dostupných služeb pro dítě a rodinu je umístěn na webových stránkách obce v sekci Dokumenty a na vyžádání v kanceláři OÚ. (Příloha č. 6 – Užitečné kontakty)*

Informace související s výkonem sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „SPOD“) lze nalézt také na **webových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí ČR** na www.mpsv.cz v části Rodina a ochrana práv dětí, podkapitola sociálně-právní ochrana dětí (<http://www.mpsv.cz/cs/7241>).

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.

OÚ Věrovany má zpracované informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany ve formě srozumitelné cílové skupině. Informace jsou veřejně dostupné. Informační leták je veřejně dostupný v kanceláři OÚ, po dohodě v MŠ a ZŠ, v kanceláři Charity Věrovany. Dále lze informace získat na webových stránkách obce.

5. Přijímání a zaškolování

5e) Orgán sociálně – právní ochrany 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.

Obecní úřad Věrovany pro výkon sociálně – právní ochrany nebude přijímat stážisty ani dobrovolníky.

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.

Obecní úřad, stejně jako ostatní OSPOD, je povinen aktivně vyhledávat a monitorovat ohrožené děti. Podnět a informaci ohledně možného ohrožení dítěte může obecní úřad obdržet také od fyzické osoby (§ 7 odst. 2 zákona č. 359/1999 Sb.), anebo např. ze školy, mateřské školy, od lékaře atd. Na obecní úřad se může přihlásit i samo dítě, a to i bez vědomí rodičů.

Oznámení o ohroženém dítěti může být přijato kterýmkoli pracovníkem OÚ. Ten obdrženou informaci prověří – formou místního šetření nebo pohovoru s dítětem nebo zákonným zástupcem a dle situace oznamuje obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností.

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, Policí 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.

OSPOD Věrovany zajišťuje prevenci takto:

- spolupracuje se svými příspěvkovými organizacemi, a to mateřskou a základní školou v obci, je v kontaktu s ředitelkami obou subjektů
- podporuje tyto PO a jejich prostřednictvím poskytuje finanční podporu rodičům dětí z MŠ i ZŠ
- spolupracuje s kulturní a školskou komisí obce
- podporuje finančně sdružení a spolky zaměřené na děti a mládež v obci
- spolupracuje s Policí ČR, obvodní oddělení Lutín
- spolupracuje s Charitou Olomouc, pobočka Věrovany
- spolupracuje s fyzickými osobami, které přijdou s poznatky o možném ohrožení nezl. dětí a vyhodnocuje je
- podporuje finančně i materiálně zájmové spolky, které se zabývají volnočasovými aktivitami dětí
- v rámci finančních možností buduje dětská hřiště a podporuje kulturně-sportovní aktivity zaměřené na děti a mládež

Stěžejní spoluprací pro SPOD Věrovany je spolupráce s obecním úřadem obce s rozšířenou působností, kterému musí OÚ Věrovany bezodkladně oznámit informace o ohroženém dítěti (podle § 10 odst. 1 písm. g) zákona č. 359/1999 Sb.)

8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8a) Orgán sociálně – právní ochrany postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.

Obec Věrovany při přijetí jednotlivých forem oznámení postupuje jednotně. Jednotný postup zaručuje možnost řešení konkrétního případu bez průtahů. Přijmout oznámení je povinen každý pracovník obecního úřadu. Při přijetí oznámení je založena spisová dokumentace v souladu s ustanovením zákona č. 359/1999 Sb. a příslušnou směrnicí MPSV upravující rozsah evidence a obsah spisové dokumentace vedené OSPOD (č.j. 2013/26780-21 ze dne 19.09.2013), příloha č. 29 a 30 směrnice. (*Příloha č. 3 - Směrnice MPSV*)

