

Zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany

manuál pro obecní úřady

Tato publikace vznikla prostřednictvím projektu Podpora standardizace orgánu sociálně-právní ochrany na Krajském úřadě Olomouckého kraje, reg. č. CZ.1.04/3.1.03/C2.00024, který je hrazen v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky.

Obsah

1. Úvodem	2
2. Obecní úřad a standardy	2
3. Co jsou standardy	3
4. Závazná kritéria pro obecní úřady	3
5. Konkrétní kritéria standardů závazných pro obecní úřady	8
5.1. Kritérium 2a – Prostředí a podmínky	8
5.2. Kritérium 3a – Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí	9
5.3. Kritérium 3b – Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí	11
5.3.1. Příklad informačního materiálu o OSPOD	12
5.4. Kritérium 5e – Přijímání a zaškolování	14
5.5. Kritéria 7a a 7b - Prevence	16
5.6. Kritéria 8a, 8b, 8c - Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu	18
5.6.1. Příklad nástroje pro posouzení naléhavosti	22
5.7. Kritéria 9a – Jednání s klientem	23
5.8. Kritérium 9b – Jednání s klientem	24
5.9. Kritéria 10a – Kontrola případu	25
5.10. Kritérium 12a – Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí	26
5.10.1. Výňatek ze směrnice MPSV	27
5.11. Kritérium 12b – Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí	28
5.12. Kritéria 13a a 13b – Vyřizování a podávání stížností	29
5.12.1. Příklad informačního materiálu ke stížnostem	30
5.13. Kritérium 14a - Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další fyzické osoby a právnické osoby	32
6. Kontrola dodržování standardů kvality na obecních úřadech	34

1. Úvodem

Dostáváte do ruky Manuál pro zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany pro obecní úřady. Tento manuál vychází z povinnosti obecních úřadů naplňovat standardy kvality sociálně-právní ochrany na základě zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen Zákon o SPOD). Vzhledem k tomu, že na obecních úřadech I. a II. stupně nebývají vyčlenění zaměstnanci pro výkon sociálně-právní ochrany, jak je tomu na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností, je naplňování standardů na zaměstnancích obce zařazených do obecního úřadu. Manuál, který držíte v ruce, by měl zavádění standardů na obecním úřadu usnadnit.

Manuál přináší podrobné informace o procesu standardizace obecního úřadu a návod pro porozumění znění jednotlivých standardů. Naleznete zde, jaké standardy má váš obecní úřad povinnost naplnit, ale také praktický návod, jak naplnění standardů zabezpečit. Manuál přináší také konkrétní příklady dokumentů, které k naplnění standardů vedou. Jejich využití je zcela dobrovolné, každý obecní úřad si může materiál přizpůsobit dle svých potřeb s ohledem na požadavky znění standardů.

Nechť vám je manuál pomocí při naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany.

2. Obecní úřad a standardy

Zákon o SPOD definuje v § 4 odst. 1 orgány sociálně-právní ochrany, jimiž jsou:

- a) krajské úřady,
- b) obecní úřady obcí s rozšířenou působností,
- c) **obecní úřady a újezdní úřady**; ustanovení tohoto zákona o obecních úřadech se vztahují i na újezdní úřady,
- d) Ministerstvo práce a sociálních věcí,
- e) Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí,
- f) Úřad práce České republiky - krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu.

Zákon o SPOD dále v § 9a odst. 3 uvádí:

„Orgány sociálně-právní ochrany, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc a pověřené osoby jsou povinny se řídit při výkonu sociálně-právní ochrany standardy kvality sociálně-právní ochrany, které jsou kritérii určujícími úroveň kvality poskytování sociálně-právní ochrany. Plnění standardů kvality sociálně-právní ochrany se hodnotí systémem bodů.“

Tedy obecní úřady jsou také orgánem sociálně-právní ochrany dětí a vztahují se na ně standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí.

Obsah standardů je dle § 58b odst. 3 Zákona o SPOD stanoven vyhláškou. Konkrétní znění standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany je uvedeno v **Prováděcí vyhlášce č. 473/2012 Sb.** (dále jen Vyhláška) jako příloha č. 1.

Orgány sociálně-právní ochrany dětí mají povinnost naplňovat standardy kvality od **1. 1. 2015**.

3. Co jsou standardy

Sociálně-právní ochrana dětí je vykonávána zejména obecními úřady obcí I. a II. stupně, obecními úřady obcí III. stupně a krajskými úřady v přenesené působnosti. Kvalita je na různých místech různá a nejednotná, proto dochází k zavádění standardů kvality, které jsou závazné pro všechny orgány sociálně-právní ochrany.

Cílem standardizace sociálně-právní ochrany dětí je nastavení alespoň minimálního standardu, co musí každé pracoviště zajistit při výkonu sociálně-právní ochrany.

Cílem je sjednocení postupů při práci s ohroženými dětmi a jejich rodinami a vytvoření podmínek pro systematickou práci orgánů sociálně-právní ochrany.

Standardy jsou definované jako požadavky na jednotlivé úřady, jejichž konkrétní naplnění je povinností každého úřadu. Způsob naplnění jednotlivých standardů si zvolí každý úřad.

Manuál přináší vysvětlení a návrhy, jak jednotlivá kritéria standardů naplnit.

4. Závazná kritéria pro obecní úřady

Vyhláška uvádí celkem 14 standardů pro orgány sociálně-právní ochrany dále členěných do 38 kritérií. Pouze obecní úřady obcí s rozšířenou působností mají povinnost naplňovat všech 38 kritérií.

Povinnost obecních úřadů naplňovat standardy se liší u jednotlivých kritérií. Kritéria lze rozdělit do 3 skupin:

- A) Podle Vyhlášky se kritérium nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí. Tato kritéria tedy **nejsou pro obecní úřady závazná**.

Těchto kritérií je 7 z celkového počtu 38 kritérií.

- B) Kritéria, jejichž naplnění je vázáno na existenci zaměstnanců obce zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany. Pokud tedy obecní úřad nemá zařazeného zaměstnance k výkonu sociálně-právní ochrany, tato **kritéria naplňovat nemusí**.
Těchto kritérií je 14 z celkového počtu 38 kritérií.

- C) Kritéria, která jsou pro obecní úřady **plně závazná**.
Těchto kritérií je 17 z celkového počtu 38 kritérií.

Konkrétní přehled, která kritéria spadají do které z uvedených kategorií A, B či C naleznete níže v tabulce. Barevně jsou označena kritéria C, která jsou pro obecní úřady závazná.

Manuál pro zavádění standardů se věnuje výhradně kritériím uvedeným ve skupině C. Je zřejmé, že některé obecní úřady mají kv výkonu sociálně-právní ochrany zařazeného zaměstnance. Ty odkazujeme na Manuál pro implementaci standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí pro orgány sociálně-právní ochrany dětí¹, který vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí a je určen obecním úřadům obcí s rozšířenou působností.

