

# Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí na MěÚ Žďár nad Sázavou

## Standard kvality 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.**

Sociálně-právní ochrana dětí (dále jen SPOD) je zajišťována odborem sociálním, jehož součástí je oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Působnost MěÚ je popsána v organizačním řádu MěÚ.

#### **SPOD realizuje následující činnosti:**

- poskytuje poradenskou činnost
- zajišťuje činnost komise sociálně - právní ochrany dětí (celé správní území)
- zastupuje nezletilé děti u soudních jednání ve sporech rodičů
- podává soudu návrhy na omezení, zbavení a pozastavení rodičovské odpovědnosti, na nařízení či zrušení ústavní výchovy dětí a na vydání předběžného opatření soudu
- vykonává funkci poručníka dítěte
- zajišťuje agendu náhradní rodinné péče
- rozhoduje o výchovných opatřeních v souladu s § 13 zák. č. 359/1999 Sb.
- pořádá případové konference pro řešení konkrétních situací ohrožených dětí
- zpracovává individuální plány ochrany dítěte a vyhodnocení situace dítěte
- zajišťuje pohotovost v době mimo pracovní dobu MěÚ
- provádí terénní sociální práci, návštěvy a šetření v problémových rodinách
- sleduje výkon ústavní a ochranné výchovy dětí, popř. výkon vazby a výkon trestu odnětí svobody
- rozhoduje o uložení povinnosti rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte využít pomoci odborného poradenského zařízení
- poskytuje okamžitou pomoc dětem v naléhavých případech
- spolupůsobí při provádění ochranných nebo výchovných opatření uložených soudem nebo OSPODem a sleduje jejich účinnost

Budova MěÚ je pro veřejnost otevřena v pondělí a středu od 7,00 do 17,00 hodin. V úterý, čtvrtek od 7,00 do 15,00 hodin a v pátek od 7,00 do 14,30 hodin.

Úřední dny a hodiny jsou stanoveny zejména na pondělí a středu v rozmezí od 8,00 do 17,00 hod.

#### **Pracovníci poskytují SPOD dle specializace a dle rozdělení správního obvodu následovně:**

##### **Pracovník péče o rodinu a děti**

Bencová Denisa, Bc.

Žďár nad Sázavou 6

Cikháj, Herálec (Brušovec, Kocanda, Kuchyně), Chlumětín, Svatka (Cikánka)

Bojdová Jaroslava

Žďár nad Sázavou 1, 2

Bohdalov, Březí nad Oslavou, Budeč, Chroustov, Kotlasy, Kyjov, Nové Veselí, Pavlov, Pokojov, Radonín, Radostín nad Oslavou, Starý Telečkov, Zahradiště, Znětínek

Jirčíková Martina

Žďár nad Sázavou 4, 7

Karlov, Malá Losenice, Nová Huť, Polnička, Pořežín, Račín, Radostín, Stržanov, Škrdlovice, Velká Losenice, Vepřová, Vojnův Městec

Miškovská Helena, Bc.

Žďár nad Sázavou 5

Bohdalec, Hodíškov, Jámy, Mělkovice, Kněževy, Krásněves, Lhotka, Obyčtov, Ostrov nad Oslavou, Počítky, Sazomín, Sklené, Světnov, Suky, Vatín, Veselíčko, Vysoké

Peterková Irena, Bc.

Žďár nad Sázavou 3

Buková, Česká Mez, Hamry nad Sázavou, Matějov, Nížkov, Nové Dvory, Poděšín, Rosička, Rudolec, Sázava, Sirákov, Špinov, Újezd

## Náhradní rodinná péče

Lánová Ivana

zajišťuje náhradní rodinnou péči v celém správním obvodu Žďáru nad Sázavou

## Kurátor pro děti a mládež

Miškovská Helena, Bc.

Žďár nad Sázavou 3

Štohanzlová Petra, Mgr.

zajišťuje kuratelu dětí a mládeže v celém správním obvodu Žďáru nad Sázavou mimo ZR 3

Pro veřejnost jsou e-mailové a telefonické kontakty na pracovníky přístupné na webu města spolu s informací, zdali je daná osoba aktuálně přítomna na MěÚ.

Kontakty na pracovníky jsou

Krábek Petr, Ing.	566 688 320	<a href="mailto:petr.krabek@zdarns.cz">petr.krabek@zdarns.cz</a>
Lánová Ivana	566 688 321	<a href="mailto:ivana.lanova@zdarns.cz">ivana.lanova@zdarns.cz</a>
Bencová Denisa, Bc.	566 688 332	<a href="mailto:denisa.bencova@zdarns.cz">denisa.bencova@zdarns.cz</a>
Bojdoval Jaroslava	566 688 325	<a href="mailto:jaroslava.bojdova@zdarns.cz">jaroslava.bojdova@zdarns.cz</a>
Jirčíková Martina	566 688 327	<a href="mailto:martina.jircikova@zdarns.cz">martina.jircikova@zdarns.cz</a>
Miškovská Helena, Bc.	566 688 329	<a href="mailto:helena.miskovska@zdarns.cz">helena.miskovska@zdarns.cz</a>
Peterková Irena, Bc.	566 688 329	<a href="mailto:irena.peterkova@zdarns.cz">irena.peterkova@zdarns.cz</a>
Štohanzlová Petra, Mgr.	566 688 326	<a href="mailto:petra.stonhanzlova@zdarns.cz">petra.stonhanzlova@zdarns.cz</a>

***1b Doba výkonu sociálně-právní ochrany je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálně-právní ochrana poskytována nebo na jež 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.***

- **Informace o dostupnosti pracovníků OSPOD v rámci stanovené pracovní doby**

Konzultace se pracovníci snaží s klienty uskutečňovat dle jejich potřeb, k tomu slouží pružná pracovní doba (podrobněji níže).

