



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



**Jihomoravský kraj**

# **STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

## **MANUÁL PRO OBCE I. TYPU V JIHOMORAVSKÉM KRAJI**

**Krajský úřad Jihomoravského kraje**

**2017**

Tento materiál byl vytvořen v rámci projektu „Podpora sociálně-právní ochrany na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“ (registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048), realizovaného Jihomoravským krajem v období od 01.09.2016 do 31.08.2019.



Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

## OBSAH

ÚVOD.....	3
STANDARDSY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ U OBCÍ I. TYPU .....	5
1. MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST .....	6
2. PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY .....	8
3. INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ .....	10
4. PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ.....	11
5. PŘÍJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ .....	13
6. PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ .....	16
7. PREVENCE.....	20
8. PŘIJETÍ OZNÁMENÍ, POSOUZENÍ NALÉHAVOSTI A PŘIDĚLENÍ PŘÍPADU .....	22
9. JEDNÁNÍ, VYHODNOCOVÁNÍ A INDIVIDUÁLNÍ PLÁN OCHRANY DÍTĚTE .....	25
10. KONTROLA PŘÍPADU .....	28
11. RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE .....	29
12. DOKUMENTACE O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ .....	31
13. VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.....	34
14. NÁVAZNOST VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ NA DALŠÍ SUBJEKTY .....	36
Příloha A. SHRNUÍ PRO OBCE, VE KTERÝCH SPO VYKONÁVÁ STAROSTA .....	37
Příloha B. VZOR – STANDARDSY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ V OBCI I. TYPU .....	38
POUŽITÁ LITERATURA:.....	39



Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

## ÚVOD

Předkládaný metodický pokyn si klade za cíl návodným a srozumitelným způsobem vysvětlit důležitost vytvoření a zpracování Standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany (dále jen „Standardy kvality“). Zpracovatelům má poskytnout široké spektrum informací, které dopomohou k úspěšné aplikaci Standardů kvality sociálně-právní ochrany do praxe obecních úřadů obcí I. typu.

Sociálně-právní ochranou dětí (dále jen „SPO“) se podle § 1 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále též „ZSPOD“), rozumí zejména ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochrana oprávněných zájmů dítěte, působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny a zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být vychováváno ve vlastní rodině.

Podle § 4 ZSPOD odst. 1 „sociálně-právní ochranu zajišťují **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“

Podle § 4 ZSPOD odst. 2 „sociálně-právní ochranu dále zajišťují

- a) **obce v samostatné působnosti**,
- b) kraje v samostatné působnosti,
- c) **komise pro sociálně-právní ochranu dětí**,
- d) další právnické a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně-právní ochrany pověřeny (dále jen „pověřené osoby“)

Podle § 6 ZSPOD „se sociálně-právní ochrana zaměřuje zejména na děti,

- a) jejichž rodiče
  1. zemřeli,
  2. neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, nebo
  3. nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti;
- b) které byly svěřeny do výchovy jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, pokud tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěřeni dítěte do její výchovy;



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

- c) *kteřé vedou **zahálčivý nebo nemravný život** spočívající zejména v tom, že **zanedbávají školní docházku, nepracují**, i když nemají dostatečný zdroj obživy, **požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí, žijí se prostitutci, spáchaly trestný čin** nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, **spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky nebo jinak ohrožují občanské soužití**;*
- d) *kteřé se **opakovaně dopouští úteků** od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte;*
- e) ***na kterých byl spáchán trestný čin** ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu;*
- f) *kteřé jsou na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně **umístovány do zařízení zajišťující nepřetržitou péči o děti** nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců;*
- g) *kteřé jsou **ohrožovány násilím** mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami;*
- h) *kteřé jsou **žadatelé o udělení mezinárodní ochrany, azylanty nebo osobami požívajícími doplňkové ochrany**, a které se na území České republiky nacházejí bez doprovodu rodičů nebo jiných osob odpovědných za jejich výchovu;*

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

SPO se tedy ve své činnosti zaměřuje zejména na pomoc dětem a jejich rodinám. Práce s touto cílovou skupinou je velmi náročná, protože ve většině případů zaměstnanec pracuje s osobními a citlivými údaji, řada klientů ke spolupráci nepřistupuje dobrovolně, případně si problémy vůbec nepřipouští.

Zaměstnanec se během pracovního výkonu řídí řadou zákonných norem (ZSPOD a jeho prováděcí vyhláška, správní řád, občanský zákoník, zákon o obcích, zákon o úřednících územních samosprávných celků, nařízení a směrnice MPSV apod.), vyhlášek a směrnic daného úřadu, či vytvořenými pracovními postupy.

Pokud by se všichni zaměstnanci neřídili dohodnutými pravidly a nařízeními, vznikl by všeobecný chaos, který by v závěru nejvíce ublížil cílové skupině při nesprávně zvoleném postupu řešení situace.

Standardy kvality shrnují všechno podstatné, čím se obecní úřad, potažmo každý jednotlivý zaměstnanec, musí řídit, upravují postupy a pravidla pro různé situace, se kterými se během výkonu SPO může setkat. Všechny postupy mají být jednotné pro všechny zaměstnance, srozumitelné klientům i veřejnosti.

Pojem Standardy kvality přinesla novela ZSPOD a jeho prováděcí vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení ZSPOD. **Tato vyhláška nabyla účinnosti dne 1. ledna 2013, OÚ mají povinnost se jí řídit od 1. ledna 2015.**



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

Podle ZSPOD je obecní úřad jedním z orgánů, který zajišťuje výkon SPO. Obce I. typu, které patří do Jihomoravského kraje, lze dle rozsahu výkonu SPO rozdělit na tři skupiny:

1. Obce, které mají na výkon SPO uzavřenou **veřejnoprávní smlouvu**.
2. Obce se **zaměstnancem**, který má v náplni své práce výkon SPO.
3. Obce, které **nemají veřejnoprávní smlouvu** (nebo se jejich veřejnoprávní smlouva nevztahuje na standardy kvality) **ani zaměstnance**, přičemž výkon SPO zajišťuje starosta.

### **OBCE S UZAVŘENOU VEŘEJNOPRÁVNÍ SMLOUVOU**

Ačkoliv má část obcí I. typu v Jihomoravském kraji uzavřenou veřejnoprávní smlouvu na výkon sociálně-právní ochrany zpravidla s obecním úřadem obce s rozšířenou působností (dále jen „OÚ ORP“), neznamená to, že jsou uvolněni ze všech povinností, které pro ně vyplývají ze ZSPOD.