Přehled kritérií dle jednotlivých skupin:

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.	A
1b	Doba výkonu sociálně-právní ochrany je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálně-právní ochrana poskytována nebo na něž se zaměřuje, zejména dětem (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.	A
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.	C
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.	B
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.	B
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.	B
3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí		
3a	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.	C
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.	C

¹ Manuál pro implementaci standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí pro orgány sociálně-právní ochrany dětí, MPSV 2014, ke stažení na http://www.mpsv.cz/files/clanky/18313/manual_OSPOD.pdf

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.	B
4b	Počet zaměstnanců je přiměřený správnímu obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Při výpočtu přiměřeného počtu zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany je zohledněno kritérium ovlivňující náročnost výkonu sociálně-právní ochrany ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Základním výchozím kritériem je nejméně 1 zaměstnanec 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.	A
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.	B
5. Přijímání a zaškolování		
5a	Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu 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.	B
5b	Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.	B
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.	B
5d	Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu.	B
5e	Orgán sociálně-právní ochrany 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.	C
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 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.	B
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.	B

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.	B
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.	B
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.	C
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.	C
8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu		
8a	Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.	C
8b	Každý případ orgánu sociálně-právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.	C
8c	Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany u daného případu.	C
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.	A
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 <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	C

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.	C
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 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.	A
9d	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.	A
10. Kontrola případu		
10a	Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.	C
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.	B
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.	C
12b	Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.	C
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.	C
13b	Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.	C
14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další fyzické osoby a právnícké osoby		
14a	Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby fyzických a právníckých osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.	C
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.	A

5. Konkrétní kritéria standardů závazných pro obecní úřady

5.1. Kritérium 2a – 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.

Co je cílem kritéria:

Pro výkon sociálně-právní ochrany dětí je potřeba zajistit takové prostředí, kde se zejména děti budou cítit bezpečně. Cílem kritéria je tedy zajištění bezpečného a přátelského prostředí pro jednání s klienty. Prostor pro jednání by měl zajistit dostatečné soukromí pro projednávání důvěrných záležitostí. Kancelář nebývá příliš osobní prostředí. Proto je třeba přistoupit alespoň k drobným úpravám.

Jak kritérium naplnit?

Vzhledem k tomu, že jednání v záležitostech sociálně-právní ochrany nebudou na Vašem úřadu příliš častá, není v případě obecních úřadů žádoucí ani nutné provádět zásadní změny ve vybavení kanceláří.

Pro jednání s dětmi a jejich rodinami je možné využít stávajících prostor v případě, že působí přátelským dojmem a děti se v nich budou cítit bezpečně. Je také žádoucí mít v kanceláři k dispozici věci pro zabavení dětí – papíry, pastelky, případně nějaké obrázky k vybarvení, několik hraček, knížek.

Jako obecní úřad se také můžete rozhodnout, že pro jednání s dětmi a jejich rodinami budete využívat jiné prostředí – např. prostory v mateřské či základní škole. Toto je nutné vyjednat s vedením školy, zda vám přístup do takových místností zajistí v potřebnou dobu.

Může se také vyskytnout akutní případ, kdy dítě nebude moci být ve své rodině, dočasně bude potřeba zajistit jeho zdraví a bezpečí, než budou podniknuty další kroky. Např. situace, kdy dítě bude nalezeno bez adekvátního doprovodu a v danou chvíli nedokážete zkontaktovat jeho rodiče či jiné členy rodiny. V takovou chvíli potřebujete někam s dítětem jít, někde dítě ponechat. Pro takový případ je dobré být připraveni. Měli byste si podle konkrétních podmínek ve vaší obci stanovit, kde případně vyčkáte na další kroky s dítětem (a to zejména v případě, že je již vše ohlášeno na obecní úřad obce s rozšířenou působností a ten plánuje další kroky). Může se jednat o prostory mateřské školy (kde dítě může v případě potřeby i spát pod přikrývkou) nebo o prostory obecního úřadu. Pokud se jedná o prostory obecního úřadu, pak by měly být tomuto účelu co nejvíce přizpůsobeny (možnost ohřát jídlo, mít k dispozici nějaké hračky, přikrývku apod.) Jedná se vždy o krátkodobé dočasné řešení, ale i tak je dobré být na to připraveni.

Je potřeba k naplnění kritéria zpracovat nějaký písemný materiál?



5.2. Kritérium 3a – Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

3a) 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.

Co je cílem kritéria:

Cílem je zajistit dostupnost srozumitelných informací o činnosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí na všech úrovních, tedy i na úrovni obecních úřadů I. stupně.

Jak kritérium naplnit?

V procesu naplňování standardů kvality pro orgány sociálně-právní ochrany dětí vznikne několik dokumentů, které se stanou oficiálními dokumenty obecního úřadu. Tyto dokumenty má obecní úřad povinnost zveřejnit. Způsob zveřejnění by měl odpovídat možnostem cílové skupiny a charakteru zveřejňovaného dokumentu.

Možnosti zveřejnění:

- na webových stránkách obecního úřadu,
- na nástěnce, stolku či jiném prostoru v budově obecního úřadu,
- materiály mít k dispozici na úřadě a poskytnout je k nahlédnutí občanům v případě, že o ně požádají (v takovém případě by ale o takových materiálech měla být občanům poskytnuta informace, aby věděli, o co mohou zástupce obecního úřadu požádat),
- v prostorách základní či mateřské školy,
- v čekárnách u dětských lékařů, apod.

Konkrétně musí obecní úřad zveřejnit minimálně níže uvedené dokumenty. K jednotlivým dokumentům uvádíme doporučení, kde tyto dokumenty zveřejnit:

Druh dokumentu	Jakého kritéria se dokument týká	Doporučený způsob zveřejnění
Informační leták o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany	3b	Webové stránky, prostory obecního úřadu, základní a mateřské školy, čekárna dětského lékaře
Postup pro posouzení naléhavosti případu	8b	Na vyžádání u zástupce obecního úřadu

Seznam externistů, kteří jsou schopni zprostředkovat komunikaci s klientem se specifickými potřebami.	9b	Webové stránky a na vyžádání u zástupce obecního úřadu
Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty	13a a 13b	Webové stránky, prostory obecního úřadu
Přehled dostupných služeb pro dítě a rodinu	14a	Webové stránky a na vyžádání u zástupce obecního úřadu

Je potřeba k naplnění kritéria zpracovat nějaký písemný materiál?

 **NE**

5.3. Kritérium 3b – Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

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.

Co je cílem kritéria:

Cílem je zpracovaný informační materiál se souborem základních informací o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany dětí srozumitelný dětem a rodičům.

Jak kritérium naplnit?

Pro naplnění kritéria je potřeba mít k dispozici jednoduchý informační materiál o tom, kdy, kdo a jak zajišťuje sociálně-právní ochranu dětí a co sociálně-právní ochrana je.

Tento materiál zohledňuje fakt, že obecní úřady poskytují sociálně-právní ochranu pouze v omezené míře. Proto materiál odkazuje na příslušný obecní úřad obce s rozšířenou působností.

