



Příručka krizové komunikace pro OSPOD

včetně příkladu zpracování standardu kvality SPOD č. 11

„Opatrností a profesionálním chováním zvyšujeme naši bezpečnost“

Úvod

Krizové situace, ale i krizová komunikace patří k nevyhnutelným součástem agendy sociálně-právní ochrany dětí. Ať už jde o náhlé ohrožení dítěte, mediální zájem o citlivý případ či nutnost rychlé reakce vůči autoritám. Vždy je klíčové, aby komunikace byla promyšlená, jednotná a profesionální. Právě krizová komunikace představuje nástroj, který pomáhá chránit nejen samotné děti, ale i důvěryhodnost a stabilitu systému SPOD.

Dodržování zásad krizové komunikace je proto nezbytné. Správně nastavené postupy umožňují:

- **minimalizovat riziko nedorozumění** a šíření neúplných či zavádějících informací,
- **posílit důvěru veřejnosti** i spolupracujících institucí,
- **zajistit ochranu práv a zájmů dítěte**, které musí být vždy na prvním místě,
- **podpořit jednotný standard kvality SPOD**, jenž se vztahuje k řešení rizikových a nouzových situací.

Tato příručka přináší nejen základní zásady a pravidla krizové komunikace, ale především praktické příklady vhodných formulací. Současně poukazuje na to, že kvalitně nastavený standard SPOD zahrnující i krizovou komunikaci může zajistit, aby systém sociálně-právní ochrany dětí obstál i v nejnáročnějších situacích a plnil svou základní roli – ochranu dětí a podporu jejich bezpečného prostředí.

Součástí této příručky je tak vzorové zpracování standardu kvality sociálně-právní ochrany dětí č. 11, vypracované v souladu s vyhláškou k zákonu o SPOD. Tento standard představuje základní oporu pro kvalitní výkon práce sociálních pracovníků a pracovníků SPOD a je praktickým nástrojem, který může významně usnadnit každodenní praxi. Slouží nejen začínajícím pracovníkům jako orientační rámec a metodická pomůcka, ale poskytuje podporu i zkušeným odborníkům při řešení složitých situací. Zároveň je důležitým vodítkem pro vedoucí pracovníky, kteří zajišťují nastavení a udržování vysoké úrovně služeb v oblasti ochrany dětí.

Obecné zásady krizové komunikace:

- **Rychlost a pohotovost** - Včasná reakce je klíčová – zpoždění může vést k šíření nepravdivých informací nebo ztrátě důvěry.
- **Jednotnost sdělení** - Všichni zúčastnění musí komunikovat konzistentně. Rozporuplné informace oslabují důvěryhodnost instituce.
- **Transparentnost a otevřenost** - Poskytování jasných, ověřených a srozumitelných informací pomáhá předcházet spekulacím a posiluje důvěru veřejnosti.
- **Empatie a respekt** - Komunikace musí zohledňovat citlivost tématu – zejména ochranu práv a důstojnosti dítěte.



- **Ochrana důvěrných údajů** - Je nezbytné striktně dbát na ochranu osobních a citlivých informací, aby nedošlo k ohrožení dítěte či rodiny.
- **Spolupráce s médii a autoritami** - Aktivní a profesionální přístup k médiím, soudům, školám či dalším institucím pomáhá udržet konstruktivní dialog i v krizových situacích.
- **Příprava a trénink** - Krizová komunikace musí být součástí standardu kvality SPOD – zahrnuje předem připravené postupy, scénáře a školení pracovníků.

Zákon a interní pravidla úřadů jasně definují mantinely pro komunikaci s médii a externími subjekty. Při běžném výkonu agendy SPOD se sociální pracovníci a pracovníci mohou ocitnout v situacích, kdy je na ně vyvíjen tlak ze strany zástupců médií či osob s vlivným postavením, politickou mocí či autoritou v rámci významné instituce, aby jim byly sděleny informace o konkrétních případech. Tyto požadavky často překračují zákonné limity a etické hranice profese sociálního pracovníka agendy SPOD.

Jak se v takovýchto překérných momentech účinně bránit, aniž bychom narušili pracovní vztahy či dokonce ohrozili svou pozici?

Jak zároveň ochránit i samotnou osobu, která informace požaduje, ale i celou naši instituci před potenciálními právními a reputačními důsledky neoprávněného nakládání s osobními a citlivými daty klientů?

Většina Městských úřadů/Magistrátů měst má pro účely komunikace s médii zřízenou pozici tiskového mluvčí. Pracovník/pracovnice oddělení SPOD se však s médii a jinými „zájemci“ o informace může setkat i mimo úřad, tzv. v terénu (např. média „zaútočí“ u soudu, u obydlí klienta, před školou apod.), obzvláště potom je vhodné využít níže uvedená doporučení. Krizovou komunikaci témat SPOD je nezbytné konzultovat s přímými nadřízenými, tiskovým oddělením, případně právním oddělením úřadu. Rozhodně je třeba vyvarovat se nepravdivým informacím či nepřesnostem, které se později jen obtížně vyvracejí či napravují.

Primárním zájmem pracovníků odd. SPOD je ochrana zájmů a blaha dítěte při zachování mlčenlivosti, důvěrnosti a ochrany soukromí. Tomuto zájmu podléhá veškerá jejich komunikace. Proto je jejich vyjadřování často stručné, obecné a zaměřené na dodržování zákonných norem.

Základní pravidla pro oblast SPOD:

Mlčenlivost! Ochrana osobních údajů je prioritou. Nikdy nepotvrzujte ani nevyvracejte informace o konkrétních osobách či rodinách.

Neutralita! Vyjadřujte se neutrálně, bez emočního zabarvení.

Odkaz na zákon! Zdůrazněte, že činnost je řízena zákonem o sociálně-právní ochraně dětí a dalšími relevantními právními předpisy.

Odkaz na nadřízeného či tiskového mluvčí! Pokud nejste oprávněni poskytnout požadovanou informaci, odkažte se na svého nadřízeného nebo tiskového mluvčího.

Profesionalita! Zachovejte si profesionální vystupování a uctivý tón za všech okolností.



Spolufinancováno
Evropskou unií



PRÁVO NA DĚTSTVÍ

Co pracovníci OSPOD zpravidla NEKOMUNIKUJÍ:

Detaily konkrétních případů: Jména dětí, rodičů, adresy, citlivé informace o rodinné situaci.

Osobní názory a hodnocení: Neposkytují subjektivní komentáře k jednotlivým účastníkům případu.

Informace, které by mohly ohrozit vyšetřování: Nesdělují detaily probíhajícího šetření.

Spekulace a nepotvrzené informace: Drží se faktů a ověřených informací.

Důvodem této opatrnosti je:

Ochrana soukromí dětí a rodin: Zákon pracovníkům SPOD ukládá povinnost chránit soukromí a důstojnost všech zúčastněných.

Zajištění objektivity šetření: Veřejný tlak a spekulace by mohly ovlivnit průběh a výsledky šetření.

Prevence stigmatizace dětí a rodin: Negativní mediální obraz může mít dlouhodobé dopady na život dětí a jejich rodin.

Zamezení narušení spolupráce s rodinou: Otevřená komunikace o citlivých detailech rodinného života konkrétního dítěte by mohla zhoršit vztah s rodinou a ztížit další práci OSPOD.

Příklady konkrétních formulací při krizové komunikaci témat SPOD:

Autor: Hana Hejsková, certifikovaná lektorka, mentorka, mediální konzultantka a trenérka

Manuál "slovní obrany" poskytuje konkrétní a bezpečné formulace, které napomáhají vyřešit neoprávněné požadavky na informace s respektem, logikou a důrazem na ochranu všech zúčastněných stran. Následující věty umožní stát si za svými profesními povinnostmi a zároveň elegantně vysvětlit, proč nemůžete daným požadavkům vyhovět, čímž chráníte nejen klienty OSPOD, ale i ty, kteří informace žádají, před možnými negativními důsledky.

Obecná vyjádření:

„Informace o konkrétních případech jsou chráněny zákonem o ochraně osobních údajů a důvěrnosti. Sdílení těchto informací by mohlo vést k neúmyslnému porušení zákona, což by mohlo mít právní důsledky i pro vás.“

„Vzhledem k citlivosti těchto informací je mohu sdílet pouze s osobami, které mají zákonné oprávnění k jejich získání. Tímto postupem chráníme nejen naše klienty, ale i vás před možnými právními komplikacemi.“

„Rád bych vám pomohl, ale sdílení těchto informací by bylo v rozporu s našimi profesními povinnostmi a etickými standardy. Dodržováním těchto pravidel chráníme i vás před možnými právními důsledky.“



Spolufinancováno
Evropskou unií



PRÁVO NA DĚTSTVÍ

„Rozumím vašemu zájmu, ale musím dodržovat zásady ochrany soukromí a důvěrnosti našich klientů. Tímto postupem chráníme i vás před možným neúmyslným zapojením do porušení zákona.“

„Tyto informace jsou důvěrné a mohu je sdílet pouze s osobami, které jsou přímo zapojeny do případu a mají k nim zákonný přístup. Tímto postupem chráníme i vás před možnými právními důsledky spojenými s neoprávněným získáním informací.“

Vzorové odpovědi na časté otázky:

"Můžete mi říct něco o případu XY?"

"Z důvodu ochrany osobních údajů nemůžu poskytnout žádné informace o konkrétních případech."

"Naše práce je řízena zákonem o sociálně-právní ochraně dětí, který nám ukládá povinnost chránit soukromí dětí a jejich rodin."

"Proč jste zasáhli v této rodině?"

"Naše organizace zasahuje v případech, kdy je ohrožen zájem dítěte. Více informací vám bohužel poskytnout nemůžeme."

"Kdy bude dítě vráceno rodičům?"