Při plánování konzultací i sociálního šetření zohledňuje pracoviště vždy potřeby a možnosti klientů, především pohovory s dětmi plánují pracovníci tak, aby pouze ve zvláštních případech probíhaly v době školního vyučování.

Informace o pracovní době zaměstnanců SPOD je umístěna na informační tabuli před MěÚ, na dveřích MěÚ i na internetových stránkách města.

Pro účely zavedení pružné pracovní doby (dále jen PPD) je stanovena základní pracovní doba - tj. doba povinné přítomnosti zaměstnance na pracovišti nebo doba nezbytná k plnění pracovních povinností mimo něj takto:

Pondělí 8,00 hod - 16,00 hod

Úterý 8,00 hod - 13,00 hod

Středa 8,00 hod - 16,00 hod

Čtvrtek 8,00 hod - 13,00 hod

Pátek 8,00 hod - 13,00 hod

Budova MěÚ je pro veřejnost otevřena v pondělí a středu od 7,00 do 17,00 hodin, v úterý a čtvrtek od 7,00 do 15,00 hodin a v pátek od 7,00 do 14,30 hodin.

Úřední dny a hodiny jsou stanoveny zejména na pondělí a středu v rozmezí od 8,00 do 17,00 hod. Vedoucí zaměstnanci (úředníci) jsou povinni zajistit činnost odboru a jeho personální obsazení v maximálním rozsahu po celou dobu úředních hodin.

V ostatních dnech může být personální obsazení nikoliv však provoz agend omezen přiměřeně rozsahu nezbytnému k zajištění pracovní náplně odboru konané mimo pracoviště.

Pracovní doba je upravena vnitřní směrnici Městského úřadu.

- **Postup pro zajištění pohotovosti pracovníků OSPOD**

Mimo výše uvedenou pracovní dobu je SPOD zajišťována prostřednictvím pohotovosti, která je upravena Příkazem tajemníka – Pravidla k zajištění pracovní pohotovosti u agendy přenesené působnosti dle zák. č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Pro zajištění výše uvedené pracovní pohotovosti byla mezi městy Bystřice nad Pernštejnem, Nové Město na Moravě, Velké Meziříčí a Žďár nad Sázavou uzavřena veřejnoprávní smlouva s tím, že agendu přenesené působnosti dle zákona č. 359/1999 Sb. bude zajišťovat vždy jedno město pro správní území všech ORP podepsaných měst, a to vždy po týdnu dle rozpisu, který je přílohou veřejnoprávní smlouvy a každý rok je aktualizován.

Vedoucí sociálního odboru v souladu s rozpisem pracovní pohotovosti pro daný rok určí jednotlivé zaměstnance OSPOD k zajištění pracovní pohotovosti.

## Standard kvality 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.**

Všechny kanceláře v budově MěÚ jsou jednotně označeny informační tabulkou vedle dveří, kde je uveden název odboru, jméno, příjmení, titul, funkce zaměstnance, vykonávaná agenda a rozdělení obvodů dle místa bydliště nezl. dítěte. Jako doplňující je zde uvedena stabilní informace o zástupu.

Prostory OSPOD jsou bezbariérové a přizpůsobeny potřebám veřejnosti, jsou účelně vybaveny a zařízeny s ohledem na cílovou skupinu (děti, rodiče). Jsou bezpečné zejména s ohledem na děti. Čekající klient má možnost si sednout na sedáky na chodbě. Úřad je vybaven vhodnými místnostmi, které zabezpečují soukromí a klid pro jednání s klienty, konání případových konferencí a jednání Komise SPO.

**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.**

Na oddělení SPOD má každý zaměstnanec k dispozici stolní telefonní přístroj a osobní počítač. V případě potřeby může využít pohotovostní mobilní telefon. Na oddělení je k dispozici jeden digitální fotoaparát, v případě potřeby služební vozidlo.

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

Na oddělení SPOD jsou pro děti k dispozici hračky, kreslicí potřeby, omalovánky, dětské knihy. V kanceláři č. 71 a č. 74 je dětský koutek. V přízemí je koutek s přebalovacím stolem.

Pro pracovníky OSPOD je zajištěna literatura pro usnadnění práce s dětmi a navázání komunikace. Tato literatura je v knihovně v kanceláři vedoucího odboru.

V případě převozu dětí jsou k dispozici tři dětské autosedačky pro všechny věkové skupiny.

Pro rodiče jsou na oddělení SPOD k dispozici informační materiály k problematice rodiny a rodičovských práv - zákon o SPOD, občanský zákoník a správní řád.

Na chodbě sociálního odboru je bezbariérové WC pro veřejnost.

Na poschodí se matky s dětmi dostanou i s kočárkem výtahem. Výtah lze využít i pro přepravu invalidního vozíku jak mechanického, tak elektrického.

V informační kanceláři v přízemí u vstupu do budovy MěÚ si může klient s handicapem pro pohyb po budově vypůjčit mechanický invalidní vozík.

**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.**

Zaměstnanci OSPOD mají k dispozici odpovídající sociální zařízení.

Pro klienty je na chodbě bezbariérové WC. Přebalovací pult je k dispozici v přízemí MěÚ u Spisovny a je označen informační cedulí. Pro kojení je v případě potřeby možné využít zasedací místnost na chodbě sociálního odboru (č. dveří 82), popř. jiný volný prostor.

Pro ochranu zaměstnanců OSPOD jsou zpracovány pracovní postupy.

Úklid a zajištění hygieny na pracovišti OSPOD je prováděno pravidelně určenými zaměstnanci MěÚ.