Jednou ze základních povinností je informovat své občany o uzavření veřejnoprávní smlouvy na výkon SPO. Informace musí být zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (webové stránky obce) nebo jiným vhodným způsobem, kde bude nepřetržitě k dispozici (úřední deska).

Ačkoliv některé obce mají uzavřeny veřejnoprávní smlouvy na výkon SPO v celém rozsahu ZSPOD, neznamená to, že jsou zbaveny veškerých závazků. Mají dle ZSPOD povinnost zejména:

- **vyhledávat děti uvedené v § 6 ZSPOD;**
- **oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností skutečnosti, které nasvědčují tomu, že jde o děti uvedené v § 6 ZSPOD;**
- **ocitne-li se dítě bez péče přiměřené jeho věku, zejména v důsledku úmrtí rodičů nebo jejich hospitalizace, je obecní úřad povinen zajistit takovému dítěti neodkladnou péči.**

### **STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY U OBCÍ I. TYPU**

Stěžejní část tohoto dokumentu se podrobně věnuje jednotlivým standardům kvality a jejich kritériím. Výše zmíněná vyhláška rozeznává **14 standardů s celkem 38 kritérii**.

U většiny standardů je nejprve vysvětleno, co znamenají, co si pod nimi představit. Dále následují jejich jednotlivá kritéria, přičemž u každého z nich je uvedeno, zda jsou pro obecní úřad obcí I. typu (dále jen „OÚ“) závazné či nikoliv, co je jejich cílem a případně jak je lze naplnit v praxi.



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

## 1. MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST

**MÍSTNÍ DOSTUPNOST** – zajištění SPO pro všechny klienty ve stejném rozsahu na celém území správního obvodu

**ČASOVÁ DOSTUPNOST** – nepřetržitý výkon SPO


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

Toto kritérium není závazné pro OÚ, vztahuje se pouze k OÚ ORP.

OÚ ORP musí zajistit stejný rozsah poskytování SPO na celém území daného správního obvodu, tedy ve všech obcích, které pod ně spadají, a to bez ohledu na vzdálenost. Zajištění péče o občany jednotlivých obcí je rozděleno mezi zaměstnance OÚ ORP, vykonávající agendu SPO v rámci orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“).

V akutních případech má určený zaměstnanec OSPOD povinnost navštívit místo bezodkladně. V případě nepřítomnosti na pracovišti je vždy zastoupen jiným zvoleným zaměstnancem.

### PRAXE:

-  Na nástěnce odboru sociálních věcí nebo na webových stránkách daného OÚ ORP lze většinou zjistit, jakým způsobem jsou občané celého správního obvodu rozděleni mezi jednotlivé zaměstnance.

*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 děti (dále jen „cílová skupina“). Osobní výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn každý pracovní den; mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.*

Toto kritérium není závazné pro obecní úřady obcí I. typu, vztahuje se pouze k OÚ ORP.

**PRACOVNÍ POHOTOVOST** – mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu mají vždy určení zaměstnanci OSPOD OÚ ORP tzv. dosah. Během této doby jsou k dispozici prostřednictvím služebního mobilního telefonu, a to pro řešení neodkladných případů, vyžadujících zásah OSPOD. OSPOD je tak kontaktován zpravidla ze strany Policie ČR (dále jen „PČR“), soudu či státního zastupitelství, eventuálně městské či obecní policie.



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

Podstatou kritéria je snaha zaměstnanců OSPOD přizpůsobit setkání a konzultace s klienty (zejména s dětmi) na vhodnou dobu, např. po vyučování.

Zaměstnanci OSPOD zajišťují výkon SPO každý den v pracovní době a mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.

V době pracovní pohotovosti se zaměstnanci zabývají pouze situacemi, jejichž řešení nesnese odkladu (ohrožení zdraví a života dítěte). Pro výkon pohotovosti mají zaměstnanci většinou k dispozici služební automobil vybavený autosedačkou pro převážení dětí.

**PRAXE:**

- ✎ V případě, že se na území Vaší obce objeví dítě, jehož zdraví nebo život jsou ohroženy, přičemž k této situaci dojde mimo běžnou pracovní dobu OSPOD OÚ ORP, kontaktujte složky Integrovaného záchranného systému. PČR po vyhodnocení situace v případě potřeby vyrozumí zaměstnance příslušného OSPOD, vykonávajícího pohotovost.



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

## 2. PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

**PROSTŘEDÍ** – prostory vhodné pro jednání s klienty + hygienické zázemí


**PODMÍNKY** - technické vybavení (PC, notebook, tiskárna, telefon) + služební automobil + osobní ochranné pracovní pomůcky (rukavice, dezinfekční gely)

*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.*

Toto kritérium je závazné pro všechny OÚ.

Setkání s klienty by mělo probíhat v klidném a bezpečném prostředí. Je důležité zachovat soukromí klienta a nenarušovat rozhovor třetí osobou. Pro děti je dobré mít připraveny nějaké hračky, knihy, omalovánky či kreslicí potřeby.

### PRAXE:


-  Na OÚ lze tyto konzultace realizovat v kanceláři, ale rovněž je možné se dohodnout na využití prostor s místní mateřskou či základní školou, nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež apod.

*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.*

Toto kritérium je závazné rovněž pro OÚ se zaměstnancem zařazeným do OSPOD.

Každý zaměstnanec, který je na obci zařazen do výkonu SPO, by měl mít pro svoji činnost přiměřeně dle výše svého úvazku k dispozici potřebné materiální vybavení. Jedná se především o notebook, mobilní telefon či tiskárnu.

### PRAXE:

-  Část materiálního vybavení lze podle potřeby využívat společně s dalšími zaměstnanci (např. fotoaparát, diktafon apod.).






**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

*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.*

Toto kritérium je závazné rovněž pro OÚ se zaměstnancem zařazeným do OSPOD.

Cílem kritéria je vyčlenit nějaké místo, kde budou k dispozici pomůcky pro práci s dětmi v rámci výkonu SPO, a to především k jejich zabavení, uvolnění a navození pocitu bezpečí.

**PRAXE:**


-  Není nutné zřizovat speciální místnost pro dětský koutek, postačí malý prostor vyhrazený pro děti, kde budou umístěny hračky, kapsář na zdi, hrací koberec, případně dětský nábytek.

*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.*

Toto kritérium je závazné rovněž pro OÚ se zaměstnancem zařazeným do OSPOD.

Zaměstnanci musí mít k dispozici při výkonu SPO hygienické zázemí (toalety, případně sprchy, kuchyňku). Současně je nutné dbát na jejich bezpečí a ochranu, zejména prostřednictvím osobních ochranných pracovních pomůcek.