"Každý případ je individuální a délka intervence závisí na mnoha faktorech. Naším cílem je vždy zajistit co nejlepší zájem dítěte."

"Co děláte pro to, aby se podobné situace neopakovaly?"

"Naše organizace provádí pravidelné analýzy a snaží se neustále zlepšovat své postupy. Spolupracujeme s dalšími institucemi a odborníky, abychom zajistili co nejúčinnější ochranu dětí."

"Proč se o této věci ví tak málo?"

"Ochrana osobních údajů je pro nás prioritou. Proto neposkytujeme informace, které by mohly vést k identifikaci konkrétních osob."

Nejčastější prohlášení a formulace, které mohou zaznít v médiích, jsou:

Obecné informace o činnosti OSPOD: "OSPOD je orgánem státní správy, který má za úkol chránit práva a zájmy dětí a pomáhat rodinám v obtížných situacích."

Odkaz na zákonnou povinnost mlčenlivosti: "Vzhledem k zákonné povinnosti mlčenlivosti nemůžeme poskytovat konkrétní informace o jednotlivých případech."

Potvrzení, že se případem zabýváme: "Můžeme potvrdit, že se daným případem zabýváme a podnikáme kroky v souladu se zákonem."

Apel na veřejnost: "Apelujeme na veřejnost, aby respektovala soukromí rodiny a zdržela se spekulací, které by mohly negativně ovlivnit situaci dítěte."



Vyjádření k obecným otázkám: "OSPOD se dlouhodobě věnuje problematice [konkrétní téma související s případem] a spolupracuje s dalšími organizacemi na prevenci a řešení těchto situací."

Odkaz na tiskové zprávy úřadu, příp. Ministerstva práce a sociálních věcí: "Doporučujeme sledovat oficiální tiskové zprávy našeho úřadu, příp. Ministerstva práce a sociálních věcí, které mohou poskytnout více informací k dané problematice."

Vyjádření pro komunikaci s politiky či vlivnými osobami:

„Vážený pane/paní [jméno], chápu váš zájem o tuto záležitost. Nicméně, z důvodu ochrany osobních údajů a dodržování zákonných předpisů, nemohu vám poskytnout konkrétní informace o daném případě. Tímto postupem chráníme i vás před možnými právními důsledky.“

„Vážený pane/paní [jméno], rád bych zdůraznil, že informace o konkrétních případech jsou chráněny zákonem a mohu je sdílet pouze s osobami, které mají k nim zákonný přístup. Jsem však k dispozici pro obecnou diskusi o postupech a politikách OSPOD. Tímto postupem chráníme i vás před možnými právními důsledky spojenými s neoprávněným získáním informací.“

„Vážený pane/paní [jméno], oceňuji váš zájem o tuto problematiku. Pro zajištění objektivit a nestrannosti našeho postupu nemohu sdělovat informace o jednotlivých případech. Můžeme se zaměřit na systémová řešení a podporu rodin v naší oblasti. Tímto postupem chráníme i vás před možným neúmyslným zapojením do porušení zákona.“

Vyjádření pro komunikaci s kolegy, kteří nemají oprávnění vědět o detailech případu:

„Chápu tvůj zájem, ale tyto informace jsou důvěrné a mohu je sdílet pouze s kolegy, kteří jsou přímo zapojeni do případu. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky.“

„Rád bych ti pomohl, ale sdílení těchto informací by bylo v rozporu s našimi profesními povinnostmi. Můžeme se však pobavit o obecných postupech a výzvách, se kterými se setkáváme. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky.“

„Vzhledem k citlivosti těchto informací je mohu sdílet pouze s osobami, které mají zákonné oprávnění k jejich získání. Můžeme se však pobavit o obecných otázkách týkajících se naší práce. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky spojenými s neoprávněným získáním informací.“

„Tyto informace jsou důvěrné a mohu je sdílet pouze s kolegy, kteří jsou přímo zapojeni do případu a mají k nim zákonný přístup. Můžeme se však pobavit o obecných postupech a výzvách, se kterými se setkáváme. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky spojenými s neoprávněným získáním informací.“

„Chápu tvůj zájem o tento případ. Nicméně, z důvodu ochrany osobních údajů a dodržování zákonných předpisů, nemohu ti poskytnout konkrétní informace. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky.“



Ohrožení dítěte medializací ze strany rodiče/ů či třetích osob

Orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) má povinnost chránit dítě před zveřejňováním informací, které mohou ohrozit jeho zájmy. Pokud zjistí, že medializace dítěte poškozuje, resp. ohrožuje, může využít své kompetence.

Právní rámec:

- **Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (ZSPOD)** je základní norma, která vymezuje povinnosti a kompetence OSPOD.
- Ochrana dítěte se odvíjí také od **Úmluvy o právech dítěte**, která zdůrazňuje právo dítěte na soukromí a ochranu před zásahy, jež by mohly poškodit jeho důstojnost (zejm. č. 16).
- Zákon č. 89/2012 Sb., **občanský zákoník**, zejm. §§ 81 – 90.

Na co je třeba pamatovat:

- OSPOD je **garantem ochrany dítěte** před škodlivou medializací.
- Všechny kroky OSPOD se řídí zásadou, že **nejlepší zájem dítěte má přednost před individuálními zájmy rodičů, médií či třetích osob** (tato zásada je klíčová v českém i mezinárodním právu).
- OSPOD má **kompetenci jednat preventivně, poradensky i represivně**.
- V krajních případech může **iniciovat soudní zákaz zveřejňování informací**.

Kompetence OSPOD při ohrožení dítěte medializací:

- **Preventivní působení:** OSPOD jedná s rodiči, médii či dalšími osobami, aby nedocházelo k šíření informací, které mohou dítě poškodit.
- **Poradenství:** Poskytuje rodičům odborné rady, jak chránit dítě před nevhodnou medializací.
- **Opatření k ochraně dítěte:** Pokud hrozí vážné ohrožení, OSPOD může zahájit správní řízení dle § 13 ZSPOD o výchovném opatření.
- **Podání návrhu k soudu:** OSPOD má oprávnění podat návrh na vydání předběžného opatření či rozsudku, který zakáže zveřejňování informací o dítěti. Jedná se o situace, kdy medializace vážně narušuje psychický vývoj dítěte, jeho bezpečí nebo soukromí (např. zveřejnění citlivých údajů o zdravotním stavu, rodinných konfliktech, fotografie dítěte v ponižující situaci, medializace trestního řízení rodičů apod.).

Praxe:

- **Zjištění ohrožení:** OSPOD vyhodnocuje, zda zveřejněné informace (např. v médiích, na sociálních sítích) mohou dítě poškodit.
- **Jednání s rodiči:** Pokud rodiče sami zveřejňují citlivé údaje, které dítě poškozuje, OSPOD je upozorní na jejich povinnosti a rizika, zejména, že jejich jednání může být v rozporu s nejlepším zájmem dítěte. OSPOD nabídne rodičům pomoc, jak chránit dítě před medializací (např. nastavení soukromí na sociálních sítích apod.).
- **Kontaktování médií či institucí:** V případě potřeby OSPOD může oslovit redakce, provozovatele sociálních sítí s žádostí, aby stáhly nevhodné informace.
- **Podněty k orgánům:**



Zejména se jedná o:

Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ):

- ✓ OSPOD může podat podnět, že došlo k neoprávněnému zpracování osobních údajů dítěte.
- ✓ ÚOOÚ může uložit pokutu až v řádu milionů Kč.

Policie ČR:

- ✓ Pokud zveřejnění naplňuje znaky trestného činu (např. neoprávněné nakládání s osobními údaji, pomluva), OSPOD podá trestní oznámení.

Obecní úřad / správní orgán:

- ✓ Pokud jde o přestupek, OSPOD podá podnět k zahájení řízení o přestupku.

- **Návrh k soudu:** Pokud jiné prostředky selžou, OSPOD může využít svého oprávnění podávat návrhy k soudu. Návrh musí být podložen důkazy, že zveřejňování informací dítě poškozuje (např. kopie článků, příspěvků na sociálních sítích, fotografií, vyjádření odborníků, že medializace má negativní dopad, zprávy ze školy, od lékaře o změně chování dítěte apod.).

Zejména se jedná o návrh na:

Předběžné opatření (§ 452 a násl. zákona o zvláštních řízeních soudních)

- ✓ OSPOD podá návrh, aby soud okamžitě zakázal zveřejňování informací o dítěti.
- ✓ Soud rozhoduje bezodkladně, aby se zabránilo dalšímu poškození dítěte.

Návrh na zákaz zveřejňování informací:

- ✓ OSPOD může podat návrh v rámci řízení o péči o nezletilé.
- ✓ Soud může uložit zákaz medializace, pokud je v rozporu s nejlepším zájmem dítěte.

Ustanovení opatrovníka:

- ✓ Pokud rodiče sami medializaci podporují, soud může dítěti ustanovit opatrovníka, který bude hájit jeho právo na soukromí.

Žaloba na ochranu osobnosti:

- ✓ OSPOD (jako kolizní opatrovník) může podat návrh, aby soud zakázal zveřejňování a přikázal odstranění obsahu.
- ✓ Může požadovat i odškodnění za nemajetkovou újmu.

Medializace nezletilých v trestním řízení:

V trestním řízení platí přísná pravidla pro ochranu nezletilých – orgány činné v trestním řízení ani média nesmí zveřejňovat informace, které by vedly k identifikaci dítěte. Zákaz se týká zejména jména, adresy, fotografie nebo jiných údajů, které by mohly ohrozit soukromí a důstojnost nezletilého.