## Standard kvality 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.**

Oddělení sociálně-právní ochrany dětí je součástí sociálního odboru. Činnost tohoto odboru se řídí zejména zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. S činností souvisejí i další právní předpisy - zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, část druhá „Rodinné právo“, a zákon č. 218/2003 Sb., o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže a o změně některých zákonů (zákon o soudnictví ve věcech mládeže), vše ve znění pozdějších předpisů.

#### **Sociálně-právní ochrana dětí je především:**

- ochrana práv dětí na jejich příznivý vývoj a řádnou výchovu
- ochrana oprávněných zájmů dětí, včetně ochrany jejich majetku
- působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny
- zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině

Předním hlediskem sociálně-právní ochrany dětí je zájem a blaho dítěte.

Sociálně-právní ochrana se zaměřuje zejména na děti (jde o nezletilé děti),

- jejichž rodiče:
  - a) zemřeli,
  - b) neplní povinnosti plynoucí z rodičovské zodpovědnosti, nebo
  - c) nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské zodpovědnosti;
- které byly svěřeny do výchovy jiné fyzické osoby než rodiče, pokud tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěřeni dítěte do její výchovy;
- které vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, žijí se prostitutí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky nebo jinak ohrožují občanské soužití;
- které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte;
- na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, jejich lidskou důstojnost nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu;
- které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami;

pokud tyto skutečnosti trvají po takovou dobu nebo jsou takové intenzity, že nepříznivě ovlivňují vývoj dětí nebo jsou příčinou nepříznivého vývoje dětí.

V rámci OSPOD zajišťují specializovaní pracovníci sociálně-právní ochranu dětí ve třech základních oblastech:

1. Péče o rodinu a děti
2. Náhradní rodinná péče
3. Kurátoři pro mládež

OSPOD zajišťuje činnost Komise pro sociálně-právní ochranu dětí, odborné pracovní skupiny Pracovní skupina pro řešení sociálně-patologických jevů a komise rady města Komise prorodinných aktivit, sociální a zdravotní.

Přehled všech důležitých informací, kontaktů a sociálních služeb se nachází na webových stránkách Města Žďáru nad Sázavou v části sociální odbor. V budově MěÚ je možné bezplatné připojení k internetu. Toto je možné také na nám. Republiky.

Pro lepší informovanost občanů je k dispozici informační leták.

**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.**

OSPOD má zpracovaný informační leták pro rodiče, který je dostupný v písemné podobě u jednotlivých zaměstnanců a na internetových stránkách města. Informace jsou také zveřejňovány na nástěnce, která je umístěna na chodbě třetího patra, kde sídlí OSPOD.

Na internetových stránkách města je k dispozici katalog sociálních služeb, ve kterém jsou informace o jednotlivých zařízeních a službách.

#### **Standard kvality 4**

##### **Personální zabezpečení.**

**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.**

Oddělení SPOD na sociálním odboru MěÚ Žďár nad Sázavou má 7 pracovních míst pro zajištění řádného výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Tento počet pracovních míst je schválen Radou města Žďáru nad Sázavou v organizačním řádu MěÚ Žďár nad Sázavou.

Zaměstnanci oddělení SPOD mají písemně zpracované pracovní náplně, ze kterých je patrné, co jednotliví pracovníci vykonávají, jaké mají pravomoci, koho zastupují a kým jsou zastupováni. Jednotliví zaměstnanci OSPOD naplňují kvalifikační předpoklady pro výkon sociální práce dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

**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.**

Aktuálně je na oddělení SPOD 7 zaměstnanců, kteří jsou zařazeni do sociálního odboru MěÚ Žďár nad Sázavou. Počet zaměstnanců je stanoven dle míry náročnosti k zajištění řádného výkonu sociálně-právní ochrany dětí.

Ve správním území MěÚ Žďár nad Sázavou žilo k 1. 1. 2014 celkem 8 362 dětí do 18 let. Město Žďár nad Sázavou je zařazeno do druhé kategorie náročnosti k zajištění řádného výkonu sociálně-právní ochrany.

U žádného zaměstnance SPOD není jeho funkce kumulována s činností, která by nesouvisela s výkonem agendy SPOD.

Vedoucí oddělení SPOD zajišťuje agendu náhradní rodinné péče.

Jedna zaměstnankyně zajišťuje tajemnici Komise SPOD a tajemnici Pracovní skupiny pro řešení sociálně-patologických jevů.

**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.**

Oprávnění pro zaměstnance v souladu se zák. č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, je řešeno samostatnou listinou, která je vydána starostou města Žďáru nad Sázavou. Oprávnění jednotlivých zaměstnanců jsou v příloze standardu.

Jednotlivé povinnosti a kompetence zaměstnanců jsou přehledně řešeny v pracovních náplních jednotlivých zaměstnanců. Tyto jsou přílohou Standardu 4a.

Jednotliví zaměstnanci se specializují na odbornost příslušných pracovních pozic.

Každý zaměstnanec má průkaz zaměstnance, kterým se prokazuje.

## **Standard kvality 5**

### **Přijímání a zaškolování nových pracovníků**

***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.***

Všichni zaměstnanci OSPOD naplňují kvalifikační předpoklady pro výkon sociální práce dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Většina zaměstnanců složila Zkoušku zvláštní odborné způsobilosti, dva noví zaměstnanci jsou v souladu se zákonem ke zkoušce přihlášení.

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

Celé přijímací řízení realizuje personální útvar Městského úřadu ve Žďáře nad Sázavou pod vedením tajemníka Městského úřadu ve Žďáře nad Sázavou, a to dle § 7 zák. č. 312/2002 Sb.