**PRAXE:**

-  Vytvořit hygienické zázemí, které může být společné pro zaměstnance i klienty, popřípadě vyčlenit určitý prostor pro kojení či přebalení dítěte. Zaměstnanci, kteří se pohybují v terénu, mají mít k dispozici alespoň dezinfekční gely či jednorázové rukavice.



Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

### 3. INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

**INFORMOVANOST** – předávání informací o výkonu SPO klientům, přičemž je kladen důraz na:

- zveřejnění
- dostupnost (např. dálkový přístup)
- srozumitelnost pro cílovou skupinu klientů (tedy zejména pro děti)

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

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.*

Tato kritéria jsou závazná pro všechny OÚ.

Informace o činnostech a rozsahu poskytování SPO jsou dostupné na webových stránkách obce, nástěnce či informačních letácích v prostorách úřadu, případně na dalších vhodných místech (ve školských zařízeních, v čekárně u lékaře apod.).

#### PRAXE:

- ✎ Zveřejněné informace o výkonu SPO by měly zahrnovat:
  - adresu sídla úřadu, odkaz na webové stránky
  - kontakt na zaměstnance, který je zařazen k výkonu SPO (jestliže nemáte zaměstnance, uveďte starostu obce) – jméno, telefon, e-mail
  - zástupce zaměstnance v době jeho nepřítomnosti – např. místostarosta, člen sociální komise apod.
  - úřední hodiny
  - základní údaje o činnosti a rozsahu výkonu SPO v obci (v návaznosti na standard 1a)
  - odkaz na zaměstnance OSPOD obecního úřadu obce s rozšířenou působností (webové stránky, telefon, e-mail, úřední hodiny)
  - informace o možnosti podání stížnosti (k tomu více standard **13. VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**).
- ✎ Vhodné je vytvořit samostatný dokument (leták, odkaz na webových stránkách apod.), který bude určený pouze dětem (jednoduchý, srozumitelný, doplněný obrázky nebo piktogramy).



Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

#### 4. PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

**PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ** – základním předpokladem pro kvalitní poskytování péče ohroženým dětem a jejich rodinám je dostatečný počet zaměstnanců, vykonávajících SPO. Na úrovni OÚ je počet zaměstnanců dán velikostí správního obvodu, a byť se v mnoha případech jedná pouze o jednotky zaměstnanců zařazených do SPO (nebo pouze starostu obce) je stejně důležité, aby zpracovaný dokument odrážel realitu poskytování SPO a veřejnosti bylo známo, na jakého zaměstnance (popř. starostu), se mohou obracet.


*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.*

Toto kritérium je závazné rovněž pro OÚ se zaměstnancem zařazeným do OSPOD.

Pokud OÚ nemá takto zařazeného zaměstnance, povinnost zajišťovat SPO přechází na starostu obce. Je žádoucí, aby OÚ zveřejnil pro své občany informace, v jakých záležitostech se mohou na starostu obracet, jeho kontaktní údaje a pracovní dobu.

Obce, které mají zařazeného zaměstnance pro výkon SPO (plným či částečným úvazkem), mají tuto skutečnost zveřejněnou v organizační struktuře úřadu (tudíž i na webových stránkách, případně na nástěnce úřadu). Z popisu pracovního místa je zřejmé, že se zaměstnanec zabývá výkonem SPO na plný či částečný úvazek. Veřejnost je prostřednictvím nástěnky či webových stránek informována o kontaktech, pracovní době a náplni práce konkrétního zaměstnance.

#### **PRAXE:**

-  Nevyžaduje se zpracování dalšího materiálu v případě, že je zřejmé z organizační struktury a dále nástěnky či webových stránek, kdo, kdy, a jakým způsobem zajišťuje výkon SPO.

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



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

*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.*

Kritéria 4b a 4c nejsou závazná pro OÚ, vztahují se pouze k OÚ ORP.



Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

## 5. PŘÍJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ

Pro poskytování kvalitních služeb veřejnosti je velmi důležitým faktorem nastavení personální politiky úřadu. **Vhodně zvolení zaměstnanci s osobnostními a odbornými předpoklady pro výkon SPO jsou základním pilířem pro kvalitní a profesionální poskytování sociálně-právní ochrany.**

Na zaměstnance zařazené pro výkon SPO jsou kladeny **vysoké osobní, morální a odborné nároky**, což je pochopitelné. Tito zaměstnanci pracují s lidmi, kteří se z různých důvodů ocitli v situacích, které často sami nezvládnou řešit a je třeba pomoc odborníků. Je tedy na místě pečlivě vybírat takové zaměstnance, kteří obstojí v náročných každodenních situacích, dokážou být rozhodní, ale zároveň empatičtí, pečliví a lidští.

Proto je nutné, aby všichni zaměstnanci zařazení do OSPOD splňovali **kvalifikační předpoklady** pro výkon své profese, disponovali **zvláštní odbornou způsobilostí** a aby měl obecní úřad jasně zpracovaná písemná pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a dalších fyzických osob, které se podílí na výkonu SPO.

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

Toto kritérium je závazné rovněž pro OÚ se zaměstnancem zařazeným do OSPOD.

### A. obec bez zaměstnance zařazeného do OSPOD

Pokud OÚ nemá takto zařazeného zaměstnance, povinnost zajišťovat výkon SPO přechází na starostu obce, který nemusí splňovat kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách ani disponovat zvláštní odbornou způsobilostí na úseku SPO. Je ale žádoucí, aby měl znalosti a dovednosti vedoucí ke správnému vyhodnocení jednotlivých situací, které nastanou.

V případě že má OÚ tajemníka, přechází tato povinnost na něj, přičemž musí disponovat ZOZ v obecné části (zvláštní část ZOZ na úseku sociálně-právní ochrany mít nemusí).

### B. obec se zaměstnancem zařazeným do OSPOD

Zaměstnanec obce, který je zařazený do OSPOD naopak musí splňovat:

1. **KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY PRO VÝKON FUNKCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA** – podle ustanovení § 110 zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“) následovně:



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

- **bezúhonnost**, kterou dokládá výpisem z Rejstříku trestů;
- **plná svéprávnost** – dosažením zletilosti;
- **zdravotní způsobilost**, kterou dokládá potvrzením praktického či závodního lékaře;
- **odborná způsobilost k výkonu sociálního pracovníka** – vymezena v ustanovení § 110 odst. 4 zákona o sociálních službách:
  - **vyšší odborné vzdělání** získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle školského zákona, v oborech vzdělávání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
  - **vysokoškolské vzdělání** získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle školského zákona.