Obec přijímá jednotlivé podněty e-mailem, datovou schránkou, písemnou zprávou, telefonickou, osobní či jinou formou a vlastním zjištěním. Obec vede evidenci dětí, kterým v rámci výkonu SPOD poskytla pomoc, v evidenci spisové značky ROD (*Příloha č. 2 – Rejstřík ROD*) a dále rejstřík dětí, u kterých byl obecní úřad dožádán ORP nebo soudem o poskytnutí součinnosti. (*Příloha č. 1 - Rejstřík dožádání*)

Přijetí oznámení:

- na území obce se ocitne dítě bez péče přiměřené jeho věku
- dítě, jeho rodiče nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte se obrátí na OÚ se žádostí o pomoc
- škola, pediatr, obvodní lékař nebo jiná osoba oznámí OÚ, že rodiče porušují povinnosti nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti (zanedbání péče nebo násilí na dítěti)
- OÚ má informaci o neřešeném domácím násilí
- OÚ zaznamená u dětí užívání alkoholu, jiných návykových látek, vandalství, záškoláctví, krádeže aj.
- ORP nebo soud požádá OÚ o zprávu o poměrech dítěte

- ORP požádá OÚ o součinnost při sledování opatření na ochranu dítěte (např. dohled)

Nejdůležitějším krokem v případě přijetí oznámení a řešení konkrétní situace je včasné informování obecního úřadu obce s rozšířenou působností, v naléhavých případech pak i bezpečnostních složek státu - Policie ČR nebo zdravotnické záchranné služby.

Předním hlediskem sociálně – právní ochrany dětí je zájem a blaho dítěte!

8b) Každý případ orgánu sociálně – právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.

Při každém oznámení je třeba vyhodnotit naléhavost situace podle daného formuláře (*Příloha č. 4 – Posouzení naléhavosti případu*). Naléhavé případy jsou řešeny bez prodlení a přednostně. Základním kritériem při posuzování naléhavosti případu je míra ohrožení života dítěte, jeho bezpečí a zdravý vývoj.

Dle zákona č. 359/1999 Sb., § 15 odst. 1: ocitne-li se dítě bez péče přiměřené jeho věku, zejména v důsledku úmrtí rodičů nebo jejich pobytu ve zdrav. zař., je obecní úřad povinen zajistit takovému dítěti neodkladnou péči, při zajištění této péče zpravidla dá přednost příbuznému dítěte. O uvedeném opatření OÚ neprodleně uvědomí ORP.

§ 37 odst. 1: obecní úřad je povinen učinit opatření k ochraně života a zdraví a zajistit uspokojování základních potřeb v nenutnějším rozsahu včetně zdravotní péče dítěti uvedenému v § 2 odst. 3 (tj. dítě bez jakékoliv formy pobytu na území ČR), ocitlo-li se takové dítě bez jakékoliv péče nebo jsou-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy nebo narušeny.

Pokud zaměstnanec OÚ vyhodnotí situaci dítěte jako naléhavou, musí bezodkladně zajistit péči o dítě. Kontaktuje všechny potřebné subjekty (ORP, Policie ČR) a koná dle stanovených zákonných postupů. Z hlediska naléhavosti je každý případ důkladně vyhodnocen hned v okamžiku přijetí oznámení. Přijímající pracovník zkontaktuje také starostu a společně zhodnotí nejen samotné informace, ale i jejich hodnověrnost a závažnost dle způsobu oznámení a osoby oznamovatele. Při ověřování je třeba vždy směřovat k tomu, zda podávané informace svědčí o akutním ohrožení dítěte a měly by vést k bezprostřednímu zásahu ve prospěch dítěte. K základní orientaci je využíván formulář *Příloha č. 4 – Posouzení naléhavosti případu*.

8c) Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu sociálně – právní ochrany u daného případu.

V organizační struktuře obecního úřadu není zařazen zaměstnanec, v jehož pracovní náplni je zajišťování SPOD. Sociálně – právní ochranu dítěte v prvotní fázi zajišťuje přítomný zaměstnanec obecního úřadu. Ten, kdo klienta přijímá, řídí průběh řešení případu. Vykonává přímou práci s klientem, vyhodnocuje situaci, poskytuje poradenství (odkaz na ORP), vede spisovou dokumentaci. Případně může po dohodě předat případ dalšímu zaměstnanci. Za výkon přenesené působnosti zodpovídá starosta, proto je třeba jej informovat o přijetí případu a jeho průběhu.