Informace o vyhlášení výběrového řízení na obsazení volného místa na OSPOD jsou zveřejněny na úřední desce, na webových stránkách, ve Žďárském zpravodaji a v regionálním tisku.

Pro výběr zaměstnance OSPOD je zpracován pracovní postup, aby byly splněny zákonem předepsané podmínky.

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

Všichni pracovníci OSPOD musí splňovat zvláštní odbornou způsobilost. Pokud tomu tak není, je nezbytné takový stav řádně odůvodnit.

Městský úřad je povinen přihlásit úředníka, který vykonává správní činnosti OSPOD, k vykonání zkoušky zvláštní odborné způsobilosti do 6 měsíců od vzniku pracovního poměru úředníka k územnímu samosprávnému celku nebo do 3 měsíců ode dne, kdy úředník začal vykonávat správní činnost na úseku OSPOD.

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

Každý zaměstnanec městského úřadu musí absolvovat adaptační proces dle směrnice „Vznik pracovního poměru a adaptační proces“, který je v příloze standardu.

Po přijetí nového zaměstnance vykonávajícího sociálně-právní ochranu, musí být tento dobře zaškolen podle Pravidel pro zaškolování pracovníků OSPOD, který je přílohou standardu.

Obsahem a výsledkem zaškolování je to, aby si nový pracovník dobře osvojil ustanovení zák. č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zák. č. 600/2006 Sb., správní řád, v oblastech, které se týkají rodiny a sociálně-právní ochrany dětí. Dále je to jednání s rodiči a dětmi, zdokonalování se v sociální práci, v práci se spisovou dokumentací v papírové i elektronické podobě, v jednání u soudu a u jiných institucí.

**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.**

S ohledem na specifickou oblast SPOD, lze přijímat ke studentské praxi a stáži osoby plnoleté, svéprávné a bezúhonné a studující v oborech vztahujících se k problematice péče o rodinu a dítě či přímo SPOD, a to maximálně u dvou studentů ročně v rozsahu dvou týdnů.

Jedná se o studenty vyšších odborných škol a škol vysokých a univerzit studujících ve výše uvedených oborech.

Městský úřad s příslušnou školou uzavře smlouvu o absolvování odborné praxe nebo stáže, kde je uvedena délka odborné praxe nebo stáže, zda má student podepsanu mlčenlivost, počet odpracovaných hodin v pracovní den, kompetence, které má student na odborné praxi nebo stáži získat.

## **Standard kvality 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.**

Vedoucí odboru v souladu se zpracovaným standardem 6a hodnotí zaměstnance OSPOD pro účely jejich dalšího profesního rozvoje, a to 1krát za rok. Jedná se o nastavení pravidelného systému hodnocení, kdy jsou společně s pracovníkem diskutovány potřeby OSPOD, potřeby pracovníka. Hodnocení má vazbu na program dalšího vzdělávání pracovníků.

Bude se jednat zejména o spokojenost pracovníků na pracovišti, jejich postřehy a připomínky k chodu OSPODu, hodnocení práce pracovníků na základě pozorování, společného provádění úkonů, kontroly spisové dokumentace a názorů klientů (pochvaly, stížnosti apod.). Důležité je i sebehodnocení pracovníků a jejich hodnocení podpory ze strany vedoucího zaměstnance a jeho zástupce, plnění databáze cílů a úkolů a plnění průběžných krátkodobých, operativních a rozvojových úkolů.

**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.**

OSPOD má stanoven pro každého zaměstnance plán dalšího profesního vzdělávání, který vede k naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace.

Stanovení individuálního plánu pro naplnění kritéria navazuje na hodnocení podle kritéria 6a, které se provádí 1x ročně.

Individuální plán vzdělávání zaměstnanců OSPOD obsahuje buď konkrétní kurzy akreditované MPSV nebo přehled témat zaměřených na získávání nových poznatků pro výkon sociálně-právní ochrany dětí, na seznámení se s novými trendy v sociální práci, osvojení si nových právních předpisů apod. Vzdělávání odráží aktuální potřeby sociálních pracovníků a dbá se na to, aby bylo efektivní.

**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.**

Rozsah celoročního vzdělávání je stanoven výše uvedenými zákony, tj. 6 dní akreditovaného vzdělávání podle zákona č. 359/1999 Sb., 24 hodin vzdělávání podle zákona č. 108/2006 Sb. a 18 dní za 3 roky vzdělávání podle zákona č. 312/2002 Sb.

Pracovnice OSPOD si vyhledávají vzdělávání podle výše uvedených zákonů a také podle své specializace.

Přihlašování vzdělávání zajišťuje vedoucí OSPOD.

**6d 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.**

OSPOD má uzavřenu písemnou smlouvu s nezávislým kvalifikovaným odborníkem (supervizorem).

Typ podpory je závislý na potřebě pracovníků a potřebách pracoviště. Může se jednat o supervizi případové, týmové a individuální, pokud bude vznesen požadavek konkrétního zaměstnance OSPOD.

## **Standard kvality 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.**

Pracovníci sociálního odboru vyhledávají a monitorují ohrožené děti těmito způsoby:

1. Oznámení, která obdrží OSPOD při MěÚ Žďár nad Sázavou písemně, telefonicky, ústně nebo elektronicky jsou zpravidla od těchto oznamovatelů:

- oznámení PČR, MP
- oznámení školy
- oznámení lékaře
- oznámení nemocnice
- oznámení občana, rodinného příslušníka, aj.
- poznatky z činnosti asistentů prevence kriminality MP
- poznatky a oznámení NNO
- oznámení pracovníků úřadu práce

2. Zaměstnanci OSPOD ve spolupráci s MP a PČR provádí preventivní akce zaměřené na kouření a požívání alkoholu nezletilými osobami. Kontroly probíhají v lokalitách vytipovaných policií nebo v rámci vlastních poznatků OSPOD nebo na základě upozornění občanů. Preventivní akce probíhají průběžně v ranních, odpoledních hodinách v případě nutnosti i ve večerních a nočních hodinách. Preventivní akce zaměřené na podávání alkoholu osobám mladším 18 let probíhají v nočních hodinách několikrát ročně nahodile a ve vytipovaných dnech.