**2. ZVLÁŠTNÍ ODBORNÁ ZPŮSOBILOST NA ÚSEKU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY** – zaměstnanec se prokazuje osvědčením o absolvování zkoušky zvláštní odborné způsobilosti skládající se z obecné a zvláštní části. Tato povinnost je ukotvena v zákoně č. 312/2002 Sb. o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o úřednících územních samosprávných celků“) a ve vyhlášce č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů. K tomu více kritérium c) tohoto standardu.

**PRAXE:**

- ✎ Pokud SPO na OÚ vykonává starosta, není nutné mít toto kritérium zpracováno. Jestliže ale tuto funkci vykonává zaměstnanec zařazený do OSPOD, vede OÚ personální složku, ve které jsou zařazeny výše uvedené dokumenty, osvědčení apod.

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

Toto kritérium je závazné rovněž pro OÚ se zaměstnancem zařazeným do OSPOD.

Naplnění tohoto kritéria se prokazuje písemně zpracovanými pravidly pro přijímání nových zaměstnanců vykonávajících SPO, která obsahují především náležitosti uvedené v zákoně o úřednících územních samosprávných celků.


Jedná se zejména o tyto údaje:


- předpoklady pro vznik pracovního poměru úředníka – podmínky dané zákonem,
- vyhlášení veřejné výzvy, která má všechny zákonné náležitosti,
- proces výběrového řízení,
- pravidla při přijímání nového zaměstnance



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

**PRAXE:**

 OÚ písemně zpracovává pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených do OSPOD. Tato pravidla mohou být zpracována např. již ve formě vnitřní směrnice „Pracovní řád“, která platí rovněž pro všechny ostatní zaměstnance úřadu.

 Postup zpracování pravidel podrobně popisuje *Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany*, vydaný MPSV. Dostupný na:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/18313/manual\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/18313/manual_OSPOD.pdf)


*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.*

Toto kritérium je závazné rovněž pro OÚ se zaměstnancem zařazeným do OSPOD.

Zkouška zvláštní odborné způsobilosti a náležitosti procesu přihlašování nových zaměstnanců, vykonávajících SPO se řídí zákonem o úřednících územních samosprávných celků. Tento právní předpis v § 21 odst. 5 stanovuje povinnost obce přihlásit zaměstnance ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti nejpozději do 6 měsíců od vzniku jeho pracovního poměru (nebo do 3 měsíců ode dne, kdy začne vykonávat SPO) a zkoušku musí absolvovat nejdéle do 18 měsíců od vzniku pracovního poměru.

Povinnost prokázat zvláštní odbornou způsobilost nemá úředník, jemuž byla uznána rovnocennost vzdělání dle ustanovení § 33 nebo § 34 zákona o úřednících územních samosprávných celků.

**PRAXE:**

 Přihláška ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti je součástí osobního spisu konkrétního zaměstnance. OÚ tak může doložit, že zaměstnanec ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti ve stanoveném termínu přihlásil.

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

Toto kritérium je závazné rovněž pro OÚ se zaměstnancem zařazeným do OSPOD.

Naplnění tohoto kritéria se prokazuje písemně zpracovanými pravidly pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících SPO, která obsahují jasně dané postupy a kroky celého procesu.



Zaměstnavatel může pro nově nastupujícího zaměstnance vytvořit **plán adaptace**, kde vytyčí jednotlivé kroky, které je třeba udělat pro to, aby se zaměstnanec prokazatelně seznámil s chodem úřadu, spolupracovníky, zázemím, pracovními postupy, směrnicemi, nařízeními a činnostmi, které bude vykonávat. Může mu přidělit **mentora**, zkušeného zaměstnance pověřeného zaškolováním,



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

který ho bude procesem provázet, dohlížet na jeho práci, zodpovídat dotazy a seznamovat ho s děním na pracovišti.

**PRAXE:**

-  Na základě sepsaných pravidel zaměstnavatel kontroluje, zda proces zaškolování probíhá dle správného postupu. Nový zaměstnanec při svém zaškolení ví, jaké kroky budou v tomto procesu učiněny, což mu usnadňuje jeho zapracování. Rovněž je vhodné zpracovat plán adaptace písemně, aby bylo možné do něj nahlížet a průběžně hodnotit jeho naplňování.
  
-  Postup zpracování pravidel podrobně popisuje *Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany*, vydaný MPSV. Dostupný na:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/18313/manual\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/18313/manual_OSPOD.pdf)





**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

## 6. PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

**PROFESNÍ ROZVOJ** - při výkonu SPO jsou na zaměstnance zařazené do OSPOD kladeny vysoké nároky na jejich vzdělání, osobnostní kvality a vyzrálost, schopnost empatie a práce s dětmi i dospělými, rozhodovací schopnosti. Proto je důležité tyto zaměstnance i průběžně motivovat, podporovat jejich silné stránky, pracovat na jejich slabých stránkách a k tomu může sloužit průběžné hodnocení, které se zaměřuje jak na osobnostní profesní cíle, tak i na prohlubování jejich kvalifikace, kompetencí apod.

V rámci profesního rozvoje mohou zaměstnanci využívat akreditovaných kurzů MPSV, zpětné vazby od nadřízeného zaměstnance, či podpory nezávislého kvalifikovaného odborníka (supervizora).

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

Toto kritérium je závazné rovněž pro OÚ se zaměstnancem zařazeným do OSPOD.

Zaměstnanec zařazený do OSPOD je 1x ročně hodnocen svým nadřízeným zaměstnancem. Je žádoucí sepsat alespoň stručná pravidla, která obsahují:

- období, kdy k hodnocení dochází
- způsob a metoda hodnocení (ústní hodnocení, písemný dotazník, pozorování, kontrola spisů, sebehodnocení, případně kombinace metod)
- dotčené osoby (hodnocený, hodnotitel, další přítomné osoby)
- návaznost na individuální vzdělávací plán
- písemný záznam o hodnocení

### A. příprava hodnocení

Hodnocený zaměstnanec by měl být o hodnocení informován vždy s dostatečným časovým rozestupem, to platí i v případě, že je nutné se na hodnocení předem připravit, např. vyplněním písemného dotazníku, sebehodnotící škály, apod.

### B. průběh hodnocení

Hodnotitel by pak měl navodit takovou atmosféru, aby bylo hodnocení pro všechny strany příjemné a ničím nerušené (přepnuté telefony, rezervace místnosti, džbán s vodou, pohodlné posezení,



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

přípravenost hodnotitele). Prostor pro vyjádření by měl dostat jak hodnotitel, tak i hodnocený (případně lze vycházet z vyplněného dotazníku, formuláře a diskutovat nad uvedeným).