9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

9a) Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně – právní ochrany základní principy výkonu 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*

Dle zákona 359/1999 Sb. stanoví v § 10 odst. 1 bude přijímající pracovník:

- b) Působit na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti.
- c) Projedná s rodiči odstranění nedostatků ve výchově. Projedná s dítětem nedostatky v jeho chování.
- d) Sleduje, zda je zamezováno v přístupu dětí do prostředí, které je z hlediska jejich výchovy ohrožující.
- e) Poskytuje nebo zprostředkuje rodičům na jejich žádost poradenství při uplatňování nároků dítěte.
- f) Poskytnout nebo zprostředkovat rodičům na jejich žádost poradenství při uplatňování nároků dítěte podle zvláštních právních předpisů.

Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté pracovníky OÚ prostřednictvím sociálně – právní ochrany dětí musí zachovávat lidskou důstojnost. Pracovník OÚ musí přijímat klienty ve dvou rovinách, a to profesní a především lidské. Sociálně právní ochrana se poskytuje všem nezletilým dětem mladším 18 let, pokud zletilosti nenabýly dříve. Je nutné ctít právo dítěte na soukromí, nevystavovat ho svévolnému zasahování do jeho soukromého života nebo rodiny.

Při výkonu SPOD vychází zaměstnanci OÚ Věrovany z individuálních potřeb klienta, není dán jednotný postup. Vždy je nutné zjistit co nejvíce informací o klientově situaci, o problému, se kterým na SPOD Věrovany přišel a stanovit vhodný postup k řešení jeho situace. S klientem je třeba hovořit i jednat lidsky, bez ohledu na to, že se jedná o úřední jednání.

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.

Obec Věrovany není schopna vlastními silami zabezpečit adekvátní služby klientům SPOD se specifickými potřebami, proto je jim zajišťována stejná SPOD jako ostatním klientům ve spolupráci s fyzickými nebo právníckými osobami, které tyto služby zajišťují externě. Obec Věrovany využívá katalog poskytovatelů sociálních a navazujících služeb zpracovaný Magistrátem Olomouc. V případě potřeby tlumočnické služby, která je poskytována za úplatu, Obec Věrovany nebude tuto službu hradit, bude předložena k náhradě klientovi.

10. Kontrola případu

10a) Orgán sociálně – právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.

1. kontrola nadřízeného orgánu
2. interní kontrola na obci

Přijímající pracovník v případě převzetí případu bude starostu informovat o probíhajícím jednání, včetně předložení spisové dokumentace ROD, a pokračování případu bude projednávat v součinnosti se starostou.

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.

V případě poskytnutí sociálně – právní ochrany dítěti, založí pracovník OÚ spisovou dokumentaci ROD, podle §56 zákona č. 359/1999 Sb. a č. 34,35 prováděcí směrnice MPSV čj. 2013/26780-21 ze dne 19.9.2013 (*Příloha č. 3 – směrnice MPSV*). Spisová dokumentace je označena spisovou značkou ROD (rodina) lomeno pořadové číslo lomeno rok založení. Tímto označením jsou označeny všechny spisy týkající se konkrétního případu.

Zaměstnanci OSPOD Věrovany jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně – právní ochrany nebo v přímé souvislosti s tím seznámili, a to i po skončení pracovněprávního vztahu. Jejich povinností je respektovat práva klientů OSPOD a chránit jejich osobní údaje.

Skartační lhůta je zákonem stanovena v délce 15 let a začíná běžet od začátku kalendářního roku, který následuje po vyřazení dítěte z evidence obecního úřadu (viz § 55 odst. 7 písm. a) zákona č. 359/1999 Sb.)