Obecní úřad si může takový informační materiál (leták) sám vytvořit, nebo může využít existujících příkladů. Jeden příklad naleznete v další části manuálu. Další příklady naleznete u obcí s rozšířenou působností, jejichž materiály lze také upravit pro potřeby obecního úřadu I. stupně. V každém případě je nutné konkrétní příklad upravit pro své vlastní potřeby, doplnit konkrétní adresu, telefonní kontakty, webové stránky (pokud jimi obecní úřad disponuje), e-mailovou adresu, otevírací hodiny úřadu, ale také kontaktní údaje na obecní úřad obce s rozšířenou působností, která je pro vaše občany spádová.

Pro účely naplnění standardu postačuje tisk letáku na obyčejný papír, případně barevný papír, není nutné objednávat profesionální tisk letáků. Leták je samozřejmě možné jakkoli graficky upravit.

Je potřeba k naplnění kritéria zpracovat nějaký písemný materiál?



ANO

Je třeba vypracovat informační materiál se souborem základních informací o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany dětí (viz příklad).

Co je orgán sociálně-právní ochrany dětí

Orgán sociálně-právní ochrany dětí je:

- obecní úřad
- obecní úřad s rozšířenou působností
- krajský úřad
- Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Tomuto úřadu se také říká OSPOD.

OSPOD:

- chrání práva dětí a sleduje jejich zdravý vývoj,
- dohlíží na to, aby byly děti v bezpečí,
- zastupuje dítě u soudu, aby byla chráněna jeho práva.

V čem může OSPOD pomoci?

Na obecní úřad se mohou přijít poradit rodiče s dítětem, ale i dítě samotné. Na obecním úřadu vám pracovníci poradí, kam se obrátit s řešením své situace.

Na obecním úřadě s rozšířenou působností najdete přímo oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Tam jsou sociální pracovníci, kteří mají na starosti pomoc dětem a jejich rodinám.

OSPOD pomáhá rodičům:

- s výchovou dítěte,
- s péčí o dítě,
- s péčí o domácnost,
- s bydlením,
- jak vyjít s penězi,
- se školou dítěte,
- při rozchodu či rozvodu s partnerem,
- při řešení rodinných problémů.

Na obecním úřadu s rozšířenou působností je také kurátor pro mládež. Ten pomůže Vašemu dítěti, pokud:

- má problémy s chováním,
- nechodí do školy,
- pije alkohol nebo bere drogy,
- páchá trestnou činnost.

Dítě mimo vlastní rodinu

Pokud je dítě v rodině týrané, zneužívané nebo zanedbávané, pomůže tuto situaci řešit OSPOD.

V případě, že je dítě nadále v ohrožení, mají pracovníci OSPOD právo navrhnout soudu odebrání dítěte z rodiny, pokud dítě není v bezpečí. Dítě je pak v pěstounské rodině nebo v ústavu.

Pokud je dítě v pěstounské rodině nebo v ústavu, pracovník OSPOD ho alespoň jednou za 3 měsíce navštěvuje. Sleduje, jak se dítěti daří a pomáhá, aby se dítě mohlo vrátit domů.

OSPOD také vyhledává zájemce o pěstounství a připravuje je na výkon pěstounské péče.

Obecní úřad, kam se můžete obrátit o radu:

Obecní úřad

adresa

.....
.....

Telefonní číslo:

.....

[www.xy.cz](#)

(webové stránky obecního úřadu)

Úřední hodiny – kdy je možné obecní úřad navštívit:

Pondělí:

Úterý:

Středa:

Čtvrtek:

Pátek:

Obecní úřad s rozšířenou působností, kde mají na starosti sociálně-právní ochranu v plném rozsahu:

Obecní úřad s rozšířenou působností

adresa

.....
.....

Telefonní číslo:

.....

[www.xy.cz](#)

(webové stránky obecního úřadu s rozšířenou působností, kam obec spádově patří)

Úřední hodiny – kdy je možné OSPOD navštívit:

Pondělí:

Úterý:

Středa:

Čtvrtek:

Pátek:

5.4. Kritérium 5e – Přijímání a zaškolování

5e) Orgán sociálně-právní ochrany 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.

Co je cílem kritéria:

Hlavním cílem kritéria 5e je ochrana klienta. Přijímání stážistů a dobrovolníků v oblasti sociálně-právní ochrany dětí přináší rizika pro klienta v případě, že stážisté a dobrovolníci nejsou řádně proškoleni a nemají uzavřenou smlouvu. Proto je třeba případné přijímání stážistů a dobrovolníků řádně ošetřit.

Jak kritérium naplnit?

Obecní úřad, který pro výkon sociálně-právní ochrany dětí nemá vyčleněného konkrétního zaměstnance, velmi pravděpodobně ani nepřijímá stážisty či dobrovolníky pro tuto činnost.

Proto lze v rámci tohoto kritéria konstatovat, že se kritérium na obecní úřady sice vztahuje, ale tyto s největší pravděpodobností stážisty ani dobrovolníky na výkon sociálně-právní ochrany nepřijímají.

Pokud se rozhodnete stážisty a dobrovolníky pro výkon sociálně-právní ochrany dětí nepřijímat, pak nemusíte pro naplnění kritéria dělat vůbec nic.

Pokud byste se rozhodli, že stážisty a dobrovolníky přijímat budete, pak je nutné toto učinit na základě smlouvy a náležitého proškolení. V takovém případě je vhodné zpracovat postup pro přijímání a zaškolování stážistů a dobrovolníků.

Podrobnější informace ke zpracování takového postupu naleznete v Manuálu pro implementaci standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí pro orgány sociálně-právní ochrany dětí, vydaném Ministerstvem práce a sociálních věcí v roce 2014.²

Pozn.: Kritérium se vztahuje pouze na dobrovolníky a stážisty v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. I když obecní úřad v této oblasti nepřijímá dobrovolníky a stážisty, může v každém případě spolupracovat s dobrovolníky v jiné oblasti – přípravě akcí pro veřejnost apod.

² Manuál pro implementaci standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí pro orgány sociálně-právní ochrany dětí, MPSV 2014, ke stažení na http://www.mpsv.cz/files/clanky/18313/manual_OSPOD.pdf

Je potřeba k naplnění kritéria zpracovat nějaký písemný materiál?



Pokud obecní úřad nepřijímá dobrovolníky a stážisty na výkon sociálně-právní ochrany dětí

Je potřeba k naplnění kritéria zpracovat nějaký písemný materiál?



Pokud se obecní úřad rozhodne pro výkon sociálně-právní ochrany dětí přijímat stážisty či dobrovolníky, musí mít připravenou smlouvu a způsob proškolení.

5.5. Kritéria 7a a 7b - Prevence

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

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.

Co je cílem kritéria:

Cílem kritéria 7a je aktivní přístup při vyhledávání ohrožených dětí, při řešení situace ohrožených dětí a jejich rodin, ale také aktivní přístup při předcházení zhoršení situace dítěte a jeho rodiny. Tedy rozvoj a podpora aktivit v rámci prevence.