### C. závěr hodnocení

V případě, že nedojde k nesouladu v závěrech hodnocení, všichni účastníci podepíší záznam o hodnocení a tento je vložen do osobní složky zaměstnance v jednom vyhotovení a ve druhém vyhotovení předán hodnocenému zaměstnanci. Pokud nastane situace, že hodnocený nesouhlasí s výsledkem hodnocení, měl by dostat prostor pro písemné vyjádření, které bude předáno tajemníkovi úřadu k dalšímu řešení.

Hodnocení vedoucího zaměstnance probíhá obdobným způsobem.

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

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

Tato kritéria jsou závazná rovněž pro OÚ se zaměstnancem zařazeným do OSPOD.

V ideálním případě by individuální plán dalšího vzdělávání měl navazovat (případně být součástí) na pravidelné hodnocení zaměstnance. Při hodnocení může vyplynout od hodnoceného i hodnotitele potřeba dalšího prohlubování znalostí, či získání nových dovedností s ohledem na vykonávanou pracovní činnost. Logickým krokem je pak zahrnutí oblastí do vzdělávacího plánu a následná realizace vzdělávacích akcí v daném období.

**INDIVIDUÁLNÍ PLÁN VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCE** – zpracovává se v souladu se zákonem o úřednících územních samosprávných celků, konkrétně s ustanovením § 17 odst. 5:

*„Plán vzdělávání obsahuje časový rozvrh prohlubování kvalifikace úředníka v rozsahu nejméně 18 pracovních dnů po dobu následujících 3 let. Územní samosprávný celek je povinen vypracovat plán vzdělávání do 1 roku od vzniku pracovního poměru úředníka, nejméně jedenkrát za 3 roky plnění tohoto plánu hodnotit a podle výsledků hodnocení provést jeho*



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

Současně má zaměstnanec povinnost se vzdělávat **nejméně 6 pracovních dnů v kalendářním roce** na vzdělávacích kurzech akreditovaných Ministerstvem práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“).

Na jedné straně zaměstnanec tedy musí plnit předepsané vzdělávání dle zákona o úřednících (ale bez bližší specifikace), na straně druhé v oblastech SPO. Tyto dvě povinnosti se nevyklučují, naopak k řádnému plnění povinnosti stačí jeden individuální vzdělávací plán, ve kterém budou zahrnuty kurzy jak **úřednické** (např. správní řád, kontrolní řád, spisová služba ...) tak i **odborné sociálně-právní**, akreditované u MPSV ve stanoveném rozsahu.

Individuální vzdělávací plán tak bude tvořit okruh témat, která by měl zaměstnanec v dalším období naplnit, průběžně se do něj budou zapisovat absolvovaná školení (a zakládat kopie osvědčení) a na konci období se bude plán vyhodnocovat a vytvoří se plán na další období.

*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.*

Toto kritérium není závazné pro OÚ, vztahuje se pouze k OÚ ORP.

Jedná se o pomoc nezávislého kvalifikovaného odborníka (supervizora), který stojí mimo organizaci a poskytuje podporu zaměstnancům zařazeným do OSPOD. Přispívá k řešení složitých situací, před kterými jednotliví zaměstnanci stojí, rozebírá s nimi případy a poskytuje jiný úhel pohledu na věc, zaujímá neutrální stanovisko.



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

## 7. PREVENCE

**PREVENCE** – zaměstnanci zařazení k výkonu SPO se snaží předcházet nežádoucím jevům a chování u cílové skupiny klientů. Proto na jedné straně aktivně vyhledávají potenciálně ohrožené děti a na straně druhé spolupracují v rámci prevence s dalšími institucemi, fyzickými i právníckými osobami.

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

Toto kritérium je závazné pro všechny OÚ.

V jednotlivých obcích lze vycházet především ze znalosti místních poměrů. Život na menších obcích není v porovnání s městy tak anonymní, lidé se zde většinou navzájem znají, komunikují spolu, a proto mohou nejlépe vyhodnotit, zda se v jejich okolí nevyskytuje nějakým způsobem ohrožené dítě.

Podle § 7 odst. 2 ZSPOD je každý občan oprávněn upozornit OSPOD na porušení povinnosti nebo zneužití práv vyplývajících z rodičovské odpovědnosti, na skutečnost, že rodiče nemohou plnit povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, nebo na skutečnost, že se jedná o nějakým způsobem ohrožené dítě, jež je vymezeno v § 6 ZSPOD. OÚ má povinnost zmíněné děti vyhledávat (§ 10 odst. 1 ZSPOD).

Při péči o děti vymezené § 6 ZSPOD se obecní úřad dle § 32 odst. 1 ZSPOD zaměřuje na:

- využívání jejich volného času,
- na děti, které se stýkají s osobami požívající alkoholické nápoje nebo návykové látky nebo páchají trestnou činností,
- sleduje u dětí projevy nesnášenlivosti a násilí
- věnuje pozornost dětem z rodin s nízkou sociální úrovní
- zabraňuje pronikání nepříznivých sociálních a výchovných vlivů mezi ostatní děti
- nabízí programy pro využití volného času se zřetelem k zájmům dětí a jejich možnostem.

### PRAXE:

- ✎ V rámci prevence vytváří obec v samostatné působnosti rovněž předpoklady pro kulturní (divadlo, letní kino, koncert), sportovní (letní tábory, dětský den), jinou zájmovou (např. modelářství, malování) a vzdělávací (např. besedy) činnost dětí (§ 10 odst. 2 ZSPOD).



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

*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.*


Toto kritérium je závazné pro všechny OÚ.

Kritérium vychází z ustanovení § 32 odst. 1 písmeno g) ZSPOD:

*„Obecní úřad při péči o děti uvedené v § 6 spolupracuje se školami, pověřenými osobami, zájmovými sdruženími a dalšími subjekty.“*

Součinnost a multidisciplinární přístup pomáhá zesílit množství preventivních aktivit a přesněji je zaměřit na cílovou skupinu klientů.

**PRAXE:**

-  Prevence na úrovni OÚ může probíhat ve spolupráci s výše uvedenými subjekty zejména ve formě přednášek na školách, akcí pro děti, informativního stánku o činnosti SPO na obecních akcích, apod. Preventivní programy může pro svůj správní obvod rovněž realizovat obecní úřad obce s rozšířenou působností.



