

# Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí

---

## ÚVOD

V souladu s novelou zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, nabývá dnem 1. ledna 2015 účinnosti také ustanovení týkající se naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.

## Kdo zajišťuje sociálně-právní ochranu?

Sociálně-právní ochranu dětí (SPOD) zajišťují orgány sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), které jsou vyjmenovány v § 4, odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Mezi ně patří krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, obecní úřady a újezdní úřady, ministerstvo, Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí a Úřad práce České republiky – krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu. Dále ji zajišťují také obce v samostatné působnosti, kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně-právní ochranu dětí a další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně-právní ochrany pověřeny.

## Co to jsou standardy?

Standardy kvality jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je určena úroveň kvality poskytované SPOD při postupu OSPOD ve vztahu k dětem, rodičům a jiným osobám odpovědným za výchovu, včetně stanovení vnitřních postupů OSPOD.

## Kde jsou vyjmenovány standardy kvality sociálně-právní ochrany?

Tyto jsou stanoveny ve vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV) č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, příloze č. 1. Zde jsou vyjmenované standardy s jednotlivými kritérii. Standardy jsou označeny od 1 do 14. Vyhláška však nestanoví formát, v jakém mají být sepsány metodické postupy, které zaručují naplňování standardů.

## Kdo se má na tvorbě standardů kvality podílet?

Do tvorby standardů by měli vstupovat všichni pracovníci OSPOD a je nezbytné podrobovat je pravidelné revizi. Revize obsahu standardů je nezbytné provádět vždy po změně legislativy, vnitřních předpisů obecního úřadu, personálního stavu apod., tak, aby byly stále aktuální. Pro přehlednost je doporučeno zpracovat jednotlivé standardy samostatně v písemné podobě a srozumitelnou formou.

## **Kdo má realizovat standardy kvality?**

Pro úspěšné naplňování jednotlivých kritérií standardů je nezbytné, aby existovala provázanost mezi jejich obsahem a konkrétními dokumenty úřadu (např. dostatečné personální zajištění výkonu sociálně-právní ochrany, systém zaškolování nových zaměstnanců, vzdělávání zaměstnanců úřadu, materiální zabezpečení, apod.).

## **Kdo kontroluje standardy kvality?**

Dodržování standardů kvality bude v případě OSPOD kontrolováno nadřízeným orgánem v režimu kontroly výkonu přenesené působnosti. Tato skutečnost vyplývá z obecné úpravy zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, zákona č. 129/2000 Sb., o krajích a zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, a proto není třeba je zvláště upravovat v zákoně o sociálně-právní ochraně dětí. To znamená, že ve vztahu k obecním úřadům a obecním úřadům obce s rozšířenou působností budou standardy kvality monitorovány nadřízeným krajským úřadem.

Z výše uvedených skutečností vyplývá, že standardy kvality se týkají všech orgánů zajišťujících SPOD a povinností OSPOD zpracovat standardy kvality sociálně-právní ochrany.

Jedná se o proces, který se neustále vyvíjí v návaznosti na podmínky organizace, potřeby klientů, na stávající legislativu a další okolnosti, které jsou pro standardy kvality důležité. Standardy kvality přispějí k transparentnosti postupů tak, že sociální pracovník při jejich aplikaci bude zachovávat standardizované procesní postupy při identifikování problémů ohrožených dětí a vyhodnocování jejich potřeb, při řešení problémů dítěte a jeho rodiny, při sanaci a zpracování individuálního plánu ochrany dítěte. Dále by měly přispět k personálnímu a organizačnímu zajištění kompetencí sociálních pracovníků a tím vytvořit dostatečný časový prostor pro výkon sociálně-právní ochrany dětí jedním sociálním pracovníkem pro určitý počet klientů.

## Přehled jednotlivých standardů kvality a jejich kritérií

|                        |   |
|------------------------|---|
| Standard č. 1a,b       | Místní a časová dostupnost                                      |
| Standard č. 2a,b,c,d   | Prostředí a podmínky  |
| Standard č. 3a,b       | Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí             |
| Standard č. 4a,b,c     | Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí      |
| Standard č. 5a,b,c,d,e | Přijímání a zaškolování   |
| Standard č. 6a,b,c,d   | Profesní rozvoj zaměstnanců                                     |
| Standard č. 7a,b       | Prevence  |
| Standard č. 8a,b,c,d   | Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu     |
| Standard č. 9a,b,c,d   | Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte       |
| Standard č. 10a        | Kontrola případu  |
| Standard č. 11a        | Rizikové a nouzové situace                                      |
| Standard č. 12a,b      | Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí               |
| Standard č. 13a,b      | Vyřizování a podávání stížností                                 |
| Standard č. 14a,b      | Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty |

V souladu se kritériem standardu č.3 „Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí“, je zveřejněno, že úsek SPOD odboru školství, kultury a sociálních věcí (ŠKSV) Městského úřadu Studénka má v souladu s vyhláškou č. 473/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů, zpracovány standardy kvality sociálně právní ochrany.

Standardy kvality sociálně právní ochrany jsou povinni se řídit zaměstnanci odboru ŠKSV Městského úřadu Studénka, kteří vykonávají činnost sociálního pracovníka na úseku SPOD.

Se standardy kvality jsou seznámeni všichni zaměstnanci úseku sociálních věcí odboru ŠKSV, kteří vykonávají činnost sociálního pracovníka na úseku SPOD.

Standardy kvality včetně jejich příloh jsou k nahlédnutí u vedoucí odboru ŠKSV Městského úřadu ve Studénce, PhDr. Olgy Svobodové, přízemí, číslo dveří 9, tel. 556 414 355, e-mail: svobodova@mesto-studenka.cz a zveřejněny také na webových stránkách města [www.mesto-studenka.cz](http://www.mesto-studenka.cz).

PhDr. Olga Svobodová  
vedoucí odboru školství, kultury a sociálních věcí

|                              |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|
| <b>Název standardu:</b>      | <b>1. Místní a časová dostupnost</b>   |  |  |
| <b>Kritéria standardu:</b>   | <p><b>1a</b> Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.</p> <p><b>1b</b> Doba výkonu sociálně-právní ochrany je přizpůsobena potřebám osob, jímž 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.</p> |  |  |
| <b>Závazné pro:</b>          | <b>Zaměstnance poskytující SPOD Městského úřadu Studénka</b>   |  |  |
| <b>Vypracoval:</b>           | <b>Bc. Monika Marková</b>  |  |  |
| <b>Schválil:</b>             | <b>PhDr. Olga Svobodová</b>  |  |  |
| <b>Datum a podpis:</b>       | <b>vedoucí odboru školství, kultury a sociálních věcí</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií od:</b> | <b>01.01.2018</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií do:</b> |  |  |  |
| <b>Cíle kritérií:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ poskytování stejného rozsahu SPOD na celém území správního obvodu,</li> <li>➤ zastupitelnost zaměstnance,</li> <li>➤ přizpůsobení výkonu SPOD potřebám cílové skupiny,</li> <li>➤ optimální dostupnost zaměstnanců v rámci výkonu SPOD.</li> </ul>  |  |  |
| <b>Datum revize:</b>         |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |

# STANDARD č. 1

---

## MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST

### **1a Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.**

Pracovník SPOD Městského úřadu Studénka vykonává sociálně-právní ochranu dle pověření (viz Příloha č.1) na území města Studénky.

K zajištění poskytování SPOD v celém správním obvodu je pověřena jedna sociální pracovnice. V případě její nepřítomnosti je na dveřích její kanceláře označen jmenovitě zástup, a to na základě zastupitelnosti na odboru ŠKSV.

V případě potřeby je vykonávána SPOD v terénu, k dopravě je využíváno služebních vozidel.

### **1b Doba výkonu sociálně-právní ochrany je přizpůsobena potřebám osob, jímž 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.**

Poskytování SPOD se přizpůsobuje vždy cílové skupině a plánuje se dle možností a potřeb klientů. Výjimku tvoří mimořádné události, které je třeba řešit bezodkladně.

Pracoviště SPOD Městského úřadu Studénka má stanoveny úřední hodiny pro veřejnost, které jsou vyvěšeny na budově Městského úřadu Studénka a na webových stránkách města.

