

UNIVERZITA PARDUBICE  
FAKULTA FILOZOFICKÁ

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2025

Bc. Tereza Zítková

Univerzita Pardubice

Fakulta filozofická

Prezentace a komunikace OSPODů s veřejností

Diplomová práce

Univerzita Pardubice  
Fakulta filozofická  
Akademický rok: 2023/2024

# ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Bc. Tereza Zítková  
Osobní číslo: H23292  
Studijní program: N0111P190001 Resocializační pedagogika  
Téma práce: Prezentace a komunikace OSPODů s veřejností  
Zadávací katedra: Katedra věd o výchově

## Zásady pro vypracování

Diplomová práce se zaměří na prostředí vybraných OSPODů, které navštěvují jejich klienti. Konkrétně budeme pracovat s jednotlivými webovými stránkami a také prostory těchto úřadů a budeme mapovat jejich uživatelskou přívětivost.

Teoretická část bude zaměřena na představení a definici pojmu OSPOD, úlohu těchto úřadů v sociální sféře a také povinností, které mají v rámci zveřejňování informací.

V praktické části analyzujeme jednotlivé odbory z uživatelského pohledu. Odbory vybereme dle dopředu definovaných specifik (nabízí se možnost 1 odbor z každého kraje). Vše zjištěné popíšeme a navzájem porovnáme.

Získané informace pak pomocí obsahové analýzy zpracujeme a vyjádříme stav jednotlivých OSPODů. V závěru praktické části navrheme možná řešení, která by mohla vézt k lepší přehlednosti a praktičnosti pro klienty a uživatele.

Rozsah pracovní zprávy:

Rozsah grafických prací:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

Oldřich Matoušek, Hana Pazlarová: Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků

Praha : Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum ; 2016

Mýty a pravdy Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR ; 2015

Manuál implementace Standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany dostupné online:

[https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/manual\\_OSPOD.pdf/71acde91cbdd-36a4-7383-0a4c4552958a](https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/manual_OSPOD.pdf/71acde91cbdd-36a4-7383-0a4c4552958a)

Daniel 1-lovorka: Sociálně-právní ochrana dětí : praktický průvodce a rádce úředníka Praha : Ministerstvo vnitra České republiky ; 2021

Zlatica Ondrušová, Michal Oláh, Viera Vavrečková: Rozvojové trendy sociálnej práce Ostrava : Vysoká škola sociálně správní ; 2017

Viktor Janouch : 333 tipů a triků pro internetový marketing : [sbírka nejužitečnějších informací, postupů a technik], Brno : Computer Press ; 2011

Tvorba webových stránek : jednoduše, srozumitelně, názorně Brno : Computer Press ; 2006

Jonathan Dickens: Social work and social policy : an introduction London : New York : Routledge ; 2016

Vedoucí diplomové práce:

**Mgr. Adriana Sychrová, Ph.D.**

Katedra věd o výchově

Datum zadání diplomové práce: **28. března 2024**

Termín odevzdání diplomové práce: **28. března 2025**

---

**doc. Mgr. Jiří Kubeš, Ph.D.**  
děkan

---

**Ing. Jaroslav Myslivec, Ph.D.**  
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 28. března 2024

Prohlašuji:

Práci s názvem Prezentace a komunikace OSPODů s veřejností jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47 b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 15.03.2025

Bc. Tereza Zítková

## PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych na tomto místě poděkovala své vedoucí Mgr. Adrianě Sychrové, PhD. za odborné vedení, cenné připomínky a vstřícnost při vedení mé diplomové práce.

## **ANOTACE**

Tato diplomová práce se bude zabývat dostupností informací na webových stránkách OSPOD. Součástí práce bude teoretická část, kde budou definovány pojmy OSPOD, Standardy, ohrožené dítě, srozumitelnost, teorie tvorby webových stránek a další. V praktické části se budu věnovat analýze vybraného vzorků webových stránek OSPOD. Cílem práce je zjistit, v jaké podobě jsou dostupné informace pro cílovou skupinu stránek OSPOD.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

OSPOD, webové stránky, komunikace, srozumitelnost, klient

## **TITLE**

Presentation and communication of OSPODs with public

## **ANNOTATION**

This diploma thesis will deal with the availability of information on the OSPOD website. The thesis will include a theoretical part, where the terms OSPOD, Standards, endangered child, clarity, theory of website creation and others will be defined. In the practical part, I will analyse a selected sample of OSPOD websites. The aim of the thesis is to determine in what form information is available for the target group of OSPOD websites.

## **KEYWORDS**

OSPOD, website, communication, intelligibility, client

# OBSAH

ÚVOD.....	11
1 SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ.....	13
1.2 OHROŽENÉ DÍTĚ.....	13
1.2.1 Syndrom CAN .....	15
1.3 NÁHRADNÍ RODINNÁ PÉČE.....	17
1.4 OSPOD A JEHO ČINNOSTI.....	19
1.4.1 Pracovníci na OSPOD .....	24
1.4.2 Povinnosti pracovníka v sociálně-právní ochraně .....	25
1.4.3 Standardy poskytování sociálně-právní ochrany dětí .....	26
2 PRAVIDLA WEBOVÝCH STRÁNEK A WEB COPYWRITTING .....	30
2.1 SROZUMITELNOST.....	31
2.2 RELEVATNOST .....	32
2.3 POINTA JIŽ V PRVNÍM ODSTAVCI.....	32
2.4 CÍLE TEXTU .....	33
2.5 POUŽITELNOST .....	33
2.6 KDO JE VÁŠ UŽIVATEL, KDO BUDE WEB VYUŽÍVAT? .....	34
3 VÝZKUMNÁ ČÁST .....	37
3.1. VÝBĚR METODY .....	37
3.1.1. Výzkumné otázky .....	37
3.1.2 Výběr vzorku .....	37
3.1.3 Sestrojení záznamového archu.....	38
3.2 OBSAHOVÁ ANALÝZA JEDNOTLIVÝCH ODBORŮ.....	41
3.2.1 Dítě.....	41
3.2.2 Informace pro rodiče.....	51
3.2.3 Standardy .....	55
3.2.4 Informace pro žadatele o náhradní rodinnou péči .....	59
3.3 SROZUMITELNOST.....	63
3.3.1 OSPOD Hradec Králové.....	63
3.3.2 OSPOD Králíky .....	64

3.3.3 OSPOD Sokolov .....	66
3.3.4 OSPOD Polička .....	67
3.3.5 OSPOD Zábřeh .....	68
3.3.6 OSPOD Železný Brod .....	69
3.3.7 OSPOD Zlín.....	70
3.3.8 OSPOD Kolín .....	70
3.3.9 OSPOD Nový Jičín.....	71
3.3.10 OSPOD Varnsdorf .....	71
3.3.11 OSPOD Praha 5 .....	72
3.3.12 OSPOD Praha 10 .....	72
3.3.13 UMPOD .....	73
3.4 DOPORUČENÍ.....	75
ZÁVĚR .....	79
POUŽITÁ LITERATURA .....	82
SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK .....	89
SEZNAM ILUSTRACÍ .....	89
SEZNAM TABULEK .....	90
SEZNAM GRAFŮ .....	90
SEZNAM PŘÍLOH.....	90



## ÚVOD

V České republice je každoročně týráno, zneužíváno, zanedbáváno 1-2 % dětské populace, což představuje 20 000 – 40 000 dětí.<sup>1</sup> Jedná se o velmi závažný problém, který prostupuje celou společnost a ohrožuje nejzranitelnější část lidské populace. Velké procento dětí se ocitá také v situaci, kdy se rozvádějí jejich rodiče nebo kdy se o ně jejich rodiče nemohou, nechtějí nebo nedokážou postarat. Pro pomoc a ochranu těmto dětem jsou v české republice zřizovány Orgány sociálně-právní ochrany dětí známější spíše pod zkratkou OSPOD nebo v laické veřejnosti jako „sociálka“.

OSPOD nalezneme na každé obci s rozšířenou působností, prakticky tedy v každém větším městě. Cílem OSPOD je dle §1 Zákona o sociálně-právní ochraně dětí:

(2) Sociálně-právní ochranou dětí (dále jen "sociálně-právní ochrana") se rozumí zejména

- a) ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,
- b) ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,
- c) působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,
- d) zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.<sup>2</sup>

Citace ze zákona je velmi náročná stejně tak jako klientela, se kterou pracuje. Intervence OSPOD totiž nemíří jen na děti, ale také na jejich rodiče.

Jako vychovatelka na základní škole a bývala vedoucí pobytových akcí pro děti v pěstounské péči se s problematikou dětí, jež jsou v evidenci OSPOD setkávám mnoho let. Při méně formálních pohovorech s dětmi jsem zjistila, že děti, které přichází s OSPOD do kontaktu vlastně příliš neví, kde pracovníci OSPOD najdou, v čem jim mohou pracovníci OSPOD pomoci, jak je vlastně mají zkontaktovat nebo jak si stěžovat na jejich služby. To mě vedlo k napsání této práce, jež si klade za cíl zmapovat stav webových stránek, jejich čtenářskou vstřícnost a také srozumitelnost pro jejich cílovou skupinu. K tomu, abych tohoto cíle dosáhla jsem práci rozdělila na teoretickou a praktickou část.

V teoretické části se zaměřím na pojmy, na kterých budu stavět později v části praktické. Patří mezi ně pojmy OSPOD, ohrožené dítě, pěstounská péče a další.

---

<sup>1</sup> *Výskyt syndromu CAN*. Online. Prevence Praha. 2003. Dostupné z: <http://prevence-praha.cz/index.php/syndrom-can/19-syndrom-can/206-vyskyt-syndromu-can.html>.

<sup>2</sup> Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. 1999. Dostupné také z: <https://www.e-sbirka.cz/sb/1999/359>.

Dalším podpůrným materiálem bude tvorba webových stránek. Zaměřím se na to, jak by měly vypadat teoreticky webové stránky OSPOD, které jsou uživatelsky přívětivé a na základě teoretických podkladů popíši, co by bylo vhodné na stránkách OSPOD využívat. Jak už z názvu vyplývá, tak „sociálně“ by mělo značit, že je dostupný pro tu část obyvatelstva, která zrovna potřebuje pomoc. Webové stránky by tedy měly být vytvořeny jednoduše a snadno by se na nich měly hledat základní informace a formuláře.

V praktické části se pak budu zabývat obsahovou stránkou 42 webových stránek vybraných OSPODů ze všech krajů ČR, k porovnání bude přítomna i stránka UMPOD. Stránky budu zkoumat, jak z pohledu dostupnosti informací pro jednotlivé skupiny, tak i z pohledu srozumitelnosti. Tematicky to budou informace pro děti, informace pro rodiče, pak také informace pro žadatele o pěstounskou péči a také všeobecné informace určené pro širokou veřejnost. Zde budu klást velký důraz na to, zda jsou na webových stránkách dostupné Standardy kvality.

V druhé části mého zkoumání se budu snažit nalézt případná doporučení pro lepší prezentaci a komunikaci s veřejností. Jednotlivé webové stránky představím a určím, jak moc jsou uživatelsky dostupné a přívětivé, nakořik je cílová skupina OSPODů schopná nalézt informace, pro které si na dané webové stránky přišla. Pomocí obsahové analýzy bude zkoumáno, zda mají webové stránky OSPODů informace pro děti, jejich rodiče a nakořik jsou srozumitelné. Na konci vyhodnotím stav webových stránek a doporučím možná řešení.

# 1 SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANA DĚTÍ

Pojem sociálně-právní ochrana dětí (dále SPOD) je vymezen v zákoně č. 359/1999 Sb. a dle něj lze tedy říci, že sociálně-právní ochrana dětí představuje zajištění práva dítěte na život, jeho příznivý vývoj, rodičovskou péči v rodině a identitu v rodině. Také se zaměřuje na ohrožené děti, a to především na ty, jejichž rodiče zemřeli, neplní povinnosti, které plynou z rodičovské povinnosti nebo nevykonávají či jinak zneužívají svých rodičovských odpovědností. V globálu lze tyto děti zahrnout pod pojem ohrožené dítě. Sociálně-právní ochrana se zaměřuje i na ty děti, které byly svěřeny do výchovy jiné fyzické osoby než rodiče, nebo na děti, jejichž rodiče se právě rozvádějí. Níže se budu věnovat pojmům, které se SPOD souvisí.

## 1.2 OHROŽENÉ DÍTĚ

Pro účely zákona O sociálně-právní ochraně dětí se dítětem rozumí nezletilá osoba. Sociálně-právní ochrana se pak dle § 2 poskytuje dítěti, které:

- a) má trvalý pobyt na území ČR,
- b) má podle zvláštního právního předpisu<sup>1</sup>) upravujícího pobyt cizinců na území České republiky povolen trvalý pobyt nebo je hlášeno k pobytu na území České republiky po dobu nejméně 90 dnů,
- c) podalo žádost o udělení mezinárodní ochrany na území České republiky,
- d) je oprávněno trvale pobývat,
- e) pobývá s rodičem, který podal žádost o udělení mezinárodní ochrany nebo oprávnění k pobytu za účelem poskytnutí dočasné ochrany na území České republiky nebo které pobývá na základě uděleného oprávnění k pobytu za účelem dočasné ochrany na území České republiky podle zvláštního právního předpisu,
- f) pobývá s rodičem, který na území České republiky pobývá na základě potvrzení o strpění pobytu na území České republiky podle zvláštního právního předpisu<sup>63</sup>) nebo který je azylantem anebo osobou požívající doplňkové ochrany, nebo
- g) je azylantem nebo osobou požívající doplňkové ochrany.

Pojem ohrožené dítě odpovídá významu pojmu „dítěte vyžadujícího zvláštní ochranu“ podle čl. 32 odst. 1 Listiny základních práv a svobod, rovněž také pojmu „dítě vyžadující

zvýšenou pozornost“ obsaženého v nadpisu části třetí, hlavě VII ZSPOD, kde úvodní ustanovení § 31 odst. 1 na výše popsany § 6 ZSPOD výslovně odkazuje.

Pojem „ohrožené dítě“ není v zákonu o SPOD použit, obecně se v praxi využívá. Tento pojem vychází ze zákona, kde dítě, na které je zaměřena sociálně-právní ochrana dětí, je definováno v §6 takto:

a) jejichž rodiče

1. zemřeli,

2. neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, nebo

3. nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti;

b) které byly svěřeny do výchovy jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, pokud tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěřením dítěte do její výchovy;

c) 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, jsou ohroženy závislostí, žijí se prostitutí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem,

4) opakovaně nebo soustavně páchají přestupky podle zákona upravujícího přestupky nebo jinak ohrožují občanské soužití;

d) které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte;

e) na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezřeni ze spáchání takového činu;

f) které jsou na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umístěny do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců;

g) které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami;

h) které jsou žadateli o udělení mezinárodní ochrany, azylanty nebo osobami požívajícími doplňkové ochrany, a které se na území České republiky nacházejí bez doprovodu rodičů nebo jiných osob odpovědných za jejich výchovu.

Podstatné je si uvědomit, že tyto podmínky musí trvat takovou dobu, nebo být v takové intenzitě, že ohrožují či ovlivňují správný vývoj dítěte.

Autoři Matoušek a Pazlarová<sup>3</sup> shrnují vymezení termínu „ohrožené dítě“ obecněji jako: „Dítě, jehož základní potřeby nejsou naplněny nebo je ohrožené jejich naplňování. V našich domácích podmínkách jde zpravidla o dítě vystavené nevhodnému zacházení, dítě vyrůstající v deprivujícím prostředí, např. v sociálně vyloučené lokalitě, dítě vyrůstající mimo vlastní rodinu, dítě s poruchami chování.“

Odbory OSPOD pracují primárně s ohroženými dětmi, proto jsem se věnovala tomuto pojmu a v krátkosti jsem ho představila.

### 1.2.1 Syndrom CAN

V souvislosti s ohroženým dítětem se často můžeme setkávat s takzvaným syndromem CAN. Syndrom CAN je pojem používaný pro důsledky konání blízkých osob vůči dítěti, kterému dlouhodobě škodí, a to nejen po tělesné stránce, ale může poškozovat i jeho duševní stav nebo jiné oblasti vývoje dítěte. Pojem syndrom CAN je odvozen z anglického termínu Child Abuse and Neglect, a proto hovoříme také o syndromu týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte. V krajním případě může takové zacházení s dítětem způsobit i jeho smrt. Dítě je takto poškozováno nejčastěji svými rodiči případně dalšími členy rodiny, děje se tak tedy v prostředí, které by mělo být pro děti bezpečné a od lidí, které by měli toto bezpečí zajišťovat. I samotný tento fakt dítě traumatizuje. Jde o zneužití fyzické síly, psychické nadřazenosti a moci dospělého nad dítětem.<sup>4</sup>

Syndrom CAN představuje závažný společenský problém, který ohrožuje zdravý, fyzický i psychický vývoj dítěte. Důsledky tohoto zacházení mohou výrazně ovlivnit přístup dítěte sama k sobě, k ostatním lidem i světu kolem, mohou přetrvávat po celý život. Mezi nejčastěji pozorované patří:

- selhávání ve škole,
- narušená komunikace, zvýšená pohotovost k agresivním reakcím, poruchy v sociálních interakcích, v navazování a udržování vztahů, snížená frustrační tolerance,

---

<sup>3</sup> MATOUŠEK, Oldřich a PAZLAROVÁ, Hana. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: Dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3347-3, str. 11.

<sup>4</sup> SLANÝ, Jaroslav. *Syndrom CAN*. V Ostravě: Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7368-474-7, str.14.

- neurotické poruchy, zvýšené napětí, poruchy spánku, úzkostné stavy, snížené sebevědomí, zhoršené sebepojetí, depresivní ladění, sklony k sebepoškozování až sebevražedným projevům, pocity viny,
- psychosomatické obtíže (např. bolesti břicha, hlavy),
- problémy v projevech chování – agresivní projevy, poruchy sexuálního chování, útky z domova, odmítání autority, vzdor, vyčleňování se, izolace,
- zneužívání návykových látek a jiné závislosti.<sup>5</sup>

Syndrom CAN není přímo jasně vymezen konkrétními diagnostickými kritérii, je ale zastoupen v řadě dílčích diagnóz (syndromy týrání, problémy spojené s údajným tělesným týráním dítěte, neurotické, stresové a somatoformní poruchy, atp.). Syndrom CAN zahrnuje různé formy nešetrného zacházení s dětmi:

- Fyzické týrání (tělesné ubližování)
- Psychické týrání (nadávky, opakovaná kritika, ignorování dítěte, podceňování)
- Sexuální zneužívání (bezdotykové, kontaktní)
- Zanedbávání
- Systémové týrání (druhotné ponižování a podstupování nešetrných nebo zbytečných zákroků, upírání práva dětem)
- Sekundární viktimizace (opakované výpovědi, obviňování dítěte)
- Münchhausenův syndrom v zastoupení
- Syndrom třeseného dítěte
- Specifické týrání (bránění v léčbě, ohrožení zdravého vývoje alternativními postupy přes nesouhlas odborného lékaře)<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> *Syndrom CAN*. Online. Šance dětem. 2012. Dostupné z: <https://sancedetem.cz/syndrom-can>.

<sup>6</sup> SLANÝ, Jaroslav. *Syndrom CAN*. V Ostravě: Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7368-474-7, str.14-30.

### 1.3 NÁHRADNÍ RODINNÁ PÉČE

Další skupinou ohrožených dětí, jsou děti, které nemohou ze závažných důvodů vyrůstat u svých rodičů. Zde tedy nastupuje možnost náhradní rodinné péče (dále NRP), OSPOD zprostředkovává osvojení dětí a dohlíží na to, aby nedocházelo k narušování výchovy dětí, v případě NRP zastává OSPOD několik rolí, patří mezi ně například podávání návrhů k soudu, vedení evidence zájemců o NRP, vyhledávání dětí vhodných o osvojení a také vykonává dohled nad vývojem dětí, které byly umístěny do NRP.

„Účelem náhradní rodinné péče je poskytnout dětem přechodnou či dlouhodobou péči, která se co nejvíce podobá péči rodinné. Dává dětem možnost vyrůstat v přirozeném rodinném prostředí, které – na rozdíl od ústavní péče – má pozitivní vliv na jejich psychomotorický a psychický vývoj. Pokud je to možné, podporuje v maximální možné míře zachování vazby dítěte s původní biologickou rodinou.“<sup>7</sup>

Mezi formy NRP patří: péče jiné osoby (svěřenectví), pěstounská péče, pěstounská péče na přechodnou dobu, poručenství s osobní péčí a osvojení.<sup>8</sup> Níže představím pouze osvojení a pěstounskou péči, jelikož téma NRP není klíčovým tématem mé diplomové práce.

#### Osvojení

Jana Nožířová ji definuje takto: „Jedná se o umělé (právní) navození takového vztahu mezi osvojencem (tj. dítě) a osvojitelem (tj. žadatel), jaký je mezi biologickým rodičem a dítětem. Osvojitel má vůči osvojenému dítěti rodičovskou zodpovědnost, vyživovací povinnost a další právní závazky, ale i nároky.“<sup>9</sup>

#### Pěstounská péče

Pěstounská péče je Občanským zákoníkem definována takto: „Nemůže-li o dítě osobně pečovat žádný z rodičů ani poručník, může soud svěřit dítě do osobní péče pěstounovi. Pěstounská péče má přednost před péčí o dítě v ústavní výchově. Soud může svěřit dítě do pěstounské péče i na přechodnou dobu. Podrobnosti stanoví jiný zákon.“<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> *Dobrý pěstoun: náhradní rodinná péče v ČR*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2018, s. 20.

<sup>8</sup> Formy náhradní péče. Online. <https://www.mpsv.cz/formy-nahradni-rodinne-pece>. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/formy-nahradni-rodinne-pece>.

<sup>9</sup> NOŽÍŘOVÁ, Jana. *Náhradní rodinná péče*. Praha: Linde Praha, 2012, s. 13.

<sup>10</sup> *Zákon č. 89/2012 Sb.* Online. 2012. Dostupné z: <https://www.e-sbirka.cz/sb/2012/89?zalozka=text>.

Přechodná doba pěstounské péče je stanovena nejdéle na jeden rok. Do přechodné péče se dítě umísťuje, pokud se rodič nemůže o své dítě ze závažných důvodů starat, pokud zde trvá doba, kdy může matka dát souhlas k osvojení nebo tento souhlas odvolat, či po dobu nabytí právní moci rozhodnutí soudu o tom, že souhlasu rodičů k osvojení není třeba.

Nejčastější a nejvyužívanější péčí na přechodnou dobu je tzv. raná pěstounská péče. „Dítě, které by šlo po propuštění z porodnice do rodiny, nyní nejde do ústavní péče, ale může jít právě do pěstounské rodiny na přechodnou dobu. V této rodině stráví nezbytně nutný čas, obvykle se jedná o cca 2 měsíce, kdy se řeší právní formality a krajský úřad např. zprostředkovává osvojení.“ Další péčí na přechodnou dobu může být péče akutní, kdy například matka samoživitelka musí podstoupit zdravotní operaci s hospitalizací a nemá nikoho, kdo by se o děti postaral.

Pěstounská péče delší než jeden rok je pěstounskou péčí dlouhodobou. Pěstounská péče se dá také dělit dle procesu výběru a přípravy pěstounů. Zaprvé se jedná o příbuzenskou pěstounskou péči. (Děti nemohou vyrůstat s vlastními rodiči, ale jsou svěřeny do výchovy osobám jim blízkým. Tito příbuzní-pěstouni neprocházejí přípravou a posouzením, přesto je však rozhodováno o vhodnosti svěřených dětí do daného rodinného prostředí soudním rozhodnutím.) Zadruhé jde o tzv. zprostředkovanou náhradní rodinnou péči. (Žadatel nemá k dítěti žádný příbuzenský vztah. Žadatel prochází náročným procesem posuzování – sociálního zázemí, zdravotního stavu, výchovných schopností a psychické připravenosti).<sup>11</sup>

### **Děti v ústavní péči**

V ústavní péči se nacházejí děti s nařízenou ústavní nebo ochrannou výchovou, dále děti, které byly soudem svěřeny do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, a také děti, které byly do péče zařízení svěřeny rodiči resp. osobami odpovědnými za výchovu dítěte.

Dle Virtuální knihovny NRP je pak tato výchova definována takto:

„Ústavní výchova je výchovné opatření, které soud nařídí, jestliže je výchova dítěte vážně ohrožena nebo vážně narušena a jiná výchovná opatření nevedla k nápravě, nebo jestliže z jiných závažných důvodů nemohou rodiče výchovu dítěte zabezpečit. Před nařízením ústavní výchovy je soud povinen zkoumat, zda výchovu dítěte nelze zajistit náhradní rodinnou péčí

---

<sup>11</sup> PAZLAROVÁ, Hana, ed. *Pěstounská péče: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2016, s. 16.

nebo rodinnou péčí v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, které mají přednost před výchovou ústavní.“<sup>12</sup>

I v případě této formy výchovy má pracovník OSPOD povinnost dítě navštěvovat v ústavu, kde je umístěno a monitorovat jeho aktuální situaci a vývoj. O povinnostech a činnostech OSPOD bude více hovořeno v další kapitole.

## 1.4 OSPOD A JEHO ČINNOSTI

Tato zkratka značí Orgán sociálně-právní ochrany dětí. OSPOD jsou orgány, které zajišťují sociálně-právní ochranu dětí. Co se pod tímto pojmem skrývá, jsem již vysvětlila výše.

OSPOD bývají ve společnosti často demonizovány a společností často vykreslovány jako někdo, kdo bere dítě z náručí milujícího rodiče. Tak tomu ale není. Stejně jako má stavba domu nějaká pravidla a existuje stavební úřad, tak je tomu i v případě rodiny a jejich problémů. Proto existuje OSPOD, který má rodiče i děti tímto krizovým obdobím provést a pomoci nalézt možná řešení.

V ČR se mezi orgány sociálně-právní ochrany dětí řadí:

- obecní úřady
- obecní úřady obcí s rozšířenou působností
- krajské a magisterské úřady
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- a také Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Sociálně-právní ochranu dětí zajišťují také další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně-právní ochrany pověřeny. Já se ale v této diplomové práci zaměřím primárně na obory OSPODů a nebudu se tedy dále těmto institucím věnovat.

V literatuře se můžeme běžně setkat s tím, že zkratka OSPOD je využívána pro označení příslušného oddělení obecního úřadu obce s rozšířenou působností. V této diplomové práci budu s tímto pojmem pracovat přesně v tomto kontextu (OSPOD ORP).

---

<sup>12</sup> *Institucionální (ústavní) péče o dítě*. Online. Virtuální knihovna NRP. 2025. Dostupné z: <https://www.knihovnanrp.cz/nahradni-rodinna-pece/system-nahradni-rodinne-pece-v-cr/institucionalni-ustavni-pece-o-dite/>.

Zákonem 359/1999 o sociálně-právní ochraně dětí mají obecní úřady uloženy následující povinnosti:

- vyhledávání ohrožených dětí
- působení na rodiče směrem k posílení rodičovské odpovědnosti za děti
- projednávání nedostatků ve výchově s rodiči
- projednávání nedostatků v chování dětí
- prověřování, zda děti nemají vstup do prostředí, v němž by mohlo dojít k jejich ohrožení
- poskytování nebo zprostředkování poradenství rodičům
- oznamovací ORP případů dětí, které jsou pravděpodobně ohrožené.
- Příslušené odbory obcí s rozšířenou působností (tedy OSPOD) mají povinnosti dle zákona mnohem širší záběr a mají tedy za úkol:
  - sledovat nepříznivé vlivy působící na děti
  - činit opatření k omezování nepříznivých vlivů na děti
  - pravidelně vyhodnocovat situaci ohroženého dítěte a rodiny
  - poskytovat pomoc rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu (a to i v případě umístění dítěte do zařízení pro výkon ústavní výchovy nebo do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc s cílem návratu dětí do rodiny)
  - dávat podněty soudu týkající se výchovy dětí
  - vykonávat funkci opatrovníka a poručníka dětí
  - navštěvovat děti v ústavní výchově, sledovat dodržování jejich práv a důvodů pro pobyt v ústavu (v současnosti jsou předepsány 4 návštěvy u dítěte ročně)
  - poskytovat poradenství osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny
  - poskytovat pomoc oprávněným osobám při vymáhání plnění vyživovací povinnosti k dítěti
  - podávat soudu zprávy o dětech, u kterých soud rozhodl o výchovném opatření
  - poskytovat ve vymezeném rozsahu informace o dětech státnímu zastupitelství, krajskému úřadu a MPSV i organizacím poskytujícím SPO, sociální a zdravotní služby
  - na žádost poskytovat informace soudu, orgánu sociálního zabezpečení, krajské pobočce Úřadu práce, věznici, intervenčnímu centru, zařízení pro umístění dítěte, obecní policii,

orgánům činným v trestním řízení, Probační a mediační službě, Veřejnému ochránci lidských práv.<sup>13</sup>

V zákoně lze nalézt také další povinnosti, mezi ně patří výchovná opatření a poradenská činnosti.

Vyžaduje-li to zájem na řádné výchově dítěte, může obecní úřad obce s rozšířenou působností

- a) napomenout vhodným způsobem dítě, rodiče, jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, popřípadě toho, kdo narušuje řádnou péči o dítě,
- b) stanovit nad dítětem dohled a provádět jej za součinnosti školy, popřípadě dalších institucí a osob, které působí zejména v místě bydliště nebo pracoviště dítěte,
- c) uložit dítěti, rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte omezení bránící působení škodlivých vlivů na výchovu dítěte, zejména zákaz určitých činností, návštěv určitých míst, akcí nebo zařízení nevhodných vzhledem k osobě dítěte a jeho vývoji, nebo
- d) uložit dítěti, rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte povinnost využít odbornou poradenskou pomoc nebo uložit povinnost účastnit se prvního setkání se zapsaným mediátorem v rozsahu 3 hodin nebo terapie; ustanovení § 12 odst. 1 tím není dotčeno.

Neučinil-li tak obecní úřad obce s rozšířenou působností, může o těchto výchovných opatřeních za stejných podmínek rozhodnout soud.<sup>14</sup>

Obecní úřad obce s rozšířenou působností

- a) pomáhá rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě,
- b) poskytuje nebo zprostředkovává rodičům poradenství při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené,

---

<sup>13</sup> MATOUŠEK, Oldřich a PAZLAROVÁ, Hana. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3336-7, str. 36-37

<sup>14</sup> Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. 1999. Dostupné také z: <https://www.e-sbirka.cz/sb/1999/359>.

- c) pořádá v rámci poradenské činnosti přednášky a kurzy zaměřené na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou,
- d) poskytuje osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny poradenskou pomoc související s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče, zejména v otázkách výchovy dítěte,
- e) poskytuje pomoc při uplatňování nároku dítěte na výživné a při vymáhání plnění vyživovací povinnosti k dítěti, včetně pomoci při podávání návrhu soudu; přitom spolupracuje zejména s orgány pomoci v hmotné nouzi, povinnými osobami, orgány činnými v trestním řízení a soudy.

## (2) Krajský úřad zajišťuje

- a) přípravu fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny k přijetí dítěte do rodiny a poskytuje těmto osobám poradenskou pomoc související s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče, včetně speciální přípravy k přijetí dítěte pěstounem na přechodnou dobu; časový rozsah přípravy k zařazení žadatele do evidence pro zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče činí nejméně 48 hodin a u žadatelů o zařazení do evidence osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu nejméně 72 hodin; časový rozsah přípravy žadatelů, kteří přípravu již jednou dokončili, může krajský úřad snížit,
- b) přípravu dětí žijících v rodině osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny; příprava dětí se provádí přiměřeně vzhledem k jejich věku, rozumové vyspělosti a v nezbytném rozsahu,
- c) osvojitelům nebo pěstounům poradenskou pomoc související s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče, zejména v otázkách výchovy.<sup>15</sup>

Zákonem je ošetřena i oznamovací povinnost. Každá fyzická osoba, která se dozví o tom, že byly porušeny povinnosti nebo zneužita práva vyplývající z rodičovské odpovědnosti k dítěti, je oprávněna upozornit orgán sociálně-právní ochrany na porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské odpovědnosti.