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

## 8. PŘIJETÍ OZNÁMENÍ, POSOUZENÍ NALÉHAVOSTI A PŘIDĚLENÍ PŘÍPADU

U každého oznámení, které přijme zaměstnanec OÚ pověřený výkonem SPO, musí být předem určeným způsobem zjištěno, zda je naléhavé (v tom případě je nutný bezodkladný zásah) či nikoli. Každý případ musí být rovněž zaevidován.

*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.*

Tato kritéria jsou závazná pro všechny OÚ.

Na každém OÚ musí být určen zaměstnanec, který se bude zabývat činnostmi v souvislosti s výkonem SPO. Ve většině případů se jedná o starostu nebo jiného zaměstnance, který má tuto agendu ve své pracovní náplni.

### A. přijetí oznámení

Nejprve je nutné zavést a dodržovat jednotný postup při přijímání oznámení. Jak vyplývá z § 7 ZSPOD, každý občan je oprávněn upozornit OSPOD, že se v jeho okolí nachází dítě, které potřebuje pomoc. Současně je možné, aby se s takovou žádostí obrátilo na zaměstnance přímo dítě, které se cítí být nějakým způsobem ohroženo. Zaměstnanec se rovněž může o případu dozvědět vlastní depistážní činností.

Podle § 52 ZSPOD mají zaměstnanci na základě zvláštního oprávnění možnost oznámení prošetřit. V souvislosti s plněním úkolů mohou:

- navštěvovat dítě a rodinu, ve které žije
- zjišťovat v místě bydliště dítěte, ve školském či jiném prostředí, kde se dítě zdržuje
- jak rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu o dítě pečují
- v jakých sociálních podmínkách žije
- jaké má chování.

Jestliže je to třeba pro účely ochrany práv dítěte, je zaměstnanec oprávněn pořizovat si z šetření obrazové snímky a obrazové a zvukové záznamy dítěte a prostředí, ve kterém se zdržuje.

Oznámení se na OÚ zaznamenává do rejstříku ROD (k tomu více standard **12. DOKUMENTACE O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**).



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

B. posouzení naléhavosti

Dalším důležitým prvkem tohoto standardu je mít stanoveno, jakým způsobem posuzovat, zda je případ naléhavý či nikoli. Může se například jednat o skupinu několika otázek.

**PŘÍKLADY OTÁZEK K POSOUZENÍ NALÉHAVOSTI PŘÍPADU:**

- Rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte v tuto chvíli nejsou schopni postarat se o dítě?
- Je dítě týrané?
- Jedná se o zanedbávané dítě?
- Je dítě bez dozoru a adekvátní péče?
- Je dítě intoxikované alkoholem nebo návykovými látkami?
- Je na útěku z domova?
- Dochází k sebepoškození dítěte?

Jestliže na některou z otázek odpovíte **ANO**, jedná se o naléhavý případ a je nutné bezodkladně zasáhnout.

§ 15 odst. 1 ZSPOD:

*„Ocitne-li se dítě bez péče přiměřené jeho věku, zejména v důsledku úmrtí rodičů nebo jejich hospitalizace, 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 ZSPOD:

*„Obecní úřad je povinen učinit opatření k ochraně života a zdraví a zajistit uspokojování základních potřeb v nejnutnějším rozsahu včetně zdravotních služeb dítěti uvedenému v § 2 odst. 3, ocitlo-li se takové dítě bez jakékoli péče nebo jsou-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy nebo narušeny.“*




C. Přidělení případu koordinátorovi


Na OÚ ORP je v rámci OSPOD zařazen určitý počet zaměstnanců a je důležité, aby byl každý případ přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu, který se jím bude zabývat. Na OÚ tuto činnost vykonává zejména starosta, popřípadě je přidělena některému jinému zaměstnanci. Vzhledem k personálnímu obsazení je tedy zřejmé, že osoba, která se zabývá výkonem SPO, je současně koordinátorem jednotlivých případů.



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

**PRAXE:**

-  Ve chvíli, kdy zaměstnanec přijme oznámení o dítěti, které potřebuje pomoc, musí vyhodnotit naléhavost tohoto případu.
-  Pokud je třeba situaci řešit bezodkladně, postará se o zajištění základních potřeb dítěte (předá jej prarodičům či jiným příbuzným, jestliže to není možné, vezme ho na bezpečné místo, např. kancelář pracovníka, mateřská škola, apod.) a informuje zaměstnance OSPOD OÚ ORP, pod kterou spadá. Případně kontaktuje PČR nebo zdravotnické zařízení.
-  Jestliže se jedná o naléhavý případ, je vhodné zavolat PČR, která situaci vyhodnotí a případně kontaktuje územně příslušný OSPOD, jehož zaměstnanci jsou dle rozpisu služeb v rámci výkonu pohotovosti nepřetržitě k dispozici (kontakt na pohotovostní mobilní telefon má k dispozici PČR, soud či státní zastupitelství). K tomu více standard **1. MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST**

-  Všechny případy se evidují v rejstříku ROD. Zde si zaměstnanec zapisuje podrobnosti ke všem případům, jejich průběh, zvolené kroky k nápravě apod. To je důležité nejen pro celou další práci s dítětem a jeho rodinou, ale rovněž pro případ, kdy si informace o určitém klientovi může vyžádat příslušný OSPOD OÚ ORP. K tomu více standard **12. DOKUMENTACE O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

*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.*

Toto kritérium není závazné pro OÚ, vztahuje se pouze k OÚ ORP.

Cílem vymezení maximálního počtu rodin, se kterými jednotliví zaměstnanci OSPOD na obecním úřadu obce s rozšířenou působností pracují, je jednak zajištění řádného a kvalitního výkonu SPO, a jednak ochrana před přetížením zaměstnanců.





Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

## 9. JEDNÁNÍ, VYHODNOCOVÁNÍ A INDIVIDUÁLNÍ PLÁN OCHRANY DÍTĚTE

Tento standard lze rozdělit do dvou částí:

- 1. JEDNÁNÍ S KLIENTEM** – důraz je kladen zejména na dodržování níže uvedených principů sociálně-právní ochrany. Současně je vhodné mít zajištěny služby pro případ setkání s klientem se specifickými potřebami.
- 2. EVIDENCE** – u všech případů se nejprve provádí úvodní vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny. Jestliže z tohoto vyhodnocení vyplývá, že se jedná o dítě uvedené v § 6 ZSPOD, je provedeno podrobné vyhodnocování. V té souvislosti je následně zpracován individuální plán ochrany dítěte.


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

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

Toto kritérium je závazné pro všechny OÚ.

