



# STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY

## ÚVOD

V souladu s novelou zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, 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 zajišťují orgány sociálně-právní ochrany, 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 sociálně-právní ochrany při postupu orgánů sociálně-právní ochrany dětí ve vztahu k dětem, rodičům a jiným osobám odpovědným za výchovu, včetně stanovení vnitřních postupů orgánů sociálně-právní ochrany.

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

Tyto jsou stanoveny ve vyhlášce 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 orgánu sociálně-právní ochrany dětí a je nezbytné podrobovat je pravidelné revizi. Revize obsahu standardů je nezbytné provádět vždy po změně legislativy, vnitřních předpisů obecního úřadu obce s rozšířenou působností, personálního stavu na OSPOD apod., tak, aby byly stále aktuální, minimálně 1 x ročně.

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.). Z tohoto vyplývá, že se do standardů kvality musí zapojit celý obecní úřad obce s rozšířenou působností.

## **Kdo kontroluje standardy kvality?**

Dodržování standardů kvality bude v případě orgánů sociálně-právní ochrany 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, 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 sociálně-právní ochranu a povinností orgánů sociálně-právní ochrany dětí zpracovat standardy kvality sociálně-právní ochrany. Tyto standardy obsahují principy a bodové hodnocení výkonu, standardy sociální práce s klientem, standardy personálního a organizačního zajištění sociálně-právní ochrany dětí a technicko-provozní zajištění.

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.

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

**Přílohy ke zveřejněným standardům č. 1, 3, 4, 7, 9, 13, 14 jsou k dispozici u vedoucího sociálního a zdravotního odboru Městského úřadu v Podbořanech, Bc. Kamila Hajného, č.dv.118, přízemí, tel.:415237518, e-mail:hajny@podborany.net**

# STANDARD

## Č. 1

**MÍSTNÍ A ČASOVÁ  
DOSTUPNOST**

## MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST

### 1A ORGÁN SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY ZAJIŠTUJE ÚČINNÉ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY V POTŘEBNÉM ROZSAHU NA CELÉM ÚZEMÍ SVÉHO SPRÁVNÍHO OBVODU

- Orgán SPOD MÚ Podbořany má správní obvod rozčleněn dle jednotlivých obcí a ulic ve městě Podbořany pro každého pracovníka.
- Každý pracovník je seznámen se svým správním obvodem, na dveřích každé kanceláře je seznam obcí (ulic) a jednotlivých pracovníků, kteří mají tyto obce (ulice) ve své působnosti. Na internetových stránkách MÚ Podbořany je tento přehled uveřejněn. Na nástěnce a chodbě odboru SaZ je vyvěšen přehled spádových obcí a ulic ve městě Podbořany. (viz. příloha č. 1).
- Každý návštěvník z výše uvedených přehledů pozná, na kterého pracovníka se může obrátit. V případě nepřítomnosti příslušného pracovníka je na dveřích kanceláře označen jmenovitě zástup, a to na základě zastupitelnosti na odboru SaZ, který je veden v písemné podobě a založen u vedoucího odboru SaZ. Každý zaměstnanec je s ním seznamován při změně na poradě odboru SaZ (viz. příloha č. 2).
- K zajištění poskytování sociálně právní ochrany v celém správním obvodu je využíváno služebních vozidel (všichni pracovníci OSPOD mají referentské zkoušky).
- V případě nutnosti (v době mimopracovní-pohotovost) je možné využít taxislužby. Telefonické kontakty jsou uvedeny v pohotovostním telefonu.

### 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 POKOTOVOST

- Poskytování sociálně právní ochrany dětí se přizpůsobuje vždy cílové skupině a plánuje se dle možností a potřeb klientů. Výjimku tvoří mimořádné události, které je třeba řešit bezodkladně.
- Pracoviště orgánu sociálně právní ochrany dětí má stanoveny úřední hodiny pro veřejnost, které jsou vyvěšeny na nástěnce odboru SaZ a na budově MÚ Podbořany (viz. příloha č. 3).
- Mimo stanovenou pracovní dobu je výkon SPO zajištěn v rámci pracovní pohotovosti (viz. příloha č. 4). Rozpis pracovní pohotovosti vyhotovuje odpovědný pracovník odboru vždy jedenkrát za půl roku. S rozpisem pohotovostí je seznámen každý pracovník orgánu SPOD. Každý pracovník je zastoupen v případě nepřítomnosti.
- Ke komunikaci při pracovní pohotovosti je určen mobilní telefon s tímto telefonním číslem – 777 214 196, se kterým jsou seznámeny všechny důležité spolupracující instituce – PČR, soudy OSZ atd.
- Vnitřním předpisem odboru SvaZ je určen postup při řešení případů bezodkladně v pracovní době.( viz. příloha.č.5-6 + formuláře).