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

Zaznamenávání do spisu ROD, který vede obecní úřad, musí být formulováno tak, aby záznamům rozuměli i klienti, o kterých je spis veden. Jde o záznamy ze schůzek, šetření, konzultací s dítětem, jeho rodiči, sourozenci, osobami pečujícími, lékaři, učiteli atd. Záznamy neobsahují cizí slova, odborné termíny či informace, které je třeba následně doplňovat nebo vyhledávat.

Ostatní dokumenty (lékařské zprávy, posudky atd.) zůstávají tak, jak byly doručeny a dále se nijak neupravují. Záznamy jsou pořizovány písemně, označené hlavičkou, kde je uvedené datum, číslo spisové dokumentace a jméno klienta. Záznamy zapisuje pracovník OÚ po schůzce s klientem. Po skončení jednání je záznam vytištěn, klientovi je umožněno jeho přečtení případně oprava formulací. Nakonec je podepsán všemi účastníky jednání. Klient může dle zákona o SPOD nahlédnout do spisové dokumentace. Záznamy jsou psány čitelnou a pro klienta srozumitelnou formou v úředním jazyce. Záznamy jsou řazeny chronologicky.

13. Vyřizování a podávání stížností

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

Při vyřizování stížností, které se týkají postupu obecního úřadu I. stupně při zajišťování SPOD nebo chování zaměstnanců obecního úřadu, kteří jsou pověřeni výkonem SPOD, platí pravidla stanovená v § 175 zákona č. 500/2004 Sb. správní řád.

- 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 vyřešena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému 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 orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.

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

Každý klient Obecního úřadu Věrovany je při výkonu agendy SPOD v případě potřeby informován o tom, že stížnosti mohou být podávány písemně, elektronicky nebo ústně. (*Příloha č. 5 – Postup pro podávání stížností*). Není-li při ústním podání stížnosti tato vyřízena v rámci rozhovoru se stěžovatelem, vyhotoví adresát stížnosti písemný protokol o podání stížnosti. (*Příloha č. 8 – Protokol o podání stížnosti*). Protokol obsahuje identifikační údaje stěžovatele, tj. jeho jméno, příjmení nebo název subjektu u právnických osob, dále stěžovatelovu doručovací adresu, kontakty, předmět stížnosti a podpis stěžovatele. S tímto protokolem je dále nakládáno jako s písemnou stížností.

OSPOD Věrovany má zpracovaný materiál o podávání stížností a tento materiál je umístěn na webových stránkách obce v sekci Dokumenty a je k dispozici v kanceláři OÚ. (*Příloha č. 5 – Postup pro podávání stížností*)

14. Návaznost výkonu sociálně – právní ochrany dětí na další fyzické osoby a právnické osoby

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

OÚ Věrovany při jednání s rodiči, dětmi či jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte odkazuje zejména na činnost obecního úřadu obce s rozšířenou působností v Olomouci, který je klíčovým článkem v soustavě orgánů sociálně – právní ochrany dětí. Dále bude klientovi předán leták s odkazem na další organizace poskytující podporu dětem a jejich rodinám. (*Příloha č. 6 – Užitečné kontakty*).

<http://prorodinu.olomouc.eu/socialne-pravni-ochrana-deti>

Seznam osob pověřených k výkonu sociálně – právní ochrany dětí je na adrese: <http://www.mpsv.cz/cs/14481>.

Registr poskytovatelů sociálních služeb je dostupný na adrese:

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1432128229657_1

Přílohy:

- 1. Příloha č. 1 - rejstřík dožádání*
- 2. Příloha č. 2 - rejstřík ROD*
- 3. Příloha č. 3 - směrnice MPSV*
- 4. Příloha č. 4 - Posouzení naléhavosti případu*
- 5. Příloha č. 5 - Jak si můžete stěžovat na výkon sociálně – právní ochrany*
- 6. Příloha č. 6 - Užitečné kontakty*
- 7. Příloha č. 7 - Informační leták*
- 8. Příloha č. 8 – Protokol o podání stížnosti*