Na základě § 10 odst. 1 ZSPOD vyplývá povinnost zaměstnance zařazeného do OSPOD působit na rodiče, aby plnili povinnosti vyplývající z rodičovské odpovědnosti, pomáhat rodičům odstraňovat nedostatky ve výchově dítěte a v této souvislosti hovořit s dítětem o nedostatcích v jeho chování. Dále je nutné sledovat, zda dítě nenavštěvuje prostředí, které je pro něj ohrožující. Další povinností je poskytnutí nebo zprostředkování poradenství rodičům na jejich žádost při uplatňování nároků dítěte.

### PRAXE:

-  Cílem tohoto kritéria není písemně zpracovaný výčet základních principů, ale jejich využívání a respektování při komunikaci s klienty. Podstatné je přistupovat ke každému klientovi individuálně. Jednání by měla probíhat v soukromí, aby se klient cítil dobře a bezpečně. Rovněž je třeba dbát na klientovy potřeby.



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

*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.*


Toto kritérium je závazné pro všechny OÚ.

Výkon SPO by měl být pro všechny stejný bez rozdílů, proto je nezbytné brát ohled na klienty se specifickými potřebami. Je důležité mít předem vyhledány externí spolupracovníky (specialista na znakovou řeč, tlumočník, apod.), které lze v případě potřeby požádat o pomoc (např. komunikace ve znakovém jazyce, v cizí řeči, apod.). Z těchto údajů je možné vytvořit adresář, který bude zaměstnancům OÚ v případě potřeby k dispozici.

Jestliže se v obci vyskytují příslušníci určitých jazykových komunit, je dobré mít základní informace o SPO zpracované v odpovídajících jazykových mutacích.

V návaznosti na standard **3. INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ** je důležité mít informace o činnostech a službách pro klienty zpracovány srozumitelně pro cílovou skupinu.

**PRAXE:**

-  Je možné, že se někteří klienti dostaví na setkání již přímo s doprovodem tlumočníka či jiného specialisty. Může se ale stát, že přijdou sami a právě pro tyto situace je vhodné vytvořit si ze seznamu osob, na které je možné se v případě potřeby obrátit, stručný adresář, který bude zaměstnancům OÚ vždy k dispozici. Tento postup vede k vyšší efektivitě práce a spokojenosti při práci s klienty.

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

Toto kritérium není závazné pro OÚ, vztahuje se pouze k OÚ ORP.

Z § 10 odst. 1 písm. g) ZSPOD vyplývá pro OÚ povinnost oznámit OÚ ORP skutečnosti, které nasvědčují tomu, že jde o děti uvedené v § 6 ZSPOD.



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

OSPOD OÚ ORP v souvislosti s oznámením provede základní vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny (přičemž má oprávnění požadovat od zaměstnance obce, který se zabývá výkonem sociálně-právní ochrany, součinnost při prošetřování poměrů dítěte, jeho rodiny a okolí).

Jestliže se skutečnost, že jde o dítě uvedené v § 6 ZSPOD, prokáže, pokračuje OSPOD zpracováním podrobného vyhodnocování.

**VYHODNOCENÍ POTŘEB DÍTĚTE A SITUACE RODINY** = v úvodní části jsou uvedeny podrobnosti o dítěti, rodičích, sourozencích, případně jiných fyzických osobách zodpovědných za výchovu, a rovněž instituce a další odborníci pracující s dítětem.

Hlavní vyhodnocování je rozděleno do čtyř oblastí:

1. Vývojové prostředí dítěte (zdraví, učení se, emoční vývoj a chování, rodinné a sociální vztahy, identita, sociální prezentace, samostatnost a sebeobsluha)
2. Rodičovská kapacita (základní péče, zajištění bezpečí a ochrany, citová vřelost, stimulace a podněty, vedení a hranice, stabilita)
3. Rodina a prostředí (rodinná historie a fungování rodiny, širší rodina, bydlená, zaměstnání, finanční situace, sociální začlenění rodiny, komunitní zdroje)
4. Analýza situace a potřeb dítěte (potřeby dítěte, rodičovské dovednosti / rodinná situace, přání dítěte, přání rodičů dítěte, ochranné a rizikové faktory).

Provede se zmapování situace dítěte a jeho rodiny, nastaví se způsoby spolupráce s dalšími institucemi (soudy, PČR, zdravotnickými zařízeními apod.). Na základě vyhodnocování jsou následně přijímána opatření, plánování, využití vhodných služeb a dalších aktivit k podpoře dítěte a jeho rodiny.

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

Toto kritérium není závazné pro OÚ, vztahuje se pouze k OÚ ORP.

Po zpracování podrobného vyhodnocení a zjištění, že se skutečně jedná o dítě vymezené v § 6 ZSPOD, vytváří OSPOD individuální plán ochrany dítěte.

**INDIVIDUÁLNÍ PLÁN OCHRANY DÍTĚTE (IPOD)** = dokument, ve kterém jsou naplánovány všechny kroky, které by měly vést ke zlepšení nebo vyřešení současné situace dítěte. Ke každému kroku je uveden cíl, kterého by se mělo v ideálním případě dosáhnout. K tomu jsou připojena jména osob, které jsou za jednotlivé kroky zodpovědné a termíny pro jejich naplnění. Zpracovávání IPOD dítěte mají na starosti zaměstnanci OSPOD OÚ ORP. Vzhledem k tomu, že zaměstnanci OÚ znají ohrožené dítě nejlépe, orientují se v jeho rodinném prostředí a okolí dítěte, mohou podávat informace OSPOD OÚ ORP a na práci s dítětem participovat.



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

## 10. KONTROLA PŘÍPADU

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

Toto kritérium je závazné pro všechny OÚ.

Vedoucí OSPOD OÚ ORP provádí pravidelnou kontrolu spisů svých podřízených zaměstnanců. Z těchto kontrol se obvykle vyhotovují záznamy.

Na OÚ je často jen jeden zaměstnanec, který má v náplni práce výkon SPO, proto kontrolu jeho činnosti (tvorba rejstříků ROD, spolupráce s obecním úřadem obce s rozšířenou působností, monitorování a vyhledávání ohrožených dětí, apod.) by měl provádět starosta (či tajemník úřadu). Je důležité, aby znal všechny aktuálně projednávané případy i jednotlivé kroky, které zaměstnanec provedl na cestě ke zlepšení nebo nápravě situace.

### PRAXE:

- ✎ Starosta se může se zaměstnancem, který má na starosti výkon SPO, domluvit na pravidelných setkáních. Zaměstnanec zde může nadřízeného informovat o nových případech, vývoji již probíhajících případů, žádosti o součinnost dalších subjektů, apod.