Mimo stanovenou pracovní dobu je výkon SPOD zajištěn v rámci pracovní pohotovosti pracovníků OSPOD spádového úřadu obce s rozšířenou působností – Městského úřadu v Bílovci. V případě potřeby zajištění spolupráce s OSPOD Městského úřadu v Bílovci je odpovědný pracovník neprodleně telefonicky kontaktován prostřednictvím Městské policie Studénka nebo vedoucí odboru ŠKSV Městského úřadu Studénka či pracovníkem SPOD Městského úřadu Studénka.

|                              |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|
| <b>Název standardu:</b>      | <b>2. Prostředí a podmínky</b>   |  |  |
| <b>Kritéria standardu:</b>   | <p><b>2a</b> Výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn v prostorách vhodných pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami. Orgán sociálně-právní ochrany zajistí takové prostory pro výkon sociálně-právní ochrany, které představují odpovídající zázemí pro výkon sociálně-právní ochrany a jejichž kapacita odpovídá množství konzultací spojených s poskytováním sociálně-právní ochrany.</p> <p><b>2b</b> Orgán sociálně-právní ochrany má vhodné materiální vybavení s ohledem na výkon sociálně-právní ochrany na pracovišti i mimo něj. K dispozici je zejména potřebný počet automobilů, mobilních telefonů, notebooků, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky pro práci v terénu.</p> <p><b>2c</b> 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.</p> <p><b>2d</b> Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici potřebné hygienické zázemí a osobní ochranné pracovní prostředky pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.</p> |  |  |
| <b>Závazné pro:</b>          | <b>Zaměstnance poskytující SPOD Městského úřadu Studénka</b>   |  |  |
| <b>Vypracoval:</b>           | <b>Bc. Monika Marková</b>  |  |  |
| <b>Schválil:</b>             | <b>PhDr. Olga Svobodová</b>  |  |  |
| <b>Datum a podpis:</b>       | <b>vedoucí odboru školství, kultury a sociálních věcí</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií od:</b> | <b>01.01.2018</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií do:</b> |  |  |  |
| <b>Cíle kritérií:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ bezpečné a přátelské prostředí pro klienty, zejména pro děti,</li> <li>➤ respekt k soukromí klienta a důvěrnost jednání,</li> <li>➤ vhodné jednací prostory vzhledem k počtu účastníků,</li> <li>➤ odpovídající technické vybavení dostupné každému zaměstnanci,</li> <li>➤ dostupné hygienické zázemí pro zaměstnance a klienty,</li> <li>➤ dostatek osobních ochranných prostředků pro zaměstnance potřebných při výkonu SPOD.</li> </ul>   |  |  |
| <b>Datum revize:</b>         |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |

# STANDARD č. 2

---

## PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

**2a Výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn v prostorách vhodných pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami. Orgán sociálně-právní ochrany zajistí takové prostory pro výkon sociálně-právní ochrany, které představují odpovídající zázemí pro výkon sociálně-právní ochrany a jejichž kapacita odpovídá množství konzultací spojených s poskytováním sociálně-právní ochrany.**

Výkon SPOD je sociální práce, která je realizována v terénu nebo v prostorách kanceláře sociální pracovnice odboru ŠKSV Městského úřadu ve Studénce. Kancelář se nachází v přízemí úřadu (dveře č. 11), vstup do budovy úřadu je bezbariérový.

V kanceláři je jak prostor pro jednání s dospělými klienty, tak koutek vybavený hračkami vhodný k navázání kontaktu s dítětem či k jeho zabavení při probíhajícím jednání s rodičem.

Na hlavní chodbě poblíž kanceláře sociální pracovnice SPOD jsou místa k sezení.

Pro klienty je určeno volně přístupné WC v přízemí budovy úřadu.

**2b Orgán sociálně-právní ochrany má vhodné materiální vybavení s ohledem na výkon sociálně-právní ochrany na pracovišti i mimo něj. K dispozici je zejména potřebný počet automobilů, mobilních telefonů, notebooků, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky pro práci v terénu.**

Pracovnice SPOD má k dispozici vlastní pracovní stůl, pevnou telefonní linku, počítač s potřebným softwarem a stálým připojením k internetu. Počítač je připojen jak na interní tiskárnu, tak na externí tiskárnu se scannerem a integrovanou kopírkou. Pracovnice má také k dispozici mobilní telefon a videokameru pro terapeutickou práci s klienty.

Pro práci v terénu pracovnice využívá služební vozidlo s řidičem, vlastní automobil s povolením jeho využití pro služební účely, městskou hromadnou dopravu nebo prostředky veřejné dopravy.

**2c Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici vhodné materiální vybavení pro práci s osobami z cílové skupiny, jimž je poskytována sociálně-právní ochrana (dále jen "klient"), zejména s ohledem na potřeby dětí.**

Kancelář je vybavena nejméně dvěma místy k sezení pro klienty, k dispozici jsou i pomůcky a hračky pro zabavení dětí během jednání s rodiči.

Klienti mají možnost vzít si do kanceláře k jednání dětský kočárek i s dítětem. V případě jednání s více klienty je k dispozici zasedací místnost.

**2d Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici potřebné hygienické zázemí a osobní ochranné pracovní prostředky pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.**

Organizace zajišťuje vhodné hygienické prostředky pro pracovníci SPOD do terénu i na pracoviště. Pracovnice má na pracovišti papírové kapesníky a desinfekční sprej na ruce. Na chodbě úřadu jsou pánské i dámské toalety – úklid je zajištěn denně.

Kamerový systém na chodbě úřadu je využíván pro potřeby pořizování obrazového záznamu výskytu rizikového chování u návštěvníků úřadu. Výstupy z tohoto zařízení jsou odesílány na pult centrální ochrany Městské policie Studénka.

Před kanceláří pracovníci SPOD je k dispozici zázemí s mikrovlnnou troubou, lednicí, rychlovarnou konvicí a umyvadlem s teplou vodou. V případě potřeby je v kanceláři k dispozici ventilátor.



|                              |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|
| <b>Název standardu:</b>      | <b>3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí</b>  |  |  |
| <b>Kritéria standardu:</b>   | <p><b>3a</b> Orgán sociálně-právní ochrany zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.</p> <p><b>3b</b> 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.</p> |  |  |
| <b>Závazné pro:</b>          | Zaměstnance poskytující SPOD Městského úřadu Studénka  |  |  |
| <b>Vypracoval:</b>           | Bc. Monika Marková   |  |  |
| <b>Schválil:</b>             | PhDr. Olga Svobodová   |  |  |
| <b>Datum a podpis:</b>       | vedoucí odboru školství, kultury a sociálních věcí   |  |  |
| <b>Platnost kritérií od:</b> | 01.01.2018   |  |  |
| <b>Platnost kritérií do:</b> |  |  |  |
| <b>Cíle kritérií:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ zajištění základní orientace v systému písemně zpracovaných vnitřních pravidel a postupů pracoviště SPOD,</li> <li>➤ zpracovaný informační materiál se souborem základních informací o rozsahu a podmínkách poskytování SPOD.</li> </ul>  |  |  |
| <b>Datum revize:</b>         |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |

# STANDARD č. 3

---

## INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

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

Vnitřní pravidla a postupy SPOD jsou zveřejňovány následujícím způsobem:

### Elektronická podoba

- internetové stránky města – [www.mesto-studenka.cz](http://www.mesto-studenka.cz) (Sociální oblast)

### Tištěná podoba

- v budově městského úřadu, před kanceláří pracovnice SPOD na veřejnosti přístupné nástěnce
- Standardy kvality sociálně-právní ochrany k nahlédnutí u vedoucí odboru ŠKSV
- zpravodaj „Studénka – zpravodaj města“

### Telefonicky

- poskytováním obecných informací o činnosti SPOD

### Osobně

- poskytování informací o činnosti SPOD
- podáním informací (při terénní práci nebo jednání na úřadu, spolupracující instituci a další)

**3b Orgán sociálně-právní ochrany má zpracovány informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany, a to ve formě srozumitelné cílové skupině. Tyto informace jsou veřejně dostupné.**

SPOD zajišťují OSPOD, jimiž jsou krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, obecní úřady, ministerstvo, Úřad pro mezinárodně právní ochranu dětí v Brně, obce v samostatné působnosti a kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně právní ochranu dětí a další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem SPOD pověřeny.