# STANDARD

## Č. 3

**INFORMOVANOST O  
VÝKONU SOCIÁLNĚ  
PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ  
(SPOD)**

## 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

**Elektronická podoba:** internetové stránky (<http://www.podborany.net/>)

#### **Tištěná podoba**

- v budově městského úřadu na veřejnosti přístupných nástěnkách (panelech) formou informačních letáků
- letáků s popisem činnosti sociálně-právní ochrany dětí, kde je uvedena cílová skupina, principy a výkon činnosti SPOD (distribuce při terénní sociální práci, lékařské ambulance, školská zařízení, nestátní neziskové organizace s pověřením SPOD a další)
- zpracované informace o standardech k nahlédnutí u vedoucího OSZ
- pracovní skupiny prevence kriminality
- dalších spolupracujících služeb a organizací (probační a mediační služba, Policie ČR, nestátní neziskové organizace, školy a další)

#### **Telefonicky**

- poskytováním obecných informací o činnosti SPOD

#### **Osobně**

- poskytování informací o činnosti SPOD
- nebo 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**

**Sociálně právní ochranu dětí zajišťují:**

- orgány sociálně právní ochrany dětí, 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 sociálně právní ochrany pověřeny,
- sociálně právní ochrana je poskytována bezplatně,
- sociálně právní ochrana je poskytována v úředních hodinách městského úřadu a po pracovní době je zajištěna pohotovostní službou.

**Adresa úřadu:**

- Městský úřad Podbořany  
Mírová 615  
441 01 Podbořany  
IČ: 00265365

DIČ: CZ00265365  
Telefon: +420 415 237 500  
Fax: +420 415 237 601  
Datová schránka: fh4btis



# STANDARD

## Č. 4

**PERSONÁLNÍ  
ZABEZPEČENÍ VÝKONU  
SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ  
OCHRANY DĚTÍ**

## 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**

- Orgán SPOD má v rámci stanovené organizační struktury (Organizační řád MěÚ Podbořany v platném znění) stanoven počet zaměstnanců jednotlivých odborů a úseků pro každý kalendářní rok. Počet zaměstnanců vykonávajících agendu SPOD je stanoven s ohledem na výpočet pracovníků SPOD obce III. stupně.
- Orgán SPOD má zpracován pracovní profil (viz příloha č. 1) pro agendu NRP, kurátora pro děti a mládež, pracovnice terénu SPOD a pracovní náplň s popisem činností, kterou podepisuje při nástupu na pracoviště, každý zaměstnanec.

### **4C ORGÁN SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY MÁ V RÁMCI ORGANIZAČNÍ STRUKTURY VNITŘNÍM PŘEDPISEM PÉSEMĚ 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 TÝRANÝCHA 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 (viz. příloha č. 2). Kvalifikační požadavky jsou s podpisem zaměstnance založeny v osobní kartě zaměstnance na personálním odboru a zároveň u vedoucího odboru.
- Pracovní náplň je založena u vedoucího odboru, v osobní kartě na personálním odboru a u každého zaměstnance. Profil pracovníka orgánu SPOD je založen u vedoucího odboru a zároveň ji má u sebe každý nově příchozí zaměstnanec (viz. příloha č.1)

# STANDARD

## Č. 7

### PREVENENCE

## PREVENCE

**7A ORGÁN SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY AKTIVNĚ VYHLEDÁVÁ A MONITORUJE OHROŽENÉ DĚTI. PROKAZATELNĚ KOORDINUJE, PŘÍPADNĚ VYTVÁŘÍ PODMÍNKY PRO PREVENTIVNÍ AKTIVITY VE SVÉM SPRÁVNÍM OBVODU**