---

<sup>15</sup> Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. 1999. Dostupné také z: <https://www.e-sbirka.cz/sb/1999/359>.

Toto oznámení může být učiněno v jakékoliv formě – osobně, písemně, telefonicky či e-mailem. Totožnost oznamovatele nesmí být nikomu sdělena a údaje o tomto musí být uloženy mimo spis.<sup>16</sup>

Oznamovací povinnost fyzické osoby vůči orgánu OSPOD je aktem dobrovolným a nepovinným pro fyzickou osobu, avšak dle zákona 359/1999 Sb. mají oznamovací povinnost vůči OSPOD tyto orgány či instituce:

- státní orgány,
- pověřené osoby,
- školy, školská zařízení a
- poskytovatelé zdravotních služeb, popřípadě
- další zařízení určená pro děti,
- zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.<sup>17</sup>

Zároveň je důležité nezapomenout na to, že i když je oznamovací povinnost fyzické osoby dobrovolná, nesmí suplovat případnou oznamovací povinnost vůči jiným orgánům činným v trestním řízení. Tedy fakt, že každý, kdo se dozví o tom, že byl na dítěti spáchán trestný čin týrání svěřené osoby a jiné, je povinen tuto zkušenost bezodkladně oznámit orgánu Policie České republiky. V tomto případě se nesplnění oznamovací povinnosti bere jako porušení zákona podle trestního zákoníku.<sup>18</sup>

Lze tedy prohlásit, že oznamovací povinnost jednotlivců není zákonně vymahatelná, ale v tomto případě bychom měli apelovat na morální povinnost. Musíme mít ale na paměti, že ji nelze právně vynutit. Na druhou stranu, ale pokud se negativní jednání osob vůči nezletilým dětem překloupí do trestného činu, pak může být občan souzen pro nedodržení povinnosti překazit spáchání nebo dokončení tohoto trestného činu.

---

<sup>16</sup> HOVORKA, Daniel. *Sociálně-právní ochrana dětí: praktický průvodce a rádce úředníka*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2021. ISBN 978-80-7616-105-4, str. 37.

<sup>17</sup> *Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí*. 1999. Dostupné také z: <https://www.e-sbirka.cz/sb/1999/359>.

<sup>18</sup> HOVORKA, Daniel. *Sociálně-právní ochrana dětí: praktický průvodce a rádce úředníka*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2021. ISBN 978-80-7616-105-4, str. 38.

I OSPOD obecního úřadu obce s rozšířenou působností má svou oznamovací povinnost. Obecní úřad obce s rozšířenou působností musí na vyžádání poskytnout:

- soudu zprávy o poměrech dítěte, u něhož rozhodl soud o výchovném opatření. Stejná povinnost je upravena i ve vztahu k obecnímu úřadu
- zprávy státnímu zastupitelství o poměrech dítěte, pokud státní zastupitelství vede řízení týkající se dítěte podle zákona č.218/2003 Sb., o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže a o změně některých zákonů
- krajskému úřadu a ministerstvu spisovou dokumentaci vedenou o dětech a zobecněné informace a souhrnné údaje, které získá při své činnosti, s výjimkou jmenných údajů
- pověřené osobě poskytovat údaje potřebné pro zajištění její činnosti.<sup>19</sup>

### **1.4.1 Pracovníci na OSPOD**

#### **Sociální pracovník**

Podle zákona o Sociálních službách je sociální pracovník ten: „Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně-právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně-právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“<sup>20</sup>

Sociální pracovník a jeho práce staví na zodpovědném chování a rozhodování. V tom může pracovníkovi pomáhat i Etický kodex pracovníka, kde jsou ve zkratce zmíněny body týkající se jeho profese. Etické chování se netýká jen práce s klientem, ale také komunikace s kolegy, nadřízenými a také k celé společnosti. Na prvním místě je ale právě již zmíněná zodpovědnost vůči klientovi.

#### **Kolizní opatrovník**

Jedna ze základních funkcí OSPOD, která má umožnit zachování objektivitu situace a ochránit nejlepší zájem dítěte. Opatrovník je ustanovován dítěti vždy soudem v případech, kdy dochází

---

<sup>19</sup> ŠPECIÁNOVÁ, Šárka. *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. ISBN 978-80-86991-27-6, str. 16.

<sup>20</sup> Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. 1999. Dostupné také z: <https://www.e-sbirka.cz/sb/1999/359>.

k jednání a následnému rozhodnutí ve věci, která se dotýká přímo dítěte. Zákon přitom vychází ze základní myšlenky, že v těchto případech by mohlo dojít mezi kolizí zájmu dítěte a přání rodiče. Rodič by mohl chtít logicky sledovat hlavně svůj zájem. Zákon stanoví (§ 17), že v takových případech je nutné ustanovit dítěti opatrovníka, který se bude snažit jeho nejlepší zájem chránit a bude se snažit celou situaci objektivně vnímat.

### **Kurátor pro děti a mládež**

Tento pracovník působí proti opakovaným poruchám chování a jednání dětí. Velká pozornost je věnována pachatelům trestné činnosti. Kurátor upozorňuje krajské úřady na potřebu pomáhat dětem, které ukončily školní docházku při získávání možnost pokračovat v další přípravě na povolání, zejména jde-li o děti, které byly propuštěny z ústavní výchovy, ochranné výchovy či výkonu trestu odnětí svobody.

Kurátor pro děti a mládež spolupracuje s krajskými pobočkami Úřadu práce při zprostředkování vhodného zaměstnání, usměrňuje péči o děti podle programů péče o problémové skupiny dětí zpracovaných státními orgány, obcemi a pověřenými osobami. Pomáhá také dětem překonat problémy, které vedou k negativním projevům v jejich chování.<sup>21</sup>

### **1.4.2 Povinnosti pracovníka v sociálně-právní ochraně**

Povinností pracovníka jsou velmi rozsáhlé a nejsou všechny obsahově součástí naší práce. Níže si tedy blíže představíme dvě klíčové povinnosti, které ovlivňují cíl našeho zkoumání. Ráda bych ale ve zkratce zmínila Etický kodex pracovníka, kde jsou uvedeny hodnoty sociální práce, na kterých by měl každý sociální pracovník stavět Jsou to:

#### **Lidská důstojnost**

Sociální pracovník přistupuje ke každé osobě důstojně, s ohledem na individuální rozdíly a v kontextu respektování a dodržování lidských práv. Podporuje vlastní zodpovědnost a autonomii každé osoby s ohledem na nejen individuální potřeby osoby, ale i její možnosti, schopnosti a dovednosti.

---

<sup>21</sup> *Manuál implementace Standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany*. Online. MPSV. 2014. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/cms/documents/d93949b9-1feb-333b-fd86-1666c3a8677e/manual\\_OSPOD.pdf](https://www.mpsv.cz/cms/documents/d93949b9-1feb-333b-fd86-1666c3a8677e/manual_OSPOD.pdf).

## **Sociální změna**

Sociální pracovník zajišťuje každé osobě rovný přístup ke srozumitelným informacím a potřebným zdrojům. Podporuje osobu v procesu rozhodování, dosažení sociální změny a vyřešení nepříznivé sociální situace. Vytváří každé osobě rovné podmínky pro poskytování a využívání sociální služby.

## **Sociální rovnost**

Sociální pracovník zajišťuje rovnost každé osobě bez ohledu na původ, barvu pleti, rasu, etnickou příslušnost, národnost, jazyk, věk, pohlaví, rod, sexuální orientaci, zdravotní stav, náboženské vyznání, politické přesvědčení, manželský a rodinný stav a sociálně-ekonomický status. Přispívá k odstranění projevů a příčin sociální nespravedlnosti, diskriminace, útlaku a bariér vedoucích k sociálnímu vyloučení.

## **Mezilidské vztahy**

Sociální pracovník chápe důležitost mezilidských vztahů klienta a podporuje jej v udržování, utváření a podílí se na řešení problémů. Taktéž buduje a rozvíjí profesionální vztahy s kolegy a spolupracuje s odborníky z dalších institucí a profesí.

## **Mlčenlivost a diskrétnost**

Pro sociálního pracovníka platí při výkonu své profese pravidlo mlčenlivosti a diskrétnosti úkonů sociální služby. Povinností mlčenlivosti je zavázán a platí i po skončení poskytování sociální služby nebo ukončení pracovního poměru.<sup>22</sup>

### **1.4.3 Standardy poskytování sociálně-právní ochrany dětí**

Další nedílnou součástí, kterou se budu zabývat ve své diplomové práci, je povinnost o poskytování informací a komunikace s klientem. Ta je obsažena ve standardech poskytování sociálně-právní ochrany dětí.

„Soubor čtrnácti kritérií, s jejichž pomocí má být garantována základní kvalita při ochraně zájmů dětí orgány sociálně-právní ochrany v ČR.“<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> *Manuál implementace Standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany*. Online. MPSV. 2014. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/cms/documents/d93949b9-1feb-333b-fd86-1666c3a8677e/manual\\_OSPOD.pdf](https://www.mpsv.cz/cms/documents/d93949b9-1feb-333b-fd86-1666c3a8677e/manual_OSPOD.pdf).

<sup>23</sup> MATOUŠEK, Oldřich a PAZLAROVÁ, Hana. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: Dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3347-3,

Standardy byly zavedeny novelou zákona 359/1999 Sb., kde je stanoveno, že se osoby pověřené musí řídit při své činnosti standardy kvality sociálně-právní ochrany. Standardům se také věnuje vyhláška č.473/2012 Sb. Standardy, jak již bylo zmíněno výše v citaci, jsou nástrojem, který zajišťuje pro všechny zúčastněné, profesionální, jednotný a transparentní a předvídané poskytování sociálně-právní ochrany.

Tyto standardy jsou podrobně rozpracovány pomocí jednotlivých vnitřních předpisů. Důraz je kladen především na oblast komunikace s klientem, tedy především s dítětem, prostřednictvím povinného zveřejňování informací. Tyto informace musí být zveřejňovány ve formě, která je srozumitelná cílové skupině.<sup>24</sup>

Ve standardech každého OSPODu se nachází vše, co dělá daný úřad proto, aby byly splněny povinnosti dle zákona a byly srozumitelné pro všechny zúčastněné. Obsahově se dělí na základní čtyři okruhy, a to na:

- principy a bodové hodnocení výkonu sociálně-právní ochrany
- sociální práce s klientem
- personální a organizační zajištění
- technickoprovozní zajištění.<sup>25</sup>

Pro účel diplomové práce je důležitá část, kde se jednotlivé body věnují informovanosti o výkonu sociálně-právní ochraně dětí. Zde se podrobně dočteme o tom, kde, jak a jaké informace je úřad povinen poskytovat veřejně, a které informace jsou vázány mlčenlivostí.

Na webových stránkách by tak měl uživatel nalézt podrobné informace o činnosti oboru, kontakty na jednotlivé pracovníky apod.

Veškeré informace vychází z 473/2012 Sb. Zde se také uvádí, že odbor je povinen zveřejnit své Standardy, mít k dispozici veškeré tiskopisy a materiály potřebné pro výkon služby.

Velmi podstatným bodem, o který se budu ve své diplomové práci opírat je bod, kde se hovoří o srozumitelnosti textu cílové skupině.

Standardů je celkem 14, rozdělují se tematicky dle toho, jakému tématu se věnují.

- Standard č. 1 Místní a časová dostupnost
- Standard č. 2 Prostředí a podmínky
- Standard č. 3 Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí
- Standard č. 4 Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí

---

<sup>24</sup> HOVORKA, Daniel. *Sociálně-právní ochrana dětí: praktický průvodce a rádce úředníka*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2021. ISBN 978-80-7616-105-4, str. 32

<sup>25</sup> tamtéž, str. 34.

- Standard č. 5 Přijímání a zaškolování
- Standard č. 6 Profesní rozvoj zaměstnanců
- Standard č. 7 Prevence
- Standard č. 8 Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu
- Standard č. 9 Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte
- Standard č. 10 Kontrola případu
- Standard č. 11 Rizikové a nouzové situace
- Standard č. 12 Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí
- Standard č. 13 Vyřizování a podávání stížností
- Standard č. 14 Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty<sup>26</sup>

Ve Standardu č. 3, o který se budu opírat v diplomové práci, se mluví o srozumitelnosti pro cílovou skupinu. „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.“<sup>27</sup>

Srozumitelnost je jedním z kritérií, která se nacházejí, jak ve standardech, tak i v doporučeních ze strany tvůrců webových stránek. Jak bude vysvětleno níže, měli bychom u tvorby našich webových stránek myslet na našeho klienta. Na cílovou skupinu, se kterou budeme prostřednictvím webových stránek komunikovat. Tedy bychom měli mít zajištěný web i pro lidi s postižením – hluchoněmé, slepé a další občany s hendikepem. I tento fakt je obsažen ve Standardech.

Vy zdvihnutí jsou občané s hendikepem a zvláštní důraz je kladen na děti. Ve výzkumné části se zaměřím na to, zda jsou tato kritéria splněna, a pokud ne, navrhnou možné řešení tohoto problému.

Dalším důležitým Standardem pro účely této diplomové práce, je Standard č.13. Zde se mluví o informovanosti o možnosti podat stížnost.

---

<sup>26</sup> *Manuál implementace Standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany*. Online. MPSV. 2014. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/cms/documents/d93949b9-1feb-333b-fd86-1666c3a8677e/manual\\_OSPOD.pdf](https://www.mpsv.cz/cms/documents/d93949b9-1feb-333b-fd86-1666c3a8677e/manual_OSPOD.pdf).

<sup>27</sup> *Manuál implementace Standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany*. Online. MPSV. 2014. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/cms/documents/d93949b9-1feb-333b-fd86-1666c3a8677e/manual\\_OSPOD.pdf](https://www.mpsv.cz/cms/documents/d93949b9-1feb-333b-fd86-1666c3a8677e/manual_OSPOD.pdf).

„Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.“<sup>28</sup> Znovu zde máme v definici slovo srozumitelnost cílovým skupinám. Text by tedy měl být jednoduchý a přizpůsobený skupině klientů OSPOD. Výňatek ze zákona není na místě. Postup v případě nespokojenosti by měl být srozumitelný a jednoduchý. Měl by ho pochopit každý.

---

<sup>28</sup> *Manuál implementace Standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany*. Online. MPSV. 2014. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/cms/documents/d93949b9-1feb-333b-fd86-1666c3a8677e/manual\\_OSPOD.pdf](https://www.mpsv.cz/cms/documents/d93949b9-1feb-333b-fd86-1666c3a8677e/manual_OSPOD.pdf).

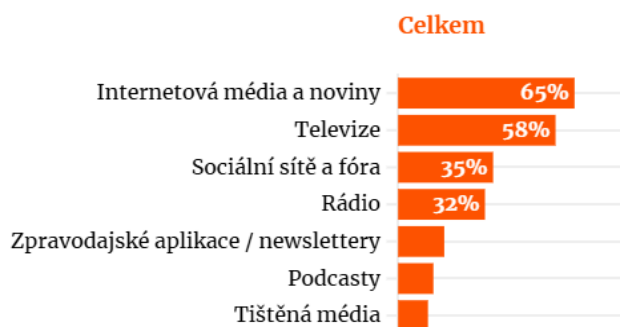
## 2 PRAVIDLA WEBOVÝCH STRÁNEK A WEB COPYWRITTING

V této kapitole se budu věnovat pravidlům, která jsou doporučována pro tvorbu webových stránek. Mám na paměti, že pracovníci na OSPODech nemají často vzdělání, čas a chuť tvořit mediální obraz svých úřadů a mají určitě důležitější povinnosti než se zabývat webovými stránkami OSPODů. Webové stránky těchto odborů jsou součástí stránek jednotlivých obcí a tedy pracovníci jednotlivých odborů mají jen malé možnosti k tomu, jak by měly webové stránky vypadat. Důležité je jistě i podotknout, že každá obec má také jiné finanční prostředky na tuto činnost, a tak často podle toho stránky vypadají.

Je důležité, ale mít na paměti, že se nacházíme v době, která je digitální a lidé se snaží získávat potřebné informace právě pomocí internetu, webové stránky OSPODů by tedy měly být přehledné a jednoduché.

Podle výzkumu agentury MMS Global Odkud získáváte aktuální informace o dění v Česku i ve světě? vyplývá, že 2/3 dotázaných Čechů již nehledá informace jinde, než v médiích elektronických. Proto je tedy důležité zachovávat informace na webech aktuální, dostupné a srozumitelné.

Obrázek 1 Online průzkum agentury MMS Global



Zdroj:nms.global.cz

Níže tedy představím pravidla a podmínky při tvorbě dobrých webových stránek. Na základě těchto doporučení a pravidel budu pracovat v praktické části při obsahové analýze jednotlivých webových stránek a budu hledat vlastní konkrétní řešení přímo pro daný OSPOD.

## 2.1 SROZUMITELNOST

Na webové stránky OSPODů se dostanou většinou lidé, kteří potřebují okamžitou pomoc. Jsou to klienti, kteří se rozvádí, mají problémy se svými dětmi, jsou to lidé, co hledají formuláře a žádosti k vyplnění, děti, které hledají pomoc. Jsou to lidé, kteří potřebují nalézt to, co potřebují, rychle. Potřebují textu rozumět. Cílem dobrého webdesignera je vytvořit takový web, který bude fungovat a také bude naplňovat potřeby návštěvníků webu. Webové stránky OSPODů bohužel tento požadavek často nespĺňují a o své stránky se nestarají. Je na čase, aby se myslelo i na tento aspekt možné komunikace, a aby měli OSPODY na paměti, že dobré webové stránky klienta naladí a uspokojí některé z jeho potřeb. Klient pak nebude muset docházet přímo na odbory fyzicky a ušetří se tak spousta energie a času sociálních pracovníc, které se pak budou moci intenzivněji věnovat klientům, kteří jejich pomoc opravdu potřebují.

Na tento fakt je potřeba upozornit a dát možnost OSPODům se realizovat v těchto záležitostech. Velkým problémem je samozřejmě financování webdesignera, na to by se ale daly využít určité nadace a granty.

Ráda bych teď odcitovala část příručky uznávaného Pavla Šenkapouna, který říká: „Základní copywriterské pravidlo, které bude platit nezávisle na všech výzkumech a trendech: Piš tak, aby tomu čtenáři rozuměli!“<sup>29</sup> Tak jasné a zřejmé, ukazuje to zdravý selský rozum. Bohužel často na webových stránkách nacházíme odborné výňatky ze zákona, text upravený tak, aby byl co nejodbornější. Při jeho tvorbě bychom ale měli myslet na jeho čtenáře. Na uživatele, na klienta, který je ve stresové situaci, v těžké životní situaci a potřebuje jednoduchý přímočarý text. Je zřejmé, že když napíšeme text tak, aby mu rozuměl laik, člověk často jen se základním nebo se žádným vzděláním, bude mu rozumět i odborník.

---

<sup>29</sup> ŠENKAPOUN, Pavel. *Webcopywriting pro samouky: průvodce moderního marketéra a podnikatele po webovém obsahu*. Encyklopedie Zoner Press. Brno: Zoner Press, 2015. ISBN 978-80-7413-176-9., str. 149.

## 2.2 RELEVATNOST

Dalším podstatným pravidlem, které bychom měli ctít na všech webových stránkách, ať už prodáváme produkt, či nabízíme služby, je relevantnost. „Nesmyslný text“ představuje překážku pro čtenáře, cílového klienta, který například naši službu hledá přes webový vyhledávač. Pokud se klient dostane na webové stránky OSPOD a objeví nesrozumitelný text, často stránky vypne a buď se rozhodne o službu vůbec nepožádat, nebo se dostaví na úřad a bude si muset vyčkat na úřednici, která mu s jeho problémem pomůže. Jistě – OSPOD – patří mezi sociální služby a má být dostupný lidem, ale pokud můžeme, jakkoliv pomoci klientovi být připraven dopředu, pojděme mu to umožnit. Navíc mnoho občanů nemůže, nechce, nebo nedokáže dojít na úřad, a tak je pro něj pohodlnější využít webové stránky a připravit se na vše z domu.

Šenkapourn tedy radí: „Piště tak, aby to bylo pro vaši cílovou skupinu relevantní a smysluplné.“<sup>30</sup>

## 2.3 POINTA JIŽ V PRVNÍM ODSTAVCI

Ti nejlepší řečníci začínají své proslovy pomalu, opatrně a pak přijdou s pointou vyprávění. To samé platí pro vyjednávání. Často se mluví o podružných věcech a k jádru problému se dostávají účastníci komunikace až v posledních minutách jednání. Na webových stránkách je tomu ale jinak. My musíme to nejdůležitější „prodat“ již v úvodu textu. Čtenář se tedy musí hned v úvodu dozvědět, co OSPOD dělá, pro koho je určen a kde najde to podstatné. Podružné služby či služby, které poskytujeme navíc, uvedeme až níže, kdy se klient naladí na náš text. Při tvorbě textu na webové stránky bychom tedy měli být struční a srozumitelní. Podrobnosti si můžeme nechat na další odstavce textu.

---

<sup>30</sup> ŠENKAPOUN, Pavel. *Webcopywriting pro samouky: průvodce moderního marketéra a podnikatele po webovém obsahu*. Encyklopedie Zoner Press. Brno: Zoner Press, 2015. ISBN 978-80-7413-176-9., str. 151.

## 2.4 CÍLE TEXTU

Je zřejmé, že jinak bude vypadat text na zpravodajském webu, jinou podobu bude mít na hobby stránkách, kde se lidé budou bavit o společných zájmech a pak také očekáváme jinou podobu textu na stránkách institucí. A co jsou hlavní cíle stránek institucí, tedy konkrétně OSPODů?

- přechod na stránku s kontakty
- opakovaná návštěva stránky se službou
- proskrolování textu až na úplný konec stránky
- určitá doba strávená na stránce
- telefonát (s odkazem na předchozí konzumaci příslušného textu)
- stažení daných formulářů

Tyto cíle jsou měřitelné a ověřitelné. Některé hůř a další nejsou tak podstatné. Jsou zde vybrány jen ty, které se týkají praktické části diplomové práce.

## 2.5 POUŽITELNOST

Tento bod v praxi značí, že klient, který se na webu pohybuje, je schopen se zorientovat a rychle dohledat to, proč na web přišel. Ví, kam kliknout. Použitelnost se dá měřit rychlostí provedených akcí a také počtem chyb, které návštěvník webu udělá, než se dostane k obsahu, pro který si přišel. Vyšším stupněm použitelnosti je pak intuitivnost. Jako snadný příklad si uvedeme, že standardním postupem je používat k ovládání počítače myš, ale na vyšším stupni – tedy intuitivním – je použít prsty a dotýkat se přímo obrazovky.<sup>31</sup>

V minulosti se pracovalo i s tzv. pravidlem tří kliknutí. To znamená, že by vše, co klient hledá a potřebuje, by mělo být dostupné na tři kliknutí. Toto pravidlo již bylo vyvráceno.

„Praktická rada je nahradit výše uvedené pravidlo tří kliknutí pravidlem jednoho kliku ve smyslu, že “Každé kliknutí a interakce by měly uživateli pomoci se dostat blíže svému cíli a zároveň eliminovat ty méně relevantní.“ — Breaking the Law: The 3 Click Rule“<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> ŘEZÁČ, Jan. *Web ostrý jako břitva*. Vydání druhé. [Brno]: House of Řezáč, 2016. ISBN 978-80-270-0644-1, str. 85.

<sup>32</sup> *Breaking the Law: The 3 Click Rule*. Online. Grundyhome. 2009. Dostupné z: [grundyhome.com/blog/archives/2009/01/31/breaking-the-law-the-3-click-rule](http://grundyhome.com/blog/archives/2009/01/31/breaking-the-law-the-3-click-rule)

## 2.6 KDO JE VÁŠ UŽIVATEL, KDO BUDE WEB VYUŽÍVAT?

Stejně jako jsem se tomuto bodu věnovala ve Standardech, dám mu prostor i v kapitole věnované tvorbě webových stránek. Před začátkem tvorby stránek, by měl být člověk obeznám se svou cílovou skupinou. Jako pracovník na OSPOD má představu, kdo by to měl být, a tu bychom pak měli předat tvůrci stránek, aby mohl podle těchto kritérií tvořit obsah stránek a přizpůsobit jednotlivé body tomuto faktu.

Mezi podstatné body, které je důležité mít na paměti patří:

- jak služba zapadá do života jeho uživatele
- jak uživatel službu chápe
- co je pro něj důležité a co naopak není
- kdo rozhoduje o tom, zda uživatel službu využije
- v jaké situaci je člověk, který službu poptává.

Z výše zmíněného je zřejmé, že znovu narážím na fakt, že musíme myslet na klienty. Představme si typické klienty, kteří web OSPODu využívají a podle toho ho sestavíme. Spisová dokumentace OSPOD souvisí s rozvodem či rozchodem rodičů a to až v 69 %.<sup>33</sup> Tedy tak velké číslo cílových klientů bude tvořit přibližně i skupinu lidí, kteří navštíví web OSPOD.

Velmi užitečným nástrojem se jeví i obecná teorie o chování lidí, která může tvůrci webu pomoci pochopit budoucí uživatele webových stránek z jiného úhlu, než nám umožňuje uživatelský výzkum. Tento nástroj je odvozen od nákupního cyklu a dělí lidi dle toho, ve které fázi se vzhledem k nákupnímu cyklu nachází. I když je jasné, že stránky OSPOD nejsou e-shopem a nenabízí žádný projekt, stále je to místo, kde člověk hledá nějakou službu, formulář, kontakt a může nám pomoci při tvorbě stránek.

---

<sup>33</sup> SYCHROVÁ, Adriana, EHLOVÁ, Marcela, MYSLIVEC, Jaroslav, HÁJKOVÁ, Lucie, ŠÁNDOROVÁ, Zdenka, RÝDL, Karel, ŠKOVIERA, Albín, KŘIŠŤÁLOVÁ, Jana a Ilona DATKO. *Závěrečná evaluační zpráva. Inovativní přístupy k podpoře ohrožených rodin s dětmi v Pardubickém kraji*. Univerzita Pardubice, 2023. 86 s. Dostupné z: [https://www.esfcr.cz/detail-clanku/-/asset\\_publisher/s6CYoKDg9URX/content/inovativni-pristupy-k-podpore-ohrozenych-rodin-s-detmi-v-pardubickem-kra-1](https://www.esfcr.cz/detail-clanku/-/asset_publisher/s6CYoKDg9URX/content/inovativni-pristupy-k-podpore-ohrozenych-rodin-s-detmi-v-pardubickem-kra-1)

## „1. Hledač

Hledač často netuší, že by mohl chtít vaši službu, a na váš web se může dostat i omylem prostřednictvím různých kanálů. Vaším úkolem je ho zaujmout natolik, aby začal uvažovat o tom, že by mu vaše služba mohla k něčemu být, a zároveň si vás zapamatoval.

## 2. Porovnávač

Porovnávač hledá řešení pro svou potřebu, je tedy nutné mu pomoci při výběru. Příliš mnoho možností ho může paralyzovat, příliš málo zase odradit. Porovnávače je třeba zaujmout některou z alternativ a přesvědčit ho, že mu nabízíte skutečné řešení jeho potřeby a dané rozhodnutí je to nejlepší, co může udělat. Na Maslowově pyramidě je často potřeba se dostat až k přesvědčivosti.

## 3. Nakupující

Tento člověk se rozhodl, že nakupí a dokonce, že nakoupí u vás. Je potřeba mu neházet klacky pod nohy a nechat ho co nejrychleji a nejjednodušeji jednat.

## 4. Zákazník

Zákazník je člověk, který u vašeho klienta provedl transakci. Vaším úkolem je postarat se o jeho spokojenost, opětovný návrat na web kvůli další transakci ve správnou chvíli a sdílení jeho zkušenosti s jeho známými tak, aby byla klientova služba doporučována dále. Ze spokojených zákazníků se v budoucnu stávají advokáti vaší značky.<sup>34</sup>

I když jsou body výše určeny tvůrci webu a jsou psány pro tvůrce webů prodejních, můžeme v daných typech zákazníků nalézt i klienty, kteří se dostanou na webové stránky OSPODů.

Hledač může být člověk, co pouze chtěl vědět, co znamená zkratka OSPOD. Když se na první stránce dozví, komu je tento obor určen, zapamatuje si ho do budoucna, a když bude potřebovat, bude vědět, na koho se může obrátit. Hledač může být i člověk, co už hledá kontakt na sociálního pracovníka. Anebo další potřebné informace. Vše by mělo být dostupné a rychle dohledatelné. Mezi hledače určitě lze zařadit i dětského či mladistvého návštěvníka OSPOD webových stránek.

---

<sup>34</sup> ŘEZÁČ, Jan. *Web ostrý jako břitva*. Vydání druhé. [Brno]: House of Řezáč, 2016. ISBN 978-80-270-0644-1.

Porovnávač může být člověk, který se rozvádí. Jeho právník mu nastínil možnosti rozvodu a tento člověk dostal kontakt na OSPOD, kde se může dozvědět, co je pro něj, jeho partnera a případné děti důležité. A že třeba existuje něco jako Cochemský styl či mediace. Porovnávač také může hledat na stránkách OSPOD navazující služby a pokud jich je více, může si dohledat tu pravou pro sebe.

Nakupující už je klient, který se rozhodl jednat a chce jednat s lidmi z odboru. Pro něj je podstatné co nejdříve nalézt kontakty na příslušnou osobu.

Zákazník je pak člověk, který již služby OSPOD využívá a je spokojen. Může dát reference svým známým a také se vrátit až bude potřebovat v budoucnu znova. Zároveň ale také může hledat formulář na stížnost a další dokumenty.

Tomuto tématu se věnoval projekt, na kterém se mimo jiných podílela Mgr. Adriana Sychrová, PhD. Výsledky tohoto projektu jsou dostupné na stránkách [esfcr.cz](https://www.esfcr.cz).<sup>35</sup> V tomto projektu se mimo jiné zkoumala efektivita práce a časové možnosti jednotlivých sociálních pracovníků. Bylo zjištěno, že denně se sociální pracovníci věnuje 96 minut administrativní práci, což je při počtu 6členného týmu OSPOD 48 hodin týdně. Tedy by tuto práci mohl zastávat administrativní pracovník na 1,2 úvazku. Z výsledků je tedy zřejmé, že je potřeba, aby klient chodil již částečně na úřad připraven a informován již z domu, jelikož na něj sociální pracovníci nemá tolik času, kolik by si obě přítomné strany představovaly. Je tedy třeba klást velký důraz na to, aby byly webové stránky dostupné a srozumitelné opravdu pro každého klienta, který s nimi přijde do styku.

---

<sup>35</sup> SYCHROVÁ, Adriana, EHLOVÁ, Marcela, MYSLIVEC, Jaroslav, HÁJKOVÁ, Lucie, ŠÁNDOROVÁ, Zdenka, RÝDL, Karel, ŠKOVIERA, Albín, KŘIŠŤÁLOVÁ, Jana a Ilona ĎATKO. *Závěrečná evaluační zpráva. Inovativní přístupy k podpoře ohrožených rodin s dětmi v Pardubickém kraji*. Univerzita Pardubice, 2023. 86 s. Dostupné z: [https://www.esfcr.cz/detail-clanku/-/asset\\_publisher/s6CYoKDg9URX/content/inovativni-pristupy-k-podpore-ohrozenych-rodin-s-detmi-v-pardubickem-kra-1](https://www.esfcr.cz/detail-clanku/-/asset_publisher/s6CYoKDg9URX/content/inovativni-pristupy-k-podpore-ohrozenych-rodin-s-detmi-v-pardubickem-kra-1)

## 3 VÝZKUMNÁ ČÁST

### 3.1.VÝBĚR METODY

#### 3.1.1. Výzkumné otázky

- Jaké informace se nachází na webových stránkách OSPOD obecních úřadů ORP?
- Jak komunikuje OSPOD s veřejností pomocí webových stránek?