SPOD je poskytována bezplatně.

SPOD je poskytována v úředních hodinách Městského úřadu Studénka a po pracovní době je zajištěna pohotovostní službou, kterou zajišťuje OSPOD Městského úřadu v Bílovci.

|                              |   |  |  |
|------------------------------|---|--|--|
| <b>Název standardu:</b>      | <b>4. Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí</b>  |  |  |
| <b>Kritéria standardu:</b>   | <p><b>4a</b> Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci stanovené organizační struktury určen počet pracovních míst a zpracované pracovní profily jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.</p> <p><b>4b</b> Počet zaměstnanců je přiměřený spádovému obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Při výpočtu přiměřeného počtu zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany je zohledněno kritérium ovlivňující náročnost výkonu sociálně-právní ochrany dětí ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Základním výchozím kritériem je nejméně 1 pracovník na 800 dětí (osob do 18 let věku), které jsou hlášeny k trvalému pobytu ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Do počtu pracovníků se započítává vedoucí pracovník adekvátně svému zapojení do práce s klienty.</p> <p><b>4c</b> Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně zpracována oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se k výkonu sociálně-právní ochrany, uplatněním specializace zejména pro oblast náhradní rodinné péče, sociální kurately pro děti a mládež a ochrany týraných a zneužívaných dětí a důsledně dbá na to, aby konkrétní pracovní pozice byla vyhrazena výlučně výkonu sociálně-právní ochrany.</p> |  |  |
| <b>Závazné pro:</b>          | <b>Zaměstnance poskytující SPOD Městského úřadu Studénka</b>  |  |  |
| <b>Vypracoval:</b>           | <b>Bc. Monika Marková</b>   |  |  |
| <b>Schválil:</b>             | <b>PhDr. Olga Svobodová</b>   |  |  |
| <b>Datum a podpis:</b>       | <b>vedoucí odboru školství, kultury a sociálních věcí</b>   |  |  |
| <b>Platnost kritérií od:</b> | <b>01.01.2018</b>   |  |  |
| <b>Platnost kritérií do:</b> |   |  |  |
| <b>Cíle kritérií:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ SPOD je poskytována přiměřeným počtem zaměstnanců tak, aby byla zachována její kvalita požadovaná zákonem č. 359/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů,</li> <li>➤ pracoviště má v rámci organizační struktury úřadu a ve vnitřních předpisech určen počet pracovních míst a kvalifikační požadavky pro výkon SPOD.</li> </ul>  |  |  |
| <b>Datum revize:</b>         |   |  |  |
|                              |   |  |  |
|                              |   |  |  |
|                              |   |  |  |
|                              |   |  |  |

# STANDARD č. 4

---

## PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

**4a Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci stanovené organizační struktury určen počet pracovních míst a zpracované pracovní profily jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.**

Pracoviště SPOD má v rámci stanovené organizační struktury stanoven počet zaměstnanců jednotlivých odborů (včetně počtu zaměstnanců vykonávajících agendu SPOD) pro každý kalendářní rok. Pracovnice SPOD podepisuje při nástupu na pracovní pozici popis pracovního místa (pracovní náplň).

**4b Počet zaměstnanců je přiměřený spádovému obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Při výpočtu přiměřeného počtu zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany je zohledněno kritérium ovlivňující náročnost výkonu sociálně-právní ochrany dětí ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Základním výchozím kritériem je nejméně 1 pracovník na 800 dětí (osob do 18 let věku), které jsou hlášeny k trvalému pobytu ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Do počtu pracovníků se započítává vedoucí pracovník adekvátně svému zapojení do práce s klienty.**

Počet pracovníků SPOD na odboru ŠKSV Městského úřadu Studénka je přiměřený spádovému obvodu. Souhrnné ukazatele počtu dětí sleduje a vyhodnocuje vedoucí odboru ŠKSV. Dle aktuální situace může dojít k úpravám v počtu pracovníků SPOD, respektive aktuálně k jeho navýšení.

**4c Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně zpracována oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se k výkonu sociálně-právní ochrany, uplatněním specializace zejména pro oblast náhradní rodinné péče, sociální kurately pro děti a mládež a ochrany týraných a zneužívaných dětí a důsledně dbá na to, aby konkrétní pracovní pozice byla vyhrazena výlučně výkonu sociálně-právní ochrany.**

Pro každého nově příchozího zaměstnance jsou zpracovány kvalifikační požadavky a popis pracovního místa. Ty jsou s podpisem zaměstnance založeny v osobní kartě zaměstnance u tajemníka městského úřadu a zároveň u vedoucího odboru.

|                              |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|
| <b>Název standardu:</b>      | <b>5. Přijímání a zaškolování</b>  |  |  |
| <b>Kritéria standardu:</b>   | <p><b>5a</b> Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách a disponuje zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany.</p> <p><b>5b</b> Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.</p> <p><b>5c</b> Orgán sociálně-právní ochrany přihlásí nového zaměstnance, zařazeného v orgánu sociálně-právní ochrany a vykonávajícího sociálně-právní ochranu, v právních předpisy stanovených lhůtách ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti.</p> <p><b>5d</b> Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu.</p> <p><b>5e</b> Orgán sociálně-právní ochrany dětí určuje, zda umožní studentům a jiným fyzickým osobám stát se stážisty nebo dobrovolníky na svém pracovišti. Orgán sociálně-právní ochrany umožňuje studentům nebo jiným fyzickým osobám působit jako stážisté nebo dobrovolníci, a to na základě smlouvy a po náležitém proškolení.</p> |  |  |
| <b>Závazné pro:</b>          | <b>Zaměstnance poskytující SPOD Městského úřadu Studénka</b>   |  |  |
| <b>Vypracoval:</b>           | <b>Bc. Monika Marková</b>  |  |  |
| <b>Schválil:</b>             | <b>PhDr. Olga Svobodová</b>  |  |  |
| <b>Datum a podpis:</b>       | <b>vedoucí odboru školství, kultury a sociálních věcí</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií od:</b> | <b>01.01.2018</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií do:</b> |  |  |  |
| <b>Cíle kritérií:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ pracovník SPOD prokazatelně splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle příslušných právních předpisů,</li> <li>➤ pracovník SPOD prokazatelně disponuje zvláštní odbornou způsobilostí na úseku SPOD podle příslušných předpisů,</li> <li>➤ zabezpečení odpovídajícího výběru nových zaměstnanců,</li> <li>➤ pracoviště má určeno, zda umožní fyzickým osobám stát se dobrovolníky nebo stážisty.</li> </ul>  |  |  |
| <b>Datum revize:</b>         |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |

# STANDARD č. 5

---

## PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ

### **5a Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách a disponuje zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany.**

Pracovnice SPOD odboru ŠKSV Městského úřadu Studénka prokazatelně splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Uvedený zákon definuje mimo jiné odbornou způsobilost a další vzdělávání sociálních pracovníků. Doklady prokazující tuto skutečnost jsou uloženy v osobním spisu pracovnice v kanceláři tajemníka zdejšího úřadu.

Pracovnice SPOD odboru ŠKSV Městského úřadu Studénka dále prokazatelně disponuje zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany dětí podle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a prováděcí vyhlášky k tomuto zákonu.

### **5b Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.**

Výběrové řízení na pozici sociálního pracovníka vykonávajícího agendu SPOD je vypisováno dle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Jeho realizace a zabezpečení spadá do kompetence tajemníka úřadu.

Městský úřad Studénka při přijímání a zaškolování nových zaměstnanců postupuje podle vnitřních předpisů a platné legislativy.