- Každý zaměstnanec zařazený na úseku sociálně-právní ochrany dětí pro výkon sociálně-právní ochrany dětí aktivně a systematicky vyhledává v rámci terénní činnosti ve svém přiděleném obvodu ohrožené děti. V průběhu šetření v rodině, ve škole, v terénu atd. sledují také další dění v dané lokalitě (např. děti potulující se po ulici v době docházky do školy, apod. ) Pozornost zaměřuje především na obyvatele lokalit ohrožených sociální exkluzí (ul. Dělnická-Podbořany, Sýrovice, Ubytovna Slunce, Dům Keramiky Libyně, Oploty)
- OSPOD dále aktivně a systematicky vyhledává a monitoruje ohrožené děti při realizovaných pohovorech, konzultacích, besedách, preventivních aktivitách (např. víkendové pobyty dětí), jednání na poradách výchovných poradců škol a PPP, které dále předávají pedagogickým pracovníkům. Zjištění informací ze zdravotnických zařízení prostřednictvím emailu, telefonu nebo písemných zpráv. Předávání informací při osobních, telefonických jednání s poskytovateli sociálních služeb. Předávání informací mezi zaměstnanci státní správy a samosprávy. Předávání informací v rámci Komise sociálně právní ochrany dětí při MěÚ Podbořany (předávání informací mezi členy nebo pozvanými osobami)
- Získané informace pracovník OSPOD, který informaci přijal, předá k vyhodnocení (dle §1 a §6 zákona č.359/1999Sb.) dalšímu koordinátorovi OSPOD dle problematiky a příslušného obvodu.
- Činnosti související s výkonem sociálně-právní ochrany OSPOD koordinuje prostřednictvím:
  - Porad úseku SPOD a úseku SP
  - Případové konference
  - Komise sociálně-právní ochrany
  - Metodické schůzky se zástupci organizace zajišťující sociálně-aktivizační služby
- Pracovníci OSPOD se v rámci své depistážní činnosti zaměřují na místa a oblasti vyššího výskytu ohrožených dětí (sociálně-vyloučené lokality, hery, prostory před školami, atd.) Spolupracují na monitoringu především s úsekem sociální práce a sociálně-aktivizačními službami, místními školami
- **KOORDINACE VE SPRÁVNÍM OBVODU MĚÚ PODBOŘANY**

Koordinace preventivních aktivit řídí a zajišťuje vedoucí odboru SaZ cestou

  - Komise sociálně-právní ochrany dětí jako poradního orgánu starosty obce (členy komise jsou zástupce škol, OSPOD)

- Případová konference (koordinace pomoci a ochrany)
- Pracovní skupiny prevence kriminality (manažer prevence kriminality, pracovník OSPOD). Zpracovaný Plán prevence kriminality města Podbořany
- Porad odborů SaZ
- Účastí na výchovných komisích základních škol. Setkání s výchovnými poradci (PPP)

#### Koordinace vhodných preventivních aktivit v problémových lokalitách

- Cestou Pracovní skupiny prevence kriminality ve spolupráci s pracovníky úseků SPOD a SP
- Přímo odbor SaZ-viz. výše
- Problémové lokality (příloha č.1), byly vytipovány ve spolupráci s pracovníky úseku SPOD, SP, NNO
- Spolupráce s NNO, poskytovateli služeb sociální péče (SaS pro rodiny s dětmi)

#### ▪ VYTVÁŘENÍ PODMÍNEK PRO PREVENTIVNÍ AKTIVITY VE SPRÁVN.OBVODU MĚÚ PODBOŘANY

Město Podbořany vytváří podmínky pro preventivní aktivity OSPOD, na které přispívá ze svého rozpočtu

- Předkládá projekty MV ČR v rámci prevence kriminality- Projekt „Víkendové pobyty“ pro děti ohrožené sociální exkluzí, rizikové děti, děti ohrožené sy.CAN
- Další projekty dle aktuální potřeby (Pohovorová místnost)
- Finanční podpora škol a dalších příspěvkových organizací, sportovních organizací městem (tato agenda je řízena jinými odbory)
- Odbor SaZ-koordinuje aktivity uskutečňované v oblasti SPOD, vytváří vlastní informační materiály, informuje veřejnost, reaguje na aktuální potřeby ze strany škol, zdrav. zařízení, Pčr, PMS, občanů, NNO (Informace školám-oprávnění OSPOD, realizace případových konferencí. Informace lékařům – realizace případových konferencí)
- Metodické vedení, informační schůzky (1xročně setkání s výchovnými poradci-Pedag.psychol.poradna)