Cílem kritéria 7b je uplatňování multidisciplinárního přístupu v oblasti prevence a zajištění spolupráce všech zainteresovaných subjektů.

Jak kritérium naplnit?

Obecní úřad, stejně jako ostatní orgány sociálně-právní ochrany dětí je povinen aktivně vyhledávat a monitorovat ohrožené děti. Způsob naplnění kritéria je na každém úřadu. Každý správní obvod je jiný, každý obecní úřad je jiný. Při vyhledávání a monitoringu je potřeba respektovat místní specifika.

Obecní úřad musí znát oblasti zvýšeného výskytu ohrožených dětí či zvýšeného výskytu sociálně-patologických jevů. Na těchto místech je vhodné zaměřit se na preventivní aktivity ve větší míře, než je tomu v jiných částech obce.

Obecní úřad je v oblasti prevence přirozeným koordinátorem aktivit, spolupracuje s poskytovateli sociálních služeb, školami a školskými zařízeními, spolky, obecně prospěšnými společnostmi, realizátory volnočasových aktivit apod.

Patří sem i aktivity obecních úřadů v rámci samostatné působnosti, a to zejména aktivity vedoucí k podpoře adekvátního trávení volného času dětí, podpora mateřských center, preventivní aktivity realizované ve spolupráci se základní či mateřskou školou, obecní/městskou policií apod.

Obecní úřad tedy aktivně vstupuje při realizaci preventivních aktivit do spolupráce s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami k výkonu sociálně-právní ochrany dětí, školami a školskými zařízeními, poskytovateli sociálních služeb, Policií ČR či obecní a městskou policií, Probační a mediační službou, soudy a státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb, pedagogicko-psychologickými poradnami apod. Obecní úřady tuto spolupráci od jiných subjektů přijímají, nebo ji sami iniciují.

V rámci spolupráce je pro obecní úřad stěžejní spolupráce s obecním úřadem obce s rozšířenou působností, kterému musí obecní úřad bezodkladně oznámit informace o ohroženém dítěti (podle § 10 odst. 1 písm. g) zákona č. 359/1999 Sb.)

Je potřeba k naplnění kritéria zpracovat nějaký písemný materiál?



5.6. Kritéria 8a, 8b, 8c - 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.

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

Co je cílem kritérií:

Cílem kritérií je zajištění jednotného postupu při přijetí oznámení případu, jeho evidenci a posouzení, zda se jedná o naléhavý případ a je nutné okamžitě konat.

Jak kritéria naplnit?

Obecní úřady obcí s rozšířenou působností zaměstnávají pro výkon sociálně-právní ochrany dětí několik sociálních pracovníků, kteří se věnují pouze této agendě. Obecní úřady jsou v jiné situaci, ač jim ze zákona agenda sociálně-právní ochrany také náleží.

Obecní úřad je orgánem sociálně-právní ochrany a činnosti, které obecnímu úřadu v rámci této agendy přísluší, mohou vykonávat všichni zaměstnanci zařazení do obecního úřadu. Osoba zodpovědná za výkon přenesené působnosti, tedy i za výkon sociálně-právní ochrany dětí, je tajemník obecního úřadu. Není-li v obci zřízena funkce tajemníka obecního úřadu nebo není-li tajemník obecního úřadu ustanoven, plní jeho úkoly starosta.

Je na každém obecním úřadu, aby si stanovil, kdo bude agendu sociálně-právní ochrany dětí v praxi vykonávat. Vzhledem k tomu, že na obecním úřadu většinou nejsou pro tuto agendu vyhrazeni specialisté, je důležité posoudit vhodnost jednotlivých pracovníků pro výkon této agendy.

Starosta spolu s tajemníkem rozhodnou, kdo bude pro výkon sociálně-právní ochrany určen. Tito určené zaměstnanci potom mají dostatek znalostí a dovedností pro výkon sociálně-právní ochrany a případně se v této oblasti dále vzdělávají.

Oznámení případu (kritérium 8a)

Lze předvídat některé situace, se kterými se obecní úřad při výkonu sociálně-právní ochrany dětí může setkat:

- na území obce se ocitne dítě bez péče přiměřené jeho věku;
- dítě se obrátí na obecní úřad s žádostí o pomoc;
- rodiče nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte se obrátí na obecní úřad s žádostí o pomoc;
- škola, pediatr, obvodní lékař či jiné osoby oznámí obecnímu úřadu, že rodiče porušují povinnosti nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti (nejčastěji nejspíše zanedbávání péče o dítě nebo násilí vůči dítěti);

- obecní úřad zaznamená u dětí užívání alkoholu nebo jiných návykových látek, vandalství, krádeže, záškoláctví atd.;
- v obci je zaznamenána koncentrace osob ohrožených sociálním vyloučením (včetně dětí);
- obecní úřad má informaci o tom, že rodiče nadměrně užívají alkohol nebo jiné návykové látky;
- obecní úřad má informaci o neřešeném domácím násilí;
- obecní úřad obce s rozšířenou působností nebo soud žádá obecní úřad o zprávu o poměrech dítěte;
- obecní úřad obce s rozšířenou působností požádá obecní úřad o součinnost při sledování opatření na ochranu dítěte (např. dohled);

Na výskyt těchto situací musí být obecní úřad připraven a mít jasný a jednotný plán, jak v takové situaci postupovat. Zaměstnanci zařazení do obecního úřadu, kteří mají v kompetenci výkon sociálně-právní ochrany dětí, mají připravené kroky, jak budou v jednotlivých situacích postupovat.

Tyto postupy nemusejí být písemně zpracovány, důraz je kladen zejména na připravenost řešení konkrétní situace a zejména pak znalost zákona č. 359/1999 Sb., kde jsou stanoveny povinnosti a kompetence obecního úřadu a oprávnění a povinnosti zaměstnanců zařazených do obecního úřadu.

Nezbytným krokem při oznámení případu a řešení konkrétní situace je včasné informování obecního úřadu obce s rozšířenou působností, v naléhavých případech pak i bezpečnostních složek státu jako je Policie ČR či Zdravotnická záchranná služba.

Evidenci případu (kritérium 8a)

Při přijetí oznámení a následném poskytnutí sociálně-právní ochrany konkrétnímu dítěti je třeba založit spisovou dokumentaci ROD. Vedení spisové dokumentace je upraveno ve Směrnici Ministerstva práce a sociálních věcí 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. Blíže viz kritérium 12a.

Posouzení naléhavosti případu (kritérium 8b)

Při oznámení případu na orgán sociálně-právní ochrany dětí je nutné vždy posoudit, zda se jedná o naléhavou situaci, kterou je třeba začít okamžitě řešit, nebo se jedná o situaci, jejíž řešení snese odkladu. V sociálně-právní ochraně dětí je základním a nejdůležitějším kritériem při posuzování naléhavosti případů míra ohrožení života dítěte, jeho bezpečí a zdravého vývoje.