### **5c Orgán sociálně-právní ochrany přihlásí nového zaměstnance, zařazeného v orgánu sociálně-právní ochrany a vykonávajícího sociálně-právní ochranu, v právních předpisy stanovených lhůtách ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti.**

viz kritérium 5a

**5d Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu.**

viz kritérium 5b

**5e Orgán sociálně-právní ochrany dětí určuje, zda umožní studentům a jiným fyzickým osobám stát se stážisty nebo dobrovolníky na svém pracovišti. Orgán sociálně-právní ochrany umožňuje studentům nebo jiným fyzickým osobám působit jako stážisté nebo dobrovolníci, a to na základě smlouvy a po náležitém proškolení.**

O tom, zda bude umožněno studentům a jiným fyzickým osobám stát se stážisty nebo dobrovolníky na pracovišti SPOD, rozhoduje tajemník městského úřadu.

|                              |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|
| <b>Název standardu:</b>      | <b>6. Profesionální rozvoj zaměstnanců</b>   |  |  |
| <b>Kritéria standardu:</b>   | <p><b>6a</b> Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany zařazený k výkonu sociálně-právní ochrany pravidelně hodnotí podřízené zaměstnance, kteří se podílejí na výkonu sociálně-právní ochrany. Vedoucí zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany je hodnocen svým přímým nadřízeným minimálně jednou ročně. Hodnocení je zaměřeno zejména na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace.</p> <p><b>6b</b> Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.</p> <p><b>6c</b> Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany v rozsahu minimálně 6 pracovních dnů za kalendářní rok, a to formou účasti zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany na vzdělávacích kurzech akreditovaných Ministerstvem práce a sociálních věcí. Vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany vychází z individuálních plánů dalšího vzdělávání a je zaměřeno na rozšíření odborné kvalifikace.</p> <p><b>6d</b> Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany, kteří vykonávají přímou práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.</p> |  |  |
| <b>Závazné pro:</b>          | <b>Zaměstnance poskytující SPOD Městského úřadu Studénka</b>   |  |  |
| <b>Vypracoval:</b>           | <b>Bc. Monika Marková</b>  |  |  |
| <b>Schválil:</b>             | <b>PhDr. Olga Svobodová</b>  |  |  |
| <b>Datum a podpis:</b>       | <b>vedoucí odboru školství, kultury a sociálních věcí</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií od:</b> | <b>01.01.2018</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií do:</b> |  |  |  |
| <b>Cíle kritérií:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ provádět hodnocení zaměstnanců alespoň jednou ročně,</li> <li>➤ zpracování plánu dalšího vzdělávání zahrnující vzdělávací kurzy či jinou podporu zaměřenou na problematiku SPOD,</li> <li>➤ zajištění podpory nezávislé osoby, jejíž odbornost se vztahuje k výkonu činnosti zaměstnanců SPOD.</li> </ul>   |  |  |
| <b>Datum revize:</b>         |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |



# STANDARD č. 6

---

## PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

**6a Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany zařazený k výkonu sociálně-právní ochrany pravidelně hodnotí podřízené zaměstnance, kteří se podílejí na výkonu sociálně-právní ochrany. Vedoucí zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany je hodnocen svým přímým nadřízeným minimálně jednou ročně. Hodnocení je zaměřeno zejména na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace.**

Hodnocení pracovníka SPOD pravidelně provádí vedoucí odboru ŠKSV, která byla k této činnosti proškolená. Vedoucí odboru je zpravidla jedenkrát ročně hodnocena tajemníkem městského úřadu.

Hodnocení obecně vnímá organizace jako:

- zajištění a zlepšení komunikace mezi nadřízeným a podřízenými zaměstnanci,
- získání zpětné vazby od zaměstnanců,
- analyzování schopností a potenciálu zaměstnanců,
- vyhodnocení úrovně pracovního výkonu,
- přehled slabých a silných stránek zaměstnance,
- naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace pracovníků,
- motivování zaměstnanců (zjištění potřeb pro zlepšení výkonu, prodiskutování a pochopení vzájemných očekávání zaměstnavatele a pracovníků).

**6b Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.**

+

**6c Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany v rozsahu minimálně 6 pracovních dnů za kalendářní rok, a to formou účasti zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany na vzdělávacích kurzech akreditovaných Ministerstvem práce a sociálních věcí. Vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany vychází z individuálních plánů dalšího vzdělávání a je zaměřeno na rozšíření odborné kvalifikace.**

Pracovnice SPOD má zpracován individuální plán dalšího vzdělávání zahrnující:

- základní údaje o pracovníci a jejím pracovním místu,
- dosažený stupeň vzdělání a další kvalifikaci,
- dohodnutý plán vzdělávání, včetně průběžného vzdělávání,
- údaje o tom, kdo plán sestavil, schválil,
- údaje o plnění plánu.

Individuální plán dalšího vzdělávání vychází z potřeb pracovníka a pracoviště, opírá se mimo jiné i o hodnocení zaměstnance provedeného podle kritéria 6a (ve zprávě hodnoceného jsou uvedeny jeho osobní profesní cíle a potřeby další odborné kvalifikace).

Plán se zpracovává na 3 roky, v případě potřeby se aktualizuje v souvislosti s tím, aby pružně reagoval na aktuální potřeby zaměstnance i profil a potřeby klientů, s nimiž pracuje.

Plán zahrnuje školení zaměřená na získání informací z oblastí, jako je například správní řád, zákon o obcích, zákon o sociálních službách apod., které jsou důležitou výbavou zaměstnance územně správní celku působícího v sociální oblasti. Plán vzdělávání zohledňuje i specifické podmínky sociálních pracovníků, tj. další vzdělávání formou účasti zaměstnanců na vzdělávacích kurzech akreditovaných MPSV.

Minimální časová dotace pro další vzdělávání je (v souladu s tímto kritériem) i přímo v plánu stanovena na 6 dnů průběžného akreditovaného vzdělávání za kalendářní rok.

Plnění plánu vzdělávání a stanovené časové dotace pro průběžné vzdělávání pracovníce SPOD kontroluje jednak pracovníce sama, ale provádí ji i personalistka úřadu a vedoucí odboru ŠKSV.

Po absolvování kurzu/školení je zaměstnanec povinen originál získaného certifikátu, který obdržel, neprodleně předat osobně personalistice úřadu k založení do osobní složky pracovníka.

## **6d Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálněprávní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany, kteří vykonávají přímou práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.**

Pro pracovníka SPOD, který vykonává přímou práci s klienty, je podle potřeby zajišťována podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka – zejména formou supervize.

Supervize napomáhá supervidovanému jedinci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, nacházet nová řešení problematických situací. Supervize je zároveň zaměřena na prohloubení prožívání, lepší porozumění dané situaci, uvolnění tvořivého myšlení a rozvoj nových perspektiv profesního chování. Cílem supervize tak může být vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity, prevence profesního vyhoření.

|                              |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|
| <b>Název standardu:</b>      | <b>7. Prevence</b>   |  |  |
| <b>Kritéria standardu:</b>   | <p><b>7a</b> Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu.</p> <p><b>7b</b> Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci, zejména s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, Policií České republiky, Probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle místních potřeb a podmínek. Všechny uvedené subjekty mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež.</p> |  |  |
| <b>Závazné pro:</b>          | <b>Zaměstnance poskytující SPOD Městského úřadu Studénka</b>   |  |  |
| <b>Vypracoval:</b>           | <b>Bc. Monika Marková</b>  |  |  |
| <b>Schválil:</b>             | <b>PhDr. Olga Svobodová</b>  |  |  |
| <b>Datum a podpis:</b>       | <b>vedoucí odboru školství, kultury a sociálních věcí</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií od:</b> | <b>01.01.2018</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií do:</b> |  |  |  |
| <b>Cíle kritérií:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ pracoviště SPOD má jasně stanoveno, jak postupuje při vyhledávání a monitorování ohrožených dětí,</li> <li>➤ pracoviště realizuje či koordinuje preventivní aktivity ve svém správním obvodu,</li> <li>➤ v oblasti prevence je uplatňován multidisciplinární přístup,</li> <li>➤ existuje osvěta a vzdělávání o SPOD</li> </ul>   |  |  |
| <b>Datum revize:</b>         |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |

# STANDARD č. 7

---

## PREVENCE

### **7a Orgán sociálně-právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu.**

Pracovník SPOD v průběhu své činnosti sleduje nepříznivé a rizikové vlivy spojené s ohrožením zdravého vývoje dětí a mládeže. Aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti:

1. vlastní činností:
  - v rámci sociálních šetření, kdy věnuje pozornost všem dětem, se kterými se dostane do kontaktu,
  - prověřuje podněty a oznámení,
  - spolupracuje s dalšími organizacemi ve městě.
  
2. prostřednictvím jiných subjektů:
  - je navázána spolupráce s Městskou policií Studénka,
  - probíhá spolupráce s Charitou Studénka.