3. Zaměstnanci OSPOD provádí přednášky na základních a středních školách, a to na základě žádosti školy nebo ve spolupráci s městskou policií. Pracovník OSPOD provádí přednáškovou činnost na školách zaměřenou na zvýšení informovanosti žáků a studentů v oblasti trestní odpovědnosti, přestupků a trestných činů, opatřeních ukládaných nezletilým a mladistvým, postupu v případě protiprávního jednání.

4. Zaměstnanci OSPOD v rámci terénních šetření monitorují vytipované lokality, hovoří s občany, asistenty prevence kriminality MP, sledují vývoj ve sledovaných lokalitách, navštěvují místa, kde se zdržují školou povinné děti, sledují nezletilé, kteří se vyhýbají školní docházce.

**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.**

V rámci preventivních aktivit a vzájemné spolupráce v oblasti prevence působí Pracovní skupina pro řešení sociálně-patologických jevů, Komise sociálně-právní ochrany dětí.

Město Žďár nad Sázavou má schválený komunitní plán sociálních služeb a provádí jeho aktualizaci.

### **Pracovní skupina pro řešení sociálně-patologických jevů**

Pracovní skupina pracuje od ledna 2005, zabývá se prevencí na úrovni města. Původně vznikla pro projekt Partnerství. Preventivní aktivity skupiny jsou zaměřeny do situační i sociální prevence. V oblasti situační prevence se zabývá podporou zkvalitňování kamerového systému ve městě, v oblasti sociální prevence jsou aktivity směřovány k řešení sociálně-patologických jevů, jako je záškoláctví, šikana, problematika vyloučené lokality, bezpečnostní situací ve městě, prevence požívání návykových látek nezletilými. Cílem je také vzájemná informovanost a nastavení systematické spolupráce jednotlivých členů pracovní skupiny. Intenzivnější spolupráce probíhá v podskupinách, které jsou pracovní skupinou cíleně ustanovovány pro řešení konkrétních problémů. Pracovní skupina je poradním orgánem vedení města při schvalování vyhlášek města a čerpání dotací z programu prevence kriminality a k tvorbě plánu prevence kriminality pro město Žďár nad Sázavou. Setkání pracovní skupiny jsou v intervalu 1krát za tři měsíce, popř. se schází dle potřeby.

### **Komise sociálně-právní ochrany dětí**

Komise plní úkoly dané § 38 zák.č. 359/1999, o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění. Komise je sedmičlenná, složená ze zástupců sociálního odboru (kurátor pro mládež, terénní sociální pracovník), Psychocentra - rodinné poradny, pedagogicko-psychologické poradny, základní školy, městské policie a Policie ČR.

### **Komunitní plánování v oblasti prevence sociálně-patologických jevů.**

Aktuální schválený komunitní plán sociálních služeb je platný na období 2014-2016. V rámci komunitního plánování pracuje skupina Rodina, děti a mládež, která se mimo jiné zabývá řešením otázek prevence sociálně-patologických jevů, zaměřuje se na podporu preventivních programů ve školách, volnočasové aktivity pro děti, mládež a rodinu a podporu sociálních a prarodinných služeb zabývajících se touto problematikou. Další skupina, která má přesah do oblasti sociálně-právní ochrany je pracovní skupina Osoby v nepříznivé životní situaci. Tato se zabývá primární a sekundární prevencí.

**Pracovní skupina prevence rizikového chování v regionu Žďár nad Sázavou.** V rámci preventivních aktivit je kurátor pro mládež členem této pracovní skupiny, která pracuje pod záštitou Pedagogicko-psychologické poradny ve Žďáru nad Sázavou. Její působnost je regionální (celookresní). Je složena ze zástupců neziskových organizací zabývajících se primární prevencí, zástupce probační a mediační služby, městské policie a kurátorů pro mládež ORP regionu. Frekvence jednání je jedenkrát za tři měsíce. Jednání probíhají v jednotlivých zařízeních, aby se členové týmu mohli s činností zařízení seznámit.

## **Standard kvality 8**

### **Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu**

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

Přijímání pošty je v souladu s vnitřními pravidly městského úřadu, která jsou obsažena ve Spisovém a skartačním řádu MěÚ ZR a v souladu se Směrnicí MPSV upravující rozsah evidence a obsah spisové dokumentace vedené OSPOD. Pošta se zpracovává denně.

E-mailovou poštu, která je určena přímo na adresu konkrétního zaměstnance, si vyřizuje každý zaměstnanec sám v průběhu pracovního dne.

Písemnosti doručené prostřednictvím podatelny vyřizují jednotliví zaměstnanci s ohledem na stupeň naléhavosti.

Oznámení přijatá telefonicky si zapisuje každý zaměstnanec sám a v případech, že je třeba vzkaz předat kolegovi, který není přítomen na pracovišti, pak vzkaz bude zaznamenán do písemné podoby a následně předán zaměstnanci, kterému je určen.

Protokoly z jednání na odboru, záznamy z vlastního zjištění při depistáži si každý zaměstnanec zaznamenává sám a zakládá do spisové dokumentace Om, Nom, v souladu se Směrnicí MPSV upravující rozsah evidence a obsah spisové dokumentace vedené OSPOD.