Právní rámec:

- **Trestní řád (§ 8a a § 8b):**
 - Zakazuje zveřejňování informací, které by mohly vést k identifikaci oběti trestného činu, pokud jde o nezletilé.
 - Orgány činné v trestním řízení mohou poskytovat informace jen v omezeném rozsahu a musí dbát na ochranu osobních údajů.
- **Zákon o ochraně osobních údajů (GDPR + zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů):**



- Posiluje ochranu soukromí dítěte, zejména pokud jde o zveřejňování údajů v médiích.

Na co je třeba pamatovat:

- Nezletilí mají v trestním řízení zvláštní ochranu.
- Zveřejnění identifikačních údajů dítěte je zakázáno.
- OSPOD i soudy mohou aktivně zasáhnout, pokud je dítě medializací poškozováno.

Praxe:

- ✓ Policie může informovat, že „byl spáchán trestný čin proti dítěti“, ale nesmí uvést jeho jméno, adresu ani fotografii.
- ✓ Média mohou informovat o případu, ale musí anonymizovat všechny údaje, které by mohly dítě a jeho rodinu identifikovat.
- ✓ Pokud by média zveřejnila fotografii dítěte, OSPOD nebo rodiče mohou podat návrh na zákaz zveřejňování informací o dítěti.

Jaké sankce hrozí za neoprávněné zveřejňování informací o nezletilých v rámci trestního řízení:

- **Trestní řád (§ 8a, § 8b):**
 - ✓ Zakazuje zveřejňování údajů, které by vedly k identifikaci nezletilého obviněného, svědka nebo oběti.
 - ✓ Porušení může být posuzováno jako **přestupek** nebo **správní delikt**.
- **Přestupky podle zákona č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích:**
 - ✓ Zveřejnění osobních údajů dítěte bez souhlasu může být kvalifikováno jako přestupek proti občanskému soužití.
 - ✓ Sankce: **pokuta až do výše 100 000 Kč** (v závislosti na závažnosti a okolnostech).
- **Občanskoprávní odpovědnost (občanský zákoník, § 81 a násl.):**
 - ✓ Dítě (zastoupené rodičem nebo OSPOD) se může domáhat **ochrany osobnosti** – zákaz zveřejňování, odstranění obsahu, omluva.
 - ✓ Možnost požadovat **náhradu nemajetkové újmy v penězích** (odškodnění).
- **Správní sankce podle zákona o ochraně osobních údajů (GDPR + zákon č. 110/2019 Sb.):**
 - ✓ Úřad pro ochranu osobních údajů může uložit pokutu za neoprávněné zpracování osobních údajů dítěte.
 - ✓ Sankce: až **10 milionů Kč** nebo 2 % z celkového ročního obrátu (u médií či firem).



Spolufinancováno
Evropskou unií



PRÁVO NA DĚTSTVÍ

- **Trestní odpovědnost (trestní zákoník):**

- ✓ V krajních případech může být zveřejnění posuzováno jako **trestný čin pomluvy (§ 184 TZ)** nebo **neoprávněné nakládání s osobními údaji (§ 180 TZ)**.
- ✓ Sankce: peněžitý trest, zákaz činnosti, případně odnětí svobody (u závažných případů).



VZOR Standardu č. 11:

RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE včetně krizové komunikace témat SPOD

Kritérium

11a Zaměstnanci zařazení v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany jsou připraveni na výskyt rizikových a nouzových situací a jsou prokazatelně seznámeni se situacemi, které mohou nastat v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany včetně postupů při jejich řešení.

Účel vymezení a úpravy rizikových a nouzových situací:

- a) definování a popis možných rizikových a nouzových situací,
- c) příprava zaměstnanců na řešení těchto situací,
- d) evidence a vyhodnocování rizikových a nouzových situací, možnosti eliminace rizikových a nouzových situací.

Riziková situace

- Jde o stav, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo bezpečnost osob.
- Může jít například o agresivní chování, hrozbu násilí, požár, technickou poruchu nebo jiné nebezpečí.
- Rizikové situace jsou **potenciálně nebezpečné**, ale ještě nemusí mít závažné následky – jde o **možnost vzniku škody**.

Nouzová situace

- Nouzová situace nastává, když dojde k **výraznému narušení či omezení běžného** výkonu sociálně-právní ochrany a poskytování souvisejících služeb.
- Může být způsobena **náhlými, nepředvidatelnými událostmi**, jako jsou přírodní

Poznámka: V souladu se zákonem č. 240/2000 Sb. (krizový zákon) a vyhláškou MV č. 462/2000 Sb. zpracovává HZS kraje Krizový plán kraje jako základní dokument pro řešení krizových situací. Krizový plán je výchozím dokumentem pro řešení krizových situací. Vymezuje působnost a odpovědnost orgánů veřejné správy a jiných orgánů, hodnotí možná krizová rizika a dopad na území. Rozsáhlou přílohovou část tvoří dokumenty nezbytné ke zvládnutí krizových situací. Tyto dokumenty jsou zpravidla uloženy u pracovníka zajišťujícího agendu krizového řízení.

Při předem avizovaných situacích (např. údržba PC serveru, výpadek elektrického proudu, rekonstrukce apod.), vydává tajemník závazné pokyny, se kterými jsou seznámeni všichni zaměstnanci. V případě nenadálých situací (např. škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, nečekaná absence většího počtu zaměstnanců apod.), řeší způsob a rozsah zajišťování agendy sociálně-právní ochrany vedoucí odboru ve spolupráci s tajemníkem úřadu.



Prevence vzniku rizikových situací

Zaměstnanci odd. SPOD se průběžně vzdělávají v oblastech, které se týkají práce s rizikovými klienty prostřednictvím rozvojových seminářů specificky nastavených pro potřeby cílové skupiny. Zaměstnanci při jednání s klientem usilují o předcházení vzniku rizikových situací. Zaměstnanci jsou seznámeni s vnitřními předpisy úřadu a se standardy postupů při výskytu rizikové nebo nouzové situace.

Poznámka: Z transferu na výkon agendy SPOD lze hradit výdaje na pořízení prostředků zvyšující osobní bezpečnost, ochranu před nebo obranu při napadení v rámci výkonu SPOD, tedy při jednání s klienty, ať již v kanceláři nebo v terénu. Jedná se především o zvukové nebo elektronické signalizační zařízení (osobní alarm, tísňová tlačítka apod.).

Následné vyhodnocování rizikových a nouzových situací

Nastalé rizikové a nouzové situace jsou pravidelně vyhodnocovány, analyzovány za účelem vyvarovat se jich do budoucna, příp. být na ně lépe připraven. Pracovníci mají možnost v rámci týmu SPOD, ale i na poradách s vedoucí/m oddělení SPOD vyhodnocovat bezpečnostní incidenty, navrhopvat a přijímat opatření k předcházení rizikovým situacím, příp. navrhopvat opatření k jejich zamezení. Vedoucí oddělení SPOD průběžně informuje vedoucí/ho odboru sociálních věcí o bezpečnostních incidentech, o kterých ona/on následně informuje personální oddělení a vedení úřadu (zejm. tajemníka úřadu) za účelem přijetí opatření na ochranu svých zaměstnanců. Pokud dojde k bezpečnostnímu incidentu v rámci výkonu agendy SPOD, jsou přijímána opatření, která by do budoucna měla předejít vzniku takového incidentu. Pracovníci jsou s přijatými opatřeními seznámeni.

I. Bezpečnost a ochrana zdraví při práci - obecné předpoklady

V rámci nástupního školení nových zaměstnanců zařazených do oddělení SPOD absolvují zaměstnanci školení BOZP ve vazbě na externí a interní předpisy. V rámci nástupního školení jsou noví zaměstnanci informováni o zásadách bezpečného chování a prevenci v rámci úřadu, o problematice pracovně-lékařské služby, postupech a řešeních pracovních úrazů.

Periodické školení zaměstnanců provádí v intervalu jednou za 3 roky příslušný vedoucí zaměstnanec daného pracoviště (odboru/oddělení/organizační složky) pro všechny své podřízené řadové zaměstnance. Za účast zaměstnanců, provedení a evidenci školení na pracovištích odpovídají příslušní vedoucí zaměstnanci.

Nedílnou součástí pracovních povinností zaměstnance je i povinnost dodržovat postupy a činnosti, které jsou v souladu s požadavky bezpečnosti práce.

Pracoviště SPOD má nastavený systém ochrany zaměstnanců v případě bezprostředního ohrožení. Zaměstnanci jsou s tímto systémem ochrany obeznámeni v rámci školení z hlediska BOZP na konkrétním pracovišti v rámci adaptačního procesu.

a. Hygiena (dezinfekce na pracovišti)

Úklid a pravidelnou dezinfekci všech prostorů úřadu/odborů/oddělení zajišťuje úklidová firma. Každý zaměstnanec OSPOD má k dispozici nezbytné dezinfekční prostředky pro aktuální dezinfekci své osoby i svého pracoviště. Bližší podmínky poskytování osobních ochranných



pracovních prostředků a mycích, čistících a dezinfekčních prostředků upravuje interní směrnice úřadu *vhodné upřesnit*. Pracovníci oddělení SPOD vzhledem k charakteru práce v terénu mohou využít nabídku zaměstnavatele a po ukončení zkušební doby absolvovat očkování proti hepatitidě typu A, B. V případě výskytu infekčního onemocnění v místě bydliště klienta je situace řešena s klientem, příslušným obvodním lékařem a v případě potřeby s Krajskou hygienickou stanicí.

Pracoviště oddělení SPOD má k dispozici lékárníčku první pomoci, která je umístěna *nutno doplnit*. Pracovníci oddělení SPOD hlásí pracovní úrazy vedoucí oddělení, úrazy jsou následně zaznamenány do knihy úrazů umístěné *nutno doplnit*.

b. Požární ochrana

Součástí nástupního školení zaměstnanců je seznámení nových zaměstnanců s oblastí požární ochrany. Školení je realizováno osobou odborně způsobilou z odboru či oddělení *nutno doplnit*. Za účast zaměstnanců, provedení a evidenci periodických školení na pracovištích odpovídají příslušní vedoucí zaměstnanci.

c. Řidiči referenti

Školení zaměstnanců - řidičů referentských vozidel organizuje zaměstnavatel. Školení, včetně ověření znalostí, je realizováno v 2 leté lhůtě.