Pracovník SPOD provádí šetření na základě žádosti instituce (soud, policie, škola), ale i na základě vyhledávací činnosti. Při této činnosti provádí monitorování a vyhledávání dětí, které vyžadují pomoc OSPOD.

Pravidelně jsou navštěvována místa, kde je zvýšená kumulace nezletilých s rizikovým chováním, prověřuje se zejména docházka do školy, v odůvodněných případech se provádí také šetření v problémových rodinách. Pracovník SPOD spolupracuje s výchovnými poradci základních škol, s neziskovými organizacemi, úřadem práce, apod.

Pracovník SPOD zná místa a oblasti vyššího výskytu ohrožených dětí a na těchto místech uplatňuje adekvátní preventivní aktivity (spolupráce se školami, školskými a zdravotnickými zařízeními, obecními úřady apod.). V případě ztráty bydlení navazuje spolupráci s Charitou Studénka, která ve Studénce provozuje byt pro matku v tísní, tak také s jinými azylovými domy a ubytovny v blízkém okolí.

**7b Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci, zejména s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, Policií České republiky, Probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle místních potřeb a podmínek. Všechny uvedené subjekty mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež.**

Městský úřad Studénka, odbor ŠKSV v rámci preventivních aktivit spolupracuje:

- s pracovní skupinou Rodina, děti a mládež v rámci komunitního plánování ve městě,
- s Městskou policií Studénka v rámci šetření v terénu a prevence kriminality,
- se zdravotnickými zařízeními – praktickými dětskými lékaři,
- s Pedagogicko-psychologickou poradnou v Novém Jičíně (detašovaným pracovištěm v Bílovci),
- s klinickými psychology v Bílovci a Novém Jičíně,
- se Středisky výchovné péče v Koblově, Valašském Meziříčí, Tršicích,
- s Krizovým centrem ve Valašském Meziříčí,
- Charitou Studénka.

Pracovník SPOD při své sociální práci úzce spolupracuje s OSPOD Městského úřadu v Bílovci, obcí s rozšířenou působností. Předává zprávy ze šetření, protokoly z jednání a to zejména v případech, kdy se jedná o ohrožené dítě.

|                              |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|
| <b>Název standardu:</b>      | <b>8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu</b>  |  |  |
| <b>Kritéria standardu:</b>   | <p><b>8a</b> Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.</p> <p><b>8b</b> Každý případ orgánu sociálně-právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.</p> <p><b>8c</b> Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany u daného případu.</p> <p><b>8d</b> Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálněprávní ochrany pracuje maximálně s 80 rodinami, v případě kurátora pro děti a mládež se 40 rodinami. V případě práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci pracuje maximálně se 40 rodinami.</p> |  |  |
| <b>Závazné pro:</b>          | <b>Zaměstnance poskytující SPOD Městského úřadu Studénka</b>   |  |  |
| <b>Vypracoval:</b>           | <b>Bc. Monika Marková</b>  |  |  |
| <b>Schválil:</b>             | <b>PhDr. Olga Svobodová</b>  |  |  |
| <b>Datum a podpis:</b>       | <b>vedoucí odboru školství, kultury a sociálních věcí</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií od:</b> | <b>01.01.2018</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií do:</b> |  |  |  |
| <b>Cíle kritérií:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ jednotný postup při evidenci a přidělení případu, včetně uplatňování stanovených lhůt,</li> <li>➤ dostupnost informací pro pracovníka SPOD o evidenci případu pro osoby, které učinily oznámení, o lhůtách a dalším postupu pro klienty, o důvodech pro evidenci případu,</li> <li>➤ bezpečí a jistota klientů, že u naléhavých případů nebude docházet k prodlení.</li> </ul>  |  |  |
| <b>Datum revize:</b>         |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |

# STANDARD č. 8

---

## PŘIJETÍ OZNÁMENÍ, POSOUZENÍ NALÉHAVOSTI A PŘIDĚLENÍ PŘÍPADU

**8a Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.**

+

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

Po přijetí oznámení případu na odboru ŠKSV je oznámení nebo podnět předán podatelně městského úřadu. Podatelna přijme došlou poštu, zaeviduje ji v systému spisové služby Ginis a předá vedoucí odboru ŠKSV. Lhůta pro zaevidování je bezodkladná, k evidenci tedy dojde ještě tentýž den, kdy byl dokument (oznámení nebo podnět) doručen, případně den následující.

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

Vedoucí odboru případ přidělí pracovníkovi SPOD. Ten opatří dokument číslem jednacím. Vyhodnotí případ podle rizik a stanoví postup řešení podle míry nebezpečnosti.

Osoba, která oznámení či podnět podala je informována o dalším postupu. Taktéž je učiněn záznam do spisu. V případě anonymních oznámení a podnětů je provedeno sociální šetření a seznámení klientů s důvody pro evidenci a prošetření případu. Nebyl-li případ shledán naléhavým, provede o tom pracovník SPOD záznam do spisu s tím, že nebyly shledány důvody pro další intervenci.

V případě místní nepříslušnosti pro evidenci případu jsou klientovi poskytnuty informace a základní sociální poradenství, a případ se dále postupuje místně příslušnému OSPOD.

**8d Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany pracuje maximálně s 80 rodinami, v případě kurátora pro děti a mládež se 40 rodinami. V případě práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci pracuje maximálně se 40 rodinami.**

Kritérium 8d se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad.

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Název standardu:</b>      | <b>9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte</b>   |
| <b>Kritéria standardu:</b>   | <p><b>9a</b> Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- respektuje individuální přístup ke všem klientům,</li> <li>- vychází z individuálních potřeb každého klienta,</li> <li>- podporuje samostatnost klientů,</li> <li>- uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta,</li> <li>- motivuje k péči o děti,</li> <li>- posiluje sociální začleňování klientů,</li> <li>- důsledně dodržuje lidská práva a základních svobody,</li> <li>- podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím,</li> <li>- informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.</li> </ul> <p><b>9b</b> Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami, nebo má dojednanou spolupráci s fyzickými osobami a právníckými osobami, které tyto služby zajistí externě.</p> <p><b>9c</b> Orgán sociálně-právní ochrany provádí u všech případů, zejména v okamžiku zavedení dítěte do evidence dětí uvedených v § 54 zákona, základní vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny (dále jen „vyhodnocování“), zaměřené na skutečnost, zda se jedná o dítě uvedené v § 6 a § 54 písm. a) zákona, o dítě uvedené v § 54 písm. b) zákona, nebo o dítě zařazené do evidence dětí z jiného důvodu. Jestliže ze závěru vyhodnocování vyplývá, že se jedná o dítě uvedené v § 6 zákona, provádí orgán sociálně-právní ochrany podrobné vyhodnocování.</p> <p><b>9d</b> Orgán sociálně-právní ochrany zpracovává v případě, kdy provedl podrobné vyhodnocování se závěrem, že se jedná o dítě uvedené v § 6 zákona, individuální plán ochrany dítěte, podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá.</p> |
| <b>Závazné pro:</b>          | <b>Zaměstnance poskytující SPOD Městského úřadu Studénka</b>  |
| <b>Vypracoval:</b>           | <b>Bc. Monika Marková</b>   |
| <b>Schválil:</b>             | <b>PhDr. Olga Svobodová</b>   |
| <b>Datum a podpis:</b>       | <b>vedoucí odboru školství, kultury a sociálních věcí</b>   |
| <b>Platnost kritérií od:</b> | <b>01.01.2018</b>   |
| <b>Platnost kritérií do:</b> |   |
| <b>Cíle kritérií:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ znalost principů SPOD a jejich uplatňování v praxi jsou základem při poskytování SPOD,</li> <li>➤ klientům se specifickými potřebami je bez rozdílu dostupný výkon SPOD,</li> <li>➤ pracovník SPOD zná specifické potřeby klientů.</li> </ul>  |



|                      |  |  |  |
|----------------------|--|--|--|
| <b>Datum revize:</b> |  |  |  |
|                      |  |  |  |
|                      |  |  |  |
|                      |  |  |  |
|                      |  |  |  |