#### 3.1.2 Výběr vzorku

Pro zachování co největší nestrannosti jsem si vybrala stejné pravidlo pro výběr ze všech OSPOD. Zvolila jsem metodu systematického náhodného výběru. Na webových stránkách OSPOD.cz jsem si v nabídce pod jednotlivými kraji vybrala každý v pořadí pátý odbor z jednotlivého kraje a také maximálně 3 odbory z každého kraje. Celkem tedy budu zkoumat 42 různých webových stránek.

Výjimku jsem musela udělat v případě Karlovarského kraje, kde je celkem jen sedm odborů, a tedy jsem vybrala tři úřady, a to první, pátý a sedmý a to samé v případě kraje Libereckého, kde je odborů 10, zde jsem vybrala OSPOD v pořadí první, pátý a desátý.

Zaměřila jsem se na obecní úřady obcí s rozšířenou působností. K vybranému vzorku jsem přiřadila jeden specifický úřad a tím je UMPOD. Což je Úřad pro mezinárodně právní ochranu dětí. Nepočítala jsem ho však do vyčíslení v procentech. Rozbor jeho webové stránky je umístěn na konci celého výzkumu. Tento úřad je jediným možným prostředkem, jak se dozvědět informace o mezinárodně právní ochranu dětí a tedy mě zajímalo, zda je schopen svým cílové skupině poskytnou všechny informace, na které má právo. Jelikož je tento úřad specifický, nechtěla jsem jeho hodnoty zahrnovat do hodnocení z důvodu relevantnosti.

Při zkoumání jednotlivých stránek se zaměřím na dostupnost informací, srozumitelnost pro cílové uživatele a také přehlednost, co se týče kontaktů na jednotlivé pracovníky oboru. Kromě toho jsem se zaměřila na fakt, zda jsou na webových stránkách dostupné informace i pro děti: Jelikož je cílovým klientem OSPOD dítě v krizové situaci, mělo by i ono dostat možnost se informovat, jak a kde dostane pomoc. Jistě by na stránkách měly být dostupné informace o Linkách bezpečí a dalších podpůrných službách, které jsou dostupné 24/7.

Dalším tematickým okruhem byli rodiče, informace určené jim a také rozvod. V neposlední řadě jsem ověřovala, zda jsou na webových stránkách umístěny Standardy, konkrétně jsem se pak zaměřila na Standard č.13 Vyřizování a podávání stížností.

Kromě hodnocení těchto kategorií jsem se zaměřila i na srozumitelnost. Tento pojem se nachází ve Standardech kvality OSPOD i v pojmech pro tvoření webových stránek a zajímalo mě tedy, jak moc jsou srozumitelné stránky OSPOD pro jejich uživatele.

Na jednotlivé stránky jsem pak vstupovala přes odkaz, kdy jsem ve webovém vyhledávači našla heslo OSPOD a název daného města.

### **3.1.3 Sestrojení záznamového archu**

Při sestavení záznamového archu bylo myšleno na všechna fakta, která jsem shrnula v teoretické části. Výzkum jsem rozdělila tematicky dle daných situací.

První okruh se tematicky týká dětské klientely. Zde se zaměřím na fakt, zda jsou na stránkách přítomny informace pro děti a pokud jsou, tak zda jsou pro děti srozumitelné. Přidanou hodnotu pak tvoří odkazy na další služby a infolinky. Hledala jsem také, zda je na stránkách dostupný leták a zkoumala, zda jsou na něm dostupné informace, které jsou užitečné pro děti.

Druhým okruhem jsou informace pro rodiče, rozvod. I tuto krizovou situaci řeší odbor sociálně-právní ochrany dětí a rodiče by se měli na stránkách tohoto odboru dočíst, jak a kdy jim může někdo pomoci. Dalším pod okruhem je přítomnost a dostupnost Standardů. Což je kritérium, které je dané zákonem.

Třetí okruh se zabývá dostupností informací pro žadatele o NRP. Znovu jsem se zaměřila na všeobecné informace a také na odkazy na další služby a letáky. Níže představuji, jak jsem bodově ohodnotila dostupnost informací.

Mimo záznamový arch jsem se věnovala srozumitelnosti a vizuální stránce jednotlivých webových stránek. Do práce jsem nezařadila všechny, vybrala jsem 6 nejlépe hodnocených webových stránek a 6 nejhůře hodnocených. K hodnocení jsem využila součet všech bodů z kritérií dostupnosti. V tomto případě tedy platilo, že čím méně bodů tím lépe hodnocená webová stránka.

#### **Dostupnost**

Dostupnost jsem si definovala hodnocením, které vypadá následovně:

- 1 – dostupné na první stránce
- 2 – dostupné do tří kliknutí (pravidlo tří kliků)
- 3 – dostupné do více než 3 kliknutí
- 4 – nedohledatelné na stránce

Čím méně tedy webová stránka odboru získá, tím lépe.

Kromě tohoto hodnocení jsem sestrojila grafy, které jsou názornější v porovnání jednotlivých OSPOD. Chtěla jsem názorně ukázat, jaké procento odborů splňuje požadavky mých kritérií. Na konci výzkumu uvádíme možnou vizualizaci webové stránky OSPOD.

### **Výsledný vzorek**

Seznam OSPODů, které byly vybrány:

Jihočeský kraj

- Jindřichův Hradec
- Soběslav
- Týn nad Vltavou

Jihomoravský kraj

- Slavkov u Brna
- Kyjov
- Bučovice

Karlovarský kraj

- Aš
- Mariánské lázně
- Sokolov

Královehradecký kraj

- Hradec Králové
- Nová Paka
- Vrchlabí

Liberecký kraj

- Česká Lípa
- Liberec
- Železný Brod

Moravskoslezský kraj

- Frenštát pod Radhoštěm
- Jablunkov
- Nový Jičín

Olomoucký kraj

- Litovel
- Přerov
- Zábřeh

#### Pardubický kraj

- Králíky
- Polička
- Žamberk

#### Plzeňský kraj

- Klatovy
- Přeštice
- Tachov

#### Středočeský kraj

- Černošice
- Kolín
- Mladá Boleslav

#### Ústecký kraj

- Litoměřice
- Podbořany
- Varnsdorf

#### Kraj Vysočina

- Jihlava
- Pelhřimov
- Žďár nad Sázavou

#### Zlínský kraj

- Otrokovice
- Valašské Meziříčí
- Zlín

#### Hlavní město Praha

- Praha 5
- Praha 10
- Praha 15
-

## 3.2 OBSAHOVÁ ANALÝZA JEDNOTLIVÝCH ODBORŮ

Pomocí systematického náhodného výběru bylo vybráno 42 webových stránek, které budou podrobeny obsahové analýze. Obsahová analýza je podle České terminologické databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV) definována jako: „analýza obsahu dokumentu zahrnující metody a pravidla pro stanovení tematiky dokumentu, případně časového a prostorového hlediska, čtenářského určení a formy dokumentu. Slovní vyjádření obsahu dokumentu v přirozeném jazyce je transformováno do věcných selekčních údajů v procesu věcného pořádkání nebo do vět v procesu sémantické redukce textu dokumentu.“<sup>36</sup>

Kromě přítomnosti požadovaných informací jsem sledovala i uživatelskou přívětivost. Výzkum jsem tedy rozdělila na dvě části. V první se věnuji bodovému hodnocení, které jsem již výše představila. Informace jsem rozdělila na několik skupin dle tématu a pomocí hodnotícího archu vyhodnotila jejich postavení ve vybraném vzorku.

V druhé části jsem pak podrobněji rozebrala šest nejlépe hodnocených a šest nejhůře hodnocených webových stránek OSPOD.

### 3.2.1 Dítě

Na odbory sociálně-právní ochrany dětí se obrací děti a mládež v případě, kdy se dostanou do nějaké krizové situace a potřebují okamžitou pomoc. Mezi takové případy patří týrání – sexuální, psychické, fyzické, rozvody rodičů a šikana. Na stránkách těchto odborů by děti měly nalézt informace, kdo a jak jim může pomoci a na koho se mohou obrátit. Tento fakt je zmíněn i ve Standardech kvality OSPOD, konkrétně se jedná o Standard č. 2 Prostředí a podmínky, kde se mluví o vhodných prostředích. „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.“<sup>37</sup> Přeneseně můžeme říct, že by měl mít vhodné prostředí i na webové stránce, která je zaměřena na děti.

S tím souvisí i Standard č.3 Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí. „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.“<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> BALÍKOVÁ, Marie. Obsahová analýza. Praha: Národní knihovna ČR. Dostupné z: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000001586&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001586&local_base=KTD)

<sup>37</sup> *Manuál implementace Standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany*. Online. MPSV. 2014. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/cms/documents/d93949b9-1feb-333b-fd86-1666c3a8677e/manual\\_OSPOD.pdf](https://www.mpsv.cz/cms/documents/d93949b9-1feb-333b-fd86-1666c3a8677e/manual_OSPOD.pdf), str. 15

<sup>38</sup> tamtéž, str. 22

V případě tohoto tématu jsem se zaměřila na dostupnost těchto informací. Zajímalo mě, zda na stránkách tyto informace dítě nalezne, a pokud ano, na kolikátý klik tomu tak je. Dalším tématem, na které jsem se zaměřila je přítomnost odkazů na další podpůrné služby jako jsou linky bezpečí, podpůrné webové stránky a další sociální služby. Třetím okruhem je přítomnost letáků zaměřující se na služby OSPOD. Letáky samozřejmě nejsou povinností, pokud je dobře zpracovaná webová stránka, není jich potřeba.

Níže přikládáme výsledky zkoumání. Pro přehlednost přidávám znovu kritéria hodnocení dostupnosti.

1 – dostupné na první stránce

2 – dostupné do tří kliknutí (pravidlo tří kliků)

3 – dostupné do více než 3 kliknutí

4 – nedohledatelné na stránce

Čím méně tedy webová stránka odboru získá, tím lépe.

*Tabulka 1 Informace pro děti*

	Informace pro děti	Odkazy na další služby	Letáky
OSPOD			
Jihočeský kraj			
- Jindřichův Hradec	3	4	3
- Soběslav	4	4	4
- Týn nad Vltavou	4	4	4
Jihomoravský kraj			
- Slavkov u Brna	2	2	4
- Kyjov	2	2	2
- Bučovice	2	2	2
Karlovarský kraj			
- Aš	4	4	4
- Mariánské lázně	3	4	4
- Sokolov	1	3	1
Královehradecký kraj			
- Hradec Králové	1	1	2
- Nová Paka	4	4	4
- Vrchlabí	4	3	4
Liberecký kraj			
Česká Lípa	4	4	4
- Liberec	4	4	4
- Železný Brod	2	3	2
Moravskoslezský kraj			

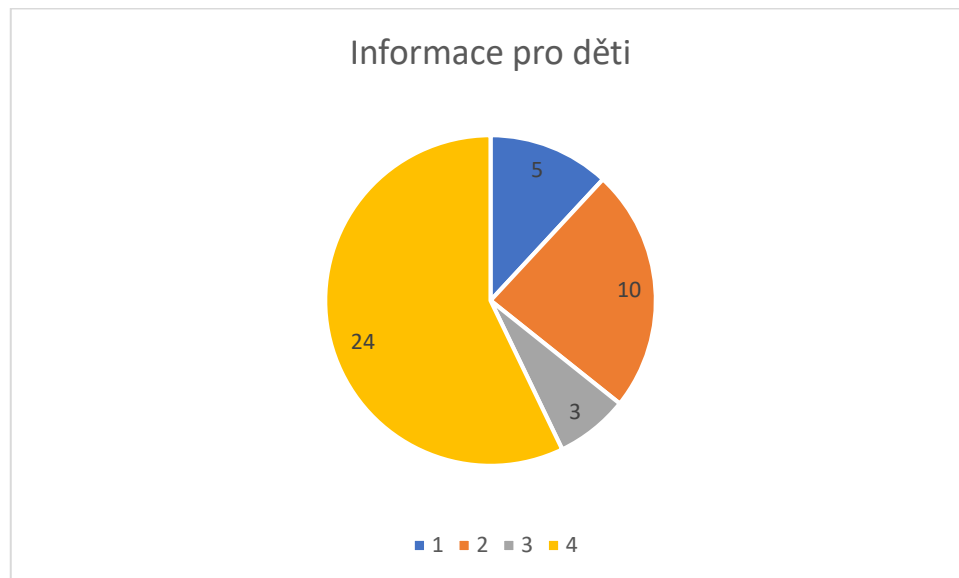
- Frenštát pod Radhoštěm	4	4	4
- Jablunkov	4	4	4
- Nový Jičín	4	4	4
Olomoucký kraj			
- Litovel	2	4	2
- Přerov	2	4	2
- Zábřeh	1	4	1
Pardubický kraj			
- Králíky	1	2	1
- Polička	1	2	2
- Žamberk	4	3	4
Plzeňský kraj			
- Klatovy	4	4	4
- Přeštice	2	4	2
- Tachov	4	4	4
Středočeský kraj			
- Černošice	4	4	4
- Kolín	4	4	4
- Mladá Boleslav	3	4	3
Ústecký kraj			
- Litoměřice	4	4	4
- Podbořany	2	4	2
- Varnsdorf	4	4	4
Kraj Vysočina			
- Jihlava	2	4	4
- Pelhřimov	4	4	4
- Žďár nad Sázavou	4	4	4
Zlínský kraj			
- Otrokovice	2	4	2
- Valašské Meziříčí	4	4	4
- Zlín	4	4	4
Hlavní město Praha			
- Praha 5	4	4	4
- Praha 10	4	4	4
- Praha 15	4	4	4

Již na první pohled je zřejmé, že informace na webu pro děti a mládež chybí. Níže se bude pracovat s jednotlivými kategoriemi, podrobněji je popíši a navrhnu možná řešení.

## Informace pro děti

Již jsem se výše zmínila o srozumitelnosti, dostupnosti a vhodnosti informací pro děti a mládež. V této kategorii jsem se soustředila na fakt, zda jsou vůbec informace na webových stránkách umístěné či nikoliv.

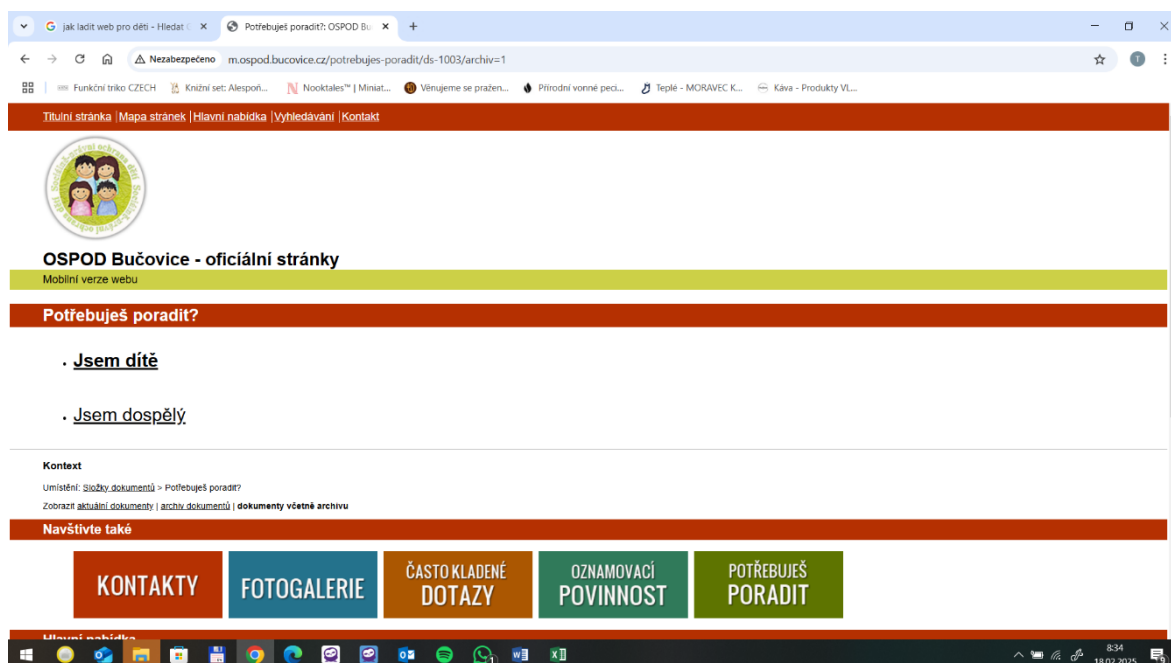
Graf 1 Informace pro děti



Zjistila jsem, že 18 zkoumaných, tedy 43 % webových stránek OSPOD má nějakým způsobem dostupné informace pro děti. Dalších 24, tedy 57 % webových stránek našeho vzorku tam ale žádné informace nemá. Pouhých 12 % OSPODů má informace pro děti umístěné na první stránce. Tento fakt je klíčový, protože pokud se člověk, tedy v našem případě dítě či mladistvý, nachází v krizové situaci a potřebuje nalézt požadované informace co nejdříve, nedostane se mu jich. Často jsou tyto informace schované na dalších záložkách webových stránek či jsou strohé a dětské oko je vůbec nezachytí. Informace pro děti by měly být zvýrazněné tučným písmem a měly by být podávány srozumitelnou formou. Na místě je použití barev, oslovení dětského klienta na přímo.

## Příklad dobré praxe

Obrázek 2 Webové stránky OSPOD Bučovice



Zdroj: m.ospod.bucovice.cz

Příklad dobře vyvedené stránky. Na první pohled zaujme. Na první stránce jsou barevně rozdělená témata, která jsou srozumitelná a přehledná. V odrážce „Potřebuješ poradit“ se nachází rozcestník pro dítě a dospělého a odkazuje na dotazník. Ten je jednoduchý a přehledný.

V tu chvíli, kdy ho dítě odešle se dostane k příslušnému sociálnímu pracovníkovi. Jenže je tu znovu problém s dostupností. Tento formulář je vhodný pro dítě, které se konečně odhodlá a chce se svěřit se svou nepříznivou situací někomu dospělému. Ale pokud je opravdu v krizové situaci a potřebuje aktuální pomoc teď hned, tento formulář mu nepomůže. Domnívám se tedy, že by na všech stránkách OSPOD měla být vždy uvedena čísla, chaty, webové stránky Krizových linek, které fungují 24/7 a mohou pomoci rychleji.

Navíc je zde porušen jeden ze Standardů a to konkrétně Standard č.1, který mluví o Místní a časové dostupnosti. „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.“<sup>39</sup>

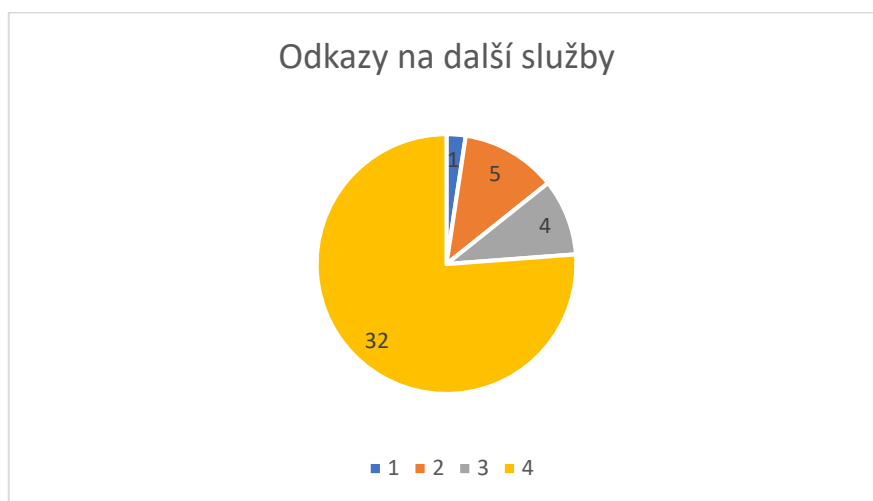
Na všech stránkách OSPOD se dozvíme o otevírací době a úředních hodinách, nenašla jsem však informace o tom, že tento odbor má mít nepřetržitou pracovní pohotovost. Pokud je tedy dítě v krizové situaci, mělo by mít možnost se obrátit na sociálního pracovníka svého OSPOD, tato možnost mu ale nabízena není.

### Odkazy na další služby

Standard č.14 mluví o návaznostech dalších služeb.

„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.“<sup>40</sup> Znovu ale narážíme na nepřístupnost a tedy nenaplnění tohoto bodu. Níže si ukážeme výsledky, na které jsem při zkoumání přišla.

Graf 2 Odkazy na další služby



Ze zkoumaného vzorku 42 OSPODů dle grafu dopadli tyto odbory ještě hůře než s informacemi pro děti. V 76 % případů, tedy 32 webových stránek, nebyly informace o návazných službách dostupné vůbec. Což znamená, že 32 těchto odborů nesplňuje bod č.14 svých Standardů. Samozřejmě je možné pracovat s myšlenkou, že na tyto služby klienty upozorňuje a doporučuje přímo sociální pracovník, se kterým spolupracují, ale jsou často klienti, kteří pouze hledají informace na webových stránkách a jim se jich nedostává. Ze

<sup>39</sup> *Manuál implementace Standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany.* Online. MPSV. 2014. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/cms/documents/d93949b9-1feb-333b-fd86-1666c3a8677e/manual\\_OSPOD.pdf](https://www.mpsv.cz/cms/documents/d93949b9-1feb-333b-fd86-1666c3a8677e/manual_OSPOD.pdf).

<sup>40</sup> *tamtéž*

zbývajících 24 % OSPODů jich 10 odkazovalo na další návazné služby. Jen jeden, tedy 2,5 % měl tyto informace na první straně, 5 z nich, tedy 12 % na dosah tří kliků a poslední 4, tedy 9,5 % měly tyto informace umístěné na stránkách, kdy uživatel musí využít více než tři kliků. Dle této teorie jsou pro uživatele webových stránek tyto informace už prakticky nedostupné.

### **Letáky**

Informace, které by měly upoutat. Materiál, který by kromě webových stránek měl být dostupný i na jednotlivých odborech fyzicky. Jsou to informace, které jsou důležité pro cílovou skupinu. Mohou se zaměřovat na děti, dospělé anebo obecně na uživatele OSPOD. Často jsou zaměřené tematicky na téma, které je zrovna aktuální, nebo na něj chce daný úřad upozornit.

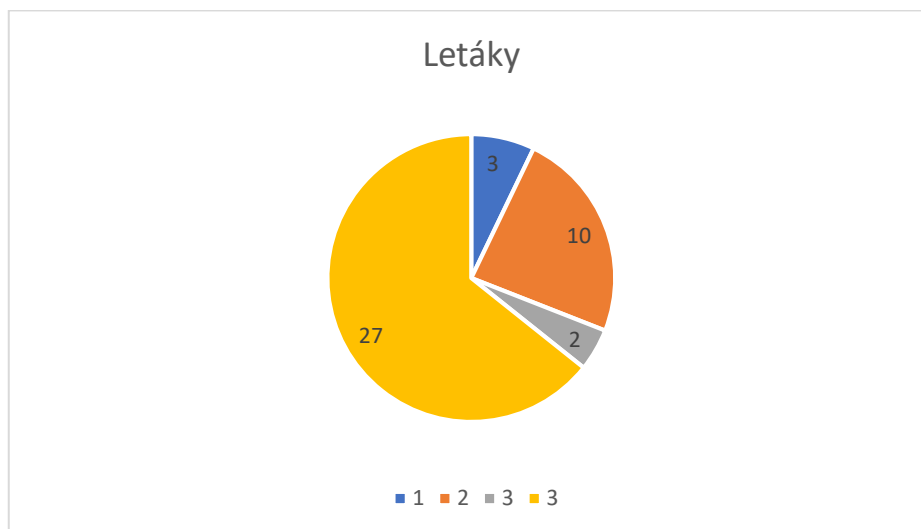
Na webových stránkách, tak nalezneme letáky určené dětem, dospělým, rozvádějícím se rodičům, letáky věnující se syndromu CAN, Covidu atd. Informace se často věnují starším tématům a nejsou aktualizované. Letáky by měly mít spíše barevné verze, aby upoutaly a člověk si je chtěl otevřít a vzít do ruky. Text by měl být stručný, vhodné je využít obrázky či piktogramy. Na letáku by měla být výzva, která čtenáře donutí k akci. Vhodné je na leták kromě základních informací a sdělení přidat také něco navíc. Malá omalovánka či tipy na uklidňující dýchací cvičení. Důležité je také cíl tohoto média. Co chceme dokázat tím, že je lidem dáme? Chceme je upozornit na služby? Chceme klienty přesvědčit o tom, aby jednali? To všechno bychom měli mít rozmyšlené dřív, než budeme tisknout.<sup>41</sup>

Letáky OSPOD cílí na své klienty. S letáky se můžeme setkat přímo na OSPOD, na jejich webových stránkách, akcích, které se zaměřují na klienty využívající služby OSPOD, ale také ve školách či jiných zařízeních spolupracujících s touto institucí.

---

<sup>41</sup> 10 zásad jak vytvořit propagační a reklamní leták. Online. Apromotion. 2025. Dostupné z: <https://apromotion.cz/blog/46-10-zasad-jak-vytvorit-propagacni-a-reklamni-letak-propagujte-se-efektivne>.

Graf 3 Letáky s informacemi pro děti



Z grafu vyplývá, že opět je více než polovina OSPOD bez letáků. Samozřejmě nemůžeme potvrdit, či vyvrátit, zda si letáky netisknou pouze fyzicky a na web už je neumist'ují. Nicméně na webových stránkách jsem jen našla pouze v 36 % případů, tzn. na 15 webových stránkách. A to ještě neznamená, že letáky, které jsem našla, byli použitelné a plnili svůj účel. Za velmi zdařilý leták považujeme leták od OSPOD Podbořany

### Příklad dobré praxe


Obrázek 3 Leták OSPOD Podbořany

**POTŘEBUJEŠ POMOCI?**

*Hádají se tvoji rodiče, chtějí se rozvést?*


*Ublížíjí si rodiče navzájem nebo jeden druhému?*

*Ublížíjí tobě nebo tvým sourozencům?*



*Máš pocit, že si jsi ve škole šikanován?*

*Nemáš nikoho, komu by ses mohl svěřit?*



**Jsou na tebe spolužáci nebo kamarádi zlí?**


**POKUD SI NA NĚKTEROU Z OTÁZEK ODPOVÍŠ ANO, BYLO BY DOBRÉ NAJÍT ODVAHU A O TĚCHTO VĚCÍCH SI POPOVÍDAT S NĚKÝM, KDO BY TI MOHL POMOCI.**

Můžeš se obrátit na nás :

**ODBOR SOCIÁLNÍ A ZDRAVOTNÍ**  
Úsek sociálně-právní ochrany dětí  
415 237 570, 415 237 571,  
415 237 572, 415 237 573,  
415 237 518  
e-mail: [info@podborany.net](mailto:info@podborany.net)

Nebo se podívej na [www.podborany.net](http://www.podborany.net) najdeš tam kontakt na pracovníka, který by tě měl na starost podle místa bydliště.

Sociální pracovník má na starost, abys nebyl nešťastný, smutný a měl vše, co potřebuješ. Vždy hledá to nejlepší řešení pro tebe i pro tvé sourozence. Potřebuje znát pravdu o tom, co se doma děje, pak ti může opravdu pomoci....  
Proto tě rádi vyslechneme a pokusíme se ti pomoci s tvým problémem.



Pokud by ses nám nedovolal nebo bys raději hovořil s někým jiným, je možnost zavolat na Linku bezpečí:

**Linka bezpečí pro děti a mládež**  
(provozovaná celostátně, zcela zdarma a nonstop)  
**Tel: 800 155 555**

**Linka vzkaz domů – pomocník dětem na útku**  
(provozovaná celostátně, zcela zdarma a nonstop)  
**Tel: 800 111 113**

Tato linka je určena především dětem a mladým lidem, které špatná situace v rodině, ve škole nebo v ústavním zařízení donutí k útku.

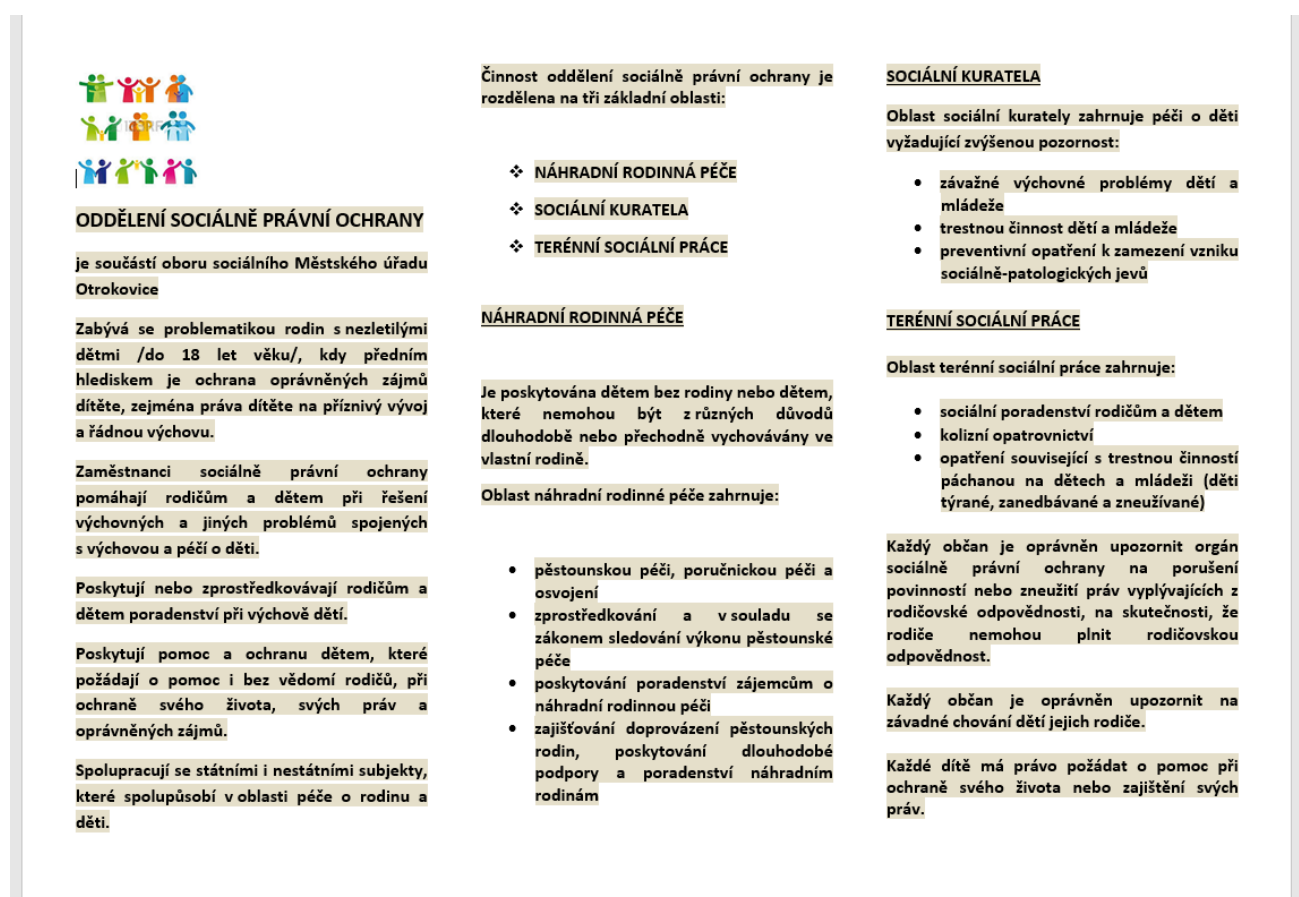
Zdroj: [www.podborany.net/urad/odbory-uradu/odbor-socialni-a-zdravotni](http://www.podborany.net/urad/odbory-uradu/odbor-socialni-a-zdravotni)

Leták splňuje veškerá kritéria, která jsem zmiňovala výše. Je zde výzva: „Potřebuješ pomoc?“, Jsou tu otázky, které oslovují přímo čtenáře, tedy dítě či mladistvého. Kromě kontaktních informací na daný OSPOD jsou tu čtenáři nabízeny i další možnosti v podobě Linky bezpečí pro děti a mládež či Linky vzkaz domů. Oboje je přístupné 24/7 a zdarma. Na letáku není moc textu, ale obsahově je velmi bohatý. Na upoutání byly použity i piktogramy. Text je srozumitelný i pro děti mladšího školního věku.

