



## **SMĚRNICE RADY MĚSTA KLÁŠTERCE NAD OHŘÍ**

# **STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ- PRÁVNÍ OCHRANY PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY ORGÁNY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY**

**Název: Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany**

Číslo: 7/2017

Schválen: 13.12.2017, č. usn. 2107/77/2017

Účinnost: od 01.01.2018

EC: 18122/2017 S EC 01176/2017/6

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí se řídí zákonem o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb. § 58b, odst. 2 a 3, v platném znění (dále jen zákon) a Vyhláškou č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí (dále jen vyhláška), a to s platností **od 01.01.2015**. Ke změně standardu dochází na základě změny organizace odboru s platností **od 1.1.2018**.

Zákon vymezuje základní okruhy standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí, kterými jsou:

1. organizační a technicko-provozní zajištění sociálně-právní ochrany,
2. personální standardy,
3. postupy sociální práce s klienty.

Standardy kvality sociálně-právní ochrany jsou rozděleny do několika okruhů.

### **Standard č. 1 Místní a časová dostupnost**

**1a/ Orgán sociálně-právní ochrany, tj. město Klášterec nad Ohří, zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu obce II. stupně.**

1. Místní příslušnost orgánu sociálně-právní ochrany vyplývá z § 61 zákona a řídí se **místem trvalého pobytu dítěte**.
  - Orgán sociálně-právní ochrany (dále jen OSPOD), vykonává svou činnost na Městském úřadě v Klášterci nad Ohří, odbor sociálních věcí, školství a sportu, pracoviště ulice Zahradní 10, 431, 51, Klášterec nad Ohří. Kontakt na ústřednu: tel. 474 376 001, kontaktní mail: [glacnerova@muklasterec.cz](mailto:glacnerova@muklasterec.cz), kontakt na podatelnu Městského úřadu (dále jen MěÚ): [e-podatelna@muklasterec.cz](mailto:e-podatelna@muklasterec.cz) či datová schránka: 6dqbymc.
  - Městský úřad Klášterec nad Ohří zajišťuje výkon sociálně-právní ochrany dětí (dále jen SPOD) v rozsahu obce II. stupně (pověřený obecní úřad). Výkon sociálně-právní ochrany dětí v plném rozsahu zajišťuje obecní úřad obce s rozšířenou působností (obec III. stupně) Městský úřad Kadani.

Pracovní doba úřadu v Klášterci nad Ohří:

Pondělí	7,00 – 11,30	12,00 – 17,00 hodin
Úterý	7,00 – 11,30	12,00 – 14,30 hodin
Středa	7,00 – 11,30	12,00 – 17,00 hodin
Čtvrtek	7,00 – 11,30	12,00 – 14,30 hodin
Pátek	7,00 – 11,30	12,00 – 14,30 hodin

Po pracovní době lze kontaktovat:

Policii ČR na telefonním čísle 974 434 600

- <http://www.policie.cz/clanek/or-chomutov-kontakty-obvodni-oddeleni-klasterec-nad-ohri.aspx>

Městskou policii na telefonním čísle 474 375 613

- <http://www.klasterec.cz/sluzby/bezpecnost/mestska-policie/kontakt/?ftresult=mp>

2. Zastupitelnost pracovníka daného obvodu v době nepřítomnosti je zajištěna:

- Základní poradenství v rámci agendy SPOD, podává sociální pracovník odboru sociálních věcí, školství a sportu (dále jen OSV).
- Při naplňování výkonu sociálně-právní ochrany dětí je velmi úzká spolupráce s obecními úřady v rámci správního obvodu, dále s Policií ČR (dále jen PČR) a Městskou policií Klášterec nad Ohří (dále jen MP). Přehled obsahu práce a kontakty jsou umístěny na webových stránkách OSV a v pohotovostních materiálech.
- Vše je pravidelně aktualizováno, SPOD je poskytována všem dětem na území celého správního obvodu.

**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.**

1. OSPOD přijímá podněty od každého (rodiče, školské a zdravotní zařízení, jiné instituce, veřejnost), kdo si myslí, že dochází k porušování či zneužívání rodičovských práv nebo povinností, neplnění rodičovské zodpovědnosti. Na OSPOD se může obrátit i nezletilé dítě.
2. Klíčový pracovník je vždy dostupný, je-li potřeba spolupráce více pracovníků, dojde k určení postupu, kterého pracovníka dále kontaktovat a neprodlenému spojení s obcí III. stupně (Kadaň).