# STANDARD č. 9

---

## JEDNÁNÍ, VYHODNOCOVÁNÍ A INDIVIDUÁLNÍ PLÁN OCHRANY DÍTĚTE

- 9a Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany zejména**
- **respektuje individuální přístup ke všem klientům,**
  - **vychází z individuálních potřeb každého klienta,**
  - **podporuje samostatnost klientů,**
  - **uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta,**
  - **motivuje k péči o děti,**
  - **posiluje sociální začleňování klientů,**
  - **důsledně dodržuje lidská práva a základních svobody,**
  - **podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím,**
  - **informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.**

Pracovník SPOD dodržuje základní principy práce s klientem:

- respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti,
- respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob,
- pomáhá klientům svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů,
- dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy,
- podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti,
- jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů,
- pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům,
- zaměřuje se na silné stránky jednotlivců a tak podporuje jejich zmocnění,
- chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení,
- data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití,
- podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů,
- poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek,
- podporuje klienty při řešení problémů týkajících se dalších sfér jejich života,
- podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů,
- je si vědom odborných a profesních omezení – pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci,
- jedná s klienty s účastí, empatií a péčí,

- jedná s klienty přiměřeným jazykem a projevem tak, aby pochopili obsah sdělovaných informací,
- respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků; vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb,
- respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků; kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

Pracovník SPOD dodržuje základní principy oblasti sociálně-právní ochrany dětí:

- hájí nejlepší zájmy dítěte,
- přispívá k vytvoření podmínek pro zdárný fyzický, duševní, duchovní a sociální rozvoj dítěte,
- snaží se předejít a odklonit jakoukoli formu týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte,
- cítí rodinu jako základní, přirozené a nezastupitelné prostředí pro plný a harmonický rozvoj osobnosti dítěte,
- respektuje práva a povinnosti rodičů vůči dítěti, podporuje jejich odpovědnost za výchovu a vývoj dítěte,
- podporuje rodiče k tomu, aby mohlo dítě vyrůstat ve svém přirozeném prostředí,
- snaží se zamezit oddělení dítěte od rodičů či osob odpovědných za jeho výchovu, pokud to není v přímém rozporu s jeho nejlepšími zájmy,
- pomáhat dítěti v návratu do jeho přirozeného prostředí nebo náhradního rodinného prostředí, pokud bylo dítě umístěno mimo svou rodinu,
- podporovat pravidelný účelný kontakt s oběma rodiči, není-li to v přímém rozporu s nejlepším zájmem dítěte,
- cítit právo dítěte sdělit svůj názor a přání a pomáhat jej v rámci možností uskutečnit,
- cítit právo dítěte na soukromí.

Pracovník SPOD dodržuje základní principy práce s nezletilým:

- vysvětlit, jakou roli má pracovník v kontaktu s rodinou,
- způsob jednání na neformálním místě bez přítomnosti rodičů, ve školní instituci s vědomím vedení školy, v ostatních prostředích s vědomím rodičů (škola, park, družina apod.),
- jednání neformální mluvou i v případě jednání a oddělení SPOD,
- volba slovníku a obsahu sdělených informací dle věku a vyspělosti dítěte,
- důvěrnost sdělených informací.

Zdroj: Etický kodex sociálních pracovníků, Zákon o sociálně-právní ochraně dětí

**9b Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami nebo má dojednanou spolupráci s fyzickými osobami a právníckými osobami, které tyto služby zajistí externě.**

V případě jednání s klientem se specifickými potřebami umí pracovník SPOD s těmito klienty jednat, případně najít způsob, jak jednání umožnit. Jednání s veškerými klienty podléhá etickému kodexu a zákonu o sociálně-právní ochraně dětí.

Kancelář pracovníka SPOD se nachází v přízemí úřadu (dveře č. 11), vstup do budovy úřadu je bezbariérový.

Nevidomý klient má možnost být doprovázen pracovníkem SPOD. Pracovník nevidomé osobě obsah spisové dokumentace přečte, nebo na požádání této osoby umožní, aby do spisové dokumentace nahlédl jeho doprovod.

S neslyšícím klientem či cizincem neovládajícím český jazyk má pracovník možnost komunikovat prostřednictvím tlumočnicka.

U klienta s mentálním postižením či duševním onemocněním pracovník volí slovník a tempo řeči tak, aby klient dosáhl plného porozumění sdělovaného obsahu.

**9c Orgán sociálně-právní ochrany provádí u všech případů, zejména v okamžiku zavedení dítěte do evidence dětí uvedených v § 54 zákona, základní vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny (dále jen „vyhodnocování“), zaměřené na skutečnost, zda se jedná o dítě vymezené v § 6 a § 54 písm. a) zákona, o dítě uvedené v § 54 písm. b) zákona, nebo o dítě zařazené do evidence dětí z jiného důvodu. Jestliže ze závěru vyhodnocování vyplývá, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona, provádí orgán sociálně-právní ochrany podrobné vyhodnocování.**

+

**9d Orgán sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu obce s rozšířenou působností zpracovává v případě, kdy provedl podrobné vyhodnocování se závěrem, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona, individuální plán ochrany dítěte, podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá.**

Kritéria 9c a 9d se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad.

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <b>Název standardu:</b>                                      | <b>10. Kontrola případu</b>  |  |  |
| <b>Kritéria standardu:</b>                                   | 10a Orgán sociálně právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.  |  |  |
| <b>Závazné pro:</b>  | Zaměstnance poskytující SPOD Městského úřadu Studénka  |  |  |
| <b>Vypracoval:</b>   | Bc. Monika Marková   |  |  |
| <b>Schválil:</b><br><b>Datum a podpis:</b>                   | PhDr. Olga Svobodová<br>vedoucí odboru školství, kultury a sociálních věcí   |  |  |
| <b>Platnost kritérií od:</b><br><b>Platnost kritérií do:</b> | 01.01.2018   |  |  |
| <b>Cíle kritérií:</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ odhalení nedostatků, případně chyb při řešení případů v oblasti SPOD,</li> <li>➤ jednotný a transparentní postup při kontrolní činnosti.</li> </ul> |  |  |
| <b>Datum revize:</b>   |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# STANDARD č. 10

---

## KONTROLA PŘÍPADU

### 10a Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.

Vedoucí odboru ŠKSV má přehled o činnosti pracovníka SPOD. Kontrola podřízeného zaměstnance probíhá nepravidelně, pracovník je vyrozuměn o tom, kdy kontrola proběhne a je seznámen s jejím výsledkem. Kontrola se provádí minimálně 2 x ročně, předmětem kontroly je zejména:

- namátková kontrola spisů,
- vedení spisové dokumentace,
- zpracování záznamů ze sociálního šetření,
- záznamy o úkonech z jednání s klientem.

Za účelem kontroly se provádí kazuistické porady pracovníka SPOD s vedoucí odboru ŠKSV.

Vedoucí odboru ŠKSV vyhodnotí kontrolu v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

O pravidelné kontrole učiní písemný záznam včetně výstupu z kontroly, event. podává další opatření, o kterých informuje pracovníka SPOD.

V případě odhalení závažných nedostatků je bezodkladně kontaktován tajemník Městského úřadu Studénka a ve spolupráci s vedoucí odboru ŠKSV vyhodnocují situaci a navrhují řešení směřující k nápravě.

|                              |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|
| <b>Název standardu:</b>      | <b>11. Rizikové a nouzové situace</b>  |  |  |
| <b>Kritéria standardu:</b>   | <p><b>11a</b> 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.</p> |  |  |
| <b>Závazné pro:</b>          | <b>Zaměstnance poskytující SPOD Městského úřadu Studénka</b>   |  |  |
| <b>Vypracoval:</b>           | <b>Bc. Monika Marková</b>  |  |  |
| <b>Schválil:</b>             | <b>PhDr. Olga Svobodová</b>  |  |  |
| <b>Datum a podpis:</b>       | <b>vedoucí odboru školství, kultury a sociálních věcí</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií od:</b> | <b>01.01.2018</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií do:</b> |  |  |  |
| <b>Cíle kritérií:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ pracoviště je připraveno na rizikové a nouzové situace,</li> <li>➤ zaměstnanci si vědí rady, pokud situace nastane,</li> <li>➤ pravidla pro řešení rizikových a nouzových situací přinášejí pracovníkům a klientům větší bezpečí.</li> </ul>                                |  |  |
| <b>Datum revize:</b>         |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |

# STANDARD č. 11

---

## RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE

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

Riziková situace je situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, případně hrozba vzniku škody na majetku (např. napadení zaměstnance domácím zvířetem, agresivní klient, apod.).