Letáků je na webu OSPOD Podbořany velké množství a jsou jasné a zřetelné stejně jako ten, o kterém jsem mluvila výše.

## Špatným příkladem letáku je leták OSPOD Otrokovice

Obrázek 4 Leták OSPOD Otrokovice



**ODDĚLENÍ SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY**

je součástí oboru sociálního Městského úřadu Otrokovice

Zabývá se problematikou rodin s nezletilými dětmi /do 18 let věku/, kdy předním hlediskem je ochrana oprávněných zájmů dítěte, zejména práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu.

Zaměstnanci sociálně právní ochrany pomáhají rodičům a dětem při řešení výchovných a jiných problémů spojených s výchovou a péčí o děti.

Poskytují nebo zprostředkovávají rodičům a dětem poradenství při výchově dětí.

Poskytují pomoc a ochranu dětem, které požádají o pomoc i bez vědomí rodičů, při ochraně svého života, svých práv a oprávněných zájmů.

Spolupracují se státními i nestátními subjekty, které spolupůsobí v oblasti péče o rodinu a děti.

Činnost oddělení sociálně právní ochrany je rozdělena na tři základní oblasti:

- ❖ NÁHRADNÍ RODINNÁ PÉČE
- ❖ SOCIÁLNÍ KURATELA
- ❖ TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

**NÁHRADNÍ RODINNÁ PÉČE**

Je poskytována dětem bez rodiny nebo dětem, které nemohou být z různých důvodů dlouhodobě nebo přechodně vychovávány ve vlastní rodině.

Oblast náhradní rodinné péče zahrnuje:

- pěstounskou péči, poručnickou péči a osvojení
- zprostředkování a v souladu se zákonem sledování výkonu pěstounské péče
- poskytování poradenství zájemcům o náhradní rodinnou péči
- zajišťování doprovázení pěstounských rodin, poskytování dlouhodobé podpory a poradenství náhradním rodinám

**SOCIÁLNÍ KURATELA**

Oblast sociální kurately zahrnuje péči o děti vyžadující zvýšenou pozornost:

- závažné výchovné problémy dětí a mládeže
- trestnou činnost dětí a mládeže
- preventivní opatření k zamezení vzniku sociálně-patologických jevů

**TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE**

Oblast terénní sociální práce zahrnuje:

- sociální poradenství rodičům a dětem
- kolizní opatrovnictví
- opatření související s trestnou činností páchanou na dětech a mládeži (dětí týrané, zanedbávané a zneužívané)


Každý občan je oprávněn upozornit orgán sociálně právní ochrany na porušení povinností nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské odpovědnosti, na skutečnosti, že rodiče nemohou plnit rodičovskou odpovědnost.




Každý občan je oprávněn upozornit na závažné chování dětí jejich rodiče.



Každé dítě má právo požádat o pomoc při ochraně svého života nebo zajištění svých práv.








**KONTAKTY:**

Městský úřad Otrokovice  
sociální odbor  
oddělení sociálně právní ochrany  
nám. 3. května 1340  
765 23 Otrokovice  
[www.muotrokovice.cz](http://www.muotrokovice.cz)

**Vedoucí oddělení:**  
Radomíra Králová  
 577 680 272  
 [kralova@muotrokovice.cz](mailto:kralova@muotrokovice.cz)

**Náhradní rodinná péče:**  
Bc. Blanka Štosová  577 680 275  
 [stosova@muotrokovice.cz](mailto:stosova@muotrokovice.cz)  
Radomíra Králová  577 680 272  
 [kralova@muotrokovice.cz](mailto:kralova@muotrokovice.cz)  
Petra Šwiatková DiS.  577 680 447  
 [swiatkova@muotrokovice.cz](mailto:swiatkova@muotrokovice.cz)

**Sociální kuratelka a terénní sociální práce:**  
Irena Blatecká  577 680 425  
 [blatecka@muotrokovice.cz](mailto:blatecka@muotrokovice.cz)  
Bc. Ilona Matulová  577 680 442  
 [matulova.ilona@muotrokovice.cz](mailto:matulova.ilona@muotrokovice.cz)

**Terénní sociální práce:**  
Mgr. Silvie Paprstková  577 680 268  
 [paprstkova@muotrokovice.cz](mailto:paprstkova@muotrokovice.cz)  
Bc. Věra Juříková  577 680 274  
 [jurikova@muotrokovice.cz](mailto:jurikova@muotrokovice.cz)  
Petra Šwiatková DiS.  577 680 447  
 [swiatkova@muotrokovice.cz](mailto:swiatkova@muotrokovice.cz)  
Mgr. Jana Polanská  577 680 404  
 [polanska@muotrokovice.cz](mailto:polanska@muotrokovice.cz)  
Bc. Ilona Matulová  577 680 442  
 [matulova.ilona@muotrokovice.cz](mailto:matulova.ilona@muotrokovice.cz)  
Mgr. Eva Králiková  577 680 271  
 [kralikova@muotrokovice.cz](mailto:kralikova@muotrokovice.cz)

**Sociálně-právní ochrana dětí**



**Městský úřad Otrokovice  
Oddělení sociálně právní ochrany**

Zdroj: [otrokovice.cz/oddeleni-socialne-pravni-ochrany](http://otrokovice.cz/oddeleni-socialne-pravni-ochrany)

Na letáku jsou umístěny informace o činnosti a tématu sociálně-právní ochrany dětí. Jsou tu kontakty na jednotlivé pracovnice, ale na letáku je příliš mnoho textu, a jelikož je barevně monotónní, člověk se v něm brzy ztratí. Navíc je text psán velmi obecně a není jasné na koho míří.

Chybí zde cílová skupina. Nejsou zde piktogramy, obrázky k udržení pozornosti. Není zde žádná přidaná hodnota navíc.

### 3.2.2 Informace pro rodiče

V této kategorii jsem se zaměřila na informace, které cílí na rodiče, jejichž dítě má nějaký problém a oni se mu rozhodli pomoci. Hledala jsem zmínky o šikaně, Syndromu CAN, psychických problémech a dalších. Druhou podkategorii jsou rozvody.

Tabulka 2 Informace pro rodiče

	Informace pro rodiče	Rozvod
OSPOD	(např. postup v případě, že mají dítě s výchovnými problémy)	
Jihočeský kraj		
- Jindřichův Hradec	3	3
- Soběslav	3	3
- Týn nad Vltavou	3	3
Jihomoravský kraj		
- Slavkov u Brna	2	4
- Kyjov	2	2
- Bučovice	2	3
Karlovarský kraj		
- Aš	4	4
- Mariánské lázně	3	4
- Sokolov	1	1
Královohradecký kraj		
- Hradec Králové	1	1
- Nová Paka	1	4
- Vrchlabí	3	3
Liberecký kraj		
Česká Lípa	2	2
- Liberec	2	2
- Železný Brod	2	2
Moravskoslezský kraj		
- Frenštát pod Radhoštěm	3	3
- Jablunkov	1	2
- Nový Jičín	3	4
Olomoucký kraj		
- Litovel	2	2
- Přerov	2	2
- Zábřeh	1	1
Pardubický kraj		
- Králíky	1	2
- Polička	1	2
- Žamberk	4	4
Plzeňský kraj		

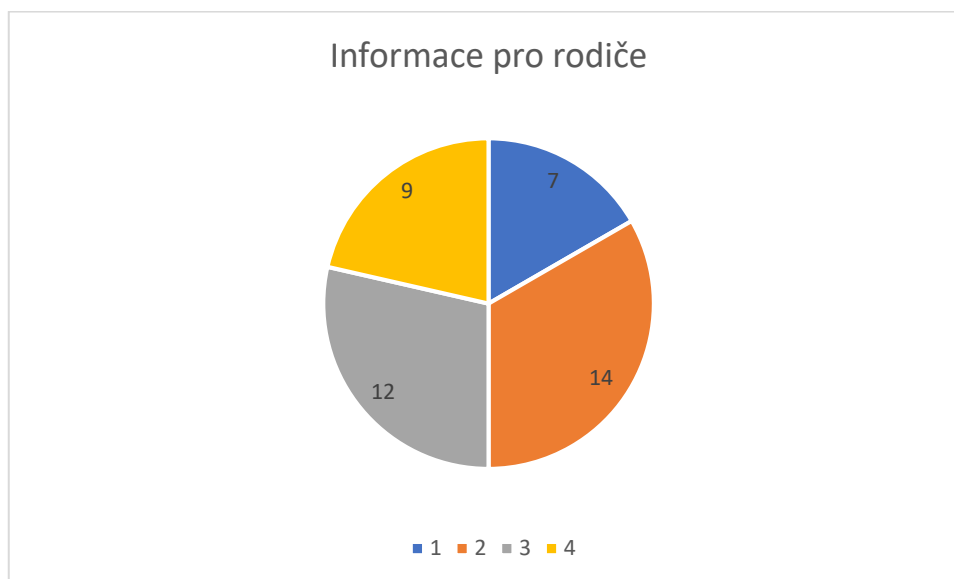
- Klatovy	4	4
- Přeštice	2	4
- Tachov	2	4
Středočeský kraj		
- Černošice	2	2
- Kolín	3	3
- Mladá Boleslav	3	3
Ústecký kraj		
- Litoměřice	2	2
- Podbořany	2	2
- Varnsdorf	4	4
Kraj Vysočina		
- Jihlava	2	4
- Pelhřimov	3	4
- Žďár nad Sázavou	4	4
Zlínský kraj		
- Otrokovice	3	3
- Valašské Meziříčí	4	4
- Zlín	3	3
Hlavní město Praha		
- Praha 5	4	4
- Praha 10	4	4
- Praha 15	4	3

### **Informace pro rodiče**

S OSPODem se může rodič potkat v různých životních situacích. Jak už jsem si definovala v teoretické části je jeho cílovou skupinou dítě, které potřebuje okamžitou pomoc. S dítětem ale jdou ruku v ruce jeho rodiče, kteří také ocení oporu. OSPOD nemá být strašákem v podobě zlé tety, která vytrhne dítě rodičům z náručí, má to být rovnocenný partner, který podpoří člověka v tíživé životní situaci. A aby to mohl dělat kvalitně a profesionálně, je třeba mít k tomu prostředky.

Níže si tedy představíme výsledky kategorie Informace pro rodiče.

Graf 4 Informace pro rodiče



Tato kategorie je více vyrovnaná. Z celkového počtu zkoumaných 42 webových stránek nemělo žádné informace pouhých 21 %, tzn. 9 OSPODů, 28 %, tedy 12 má tyto informace až na 4 a další stránce, 34 %, tedy 14 webových stránek má umístěné tyto informace na dosah tří kliknutí a 17 %, což znamená 7 stránek má tyto informace hned na úvodní stránce.

### **Rozvod**

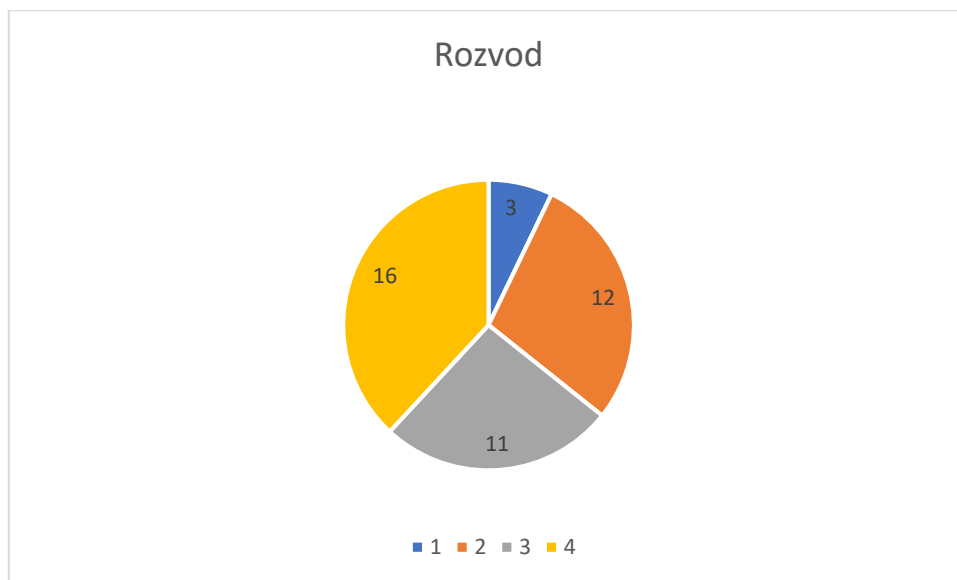
Na stránkách OSPOD by měli nalézt informace, jak postupovat v případě rozvodu a jak nejcitlivěji přistoupit k výchově společného dítěte.

Nositelem rodičovské odpovědnosti je u nás každý rodič a zůstává jím i po rozvodu, bez ohledu na to, jak je upravena péče a styk o dítě. I v případech, kdy jeden rodič své dítě nevidá, rodičovská odpovědnost mu zůstává. Pozastavit nebo omezit rodičovskou odpovědnost nebo jí rodiče zcela zbavit může jen soud na základě velmi závažných důvodů (alkoholová nebo drogová závislost, násilné chování vůči dítěti, aj.) a děje se to zřídka. Rodičovská odpovědnost je souborem povinností a práv rodiče, ale také práv a povinností dítěte vůči rodiči!<sup>42</sup>

<sup>42</sup> <https://sancedetem.cz/rozvod-manzelstvi>

Na webových stránkách jednotlivých OSPODů by tedy měli rodiče dohledat informace o tom, jak postupovat, jak se domluvit v klidu, a pokud to nelze, tak by měl sociální pracovník tohoto odboru pomoci rodičům nalézt společnou cestu, která by byla nejlepší pro jejich společné dítě.

Graf 5 Informace o postupu v případě rozvodu



Jak je zřejmé z grafu i zde mají webové stránky OSPOD velké mezery. V případě 12 stránek, tj. 28 %, jsem informace našla na stránkách dostupných na tři kliky a 3 stránky, tj. 7 % má zmínku o rozvodu již na první, úvodní stránce. Na 16 stránkách, tedy v 39 % z našeho výzkumného vzorku, jsem nenašla žádné informace, které by se tohoto tématu týkaly. Na 11 stránkách, tj. 26 %, jsou tyto informace až na stránkách dostupných na více než tři kliky. Tedy těžko dohledatelné a pro mnohé uživatele tak nedostupné.

Zaměřila bych se na stránky, kde tyto informace nejsou. Jelikož jsou rozvádějící se rodiče cílovou skupinou OSPOD, měli by možnost se dozvědět informace, které jim pomohou při prvním kroku k této životní změně. Není potřeba zakládat nové stránky, je možné odkázat již na existující služby, webové stránky, kde je toto téma zpracované.

### 3.2.3 Standardy

Třetí hodnocený okruh je nazván Standardy. Nachází se zde tři témata, na které jsem se zaměřila. Prvním jsou všeobecné informace, druhým přítomnost samotných Standardů kvality OSPOD a třetí přítomnost postupu při podávání stížností.

Tabulka 3 Všeobecné informace a stížnosti

	Všeobecné informace	Standardy	Formulář stížnosti
OSPOD			
Jihočeský kraj			
- Jindřichův Hradec	1	3	4
- Soběslav	1	2	4
- Týn nad Vltavou	1	4	4
Jihomoravský kraj			
- Slavkov u Brna	1	2	2
- Kyjov	1	2	2
- Bučovice	2	1	4
Karlovarský kraj			
- Aš	1	2	4
- Mariánské lázně	1	2	4
- Sokolov	1	1	1
Královehradecký kraj			
- Hradec Králové	1	1	1
- Nová Paka	1	1	1
- Vrchlabí	1	3	4
Liberecký kraj			
Česká Lípa	1	4	4
- Liberec	1	3	4
- Železný Brod	2	2	2
Moravskoslezský kraj			
- Frenštát pod Radhoštěm	1	3	3
- Jablunkov	1	1	2
- Nový Jičín	2	3	3
Olomoucký kraj			
- Litovel	1	2	2
- Přerov	1	2	2
- Zábřeh	1	4	1
Pardubický kraj			
- Králíky	1	1	1
- Polička	1	2	2
- Žamberk	1	2	4
Plzeňský kraj			
- Klatovy	1	1	4
- Přeštice	1	1	1

- Tachov	1	1	4
Středočeský kraj			
- Černošice	1	2	2
- Kolín	1	4	4
- Mladá Boleslav	1	4	4
Ústecký kraj			
- Litoměřice	1	3	3
- Podbořany	1	2	2
- Varnsdorf	1	3	3
Kraj Vysočina			
- Jihlava	1	3	3
- Pelhřimov	1	2	2
- Žďár nad Sázavou	1	3	3
Zlínský kraj			
- Otrokovice	1	2	2
- Valašské Meziříčí	1	2	2
- Zlín	1	4	4
Hlavní město Praha			
- Praha 5	1	3	3
- Praha 10	1	3	3
- Praha 15	1	3	3

### Všeobecné informace

Zde pracujeme se Standardem č.3 Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí.

Do skupiny všeobecných informací jsem zahrнула kontakty na sociální pracovníky a další pracovníky OSPOD, adresu tohoto odboru a úřední hodiny.

Graf 6 Všeobecné informace

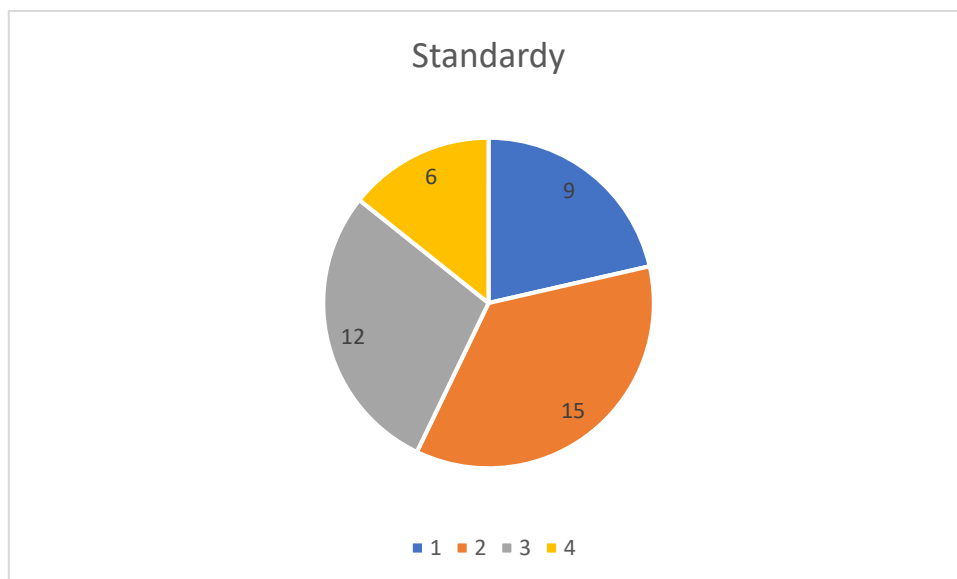


V tomto případě pouze jeden OSPOD umístil tyto informace na stránku dosažitelnou na tři kliky, zbytek tedy 41 webových stránek, tedy 98 %, má kontakty, úřední hodiny a adresu, umístěné hned na úvodní stránce svého odboru. Tento krok považuji za rozumný.

## Standardy

Standardy kvality jsem již popsala podrobněji v teoretické části, tedy se zde budu věnovat pouze výsledkům mého průzkumu.

Graf 7 Standardy



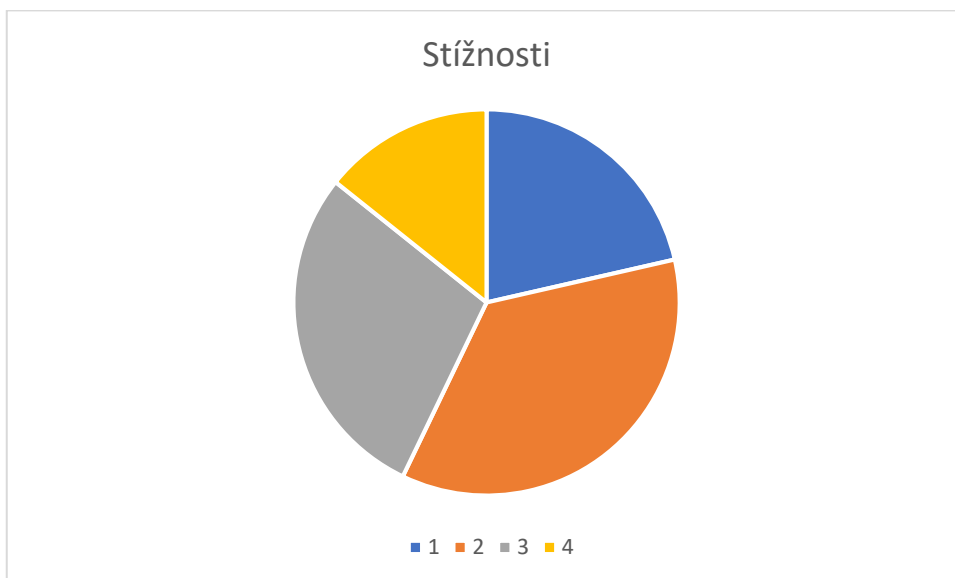
Z grafu vyplývá, že na 9 stránkách, tj. 21 %, jsou umístěny Standardy hned na první stránce, 15 stránek, tedy 37 %, umístilo Standardy do dalších záložek, kam se uživatel dostane do tří kliků a 12 stránek, tj. 28 %, má Standardy dál než na tři kliky a pouhých 6 webových stránek, tedy 14 % zkoumaných webových stránek OSPODů, nemá své Standardy zveřejněné. V tomto případě by bylo užitečné, aby ze Standardů byly vyjmuty alespoň ty, které jsou pro klienty podstatné (Standard č. 13) a umístěny na lépe dohledatelnou pozici.

## Stížnosti

Standard č.13 se zaobírá přijímáním a řešením stížností. Stížnosti se mohou týkat nevhodného chování zaměstnanců, na nečinnost, předpojatost či nedodržování předpisů. Stížnosti si může klient podat různými způsoby (elektronicky, písemně, osobně) a musí mu být do 60 dnů vyrozuměno, jak bylo s jeho stížností zacházeno.

Na mnoha stránkách OSPOD nalezneme Stížnost vyňatou ze Standardů a je zde popsán přesný postup, jak se zachovat, pokud něco takového potřebuji vyřídit. V mnoha případech je ale tento Standard schován ve velkém dokumentu s názvem Standardy a klient často neví, že si může stížnost podat.

Graf 8 Vyřizování stížností



Z grafu vyplývá, že pouhých 6 webových stránek, tedy 14 % zkoumaných webových stránek OSPODů, nemá dostupné na svých stránkách Stížnosti. Tento počet souhlasí s počtem OSPODů, které nemají své Standardy zveřejněné vůbec. Na 9 stránkách, tj. 21 %, jsou umístěny stížnosti hned na první stránce, 15 stránek, tedy 37 %, umístilo stížnosti do dalších záložek, kam se uživatel dostane do tří kliků a 12 stránek, tj. 28 %, má stížnosti dál než na tři kliky. V tomto případě by bylo užitečné, aby byl odkaz na Stížnosti umístěn dostupněji a vyjmut ze Standardů.

## Příklad dobré praxe

Obrázek 5 Webové stránky města Soběslav umístění Standardů

The screenshot shows the website of the City of Soběslav. At the top left is the city logo and the name 'Město SOBĚSLAV'. Below this is a navigation bar with tabs for 'MĚSTO', 'ÚŘAD', 'INFOCENTRUM', 'OBČAN', and 'KONTAKTY'. Under 'INFOCENTRUM', there is a section titled 'Často kladené otázky' (Frequently asked questions) which lists several PDF documents:

Document Name	File Type	Size	Downloads	Upload Date
faq.pdf	PDF document	302,32 kB	1,086*	8. 6. 2015
Standard č. 1	PDF document	281,17 kB	617*	23. 3. 2018
Standard č. 7	PDF document	140,6 kB	547*	23. 3. 2018
Standard č. 13	PDF document	421,62 kB	831*	8. 6. 2015

Zdroj: [www.musobeslav.cz](http://www.musobeslav.cz)

Na stránkách OSPOD města Soběslav jsou vyjmuty tři Standardy, které jsou pro klienty podstatné. Je mezi nimi i Standard č.13 Vyřizování a podávání stížností, který je v daném dokumentu srozumitelně vysvětlen pro cílovou skupinu tohoto odboru.

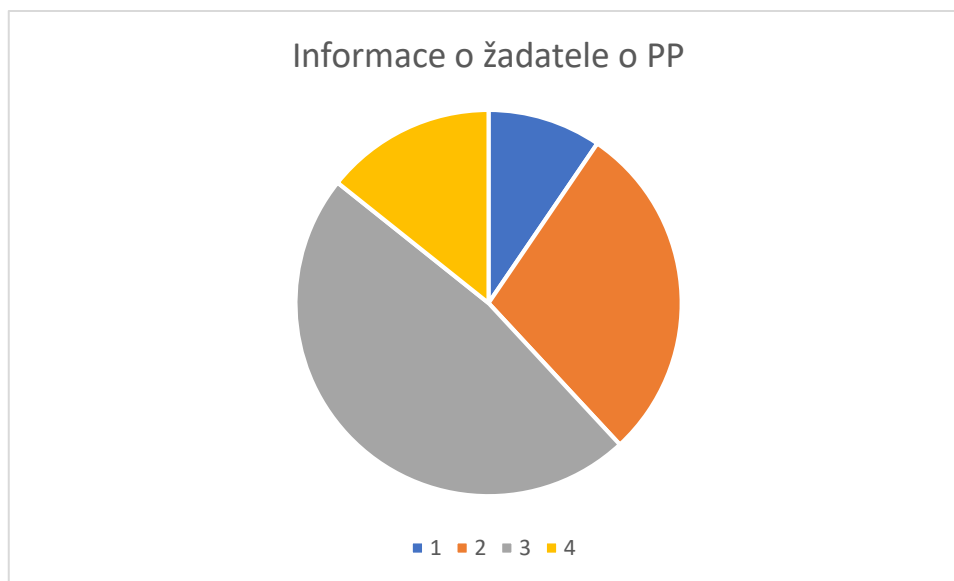
### 3.2.4 Informace pro žadatele o náhradní rodinnou péči

Informace pro žadatele jsou takové informace, do kterých můžeme zařadit informace pro žadatele o pěstounskou péči a další formu náhradní rodinné péče. Na webových stránkách jsem se zaměřila na to, zda tu jsou kromě kontaktů uvedené i další informace či nikoliv. NRP je státem podporovaná jako hlavní forma o dítě mimo rodinu, a proto by tedy měl mít každý možnost si k tomuto tématu nalézt alespoň základní informace. Navíc agendu náhradní rodinné péče tvoří velkou část práce na OSPOD a zajímalo mě tedy, zda se zde informace nachází. I zde jsem zařadila tři podkategorie.

## Informace pro žadatele o pěstounskou péči

Pěstounskou péči jsem si již definovala v teoretické části. Tento typ náhradní rodinné péče je velice významný v oblasti SPOD. Pěstounů je však stále nedostatek, a tak se každoročně pořádají různé akce, semináře a v médiích běží kampaně o možnosti stát se pěstounem. Jak jsou na tom ale stránky OSPOD?

Graf 9 Informace pro žadatele o PP

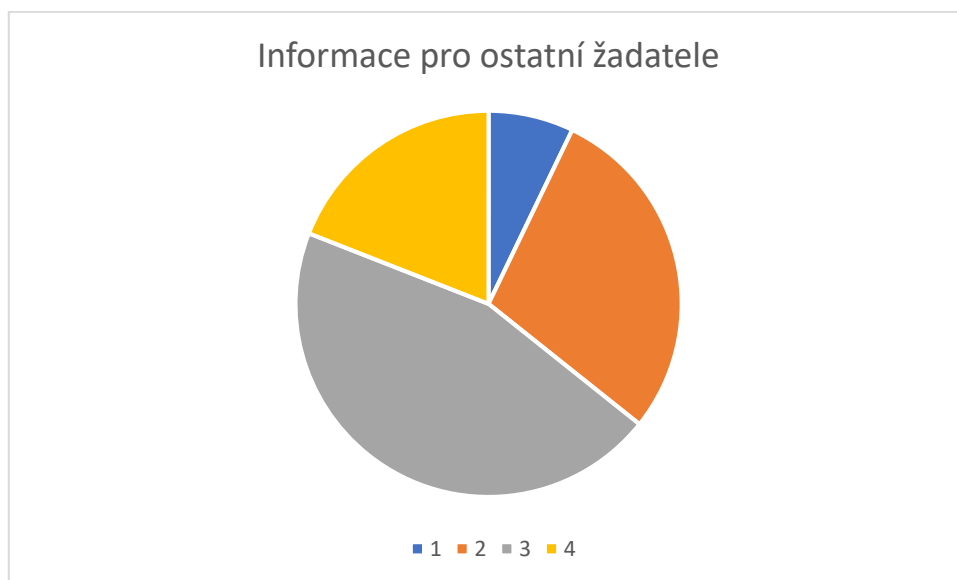


Z grafu vyplývá, že pouze 4 webové stránky OSPOD, tedy 9,5 % mají zmínku o možnosti stát se pěstounem na první stránce. Dalších 12 stránek, tedy 28 % tvoří skupinu těch, kteří tuto informaci umístili na stránky do třech kliknutí. Neuvěřitelných 20 stránek, což představuje 48,5 % má tyto informace dohledatelné až na třetí a další stránce a poslední skupinu představují ti, kteří o těchto informacích neinformují vůbec. Jedná se o 6 webových stránek OSPODů, tedy 14 %. Často tyto informace ale tvoří jen zmínka o kontaktech na jednotlivé sociální pracovníce a možnosti se doptat osobně. To se mi nejeví jako ideální řešení. Pokud Česká republika potřebuje zvýšit počet pěstounů, musí žadatele o náhradní rodinnou péči mít tyto informace k dispozici rozhodně snadněji.

## Informace pro žadatele o další typy náhradní rodinné péče

Obdobnou skupinou jako tvořili žadatelé v předchozí kapitole jsou i další typy náhradní rodinné péče. I zde jsem představila jednotlivé druhy již v teoretické části práce a nebudeme se jimi zde už zabývat.