Vybrané povinnosti řidiče služebního vozidla (*vhodné doplnit* dle interních směrnic):

1. v případě jakýchkoliv závad na vozidle kontaktovat neprodleně dispečera (tel. č. *vhodné doplnit a mít zde uvedeno*),
2. dodržovat během jízdy pravidla provozu na pozemních komunikacích,
3. v případě účasti na nehodě přivolat na místo nehody Policii ČR v případech, kdy tak stanoví právní předpisy, o každé nehodě bez ohledu na povinnost přivolat Policii ČR neprodleně informovat dispečera a vyplnit formulář „Záznam o dopravní nehodě“, který je součástí dokladů k vozidlu,
4. při opuštění vozidla během jeho užívání zajistit vozidlo dostupným způsobem tak, aby bylo v co nejvyšší míře znemožněno jeho odcizení a učinit všechna opatření k tomu, aby nemohlo dojít k odcizení věcí z vnitřku vozidla apod.

d. Ohrožení života a zdraví při vzniku mimořádné události v objektech úřadu

Mimořádná událost je škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.

Mimořádné události mají charakter:

- Naturogenní - např. živelní pohromy, epidemie atd.
- Antropogenní - např. technologické havárie, sociální nepokoje, terorismus atd.

Vzniklé mimořádné události, při kterých jsou vyhlášeny krizové stavy ve městě a ve správním obvodu ORP jsou řešeny podle typových plánů rozpracovaných v Krizovém plánu ORP *vhodné doplnit konkrétní město*.

Postup při zjištění informací o možném ohrožení v objektech úřadu:



Zaměstnanec **podle charakteru ohrožení** informuje hasičský záchranný sbor na čísle 150 (např. požár), zdravotnickou záchrannou službu na čísle 155 (např. při ohrožení života a zdraví úrazem), Policii ČR na lince 158 (např. hrozba trestné činnosti) a také podá informaci vedoucímu. Při volání lze využít evropské jednotné číslo tísňového volání 112.

Ve svém sdělení uveďte:

- co se stalo,
- kde se to stalo,
- kdo volá a z jakého telefonního čísla,
- po zavěšení telefonu vyčká na ověřovací telefonát operačního střediska.

e. Technicko-personální zajištění bezpečnosti na pracovišti

Každý zaměstnanec odd. SPOD má možnost, v situaci, kdy se cítí ohrožen, telefonicky kontaktovat pracovníky ostrahy úřadu (příp. MP, PČR) a požádat je o pomoc. Je-li situace, která ohrožuje zaměstnance odd. SPOD předvídatelná, požádá pracovník o přítomnost u jednání s rizikovým klientem dalšího kolegu. Kanceláře odd. SPOD a jednací či konzultační místnosti jsou vybaveny prostředky zvyšujícími osobní bezpečnost, např. tísňovými tlačítky pro přivolání pomoci.

Chodby i kanceláře jsou vybaveny účelně a vytvářejí příznivou atmosféru, z vybavení jsou vyloučeny předměty s ostrými hranami, předměty, které lze použít jako zbraň. Na stole, u kterého se jedná s klienty, nejsou nebezpečné předměty (např. nůžky) nebo předměty, které je možné hodit a způsobit zranění (těžké vázy, apod.). Pracovníci se snaží nezůstávat sami v prostorách úřadu po skončení pracovní doby, příp. zajistí svoji bezpečnost uzamčením kanceláře, nebo o svojí přítomnosti informují pracovníky ostrahy úřadu.

II. Příklady rizikových situací souvisejících se zajištěním agendy SPOD

a. Rizikový klient – obecné vymezení

Zaměstnanci oddělení SPOD věnují zvýšenou pozornost klientům, kteří mají v anamnéze alkoholovou nebo drogovou závislost (zejména pokud je podezření, že tyto problémy u nich přetrvávají a účastní se jednání pod vlivem těchto látek), agresivitu a násilné trestné činy vůči nepříbuzným osobám nebo na veřejnosti (rvačky, fyzické napadení, apod.), hraniční poruchu osobnosti, ale i klientům, kteří jsou v akutní neléčené fázi některých psychiatrických onemocnění.

Monitoring výskytu rizikového či násilného chování je vzhledem k potřebám ochrany dětí jednou z prioritních oblastí. Pokud pracovník v tomto směru identifikuje jakékoliv rizikové oblasti, provede o tom záznam do spisové dokumentace, kterou o dítěti vede. Tím je zvyšována bezpečnost kolegů, kteří by případně přišli do kontaktu se stejnou osobou či rodinou. Při komunikaci a plánování všech konzultací a dalších souvisejících úkonů s tímto klientem je pracovník SPOD zvýšeně obezřetný.

Při kontaktu s rizikovým klientem pracovníci SPOD dbají na předcházení vzniku konfliktních situací. Pokud příchod rizikového klienta očekávají, tak k jednání přizvou dalšího kolegu/kolegyni či o plánované návštěvě informují pracovníky ostrahy úřadu či Městskou policii. S rizikovým klientem se snaží jednat empaticky (snaha o pochopení jeho potřeb a prožívání) a slušně, snaží se o zklidnění situace. Nechovají se vulgárně a ani vůči němu nepoužívají agresivní postupy.



Pracovníci využívají tzv. deeskalační techniky - snižování napětí, zklidňování klienta v krizi (např. aktivní naslouchání, odvedení pozornosti apod.). Pracovník dbá na vlastní bezpečnost např. i tím, že při jednání s rizikovým klientem nemá kolem krku zavěšenu např. vizitku pracovníka či jiný předmět (možné riziko škrcení apod.).

V případě, kdy klient na pracovníka zvyšuje hlas, nedbá žádných pokynů na zklidnění, by pracovník neměl váhat s přivoláním pomoci, neměl by se snažit situaci zvládnout za každou cenu vlastními silami. Pracovníci dbají na svůj instinkt, tzn. v momentě, kdy cítí ohrožení, neprodleně přivolají pomoc nebo se snaží z jednacího místa odejít. Každý pracovník sám vyhodnotí míru přijímaných bezpečnostních opatření dle konkrétní situace (např. pozor na předměty na stole při jednání, které lze použít jako „zbraň“ apod.). Pracovníci dbají při řešení rizikové situace zejména na svoji vlastní bezpečnost.

Jak se zachovat:

Pokud dojde ze strany klienta k urážkám, nadávkám apod., zaměstnanec jej klidně, ale důrazně vyzve, aby od takového jednání upustil. Agresivního klienta poté pracovník požádá/vyzve k odchodu z prostoru kanceláře. K opuštění prostoru kanceláře může vyzvat i osobu, která není agresivní, ale pracovníka jinak uráží či obtěžuje. Pokud klient na tyto výzvy nereaguje, je potřeba mu sdělit, že bude přivolána ostraha objektu úřadu, případně Městská police či Policie ČR. Pracovník má právo odmítnout dál s takovýmto klientem jednat. Pro případ, kdy není vhodné otevřeně klienta informovat o přivolání pomoci, jsou všichni pracovníci oddělení SPOD vybavení tísňovými tlačítky *nutno upřesnit*.

Pracovník má právo požadovat po konfliktním jednání s rizikovým klientem mimořádnou supervizi ze strany vedoucí/ho oddělení SPOD, příp. supervizi od nezávislého supervizora (příp. krizovou intervenci apod.).

Z důvodu ochrany pracovníků odboru SV/odd. SPOD a zájmu na tom, aby znali opatření k eliminaci bezpečnostních rizik, je proces minimalizace bezpečnostních rizik formálně vymezen interním dokumentem, zejm. „Pokynem vedoucího oddělení/odboru k minimalizaci bezpečnostních rizik v souvislosti s nevhodným chováním a jednáním klientů vůči zaměstnancům oddělení/odboru“ (*více viz příloha*).

Specifické situace:

➤ **Kontakt s klientem, který vykazuje známky vlivu návykové látky:**

Pokud se zaměstnanec SPOD dostane do kontaktu s osobou pod vlivem návykových látek (v rámci výkonu činností SPOD) jedná klidně a snaží se tento kontakt co nejrychleji ukončit s odkazem na pravidla chování v rizikových a nouzových situacích.

Pokud je osoba pod vlivem návykové látky ohrožena na životě či zdraví, přivolá zaměstnanec SPOD zdravotnickou záchrannou službu. V případě potřeby přivolává jiného zaměstnance odd. SPOD, případně jinou osobu (jiného člena rodiny atd.).

V případě, že je pod vlivem návykové látky dítě, je vždy přivolána osoba odpovědná za výchovu dítěte nebo zdravotnická záchranná služba. Zaměstnanec SPOD setrvává s dítětem do doby, než je dítě těmto osobám předáno, v případě potřeby si vyžádá pomoc jiného zaměstnance odd. SPOD.



Na požívání návykových látek ze strany klientů SPOD je vždy reagováno nabídkou hledání řešení, zejm. nabídkou odborné pomoci atd. Pracovníci SPOD řeší tuto situaci vždy aktivně, vyhodnocují, nakolik požívání návykových látek zasahuje do řádné péče o děti nebo děti jinak ohrožuje (pracovník postupuje dle zákona o SPOD).

➤ **Kontakt s agresivním dítětem:**

Kontakt s agresivním dítětem může být náročný, ale správný přístup může situaci výrazně zklidnit.