Nouzová situace je situace, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně-právní ochrany dětí z důvodu vzniku nenadálých skutečností (např. povodně).

### SEZNAM DŮLEŽITÝCH TEL. ČÍSEL:

|                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| Police České republiky         | 158         |
| Policie ČR – služebna Studénka | 556 455 201 |
| Městská policie Studénka       | 556 402 279 |
| Zdravotní záchranná služba     | 155         |
| Hasičský záchranný sbor        | 150         |
| TÍSŇOVÉ VOLÁNÍ:                | 112         |

### POHOTOVOSTNÍ SLUŽBY:

|                            |             |
|----------------------------|-------------|
| Poruchová služba – vodárna | 840 111 125 |
| Poruchová služba – energie | 840 850 860 |
| Poruchová služba – plyn    | 1239        |

### Rizikové situace na pracovišti:

#### 1. Agresivní klient a klient pod vlivem návykových látek

Postup:

- nabídka alternativy – odložení jednání s klientem/y,
- upozornění klienta/ů na nevhodné chování a důsledky tohoto chování,
- jednání v kanceláři za účasti jiného pracovníka,
- možnost přivolání hlídky Městské policie Studénka nebo Policie České republiky, případně zdravotní záchranné služby.

#### 2. Vzájemné napadení klientů na pracovišti

Postup:

- upozornění klienta/ů na nevhodné chování a důsledky tohoto chování,
- nabídka alternativy – odložení jednání s klientem/y,
- jednání v kanceláři za účasti jiného pracovníka,



- přivolání hlídky Městské policie Studénka nebo Policie České republiky, případně zdravotní záchranné služby.

#### Prevence:

- účast zaměstnanců na odborných školeních s tématy: asertivita, klient závislý na návykových látkách, klient s psychiatrickou diagnózou, apod.

#### Rizikové situace v terénu:

- klient s agresivními projevy,
- vzájemné napadení klientů,
- napadení zaměstnance domácím zvířetem,
- výskyt parazitů a infekčních onemocnění.

#### Postup:

- sociální šetření je provedeno za účasti jiného pracovníka,
- sociální šetření v rodině je provedeno v jiném termínu,
- při napadení domácím zvířetem je vyhledána lékařskou pomoc,
- při odchodu na sociální šetření jsou informováni spolupracovníci o místě šetření, popř. je domluvena možnost telefonického spojení,
- je přivolána hlídka Městské policie Studénka nebo Policie České republiky.

#### Prevence:

- účast zaměstnanců na odborných školeních s tématy: asertivita, klient závislý na návykových látkách, klient s psychiatrickou diagnózou, apod.,
- použití ochranných návleků, hygiena při příchodu do kanceláře.

#### Pracovní úrazy na pracovišti a v terénu:

#### Postup:

- pracovní úraz na pracovišti je ošetřen kvalifikovaně proškoleným zaměstnancem,
- pracovní úraz je ohlášen vedoucí odboru a evidován v Knize úrazů, která je uložena u pověřeného pracovníka úřadu.

#### Prevence:

- nově přijatí zaměstnanci absolvují vstupní školení z bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany,
- všichni zaměstnanci agendy SPOD jsou proškoleni v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany a první pomoci v rámci pravidelných školení, která jsou realizována v dvouletých intervalech.

Pracovní úrazy na pracovišti a v terénu jsou upraveny zákoníkem práce a interními předpisy Městského úřadu Studénka dostupnými na intranetu (viz Příloha č. 2 a 3).

#### Nouzové situace:

- záplavy a povodně,
- havárie většího rozsahu,
- ochrana informačních technologií,
- nedostatek zaměstnanců,

- selhání lidského faktoru,
- vznik požáru na pracovišti,
- porucha nebo havárie referenčního vozidla.

Zaměstnanci se pravidelně účastní školení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Ve všech referentských vozidlech má zaměstnanec k dispozici manuál (návod) k postupu v nouzových situacích.

Nouzové situace řeší „Plán první pomoci – traumatologický plán“, který je dostupný u pověřeného zaměstnance krizového řízení a požární ochrany.

#### Hodnocení rizik:

Rizika jsou vyhodnocována vedoucí odboru ŠKSV. Vyhodnocení jsou nástrojem pro revizi stávajících dokumentů.

Pracovník SPOD splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon sociálního pracovníka, je zde předpoklad dobré znalosti metod sociální práce s klientem.

Na žádost pracovníka SPOD jej může při sociálním šetření v domácnostech klienta, které vyhodnotí jako nebezpečné, doprovázet strážník Městské policie Studénka.

|                              |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|
| <b>Název standardu:</b>      | <b>12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí</b>   |  |  |
| <b>Kritéria standardu:</b>   | <p><b>12a</b> Orgán sociálně-právní ochrany uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení elektronické dokumentace v informačním systému sociálně-právní ochrany dětí o klientech a dalších osobách.</p> <p><b>12b</b> Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.</p>  |  |  |
| <b>Závazné pro:</b>          | <b>Zaměstnance poskytující SPOD Městského úřadu Studénka</b>   |  |  |
| <b>Vypracoval:</b>           | <b>Bc. Monika Marková</b>  |  |  |
| <b>Schválil:</b>             | <b>PhDr. Olga Svobodová</b>  |  |  |
| <b>Datum a podpis:</b>       | <b>vedoucí odboru školství, kultury a sociálních věcí</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií od:</b> | <b>01.01.2018</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií do:</b> |  |  |  |
| <b>Cíle kritérií:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ efektivita zacházení s informacemi... uspořádání údajů, záznamů a dokumentů pro rychlé a snadné zacházení,</li> <li>➤ obsah osobních spisů v jednotné struktuře,</li> <li>➤ odborné poskytování SPOD se zřetelem na respektování práv klientů a ochranu jejich osobních údajů,</li> <li>➤ dokumentace a záznamy k jeho případu by měly být pro klienta srozumitelné.</li> </ul> |  |  |
| <b>Datum revize:</b>         |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |

# STANDARD č. 12

---

## DOKUMENTACE O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

### **12a Orgán sociálně-právní ochrany uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení elektronické dokumentace v informačním systému sociálně-právní ochrany dětí o klientech a dalších osobách.**

OSPOD vede, eviduje a archivuje spisovou dokumentaci v písemné podobě dle směrnice MPSV č. j.: 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče (viz Příloha č. 4).

Pracovník SPOD vede spisovou dokumentaci elektronicky v interním informačním systému Ginis. Přidělený dokument ke zpracování pracovník SPOD zaeviduje a vloží do spisu. Spis má vygenerovanou spisovou značku SOC. Ve fyzické podobě je spis veden pod spisovou značkou ROD.

Při vedení spisové dokumentace musí být respektována práva klientů a ochrana jejich osobních údajů (viz Příloha č. 5).

Pracovník SPOD má pověření ke zpracování osobních údajů (viz Příloha č. 6).

### **12b Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.**

Záznamy sociálního pracovníka vykonávajícího agendu SPOD se rozumí veškeré záznamy ze schůzek, šetření a konzultací, které jsou vedeny s rodiči, dítětem, sourozenci a ostatními rodinnými příslušníky, osobami pečujícími a ostatními (např. učiteli, vedoucími volnočasových aktivit apod.). Záznamy neobsahují cizí slova, složité formulace, odborné termíny či informace, které by bylo nutné následně vyhledávat a doplňovat. Záznamy jsou zapisovány jazykem neutrálním ve vztahu ke klientovi, jsou v nich zachycena reálná zjištění bez subjektivních emočně zabarvených hodnocení. V rámci jednání s klientem je sepsán protokol o jednání, obsah záznamu může klient ovlivnit a doplnit. Na vyžádání může klient obdržet kopii záznamu (viz Příloha č. 7).

Ostatní dokumenty – posudky odborníků, kopie zpráv apod. se neupravují a zůstávají tak, jak byly pracovníku SPOD doručeny.