Graf 10 Informace pro ostatní žadatele NRP



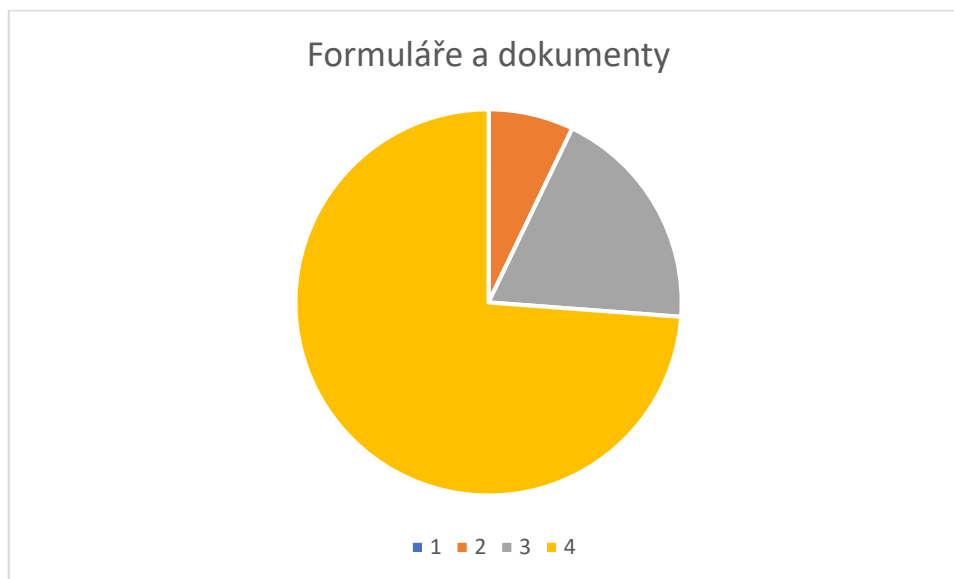
I zde se ukázalo, že informace pro žadatele na webových stránkách nejsou vůbec umístěny, nebo jsou těžko dohledatelné. Často zde najdeme jen strohý popis činnosti a kontakt.

Pouhé tři stránky OSPOD, tedy 7 %, mělo tyto informace umístěny na první stránce svého odboru, 12, což tvoří 28 % je mělo umístěno na stránkách do třech kliknutí, 19 stránek, tedy 46 % umístilo tyto informace až na stránky, které jsou dál než tři kliky a 8 webových stránek, což znamená 19 % tyto informace neposkytují vůbec.

## Formuláře a dokumenty

Pro budoucí náhradní rodiče jsou důležité formuláře a dokumenty. Mnozí lidé si je rádi vytisknou doma a již se připraví na schůzku se sociální pracovníci na úřadě. Tuto možnost ale mnohé webové stránky neposkytují.

Graf 11 Formuláře a dokumenty týkající se NRP



Výsledek našeho bádání v této oblasti je velice alarmující. 31 webových stránek OSPOD, tedy 74 % nemá formuláře ani žádné další dokumenty pro žadatele o náhradní rodinnou péči na svých stránkách. Často je zde umístěna věta, že tyto dokumenty budou žadateli poskytnuty až osobně na odboru. Další skupinu 8 webových stránek, tedy 19 %, tvoří stránky, které mají formuláře dohledatelné až na stránkách, které jsou dál než tři kliknutí. A poslední skupinu tvoří ty, kteří umístili formuláře na stránky do třech kliků. To jsou 3 webové stránky, tedy 7 %. Žádný ze zkoumaných OSPOD webových stránek neumístil formuláře na první stránku.

V některých případech jsem na stránkách našla odkazy na všeobecné webové stránky, které se týkají tematiky náhradní rodinné péče. Jsou to často stránky pro jednotlivé kraje. Doporučila bych tedy, aby tyto odkazy měly všechny OSPOD v daném kraji, pokud existují. Tyto weby jsou přehledné a zájemcům o náhradní rodinnou péči poskytují dostatek informací.

### **3.3 SROZUMITELNOST**

Pojem srozumitelnost se objevuje v Standardech kvality OSPOD i v příručkách při vytváření webu. Oba tyto směry mají v centru zájmu svého cílového uživatele. Texty, které mu jsou na webových stránkách předkládány by měly být srozumitelné. Citace ze zákona nejsou na místě. Jazyk by měl být jednoduchý a dostupný všem občanům. V této kapitole se budu věnovat vybraným stránkám OSPOD. Podrobnější popis jsem zvolila pro 6 nejlépe hodnocených a 6 nejhůře hodnocených. Po popisu příkládám vždy doporučení pro zlepšení.

Zaměříme se na nejlépe hodnocené OSPODY. Z 9 možných kategorií bylo možné získat nejvíce 36 bodů a nejméně 9. V tomto případě platí, že čím méně bodů daný odbor dostal, tím lépe dopadl. Nejlépe hodnocený v e vybraném vzorku skončil OSPOD Hradec Králové s 13 body. Je tu i brožura ke stažení nazvaná Průvodce pro rodiče – příručka pro rodiče v náročných životních situacích.

#### **3.3.1 OSPOD Hradec Králové**

Stránka okresního města Hradce Králové začíná s vysvětlením, co je to OSPOD, čím se zabývá a podle jakého zákona je řízen. Hned následuje soubor s dalšími souvisejícími zákony a odkaz, jak se klient dostane na místo odboru.

Dále pokračují kontakty a jednotlivé složky. Mezi nimi najdeme i Informace pro děti. Po jejich rozkliknutí následují informace, proč a jak by mělo dítě či mladistvý úřad kontaktovat. Vše stručně a jasně vysvětleno. Pod tímto textem jsou uvedeny webové stránky a telefonní čísla na další možná místa pomoci.

Veškeré informace, které zde mají být tu jsou, ale je tu otázka ve srozumitelnosti. Text je umístěn na jedné stránce a člověk jen scroluje dolů. Stránka by možná mohla být rozdělena do záložek pro větší přehlednost. Takto text působí nekonečně a uživatel webové stránky může ztratit trpělivost, než se dostane k informacím, které opravdu potřebuje.

### Co je ochrana práv dětí?

Zjednodušeně řečeno jde o to, že stát chrání zájmy a blaho dětí, práva dětí na příznivý vývoj a řádnou výchovu, chrání i rodiny a práva na rodičovskou výchovu a péči s ohledem na širší sociální prostředí. Sociálně-právní ochranu zajišťuje stát bezplatně, všem nezletilým dětem bez rozdílu, bez jakékoliv diskriminace podle rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, které na území České republiky trvale žijí nebo zde pobývají.

**Sociální pracovníci a kurátoři pro mládež** oddělení sociálně-právní ochrany dětí Magistrátu města Hradec Králové **pomáhají a chrání práva všech dětí**, které žijí v jeho správním obvodu. To znamená, že řeší vše ohledně Tebe a Tvé rodiny.

*Pokud máš Ty a Tvá rodina potíže a potřebujete pomoci a Ty nemůžeš například v klidu chodit do školy, nemáš co jíst, kde bydlet, máš často strach, rodiče se rozvádějí a Tebe to trápí, máš zdravotní potíže a nikdo Ti s nimi nepomáhá, jsi doma hodně trestán, dospělí Ti dělají věci, které Tě bolí nebo Ti jsou hodně nepříjemné, nebo se k Tobě nevhodně a hrubě chovají, nerozumíš si s rodiči, sourozenci, spolužáky či jinými dospělými osobami, udělal jsi něco, co zákony zakazují, máš problémy s drogami, alkoholem a chtěl bys přestat, utíkáš z domova, nebo se prostě bojíš, co bude ve Tvém životě dál, tak sociální pracovníci mohou ve Tvém zájmu zasáhnout a pomoci ti.*

### Kde sociální pracovníky můžeš najít?

Oddělení sociálně-právní ochrany dětí sídlí v budově Magistrátu města Hradec Králové na ulici Československé armády č.p. 408. Kanceláře se nacházejí ve zvýšeném přízemí levé části budovy.

S orientací Ti vždy ochotně pomohou na vjítnici po vstupu do budovy.



Zdroj: <https://www.hradeckralove.org/socialne-pravni-ochrana-deti>

Již v úvodu textu jsou používaná slova jako vývoj, sociální prostředí a diskriminace. Nejsem si jistá, zda by těmto pojmům děti mladšího školního věku rozuměli. I když je stránka určená dětem, je v černobílých barvách a textu je opravdu velké množství. Za kladné považuji fakt, že pokud se dítě začte a rozumí textu, dozví se opravdu vše, co potřebuje vědět od kontaktů na OSPOD, přes důvody, kdy má tento úřad kontaktovat i další kontakty na podpůrné služby, které může oslovit, pokud nemůže, nechce, nebo nejsou v tu chvíli úřední hodiny OSPODu.

Doporučení: Více strukturovat webovou stránku.

Doporučení 2: Upravit stránku pro děti a mladistvé.

### 3.3.2 OSPOD Králíky

Jen o jeden bod více dostaly Králíky. Stále je to ale dobré hodnocení. Vše je dostupné do tří kliků.

Na webových stránkách obce Králíky je o odboru vše uvedeno na první straně. Nejdřív se čtenář seznámí s informacemi, které vysvětlují, co tento odbor je, co spravuje, kdo ho spravuje a také čím se zabývá. V informacích nechybí i odkazy na další činitele, kteří

s OSPODEM spolupracují, jsou tady zmíněny Ministerstvo práce, Krajský úřad Pardubice a také Úřad práce ČR. U každého zmíněného je pak uvedena webová stránka a také důvod, proč s OSPODEM souvisí.

Na konci stránky pak nalézáme soubory: Leták dospělí stížnost, Leták děti stížnost, ale také Leták SPOD Dospělí, Leták SPOD Děti, Adresář. Pod těmito letáky jsou čtyři soubory, které jsou zvýrazněny červeně, aby upoutaly pozornost čtenáře. Jsou to Náhradní rodinná péče, Sociální kuratela, Standardy sociálně-právní ochrany dětí, Rozchod rodičů.

Leták pro děti je vyveden ve žluté barvě, na jedné straně jsou uvedeny kontakty na úřad spolu s malou mapkou, kde dítě daný odbor najde. Na druhé jsou pak položeny otázky, které navedou dítě k tomu, zda je cílovým klientem SPOD či nikoliv.

Adresář není věnován kontaktům OSPOD, ale jsou to další návazné služby, či kontakty, které by se člověku mohli hodit. Jsou zde kontakty na starosty sousedících obcí, lékaře, školy a sociální služby.

Kontakty na pracovníky tohoto odboru jsou k nalezení ve složce kontakty a pod příslušným odborem. Určitě by se hodilo mít kontakty, alespoň jeden spolu s otevírací dobou na úvodní stránce, která se odboru věnuje.

Obrázek 7 Leták OSPOD Králíky



Zdroj: <https://www.kraliky.eu/socialne-pravni-ochrana-deti/ds-1281>

Leták je barevný, určen dětem, ale na první pohled určitě nezaujme. Leták oslovuje přímo dítě, vybízí ho k akci a vysvětluje srozumitelnou řečí, proč by dítě mělo OSPOD kontaktovat. Chybí zde ale informace o Linkách bezpečí, které jsou přístupné 24/7 a mohou dítěti pomoci okamžitě v případě, kdy OSPOD nemá úřední hodiny. Ty na letáku chybí, takže při pokusu dovolání se na telefonní číslo nemusí být dítě úspěšné a své pokusy o řešení situace může vzdát.

Doporučení: Upravit leták pro děti a mladistvé

Doporučení: Přidat informace o dalších podpůrných službách

### 3.3.3 OSPOD Sokolov

U OSPOD Sokolov už chybí informace na další návazné služby. Stejně je ale jeho bodové hodnocení 14, což je velmi slušné. Na úvodní stránce města Sokolov odboru najdeme veškeré informace. Na úvod najde návštěvník popis toho, čemu se odbor věnuje, komu je určen a také právní podpoření. Následují čtyři podtržené odkazy. První jsou Standardy, pak Formuláře a také dva letáčky. Jeden se zaměřuje na informace pro dospělé a druhý na děti. Na konci stránky už jsou pak jen uvedené kontakty na jednotlivé pracovníky odboru.

V letáčku pro děti jsou uvedené informace pro děti – kontaktní, adresa i otevírací doba odboru. Jsou zde uvedené situace a případy, kdy by dítě mělo OSPOD kontaktovat. Leták by si určitě zasloužil trochu péče. Určitě by mohl být barevnější a chybí zde fotografie či piktogramy. Ale určitě je to první krok pro informovanost dětí.

*Obrázek 8 Leták OSPOD Sokolov Informace pro děti*

**Městský úřad Sokolov – orgán sociálně-právní ochrany dětí**

**INFORMACE PRO DĚTI:  
POTŘEBUJEŠ S NĚČÍM POMOCI,  
NEVÍŠ SI RADY?**

**OBRAŤ SE NA NÁS:**

Městský úřad Sokolov  
Odbor sociálních věcí  
Rokycanova 1929, Sokolov  
tel.č.: 354 228 111-ústředna  
e-mail: [epodatelna@mu-sokolov.cz](mailto:epodatelna@mu-sokolov.cz)

Prímé kontakty na pracovníky najdeš na webových stránkách:  
[www: sokolov.cz](http://www.sokolov.cz)

**Navštívit nás můžeš v tyto dny:**

Pondělí	08:00 – 17:00
Úterý	08:00 – 14:00
Středa	08:00 – 17:00
Čtvrtek	08:00 – 14:00
Pátek	08:00 – 12:00

**Jiné důležité kontakty:**

- Linka bezpečí - tel.č. 116 111
- K-CENTRUM Sokolov – 352 669 926, 608 656 548, [kc.sokolov@kotec.cz](mailto:kc.sokolov@kotec.cz)
- Středisko výchovné péče Karlovy Vary – tel. č. 353 222 848, 774 715 26, e-mail: [svp@svpkvary.cz](mailto:svp@svpkvary.cz)

Zdroj: <https://www.sokolov.cz/odbor-socialnich-veci/os-1018>

Doporučení: Upravit leták pro děti a mládež.

Doporučení 2: Přidat informace o dalších návazných službách

### 3.3.4 OSPOD Polička

Stránky OSPOD Polička jsou na první pohled přehledné. Člověk si ihned nalezne, co potřebuje. V horní liště je nabídka témat, které se tohoto odboru týkají, a které člověk může využít. V pravém sloupci jsou aktuality s články, které mohou čtenáře vybízet k další edukaci. Aktuality jsou opravdu aktuální a týkají se této doby. Pod aktualitami pak Otevírací doba a adresa odboru.

V záložce OSPOD nalézáme veškeré potřebné informace včetně Standardů. Záložka určená Pro děti je jednoduchá, barevná a obsahuje mnoho informací. V první podzáložce je vysvětleno, co je OSPOD. Je to jednoduchý text a jsou zde uvedeny případy, kdyby dítě mělo tento úřad kontaktovat. U textu jsou i obrázky ilustrující danou situaci. V druhé záložce je nejen odkaz na samotný odbor, ale je zde pro děti a mládež odkaz na Linku bezpečí a to ve třech formách – číslo, chat i email. Kromě těchto dvou nabízených možností je tu uveden i ombucman. Vše srozumitelné a jasné.

Doporučení: Přidat kontakty na hlavní stránku, do nabídky k ostatním informacím.

Obrázek 9 OSPOD Polička Leták pro děti

**Co je OSPOD**

Jinými slovy orgán sociálně-právní ochrany dětí. Pracují zde sociální pracovníci a pracovníci, kteří mají na starost děti a jejich rodiny. OSPOD najdete na městském úřadě.

OSPOD chrání práva dětí a sleduje jejich zdravý vývoj. Dohlíží na to, aby byly děti v bezpečí.

OSPOD je pro děti do 18 let, rodiče, prarodiče, všechny, kteří vidí, že se děje dětem něco, co nemá.

**OSPOD řeší zejména:**

**Problémy v rodině**

... Špatná péče o děti, děti jsou často doma samy, nemají vhodné podmínky k bydlení, mívají hlad, rodiče se často hádají, neposlávají děti do školy.

Sociální pracovník je s rodinou v častém kontaktu, hledají společně s dítětem a rodinou řešení těchto situací.

**Rozvod, rozchod rodičů, střídavou péči**

Pracovníci jsou přítomni jednání u soudu, zastupují a hájí zde zájem dítěte. K tomu potřebují znát jeho názor, proto s dítětem o situaci hovoří.

**Týráni dětí, násilí v rodině**

... Časté bití dětí, křičení dospěláků, nepřiměřené tresty pro dítě.

Sociální pracovníci hledají společně s dítětem, rodiči a dalšími organizacemi řešení této situace. Jsou s dítětem a jeho rodiči v častém kontaktu.

**GESTO POMOCI**

dívat se komeřte nebo očím a rozstříže palec      zokryjte palec horními prsty

**Záskoláctví, šikanu, kyberšikanu, zesměšňování mezi spolužáky a kamarády:**

Sociální pracovník spolupracuje s dítětem, rodinou, školou, policií, soudem a dalšími pomáhajícími organizacemi. Pomáhá hledat řešení těchto situací.

**Náhradní rodinná péče**

Pokud se o dítě nemohou starat rodiče, hledá se někdo další, kdo se postarat může. Nejčastěji se hledá v rodině (třeba babička, děda, teta, strýc), poté někdo cizí, komu se říká pěstoun, tak aby dítě nemuselo do dětského domova.

Dítě, které je u pěstounů, je s pracovníkem OSPOD do svých 18 let v kontaktu. Pracovník dohlíží na to, aby bylo vše v zájmu dítěte, aby mu v nové rodině bylo dobře a nebylo mu ubližováno.

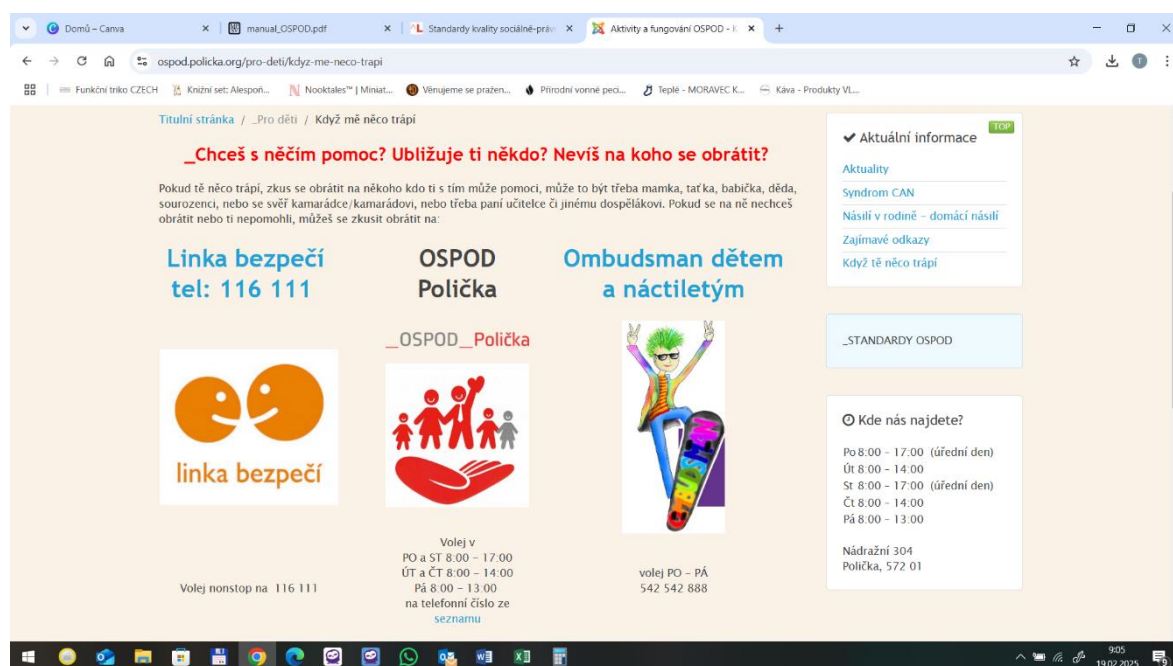
Sociální pracovník dítě pravidelně navštěvuje a hovoří s ním, a to minimálně 1x za 6 měsíců. Zjišťuje, jestli je dítěti v nové rodině dobře, jestli mu něco nechybí, není mu ubližováno a zda nepotřebují jeho náhradní rodiče či pěstouni pomoci.

Dítě také 1x za 2 měsíce navštěvuje doprovázející pracovník z OSPOD nebo jiné organizace. Ti pomáhají dítěti a jeho pěstounům s přechodem do nové rodiny, s kontakty s rodiči dítěte a dalšími potřebnými záležitostmi.

Zdroj: <https://ospod.policka.org/>

Leták určený pro děti a mládež, kde je vysvětleno velice lidsky, co to OSPOD je, čím se zabývá a kdo se na něj, v jakém případě může obrátit. Jako přidanou hodnotu bych viděla gesto pomoci, které je známo po celém světě a oběť jím může dát najevo, že se cítí v nebezpečí. Stručné, jasné a i dítě, co neumí číst, pozná z přidaných fotografií, o co se jedná.

Obrázek 10 Nabídka návazných služeb OSPOD Polička



Zdroj: <https://ospod.policzka.org/>

Další záložka, která je nazvána „Když mě něco trápí“ obsahuje kontakty nejen na OSPOD, ale i na Linku bezpečí a Ombudsmana, níže je pak vysvětleno, kdy a jak mohou děti tyto kontakty využít.

### 3.3.5 OSPOD Zábřeh

Stránky obce Zábřeh jsou v jednoduchém modro bílém stylu, ale určitě splňují svůj účel. Na první straně je uvedeno vše. Nejdříve je návštěvníkovi webových stránek představen odbor a stručně vysvětleno, čím se zabývá. Hned pod tímto krátkým odstavcem je odkaz na Vzory podání k soudu v oblasti péče o dítě a také odkaz na Životní situace, který člověka dovede přímo k formulářům, které potřebuje. Pod těmito odkazy se nachází soubory s různými informacemi. Je zde i leták s informacemi pro děti. V něm jsou položeny otázky na situace, které dané dítě či mladistvý prožívá a pod nimi kontakt na odbor v Zábřehu. Chybí zde ale informace o krizové lince, lince bezpečí apod.

Leták je ale přístupný a lehce dohledatelný. Až pod těmito soubory jsou kontakty a adresa odboru. Myslím si, že to ale nevadí, krizové situace mají přednost. Na webových stránkách jsem nenalezla Standardy sociálně-právní ochrany dětí. Což je chyba, protože tyto informace by měly být veřejné a přístupné. Odbory mají tuto povinnost dokonce danou ze zákona.

Doporučení: Přidat informace o návazných službách.

Doporučení 2: Zveřejnit Standardy.

### **3.3.6 OSPOD Železný Brod**

Na úvodní stránce OSPOD Železný Brod je stručný odstavec o tom, čím se odbor zabývá a komu je určen. Další informace včetně kontaktů, najdeme pod jednotlivými záložkami. Je jich tu celkem šest. První nese název Kontakty, následují Formuláře, Komunitní plán, Standardy SPOD, Informace pro rodiče a děti a Sociální služby v ORP.

U kontaktů nalezneme telefonní číslo a číslo kanceláře, kde daný pracovník sídlí, email je schován v odkazu, kdy člověk klikne na jméno. Po kliknutí člověku automaticky naběhne jeho emailový program. Nemyslím si, že tohle řešení je ideální. Občas si člověk potřebuje kontakt jen opsat a uložit na později a nechce hned psát.

Formuláře jsou na stránkách jen dva a to tyto: Žádost o přidělení bytu v domě s pečovatelskou službou a Seniorská obálka.

V Informacích pro rodiče a děti jsou umístěny dva letáky – jeden s informacemi, na koho se obrátit. Letáky jsou barevně provedené, ale chybí zde přímé kontakty. Jsou zde jen uvedené profese, koho by měl člověk kontaktovat podle toho, do jaké situace se dostane. Za mě je to ale málo. Chybí i zmínky o linkách bezpečí. Druhý leták je věnován Cochemské praxi.

Pod letáky je pak logo Kampaně mít domov a rodinu. Ten odkazuje na speciální webové stránky věnované rodinné politice Libereckého kraje. Tam už člověk najde velmi podrobné informace a jsou velmi povedené, přehledné a užitečné.

Doporučení: Přidat přímé kontakty na letáky, nebo přímo do záložky Informace pro rodiče a děti.

Doporučení: Přidat kontakty na návazné služby.

Na druhé straně této škály se nachází OSPODy, které mají webové stránky nepřehledné a často se zde nenachází informace, které uživatel potřebuje nalézt. Chybí zde zveřejněné Standardy a další povinné informace, které mají OSPOD ze zákona povinnost zveřejňovat. Tyto webové stránky dostali 31, či 30 bodů ze 40 a tedy je zde na místě říct, zda jsou tyto stránky užitečné, nebo jsou jen „na ozdobu“.

Mezi takové stránky patří například webové stránky OSPOD Zlín.

### **3.3.7 OSPOD Zlín**

Na úvodní stránce města Zlín a odboru SPOD nalezneme pouze kontakty na pracovníce tohoto odboru. U daného odboru nenajdeme žádné další informace o tom, jak funguje, pro koho je určen či formuláře a dokumenty. Pokud klikneme na odkaz Potřebuji zařídit, dostaneme se na Portál občana města Zlín. I zde je těžké se orientovat a nenalzáme co potřebujeme. Pokud klikneme na situaci Dítě v situaci rozvodu rodičů, dostaneme informace o tom, kdo na této situaci pracuje, jakých aktérů se týká, a jaké právní předpisy ji spravují, ale už tu nejsou nabídnuty žádné formuláře, další odkazy na užitečné stránky.

Na stránkách ani na portálu občana jsem nenalezla žádné informace pro děti, které by měly být prioritou. Odbor má již v názvu, že se zabývá sociálně-právní ochranou dětí, ale o tom tady není ani zmínka. Ani na portálu pro občana nenacházíme potřebné dokumenty.

Doporučení: Přidat informace pro děti a mládež

Doporučení 2: Přidat informace o návazných službách.

Doporučení 3: Zveřejnit Standardy.

### **3.3.8 OSPOD Kolín**

Na úvodní stránce odboru města Kolín jsou čtyři různé záložky, které si návštěvník webové stránky může vybrat. Jsou zde: Potřeba sociálně-právní ochrany dětí, Rozdělení oblastí, Vzory tiskopisů rodinného práva a Seznam pověřených osob k výkonu sociálně-právní ochrany.

V první záložce jsou stručně popsány činnosti tohoto odboru včetně kontaktů na jednotlivé pracovníky s jejich zaměřením. Ve Vzorech tiskopisů nalezne člověk přes 10 různých vzorů, které může využít. Seznam osob dovede člověka na stránky Středočeského kraje, které se věnují odboru sociálních věcí a je zde mnoho podstatných informací.

Na stránkách města Kolína chybí vyvěšené Standardy sociálně-právní ochrany dětí. Nejsou zde ani uvedené žádné informace pro dětské klienty. Ti jsou často středem zájmu tohoto

odboru a tak by měly mít možnost se informovat rychle a mít možnost řešit svou krizovou situaci.

Doporučení: Přidat informace pro děti a mládež.

Doporučení 2: Přidat informace o návazných službách.

Doporučení 3: Přidat informace pro rodiče.

Doporučení 4: Přidat informace o rozvodu a jeho možném řešení.

Doporučení 5: Zveřejnit Standardy.

### **3.3.9 OSPOD Nový Jičín**

Na stránkách odboru sociálních věcí se čtenář dozví, čemu se tento odbor věnuje a jsou zde jednotlivé body stručně vysvětleny. V další záložce jsou uvedeny kontakty, dále pak Katalog služeb, Komunitní plánování, Projekt KOMPLAN a nakonec také Standardy SPOD. Pokud chce člověk nalézt nějaké formuláře. Musí nalézt záložku s názvem Žádosti a formuláře a zde nalézt příslušný odbor, který potřebuje. A až zde nalezne několik formulářů, které mu v daných situacích pomohou. Určitě je to usnadnění, protože člověk si může tento formulář vytisknout doma a již připravit případné dotazy na danou pracovníci. Mohl by k nim být ale určitě lepší přístup. Přidala bych přímo záložku pod daný odbor, kterého se formuláře týkají. Na stránkách chybí zmínka o dětech, které jsou cílovou skupinou pro tento odbor. Není tu žádný odkaz na leták, linky bezpečí apod.

Doporučení: Přidat informace pro děti a mládež.

Doporučení 2: Přidat informace o návazných službách.

Doporučení 3: Přidat informace pro rodiče.

Doporučení 4: Přidat informace o rozvodu a jeho možném řešení.

### **3.3.10 OSPOD Varnsdorf**

Na webové stránce města Varnsdorf je vysvětleno, čemu se tento konkrétní odbor věnuje. Jsou zde uvedeny kontakty, a v jakém případě OSPOD kontaktovat. Je zde i zveřejněna adresa a úřední hodiny odboru. Nechybí také vysvětlení dle jakého zákona úřad funguje a v jakém případě musí člověk počítat s poplatky.

Pokud člověk klikne na odkaz Formuláře, nabídne se mu velké množství formulářů seřazených dle situace, do které spadají. Jsou to formuláře pro rodiče, kteří se rozvádějí, pro

budoucí pěstouny i různé žádosti o bydlení v sociálních službách. Ve formulářích by mohl být i přidán formulář na stížnost.

Standardy pak nalezneme v další složce přímo pod daným odborem.

Doporučení: Přidat informace pro děti a mládež.

Doporučení 2: Přidat informace o návazných službách.

Doporučení 3: Přidat informace pro rodiče.

Doporučení 4: Přidat informace o rozvodu a jeho možném řešení.

### **3.3.11 OSPOD Praha 5**

Oddělení OSPOD na Praze 5 začíná s kontakty. První je zde uvedena adresa a kontakt na vedoucí odboru. Dále jsou zde uvedeny jednotlivé ulice, které spadají pod Prahu 5. Je zde ve zkratce vysvětleno, co je OSPOD a také popsány jednotlivé Úseky tohoto odboru. Pak už následují detailní kontakty na jednotlivé zaměstnance.

Na konci stránky nalezneme Dokumenty oddělení sociálně-právní ochrany dětí a také Popis úkonů vykonávaných v rámci agendy. V dokumentech nalezneme položku, která se nazývá Krizové situace (děti, mládež), sociální prevence v rámci dětí a mládeže. Je zde popsáno, co lze považovat za krizové situace a na koho se obrátit. V tomto případě se člověk dostane zpátky na kontakty tohoto odboru. Nemyslím si, ale že by dítě v krizové situaci hledalo tak dlouho, aby se dostalo až sem. Dokument pro děti a mládeže by určitě měl být umístěn na první stránce, nejlépe i s dalšími možnostmi a nabídkou návazných služeb.

Doporučení: Přidat informace pro děti a mládež.

Doporučení 2: Přidat informace o návazných službách.

Doporučení 3: Přidat informace pro rodiče.

Doporučení 4: Přidat informace o rozvodu a jeho možném řešení.

### **3.3.12 OSPOD Praha 10**

Na webové stránce části města Praha 10 jsou na první záložce hned uvedeny kontakty na zaměstnance. Člověk si dle profesního zaměření člověka nalezne toho, co potřebuje podle své situace. Další záložka se v krátkém odstavci věnuje Popisu činnosti tohoto odboru. Na poslední stránce, která se jmenuje Informace nacházíme Standardy a také kontakty na návazné služby. Na stránkách chybí informace pro děti a mladistvé. Pokud chceme nalézt formuláře,

musíme se k nim dostat přes odkaz formuláře a nalézt si příslušný odbor. Zde jsem bohužel nenašla ani jeden formulář. Tedy jsou stránky neaktuální a pro uživatele OSPOD nepřívětivé.

Doporučení: Přidat informace pro děti a mládež.

Doporučení 2: Přidat informace o návazných službách.

Doporučení 3: Přidat informace pro rodiče.