Jak se zachovat (obecná pravidla):

Zachovejte klid

- Nereagujte agresí na agresi. Vaše klidné chování může dítěti pomoci se zklidnit.
- Dýchejte zhluboka a mluvte pomalu a klidně.

Pozorujte a naslouchajte

- Sledujte, co agresi spustilo – může jít o frustraci, strach, nebo nedorozumění.
- Naslouchajte dítěti, i když mluví rozzlobeně – dejte mu najevo, že ho slyšíte.

Používejte jasnou a jednoduchou komunikaci

- Mluvte stručně, klidně a srozumitelně.
- Vyhňte se ironii, sarkasmu nebo výhrůžkám.

Nastavte hranice

- Řekněte jasně, co je nepřijatelné chování („*Není v pořádku bít ostatní.*“).
- Nabídněte alternativu („*Když jsi naštvaný, můžeš to říct slovy.*“).

Podpora a empatie

- Ukažte, že rozumíte emocím dítěte („*Vidím, že jsi hodně rozzlobený.*“).
- Pomozte mu pojmenovat emoce – to může snížit napětí.

Bezpečnost především

- Pokud je dítě nebezpečné sobě nebo ostatním, je nutné zajistit fyzickou bezpečnost (např. přivolat pomoc, odvést ostatní děti).
- Nikdy se nesnažte dítě fyzicky ovládat, pokud nejste odborně vyškoleni.

Co dál?

- Po uklidnění situace je důležité ji reflektovat – s dítětem i s týmem, v případě potřeby nabídnout další odbornou pomoc.

Agresivní adolescent - děti ve věku 14–18 let už mají vyvinutější schopnosti uvažování, ale zároveň procházejí náročným obdobím dospívání, kdy se mohou objevovat silné emoce, odpor



k autoritám nebo impulzivní chování. Pokud se setkáte s agresivním chováním u adolescenta, doporučujeme postupovat následovně:

Zachovejte respekt a klid

- Neeskalujte situaci – mluvte klidně, bez ironie, výhrůžek, ponižování nebo zesměšňování.
- Vyhnete se konfrontačním větám typu „Uklidni se!“ – mohou situaci zhoršit.
- Zajistěte bezpečí všech přítomných (včetně dítěte samotného).
- Pokud je to nutné, přivolejte posilu (kolegu, vedení).

Dejte prostor - deeskalace situace

- Pokud je to bezpečné, nechte dítě chvíli o samotě – může se zklidnit.
- Nabídněte možnost „pauzy“ nebo bezpečného místa, kam může dítě odejít.
- Používejte věty typu: „Vidím, že jsi rozrušený. Potřebuješ chvíli klidu?“

Zrcadlete emoce a pojmenujte je

- Např. „Vypadáš hodně našťavaně. Chceš mi říct, co se stalo?“
- Pomáhá to snížit napětí a navázat kontakt.

Nastavte jasné hranice

- Pojmenujte nevhodné chování, ale neponižujte dítě.
- Můžete použít větu typu: „Rozumím, že jsi rozzlobený, ale nemůžeš házet věci nebo ubližovat ostatním.“
- Hranice musí být konzistentní, srozumitelné a spravedlivé.

Zaměřte se na společné hledání řešení, ne na trest

- Po zklidnění situace se snažte společně hledat řešení.
- Např. „Co by ti pomohlo, aby se to příště nestalo?“

Záznam a informování

- Zapište incident (datum, čas, průběh, reakce).
- Informujte odpovědné osoby (rodiče, vedení).
- Zvažte potřebu krizového plánu pro případ opakování a nutnost nastavení odborné pomoci pro dítě a rodinu.

b. Rizikové prostředí

Pokud je prováděno šetření ze strany pracovníků oddělení SPOD v prostředí, ve kterém lze předpokládat vznik rizikové situace či konfliktu, doporučuje se šetření provádět ve dvojici. Každý pracovník je vybaven pro případ nutné obrany pepřovým sprejem. V případě potřeby požádá pracovník o doprovod při takovém šetření Městskou policií (tísňová linka 156). Je upřednostňován kontakt pracovníka s klientem v kanceláři.

Jak se zachovat:



Šetření v rizikovém prostředí je prováděno minimálně ve dvojici pracovníků odd. SPOD. Pracovník (koordinátor případu) předá před realizací šetření v rizikovém prostředí svému zastupujícímu kolegovi informace o adrese šetření a o jménu klienta, sdělí přibližnou délku trvání šetření. Pracovník má k dispozici nabitý mobilní telefon, průběžně kontroluje dostupnost signálu a má také nastaven kontakt na tísňovou linku (156, 158).

Pokud je do místa šetření použito vozidlo je vhodné zaparkovat ho tak, aby bylo dobře přístupné a bylo možné s ním rychle odjet. Vozidlo pracovník vždy řádně uzamkne, klíče si ponechá po ruce. Pokud pracovník jede na šetření veřejnou dopravou, je vhodné mít zjištěno více možných spojů pro zpáteční cestu. V mobilu je vhodné mít uloženo číslo na dosažitelnou taxislužbu. Při šetření v rizikovém prostředí pracovník zásadně nenosí peníze, šperky, cennosti ani žádné jiné věci, které by sváděly ke krádeži. Pracovník volí do rizikového prostředí vhodné oblečení i obuv, které mu případně umožní včasný únik.

Pracovník při příchodu do domu či bytu zhodnotí jak je prostředí bezpečné z pohledu případného urychleného odchodu (např. zda se dům zamyká, zda je k dispozici více východů, přítomnost psů či jiných zvířat apod.). Pracovník zmapuje aktuální situaci s ohledem na to, kdo je v bytě přítomen, další osoby, příbuzní, návštěvy apod., vnímá jaká je v prostředí atmosféra a pokud situaci vyhodnotí jako nebezpečnou, prostředí (domácnost) urychleně opustí. Pracovník s klientem v jeho přirozeném prostředí jedná vždy empaticky, v klidu a slušně. Snaží se jednat tak, aby v klientovi nevyvolal agresivní reakce. Pracovník klientovi srozumitelně vysvětlí účel jeho návštěvy. Pracovník nesdílí nikdy osobní informace o sobě ani o nikom ze svých kolegů. Pracovník se při komunikaci s klienty zdržuje co nejblíže východu a snaží si k němu vždy zajistit rychlý přístup, dává si pozor na osoby či předměty, které mohou zablokovat únikovou cestu.

Pokud by prováděl ve výjimečné situaci šetření sám jeden pracovník, pak se vždy vyhne šetření v prostorách, kde by mohlo dojít k jeho napadení (sklep, půda, úzké chodby, výtah, průjezd apod.). Při zjištění vyšší míry rizika pracovník do bytu klienta vůbec nevstupuje, příp. neprodleně rizikové prostředí opustí. V případě vzniku ohrožení pracovníka je o této situaci neprodleně informován nadřízený pracovník, příp. jeho zástupce.

➤ Rizikové situace při kontaktu se zvířaty v domácnostech klientů SPOD

V případě, že se v domácnosti, kde je prováděno místní šetření, vyskytuje zvíře nebo zvířata, je žádoucí upravit na počátku spolupráce pravidla návštěv (zejm. pokud víme, že se návštěvy budou opakovat) pracovníka SPOD v rodině (například omezení volného pohybu zvířat, upozornění na alergii apod.), tak, aby se předešlo případným rizikovým situacím.

Na pracovištích, kde je realizována činnost SPOD, není přítomnost zvířat povolena.

c. Krizová komunikace témat SPOD

Pro pracovníky oddělení SPOD platí, že nemají oprávnění ke komunikaci s médii, pokud vedoucí odboru příp. jeho zástupce nerozhodne jinak. Městský úřad/Magistrát města má pro tyto účely zřízenou pozici tiskového mluvčí. Pracovník oddělení SPOD se však s médii může setkat mimo úřad, tzv. v terénu (např. média „zaútočí“ u soudu, u obydlí klienta, před školou apod.). Potom je vhodné využít níže uvedená doporučení. Krizovou komunikaci témat SPOD je důležité konzultovat s nadřízenými nebo právním oddělením. Rozhodně nikdy nelhat, pozor na nepřesnosti.



Pracovníci odd. SPOD musí být v komunikaci s médii velmi opatrní a řídí se zákonem o sociálně-právní ochraně dětí a dalšími interními předpisy. Primárním zájmem pracovníků odd. SPOD je ochrana zájmů a blaha dítěte při zachování mlčenlivosti, důvěrnosti a ochrany soukromí. Tomuto zájmu podléhá veškerá jejich komunikace. Proto je jejich vyjadřování často stručné, obecné a zaměřené na dodržování zákonných norem.

Základní pravidla:

Mlčenlivost: Ochrana osobních údajů je prioritou. Nikdy nepotvrzujte ani nevyvracíte informace o konkrétních osobách či rodinách.

Neutralita: Vyjadřujte se neutrálně, bez emočního zabarvení.

Odkaz na zákon: Zdůrazněte, že vaše činnost je řízena zákonem o sociálně-právní ochraně dětí a dalšími relevantními právními předpisy.

Odkaz na nadřízeného či tiskového mluvčí: Pokud nejste oprávněni poskytnout požadovanou informaci, odkažte se na svého nadřízeného nebo tiskového mluvčího.

Profesionalita: Zachovejte si profesionální vystupování za všech okolností.

Co pracovníci OSPOD zpravidla NEKOMUNIKUJÍ:

- **Detaily konkrétních případů:** Jména dětí, rodičů, adresy, citlivé informace o rodinné situaci.
- **Osobní názory a hodnocení:** Neposkytují subjektivní komentáře k jednotlivým účastníkům případu.
- **Informace, které by mohly ohrozit vyšetřování:** Nesdělují detaily probíhajícího šetření.
- **Spekulace a nepotvrzené informace:** Drží se faktů a ověřených informací.