3. Pracovní doba pracovníků je vymezena pracovním řádem Městského úřadu v Klášterci nad Ohří. Pohotovost navazuje na pracovní dobu. Kontakt pro pohotovost je upřesněn na obci III. stupně (Kadaň), MP a PČR.
4. Pracovník je neprodleně po informování dostupný a schopný výkonu. Je nutné přizpůsobit pracovní režim plnění pracovních povinností, brát zřetel na nutnost operativního jednání a reagovat na potřeby a řešení situace ohroženého dítěte.
5. Plánování terénních šetření je uskutečňováno pokud možno mimo úřední hodiny.
6. K výkonu šetření je možno využívat MHD nebo služební auto. Vše musí odpovídat efektivitě a úspornosti jak časové tak ekonomické. K dispozici je služební auto. Po dohodě je možno využít spolupráce s MP. Služební auto je vybaveno autosedačkou pro případ převozu dítěte.

## **Standard č. 2 Prostředí a podmínky**

**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.**

1. Každý pracovník má k dispozici vlastní PC, tiskárnu, pevnou telefonní linku a služební mobilní telefon.
2. K dispozici je fotoaparát, v případě nutnosti pořizování zvukových a obrazových záznamů, které lze pořizovat dle § 52, zákona o sociálně-právní ochraně dětí.
3. OSPOD má k dispozici služební auto vybavené autosedačkou, v případě absence automobilu je požádána o součinnost MP. Cizí osoby lze autem převážet výjimečně a to pouze po dohodě s vedoucím odboru a tajemníkem MěÚ.

**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.**

1. K dispozici je vždy kancelářský prostor, který je vybaven hračkami a dětským koutkem. Dále je k dispozici na oddělení MP zasedací místnost, kterou lze využít pro jednání s vícečlennou rodinou.

2. Na chodbě jsou pro veřejnost volně přístupné letáky týkající se SPOD.
3. Na pracovišti OSV je k dispozici odborná literatura týkající se výkonu SPOD.

**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.**

1. Zaměstnanci OSV mají k dispozici v prostorách MěÚ v Klášterci nad Ohří možnost využití kuchyňky a WC. V případě potřeby je k dispozici WC pro veřejnost v přízemí budovy OSV a MP.
2. Na MěÚ v Klášterci nad Ohří není od ledna 2018 zařazen zaměstnanec, jehož pracovní činností je pouze výkon sociálně-právní ochrany dětí. Výkon SPOD zajišťují sociální pracovníci OSV. Kontaktní osoba výkonu SPOD je [glacnerova@muklasterec.cz](mailto:glacnerova@muklasterec.cz).

**Standard č. 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.**

1. Na webových stránkách MěÚ jsou uveřejněny podrobné informace o činnosti odboru a kontakty na konkrétní pracovníky <http://www.klasterec.cz/mestsky-urad/vedeni-a-struktura-uradu/socialni-veci-skolstvi-a-sport/uvodem/>
2. Na OSV jsou volně přístupné propagační materiály spolupracujících organizací.
3. Na informační tabuli při vstupu je k dispozici základní rozdělení správního obvodu.

**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.**

1. Pracovníci OSV podávají základní informace o výkonu SPOD.
2. Informace o rozdělení obvodů a agend se nachází na webových stránkách města, včetně kontaktů na jednotlivé sociální pracovníky. Dále jsou obvody uvedeny na informační tabuli při vstupu a u dveří jednotlivých pracovníků.

#### **Standard č. 4** **Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí**

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

1. Zastupitelnost pracovníků upravuje 1a/ bod 2 standardů (viz výše).

**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.**

1. V rámci sociálně-právní ochrany dětí vykonává pracovník agendu OSPOD.
2. V kompetenci vedoucího odboru je stanovení počtu pracovníků pro příslušnou specializaci.

#### **Standard č. 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.**

1. Pracovníci splňují kvalifikační předpoklady pro výkon povolání (zákon o sociálních službách – zák. č. 108/2006 Sb., § 110).
2. Zaměstnanci OSPOD splňují zvláštní odbornou způsobilost (dále jen ZOZ), případně jsou ke splnění řádně a v zákonné lhůtě přihlášení. Řádné přihlášení ke zkouškám ZOZ je plně v kompetenci tajemníka úřadu.