Obecní úřad má stanoveno, jakým způsobem posuzuje naléhavost situace dítěte. Nástroj po posouzení situace si může obecní úřad zvolit sám takový, který je jeho zaměstnancům obce zařazeným do obecního úřadu blízký. Nebo může použít nástroj, který je součástí tohoto manuálu.

Zákon č. 359/1999 Sb. ukládá obecnímu úřadu povinnost jednat:

- § 15 odst. 1: Ocitne-li se dítě bez péče přiměřené jeho věku, zejména v důsledku úmrtí rodičů nebo jejich pobytu ve zdravotnickém zařízení, je obecní úřad povinen zajistit takovému dítěti neodkladnou péči; při zajištění této péče zpravidla dá přednost příbuznému dítěti. O uvedeném opatření obecní úřad neprodleně uvědomí obecní úřad obce s rozšířenou působností.
- § 37 odst. 1: Obecní úřad je povinen učinit opatření k ochraně života a zdraví a zajistit uspokojování základních potřeb v nejnutnějším rozsahu včetně zdravotní péče dítěti uvedenému v § 2 odst. 3 (tj. dítě bez jakékoliv formy pobytu na území ČR), ocitlo-li se takové dítě bez jakékoliv péče nebo jsou-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy nebo narušeny.

V případě, že zaměstnanec obce zařazený do obecního úřadu vyhodnotí situaci jako naléhavou, musí bezodkladně zajistit péči o dítě.

Učinit tak může zejména tím, že vyhledá příbuzné dítěte, kteří mohou alespoň dočasně zajistit péči o dítě. Pokud toto není možné, hledá obecní úřad náhradní řešení, které zajistí bezpečí dítěte a naplnění jeho potřeb. Tuto péči je třeba zajistit po nezbytně nutnou dobu. Vhodným místem, které může obecní úřad využít, je mateřská škola. Ta umožní pobyt dítěte v prostředí, které je pro dítě vhodné, navíc je zde možné i využít možnosti odpočinku na lůžku. V případě, že žádná taková místnost není dostupná, musí být péče o dítě zajištěna v prostorách úřadu obecního úřadu.

Zároveň se zajištěním pomoci dítěti je nutné kontaktovat obecní úřad obce s rozšířenou působností, který bude plánovat další kroky v oblasti sociálně-právní ochrany.

Obecní úřad obce s rozšířenou působností je možné kontaktovat i mimo pracovní dobu (po pracovní době, v noci i v době pracovního volna). Obecní úřad obce s rozšířenou působností má stanovenou pracovní pohotovost v té je vždy minimálně jeden pracovník dostupný na pohotovostním telefonu. Telefonní číslo pro volání mimo pracovní dobu nebývá zveřejněno. Policie ČR má vždy toto telefonní číslo k dispozici, proto je možné v takovém případě kontaktovat zaměstnance obecního úřadu obce s rozšířenou působností prostřednictvím Policie ČR.

Příklad dobré praxe:

Obecní úřad má stanovený postup pro případ, kdy se na území obce ocitne dítě bez péče přiměřené jeho věku. Postup obsahuje výčet osob, které jsou v dané chvíli oprávněny jednat včetně konkrétních kroků. Je dojednáno postup, jak budou kontaktovány osoby blízké dítěti (širší rodina). Je domluvena spolupráce se základní školou a ředitelem školy, který zajistí vstup do školy a místnost

vhodnou pro pobyt dítěte. Je předem domluveno, jak bude zajištěna strava pro dítě a osoba, která zajistí bezpečí dítěte do dojednání dalších kroků. Kompetentní osoba má kontakty na obecní úřad obce s rozšířenou působností a tento je neprodleně informován.

Přidělení koordinátorovi případu (kritérium 8c)

Jak již bylo řečeno, sociálně-právní ochranu může vykonávat každý zaměstnanec obce zařazený do obecního úřadu. Zodpovědnost za výkon přenesené působnosti je na tajemníkovi obecního úřadu (popř. na starostovi). Tajemník (popř. starosta) dbá na to, aby sociálně-právní ochrana byla vykonávána pouze kompetentními osobami, kteří mají k výkonu dostatek znalostí a dovedností.

Proto je možné, že pro výkon sociálně-právní ochrany určí tajemník pouze některé zaměstnance.

Přehled o tom, jak jsou jednotlivé situace a případy řešeny a evidovány, by měl mít vždy tajemník obecního úřadu (popř. starosta). Jednotliví zaměstnanci by tedy měli mít povinnost informovat o jakémkoli výkonu sociálně-právní ochrany tajemníka v přiměřené lhůtě.

Je potřeba k naplnění kritéria zpracovat nějaký písemný materiál?



Avšak nástroj pro posouzení naléhavosti případu i postupy pro jednotlivé situace jsou výhodou (viz příklad na další straně)

Základní otázky pro posouzení naléhavosti případu

Po oznámení případu odpoví zaměstnanec obce zařazený do obecního úřadu na níže položené otázky. Vychází z informací, které získal od zdroje při oznámení případu.

Ze zdroje oznámení případu vyplývá podezření, že:

• dítě je týrané	ANO	NE
Existuje podezření na fyzické či psychické týraní, u dítěte existují známky/projevy týraní apod.		
• dítě je zneužíváno	ANO	NE
Existuje podezření na zneužívání dítěte.		
• se dítě sebepoškozuje	ANO	NE
Známky na těle dítěte, obavy, že dítě chce spáchat sebevraždu.		
• je dítě zanedbávané a je tak akutně ohrožené jeho zdraví	ANO	NE
Podezření na závažné zanedbávání potřeb dítěte, které aktuálně ohrožuje jeho zdraví, případně jeho život.		
• je dítě v akutním stavu intoxikace alkoholem či návykových látek	ANO	NE
Z oznámení vyplývá, že dítě se nachází v akutním stavu intoxikace a je třeba okamžitého zásahu.		
• se dítě nachází bez adekvátního dozoru	ANO	NE
Z oznámení vyplývá, že např. malé dítě se pohybuje samo, dítě se pohybuje samo na nebezpečném místě.		
• je podnět podán opakovaně u stejného dítěte	ANO	NE
Zaměstnanec zjistí, že obdobný podnět byl u daného dítěte podán již dříve, existuje podezření, že situace je vážnější, než se jeví na první pohled.		

Pokud se mezi odpověďmi objeví byť jen jedna odpověď ANO, je případ vyhodnocen jako naléhavý. V takovém případě zaměstnanec obce zařazený do obecního úřadu neprodleně zajistí neodkladnou péči a učiní opatření k ochraně života a zdraví dítěte. Následně informuje obecní úřad obce s rozšířenou působností, případně bezpečnostní složky státu (Policie ČR nebo Zdravotnická záchranná služba).

5.7. Kritéria 9a – Jednání s klientem

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.

Co je cílem kritéria:

Cílem je ochrana práv klienta. Důležité je uvědomit si práva klientů a dbát na to, aby byly vždy dodržovány, a to na základě dodržování principů sociální práce.

Jak kritérium naplnit?