Všechny záznamy a zápisy pořizené pracovníkem SPOD a všechny ostatní záznamy se zakládají do spisu. Klient může nahlédnout do svého spisu a požádat pracovníka o vysvětlení nebo doplnění.

|                              |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|
| <b>Název standardu:</b>      | <b>13. Vyřizování a podávání stížností</b>   |  |  |
| <b>Kritéria standardu:</b>   | <p><b>13a</b> Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování stížností a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.</p> <p><b>13b</b> Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.</p> |  |  |
| <b>Závazné pro:</b>          | <b>Zaměstnance poskytující SPOD Městského úřadu Studénka</b>   |  |  |
| <b>Vypracoval:</b>           | <b>Bc. Monika Marková</b>  |  |  |
| <b>Schválil:</b>             | <b>PhDr. Olga Svobodová</b>  |  |  |
| <b>Datum a podpis:</b>       | <b>vedoucí odboru školství, kultury a sociálních věcí</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií od:</b> | <b>01.01.2018</b>  |  |  |
| <b>Platnost kritérií do:</b> |  |  |  |
| <b>Cíle kritérií:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ stížnost je zaměstnanci a pracovištěm vnímána jako podnět pro zvýšení kvality poskytování SPOD,</li> <li>➤ pracoviště má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností,</li> <li>➤ klienti jsou srozumitelně informováni o možnostech podání stížnosti.</li> </ul>   |  |  |
| <b>Datum revize:</b>         |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |
|                              |  |  |  |

# STANDARD č. 13

---

## VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

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

Stížnost je zaměstnancem a pracovištěm vnímána jako podnět pro zvýšení kvality poskytování SPOD. Pracoviště má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností (viz Příloha č. 8), kde je stanoveno:

- k přijetí stížnosti jsou oprávněny příslušné odbory nebo podatelna Městského úřadu Studénka,
- převzatou stížnost přijímající zaměstnanec předá neprodleně, nejpozději následující pracovní den po převzetí, odboru vnitřních věcí k zaevidování do centrální evidence stížností,
- stížnost se postoupí bez zbytečného odkladu věcně příslušnému správnímu orgánu a současně se o jejím postoupení informuje stěžovatel,
- stížnost se vyřizuje nejpozději do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení,
- v případě, že stížnost nelze pro náročnost věci ve stanovené lhůtě vyřídit, oznámí se po předchozím souhlasu tajemníka městského úřadu stěžovateli důvod nedodržení lhůty a délka nové lhůty pro vyřízení.

Kontrolou vyřizování stížností je pověřena vedoucí odboru vnitřních věcí a 1x ročně předkládá zprávu o jejich vyřizování Radě města Studénky.

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

Klient je pracovníkem SPOD informován ústně o možnosti podat stížnost. Pracovník poučení zaznamenává do záznamu o osobním jednání. Stížnost lze podat písemně, ústně, nebo elektronicky. V případě písemné stížnosti z ní musí být patrné, kdo ji činí (jméno a příjmení, kontaktní adresa) a které věci se stížnost týká. Elektronická podoba stížnosti musí obsahovat ověřený elektronický podpis.

Stížnost se podává u správního orgánu, který vede dotčené řízení (v případě stížnosti na nevhodné chování, nesprávný úřední postup pracovníka SPOD se stížnost podává na adresu Městský úřad Studénka, odbor ŠKSV, nám. Republiky 762, 742 13 Studénka).

Stížnost je vyřízena ve lhůtě do 60 dnů ode dne jejího doručení, není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti ze strany městského úřadu, může podat žádost o přešetření stížnosti nadřízeným orgánem, tj. Krajský úřad Moravskoslezského kraje, 28. října 117, 702 18 Ostrava.

|                              |   |  |  |
|------------------------------|---|--|--|
| <b>Název standardu:</b>      | <b>14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty</b>  |  |  |
| <b>Kritéria standardu:</b>   | <p><b>14a</b> 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.</p> <p><b>14b</b> Orgán sociálně-právní ochrany se intenzivně věnuje oblasti přípravy na samostatný život u dětí starších 16 let, které se nacházejí v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo v péči kurátorů.</p> |  |  |
| <b>Závazné pro:</b>          | <b>Zaměstnance poskytující SPOD Městského úřadu Studénka</b>  |  |  |
| <b>Vypracoval:</b>           | <b>Bc. Monika Marková</b>   |  |  |
| <b>Schválil:</b>             | <b>PhDr. Olga Svobodová</b>   |  |  |
| <b>Datum a podpis:</b>       | <b>vedoucí odboru školství, kultury a sociálních věcí</b>   |  |  |
| <b>Platnost kritérií od:</b> | <b>01.01.2018</b>   |  |  |
| <b>Platnost kritérií do:</b> |   |  |  |
| <b>Cíle kritérií:</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ seznamování klientů s dostupnými službami a sociální poradenství v této oblasti,</li> <li>➤ orientace pracovníka SPOD v síti dostupných služeb a organizací poskytujících relevantní pomoc a podporu.</li> </ul>   |  |  |
| <b>Datum revize:</b>         |   |  |  |
|                              |   |  |  |
|                              |   |  |  |
|                              |   |  |  |
|                              |   |  |  |

# STANDARD č. 14

---

## NÁVAZNOST VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ NA DALŠÍ FYZICKÉ OSOBY A PRÁVNÍCKÉ OSOBY

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

Pracovník SPOD při jednání s rodiči, dětmi nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte odkazuje zejména na činnost obecního úřadu obce s rozšířenou působností, tj. Městský úřad Bílovec, který je klíčovým článkem v soustavě OSPOD.

Pracovník SPOD Městského úřadu Studénka doporučuje a zprostředkovává služby a pomoc ze strany nestátních organizací, které mají pověření k výkonu SPOD nebo jsou registrovanými poskytovateli sociálních služeb.

Při poskytování poradenství ohledně uplatnění nároků dítěte i rodičů v sociální oblasti provádí poradenskou činnost v oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek státní sociální podpory, péstounské péče, pro osoby se zdravotním postižením, příspěvek na péči, pomáhá zprostředkovat zaměstnání nebo poskytuje poradenskou a informační činnost při podání žádosti o dávky důchodového zabezpečení.

Pracovník SPOD zprostředkovává a doporučuje klientům dle jejich potřeb kontakty na sociální služby jako odborné sociální poradenství, azylové domy či sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, služby pedagogicko-psychologických poraden, služby poraden pro manželství, rodinu a mezilidské vztahy.

K dispozici je seznam odborných služeb, které může klient využít při řešení situace dítěte a osob odpovědných za jeho výchovu, seznam je aktualizovaný včetně přehledu poskytovaných služeb daným subjektem a kontaktu na něj (viz Příloha č. 9).

### **14b Orgán sociálně-právní ochrany se intenzivně věnuje oblasti přípravy na samostatný život u dětí starších 16 let, které se nacházejí v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo v péči kurátorů.**

Kritérium 14b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad.



# Seznam použitých zkratek

---

|            |   |
|------------|---|
| SPOD       | sociálně-právní ochrana dětí              |
| OSPOD      | orgán sociálně-právní ochrany dětí        |
| MPSV       | Ministerstvo práce a sociálních věcí      |
| odbor ŠKSV | odbor školství, kultury a sociálních věcí |

# Seznam příloh

---

|               |  |
|---------------|--|
| Příloha č. 1  | Pověření k výkonu sociálně-právní ochrany  |
| Příloha č. 2  | Vnitroorganizační směrnice č. SM/03/2015/VV<br>Šetření, evidence, hlášení pracovních úrazů a zasílání záznamů o úrazu  |
| Příloha č. 3  | Vnitroorganizační směrnice č. SM/04/2014/VV<br>Plán první pomoci – traumatologický plán  |
| Příloha č. 4  | Směrnice MPSV č. j.: 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče |
| Příloha č. 5  | Vnitroorganizační směrnice č. SM/07/2018/VV<br>Směrnice pro nakládání s osobními údaji   |
| Příloha č. 6  | Pověření ke zpracování osobních údajů  |
| Příloha č. 7  | Vnitroorganizační směrnice č. SM/15/2015/VV<br>Zásady upravující postup při poskytování informací  |
| Příloha č. 8  | Vnitroorganizační směrnice č. SM/08/2017/VV<br>Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností   |
| Příloha č. 9  | Seznam spolupracujících organizací   |
| Příloha č. 10 | Etický kodex sociálních pracovníků České republiky   |