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

1. Noví pracovníci jsou přijímáni do pracovního poměru v souladu se zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávních celků

(dále jen Zákona o úřednících) a dle zákona č. 262/2006 Sb., Zákoníku práce.

2. Hlavní podmínkou pro uzavření pracovního poměru je nutnost splnění kvalifikačních předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka dle § 110 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

**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.**

1. Ke zkoušce odborné způsobilosti je zaměstnanec přihlášen v zákonných lhůtách dle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících.

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

1. Každý pracovník prochází pravidelným odborným školením a má určeného svého mentora po dobu nejméně 3. měsíců.

**Standard č. 6**

**Profesní rozvoj zaměstnanců**

**6a/ Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany zařazený k výkonu sociálně-právní ochrany pravidelně hodnotí podřízené zaměstnance, kteří se podílejí na výkonu sociálně-právní ochrany. Vedoucí zaměstnanec 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.**

1. Hodnocení zaměstnanců upravuje Pracovní řád č. 3/2014 MěÚ a dále Kritéria pro hodnocení zaměstnanců MěÚ v Klášterci nad Ohří č. 1/2000.

**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.**

1. Individuální plány jsou pravidelně obnovovány, doplňovány a dle potřeb měněny a upravovány.

**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.**

1. Na pracovišti OSV je k dispozici odborná literatura týkající se výkonu SPOD.
2. U každého zaměstnance je zpracovaný individuální plán vzdělávání dle § 17, Zákona o úřednících.
3. Dochází k průběžnému vzdělávání pracovníků a vzdělávací individuální plány jsou využívány.
4. Každý zaměstnanec má přístup do programu CODEXIS.

#### **Standard č. 7 Prevence**

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

**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.**

1. Na OSV jsou zmapovány oblasti s vyšším výskytem ohrožených dětí a rizikových jevů. V průběhu terénní sociální práce, sociální pracovník monitoruje terén a zaměřuje se na děti, které se potulují po městě bez doprovodu či dostatečného dozoru dospělé osoby. Dále se zaměřují na stávající a nově přistěhované rodiny, pokud se objeví informace o případném zanedbávání či ohrožení nezletilých dětí.



2. Sociální pracovník spolupracuje s obcemi na svém pověřeném území, s OSPOD Kadaň, se školskými zařízeními. Pro aktivní vyhledávání spolupracuje s Úřadem práce, s poskytovateli zdravotních služeb (zejména pediatri), s provozovateli ubytoven, PČR a MP. Dále situaci v ohrožených oblastech monitorují a řeší se sociálním pracovníkem také nestátní neziskové organizace (dále NNO).
3. Konkrétní potřebnost preventivních aktivit je zpracovávána v jednotlivých dokumentech města Klášterec nad Ohří
4. V rámci Programu prevence kriminality je každoročně zpracován program prevence kriminality (v režii MP).
5. Základním školám jsou nabízeny přednáškové bloky na téma sociálně-právní ochrana dětí a jsou uskutečňovány podle poptávky. Přednáška je připravena jak pro žáky škol, tak pro učitele a jiné odborné pracovníky škol ve spolupráci OSV a MP.
6. Alespoň 1x ročně se pracovníci SPOD účastní dle potřeby porad ředitelů ZŠ a dále jsou vykonávány alespoň 1x ročně setkání s výchovnými poradci ZŠ.
7. OSPOD úzce spolupracuje s MP a PČR při preventivních akcích na podávání alkoholu nezletilým a zneužívání výherních automatů.

### **Standard č. 8**

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

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

1. OSPOD přijímá oznámení písemná, osobní, telefonická, anonymní nebo oznámení podaná v rámci depistážní činnosti, či vlastním zjištěním při depistáži. Z telefonických záznamů se pořizuje vždy písemný zápis.
2. V době nepřítomnosti pracovníka, rozhoduje vedoucí o řešení naléhavosti, případ je v danou chvíli vyřešen a po skončení nepřítomnosti, si příslušný pracovník případ přebírá k následnému řešení.
3. Evidence každého případu se řídí v souladu se Směrnicí MPSV čj.: 2013/26780-21 ze dne 19.09.2013 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.