Zákon č. 359/1999 Sb. stanovuje v § 10 odst. 1 obecnímu úřadu mimo jiné povinnosti:

- písm. b) působit na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti;
- písm. c) projednat s rodiči odstranění nedostatků ve výchově dítěte;
- písm. d) projednat s dítětem nedostatky v jeho chování;
- písm. e) sledovat, zda je na základě kontrolních oprávnění zamezováno v přístupu dětí do prostředí, které je z hlediska jejich vývoje a výchovy ohrožující;
- písm. f) poskytnout nebo zprostředkovat rodičům na jejich žádost poradenství při uplatňování nároků dítěte podle zvláštních právních předpisů.

Kritérium standardů stanoví povinnost orgánů sociálně-právní ochrany dětí dodržovat při jednání s klienty základní principy sociálně-právní ochrany dětí. Tyto principy vycházejí z principů uplatňovaných v sociální práci obecně.

Kontrola tohoto kritéria nebude probíhat jako zkouška znalostí lidskoprávní tematiky, ale spíše jako ujištění, že veškerý výkon sociálně-právní ochrany dětí probíhá za dodržování výše uvedených principů. To se odráží v tom, jak o klientech sociálně-právní ochrany dětí hovoříte, jakým způsobem vedete spisovou dokumentaci, jak s lidmi jednáte.

Je potřeba k naplnění kritéria zpracovat nějaký písemný materiál?



5.8. Kritérium 9b – Jednání s klientem

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.

Co je cílem kritéria:

Cílem je zajištění dostupnosti sociálně-právní ochrany všem bez rozdílu. Klienti se specifickými potřebami mají mít zajištěn stejný přístup k sociálně-právní ochraně dětí jako ostatní občané.

Jak kritérium naplnit?

Nejdůležitějším východiskem pro naplnění tohoto kritéria je fakt, že výkon sociálně-právní ochrany dětí musí být státem v přenesené působnosti zajištěn bez rozdílu všem dětem na území ČR.

V případě, že se na obecní úřad obrátí dítě nebo rodič s žádostí o podporu či pomoc v jejich tíživé situaci, je obecní úřad povinen tuto podporu poskytnout. A to bez ohledu na to, jestli ten, kdo podporu potřebuje, má nebo nemá nějaké specifické potřeby.

Při výkonu sociálně-právní ochrany dětí se můžete setkat s klienty, kteří komunikují ve znakové řeči, cizí řeči, klientem se zdravotním postižením či znevýhodněním. Zajištění hladké komunikace je na obecním úřadu, nemůžete dítě/rodiče/klienta odmítnout jen proto, že neumíte komunikovat s lidmi se specifickými potřebami (např. neovládáte jazyk, kterým hovoří). Pokud si klient nepřivede sám tlumočníka či někoho, kdo komunikaci usnadní, je zajištění adekvátního tlumočníka či prostředníka vždy součástí výkonu sociálně-právní ochrany.

Nejsnazším naplněním kritéria je požádat obec s rozšířenou působností či krajský úřad, aby dodal na obecní úřad seznam externistů, kteří jsou v případě potřeby schopni komunikaci s klientem se specifickými potřebami zprostředkovat. Seznam by měl obsahovat kromě kontaktů také specializaci daného odborníka a další informace týkající se jeho místní a časové dostupnosti apod.

Je potřeba k naplnění kritéria zpracovat nějaký písemný materiál?



Pro naplnění kritéria je vhodné vyžádat si seznam externistů, kteří jsou schopni zprostředkovat komunikaci s klientem se specifickými potřebami.

5.9. Kritéria 10a – Kontrola případu

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

Co je cílem kritéria:

Cílem kritéria je zajištění kontroly nad výkonem sociálně-právní ochrany dětí a případné odhalení nedostatků a jejich náprava.

Jak kritérium naplnit?

Pravidelná kontrola případů bude na obecním úřadu probíhat jinak než na obecním úřadu obce s rozšířenou působností. Není třeba nastavovat nějaká písemná pravidla pro pravidelnou kontrolu, spíše jde o to, aby tajemník (popř. starosta) měl přehled o tom, jak jsou případy sociálně-právní ochrany řešeny a zda nedochází k pochybením.

Výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn zaměstnanci obce zařazenými do obecního úřadu. Tito vykonávají svou práci v této oblasti samostatně. Je třeba na tuto práci dohlížet a kontrolovat, že výkon sociálně-právní ochrany dětí probíhá v souladu se zákonem a ku prospěchu dětí. Proto je nutné pravidelně kontrolovat, jak je výkon sociálně-právní ochrany zajištěn, např. jak probíhá kontakt s dítětem, zpětně vyhodnocovat zásahy zaměstnanců obce zařazených do obecního úřadu, stejně jako vedení spisové dokumentace ROD, zda je vedena podle spisové instrukce apod.

Tajemník (popř. starosta) má se zaměstnanci obce zařazenými do obecního úřadu dojednáno, jakým způsobem a v jakých lhůtách jej informují o případech řešených v rámci sociálně-právní ochrany. Za optimální lze považovat stav, kdy je tajemník (popř. starosta) informován o všech aktivitách v této agendě na obecním úřadu a může tak aktuálně posoudit, zda je zvolený postup vhodný či nikoli.

Je potřeba k naplnění kritéria zpracovat nějaký písemný materiál?



5.10. Kritérium 12a – 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.

Co je cílem kritéria:

Cílem kritéria je zejména účinné nakládání s informacemi s respektem k ochraně osobních údajů. Cílem je jednotné vedení spisové dokumentace na každé úrovni poskytování sociálně-právní ochrany dětí a možnost snadného a efektivního sdílení informací.

Jak kritérium naplnit?

Postup pro naplnění kritéria 12a upravuje komplexně Směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí 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.

O dětech, zařazených v evidenci obecního úřadu vede obecní úřad spisovou dokumentaci podle § 56 zákona č. 359/1999 Sb. a čl. 34, 35 prováděcí směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21 ze dne 19. 9. 2013. (Výňatek relevantní části směrnice je uveden na další stránce).

Spisová dokumentace je označena spisovou značkou ROD a obsahuje všechny písemnosti týkající se evidovaného dítěte a jeho rodičů. Pro obsah záznamů založených ve spisové dokumentaci platí obdobně čl. 2 odst. 4 směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21.

V případě, kdy konkrétnímu dítěti poskytnete sociálně-právní ochranu, je třeba založit spisovou dokumentaci ROD. Ke každému výkonu sociálně-právní ochrany existuje záznam, který je veden dle zmíněné prováděcí směrnice.

Skartační lhůta je zákonem stanovena v délce 15 let a začíná běžet od začátku kalendářního roku, který následuje po vyřazení dítěte z evidence obecního úřadu (viz § 55 odst. 7 písm. a) zákona č. 359/1999 Sb.).

Je potřeba k naplnění kritéria zpracovat nějaký písemný materiál?



Závazným písemným postupem je výše zmíněná Směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí.