Důvodem této opatrnosti je:

- **Ochrana soukromí dětí a rodin:** Zákon pracovníkům SPOD ukládá povinnost chránit soukromí a důstojnost všech zúčastněných.
- **Zajištění objektivitu šetření:** Veřejný tlak a spekulace by mohly ovlivnit průběh a výsledky šetření.
- **Prevence stigmatizace dětí a rodin:** Negativní mediální obraz může mít dlouhodobé dopady na život dětí a jejich rodin.
- **Zamezení narušení spolupráce s rodinou:** Otevřená komunikace o citlivých detailech rodinného života konkrétního dítěte by mohla zhoršit vztah s rodinou a ztížit další práci OSPOD.

Důležitá doporučení k formě komunikace:

- Vždy zachovejte profesionální a uctivý tón.
- Zdůrazněte, že vaše odmítnutí sdílet informace je založeno na zákonných povinnostech a etických standardech.



- Zdůrazněte, že tímto postupem chráníte i osobu, která informace požaduje, před možnými právními důsledky.
- Nabídněte alternativní způsoby, jak můžete pomoci (např. obecné informace, diskuse o postupech).
- Vždy se odkažte na zákonné normy, které vám zakazují sdílení informací.

Dodržováním těchto zásad mohou pracovníci OSPOD chránit důvěrnost informací, udržovat pozitivní vztahy a zároveň chránit i osoby, které informace požadují, před možnými právními komplikacemi.

[Konkrétní formulace možných reakcí a odpovědí viz příloha.](#)

d. Ohrožení dítěte medializací ze strany rodiče/ů či třetích osob

Orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) má povinnost chránit dítě před zveřejňováním informací, které mohou ohrozit jeho zájmy. Pokud zjistí, že medializace dítěte poškozuje, resp. ohrožuje, může využít své kompetence.

Právní rámec:

- **Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (ZSPOD)** je základní norma, která vymezuje povinnosti a kompetence OSPOD.
- Ochrana dítěte se odvíjí také od **Úmluvy o právech dítěte**, která zdůrazňuje právo dítěte na soukromí a ochranu před zásahy, jež by mohly poškodit jeho důstojnost (zejm. č. 16).
- Zákon č. 89/2012 Sb., **občanský zákoník**, zejm. §§ 81 – 90.

Na co je třeba pamatovat:

- OSPOD je **garantem ochrany dítěte** před škodlivou medializací.
- Všechny kroky OSPOD se řídí zásadou, že **nejlepší zájem dítěte má přednost před individuálními zájmy rodičů, médií či třetích osob** (tato zásada je klíčová v českém i mezinárodním právu).
- OSPOD má **kompetenci jednat preventivně, poradensky i represivně**.
- V krajních případech může **iniciovat soudní zákaz zveřejňování informací**.

Kompetence OSPOD při ohrožení dítěte medializací:

- **Preventivní působení:** OSPOD jedná s rodiči, médii či dalšími osobami, aby nedocházelo k šíření informací, které mohou dítě poškodit.
- **Poradenství:** Poskytuje rodičům odborné rady, jak chránit dítě před nevhodnou medializací.
- **Opatření k ochraně dítěte:** Pokud hrozí vážné ohrožení, OSPOD může zahájit správní řízení dle § 13 ZSPOD o výchovném opatření.
- **Podání návrhu k soudu:** OSPOD má oprávnění podat návrh na vydání předběžného opatření či rozsudku, který zakáže zveřejňování informací o dítěti. Jedná se o situace, kdy medializace vážně narušuje psychický vývoj dítěte, jeho bezpečí nebo soukromí



(např. zveřejnění citlivých údajů o zdravotním stavu, rodinných konfliktech, fotografie dítěte v ponižující situaci, medializace trestního řízení rodičů apod.).

Praxe:

- **Zjištění ohrožení:** OSPOD vyhodnocuje, zda zveřejněné informace (např. v médiích, na sociálních sítích) mohou dítě poškodit.
- **Jednání s rodiči:** Pokud rodiče sami zveřejňují citlivé údaje, které dítě poškozují, OSPOD je upozorní na jejich povinnosti a rizika, zejména, že jejich jednání může být v rozporu s nejlepším zájmem dítěte. OSPOD nabídne rodičům pomoc, jak chránit dítě před medializací (např. nastavení soukromí na sociálních sítích apod.).
- **Kontaktování médií či institucí:** V případě potřeby OSPOD může oslovit redakce, provozovatele sociálních sítí s žádostí, aby stáhly nevhodné informace.
- **Podněty k orgánům:**

Zejména se jedná o:

Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ):

- ✓ OSPOD může podat podnět, že došlo k neoprávněnému zpracování osobních údajů dítěte.
- ✓ ÚOOÚ může uložit pokutu až v řádu milionů Kč.

Policie ČR:

- ✓ Pokud zveřejnění naplňuje znaky trestného činu (např. neoprávněné nakládání s osobními údaji, pomluva), OSPOD podá trestní oznámení.

Obecní úřad / správní orgán:

- ✓ Pokud jde o přestupek, OSPOD podá podnět k zahájení řízení o přestupku.

- **Návrh k soudu:** Pokud jiné prostředky selžou, OSPOD může využít svého oprávnění podávat návrhy k soudu. Návrh musí být podložen důkazy, že zveřejňování informací dítěte poškozují (např. kopie článků, příspěvků na sociálních sítích, fotografií, vyjádření odborníků, že medializace má negativní dopad, zprávy ze školy, od lékaře o změně chování dítěte apod.).

Zejména se jedná o návrh na:

Předběžné opatření (§ 452 a násl. zákona o zvláštních řízeních soudních)

- ✓ OSPOD podá návrh, aby soud okamžitě zakázal zveřejňování informací o dítěti.
- ✓ Soud rozhoduje bezodkladně, aby se zabránilo dalšímu poškozování dítěte.

Návrh na zákaz zveřejňování informací:

- ✓ OSPOD může podat návrh v rámci řízení o péči o nezletilé.
- ✓ Soud může uložit zákaz medializace, pokud je v rozporu s nejlepším zájmem dítěte.

Ustanovení opatrovníka:

- ✓ Pokud rodiče sami medializaci podporují, soud může dítěti ustanovit opatrovníka, který bude hájit jeho právo na soukromí.

Žaloba na ochranu osobnosti:

- ✓ OSPOD (jako kolízní opatrovník) může podat návrh, aby soud zakázal zveřejňování a přikázal odstranění obsahu.
- ✓ Může požadovat i odškodnění za nemajetkovou újmu.



[Vzorový návrh na předběžné opatření, který může OSPOD využít při ochraně dítěte před medializací viz příloha.](#)

e. Medializace nezletilých v trestním řízení:

V trestním řízení platí přísná pravidla pro ochranu nezletilých – orgány činné v trestním řízení ani média nesmí zveřejňovat informace, které by vedly k identifikaci dítěte. Zákaz se týká zejména jména, adresy, fotografie nebo jiných údajů, které by mohly ohrozit soukromí a důstojnost nezletilého.

Právní rámec:

- **Trestní řád (§ 8a a § 8b):**
 - Zakazuje zveřejňování informací, které by mohly vést k identifikaci oběti trestného činu, pokud jde o nezletilé.
 - Orgány činné v trestním řízení mohou poskytovat informace jen v omezeném rozsahu a musí dbát na ochranu osobních údajů.
- **Zákon o ochraně osobních údajů (GDPR + zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů):**
 - Posiluje ochranu soukromí dítěte, zejména pokud jde o zveřejňování údajů v médiích.

Na co je třeba pamatovat:

- Nezletilí mají v trestním řízení zvláštní ochranu.
- Zveřejnění identifikačních údajů dítěte je zakázáno.
- OSPOD i soudy mohou aktivně zasáhnout, pokud je dítě medializací poškozováno.

Praxe:

- ✓ Policie může informovat, že „byl spáchán trestný čin proti dítěti“, ale nesmí uvést jeho jméno, adresu ani fotografii.
- ✓ Média mohou informovat o případu, ale musí anonymizovat všechny údaje, které by mohly dítě a jeho rodinu identifikovat.
- ✓ Pokud by média zveřejnila fotografii dítěte, OSPOD nebo rodiče mohou podat návrh na zákaz zveřejňování informací o dítěti.

Jaké sankce hrozí za neoprávněné zveřejňování informací o nezletilých v rámci trestního řízení:

- **Trestní řád (§ 8a, § 8b):**
 - ✓ Zakazuje zveřejňování údajů, které by vedly k identifikaci nezletilého obviněného, svědka nebo oběti.
 - ✓ Porušení může být posuzováno jako **přestupek** nebo **správní delikt**.
- **Přestupky podle zákona č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích:**
 - ✓ Zveřejnění osobních údajů dítěte bez souhlasu může být kvalifikováno jako přestupek proti občanskému soužití.



- ✓ Sankce: **pokuta až do výše 100 000 Kč** (v závislosti na závažnosti a okolnostech).
- **Občanskoprávní odpovědnost (občanský zákoník, § 81 a násl.):**
 - ✓ Dítě (zastoupené rodičem nebo OSPOD) se může domáhat **ochrany osobnosti** – zákaz zveřejňování, odstranění obsahu, omluva.
 - ✓ Možnost požadovat **náhradu nemajetkové újmy v penězích** (odškodnění).
- **Správní sankce podle zákona o ochraně osobních údajů (GDPR + zákon č. 110/2019 Sb.):**
 - ✓ Úřad pro ochranu osobních údajů může uložit pokutu za neoprávněné zpracování osobních údajů dítěte.
 - ✓ Sankce: až **10 milionů Kč** nebo 2 % z celkového ročního obrátu (u médií či firem).
- **Trestní odpovědnost (trestní zákoník):**
 - ✓ V krajních případech může být zveřejnění posuzováno jako **trestný čin pomluvy (§ 184 TZ)** nebo **neoprávněné nakládání s osobními údaji (§ 180 TZ)**.
 - ✓ Sankce: peněžitý trest, zákaz činnosti, případně odnětí svobody (u závažných případů).