### Postup při oznámení:

1. Sociální pracovník přijme oznámení ve všech výše uvedených formách (standard 8a, odst. 1). Vždy se pokusí zjistit co nejvíce informací a identifikačních údajů o potencionálně ohroženém dítěti:
  - obsah a důvod oznámení,
  - jméno dítěte,
  - údaje o rodičích, rodině,
  - zjevné známky nevhodného chování či péče,
  - akutní ohrožení dítěte,
  - informace o důvěrnosti sdělení.
2. Sociální pracovník vyhodnotí naléhavost případu a rizika, zda se nejedná o dítě uvedené v § 6 zákona č. 359/1999 Sb.
3. Sociální pracovník provede sociální šetření. V rámci zjišťování dalších informací, spolupracuje se školou, s PČR, MP, dětským pediatrem atd.

Pokud se jedná o dítě uvedené v § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, jsou zaměstnanci OSV povinni tuto skutečnost neprodleně oznámit obecnímu úřadu s rozšířenou působností, kterým je MěÚ Kadaň.

Děti zařazené do evidence SPOD, se řídí Směrnicí MPSV čj.: 2013/26780-21 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. Dle směrnice je obecní úřad povinen vést jednoduchou evidenci a spisovou dokumentaci dětí, jímž ve své působnosti poskytl pomoc a ochranu.

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

1. Ocitne-li se dítě bez přiměřené péče jeho věku (týrané, zneužívané, je-li v rodině, kde probíhá domácí násilí nebo ocitne-li se se svou rodinou bez přístřeší, bez finančních prostředků, bez jídla, v důsledku havárie, nehody či úmrtí rodičů nebo jejich pobytu ve zdravotnickém zařízení) v katastrálním území města Klášterce nad Ohří, je případ prošetřen a je provedeno základní vyhodnocení. Poté je podle zjištěných skutečností zvolen následný postup. Není-li případ vyhodnocen jako naléhavý, postupuje se podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí (§10, zákona č. 359/1999 Sb. o SPOD, ve znění pozdějších předpisů).
2. Jedná-li se o případ podle § 15, odst. 1, zákona č. 359/1999 Sb., o SPOD, ve znění pozdějších předpisů, kdy se ocitne dítě bez přiměřené péče jeho věku, zejména v důsledku úmrtí rodičů nebo jejich hospitalizace, je obecní úřad povinen zajistit takovému dítěti neodkladnou péči. Při zajištění této

péče se dává zpravidla přednost příbuzné osobě dítěte. O provedeném opatření obecní úřad neprodleně uvědomí obecní úřad obce s rozšířenou působností (Kadaň).

3. Je-li případ vyhodnocen jako naléhavý, je řešen neprodleně a bezodkladně. Sociální pracovník kontaktuje všechny potřebné subjekty a koná dle stanovených zákonných postupů.
4. Dle § 37, odst. 1, zákona č. 359/1999 Sb., o SPOD, ve znění pozdějších předpisů, je obecní úřad povinen učinit opatření k ochraně života a zdraví a zajistit uspokojování základních potřeb v nejnútnejším rozsahu, včetně zdravotních služeb dítěti uvedeném v § 2, odst. 3., ocitlo-li se takové dítě bez jakékoliv péče nebo jsou-li jeho život či příznivý vývoj vážně ohroženy nebo narušeny.

#### Kritériem pro neodkladné a okamžité řešení:

- dítě je ohroženo na životě a zdraví,
- ohrožení dítěte nastalo záměrně, opakovaně,
- u dítěte je vícečetné poškození,
- rodič je aktuálně zadržán z důvodu ublížení dítěti,
- dítě projevuje sebevražedné chování,
- rodič projevuje znaky extrémního chování,
- špatné zacházení rodiče s dítětem v součinnosti s užíváním návykových látek,
- v rodině dochází k domácímu násilí.