Doporučení 4: Přidat informace o rozvodu a jeho možném řešení.

### **3.3.13 UMPOD**

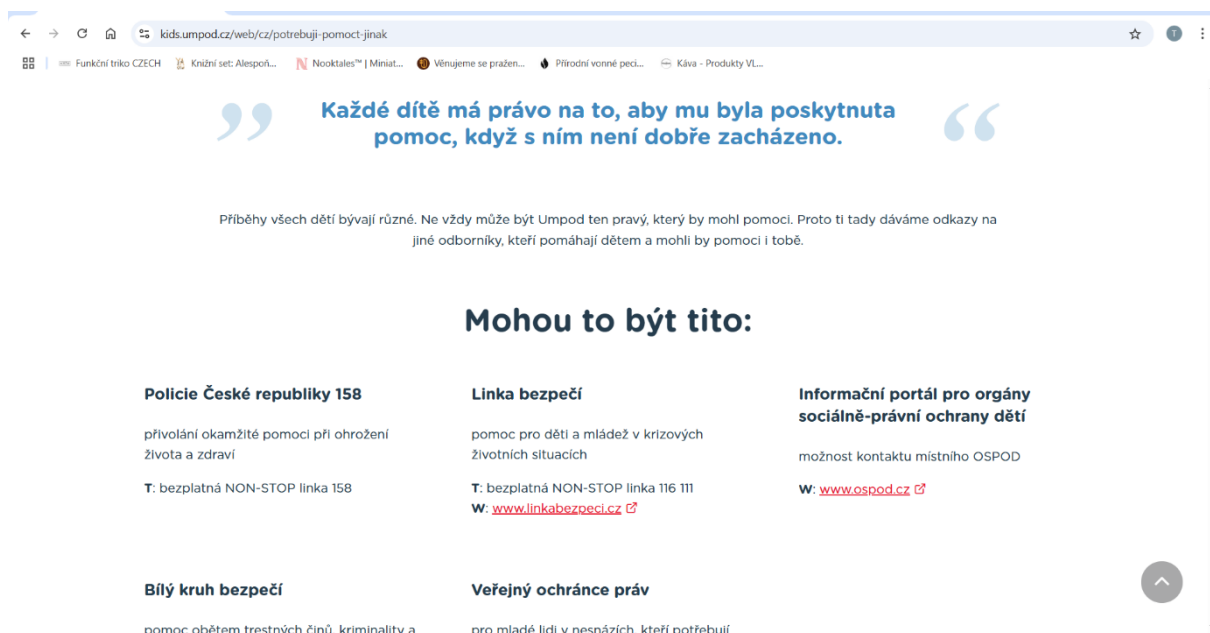
Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí existuje v České republice jen jeden. Je proto velice důležité, aby obsahoval všechny informace, které klient potřebuje. Nikde jinde je totiž nedohledá. Do výzkumu jsem ho zařadila z důvodu porovnání s ostatním webovými stránkami OSPOD. V průběhu mého zkoumání vyplynulo, že jde o příklad dobré praxe.

Na první stránce tohoto úřadu nalézám čtyři záložky: O úřadu, S čím můžeme pomoci, Pro děti a ke Stažení. Na první stránce najdeme i odkaz s názvem Kontaktujte nás. Ten člověka ihned dostane na stránku se všemi možnými možnostmi, jak úřad kontaktovat včetně krizové linky.

V záložce O úřadu nalezneme kontakty na jednotlivé pracovníky, adresu, kde úřad najdeme, základní informace o fungování i realizované projekty. V záložce S čím můžeme pomoci nacházíme Standardy a tematicky pojaté záložky dle krizové situace, kterou klient prožívá. Vše podrobně, jasně a srozumitelně vysvětleno. U každého problému je pak umístěn rovnou formulář, který je s případnou akcí spojený.

Pro děti – tato záložka obsahuje odkaz na samostatné webové stránky pro děti. I zde je přehledně umístěn kontakt, postup v případě stížností i odkazy a čísla na krizové linky v případě krize.

Stránka UMPOD je přehledná, graficky úhledná a obsahuje vše, co jsem hledala v rámci našeho výzkumného vzorku. Veškeré informace jsou dostupné do tří kliknutí. Lze tedy prohlásit, že tuto stránku považujeme za příklad dobré praxe. Ostatní úřady by se touto webovou stránku určitě mohli inspirovat.



Zdroj: <https://www.umpod.cz>

Po obsahové analýze jednotlivých OSPODů jsem přišla na to, že tyto odbory poskytují ve většině případů informace o svém působení, cílová skupina tohoto odboru nalezne snadno i kontakty a úřední hodiny odboru. Hůře dostupné jsou již formuláře a v některých případech i Standardy.

Zaměřila jsem se také na dostupnost informací pro děti a mládež. Jelikož je tato sociální skupina cílovou skupinou OSPODu čekali bychom, že se na ně informačně zaměří. Na některých stránkách jsem našla Letáky (předpokládáme, že určené k vytištění a snad dostupné – představovala bych si ve školách či jiných veřejných místech) určené pro děti a mladistvé.

Často byly ale tyto letáky neúplné, anebo ne určené pro děti. Neměly barevné verze, obsahovaly dlouhé texty a chyběly na nich odkazy na linky, které jsou dostupné 24/7. Ač je na letáku odkaz na OSPOD, často se dostane dítě do krizové situace mimo pracovní dobu tohoto úřadu a dítě neví, zda může sociálním pracovním volat či ne. Jistě by nebylo na škodu, kdyby na informačních letácích pro děti byly uvedené i kontakty na Linky bezpečí, webové stránky či další služby, kterých dítě může v takovém případě využít.

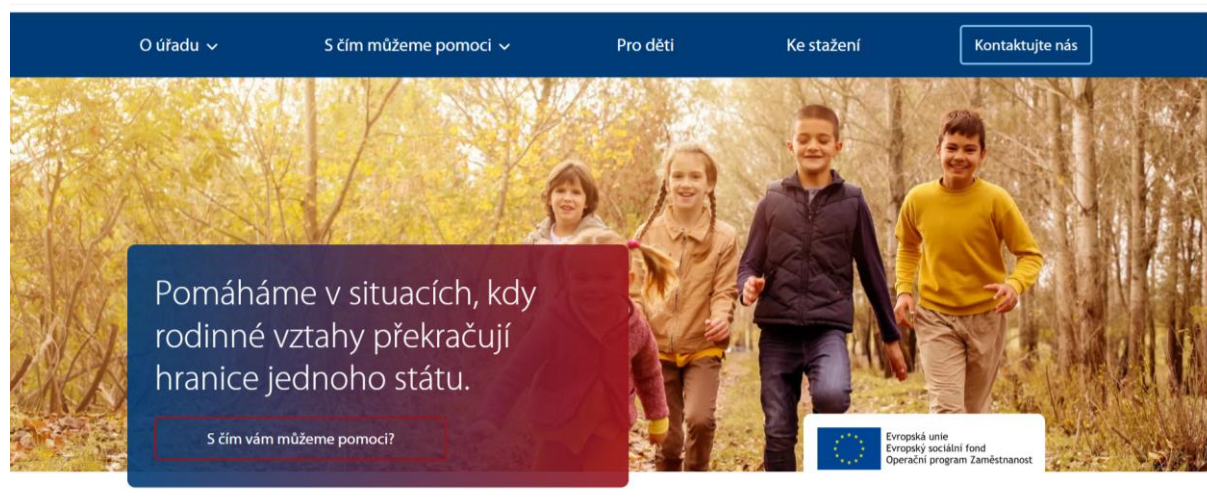
Velmi užitečné by jistě bylo, kdyby OSPODY sjednotili vzhled svých webových stránek. Je zřejmé, že není v silách úřadů, aby tomu tak bylo v celé České republice, ale jistě by jeden kraj mohl mít jeden vzhled. Zjednodušilo by to orientaci klienta. Klient OSPOD často nemá

vysoký intelekt, a tak potřebuje co nejjednodušší cestu. To platí i v případě dětského návštěvníka webu OSPOD. Odkazy na důležitá telefonní čísla, aplikace, webové stránky by určitě měly být prioritou a měly by být uvedeny na první stránce odboru, ne-li na první stránce celých webových stránek.

### 3.4 DOPORUČENÍ

V závěru své práce si dovoluji navrhnout jednoduchý vzhled webových stránek. Dle svých pracovních zkušeností v sociální oblasti a také po analýze vybraných OSPOD jsem si určila priority dle toho, co je nejdůležitější. Na první místo bych určitě umístila informace pro děti a mládež. Letáky v papírové podobě jsou určitě užitečné a pokud jsou umístěné na viditelné místo a frekventované místo, kde je může cílový klient nalézt, mohou i rozhýbat řetězec událostí, které povedou ke zlepšení životní situace dítěte. Je ale důležité jít s dobou. V dnešní době elektronické komunikace by určitě letáky měly být umístěny na prvních stránkách webů obcí. Obce by neměly zapomínat na propagaci služeb, které jsou dostupné 24/7. Jsou to služby, které mohou dětem pomoci nejrychleji.

*Obrázek 12 Ukázka dobré praxe stránky UMPOD*



Zdroj: <https://www.umpod.cz>

Obrázek 13 Návrh úvodní stránky OSPOD



Dovolila jsem si navrhnout úvodní stranu webové stránky OSPOD, která by mohla být vizuálně příjemná pro všechny cílové skupiny. Myslela jsem na všechna doporučení, která jsem předestřela jednotlivým OSPODům a také na pravidla tvorby webových stránek.

Jako další možné řešení vidím vytvořit jedny webové stránky, kde by byly kontakty na služby a přidat kontakty na jednotlivé OSPOD. Služeb pro děti, které jsou v nabídce je nespočet a patří mezi ně různé mobilní aplikace. Odkaz na tyto webové stránky by byl dostupný na každé úvodní stránce jednotlivých OSPODů. Samozřejmě je tato myšlenka hezká, ale musel by se najít někdo, kdo by takový projekt sponzoroval. Níže navrhuji služby, které by OSPOD mohli propagovat a pomoci, tak svým dětským a mladistvým klientům.

### **Seznam možných služeb dostupných 24/7**

Linka bezpečí

Telefonní číslo – nonstop

Chat – 9-13,15-19

E-mail – odpověď do tří dnů

Linka pro rodinu a školu (Cesta z krize)

116 000 (nonstop),

Tato linka nabízí pomoc dospělým ohledně dětí – pro rodiče, příbuzné, učitele, vychovatele.

Linka první psychické pomoci (Cesta z krize)

116 123 (nonstop)

Tato linka se zaměřuje na krizovou pomoc pro dospělé.

Linka pomoci obětem kriminality a domácího násilí (Bílý kruh bezpečí): 116 006 (nonstop),  
ZDARMA

(pomoc pro oběti a pozůstalé).

Národní linka pro odvykání

800 350 000 (všední dny 10-18:00), ZDARMA

Zde se nachází pomoc pro lidi se závislostí na alkoholu, drogách, gambling apod.

Nepanikař

Webové stránky zaměřené na krizovou pomoc. Je tu několik možností, ze kterých si člověk může vybrat.

Aplikace, On-line poradna, Mapa pomoci, On-line terapie i nabídka Workshopů, která se zaměřuje na školy a firmy.

Aplikace obsahuje 7 modulů: Deprese, úzkost, sebepoškozování, myšlenky na sebevraždu a poruchy příjmu potravy + moje záznamy (nálada, spánek, deník) a kontakty na pomoc. Je dostupná v 11 jazycích.

Mobilní aplikace První psychická pomoc

Tato aplikace slouží člověku, který se dostal do složité životní situace a potřebuje okamžitou pomoc. Aplikaci vytvořila pracovní skupina Sekce psychologie krizí, katastrof a traumatu při ČMPS ve spolupráci s CZ.NIC s.s.r.o. Kromě praktických informací, jak se má člověk zachovat, se zde nachází i kontakty na další podpůrné služby.

Web Šance dětem

Nejedná se o návaznou službu, ale je to velice kvalitně zpracovaný web s informacemi o všem, co dítě, mladistvého či dospělého zajímá.

Web je zpracován srozumitelnou formou a nacházejí se zde články o všech tématech, které člověka napadnou, když se řekne dítě. Velmi užitečnou se jeví i mapa sociálních služeb,

kterou může uživatel webových stránek využít pro rychlé hledání sociálních služeb, které jsou pro něj vhodné.

### **Navrhované možnosti pro webové stránky OSPOD**

#### Informace pro děti

Již několikrát jsem zmínila podstatu a důležitost těchto informací. Děti a mládež by měly mít ponětí o tom, co je OSPOD a kdy ho mohou kontaktovat. Tyto informace by měly být dostupné opravdu na první stránce. Spolu s nimi by tu pak měl být kontakt na krizovou linku, aby dítě vědělo, že pomoci mu je nabízena opravdu kdykoliv. Či na jakoukoliv jinou službu, kterou uzná odbor za vhodnou.

#### Letáky

Letáky nemusí být přístupné, pokud jsou kvalitně zpracovány informace pro děti a mládež na příslušné webové stránce.

#### Informace pro dospělé

Znovu se budeme opakovat, ale tyto informace by měly být stručné a jednoduché.

Velmi užitečné se nám také jeví spojit vzhled veškerých stránek OSPOD úřadů. Stejně jako existuje jedna webová stránka, kde člověk najde kontakty na všechny OSPOD v ČR, mohl by mít na starosti stránky OSPOD jeden úřad.

## ZÁVĚR

Cílem této práce bylo zjistit, jak OSPOD komunikuje pomocí svých webových stránek se svými klienty. Abych tohoto cíle dosáhla rozdělila jsem práci na teoretickou a praktickou část, kdy v teoretické části jsem se věnovala definicím, které souvisí s tématem mé diplomové práce. Představila jsem termíny, které patří do oblasti sociálně-právní ochrany dětí, zaměřila jsem se především na cílovou skupinu, tzn. na ohrožené dítě, dítě se syndromem CAN. V tomto případě jsem pak detailněji vysvětlila, kdo je takovým dítětem a proč by měl kontaktovat OSPOD.

Další oblastí, na kterou jsem se zaměřila teoreticky, jsou pojmy týkající se vzhledu webových stránek, pravidla tří kliků a také jsem definovala návštěvníka webových stránek. Tato teorie mi pomohla ve zkoumání jednotlivých webových stránek OSPOD.

V praktické části jsem poté nastínila metodiku mého výzkumu a hledala odpověď na své výzkumné otázky. A došla k následujícím závěrům: webové stránky OSPOD jsou v kritickém stavu a neposkytují dostatek informací pro své klienty. Alarmující je stav informací pro děti a mládež. Na většině stránek z celkového počtu 42 nejsou informace vůbec, u zbytku jsou složitě dohledatelné. Celkem 57 % stránek nemá žádné informace, které by byly určené pro děti a mládež. S tím souvisí fakt, že zde nejsou odkazy na žádné podpůrné služby.

Má první otázka byla: Jaké informace se nachází na webových stránkách OSPOD obecních úřadů ORP? Z mého výzkumu vyplynulo, že na webových stránkách se nachází všeobecné informace, v drtivé většině i Standardy, ale často chybí informace pro děti i informace pro žadatele o PP. Jednotlivé dílčí závěry byly vyčísleny a znázorněny v grafech v teoretické části.

Z těchto závěrů vyplývá zjištění o závažných nedostatcích OSPOD v oblasti informování cílové skupiny srozumitelným způsobem. To může mít jistě vliv na dostupnost služeb OSPOD dětem, které je potřebují nejvíc, ohrožena tak může být míra úspěšnosti záchytu ohrožených dětí apod. Na základě svých zjištění jsem zformulovala následující doporučení: jedním z nich je umístit informace pro děti hned na úvodní stranu odboru, dalším by bylo vytvořit jednu centrální webovou stránku, na niž by směřoval odkaz z homepage jednotlivých odborů. Další možností je vytvořit jeden leták, který by byl dostupný pro všechny a jednotlivé odbory by si ho mohly upravit pro své potřeby.

Pokud leták pro děti vytvořený je, často na něm chybí informace o linkách bezpečí, webech či chatech, které jsou dostupné 24/7. Určitě je chvályhodné, že existují letáky jednotlivých OSPODů, ale jsou na nich často uvedené jen informace o konkrétním pracovišti.

Což znamená, že dítě může nabýt pocitu, že pomoc dostane jen v určitých hodinách, tedy otevírací době. Výše jsem sepsala možné služby, které by mohly být nabízeny na všech OSPOD.

Co se týče kontaktů, ty byly dostupné ve většině případů velmi dobře. Standardy také, jen v ojedinělých případech se těžko hledaly, nebo chyběly úplně. Což je samozřejmě nepřijatelné, jelikož tuto povinnost mají OSPOD danou zákonem.

Moje druhá výzkumná otázka zněla takto: Jak komunikuje OSPOD s veřejností pomocí webových stránek?

Odbor sociálně-právní ochrany dětí je velice důležitý orgán, který využívají lidé v případech krizových životních situací. Jejich webové stránky by měly být přívětivé, snadno dostupné, aktuální a také zaměřené na cílovou skupinu. Tu tvoří především obyvatelstvo, které se nachází ve složité životní situaci a nemá čas ani chuť složitě hledat informace o tom, jak mu odbor může pomoci. Často jsou to lidé s nižším intelektem, a proto je může na první pohled vylekat stránka, kde se mluví o zákonech a tonalita je spíše odborná. Samozřejmě je nutné zachovat profesionální vyznění, ale jistě je lepší cestou popsat standardy a nabízené služby jazykem obecným než odborným. Tato cílová skupina nepotřebuje poučovat, potřebuje podat pomocnou ruku a pokud cítí, že se na ni již v textu pisatel povyšuje, nenajde odvalu a nepřijde si o pomoc říct osobně. Z výzkumu vyplývá, že často OSPOD komunikuje složitě a nepřiměřeně své cílové skupině.

Webové stránky jednotlivých odborů jsou umístěny na webových stránkách obcí, kde se odbory nachází. Což je logické. Ale zde můžeme právě vidět ty rozdíly. Každá obec má finance a odborníky, které se o tyto stránky starají a podle toho je také vidět jejich kvalita. Bylo by nasnadě, kdyby se o vzhledu stránek vedly diskuze s jejich uživateli, nebo jen jejich autoři ctili pravidla tvorby webových stránek. Pojem srozumitelnost byl v této práci použit mnohokrát a stále je to slovo, na kterém stojí celý problém webových stránek OSPOD. Pokud budou stránky napsány srozumitelně, bude jim rozumět více návštěvníků a může to mít i vliv na jejich další kroky.

Při mém výzkumu jsem objevila několik příkladů, které lze považovat za ukázkou dobré praxe. Z nich by si mohly ostatní odbory vzít inspiraci. Webové stránky nemusí být předimenzované, ani na nich nemusí být využito mnoho grafiky, stačí jasné a stručné odrážky. Vhodná šablona, která by mohla v praxi fungovat, je určitě ta, kterou používá UMPROD. Na těchto stránkách je dohledatelné vše potřebné a je to dostupné do tří kliků.

Na závěr lze tedy prohlásit, že webové stránky OSPOD nejsou v mnoha případech kompatibilní s jejich klientelou. V současné době, kdy lidé hledají ve většině případů informace

online, je důležité se zamyslet nad tím, jak jim tuto možnost co nejlépe zpřístupnit. Důležité je pracovat na faktu, že cílová skupina OSPOD je klientela specifická a je potřeba jí v mnohém vyjít vstříc. Především bych zdůraznila nutnost upravit stránky pro děti, které jsou středem jejich zájmu.

S ohledem na provedený výzkum i teoretickou rešerši uzavírám, že se mi podařilo zodpovědět na výzkumné otázky mé práce i samotného výzkumu.

## POUŽITÁ LITERATURA

ČICHONĚ, Milan. Sociálně právní ochrana dětí a mládeže. II. díl. Ostrava: Pedagogická fakulta Ostravské univerzity, 2005. ISBN 80-7368-086-6.

HOVORKA, Daniel. Sociálně-právní ochrana dětí: praktický průvodce a rádce úředníka. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2021. ISBN 978-80-7616-105-4.

MATOUŠEK, Oldřich a PAZLAROVÁ, Hana. Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: Dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků. Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3347-3.

NOŽÍŘOVÁ, Jana. *Náhradní rodinná péče*. Praha: Linde Praha, 2012.

PAZLAROVÁ, Hana, ed. *Pěstounská péče: manuál pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2016, s. 16.

SLANÝ, Jaroslav. Syndrom CAN. V Ostravě: Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, 2008. ISBN 978-80-7368-474-7, str.14.

ŘEZÁČ, Jan. *Web ostrý jako břitva*. Vydání druhé. [Brno]: House of Řezáč, 2016. ISBN 978-80-270-0644-1

ŠENKAPOUN, Pavel. *Webcopywriting pro samouky: průvodce moderního marketéra a podnikatele po webovém obsahu*. Encyklopedie Zoner Press. Brno: Zoner Press, 2015. ISBN 978-80-7413-176-9.

ŠPECIÁNOVÁ, Šárka. Sociálně-právní ochrana dětí. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. ISBN 978-80-86991-27-6.

Dobrý pěstoun: náhradní rodinná péče v ČR. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2018.

## Elektronické zdroje

Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. 1999. Dostupné také z:

<https://www.e-sbirka.cz/sb/1999/359>.

Formy náhradní péče. Online. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/formy-nahradni-rodinne-pece>.

*Manuál implementace Standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany*. Online. MPSV. 2014. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/cms/documents/d93949b9-1feb-333b-fd86-1666c3a8677e/manual\\_OSPOD.pdf](https://www.mpsv.cz/cms/documents/d93949b9-1feb-333b-fd86-1666c3a8677e/manual_OSPOD.pdf).

*Breaking the Law: The 3 Click Rule*. Online. Grundyhome. 2009.

Dostupné z: [grundyhome.com/blog/archives/2009/01/31/breaking-the-law-the-3-click-rule](http://grundyhome.com/blog/archives/2009/01/31/breaking-the-law-the-3-click-rule)

*Institucionální (ústavní) péče o dítě*. Online. Virtuální knihovna NRP. 2025.

Dostupné z: <https://www.knihovnanrp.cz/nahradni-rodinna-pece/system-nahradni-rodinne-pece-v-cr/institucionalni-ustavni-pece-o-dite/>.

SYCHROVÁ, Adriana, EHLOVÁ, Marcela, MYSLIVEC, Jaroslav, HÁJKOVÁ, Lucie, ŠÁNDOROVÁ, Zdenka, RÝDL, Karel, ŠKOVIERA, Albín, KŘIŠŤÁLOVÁ, Jana a Ilona ĎATKO. *Závěrečná evaluační zpráva. Inovativní přístupy k podpoře ohrožených rodin s dětmi v Pardubickém kraji*. Univerzita Pardubice, 2023. 86 s.

Dostupné z: [https://www.esfcr.cz/detail-clanku/-/asset\\_publisher/s6CYoKDg9URX/content/inovativni-pristupy-k-podpore-ohrozenych-rodin-s-detmi-v-pardubickem-kra-1](https://www.esfcr.cz/detail-clanku/-/asset_publisher/s6CYoKDg9URX/content/inovativni-pristupy-k-podpore-ohrozenych-rodin-s-detmi-v-pardubickem-kra-1)

BALÍKOVÁ, Marie. Obsahová analýza. Praha: Národní knihovna ČR.

Dostupné z: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000001586&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001586&local_base=KTD)

*10 zásad jak vytvořit propagační a reklamní leták.* Online. Apromotion. 2025.

Dostupné z: <https://apromotion.cz/blog/46-10-zasad-jak-vytvorit-propagacni-a-reklamni-letak-propagujte-se-efektivne>.

*Výskyt syndromu CAN.* Online. Prevence Praha. 2003.

Dostupné z: <http://prevence-praha.cz/index.php/syndrom-can/19-syndrom-can/206-vyskyt-syndromu-can.html>.

*Zákon č. 89/2012 Sb.* Online. 2012.

Dostupné z: <https://www.e-sbirka.cz/sb/2012/89?zalozka=text>.

Rozvod manželství. Online

Dostupné z: <https://sancedetem.cz/rozvod-manzelstvi>

## **Webové stránky OSPOD OÚ ORP**

### **Jihočeský kraj**

#### Jindřichův Hradec

<https://www.jh.cz/cs/mestsky-urad/odbory-uradu/odbor-socialnich-veci/>

#### Soběslav

<https://www.musobeslav.cz/mesto/zastupitelstvo-mesta/subjekt-odbor-socialne-zdravotni-15.html>

#### Týn nad Vltavou

<https://www.tnv.cz/odbor-socialnich-veci/os-1025>

### **Jihomoravský kraj**

#### Slavkov u Brna

<http://ospod.slavkov.cz/index.php/kontakty>

#### Kyjov

<https://www.mestokyjov.cz/kontakty-odbor-socialnich-veci-oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti>

#### Bučovice

<http://m.ospod.bucovice.cz/index.asp>

### **Karlovarský kraj**

#### Aš

<https://www.muas.cz/odd-socialne-pravni-ochrany-deti/os-7451>

#### Mariánské lázně

<https://www.mumml.cz/urad/povinne-informace/subjekt-odbor-socialnich-veci-29.html>

#### Sokolov

<https://www.sokolov.cz/odbor-socialnich-veci/os-1018>

### **Královehradecký kraj**

#### Hradec Králové

<https://www.hradeckralove.org/socialne-pravni-ochrana-deti/ds-2071>

#### Nová Paka

<https://www.munovapaka.cz/socialni-odbor/os-2002>

#### Vrchlabí

<https://www.muvrchlabi.cz/urad/odbor-socialni-a-zdravotni/ostatni-informace/organ-socialne-pravni-ochrany-deti-ospod-194cs.html>

## **Liberecký kraj**

### Česká Lípa

<https://www.mucl.cz/oddeleni-socialne-pravni-ochrany/os-1134>

### Liberec

<https://www.liberec.cz/cz/magistrat-radnice/odbory-magistratu/odbor-socialni-pece/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/>

### Železný Brod

<https://www.zeleznybrod.cz/cz/obcan/mestsky-urad/odbory/odbor-socialnich-veci/>

## **Moravskoslezský kraj**

### Frenštát pod Radhoštěm

<https://www.mufrenstat.cz/odbor-socialnich-veci/os-25136>

### Jablunkov

<https://www.jablunkov.cz/socialne-pravni-ochrana-deti-spod/ms-3414>

### Nový Jičín

<https://www.novyjicin.cz/mestsky-urad/zivotni-situace/odbor-socialnich-veci/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/>

## **Olomoucký kraj**

### Litovel

<https://www.litovel.eu/cs/urad/uredni-deska/aktualni-informace/organ-socialne-pravni-ochrany-deti-ospod.html>

### Přerov

<https://www.prerov.eu/cs/magistrat/socialni-oblast-a-zdravotnictvi/rodina-deti-a-mladez/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti-ospod.html>

### Zábřeh

<https://www.zabreh.cz/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti-ospod/os-1031>

## **Pardubický kraj**

### Králíky

<https://www.kraliky.eu/socialne-pravni-ochrana-deti/ds-1281>

### Polička

<https://ospod.policka.org/kontakty>

### Žamberk

<https://www.zamberk.cz/oddeleni-socialne-pravni-ochrany/os-1018>

## **Plzeňský kraj**

### Klatovy

<https://www.klatovy.cz/mukt/fr.asp?tab=mukt&id=138&burl=>

### Přeštice

<https://www.prestice-mesto.cz/mestsky-urad/struktura-uradu/odbory-a-oddeleni/odbor-socialnich-veci-a-zdravotnictvi/>

### Tachov

<https://www.tachov-mesto.cz/odbor-socialnich-veci-a-zdravotnictvi-27456.html>

## **Středočeský kraj**

### Černošice

<https://www.mestocernosice.cz/urad/informace-a-agendy-odboru/odbor-socialnich-veci-zdravotnictvi-a-skolstvi/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/kontakty-rozdeleni-ospod/>

### Kolín

<https://www.mukolin.cz/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/os-1094>

### Mladá Boleslav

<https://stredoceskykraj.cz/web/socialni-oblast/ospod-mlada-boleslav>

## **Ústecký kraj**

### Litoměřice

<https://www.litomerice.cz/telefonny>

### Podbořany

<https://www.podborany.net/urad/odbory-uradu/odbor-socialni-a-zdravotni/>

### Varnsdorf

[https://www.varnsdorf.cz/cz/urad/zivotni\\_stituace/socialni\\_oblast/socialne-pravni-ochrana-deti.html](https://www.varnsdorf.cz/cz/urad/zivotni_stituace/socialni_oblast/socialne-pravni-ochrana-deti.html)

## **Kraj Vysočina**

### Jihlava

<https://www.jihlava.cz/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/os-29741>

### Pelhřimov

<https://www.mestopelhrimov.cz/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/os-1095>

### Žďár nad Sázavou

<https://www.zdarns.cz/mestsky-urad/odbory-uradu/odbor-socialni/>

## **Zlínský kraj**

### Otrokovice

<https://otrokovice.cz/oddeleni-socialne-pravni-ochrany/os-1033>

### Valašské Meziříčí

<https://www.valasskemezirici.cz/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/os-1025>

### Zlín

<https://www.zlin.eu/odbor-socialnich-veci-1>

## **Hlavní město Praha**

### Praha 5

<https://www.praha5.cz/sekce/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/>

### Praha 10

<https://praha10.cz/urad-mc/odbory/odbor-socialni/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti-a-prace-s-rodinou>

### Praha 15

<https://www.praha15.cz/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/os-1020>

## SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

SPOD – sociálně-právní ochrana dětí

OSPOD – orgán sociálně-právní ochrany dětí

OSPOD ORP – orgán sociálně-právní ochrany dětí obecní úřad s rozšířenou působností

ZSPOD – zákon o sociálně-právní ochraně dětí

UMPOD – Úřad pro mezinárodně-právní ochranu dětí

NRP – náhradní rodinná péče

CAN – syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte (Child Abuse and Neglect)

PP – pěstounská péče

## SEZNAM ILUSTRACÍ

Obrázek 1 Online průzkum agentury MMS Global.....	30
Obrázek 2 Webové stránky OSPOD Bučovice.....	45
Obrázek 3 Leták OSPOD Podbořany .....	48
Obrázek 4 Leták OSPOD Otrokovice.....	49
Obrázek 5 Webové stránky města Soběslav umístění Standardů .....	59
Obrázek 6 Ukázka webové stránky OSPOD Hradec Králové .....	64
Obrázek 7 Leták OSPOD Králíky .....	65
Obrázek 8 Leták OSPOD Sokolov Informace pro děti.....	66
Obrázek 9 OSPOD Polička Leták pro děti .....	67
Obrázek 10 Nabídka návazných služeb OSPOD Polička.....	68
Obrázek 11 Nabídka návazných služeb UMPOD.....	74
Obrázek 12 Ukázka dobré praxe stránky UMPOD .....	75

## **SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 Informace pro děti.....	42
Tabulka 2 Informace pro rodiče.....	51
Tabulka 3 Všeobecné informace a stížnosti .....	55

## **SEZNAM GRAFŮ**

Graf 1 Informace pro děti .....	44
Graf 2 Odkazy na další služby.....	46
Graf 3 Letáky s informacemi pro děti.....	48
Graf 4 Informace pro rodiče .....	53
Graf 5 Informace o postupu v případě rozvodu .....	54
Graf 6 Všeobecné informace .....	56
Graf 7 Standardy.....	57
Graf 8 Vyřizování stížností.....	58
Graf 9 Informace pro žadatele o PP .....	60
Graf 10 Informace pro ostatní žadatele NRP .....	61
Graf 11 Formuláře a dokumenty týkající se NRP.....	62

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha A: Kompletní seznam všech webových stránek OSPOD a jejich rozbor

Příloha B: Kompletní hodnotící arch všech webových stránek OSPOD

## PŘÍLOHA A: Kompletní seznam všech webových stránek OSPOD a jejich rozbor

### OSPOD Jindřichův Hradec

Na první pohled je stránka přívětivá. Je laděna do modro bílé.