III. Přílohy:

Příloha č. 1:

Příklad koordinovaného přístupu k tématu bezpečnosti zaměstnanců

VZOR pokynu vedoucí/ho oddělení/odboru k minimalizaci bezpečnostních rizik v souvislosti s nevhodným/nebezpečným chováním a jednáním klientů vůči zaměstnancům oddělení SPOD/odboru.

A.

Zaměstnanci oddělení/odboru usilují o naplňování principů dobré správy, kterými jsou zejm. soulad s právem, nestrannost, včasnost, předvídatelnost, přesvědčivost, přiměřenost, efektivnost, odpovědnost, otevřenost a vstřícnost. Zároveň věnují zvýšenou pozornost



situacím, které vykazují ze strany klientů a dalších osob (dále jen „osoba“) znaky fyzické agrese, hrubostí, urážek, výhrůžek, nadávek a dehonestací jak v osobním kontaktu, tak i v písemném projevu, ale i např. na sociálních sítích.

Zaměstnanec oddělení/odboru je povinen na takové chování osobu bezprostředně upozornit. Zaměstnanec má právo odmítnout dál s takovouto osobou jednat.

Postup:

- *Zaměstnanec klidně a srozumitelně vyzve osobu, aby od takového jednání upustila. Agresivního klienta/osobu zaměstnanec vyzve k odchodu z prostoru kanceláře v souladu s ust. § 63 správního řádu - Vykázání z místa konání úkonu.*
- *Za agresivní je třeba považovat osobu, která se dopouští agrese verbální, fyzické nebo jiného obtěžování.*
- *Pokud osoba na tyto výzvy nereaguje, zaměstnanec odboru osobě sdělí, že bude přivolána ostraha objektu, případně Policie ČR (nebo MP).*
- *Pro případ, kdy není vhodné otevřeně osobu informovat o přivolání pomoci, použije zaměstnanec SOS tlačítko, kterým dojde k rychlému přivolání ostrahy úřadu.*

B.

Zaměstnanci oddělení/odboru věnují zvýšenou pozornost osobám, které mají v anamnéze alkoholovou nebo jinou drogovou závislost (*zejména pokud je podezření, že tyto problémy u nich přetrvávají a účastní se jednání pod vlivem těchto látek*), projevy verbální i neverbální agrese, protiprávní jednání (*zejména rvačky, fyzické napadení apod.*), případně osobám, které jsou v akutní neléčené fázi některých psychiatrických onemocnění.

Postup dokumentace a činnosti související s rizikovými osobami:

Pokud zaměstnanec identifikuje popsané rizikové oblasti, zaznamenaná je pečlivě a zřetelně do spisu klienta (ev. nezl. dítěte) a dále informuje přímého nadřízeného, příp. jeho zástupce.

- *Tím je zvyšována bezpečnost kolegů, kteří by případně přišli do kontaktu se stejnou osobou či rodinou. Při komunikaci a plánování všech konzultací a dalších souvisejících úkonů s tímto klientem/osobou je zaměstnanec odboru zvýšeně obezřetný.*
- *Při kontaktu s rizikovou osobou zaměstnanec odboru dbá na předcházení vzniku konfliktní situace.*

Pokud příchod problémové osoby očekává, tak k jednání přizve dalšího kolegu či o plánované návštěvě informuje pracovníky ostrahy úřadu.

- *S rizikovou osobou se snaží jednat empaticky a slušně, snaží se jí uklidnit. Nechová se vulgárně a ani vůči ní nepoužívá agresivní postupy. Zaměstnanec využívá tzv. deeskalační techniky - snižování napětí, zklidňování klienta v krizi (např. aktivní naslouchání, odvedení pozornosti apod.).*
- *Zaměstnanec dbá na svůj instinkt, tzn. v momentě, kdy cítí ohrožení, neprodleně přivolá pomoc nebo se snaží z jednacího místa odejít.*
- *Zaměstnanec dbá při řešení rizikové situace zejména na svoji vlastní bezpečnost.*
- *Každý zaměstnanec sám vyhodnocuje míru přijímaných bezpečnostních opatření dle konkrétní situace (např. pozor na předměty na stole při jednání, které lze použít jako „zbraň“ apod.).*

V případě, kdy osoba na zaměstnance zvyšuje hlas a nedbá žádných pokynů na zklidnění, zaměstnanec neváhá s přivoláním pomoci.

Pro zvýšení ochrany je možné využívat techniku umožňující pořizovat zvukový a obrazový záznam. Využití záznamové techniky se uvádí do protokolu o jednání, o využití techniky jsou



klienti informováni. Koordinátor případu nahraná data s průběhem nevhodného jednání zálohuje na CD a založí do příslušné spisové dokumentace klienta. Zálohování zaměstnanec zajistí neprodleně.

V případě rizikových osob je možné přizvat k jednání strážníky Městské policie zajišťující ostrahu úřadu. Tato skutečnost je opět zanesena do protokolu. Strážník Městské policie je poučen o mlčenlivosti v souladu s § 61 odst. 1 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

C.

V případě, že se osoba dopustila nevhodného chování, je bez zbytečného odkladu písemně na danou skutečnost upozorněna a vyzvána ke změně chování. Dále je osoba poučena, že se dopouští přestupku dle § 5 odst. 1 písm. a) - neuposlechnutí výzvy úřední osoby při výkonu její pravomoci, nebo dle § 5 odst. 1 písm. b) - znevážení postavení úřední osoby při výkonu její pravomoci, zákona č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích, za což jí hrozí správní trest pokuty až 10 000 Kč, resp. 15 000 Kč, případně i omezující opatření.

V případě, že osoba i přes písemné upozornění pokračuje ve svém nevhodném/rizikovém chování, zaměstnanec iniciuje ve spolupráci s přímým nadřízeným oznámení přestupku, dle § 5 odst. 1 písm. a) nebo § 5 odst. 1 písm. b) zákona o některých přestupcích, nebo trestného činu, zejm. dle § 323, § 324 či § 326 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník.

Přehled podnětů uvedených v bodě III. je evidován v sekretariátu odboru SV.

D.

Zaměstnanec má právo požadovat po konfliktním jednání s rizikovým klientem mimořádnou konzultaci ze strany vedoucí/ho oddělení, příp. zajištění individuální supervize ze strany nezávislého odborníka (příp. využít krizovou intervenci).

Příloha 2:

VZOR upozornění pro klienta:

Vážená paní, vážený pane,

s ohledem na průběh jednání na městském úřadu/magistrátu města dne, které bylo předčasně ukončeno pro Vaše nevhodné chování Vás žádám, abyste ve vztahu k příslušným pracovníkům, ale i dalším úředním osobám, pečlivě promýšlel svoji rétoriku, ale i projevy chování, neboť správní orgán disponuje nástroji, které reagují na jednání, která vybočují z normálu. Zejména jde o oprávnění vymezená správním řádem, zákonem o přestupcích, ale i trestním zákoníkem.

Za přestupky dle § 5 odst. 1, písm. a) - neuposlechnutí výzvy úřední osoby při výkonu její pravomoci nebo § 5 odst. 1, písm. b) - znevážení postavení úřední osoby při výkonu její pravomoci, zákona č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích, Vám může být uložen správní trest pokuty až 10.000 Kč, resp. 15.000 Kč, případně i omezující opatření. Za rušení pořádku po předchozím napomenutí, neuposlechnutí pokynu úřední osoby nebo za hrubě urážlivé podání lze uložit pořádkovou pokutu až do výše 50.000 Kč v souladu s ustanovením § 62 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.



Spolufinancováno
Evropskou unií



PRÁVO NA DĚTSTVÍ

Věřím, že tomuto upozornění budete věnovat náležitou pozornost a již nedojde k opakování Vašeho nevhodného chování.

vedoucí odboru

Příloha 3:

VZOR podání na odbor přestupků:

Oznámení přestupku

Městský úřad/Magistrát města, odbor sociálních věcí, oznamuje v souladu s ust. § 73 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon o odpovědnosti za přestupky"), věcně a místně příslušnému správnímu orgánu podle § 60 a 62 zákona o odpovědnosti za přestupky

podezřelého

....., nar., bytem

(dále jen "podezřelý")

že se mohl dopustit přestupku proti veřejnému pořádku podle § 5, odst. 1 písm. a), b) zákona č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon o některých přestupcích") tím, že

dneve hod. vul. při

.....

tedy neuposlechl výzvy úřední osoby při výkonu její pravomoci a znevážil postavení úřední osoby při výkonu její pravomoci.

.....

vedoucí odboru

Důkazy:

Příloha 4:

Užitečné rady, doporučení a konkrétní formulace při krizové komunikaci témat SPOD:

Autor: Hana Hejsková, certifikovaná lektorka, mentorka, mediální konzultantka a trenérka

Manuál "slovní obrany" poskytuje konkrétní a bezpečné formulace, které napomáhají vyřešit neoprávněné požadavky na informace s respektem, logikou a důrazem na ochranu všech zúčastněných stran. Tyto věty umožní stát si za svými profesními povinnostmi a zároveň elegantně vysvětlit, proč nemůžete daným požadavkům vyhovět, čímž chráníte nejen klienty OSPOD, ale i ty, kteří informace žádají, před možnými negativními důsledky.