Zaměstnanec SPOD po převzetí písemnosti, která je mu přidělena v souladu s rozdělením obvodu ve správním území MěÚ ZR, zkontroluje, zda je písemnost označena podacím razítkem, na kterém je vyznačen datum, evidenční číslo a zkratka vyřizujícího zaměstnance. V případě, že si zaměstnanec sám tiskne došlou poštu z programu EZOP, tak na písemnost označí datum přijetí písemnosti a číslo evidenční z programu EZOP.

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

Vyhodnocení naléhavosti případu provádí ve své pracovní době ten zaměstnanec OSPOD, který má rodinu a ohrožené dítě ve svém přiděleném obvodu.

K vyhodnocení situace využije zaměstnanec dotazník, který je součástí počítačového programu Agendio – agenda OSPOD. Dotazník je přílohou standardu.

Zaměstnanec OSPOD bude situaci řešit s ohledem na nejlepší zájem dítěte tak, aby byla zajištěna práva dítěte.

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

Pravidla pro určení koordinátora jednotlivých případů jsou dána specializací zaměstnanců (terénní sociální pracovník, NRP, kurátor pro děti a mládež) a rozdělením správního území jednotlivým zaměstnancům OSPOD.

Pokud dojde k situaci, že je současně vedeno opatrovnictví a vedle toho je řešen případ kurátorkou pro mládež, pak bude stanoven jeden odpovědný zaměstnanec – koordinátor případu, a to podle charakteru projednávaných věcí. V souladu s Instrukcí MPSV o vedení spisové dokumentace bude veden jeden spis Om, do kterého budou vkládány záznamy o všech úkonech. O zaměstnanci, který bude koordinátorem případu, rozhodne vedoucí OSPOD.

Zastupování zaměstnance OSPOD v případě jeho nepřítomnosti je řešeno s ohledem na zastupující zaměstnance uvedené v pracovní náplni.

### ***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.***

Přehled o aktuálním počtu zaměstnanců OSPOD má vedoucí odboru, který má u sebe pracovní náplně jednotlivých zaměstnanců, kde je uvedena specializace – kurátorka pro děti a mládež, pracovnice pro NRP, terénní sociální pracovník.

Vedoucí oddělení SPOD má přehled o aktuálním počtu rodin – případů, se kterými jednotliví zaměstnanci pracují. Jednou ročně je vyhodnocena situace v počtu rodin, se kterými jednotliví zaměstnanci pracují a podle potřeby se upravují obvody stanovené jednotlivým zaměstnancům.

## 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 základní svobody,**
- **podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím,**
- **informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.**

Zaměstnanci znají základní principy výkonu sociálně-právní ochrany, včetně základních lidských práv a svobod, a v praxi je důsledně uplatňují. Při své práci dodržují etický kodex sociálních pracovníků. Zaměstnanci také uplatňují ustanovení Standardů kultury organizace, interní spolupráce a komunikace, standardy zákaznické orientace.

Zaměstnanci při jednání respektují jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

Každý zaměstnanec se snaží klienty zapojit do hledání řešení jeho situace nebo situace jeho rodiny. Klienty motivuje k tomu, aby přijali odpovědnost za své jednání, aby si uvědomili, že řešení jejich situace je v jejich kompetenci. Zaměstnanci OSPOD jim mohou být nápomocni poskytnutím poradenství nebo zprostředkováním odborné pomoci. Při své činnosti musí dbát na zajištění práva dítěte na řádnou výchovu a příznivý vývoj.

Zaměstnanci hájí nejlepší zájem dítěte.

### **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.**

Zaměstnanci umí s klienty se specifickými potřebami komunikovat nebo poskytnou poradenství, na jaké organizace se mohou obrátit, popř. OSPOD zprostředkuje kontakt.

Při komunikaci ve znakové řeči se zaměstnanci obrátí na Bc. Veroniku Halamkovou, pracovníci sociálního odboru MěÚ, s jejíž pomocí provedou první kontakt s klientem. Pro další jednání budou kontaktovat paní Jiřinu Kocmanovou, která je tlumočnicí znakové řeči se sídlem v Jihlavě.

V případě komunikace s klientem v cizím jazyce (angličtina, francouzština) budou zaměstnanci kontaktovat pana Václava Košťála, pracovníka MěÚ, odboru školství, kultury a sportu.

Pro poskytnutí základních informací o službách má pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany zpracován seznam organizací a zařízení sociální péče pro jednotlivé cílové skupiny, tj. s ohledem na různé typy specifických potřeb klientů.

### **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.**

Proces vyhodnocování začíná ve fázi podnětu, který se dostává na pracoviště OSPOD, kdy vedoucí OSPOD přidělí konkrétnímu zaměstnanci podnět. Kompetentní zaměstnanec provádí prvotní vyhodnocování do 15 dnů od převzetí podnětu. V případě nutnosti

vypracování podrobného vyhodnocení provádí podrobné vyhodnocení do 30 dnů od převzetí podnětu, který se dostane na pracoviště OSPOD.

Spis je zakládán vždy jeden a vede jej zaměstnanec, který spis založil. Pokud je práce jednoho zaměstnance s rodinou ukončena, ale druhý zaměstnanec v ní pokračuje (např. skončilo soudní řízení ve věci svěřením do péče, ale je zde péče kurátora), pak zaměstnanec, který již s rodinou pracovat nebude, předá spisovou dokumentaci zaměstnanci, který aktuálně s rodinou pracuje – o předání spisu se učiní záznam, který je součástí spisové dokumentace. Pokud jsou nejasnosti v tom, kdo má spisovou dokumentaci vést, pak se příslušní pracovníci obrátí na vedoucí OSPOD, která v dané věci rozhodne.