# STANDARD

## Č.9

**JEDNÁNÍ,  
VYHODNOCOVÁNÍ A  
INDIVIDUÁLNÍ PLÁN  
OCHRANY DÍTĚTE**

## JEDNÁNÍ, VYHODNOCOVÁNÍ A INDIVIDUÁLNÍ PLÁN OCHRANY DÍTĚTE

### **9B ORGÁN SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY ZAJIŠŤUJE SLUŽBY POTŘEBNÉ PRO JEDNÁNÍ S OSOBAMI SE SPECIFICKÝMI POTŘEBAMI NEBO MÁ DOJEDNANOU SPOLUPRÁCI S FYZICKÝMI OSOBAMI A PRÁVNICKÝMI OSOBAMI, KTERÉ TYTO SOUŽBY ZAJISTÍ EXTERNĚ**

- Pro jednání s osobami se specifickými potřebami zajišťuje sociální pracovník potřebné služby z vlastních zdrojů nebo dojednává spolupráci s fyzickými osobami a právníckými osobami, které tyto služby zajistí externě (**Tlumočení a překlad** – Jazyková agentura Chotěborský, Školní 2641, Louny 440 01, tel.kontakt: 606 502037, email : [jach@ln.cz](mailto:jach@ln.cz) / Případně: <http://datalot.justice.cz>. **Tlumočení ve znakové řeči**-Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice- Pracoviště sociálních služeb Louny-Tlumočnické služby- Louny, Rakovnická 2502, 440 01 Louny – vedoucí pracoviště a tlumočnice českého znakového jazyka- Eva Žáčková, tel. kontakt:603 978 318, e-mail:evijanku@seznam.cz
- Sociální pracovník spolupracuje s poskytovateli sociálních služeb dle problematiky

Sociální pracovník využívá zejména služby z těchto zdrojů:

- Registr poskytovatelů sociálních služeb (MPSV ČR):
  - [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=04A1A2C8CCC035A6D4130F3640018D16.node1?SUBSESSION\\_ID=1409644874413\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=04A1A2C8CCC035A6D4130F3640018D16.node1?SUBSESSION_ID=1409644874413_1)
- Katalog sociálních služeb v Ústeckém kraji:
  - <http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/>
- Kontakt s jinými organizacemi mimo spr. obvod Podbořany

# STANDARD

## Č. 13

### VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ



## VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

**13A ORGÁN SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY MÁ ZPRACOVÁNA PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, VYŘIZOVÁNÍ A EVIDENCI STÍŽNOSTÍ V PODOBĚ SROZUMITELNÉ PRO VŠECHNY KLIENTY**

**13B ORGÁN SOCIÁLNĚ –PRÁVNÍ OCHRANY INFORMUJE KLIENTY A DALŠÍ OSOBY O MOŽNOSTI PODAT STÍŽNOST, A TO ZPŮSOBEM SROZUMITELNÝM KLIENTŮM A DALŠÍM OSOBÁM**

I. Orgán sociálně-právní ochrany má pro případ stížnosti ze strany klienta a dalších osob stanoven postup pro podávání, vyřizování a evidence stížnosti. Tento postup je upraven Vnitřním předpisem č.1 /2002 pro vyřizování stížností a petic občanů 175 zákona - správní řád, v platném znění (viz příloha č. 1).

II. Cílem procesu řešení stížnosti je zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany dětí.

III. **Stížnost může podat:**

- fyzická osoba,
- právnická osoba.

***Důvody pro podání stížnosti:***

- krácení práv a chráněných zájmů při nesprávném postupu orgánu sociálně -právní ochrany dětí,
- proti nevhodnému chování pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

IV. **Informace k podání stížnosti jsou uveřejněny**

- na nástěnkách před kanceláři odboru SVaZ (viz příloha č. 2).

**V. Po vyřízení stížnosti je tato založena odděleně od spisové dokumentace rodiny a je uložena u vedoucího odboru SaZ.**

**VI. V případě, kdy klient nebo další osoba nehodlá podat stížnost ve smyslu Pravidel Rady města v platném znění, může se obrátit na pracovníka orgánu sociálně - právní ochrany dětí s podnětem ke konzultaci postupu orgánu sociálně-právní ochrany a situace dítěte.**

***Klient se s žádostí o řešení takového podnětu může obrátit na:***

- koordinátora případu,
- vedoucí odboru SaZ.

Podnět je nejprve řešen koordinátorem případu. Pokud nedojde k objasnění věci, bude s klientem věc projednána vedoucím odboru SaZ.