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

#### **Standard č. 9**

##### **Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte**

**9a/ Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany zejména:**

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

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí

1. Během výkonu sociálně-právní ochrany dětí využívá pracovník OSPOD všech metod sociální práce, vše volí adekvátně k případu. Sociální pracovník má povinnost s rodiči a dítětem projednávat nedostatky v chování a ve výchově. Působit na rodiče, aby řádně plnili své povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, zejména při péči o dítě, jeho zdraví, ochranu, vzdělávání a výchovu (viz § 10 odst. písm. b) až d) zákona SPOD.
2. Během práce neustále pracuje v souladu s Listinou základních práv a svobod, Úmluvou o právech dítěte, s Etickým kodexem sociálního pracovníka a řídí se Organizačním řádem MěÚ, schváleným Radou města č. usnesení 1780/66/2017 ze dne 14.06.2017, s účinností od 15.06.2017 – Etický kodex.
3. Během sociální práce s klienty:
  - je respektována 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, neprojevuje žádnou formu diskriminace,
  - ochraňuje důstojnost a lidská práva klientů, ctí právo dítěte sdělit svůj názor a přání a pomáhají je v rámci možností uskutečnit,
  - jednoduchou a srozumitelnou formou informují klienta o postupech při jednání a výkonu OSPOD a dotazy se ujišťují, zda podaným informacím rozumí.

**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.**

1. OSPOD spolupracuje s poskytovateli služeb a Katalog sociálních služeb v Ústeckém kraji má k dispozici na OSV.
2. Pro případ v komunikaci ve znakové řeči má OSPOD k dispozici přehled dosažitelných odborníků – Katalog sociálních služeb v Ústeckém kraji.
3. Pro případ jednání s cizinci a potřeby tlumočení se lze obrátit na konkrétní zaměstnance MěÚ.

<http://www.edb.cz/katalog-firem/sluzby/prekladatelske-a-tlumocnicke-sluzby/region/ustecky/chomutov/>

## **Standard č. 10** **Kontrola případu**

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

1. Kontrola je prováděna minimálně jedenkrát ročně zástupcem vedoucího nebo pověřeným pracovníkem OSPOD (kontaktní osobou).
2. Z provedené kontroly je vyhotoven zápis, je vždy stanoven termín pro případné odstranění nedostatků.
3. Závěry jsou s pracovníkem ústně projednány a zápis obdrží jak vedoucího odboru tak pracovník.
4. Kontrola je prováděna nadřízeným orgánem, Krajským úřadem Ústeckého kraje v rámci kontroly výkonu přenesené působnosti obcí.

## **Standard č. 11** **Rizikové a nouzové situace**

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

Všichni zaměstnanci při nástupu do pracovního poměru jsou proškoleni a seznámeni s bezpečností práce na pracovišti. Školení se pravidelně opakuje dle Pracovního řádu MěÚ Klášterec nad Ohří. Pracovníci jsou proškoleni každý rok v bezpečnosti a ochraně zdraví při práci (dále jen BOZP), dále absolvují každoročně školení o požární ochraně (dále jen PO).

**Riziková situace** je situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, je zde možná hrozba vzniku škody na majetku (klient s agresivními projevy, klient pod vlivem alkoholu či návykových látek, napadení domácím zvířetem během výkonu sociálního šetření v místě bydliště apod.). Z důvodu eliminace rizikových faktorů pracovníci SPOD dodržují následující pravidla:

1. Pohovory a sociální šetření se provádí zpravidla minimálně ve dvojicích, v případě rizikových případů.
2. Pokud je klient pod vlivem alkoholu či návykových látek, probíhá jednání pouze v nezbytné míře za účelem vyhodnocení naléhavosti případu (viz bod 8b/).

3. U předvídatelných ohrožujících situací (agresivní projevy klienta, klient je pod vlivem alkoholu či návykových látek, ohrožení domácími zvířaty, vstup do rizikové lokality), lze vyžádat asistenci a součinnost MP, popřípadě PČR.
4. V případě zjištění, že v lokalitě, kterou sociální pracovník navštěvuje, se vyskytuje infekční nemoc, postupuje se po dohodě s ošetřujícím lékařem či hygienikem, dále se řídíme dle BOZP. Pracovník SPOD, využívá k ochraně svého zdraví ochranné hygienické pomůcky.
5. Na OSV je pro případ potřeby na dostupném místě lékárnička se základním vybavením.

**Nouzová situace** je situace, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně-právní ochrany dětí z důvodu nepředvídatelných situací (výpadek elektrického proudu, požár, povodeň apod.).

1. Každá nouzová situace je řešena s ohledem na dané podmínky a v souladu s obecnými postupy pro organizaci jako celek.
2. V případě neschopnosti zajistit výkon sociálně-právní ochrany dětí je o tomto neprodleně informována obec III stupně (Kadaň).
3. V rámci možností o vzniklé situaci jsou informováni klienti, s nimiž je domluvena schůzka.
4. V akutních případech je agenda zajištěna pohotovostní službou OSPOD.