Hned na první stránce nalezneme sídlo odboru i s popiskem, kde dané oddělení najdeme, korespondenční adresu a také kontakty na jednotlivé pracovníce dle toho, čemu se věnují.

V levém sloupci je pak přehledná nabídka toho, co by uživatel mohl potřebovat. Jsou tu dokumenty, činnost odboru, projekty a další.

Pokud klikneme na záložku dokumenty objeví se zde přesně tři a to Domov pro matky s dětmi Políkno – žádost o poskytnutí pobytové sociální služby, posudek praktického lékaře,

Žádost o přidělení bytu v domě s pečovatelskou službou a Statut domů s pečovatelskou službou.

Chybí jakákoliv stránka věnovaná uživateli dítěti, které hledá okamžitou pomoc. Nenašly jsme nikde Standardy, které má odbor ze zákona povinnost mít zveřejněné.

Doporučení: Doplnit více dokumentů, formulářů.

Doporučení 2: Zaměřit se na dítě, přidat odkazy na webové stránky, které by pro dítě hledající pomoc mohly být důležité.

### OSPOD Soběslav

Na první pohled laděné do modro bílé.

Na první stránce nalezneme pracovní činnost, poté úřední hodiny a kontakty, žádné dokumenty.

Pokud hledáme dokumenty, je zde cesta složitější. Návštěvník webu musí nejdříve kliknout na

Obec, poté najít příslušný obor a pak kliknout na jeho název a objeví se mu. Zde člověk najde

odkaz na standardy a dokument s názvem Často kladené otázky. Další dokumenty člověk najde,

když najde na složku Občan a zde na podsložku životní situace a poté Sociální zabezpečení.

Zde už je velmi pestrá nabídka dokumentů a formulářů, které si uživatel může vytisknout a vyplnit doma, než zamíří na určitý úřad.

Chybí jakákoliv zmínka či odkaz na práci s dítětem.

Doporučení: Přidat další dokumenty a formuláře

Doporučení 2: Zaměřit se na cílového uživatele, tedy dítě.

Doporučení 3: Přidat odkaz na dokumenty již na stránce o odboru, více popojít.

## OSPOD Týn nad Vltavou

Stránky jsou laděné do červenobílá, oku nevadí.

Na první stránce nalezneme adresu i s malou mapkou, která může člověku pomoci v orientaci. Níže pak jsou uvedeny kontakty na jednotlivé pracovníky odboru. Odkaz na dokumenty zde nevidíme. Znovu tedy musíme hledat. Znovu musíme hledat, až najdeme odkaz s názvem Potřebuji si zařídit a zde nalézáme dokumenty. Pod příslušným odborem jsou v nabídce pouze dva Žádost o ustanovení zvláštního příjemce důchodu a Žádost o byt v Domě s pečovatelskou službou v Týně nad Vltavou. Standardy, které by měly být dostupné jsme nenašly. Pod záložkou nazvanou Životní situace je k dispozici dokument s názvem Úprava výchovy a výživy nezletilého před a po rozvodu. Je to strohý dokument, který obsahuje legislativu a je spíš mířen na rodiče. Na stránce nenalezneme nic, co by cílilo na dětského uživatele, který je cílovou skupinou OSPOD a mělo by tedy mít možnost se informovat. Standardy jsme našly až poté, co jsme cíleně daly pod lupou hledat heslo Standardy. Zde se pak člověku otevře nabídka i s letákem o OSPOD a také s velmi užitečnou složkou, která se nazývá Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty. Zde najde uživatel velmi pestrou nabídku zařízení a pomoci, která se mu dostane.

Doporučení: Usnadnit cestu k dokumentům.

Doporučení 2: Zaměřit se na cílového uživatele, tedy i na dítě. Chybí jakákoliv zmínka o tom, jak a proč by je dítě mělo kontaktovat.

## OSPOD Bučovice

Stránky Bučovického OSPODu jsou už na první pohled přívětivé. Na návštěvníka webu čeká barevná stránka s krásným dětským logem.



Hned pod logem najde návštěvník sekci nové dokumenty a pod ní i odkazy na Kontakty, Oznamovací povinnost, Fotogalerie, Často kladené dotazy i záložku s názvem Potřebuješ poradit. Když ji rozkliknete, dostanete nabídku, zda jste dítě či dospělý. To mě velice zaujalo. Vydala jsem se do sekce Jsi dítě a našla formulář, který dítě může vyplnit a na základě vyplněných informací se OSPOD ozve zpět. Tento formulář je i ve složce Jsem dospělý.

V sekci Často kladené dotazy jsou srozumitelně vysvětlené situace a s nimi spojené osoby, které se týkají činnosti OSPOD.

V dokumentech člověk najde Standardy kvality i postup, jak se zachovat pokud je nespokojený s prací pracovníků – a jsou zde dvě verze pro děti i dospělé. Po dalším hledání jsme našly i další dokumenty. Jsou zde veškeré letáky, které odbor vytiskl v podobě Pdf a také užitečné odkazy na další webové stránky a to i pro děti. Dětské jsou jak zábavné, tak i o závažných tématech jako je pedagogika bilingvních dětí.

Celkově stránky působí přívětivě a čtenář se v nich snadno orientuje.

Doporučení: Aktualizace dokumentů (Poslední změna je v roce 2022)

Doporučení 2: Přidání formulářů, které by si člověk mohl doma vytisknout.

Doporučení 3: Aktualizace odkazů, určitě existuje další spousta webů, kam si se děti mohly obrátit o pomoc.

### OSPOD Kyjov

Na úvodní stránce OSPOD nalezneme kontakty na jednotlivé pracovníky, otevírací dobu a adresu úřadu. Po dalším kliknutí člověk nalezne velkou nabídku záložek, dle toho, co může uživatel potřebovat. Nalezneme zde například záložku Náhradní rodinná péče, Podpora rodiny, Rozpad rodiny, Standardy kvality SPOD, ale i záložku Informace pro děti. Tu když otevřete, objeví se barevný letáček ilustrující dvě možné situace, které by se dětem mohly stát. Následují kontakty a také užitečné odkazy včetně kontaktů na linky důvěry. Dítě zde nalezne i mnoho letáčků o problematice týrání, zneužívání či zanedbávání. Vše v barevné formě. Letáčky jsou srozumitelné a doplněné o ilustrace.

V záložce, která se věnuje Rozpadu rodiny je vysvětlen postup, jak by měli rodiče jednat a zajistit dítěti co nejlepší přechod do nového stavu. Je zde i zmínka o Cochemské praxi a odkaz přímo na stránky, které se tomuto tématu věnují.

Doporučení: Rychlejší přístup pro děti (umístit odkaz hned na úvodní stránce)

OSPOD Slavkov u Brna

Stránky OSPOD Slavkova u Brna také působí přívětivým dojmem.



Hned na úvodu stránky je umístěno toto logo. Pod ním pak adresa odboru a také mapka a kontakty na jednotlivé pracovnice, dle toho, čemu se věnují.

V pravém horním rohu nalezneme nabídku, která obsahuje 6 záložek: Domů, OSPOD, Dítě, Dospělý, Náhradní rodinná péče, Kontakty.

Zaměříme se na složku Dítě a rozklikneme ji. Je zde přímé oslovení „Ahoj“ a pak informace, kdy by dítě mělo kontaktovat OSPOD, jak to může udělat a pak také odkaz na tři linky pomoci včetně telefonních čísel a webových stránek.

V záložce Dospělý jsou uvedené kontakty na linky bezpečí pro dospělé, je to mířeno především na ty rodiče, kteří se bojí, že jejich dítě má problémy se šikanou mají podezření na závislost, či jsou to rodiče, kteří se rozvádí a hledají tu nejlepší pomoc pro své dítě.

V záložce nazvané OSPOD je několik podstránek, kde se člověk dozví informace o OSPOD, o oznamovací povinnosti a také zde naleznou standardy a také kontakty a adresy spolupracujících organizací. Člověk zde naleznou i jak postupovat, když je nespokojený s postupem SPOD.

Doporučení: Přidat formuláře k vyplnění (například na stížnost)

Aš

Na první stránce odboru města Aše najde návštěvník webu 5 odkazů. Jsou tu Dokumenty, Kontakt, Náplň činnosti, OSPOD, Komunitní plánování. Ve složce OSPOD jsou umístěny Standardy a také dokument Rozsah a podmínky poskytnutí OSPOD. Dokumenty jsou prázdné a žádné jsme v době, kdy jsme psaly tuto práci nenašly. V Náplni práce je podrobně popsána činnost sociální odboru a jeho ukotvení v právních předpisech. V Komunitním plánování je i soubor s názvem Nabídka sociálních služeb najde návštěvník stránek kontakty na stránky následných služeb.

Doporučení: Přidat informace pro děti a mladistvé.

Doporučení 2: Přidat další informace pro děti a mladistvé v podobě všeobecných linek bezpečí a dalších webových stránek.

Doporučení 3: Přidat dokumenty. Určitě stížnost.

### OSPOD Mariánské lázně

Na stránkách OSPOD Mariánské lázně najde uživatel vysvětlení, čemu se tento odbor konkrétně věnuje a co si zde případný klient může zařídit. Pod tímto textem jsou umístěny kontakty na jednotlivé zaměstnance odboru. Pokud pak rozklikneme záložku s názvem Sociálně-právní ochrana dětí dostaneme se k několika různým podkapitolám. Je tu jedna, která se nazývá Mládež a mladistvý, kde se uživatel dozví, komu jsou zde zařazené služby určeny. Další jsou pak například Výchova a výživa nezletilých dětí, Standardy a také Náhradní rodinná péče. Textu v jednotlivých odkazech je hodně, možná až zbytečně moc. Šlo by upravit určité do krašších a přehlednějších bodů. Zase jsem nikde nenašla přímé odkazy pro děti a mladistvé.

Doporučení: Stránka pro děti a mladistvé

Doporučení 2: Dokumenty

Doporučení 3: Přidat formuláře k vyplnění

### OSPOD Sokolov

Na úvodní stránce města Sokolov odboru najdeme veškeré informace. Na úvod najde návštěvník popis toho, čemu se odbor věnuje, komu je určen a také právní podpoření. Následují čtyři podtržené odkazy. První jsou Standardy, pak Formuláře a také dva letáčky. Jeden se zaměřuje na informace pro dospělé a druhý na děti. Na konci stránky už jsou pak jen uvedené kontakty na jednotlivé pracovníky odboru.

V letáčku pro děti jsou uvedené informace pro děti – kontaktní, adresa i otevírací doba odboru. Jsou zde uvedené situace a případy, kdy by dítě mělo OSPOD kontaktovat. Leták by si určitě zasloužil trochu péče. Určitě by mohl být barevnější a chybí zde fotografie či piktogramy. Ale určitě je to první krok pro informovanost dětí.

Doporučení: Vyladit více leták s informacemi pro děti.

Doporučení 2: Přidat informace o dalších službách, které jsou určené pro děti a jsou dostupné 24/7.

### OSPOD Hradec Králové

Stránka okresního města Hradce Králové začíná s vysvětlením, co je to OSPOD, čím se zabývá a podle jakého zákona je řízen. Hned následuje soubor s dalšími souvisejícími zákony a odkaz, jak se klient dostane na místo odboru.

Dále pokračují kontakty a jednotlivé složky. Mezi nimi najdeme i Informace pro děti. Po jejich rozkliknutí následují informace, proč a jak by mělo dítě či mladistvý úřad kontaktovat. Vše

stručně a jasně vysvětleno. Pod tímto textem jsou uvedeny webové stránky a telefonní čísla na další možná místa pomoci.

Doporučení: Zpestřit stránku pro děti. Nevím, zda by se v takovém textu orientovaly a zda by jim bylo jasné, jak mají jednat.

Doporučení 2: Uskupení informací. Vše je na jednom místě a člověk neustále skroluje dolů a dolů.

Doporučení 3: Důležitost informací

#### OSPOD Nová Paka

Úvodní stránka OSPOD neobsahuje žádné konkrétní informace. Rovnou nabízí uživateli nabídku toho, co potřebuje. Nachází se zde záložka Kontakty, Dokumenty odboru, Sociální služby, Sociálně-právní ochrana dětí, Projekty, Sociální práce a Důležité kontakty. Ve složce Dokumenty odboru nalezneme jednotlivé rozdělení odboru a při něm pak příslušné dokumenty. Jediný soubor týkající se oboru sociálně-právní ochrany dětí je soubor s názvem Standardy. Zde je několik souborů, dle toho, čemu se jednotlivý standard věnuje. Některé složky jsou ale prázdné. Například složka Návazné služby. Chybí jakákoliv informace o práci s dětmi, jakákoliv možnost kontaktovat dítě a oslovení dítěte. Ve složce Kontakty jsou kontakty na jednotlivé pracovníce a Důležité kontakty pak obsahují telefonní čísla na Úřad práce, Policii ČR a Okresní správu sociálního zabezpečení Jičín. Zde by určitě měli být kontakty na různé doprovodné organizace, sociální služby a také tísňové linky.

Doporučení: Lepší rozdělení souborů

Doporučení 2: Doplnit chybějící informace

Doporučení 3: Oslovení dětí a mladistvých. Stále to má být služba, která je tu pro tuto cílovou skupinu

#### OSPOD Vrchlabí

Na první stránce věnované se tomuto odboru je vysvětlení, jak se klient dostane na místo, kde odbor sídlí. Dále je pak vysvětleno, čím se odbor zabývá a jsou zde zapsány kontakty.

Pokud člověk rozklikne záložku Formuláře a tiskopisy – Odbor zdravotní a sociální, nalezneme zde několik formulářů, který člověk může doma vyplnit. V záložce Ostatní informace se nachází různé záložky například Kurátor pro děti a mládež, Opatrovník – péče o dítě a až na pátém místě Orgán sociálně-právní ochrany dětí. Po jeho rozbalení najdeme informace o tom,

čím se odbor zabývá a jeho standardy. Chybí zde jakákoliv informace pro děti, o dětech a službách, které by mohly využít.

Nejsou tu kontakty na tísňové linky, linky bezpečí apod.

Doporučení: Oslovení dětí a mladistvých.

#### OSPOD Liberec

Úvodní stránka OSPOD Liberec na mě působí chaoticky. Na úvodu je zde tabulka s kontaktem na vedoucí odboru a vpravo pak kontaktní údaje a adresa celého odboru.

Pod zmíněným je šipka s proklikem na další kontakty a také odkaz s názvem životní situace a formuláře. Ač zní tato složka zvláště, dostane se uživatel na speciální stránku, která se jmenuje Portál občana. Tato webová stránka je velice uživatelsky přívětivá a nápomocná. Člověk dle toho, co prožívá – od rozvodu, přes neplacení výživného na dítě až k nepříznivé sociální situaci. Po rozkliknutí dané situace se člověk dostane k podrobnějším informacím o jednání úřadu, člověka a kontakty s formuláři, které se budou člověku hodit.

Ani na jedné webové stránce není zmínka o dítěti, respektive informace pro dítě a mládež. Pokud už mám webové stránky, které se věnují problémovému chování a situacím, ve kterých je dítě středem zájmu, mělo by i ono mít šanci se informovat o tom, jak se s ním bude zacházet a na koho se ono může obrátit.

Pod kontakty jsou uvedené Dokumenty odboru, kde klient najde Standardy, ale také soubor s názvem Základní informace pro rodiče-řízení ve věcech péče o dítě. Velmi dobře zpracovaný dokument pro rodiče, kteří se rozvádějí. Je tu postup, možná pomoc i kontakty na další sociální služby, které se mohou rodičům i dětem procházející rozvodem být k ruce. Bohužel ani zde není zmínka, co může dělat samotné dítě.

Doporučení: Zřídit stránku pro dětského a mladistvého klienta. Kde by byly uvedeny kontakty SPOD pracovníků a vysvětlení v jakých případech je mohou kontaktovat a také odkazy na návazné služby, či krizové linky a linky bezpečí.

#### OSPOD Železný Brod

Na úvodní stránce OSPOD Železný Brod je stručný odstavec o tom, čím se odbor zabývá a komu je určen. Další informace včetně kontaktů, najdeme pod jednotlivými záložkami. Je jich tu celkem šest. První nese název Kontakty, následují Formuláře, Komunitní plán, Standardy SPOD, Informace pro rodiče a děti a Sociální služby v ORP.

U kontaktů nalezneme telefonní číslo a číslo kanceláře, kde daný pracovník sídlí, email je schován v odkazu, kdy člověk klikne na jméno. Po kliknutí člověku automaticky naběhne jeho emailový program. Nemyslím si, že tohle řešení je ideální. Občas si člověk potřebuje kontakt jen opsat a uložit na později a nechce hned psát.

Formuláře jsou na stránkách jen dva a to tyto: Žádost o přidělení bytu v domě s pečovatelskou službou a Seniorská obálka.

V Informacích pro rodiče a děti jsou umístěny dva letáky – jeden s informacemi, na koho se obrátit. Letáky jsou barevně provedené, ale chybí zde přímé kontakty. Jsou zde jen uvedené profese, koho by měl člověk kontaktovat podle toho, do jaké situace se dostane. Za mě je to ale málo. Chybí i zmínky o linkách bezpečí. Druhý leták je věnován Cochemské praxi. Pod letáky je pak logo Kampaně mít domov a rodinu. Ten odkazuje na speciální webové stránky věnované rodinné politice Libereckého kraje. Tam už člověk najde velmi podrobné informace a jsou velmi povedené, přehledné a užitečné.

Doporučení: Přidat přímé kontakty na letáky, nebo přímo do záložky Informace pro rodiče a děti.

Doporučení 2: Přidat odkazy na linky dostupné 24/7



OSPOD Frenštát pod Radhoštěm

Na stránce OSPODu města Frenštát pod Radhoštěm najde návštěvník webových stránek Úřední hodiny, kontakty na jednotlivé pracovníky odboru a také adresu, kde odbor hledat. Pokud chce člověk další informace, formuláře a dokumenty, musí se vydat do záložky s názvem Chci si

vyřídit, zde najde příslušný odbor a poté už nabídku. Ta je velice pestrá. Najdeme zde: Elektronický katalog sociálních služeb, Sociálně-právní ochrana dětí, Pěstounská péče, osvojení a poručenství

Rodinná politika, Sociální práce a poradenství, Komunitní plánování, Zdravotnictví, Dotace pro sociální oblast a navazující aktivity, Fond sociálních služeb, Sociální byty a byty v DPS, Služba – bezbariérová koupelna na Rožnovské, Tichá linka, Centrum poradenských služeb a Klub seniorů.

Zaměřily jsme se na záložku Sociálně-právní ochrana dětí. Zde v dokumentech nalezneme Standardy a ve Formulářích návrh na dohodu úpravy poměrů dítěte po rozvodu rodičů. Nic jiného. Ve složce, kde se nachází situace, které může potenciální klient zažít, se popisuje daná krizová situace, koho se týká, na koho se má člověk obrátit a jaký zákon tuto situaci ošetřuje. Znovu ale chybí jakákoliv zmínka o dítěti, pro dítě a mladistvého. Vše je psané pro dospělého uživatele. Srozumitelně, ale určitě není určené pro dětského klienta.

Doporučení: Přidat stránku pro děti.

Doporučení 2: Přidat odkazy na krizové linky a linky bezpečí.

Doporučení 3: Přidat odkaz na dokumenty přímo na danou stránku odboru.

## OSPOD Jablunkov

Na úvodní stránce odboru je hned nabídka, která zavede člověka tam, kam potřebuje. Jsou tu záložky Kontakty na pracovníky SPOD, Obecné informace SPOD, Standardy kvality SPOD, Spolupracující organizace SPOD, Komise SPOD a Multidisciplinární spolupráce v MSK-ORP Jablunkov. Kontakty na pracovníky jsou rozděleny dle obcí a až poté člověk nalezne daného pracovníka, který je určen pro něj. Určitě bych doporučila mít alespoň kontakt na vedoucí odboru hned na první stránce a více dostupnější. Záložka Obecné informace SPOD obsahuje vysvětlení, čím se tento odbor zabývá, jaká legislativa se ho týká a také vzory možných formulářů. Je zde pozvánka i do Klubu osvojitelů a v záložce Informace nalézáme tři letáky. Jeden obecný, druhý určen dětem a třetí pro teenagery. Na letáku pro děti jsou uvedeny situace, kdy se dítě může obrátit na odbor a jsou zde barevně označeny kontakty, koho a kdy kontaktovat. I leták pro mladistvé je v tomto duchu. Určitě bych letáky zpřístupnila snadnější cestou a vyvěsila bych je na úvodní straně. Děti v krizové situaci určitě nemají čas prohledávat webové stránky takto složitě a hledat si pomoc.

Doporučení: Lepší hierarchie stránek

Doporučení 2: Zpřístupnit lépe a rychleji informace pro děti a mladistvé.

Doporučení 3: Přidala bych všeobecné kontakty na linky důvěry, které jsou dostupné 24/7 na rozdíl od SPODů.

### OSPOD Nový Jičín

Na stránkách odboru sociálních věcí se čtenář dozví, čemu se tento odbor věnuje a jsou zde jednotlivé body stručně vysvětleny. V další záložce jsou uvedeny kontakty, dále pak Katalog služeb, Komunitní plánování, Projekt KOMPLAN a nakonec také Standardy SPOD. Pokud chce člověk nalézt nějaké formuláře. Musí nalézt záložku s názvem Žádosti a formuláře a zde nalézt příslušný odbor, který potřebuje. A až zde nalezne několik formulářů, které mu v daných situacích pomohou. Určitě je to usnadnění, protože člověk si může tento formulář vytisknout doma a již připravit případné dotazy na danou pracovníci. Mohl by k nim být ale určitě lepší přístup. Přidala bych přímo záložku pod daný odbor, kterého se formuláře týkají. Na stránkách chybí zmínka o dětech, které jsou cílovou skupinou pro tento odbor. Není tu žádný odkaz na leták, linky bezpečí apod.

Doporučení: Přidat stránku pro děti a mládež.

Doporučení 2: Lépe zpřístupnit formuláře.

### OSPOD Litovel

Stránky litovelského OSPODu vítají svého návštěvníka a možného klienta přívětivě.

**JSME TADY PROTO,  
abychom vám pomohli, když se Vám děje něco špatného ve škole nebo i doma**

<p><b>Orgán sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) se zabývá:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● problematikou náhradní rodinné péče (osvojení, pěstounská péče, pěstounská péče na přechodnou dobu, poručnictví, svěření do výchovy jiné fyzické osoby než rodiče</li><li>● situaci dětí v rodině v souvislosti s rozvodem rodičů</li><li>● úpravami styku dětí s rodičem</li><li>● záležitostmi svobodných matek</li><li>● úpravami výživného</li><li>● popřením a určením otcovství</li><li>● dětmi s nařízenou ústavní výchovou nebo jiným výchovným opatřením</li><li>● trestnou činností dětí a mládeže</li><li>● výchovnými problémy dětí a mládeže (záškoláctví, úteký z domova, užívání návykových látek atd.)</li><li>● trestnou činností páchanou na dětech (týrání, zneužívání, zanedbávání, ohrožování výchovy)</li><li>● dalšími činnostmi a aktivitami zaměřujícími se na prevenci sociálně patologických jevů</li></ul>		<p><b>Naši partneři:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Rodiče</li><li>✓ Škola</li><li>✓ Obec a města</li><li>✓ Policie České republiky</li><li>✓ Soudy</li><li>✓ Státní zastupitelství</li><li>✓ Střediska výchovné péče</li><li>✓ Probační a mediální služba</li><li>✓ Zdravotnická zařízení</li><li>✓ Ústavní zařízení</li></ul>
		<p><b>Kontakty na OSPOD:</b></p> <p>Bc. Marcela Spurníková, tel: 585 153 226 E-mail: spurnikova@mestolitovel.cz</p> <p>Bc. Monika Krylová, DiS, tel: 585 153 232 E-mail: krylova@mestolitovel.cz</p>
		<p><b>Náhradní rodinná péče, kurátor:</b></p> <p>Bc. Radim Sléha, tel: 585 153 229, E-mail: sleha@mestolitovel.cz</p> <p><b>ÚŘEDNÍ HODINY:</b> Pondělí a Středa od 7:00 do 17.00 Havlíčkova 818, 784 01 Litovel</p>

Na letáku jsou srozumitelně popsány situace, které člověk mohou potkat a může se s nimi obrátit na tento odbor, jsou tu partneři a také nejdůležitější kontakty. V rohu pak i adresa a úřední hodiny. Pokud člověk rozklikne záložku odboru, najde již podrobnější informace – jsou tu kontakty na další zaměstnance a jejich pracovní zařazení. Návštěvník webu si může podle stručného vysvětlení najít, který pracovník je pro něj ten pravý. Pod kontakty u sociálně-právní ochrany dětí jsou umístěny i dokumenty ke stažení. Kromě standardů zde nalézáme i různé formuláře a také leták Informace pro rodiče a Informace pro děti. Leták pro děti je barevný a dvoustranný. Na jedné straně nalezneme situace, se kterými se dítě či mladistvý může setkat a se kterými mu může odbor pomoci. Na druhé straně jsou pak zvýrazněny kontakty a to nejen tohoto konkrétního odboru, ale i další všeobecné – linka bezpečí, policie, záchranná služba a hasiči. Leták by určitě mohl být umístěn na přístupnějším místě. Leták pro rodiče je proveden v podobném duchu a také by si jistě zasloužil více pozornosti.

Doporučení: Snadnější cesta k Informacím pro děti.

#### OSPOD Přerov

První stránka přerovského odboru se věnuje představení tohoto odboru, jsou zde uvedeny kontakty na pracovníky, úřední doba a také dva dokumenty – Standardy a Popis a náplň činnosti OSPOD.

Pokud se podíváme na další záložky, e tu znova záložka Standardy, pod kterou nalezneme i leták pro děti, leták o práci kurátora, leták pro dospělé a také žádost o nahlížení do spisové dokumentace, další je pak Prevence ve školách a Komise pro sociálně-právní ochranu dětí.

Leták je barevný a informativní. Dítě v něm nalezne kontakty na daný odbor, úřední hodiny a také situace, ve kterých by se mělo na tento odbor obrátit. Bohužel je znovu tak schovaný, že si nemyslím, že se k němu ten, komu je určen, snadno dostane. Jistě by si zasloužil lepší místo, nejlépe hned na úvodní stranu odboru. Záložka Prevence se věnuje preventivním aktivitám, které odbor podniká v rámci škol v Přerově, článek je ale z roku 2019, tedy nevím, jak moc tento program je aktuální. Další dokumenty ani formuláře jsem nenalezla.

Doporučení: Přidat všeobecné informace o linkách důvěry.

Doporučení 2: Zpřístupnit lépe leták pro děti.

Doporučení 3: Zaktualizovat informace uvedené na webových stránkách.

Doporučení 4: Přidat formuláře.

## OSPOD Zábřeh

Stránky obce Zábřeh jsou v jednoduchém modro bílém stylu, ale určitě splňují svůj účel. Na první straně je uvedeno vše. Nejdříve je návštěvníkovi webových stránek představen odbor a stručně vysvětleno, čím se zabývá. Hned pod tímto krátkým odstavcem je odkaz na Vzory podání k soudu v oblasti péče o dítě a také odkaz na Životní situace, který člověka dovede přímo k formulářům, které potřebuje. Pod těmito odkazy se nachází soubory s různými informacemi. Je zde i leták s informacemi pro děti. V něm jsou položeny otázky na situace, které dané dítě či mladistvý prožívá a pod nimi kontakt na odbor v Zábřehu. Chybí zde ale informace o krizové lince, lince bezpečí apod.

Leták je ale přístupný a lehce dohledatelný. Až pod těmito soubory jsou kontakty a adresa odboru. Myslím si, že to ale nevádí, krizové situace mají přednost. Na webových stránkách jsem nenalezla Standardy sociálně-právní ochrany dětí. Což je chyba, protože tyto informace by měly být veřejné a přístupné. Odbory mají tuto povinnost dokonce danou ze zákona.

Doporučení: Přidat všeobecné kontakty, které jsou dostupné 24/7.

Doporučení 2: Zveřejnit Standardy.

## OSPOD Králíky

Na webových stránkách obce Králíky je o odboru vše uvedeno na první straně. Nejdřív se čtenář seznámí s informacemi, které vysvětlují, co tento odbor je, co spravuje, kdo ho spravuje a také čím se zabývá. V informacích nechybí i odkazy na další činitele, kteří s OSPODEM spolupracují, jsou tady zmíněny Ministerstvo práce, Krajský úřad Pardubice a také Úřad práce ČR. U každého zmíněného je pak uvedena webová stránka a také důvod, proč s OSPODEM souvisí.

Na konci stránky pak nalézáme soubory: Leták dospělí stížnost, Leták děti stížnost, ale také Leták SPOD Dospělí, Leták SPOD Děti, Adresář. Pod těmito letáky jsou čtyři soubory, které jsou zvýrazněny červeně, aby upoutaly pozornost čtenáře. Jsou to Náhradní rodinná péče, Sociální kuratela, Standardy sociálně-právní ochrany dětí, Rozchod rodičů.

Leták pro děti je vyveden ve žluté barvě, na jedné straně jsou uvedeny kontakty na úřad spolu s malou mapkou, kde dítě daný odbor najde. Na druhé jsou pak položeny otázky, které navedou dítě k tomu, zda je cílovým klientem SPOD či nikoliv.

Adresář není věnován kontaktům OSPOD, ale jsou to další návazné služby, či kontakty, které by se člověku mohli hodit. Jsou zde kontakty na starosty sousedících obcí, lékaře, školy a sociální služby.

Kontakty na pracovníky tohoto odboru jsou k nalezení ve složce kontakty a pod příslušným odborem. Určitě by se hodilo mít kontakty, alespoň jeden spolu s otevírací dobou na úvodní stránce, která se odboru věnuje.

Doporučení: Přidat kontakty k odboru.

Doporučení 2: Přidat všeobecné kontakty, které mohou využít děti a mladiství. (Linka bezpečí)

## OSPOD Polička



Stránky OSPOD Polička jsou na první pohled přehledné. Člověk si ihned nalezne, co potřebuje. V horní liště je nabídka témat, které se tohoto odboru týkají, a které člověk může využít. V pravém sloupci jsou aktuality s články, které mohou čtenáře vybízet k další edukaci. Aktuality jsou opravdu aktuální a týkají se této doby. Pod aktualitami pak Otevírací doba a adresa odboru.

V záložce OSPOD nalézáme veškeré potřebné informace včetně Standardů. Záložka určená Pro děti je jednoduchá, barevná a obsahuje mnoho informací. V první podzáložce je vysvětleno, co je OSPOD. Je to jednoduchý text a jsou zde uvedeny případy, kdyby dítě mělo tento úřad kontaktovat. U textu jsou i obrázky ilustrující danou situaci. V druhé záložce je nejen odkaz na samotný odbor, ale je zde pro děti a mládež odkaz na Linku bezpečí a to ve třech formách – číslo, chat i email. Kromě těchto dvou nabízených možností je tu uveden i ombucman. Vše srozumitelné a jasné.

Doporučení: Přidat kontakty na hlavní stránku, do nabídky k ostatním informacím.

Doporučení 2: Přidat formuláře k vyplnění.

## OSPOD Žamberk

Stránka obce Žamberk je v jednoduchém bílém designu, kdy je na vrchní části webové stránky umístěna fotka obce. Na stránce odboru se dočteme, čím se odbor zabývá, pro koho je určen, a kterými zákony se řídí.