# STANDARD

## Č. 14

**NÁVAZNOST VÝKONU  
SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ  
OCHRANY DĚTÍ NA  
DALŠÍ SUBJEKTY**

## NÁVAZNOST VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ NA DALŠÍ SUBJEKTY

### 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

- Pracovníci OSPOD se při výkonu sociálně-právní ochrany dětí řídí Zákonem č.359/1999Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. V rámci Zákonem daných kompetencí jsou zodpovědní za vedení svých případů. Současně při výkonu sociálně-právní ochrany dětí pracovníci nepřekračují hranice své odbornosti a doporučují využívání sítě nabízených služeb. S těmito službami spolupracují v potřebném rozsahu. Tato spolupráce má návaznost na individuální přístup pracovníků k řešení jednotlivých situací dětí a jejich rodin.
- Pracovníci OSPOD vyhodnocují situaci dítěte a jeho rodiny a následně s rodinou, či s dítětem zpracovávají individuální plán ochrany dítěte (IPOD). Při zpracování tohoto plánu pracovníci na základě zjištěných skutečností rozlišují míru potřebné podpory a volí způsob konkrétní podpory (zda přímo zprostředkují, či jen doporučí služby jiných fyzických či právnických osob). V konkrétních cílech podpory, uvedených v jednotlivých individuálních plánech ochrany dítěte, jsou mj. uvedeny jednotlivé podílející se, doporučené, či zprostředkované organizace či služby, zapojené do konkrétní podpory rodiny a dítěte. Aktualizovaný seznam subjektů (fyzických a právnických osob), které poskytují služby (odborné sociální poradenství, pečovatelská služba, sociálně-aktivizační služba, psycholog, mediátor, azylové domy, apod.) je k dispozici pracovníkům OSPOD na sdíleném disku H, (H:\SPOD\KONTAKTY). Klienti mají možnost využít služeb jiných subjektů, které vhodně doplňují podporu poskytovanou pracovištěm OSPOD, které má roli především koordinační. Zprostředkovaná služba klientům je účastna při tvorbě individuálního plánu ochrany dítěte a společně s rodiči, či dítětem, je součástí naplňování cílů podpory dítěte.
- Pracovníci OSPOD mají dostatečný přehled o činnostech všech dostupných organizací, které klientům nabízí, o jejich kapacitách a o podmínkách, za nichž je možné služby využít. K tomuto mohou využít Portál sociálních služeb ústeckého kraje: <http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/> Klientům jsou schopni předat kontakty na konkrétní zaměstnance těchto organizací nebo jim kontakt na základě vyhodnocení sami zprostředkují. Dle schopností a možností klienta vyhodnotí pracovník OSPOD možnost doprovázení při navázání kontaktu.

### Způsob konkrétní podpory:

#### **Zprostředkování služby**

- Koordinátor případu sám po dohodě s rodinou a dítětem zprostředkuje poskytnutí soc. služby jiné fyzické nebo právnické osoby.
- Služba může být zprostředkována osobním kontaktem koordinátora případu se zástupcem organizace, telefonním kontaktem, písemně (DS, e-mailem nebo dopisem).
- Zástupce zprostředkovávané organizace je pak, pokud je to možné, účasten při tvorbě individuálního plánu ochrany dítěte a společně s rodiči, či s dítětem, je součástí naplňování cílů podpory dítěte.

#### **Doporučení služby**

- Koordinátor případu může dle závažnosti situace a schopností a možností rodiny službu pouze doporučit.
- V tomto případě je důraz dán na aktivní přístup k řešení situace samotnou rodinou.
- Zároveň mají pracovníci k dispozici databázi poskytovatelů sociálních služeb na Portálu sociálních služeb ústeckého kraje: <http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/>

#### **Spolupráce s fyzickými a právnickými osobami**

- Spolupráce s fyzickými a právnickými subjekty poskytujícími služby SPOD je nastavována individuálně dle potřeb a podpory rodiny a dítěte.
  - Systém spolupráce je nastaven i prostřednictvím realizovaných případových konferencí případně případových setkání. S jednotlivými spolupracujícími organizacemi a službami jsou v rámci nastavované spolupráce s OSPOD uskutečňovány podle potřeby společná setkání s cílem vymezit hranice spolupráce a nastavit co nejefektivnější způsoby podpory směrem ke klientům OSPOD.
- Intenzivní spolupráce probíhá i s pracovníky úseku sociální práce MěÚ Podbořany, tato spolupráce se odráží ve vymezení kompetencí pracovníků jednotlivých úseků a zapojení konkrétní podpory v souladu s cíli podpory v individuálních plánech ochrany dětí.