Výňatek ze:**2013/26780-21****SMĚRNICE****MINISTERSTVA PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ**

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 péčeSystém ASPI - stav k 1.2.2015 do částky 11/2015 Sb. a 4/2015 Sb.m.s. - RA670
2013/26780-21 - právní ochrany dětí - poslední stav textu**ČÁST TŘETÍ****Evidence a spisová dokumentace vedená obecními úřady****Čl. 34****Obsah evidence a spisové dokumentace**

(1) Obecní úřady vedou jednoduchou evidenci a spisovou dokumentaci dětí, jimž obecní úřad ve své působnosti poskytl pomoc a ochranu.

(2) Evidenci a spisovou dokumentaci tvoří:

a) rejstřík dětí uvedených v [§ 6 zákona](#) pod spisovou značkou ROD v pořadí ke dni založení evidence; rejstřík, který je uvedený v příloze č. 29 k této směrnici, se vede podle jednotlivých kalendářních let,

b) rejstřík dětí, u nichž byl obecní úřad dožádán soudem nebo obecním úřadem obce s rozšířenou působností o součinnost při sledování dodržování výchovného opatření podle [§ 13 odst. 1 zákona](#) nebo podle [§ 925 občanského zákoníku](#); rejstřík je uvedený v příloze č. 30 k této směrnici, a

c) spisová dokumentace založená ve spisovém obalu označeném spisovou značkou ROD, která obsahuje všechny písemnosti týkající se evidovaného dítěte a jeho rodičů.

(3) Spisová značka ROD je tvořena označením „ROD“, které představuje zkratku ze slova „Rodina“, doplněným pořadovým číslem zápisu do rejstříku ROD, lomeným druhým dvojčíslím, popřípadě celým čtyřčíslím kalendářního roku, v němž došlo k zápisu do rejstříku. Spisová značka ROD se uvádí na všech písemnostech týkajících se dítěte a jeho rodičů.

Rejstřík č. 29 a č. 30 – uveden v příloze**Čl. 35****Použití ustanovení o evidenci a spisové dokumentaci vedené obecními úřady obcí s rozšířenou působností.**

O obsahu rejstříků, spisové dokumentace a o vyřazení dítěte z evidence platí obdobně ustanovení o vedení evidence a spisové dokumentace obecními úřady obcí s rozšířenou působností podle článků 2, 3, 6, 8, 9, 27, 28, 29 a 30 této směrnice.

Čl. 36**Přechodná ustanovení**

1. Rejstříky Om zavedené obecními úřady obcí s rozšířenou působností před nabytím účinnosti této směrnice je možné používat a provádět v nich zápisy i po nabytí účinnosti této směrnice. Dosavadní rejstříky Nom, ostatní rejstříky pomocné evidence, rejstříky A a rejstříky P zavedené obecními úřady obcí s rozšířenou působností před nabytím účinnosti této směrnice je možné používat a provádět v nich zápisy do 31. prosince 2013.

2. Obecní úřady obcí s rozšířenou působností a obecní úřady jsou povinny nejpozději do 30. června 2015 vyhodnotit, zda u dětí zapsaných do rejstříku Om a do rejstříku ROD do dne nabytí účinnosti této směrnice nejsou splněny podmínky pro vyřazení dítěte z evidence podle článku 28 této směrnice. Pokud obecní úřad obce s rozšířenou působností a obecní úřad zjistí důvody pro vyřazení dítěte z evidence podle čl. 28 této směrnice, zapíše bezodkladně vyřazení dítěte z evidence do rejstříku Om, rejstříku dětí vyřazených ze základní evidence a rejstříku ROD a provede uzavření spisu Om a spisu ROD.

5.11. Kritérium 12b – Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

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

Co je cílem kritéria:

Cílem kritéria je zajištění srozumitelnosti dokumentace pro každého klienta, o kterém je spis veden. Cílem je odstranit nedůvěru k úřadu a usnadnit každému získání informací, které o něm úřad vede.

Jak kritérium naplnit?

Zaznamenávání do spisu ROD, který vede obecní úřad, je nutné formulovat tak, aby záznamům rozuměli klienti, o kterých je spis veden. Jedná se o jakékoli záznamy ze schůzek, šetření, konzultací, které jsou vedeny s dítětem, jeho rodiči, sourozenci, osobami pečujícími či dalšími osobami (učiteli, lékaři, vedoucími volnočasových aktivit apod.).

Tyto záznamy je třeba psát takovým jazykem, aby byly klientům srozumitelné. Srozumitelné záznamy neobsahují cizí slova, složité formulace, odborné termíny či informace, které je třeba následně vyhledávat a doplňovat.

Ostatní dokumenty (posudky odborníků, kopie zpráv apod.) zůstávají tak, jak byly na úřad doručeny, a dále se nijak neupravují.

Je potřeba k naplnění kritéria zpracovat nějaký písemný materiál?



5.12. Kritéria 13a a 13b – 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.

Co je cílem kritéria:

Pravidla pro podávání stížností jsou často na úřadech formulována tak, že nejsou srozumitelná běžným občanům. Cílem standardu č. 13 je zpřístupnit pravidla pro podávání stížností klientům ve srozumitelné podobě a podpořit je tak, aby si stěžovali, jestliže nesouhlasí s postupem správního orgánu nebo s chováním pracovníků úřadu. Cílem kritérií 13a a 13b je také získat zpětnou vazbu od klientů.

Jak kritérium naplnit?

Pro naplnění kritéria je potřeba mít zpracovaný materiál o podávání stížností ve srozumitelné podobě a tento materiál aktivně nabízet klientům v oblasti sociálně-právní ochrany dětí.

Prakticky můžete využít příkladu informačního materiálu ke stížnostem (viz další strana), do kterého je třeba jen doplnit aktuální údaje o vašem úřadu.

Tento materiál následně vytisknout a vyvěsit na nástěnce. Také je vhodné mít materiál připravený v kanceláři pro případ, že bude potřeba klienta o pravidlech stížností informovat. Klient by měl být také vždy informován o tom, že má možnost si na postup správního orgánu stěžovat.

Pokud si budete materiál upravovat (což je možné), nezapomeňte na požadavek srozumitelnosti. Právě proto je vzor zpracován v jednoduché formě, aby byl srozumitelný co nejširší veřejnosti.

Je potřeba k naplnění kritéria zpracovat nějaký písemný materiál?



ANO

Je třeba mít zpracovaná pravidla pro podávání stížností ve srozumitelné podobě (příklad viz dále).

Jak si můžete stěžovat na výkon sociálně-právní ochrany obecního úřadu

Každý občan má právo stěžovat si proti postupu správního orgánu (obecního/městského úřadu) či proti nevhodnému chování pracovníků úřadu.

Stížnost můžete podat:

- ústně - osobně - tajemníkovi/starostovi obce či jakémukoli pracovníkovi obecního úřadu. (případně možnost uvést přímo jména konkrétních osob). Při ústním podání vždy zpracuje úřad písemný záznam stížnosti, kterou jako stěžovatel zkontrolujete a potom podepíšete.
- písemně – elektronicky na email:
- písemně – poštou na adresu: Obecní/Městský úřad.....
.....
.....