Pod tímto textem jsou tyto dokumenty: Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí, Rozdělení správního obvodu OSPOD, Adresář obcí, Mapa Standardů a Katalog služeb. Kontakty na sociální pracovníce nalezneme ve všeobecném adresáři, kde jsou uvedeny veškeré kontakty. Návštěvník webu si tedy nalezne svůj odbor a svého pracovníka.

Chybí zde postup, jak má klient postupovat, pokud si chce podat stížnost na daného sociálního pracovníka.

Na stránkách chybí jakákoliv zmínka o dítěti. Není zde žádná informace pro dítě či mladistvého, který by hledal pomoc.

Doporučení: Přidat stránku pro děti a mladistvé.

Doporučení 2: Přidat kontakty na první stránku úřadu

Doporučení 3: Přidat kontaktní adresu

Doporučení 4: Přidat všeobecné kontakty na linky bezpečí.

Doporučení 5: Přidat formuláře, které by si klient mohl vyplnit již doma.

## OSPOD Klatovy

Na webových stránkách Klatovy jsou hned v úvodu uvedeny veškeré kontakty osob, které na odboru pracují. Pod nimi pak následuje vysvětlení, čím se odbor zabývá, kdo se na něj může obrátit, nechybí ani soubor se Standardy.

Na konci stránky jsou uvedeni členové Komise pro sociálně-právní ochranu dětí, ale chybí zde jakékoliv vysvětlení, k čemu komise slouží a proč byla založena. Poslední je pak záložka Životní situace. Zde je odkaz na dokumenty, které si člověk může stáhnout a vyplnit doma. Je jich tu celkem šest, ale žádný se netýká možnosti stát se pěstounem, či jak se postarat o dítě, pokud se dostaneme do fáze, kdy se budeme rozvádět.

Chybí zde informace pro děti, všeobecné i konkrétní. Dítě je cílovou skupinou tohoto odboru, a tak by mělo znát své možnosti, když se dostane do krizové situace a bude potřebovat pomoc.

Doporučení: Přidat další formuláře.

Doporučení 2: Přidat stránku pro děti.

Doporučení 3: Přidat všeobecné kontakty na linky bezpečí a další možnosti, které mohou děti využít v krizových situacích.

## OSPOD Přeštice

Na stránkách městského úřadu Přeštice nalezne návštěvník webu hned v úvodu odkaz na adresář, kde najde potřebné kontakty spolu s pracovním zařazením. Najde si tedy pohodlně, koho potřebuje zrovna ve své situaci kontaktovat.

Pod kontakty je odkaz na Seniorskou obálku a poté již pokračují informace o samotném odboru. Je zde rozdělení odboru na jednotlivé úseky, vysvětlení čím se který úsek zabývá, a kterými zákony se řídí. Na konci stránky pak nalezneme tři sekce. Jsou to užitečné odkazy, kde návštěvník najde webové stránky na ministerstvo práce a sociálních věcí, plzeňský kraj, také na Denní stacionář Kristián a také na stránku Rozvod s respektem. Další sekce je Podání stížností a jednoduchý návod, jak tento úkon udělat a v neposlední řadě se zde nachází Formuláře ke stažení. V úplném závěru pak Standardy a také kontakt na Tichou linku, která je určena pro neslyšící.

Na stránce chybí informace pro děti a mladistvé. Žádná konkrétní možnost při krizové situaci, ani všeobecné kontakty na linky bezpečí a důvěry.

Doporučení: Přidat stránku pro děti a mladistvé.

Doporučení 2: Přidat informace o dalších možnostech pomoci.

## OSPOD Tachov

Na stránce odboru sociálních věcí a zdravotnictví nalézáme tři záložky s názvy Formuláře OSZV, Standardy OSPOD a Sociální služby. Pod těmito záložkami jsou pak veškeré kontakty na zaměstnance s pracovním zařazením.

Je zde i možnost využít rychlého kontaktu a to tak, že návštěvník webu vyplní kontaktní formulář a daný pracovník se mu ozve co nejrychleji zpět.

V záložce Standardy jsou soubory dle jednotlivých témat, kterým se daný standard zabývá, v záložce nazvané Sociální služby pak můžeme nalézt možnosti, které Tachov nabízí v rámci těchto služeb. V této záložce je také odkaz na podcast s názvem Na tenké lince, který má na svědomí Linka bezpečí. Podcast se věnuje tématům kolem OSPOD a jistě je to dobrý nástroj pro lidi, co tápou. Vychází zhruba co 14 dní a na odkazu je už možnost si poslechnout velké množství dílů. Určitě je to dobrý nástroj, ale zrovna u něj by mohly být i další informace určené pro děti.

Na stránkách chybí informace o tom, čím se odbor zabývá, vysvětlení jeho pracovní náplně, chybí formuláře pro lidi, kteří se chtějí stát pěstouny apod.

Na webových stránkách také není nabízena možnost na stížnosti a postup, pokud si klient tohoto odboru chce na někoho stěžovat.

Na těchto webových stránkách také není žádná zmínka o práci s dětmi. Dítě je přeci klíčovým klientem tohoto odboru a mělo by mít možnost se dostat k informacím rychle a srozumitelnou formou.

Doporučení: Doplnit formuláře.

Doporučení 2: Přidat stránku pro děti.

Doporučení 3: Přidat i odkazy na služby dostupné 24/7.

### OSPOD Černošice

Město Černošice má jednoduché modro bílé stránky. Veškeré informace o místním odboru jsou umístěny na jedné jediné stránce. Věnovala jsem se přímo stránce Odboru sociálně-právní ochrany dětí. Zde je jako první v nabídce adresář kontaktů. Jsou rozděleny dle tří různých možností: Kontakty na jednotlivé zaměstnance, Kontakty a specializace-oddělení náhradní rodinné péče a Rozdělení zaměstnanců podle působnosti. Tento drobný detail mi přijde velice sympatický. Návštěvník webové stránky často neví, jak kontakt hledat a tohle mu může pomoci rozhodnout se.

Pod nabídkou kontaktů je osm různých dokumentů ke stažení. Jsou to návrhy týkající se úpravy péče, svěřeni dítěte do péče či návrh na úpravu styku s nezletilým dítětem.

Následuje sekce, která nese název Informace pro klienty OSPOD. Zde najdeme Rodičovský plán, tři druhy letáků o činnosti OSPOD a také informační spot na téma náhradní péče.

Leták, který se zaměřuje na dětského čtenáře, je obsahově na dvě A4. Na jedné straně jsou kontakty, otevírací doba a adresa odboru, na té druhé nalezne dítě či mladistvý informace o tom, v jakém případě se má na OSPOD obrátit a jakým způsobem to může udělat. Jsou mu nabízeny různé cesty – telefonicky, emailem, dopisem či osobně. Vždy podrobně popsáno, jak to udělat.

Na konci webové stránky je pak stručně popsána činnost OSPOD a také umístěn odkaz na Standardy.

Doporučení: Přidat do letáku pro děti i kontakty na bezplatné linky, které fungují 24/7 či další užitečné odkazy.

## OSPOD Kolín

Na úvodní stránce odboru města Kolín jsou čtyři různé záložky, které si návštěvník webové stránky může vybrat. Jsou zde: Potřeba sociálně-právní ochrany dětí, Rozdělení oblastí, Vzory tiskopisů rodinného práva a Seznam pověřených osob k výkonu sociálně-právní ochrany.

V první záložce jsou stručně popsány činnosti tohoto odboru včetně kontaktů na jednotlivé pracovníky s jejich zaměřením. Ve Vzorech tiskopisů nalezne člověk přes 10 různých vzorů, které může využít. Seznam osob dovede člověka na stránky Středočeského kraje, které se věnují odboru sociálních věcí a je zde mnoho podstatných informací.

Na stránkách města Kolína chybí vyvěšené Standardy sociálně-právní ochrany dětí. Nejsou zde ani uvedené žádné informace pro dětské klienty. Ti jsou často středem zájmu tohoto odboru a tak by měly mít možnost se informovat rychle a mít možnost řešit svou krizovou situaci.

Doporučení: Přidat Standardy, které mají být zveřejněné dle zákona.

Doporučení 2: Přidat stránku pro děti a mladistvé.

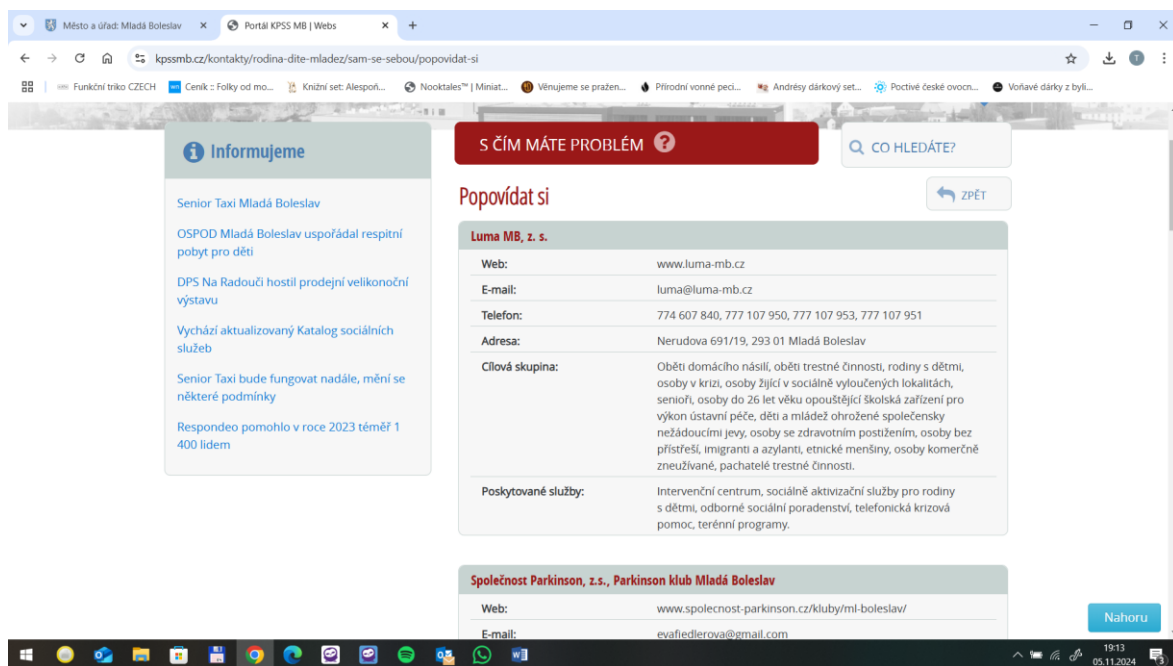
Doporučení 3: Přidat kontakty na bezplatné linky či další užitečné odkazy.

## OSPOD Mladá Boleslav

Na stránkách mladoboleslavského OSPODu jsem našla stručné vysvětlení o tom, jak odbor funguje, komu je určen a jakým zákonem se řídí. Pod tímto odstavcem jsou umístěny kotanky na jednotlivé zaměstnance.

Na samotných stránkách jsem našla Standardy. Další záložky v rámci odboru odkáží návštěvníka i na jiné weby. Je zde odkaz na stránku věnované sociálním službám. Zde se člověk orientuje podle toho, kdo je – Senior, Zdravotně postižený, Rodina, dítě, mládež a Osoba v krizové situaci. Zaměřila jsem se na záložku Rodina, dítě, mládež. Tady si člověk zvolí, s čím má problém. Zvolila jsem sama se sebou. Pod touto další záložkou je pět různých scénářů, které se člověku mohou stát a pod každým z nich člověk najde kontakt na danou službu a jejich zde na výběr víc, včetně Linky důvěry.

Stránky jsou praktické a velmi intuitivní. Velmi sympatická mi přišla i záložka: co s volným časem, kde jsou na výběr kurzy, přednášky, ale i možnost se stát dobrovolníkem. Tedy ovlivňování trávení volného času mládeže.



Doporučení: Přidat Standardy, které mají být zveřejněny dle zákona.

### OSPOD Litoměřice

Na stránkách obce Litoměřic je přímo odkaz, který návštěvníka dovede na jinou webovou stránku. Ta se věnuje komunitnímu plávaní sociálních služeb. Na původních stránkách města nalezneme informace o tom, čím se odbor zabývá, komu slouží a také kontakty na jednotlivé pracovníky a adresu úřadu. Po dalších dokumentech jsme museli více zapátrat. Našli jsme je pod Radnicí a pod určitým odborem. Formulářů a návodů je zde velké množství. Člověk si podle své aktuální situace nalezne to, co potřebuje a může si vyplnit formulář v pohodlí domova. Kromě formulářů jsou zde i stručně popsány situace a také osoby, kterých se to týká. Je tu i jednoduchý návod, jak postupovat. Standardy jsme našly v dokumentech Městského úřadu. U nich je také umístěn leták pro porozvodové konflikty a také metodický materiál.

Na výše zmíněných stránkách určených pro komunitní plánování sociálních služeb nalezneme návštěvník odkazy na návazné služby, dle toho, v jaké situaci se nachází a co zrovna potřebuje. Kromě krizových situací je ale web zaměřen i na volnočasové aktivity, a tak si zde může dítě nalézt kroužek dle jeho zálib a zaměření. Stránka je tedy pro každého.

Na obou webových stránkách jsem nenalezla nic, co by přímo oslovovalo děti a mládež. Jsou zde sice v záložce pro rodiny, děti a mládež uvedeny kontakty, ale nejsem si jistá, zda by dětský návštěvník hledal zrovna zde.

Doporučení: Přidat stránku pro děti a mládež.

Doporučení 2: Zvýraznit nabízené služby a přidat situace, ve kterých případech má dítě tyto instituce kontaktovat.

#### OSPOD Podbořany

Na stránkách města Podbořany je velmi stručný odstavec o tom, čemu se daný odbor věnuje. Poté už je umístěna adresa a kontakty na jednotlivé pracovníky odboru. Další podsložky se věnují různým tématům. Jsou zde i Standardy sociálně-právní ochrany dětí. V Podsložce letáky jsou různé materiály věnované různým tématům. Je zde umístěn i leták pro děti a mládež, na kterém jsou uvedeny situace, při kterých má dítě kontaktovat OSPOD. Jsou zde informace o pracovní době odboru i kontakty a adresa. Další leták, který nese název Piktogramy pro děti se věnuje krizovým situacím, do kterých se může dítě dostat a radí, co v takovém případě udělat. Zde jsou uvedeny kontakty na linku bezpečí, Linku vzkaz domů a také na úřad v Podbořanech. Velice mě zaujal leták, který se jmenuje Rodiče, nerozvádějte se s námi a je v něm umístěno dvacet proseb dětí, které se obrací na své rozvádějící se rodiče. Velmi úderný a potřebný materiál, který mapuje potřeby dětí, jejichž rodiče se rozvádějí.

Ve Formulářích odboru jsou týkají se pouze obyvatelů v seniorském věku.

Doporučení: Spojila bych letáky pro děti v jeden.

Doporučení 2: Dala bych odkaz na leták již na první stránku odboru.

Doporučení 3: Přidat další dokumenty.

#### OSPOD Varnsdorf

Na webové stránce města Varnsdorf je vysvětleno, čemu se tento konkrétní odbor věnuje. Jsou zde uvedeny kontakty, a v jakém případě OSPOD kontaktovat. Je zde i zveřejněna adresa a úřední hodiny odboru. Nechybí také vysvětlení dle jakého zákona úřad funguje a v jakém případě musí člověk počítat s poplatky.

Pokud člověk klikne na odkaz Formuláře, nabídne se mu velké množství formulářů seřazených dle situace, do které spadají. Jsou to formuláře pro rodiče, kteří se rozvádějí, pro budoucí pěstouny i různé žádosti o bydlení v sociálních službách. Ve formulářích by mohl být i přidán formulář na stížnost.

Standardy pak nalezneme v další složce přímo pod daným odborem.

Na webových stránkách nejsou žádné informace určené pro děti a mládež.

Doporučení: Přidat stránku určenou pro děti a mládež.

Doporučení 2: Přidat informace o dalších službách, které lze využít v případě krizové situace.

## OSPOD Jihlava

Na webových stránkách města Jihlava se úvodní stránka odboru zabývá činnostmi, které se zabývá. Pod tímto odstavcem jsou uvedeny na jednotlivé pracovníky a také adresa úřadu.

Další dokumenty, které se týkají OSPOD jsou v nabídce Nabídka témat. Návštěvník webu zde najde hned první záložku Informace pro děti. Zde je popsáno, v jakém případě a jak může dítě odbor kontaktovat. Jsou zde kontakty na pracovnice a na konci stránky pak také právní předpisy, které se tohoto tématu týkají.

Pod touto záložku najde občan další možné situace, které se týkají OSPOD a člověk se může v takových krizových situacích ocitnout. Dle názvu si vybere a klikne. Tam pak najde potřebné informace, jak dále postupovat.

Na webových stránkách jsem nikde nenašla odkaz na Standardy, které je ale povinné zveřejňovat.

Doporučení: Přidat srozumitelnější stránku pro děti a mladistvé. Textu je příliš a chybí jakákoliv barevná grafika

Doporučení 2: Přidat odkazy na všeobecné informace – linky bezpečí apod.

Doporučení 3: Zveřejnit Standardy sociálně-právní ochrany dětí.

Doporučení 4: Doplnit formuláře.

## OSPOD Pelhřimov

Stránky města Pelhřimov jsou v modro-bílém provedení. Na úvodní straně odboru je v nabídce pět možných záložek. Jsou zde Kontakty, Náplň činností, Dokumenty, Formuláře a Sociální služby. Jak už název napovídá v složce Kontakty nalezneme veškerý výčet zaměstnanců, kteří pracují na tomto odboru. Náplň činností obsahuje stručný přehled jednotlivých profesí, které může člověk na OSPODU potkat. Na konci stránky jsou pak uvedené právní předpisy, které s touto prací souvisí. V dokumentech nalezneme Standardy a složku, která se jmenuje Oddělení sociálně-právní ochrany dětí a až zde nalezneme letáčky, které jsou určeny pro děti a dospělé.

Na letáčku je mnoho barevných fotografií, ale ne moc informací, jsou zde uvedené situace, ve kterých by se dítě mělo obracet na OSPOD, ale chybí kontakty, adresa a kdy se dítě na tuto instituci může obrátit. Na letáku pro dospělé tyto informace jsou.

Ani ve formulářích člověk nenajde moc informací. Chybí zde jakékoliv dokumenty týkající se sociálně – právní ochrany dětí.

Na stránkách města je uveden odkaz na Portál občana. Zkusila jsem tedy hledat informace a formuláře zde, ale bohužel ani tady jsem žádné nenašla.

Doporučení: Aktualizovat leták pro děti. Přidat kontakty na úřad.

Doporučení 2: Přidat informace pro děti a mladistvé.

Doporučení 3: Přidat informace.

Doporučení 4: Přidat dokumenty a více propojit portál občana s webovými stránkami.

#### OSPOD Žďár nad Sázavou

Na stránkách města Žďár nad Sázavou nalezne návštěvník na stránkách odboru pouze kontakty. Není zde žádná další podzáložka, žádný odkaz na informace či dokumenty. V záložce dokumenty, ke které se člověk dostane přes město a dokumenty jsou v záložce odboru sociálního pouze formuláře pro občany v seniorském věku. Standardy jsem našla až poté, co jsem dala vyhledat a přes internetový vyhledávač jsem si je mohla otevřít. Ale nenašla jsem záložku, pod kterou bych tento dokument hledala přímo z webových stránek. Nenašla jsem žádné informace o tom, čím se odbor zabývá a komu je určen.

Chybí informace pro děti a mládež. Není tu žádný odkaz na letáky či jinou formu, kde by se dítě dozvědělo, jak mu může OSPOD pomoci. Po delším hledání jsem našla, že existuje Sociální portál, který se věnuje tomuto tématu, ani zde ale nejsou podrobnější informace. Pod záložku Potřebuješ poradit je pouze kontakt na OSPOD Žďár nad Sázavou. Na dalších záložkách jsou pak uvedeny kontakty, ale jistě by měly být lépe přístupné. Dítě v krizové situaci určitě nemá čas ani chuť takto složitě hledat. Přitom je to skvělý nápad. Jen je potřeba dotáhnout.

Doporučení: Lépe zpřístupnit Standardy.

Doporučení 2: Přidat stránku pro děti a mladistvé.

Doporučení 3: Přidat všeobecné informace na linky bezpečí a další služby dostupné 24/7.

Doporučení 4: Přidat formuláře.

Doporučení 5: Přidat informace o odboru.

#### OSPOD Otrokovice

Stránka OSPODU Otrokovice má několik záložek. Ta první se věnuje kontaktům. Člověk, co stránku navštíví nalezne kompletní seznam osob, které na odboru pracují včetně jejich profesního zařazení. Další záložka se nazývá Náplň činností a nalezneme zde veškeré aktivity, kterým se obor věnuje včetně zákonů podle, kterých pracuje. Na konci stránky jsou pak umístěny čtyři letáky. Kurátor pro mládež, Sociálně právní ochrana – stížnosti, Sociálně právní ochrana – leták a Sociálně právní ochrana – obvody. Ten první je evidentně připraven pro děti a mládež. Jsou tu uvedeny situace, při kterých by dítě mělo kurátora kontaktovat. Nechybí tu také kontakty a pracovní doba. Další letáky jsou pak zaměřené na dospělého čtenáře a informují

o tématu, dle kterého se leták jmenuje. V této záložce jsou také umístěny Standardy. Ve formulářích nalezneme pouze tři formuláře, z nichž se jeden týká pěstounské péče a další dva se zaměřují na sociální pomoc. Poslední záložka se jmenuje Jak si zařídit a čtenář je zde odkázán na Portál občana Otrokovice, kde se podle toho, v jaké situaci se nachází, dozví, jak postupovat. Doporučení: Přidat kontakty na všeobecné linky, které jsou přístupné 24/7

Doporučení 2: Přidat informace pro děti.

Doporučení 3: Přidat další formuláře ke stažení, které by si člověk mohl vyplnit doma.

### OSPOD Valašské Meziříčí

Na úvodní stránce odboru naleznou návštěvník webové stránky adresu, mapu a také kontakty na zaměstnance. Na konci této stránky nalezneme odkaz s názvem Dokumenty odboru. Když ho rozklikneme dostaneme se ke čtyřem možným cestám. Oddělení sociálně právní ochrany dětí (OSPOD), Oddělení sociální práce a sociálních služeb, Byty a bytové záležitosti a Sociální služby a komunitní plánování. V záložce Oddělení sociálně právní ochrany dětí jsou umístěny Standardy, ale také Informace o postupu v případě stížností – a to jak pro dospělé, tak i pro děti. Je tu i další dokument s názvem Informace pro děti – sociálně-právní ochrana dětí. Je to obyčejný dokument, žádné barvy, jen text a není rozhodně psán pro dětského čtenáře. Je zde uvedena věta: „Pracovníci tě rádi vyslechnou a pokusí se ti pomoci. Mohou ti také poradit, kam se obrátit, pokud ti nebudou moci pomoci sami.“<sup>43</sup> Ale jinak je dokument psán velmi těžkopádně. Kontakty, které jsou zde uvedeny jsou pouze na samotný OSPOD města.

Doporučení: Přepracovat leták pro děti. Barevnější verze, jednodušší jazyk.

Doporučení 2: Přidat formuláře ke stažení.

Doporučení 3: Přidat kontakty na služby dostupné 24/7.

### OSPOD Zlín

Na úvodní stránce města Zlín a odboru SPOD nalezneme pouze kontakty na pracovnice tohoto odboru. Stránky jsou dost předimenzované. U daného odboru nenajdeme žádné další informace o tom, jak funguje, pro koho je určen či formuláře a dokumenty. Pokud klikneme na odkaz Potřebuji zařídit, dostaneme se na Portál občana města Zlín. I zde je těžké se orientovat a nenalézáme co potřebujeme. Pokud klikneme na situaci Dítě v situaci rozvodu rodičů, dostaneme informace o tom, kdo na této situaci pracuje, jakých aktérů se týká, a jaké právní

---

<sup>43</sup> <https://www.valasskemezirici.cz/oddeleni%2Dsocialne%2Dpravni%2Dochrany%2Ddeti%2Dospod/ds-2230/archiv=0>

předpisy ji spravují, ale už tu nejsou nabídnuty žádné formuláře, další odkazy na užitečné stránky.

Na stránkách ani na portálu občana jsme nenalezli žádné informace pro děti, které by měly být prioritou. Odbor má již v názvu, že se zabývá sociálně-právní ochranou dětí, ale o tom tady není ani zmínka. Ani na portálu pro občana nenacházíme potřebné dokumenty.

Doporučení: Přidat stránku pro děti a mládež.

Doporučení 2: Přidat kontakty na služby, které jsou dostupné 24/7

Doporučení 3: Zveřejnit Standardy.

### OSPOD Praha 5

Oddělení OSPOD na Praze 5 začíná s kontakty. První je zde uvedena adresa a kontakt na vedoucí odboru. Dále jsou zde uvedeny jednotlivé ulice, které spadají pod Prahu 5. Je zde ve zkratce vysvětleno, co je OSPOD a také popsány jednotlivé Úseky tohoto odboru. Pak už následují detailní kontakty na jednotlivé zaměstnance.

Na konci stránky nalezneme Dokumenty oddělení sociálně právní ochrany dětí a také Popis úkonů vykonávaných v rámci agendy. V dokumentech nalezneme položku, která se nazývá Krizové situace (děti, mládež), sociální prevence v rámci dětí a mládeže. Je zde popsáno, co lze považovat za krizové situace a na koho se obrátit. V tomto případě se člověk dostane zpátky na kontakty tohoto odboru. Nemyslím si, ale že by dítě v krizové situaci hledalo tak dlouho, aby se dostalo až sem. Dokument pro děti a mládeže by určitě měl být umístěn na první stránce, nejlépe i s dalšími možnostmi a nabídkou návazných služeb. Na stránkách jsem nenašla žádné další formuláře ani Standardy sociálně-právní ochrany dětí, které mají dle zákona být povinně vyvěšeny.

Doporučení: Přidat informace pro děti a mládež.

Doporučení 2: Přidat odkaz na další služby, nejlépe ty, které jsou dostupné 24/7.

Doporučení 3: Zveřejnit Standardy.

### OSPOD Praha 10

Na webové stránce části města Praha 10 jsou na první záložce hned uvedeny kontakty na zaměstnance. Člověk si dle profesního zaměření člověka nalezne toho, co potřebuje podle své situace. Další záložka se v krátkém odstavci věnuje Popisu činnosti tohoto odboru. Na poslední stránce, která se jmenuje Informace nacházíme Standardy a také kontakty na návazné služby. Na stránkách chybí informace pro děti a mladistvé. Pokud chceme nalézt formuláře, musíme se

k nim dostat přes odkaz formuláře a najít si příslušný odbor. Zde jsme bohužel nenašli ani jeden formulář.

Doporučení: Přidat informace pro děti a mládež.

Doporučení 2: Přidat kontakty na služby, které jsou dostupné 24/7.

Doporučení 3: Přidat formuláře, které si klient může vyplnit doma.

### OSPOD Praha 15

Na stránce městské části Prahy 15 nalézáme popis toho, čemu se OSPOD věnuje. Je zde velice dlouhý text o činnosti tohoto odboru. A podrobný popis jednotlivých krizových situací, kterým se OSPOD může věnovat. Na konci této stránky nalezneme další tři odkazy. Jsou zde Kontakty, Vzory návrhů a také Standardy sociálně-právní ochrany dětí. V návrzích nalezneme čtyři dokumenty. Hned na prvním místě je Návrh na popření otcovství.

Zaujala mě složka, která nese název Krizové situace. Zde se ale nachází informace, co dělat v případě požáru, povodní a také informace věnované pandemii. Nic, co by se věnovalo dítěti či mladistvému v krizové situaci. Až ve složce Důležitá telefonní čísla nacházíme mezi mnohými i telefonní číslo na Linku důvěry. Ale jak už jsem zmínila u jiných odborů, tato cesta není snadná a domnívám se, že dítě v krizové situaci by nemělo čas tak dlouho hledat tak důležitý kontakt.

Doporučení: Doplnit stránku pro děti.

Doporučení 2: Přidat lepší dostupnost kontaktů na linky bezpečí a další služby dostupné 24/7.

Doporučení 3: Přidat další formuláře. Například návod na stížnost.

PŘÍLOHA B: Kompletní hodnotící arch všech webových stránek OSPOD

OSPOD	Informace pro děti	Odkazy na další služby	Letáky	Informace pro rodiče	Rozvod	Všeobecné info	Standardy	Formulář stížnosti	Pěstouni	Ostatní žadatelé	Formuláře	Celkové body
Jihočeský kraj												
- Jindřichův Hradec	3	4	3	3	3	1	3	4	4	4	4	36
- Soběslav	4	4	4	3	3	1	2	4	4	4	4	37
- Týn nad Vltavou	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	4	37
Jihomoravský kraj												
- Slavkov u Brna	2	2	4	2	4	1	2	2	1	1	2	23
- Kyjov	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	4	25
- Bučovice	2	2	2	2	3	2	1	4	3	3	4	28
Karlovarský kraj												
- Aš	4	4	4	4	4	1	2	4	3	3	4	37
- Mariánské lázně	3	4	4	3	4	1	2	4	3	3	3	34
- Sokolov	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	19
Královhradecký kraj												
- Hradec Králové	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	13
- Nová Paka	4	4	4	1	4	1	1	1	2	2	4	28
- Vrchlabí	4	3	4	3	3	1	3	4	2	2	4	33
Liberecký kraj												
Česká Lípa	4	4	4	2	2	1	4	4	3	3	4	35
- Liberec	4	4	4	2	2	1	3	4	3	3	4	34
- Železný Brod	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	24
Moravskoslezský kraj												
- Frenštát pod Radhoštěm	4	4	4	3	3	1	3	3	2	2	4	33
- Jablunkov	4	4	4	1	2	1	1	2	2	2	2	25
- Nový Jičín	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	36
Olomoucký kraj												
- Litovel	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	25
- Přerov	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	25
- Zábřeh	1	4	1	1	1	1	4	1	2	2	4	22

OSPOD	Informace pro děti	Odkazy na další služby	Letáky	Informace pro rodiče	Rozvod	Všeobecné info	Standardy	Formulář stížnosti	Pěstouni	Ostatní žadatelé	Formuláře	Celkové body
Pardubický kraj												
- Králupy	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3	4	20
- Polička	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	4	19
- Žamberk	4	3	4	4	4	1	2	4	3	3	4	36
Píseňský kraj												0
- Klatovy	4	4	4	4	4	1	1	4	3	3	3	35
- Přeštice	2	4	2	2	4	1	1	1	3	3	4	27
- Tachov	4	4	4	2	4	1	1	4	2	2	4	32
Středočeský kraj												
- Černošice	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	4	29
- Kolín	4	4	4	3	3	1	4	4	3	4	4	38
- Mladá Boleslav	3	4	3	3	3	1	4	4	4	4	4	37
Ústecký kraj												
- Litoměřice	4	4	4	2	2	1	3	3	3	3	4	33
- Podbořany	2	4	2	2	2	1	2	2	1	4	4	26
- Varnsdorf	4	4	4	4	4	1	3	3	2	2	3	34
Kraj Vysočina												
- Jihlava	2	4	4	2	4	1	3	3	3	3	4	33
- Pelhřimov	4	4	4	3	4	1	2	2	3	3	4	34
- Žďár nad Sázavou	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	39
Zlínský kraj												
- Otrokovice	2	4	2	3	3	1	2	2	2	2	4	27
- Valašské Meziříčí	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	37
- Zlín	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	3	36
Hlavní město Praha												
- Praha 5	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	36
- Praha 10	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	4	37
- Praha 15	4	4	4	4	3	1	3	3	4	4	4	38