Obecná vyjádření:

- „Informace o konkrétních případech jsou chráněny zákonem o ochraně osobních údajů a důvěrnosti. Sdílení těchto informací by mohlo vést k neúmyslnému porušení zákona, což by mohlo mít právní důsledky i pro vás.“
- „Vzhledem k citlivosti těchto informací je mohu sdílet pouze s osobami, které mají zákonné oprávnění k jejich získání. Tímto postupem chráníme nejen naše klienty, ale i vás před možnými právními komplikacemi.“
- „Rád bych vám pomohl, ale sdílení těchto informací by bylo v rozporu s našimi profesními povinnostmi a etickými standardy. Dodržováním těchto pravidel chráníme i vás před možnými právními důsledky.“
- „Rozumím vašemu zájmu, ale musím dodržovat zásady ochrany soukromí a důvěrnosti našich klientů. Tímto postupem chráníme i vás před možným neúmyslným zapojením do porušení zákona.“
- „Tyto informace jsou důvěrné a mohu je sdílet pouze s osobami, které jsou přímo zapojeny do případu a mají k nim zákonný přístup. Tímto postupem chráníme i vás před možnými právními důsledky spojenými s neoprávněným získáním informací.“

Vzorové odpovědi na časté otázky:

- **"Můžete mi říct něco o případu XY?"**

"Z důvodu ochrany osobních údajů nemůžu poskytnout žádné informace o konkrétních případech."

"Naše práce je řízena zákonem o sociálně-právní ochraně dětí, který nám ukládá povinnost chránit soukromí dětí a jejich rodin."

- **"Proč jste zasáhli v této rodině?"**

"Naše organizace zasahuje v případech, kdy je ohrožen zájem dítěte. Více informací vám bohužel poskytnout nemůžu."

- **"Kdy bude dítě vráceno rodičům?"**

"Každý případ je individuální a délka intervence závisí na mnoha faktorech. Naším cílem je vždy zajistit co nejlepší zájem dítěte."

- **"Co děláte pro to, aby se podobné situace neopakovaly?"**

"Naše organizace provádí pravidelné analýzy a snaží se neustále zlepšovat své postupy. Spolupracujeme s dalšími institucemi a odborníky, abychom zajistili co nejúčinnější ochranu dětí."

- **"Proč se o této věci ví tak málo?"**

"Ochrana osobních údajů je pro nás prioritou. Proto neposkytujeme informace, které by mohly vést k identifikaci konkrétních osob."

Nejčastější prohlášení a formulace, které mohou zaznít v médiích, jsou:



- **Obecné informace o činnosti OSPOD:** "OSPOD je orgánem státní správy, který má za úkol chránit práva a zájmy dětí a pomáhat rodinám v obtížných situacích."
- **Odkaz na zákonnou povinnost mlčenlivosti:** "Vzhledem k zákonné povinnosti mlčenlivosti nemůžeme poskytovat konkrétní informace o jednotlivých případech."
- **Potvrzení, že se případem zabýváme:** "Můžeme potvrdit, že se daným případem zabýváme a podnikáme kroky v souladu se zákonem."
- **Apel na veřejnost:** "Apelujeme na veřejnost, aby respektovala soukromí rodiny a zdržela se spekulací, které by mohly negativně ovlivnit situaci dítěte."
- **Vyjádření k obecným otázkám:** "OSPOD se dlouhodobě věnuje problematice [konkrétní téma související s případem] a spolupracuje s dalšími organizacemi na prevenci a řešení těchto situací."
- **Odkaz na tiskové zprávy Ministerstva práce a sociálních věcí:** "Doporučujeme sledovat oficiální tiskové zprávy Ministerstva práce a sociálních věcí, které mohou poskytnout více informací k dané problematice."

Vyjádření pro komunikaci s politiky či vlivnými osobami:

- „Vážený pane/paní [jméno], chápu váš zájem o tuto záležitost. Nicméně, z důvodu ochrany osobních údajů a dodržování zákonných předpisů, nemohu vám poskytnout konkrétní informace o daném případě. Tímto postupem chráníme i vás před možnými právními důsledky.“
- „Vážený pane/paní [jméno], rád bych zdůraznil, že informace o konkrétních případech jsou chráněny zákonem a mohu je sdílet pouze s osobami, které mají k nim zákonný přístup. Jsem však k dispozici pro obecnou diskusi o postupech a politikách OSPOD. Tímto postupem chráníme i vás před možnými právními důsledky spojenými s neoprávněným získáním informací.“
- „Vážený pane/paní [jméno], oceňuji váš zájem o tuto problematiku. Pro zajištění objektivity a nestrannosti našeho postupu nemohu sdělovat informace o jednotlivých případech. Můžeme se zaměřit na systémová řešení a podporu rodin v naší oblasti. Tímto postupem chráníme i vás před možným neúmyslným zapojením do porušení zákona.“

Vyjádření pro komunikaci s kolegy, kteří nemají oprávnění vědět o detailech případu:

- „Chápu tvůj zájem, ale tyto informace jsou důvěrné a mohu je sdílet pouze s kolegy, kteří jsou přímo zapojeni do případu. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky.“
- „Rád bych ti pomohl, ale sdílení těchto informací by bylo v rozporu s našimi profesními povinnostmi. Můžeme se však pobavit o obecných postupech a výzvách, se kterými se setkáváme. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky.“
- „Vzhledem k citlivosti těchto informací je mohu sdílet pouze s osobami, které mají zákonné oprávnění k jejich získání. Můžeme se však pobavit o obecných otázkách týkajících se naší práce. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky spojenými s neoprávněným získáním informací.“



- „Tyto informace jsou důvěrné a mohu je sdílet pouze s kolegy, kteří jsou přímo zapojeni do případu a mají k nim zákonný přístup. Můžeme se však pobavit o obecných postupech a výzvách, se kterými se setkáváme. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky spojenými s neoprávněným získáním informací.“
- „Chápu tvůj zájem o tento případ. Nicméně, z důvodu ochrany osobních údajů a dodržování zákonných předpisů, nemohu ti poskytnout konkrétní informace. Tímto postupem chráníme i tebe před možnými právními důsledky.“

Příloha 5:

VZOR návrhu ve věci samé:

Okresní soud v [město]

Navrhovatel: Orgán sociálně-právní ochrany dětí

Adresa: [úřad, adresa]

Nezletilý: [jméno dítěte, datum narození]

Zastoupený: OSPOD jako kolizní opatrovník

Odpůrce: [např. rodič, médium, jiná osoba]

Adresa: [adresa odpůrce]

NÁVRH NA ZÁKAZ ZVEŘEJŇOVÁNÍ INFORMACÍ O NEZLETILÉM

I. Skutkový stav

- Nezletilý [jméno] je dítětem ve věku [x let].
- Odpůrce dne [datum] zveřejnil informace a fotografie nezletilého prostřednictvím [médiu / sociální sítě].
- Tyto informace zasahují do soukromí dítěte, mohou negativně ovlivnit jeho psychický vývoj a vystavují jej riziku stigmatizace.
- OSPOD již využil mimosoudní prostředky (jednání s rodiči, kontaktování redakce), avšak bez výsledku.

II. Právní odůvodnění

- Podle § 9 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, je OSPOD povinen chránit dítě před ohrožením jeho zájmů.
- Podle čl. 16 Úmluvy o právech dítěte má dítě právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého života.
- Podle § 82 občanského zákoníku má každý právo na ochranu osobnosti, zejména soukromí a důstojnosti.
- Zveřejňování informací o nezletilém je v rozporu s jeho nejlepším zájmem a představuje zásah do jeho osobnostních práv.

III. Návrh výroku

Navrhovatel žádá, aby soud vydal toto rozhodnutí:



1. Odpůrci se **zakazuje zveřejňovat, šířit nebo jinak medializovat informace, fotografie či jiné osobní údaje nezletilého [jméno]**.
2. Odpůrce je povinen **odstranit již zveřejněné informace a fotografie nezletilého z veřejně dostupných zdrojů**.
3. Odpůrce je povinen **zdržet se jakéhokoli dalšího jednání**, které by zasahovalo do soukromí nezletilého.

IV. Důkazní prostředky (nutno specifikovat)

- Kopie článků / příspěvků na sociálních sítích.
- Vyjádření psychologa o negativním dopadu medializace.
- Zpráva školy o změně chování dítěte.
- Záznamy o jednání OSPOD s rodiči a médii.

V. Závěr

S ohledem na nejlepší zájem dítěte navrhuje OSPOD, aby soud vydal rozhodnutí v navrhovaném znění a zajistil tak ochranu práv nezletilého.

V [město], dne [datum]

Podpis oprávněné osoby za OSPOD

Příloha 6:

VZOR možné odpovědi pro žadatele, který reaguje na medializovaný případ dítěte:

Vážená paní/vážený pane,

ve věci Vaší žádosti o objasnění případu prezentovaného v deníku *nutno doplnit*, bohužel není možné aplikovat zákon o svobodném přístupu k informacím (viz ustanovení § 2, odst. 3 zák. č. 106/1999 Sb.), a proto Vám nelze podrobně vylicít rozhodné skutečnosti.

Problematika spadá do oblasti zvláštní právní úpravy, kterou je zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Tento právní předpis v ustanovení § 57 ve spojení zejména s ustanovením § 51 zavazuje zaměstnance orgánu sociálně-právní ochrany dětí k zachovávaní mlčenlivosti o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany nebo v přímé souvislosti s tím seznámili, pokud se v tomto zákoně nestanoví jinak. Uvedený § 51 přesně vymezuje způsob sdělování údajů mezi orgány sociálně-právní ochrany a dalšími kompetentními subjekty. Soukromé fyzické osoby do kategorie oprávněných osob a subjektů nespádají.

Oceňujeme Váš zájem o osud nezletilých dětí. Věřte, že i naším prvořadým zájmem je ochrana zájmů a blaha dětí.

S pozdravem

Podpis oprávněné osoby za OSPOD