Do stížnosti uveďte:

- Své jméno a příjmení, kontakt,
- Na co si stěžujete (předmět stížnosti – co se Vám konkrétně nelíbí).
- Jak si přejete být informováni o vyřízení stížnosti (poštou, telefonicky).
- Stížnost je možné podat i anonymně, vyrozumění o vyřízení stížnosti bude zveřejněno na vývěsce obecního úřadu po dobu 14 dnů.

Vyřizování stížností

- Oprávněnou osobou k vyřizování stížností na Obecním/Městském úřadu je (např. tajemník, starosta, nebo jiná konkrétní osoba).
- Stížnost nikdy nevyřizuje ten, na koho si ve stížnosti stěžujete.
- Stížnost bude prošetřena a vyřízena do 60 dnů ode dne jejího přijetí.
- Podle výsledku stížnosti přistoupí úřad k nápravě.
- O vyřízení stížnosti budete vyrozuměni poštou nebo telefonicky, jak si sami ve stížnosti zvolíte.
- Vyjádření o vyřízení anonymní stížnosti bude vyvěšeno spolu se stížností po dobu 14 dní na úřední desce obecního/městského úřadu.

Jste nespokojeni s vyřízením stížnosti?

Pokud nejste spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit s žádostí o prošetření stížnosti na tyto osoby či instituce:

Krajský úřad Olomouckého kraje

Jeremenkova 40a
779 11 Olomouc

e-mail: podatelna@kr-olomoucky.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

e-mail: podatelna@ochrance.cz

5.13. Kritérium 14a - Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další fyzické osoby a právnické osoby

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

Co je cílem kritéria:

Cílem kritéria je seznámit klienty se službami v jejich okolí a motivovat je k využívání těchto služeb. Kritérium má zajistit orientaci zástupců obecního úřadu v síti dostupných služeb, které poskytují relevantní pomoc a podporu.

Jak kritérium naplnit?

Při jednání s rodiči či dítětem může obecní úřad odkázat na podporu dalších organizací. Základním místem, kam budou klienti sociálně-právní ochrany dětí odkazováni, jsou obecní úřady obcí s rozšířenou působností. Ty jsou klíčovým místem pro řešení obtížné situace dítěte a jeho rodiny.

Dále je vhodné odkazovat na sociální služby poskytující podporu dětem a jejich rodinám.

Jedná se o sociální služby registrované dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, které jsou v dané oblasti dostupné. Klienti mohou také využívat služeb organizací, které mají pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí vydané krajským úřadem.

Mezi další místa, kam může být v konkrétních případech vhodné klienty odkázat, patří Úřad práce ČR (dávky pomoci v hmotné nouzi, dávky státní sociální podpory, dávky péčovské péče, dávky pro osoby se zdravotním postižením, příspěvek na péči, zprostředkování zaměstnání či podpora v nezaměstnanosti, atd.).

Pro zprostředkování pomoci je vhodné mít aktuální přehled o poskytovatelích jednotlivých služeb, jejich dostupnosti a kontaktních údajích. Takový přehled si může obecní úřad sám vytvořit, nebo o něj požádat obecní úřad s rozšířenou působností, který pro potřeby zaměstnanců v rámci naplňování standardů takový přehled také vytváří. Využít lze také dostupné adresáře sociálních služeb či informací z krajského úřadu.

Seznam osob pověřených k výkonu sociálně-právní ochrany dětí dle jednotlivých krajů je dostupný na: <http://www.mpsv.cz/cs/14481>

Registr poskytovatelů sociálních služeb je dostupný na http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=B475A720FD8699D6E9D3FC5233082838.nod e1?SUBSESSION_ID=1426321678327_1.

Je potřeba k naplnění kritéria zpracovat nějaký písemný materiál?



Pro naplnění kritéria je nicméně vhodné vypracovat nebo si vyžádat přehled dostupných služeb na obecním úřadu s rozšířenou působností.

6. Kontrola dodržování standardů kvality na obecních úřadech

Kontrolu dodržování standardů kvality provádí v rámci kontroly výkonu přenesené působnosti nadřízený správní orgán. V případě obcí je tímto nadřízeným orgánem krajský úřad.³ Kontrolu dodržování standardů kvality upravuje zákon č. 255/2012 Sb. o kontrole (kontrolní řád). Předmětem kontroly u obecních úřadů je kvalita poskytování sociálně-právní ochrany stanovená standardy kvality. Účelem kontroly je zajistit a zjistit úroveň poskytování sociálně-právní ochrany, přičemž je kladen důraz na ochranu oprávněných zájmů dítěte.

Kontrolní orgán může provést kontrolu v plném rozsahu – všech standardů, které se na obce I. a II. stupně vztahují, nebo může provést kontrolu v zúženém rozsahu – pouze vybraných standardů.

Kontrolní orgán hodnotí každé kritérium jako celek a dle § 6 odst. 2 Vyhlášky je započítán 1 bod při splnění kritéria a 0 bodů při nesplnění kritéria. Povinností orgánu sociálně-právní ochrany dětí je naplňovat všechny standardy v plném rozsahu, tedy mít bodové hodnocení všech kritérií s hodnotou 1.

V případě nenaplnění některého z kritérií uděluje kontrolní orgán dle § 19 zákona o kontrole opatření k odstranění nebo prevenci nedostatků zjištěných kontrolou a stanovuje obecnímu úřadu lhůtu pro jejich splnění.

³ Zmocnění k provedení výkonu přenesené působnosti pro krajské úřady vyplývá z § 67 odst. 1 písm. e) zákona o krajích a § 129 odst. 1 zákona o obcích, případně pro Magistrát hlavního města Prahy vyplývá zmocnění z § 81 odst. 3 písm. b) a par. 113 odst. 2 zákona o hlavním městě Praze.

O autorce

Mgr. Hana Solařová

Hana Solařová vystudovala na Filosofické fakultě University Karlovy obor Sociální politika a sociální práce a učitelství pro střední školy. Pracovala jako vedoucí Centra komunitních aktivit o.s. Prev-Centrum v Praze 6, kde zakládala a vedla nízkoprahový klub pro děti a mládež, později pracovala jako sociální pracovníce v poradně pro cizince v Centru pro integraci cizinců, o.s. v Praze 3. Od roku 2009 pracuje pro nadaci LUMOS, která směřuje k transformaci péče o ohrožené děti.

V roce 2008 se stala inspektorkou kvality sociálních služeb – specializovanou odbornicí, provádí inspekce sociálních služeb a konzultace pro poskytovatele sociálních služeb v celé ČR.

Od roku 2009 se jako externí spolupracovnice MPSV ČR podílela na přípravě a pilotním ověření standardů kvality pro orgány sociálně-právní ochrany dětí, pověřené osoby a pro zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Od roku 2015 působí jako externistka při inspekcích kvality sociálně-právní ochrany u pověřených osob a zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.