***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.***

V souladu s ustanovením § 10 odst. 5 zák. č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, je stanoven termín pro vypracování individuálního plánu ochrany dítěte (dále jen IPOD), a to do 1 měsíce od zařazení dítěte do evidence. Pro zpracování IPOD je používán jednotný formulář, jehož obsah vyplývá z vyhlášky č. 473/2012 Sb.

IPOD zpracovává zaměstnanec, který vede spisovou dokumentaci Om. Při tvorbě plánu je kladen důraz na přijetí takových opatření, které umožní setrvání dítěte v péči rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu. Individuální plán ochrany dítěte obsahuje opatření směřující ke stanoveným cílům, dále je stanoven postup spolupráce SPOD s rodiči a s orgány veřejné správy a dalšími subjekty – NNO, škola, lékař, samospráva. Rovněž je vymezen rozsah spolupráce rodičů či jiných osob odpovědných za výchovu s OSPOD a dalšími subjekty, které jsou zapojeny do řešení situace dítěte. Je stanoven časový harmonogram a kontrola plnění stanových úkolů, případně je navržen další postup pro případ, že naplánovaná opatření nebyla v dostatečné míře realizována.

IPOD bude uzavřen ke dni, kdy byla situace dítěte či rodiny přehodnocena tak, že se nejedná o dítě dle § 6 zák. č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. Toto bude zaznamenáno ve spise Om.

## **Standard kvality 10**

### **Kontrola případu**

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

Kontrolu případů zajišťuje vedoucí odboru, který může kontrolou případů pověřit vedoucí OSPOD. Kontroly jsou prováděny u jednotlivých pracovníků v pravidelných intervalech. V případě stížnosti klienta provádí vedoucí nebo jím pověřený zaměstnanec kontrolu mimořádnou, v co nejkratším časovém úseku po obdržení stížnosti nebo anonymního oznámení.

O provedené kontrole vyhotoví vedoucí pracovník, případně osoba provádějící kontrolu, záznam se zhodnocením všech sledovaných kritérií. Kladné a inovativní přístupy jsou použity jako příklad dobré praxe pro ostatní pracovníky OSPOD, kteří jsou s nimi seznámeni v rámci porad odboru. V případě zjištěných nedostatků odstraní kontrolovaný pracovník nedostatky ve lhůtě nejpozději do 30 dnů.

Kontroly jsou zaměřeny jednak na kontrolu spisové dokumentace, vyhodnocování situace dítěte a kvalitu naplňování cílů individuálního plánu ochrany dítěte. Dále je kontrola zaměřena na přímou práci s klientem a je prováděna osobní účastí vedoucího odboru nebo jím pověřeného zaměstnance při soudním jednání při výkonu funkce kolizního opatrovníka nebo kurátora pro mládež, osobní účastí při terénním sociálním šetření a při osobním jednání s klientem. Kontrola je zaměřena na přímou i nepřímou práci s klientem. Jednou z forem kontroly případu může být supervize a intervize, kdy se provádějí pravidelné kazuistické schůzky v týmu OSPOD.

## **Standard kvality 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.**

Zaměstnanci OSPOD jsou připraveni na výskyt rizikových a nouzových situací, na které jsou písemně zpracovány postupy pro jejich řešení. Zaměstnanci OSPOD se snaží v první řadě těmto situacím předejít.

Rizikové a nouzové situace jsou průběžně vyhodnocovány a jsou přijímána opatření k jejich zamezení případně minimalizování. Zaměstnanci OSPOD se pravidelně vzdělávají na školení bezpečnosti práce, požární ochrany, školení řidičů, první pomoci, v komunikačních dovednostech, apod.

## **Standard kvality 12**

### **Dokumentace o výkonu orgánu sociálně-právní ochrany dětí**

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

Vedení spisové dokumentace upravuje směrnice MPSV č.j. 2013/26780-21 ze dne 19.9.2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče.

Další nakládání se spisovou dokumentací se řídí podle spisového a skartačního řádu Městského úřadu ve Žďáru nad Sázavou.

Archivace spisového materiálu se řídí zák.č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě.

K elektronické dokumentaci mají přístup všichni zaměstnanci OSPOD. Zaměstnanci provádějí archivaci spisové dokumentace 1x ročně, a to k 31. 12. kalendářního roku.

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

Při jednání zaměstnanec OSPOD sepíše protokol s informacemi, které klient sdělil. Dále zaměstnanec OSPOD zpracovává individuální plán ochrany dítěte (dále jen IPOD) a potřebné zápisy ze šetření, jednání, telefonických hovorů apod.

S protokolem o jednání a s IPOD je klient v písemné podobě seznámen, má možnost se vyjádřit k obsahu, obsah doplnit či pozměnit. Svým podpisem stvrzuje, že obsahu rozumí, a že s ním souhlasí.

Protokoly ani IPOD neobsahují cizí slova, ani složité formulace a odborné termíny či informace, které je třeba následně vyhledávat a doplňovat.

Záznamy se zapisují jazykem neutrálním ve vztahu ke klientovi a jsou v nich zachycována reálná zjištění bez subjektivních emočně zbarvených hodnocení.

Na základě písemné žádosti adresované na OSPOD může klient nahlédnout do spisové dokumentace Om nebo NOm nezletilého dítěte, ke kterému je rodičem, popř. osobou, které je dítě svěřeno do péče. Za finanční úhradu si může udělat kopie ze spisové dokumentace.

## **Standard kvality 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.**

Zaměstnanci OSPOD jsou srozuměni s tím, že stížnost je zejména podnětem pro zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany, proto aktivně reagují na nespokojenost klientů mimo jiné i informací o možnosti podat stížnost a o způsobu jejího vyřízení.