## **Standard č. 12**

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

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

1. Postup komplexně upravuje Směrnici MPSV č. 2013/26780-21 ze dne 19.09.2013, 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.
2. Archivace spisové dokumentace vedené OSPOD je upravena ve vnitřním předpisu č. 2/2014 Spisový a skartační řád MěÚ Klášterec nad Ohří.

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

1. Vedeny jsou veškeré záznamy ze schůzek, šetření a pohovorů, které jsou realizovány s dítětem, rodiči, sourozenci, osobami pečujícími apod.

Zdokumentování všech kroků včetně doporučení je nezbytné pro případné posouzení správnosti úředního postupu.

2. Záznamy by neměly obsahovat cizí slova, odborné termíny, složité a nesrozumitelné formulace apod.
3. V případě, že se klient vyjadřuje vulgárně, je nutné v záznamu do spisové dokumentace informaci označit jako doslovnou citaci.

### **Standard č. 13 Vyřizování a podávání stížností**

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

1. Způsob podávání, vyřizování a evidence stížností upravuje Pravidlo pro vyřizování petic a stížností 3/2003, schválené Radou města usnesením č. 7/8/2003 ze dne 12.06.2003.

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

1. V případě, že chce klient podat stížnost, je informován, jak může být učiněno (ústně do protokolu, písemně, elektronicky). Má možnost se seznámit na OSV se standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí, ve kterých je postup při podání stížnosti zapsán.
2. Každý pracovník je povinen stížnost přijmout a neprodleně předat vedoucímu odboru.
3. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo obrátit se k nadřízenému orgánu nebo k institucím, které se zabývají ochranou lidských práv.
4. Na Městský úřad v Klášterci nad Ohří je možné podat stížnost na chování zaměstnance ústně, písemně, elektronicky a to k přímému nadřízenému zaměstnanci (vedoucí OSV), dále lze podat stížnost také na podatelnu MěÚ ([e-podatelna@muklasterec.cz](mailto:e-podatelna@muklasterec.cz)), nebo tajemníkovi MěÚ ([tajemnik@muklasterec.cz](mailto:tajemnik@muklasterec.cz)), který bude o stížnosti rozhodovat.

#### Kontakty:

- Městský úřad, nám. Dr. E. Beneše 85, 431 51, Klášterec nad Ohří
- Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí, Velká Hradební 48, 400 02, Ústí nad Labem

- Veřejný ochránce práv (ombudsman), Údolní 39, 602 00, Brno  
<https://www.ochrance.cz/>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1, 128 01, Praha 2

#### **Standard č. 14**

#### **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.**

1. Pro účely SPOD je k dispozici přehled poskytovatelů sociálních služeb v Ústeckém kraji a Katalog sociálních služeb a pomoci v Ústeckém kraji. (<http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/>). Při jednání s rodiči, dětmi nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, sociální pracovník odkazuje zejména na obecní úřad obce s rozšířenou působností (obec III. stupně - Kadaň), který je hlavním článkem v soustavě orgánů sociálně-právní ochrany dětí.
2. Pro potřeby jednání s klienty se specifickými potřebami má pracovník SPOD k dispozici aktuální přehled odborníků (viz bod 9b/) a aktuální přehled pracovníků na obci III. stupně - Kadaň. (<http://www.mesto-kadan.cz/obcan/108/odbor-soc-veci-a-zdravotnictvi>).
3. V případě potřeby, je pracovník SPOD schopen poskytnout klientovi informace o možnosti využití dalších odborných pracovišť (zdravotnická, školská, ubytovny apod.).

Tímto se ruší Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany platné od 01.01.2015.

V Klášterci nad Ohří dne 01.01.2018

Ing. Štefan Drozd  
starosta města





### **Použité zkratky:**

- OSPOD – orgán sociálně-právní ochrany dětí
- SPOD - sociálně-právní ochrana dětí
- OSV - odbor sociálních věcí, školství a bydlení
- MěÚ - městský úřad
- PČR - Policie České republiky
- MP - Městská policie
- MHD - městská hromadná doprava
- ZOZ - zkouška odborné způsobilosti
- BOZP - bezpečnost a ochrana zdraví při práci
- PO - požární ochrana
- NNO - nestátní neziskové organizace
- MPSV - Ministerstvo práce a sociálních věcí