**Stížnost** je podání, které obsahuje vyjádření nesouhlasu či nespokojenosti s kvalitou SPOD, s přístupem nebo chováním jednotlivých zaměstnanců OSPOD Žďár nad Sázavou k veřejnosti, či klientům.

### **Formy podání stížnosti**

- ústně, kterémukoliv zaměstnanci OSPOD Žďár nad Sázavou, nebo kterémukoliv zaměstnanci sociálního odboru MěÚ Žďár nad Sázavou
- písemně na podatelně úřadu nebo prostřednictvím České Pošty
- elektronickou poštou na e-mail podatelny, nebo adresovanou kterémukoliv zaměstnanci OSPOD Žďár nad Sázavou
- datovou schránkou (ID ybxb3sz )
- telefonicky, kterémukoliv zaměstnanci OSPOD Žďár nad Sázavou nebo kterémukoliv zaměstnanci sociálního odboru MěÚ Žďár nad Sázavou

**Náležitosti**, které by měla stížnost obsahovat, jsou:

- čeho se stížnost týká (např. postup práce OSPOD, podjatost pracovníka)
- jméno stěžovatele a jeho podpis (i v elektronické podobě)
- datum sepsání stížnosti

Přijatá stížnost je zaevidována na podatelně MěÚ v běžné pracovní dny a v pracovní dobu a je opatřena evidenčním číslem, následně je předána na sociální odbor, kde je zachován originál. Kopie stížnosti je poté předána na oddělení finanční kontroly a auditu. Maximální lhůta pro vyřešení stížnosti je 30 dní, pokud je však řešení stížnosti komplikované a vyžaduje si delší dobu, je o tomto stěžovatel písemně vyrozuměn.

V případě, že se nejedná o anonymní stížnost, je s výsledkem stížnosti stěžovatel písemně seznámen. Kopie stížnosti a vyrozumění pro stěžovatele jsou založeny u vedoucí sociálního odboru a v příslušném spise Om, popř. NOm.

Pokud není stěžovatel spokojen s výsledkem prošetření stížnosti, má možnost podat stížnost nadřízenému vedoucího sociálního odboru, tj. tajemníkovi úřadu.

Po náležitém prošetření stížnosti je stížnost vyhodnocena jako:

- opodstatněná = vedoucí sociálního odboru vyvodí důsledky (např. přidělí případ jinému pracovníkovi) a vyrozumí písemně stěžovatele
- neopodstatněná = vyrozumí písemně stěžovatele a jakékoliv další stížnosti, které se týkají již prošetřené stížnosti budou odloženy

Anonymní stížnosti, či stížnosti podané neoficiálně (bez podpisu a uvedení totožnosti, či bez zapsání do protokolu) jsou založeny do spisů, kterých se týkají, a je s nimi naloženo dle uvážení vedoucí sociálního odboru. Mohou být brány jako podněty ke zlepšení poskytování SPOD.

Veškeré stížnosti a podněty jsou vnímány jako cenný zdroj informací o spokojenosti s poskytováním SPOD a jsou vnímány jako příležitosti ke zdokonalení práce OSPOD Žďár nad Sázavou a k rozvoji jeho zaměstnanců.

Zaměstnanci MěÚ Žďár nad Sázavou se řídí Směrnicí č. 1/2005 Rady města Žďáru nad Sázavou, kterou se stanovují pravidla pro vyřizování stížností a peticí.

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

O možnosti podat stížnost či podnět je každý klient OSPOD Žďár nad Sázavou, případně jakákoliv jiná fyzická nebo právnická osoba, informována:

- na webovém portálu města Žďár nad Sázavou
- na nástěnce mezi kanceláři č. 72 a 73
- případně při jednání na MěÚ Žďár nad Sázavou nebo během šetření mimo budovu MěÚ Žďár nad Sázavou

Každý zaměstnanec OSPOD informuje o možnosti podání stížnosti klienty, pokud projeví zájem podat stížnost.

## Standard kvality 14

### 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.***

OSPOD Žďár nad Sázavou má podrobně zmapovány organizace, které může využít při řešení situace dítěte a osob odpovědných za jeho výchovu. Zároveň má přesně zmapovaný obsah nabízených odborných služeb a jejich dostupnost v regionu tak, aby jejich zapojení do procesu podpory a pomoci dítěti či rodině bylo efektivní a v souladu s naplánovanými cíli IPOD.

Zaměstnanci OSPOD znají organizace uvedené v seznamu, a to včetně jejich činnosti a podmínek poskytování sociální služby.

Zaměstnanci OSPOD navrhují klientům odborné služby s ohledem na individuální potřeby dítěte a rodiny, a to vždy tak, aby byly v souladu s cíli individuálního plánu ochrany dítěte. Volí takové služby, jejichž využití je pro klienty reálné.

***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.***

Zaměstnanec OSPOD věnuje zvýšenou pozornost dětem po ukončení povinné školní docházky. U dětí s nařízenou ústavní nebo ochrannou výchovou projednává další postup v rámci pravidelných návštěv v zařízeních, kde je dítě umístěno. Úzce přitom spolupracuje s pracovníky zařízení. U dětí, u kterých není nařízena ústavní výchova, které ale nepokračují v dalším vzdělávání, projednává zaměstnanec OSPOD oblasti další péče v rámci pohovorů na OSPOD, cíle jsou zaznamenány do individuálního plánu ochrany dítěte, stanoveny ve spolupráci s rodičem a dítětem.

Příprava dětí starších 16 let na samostatný život probíhá v souladu a v návaznosti na individuální plán ochrany dítěte. Děti s nařízenou ústavní výchovou se připravují na samostatný život v rámci nařízené ústavní výchovy prostřednictvím individuálního plánu rozvoje osobnosti.