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

## 11. RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE

**RIZIKOVÁ SITUACE** – situace, při které může být ohrožen život nebo zdraví zaměstnance, klienta či dalších osob. Jedná se například o agresivního klienta, klienta pod vlivem alkoholu nebo návykové látky, zranění zaměstnance, apod.

**NOUZOVÁ SITUACE** – situace, kdy je ohrožen nebo znemožněn řádný výkon sociálně-právní ochrany. Jedná se například o náhlý nedostatek zaměstnanců OSPOD z důvodu pracovní neschopnosti, výpadek elektrického proudu, porucha služebního automobilu při cestě za klientem, apod.

Rizikové a nouzové situace se mohou objevit na každém pracovišti, proto je žádoucí, aby byli všichni zaměstnanci proškoleni a informováni o tom, jak v jednotlivých situacích reagovat, jak postupovat, co dodržovat.

Je vhodné do diskuze zapojit samotné zaměstnance, aby mohli přispět se svými praktickými postřehy a situacemi, které třeba již zažili a sepsané postupy tak vycházely z reálných situací, které se na pracovišti opravdu dějí.

*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 pro jejich řešení.*

**Toto kritérium je závazné pro OÚ se zaměstnancem zařazeným do výkonu SPO.**

Tento standard (kritérium) zahrnuje rizikové a nouzové situace, které mohou vzniknout přímo na pracovišti (v budově, kanceláři zaměstnance, bezprostředním okolí), přičemž je ale nutné myslet také na situace, které mohou vzniknout při návštěvě klienta v jeho domácnosti, po cestě na šetření apod.

Je vhodné se zaměřit zejména na popis následujících situací:

- agresivní klient
- klient pod vlivem omamných látek
- výpadek elektrického proudu
- požár
- porucha služebního vozidla
- havarijný stav klientova obydlí
- agresivní zvíře
- nevolnost či úraz zaměstnance



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

**PRAXE:**

- ✎ Vzhledem k tomu, že je nutné, aby zaměstnanci znali postupy pro řešení nouzových a rizikových situací, je vhodné, aby tento standard byl zpracován písemně. Vychází se především z předpisů upravujících BOZP, požární ochranu a výskyt dalších neobvyklých situací na pracovišti, i mimo něj (služební cesty, sociální šetření, apod.).
- ✎ Doporučujeme především definovat, co jsou to rizikové a nouzové situace a dále konkrétním způsobem vymezit jednotlivé situace s krátkým popisem toho, jak při řešení postupovat, na koho se obracet, kam událost zaznamenat, apod.
- ✎ Doporučujeme postupy při výskytu rizikových a nouzových situací se zaměstnanci probírat – např. při pravidelných revizích standardů nebo poradách, které jsou zaměřené na metodiku standardů.



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

## 12. DOKUMENTACE O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

**DOKUMENTACE** – její vedení je neoddelitelnou součástí činnosti na každém pracovišti, na kterém zaměstnanci pracují s informacemi, písemnostmi a dokumenty, ať už v listinné, či digitální podobě. Systém uspořádání dokumentace je nutné nastavit tak, aby byl jasný, přehledný, jednotný a respektoval práva klientů, vč. správy jejich osobních a citlivých údajů. Jednotné vedení dokumentace pak zjednodušuje práci všem zaměstnancům, kteří se na výkonu SPO podílí, např. v rámci zastupitelnosti, předávání případů či kontroly případů.

*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.*

Toto kritérium je závazné pro všechny OÚ.

Při práci s dokumentací se postupuje dle *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* (dále jen „Směrnice“).

Obecních úřadů I. typu se týká zejména třetí část Směrnice „**Evidence a spisová dokumentace vedená obecními úřady**“, článek 34 a 35:

### 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 dvojcíslím, popřípadě celým čtyřcíslným kalendářního roku, v němž došlo k zápisu do rejstříku. Spisová značka ROD se uvádí na všech písemnostech týkajících se dítěte a jeho rodičů. Částka 5 Věstník vlády pro orgány krajů a orgány obcí.“*



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

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.“*

Dalšími pomocnými předpisy jsou vnitřní směrnice úřadu o vedení spisové dokumentace, archivace, skartace a také ustanovení některých zákonů, např. zákon o archivnictví a spisové službě apod.

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

Toto kritérium je závazné pro všechny OÚ.

Naplnění tohoto kritéria dosáhneme v případě, že pro klienta jsou záznamy, které o něm vedeme srozumitelné. Proto v textu **nepoužíváme cizí slova, odborné termíny, záznamy píšeme bez emočního zabarvení a neutrálním tónem**. V případě, že je záznam vyhotovován za účasti klienta, obsah s ním projdeme a požádáme o jeho souhlas s uvedeným, klient může požadovat změny v zápisech, tyto skutečnosti vyznačíme.

Je nutné mít na paměti, že klient, případně osoba, kterou k tomu klient zmocní, má **právo nahlížet do spisové dokumentace**, proto se i z důvodu ochrany zaměstnance doporučuje aplikovat výše popsany postup při zpracování dokumentace.







**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

### 13. VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Každý den pracujeme s lidmi, setkáváme se s jejich osudy, pomáháme řešit jejich problémy. Pracujeme na základě principů profesionality, individuality, porozumění, empatie, ale můžou nastat situace, kdy klient z určitých důvodů (vnitřních, vnějších), bude nespokojen s postupem daného zaměstnance či celé instituce.

Je třeba si uvědomit, že podání stížnosti na postup OSPOD nemusíme v mnoha případech brát jako selhání, ale také jako podnět pro zvýšení kvality poskytovaných služeb. Je tak žádoucí mít dobře zpracované postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností, aby se podle nich mohli řídit jak zaměstnanci, tak i klienti.

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

Toto kritérium je závazné pro všechny OÚ.

Většina úřadů má pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností zpracována ve formě vnitřní směrnice úřadu. Jedná se zejména o tyto údaje:

- DRUH (stížnost na postup pracovníka, jeho chování, apod.)
- ADRESÁT (klient, zástupci různých organizací)
- PŘÍJEMCE (zaměstnanec pověřený přijímáním stížností)
- ZPŮSOB PODÁNÍ (anonymně, ústně, písemně)
- EVIDENCE
- VYŘIZOVÁNÍ (kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat)
- VÝSLEDEK (jakým způsobem seznámit adresáta s výsledkem vyřízení stížnosti)
- DALŠÍ POSTUP V PŘÍPADĚ NESPOKOJENOSTI KLIENTA S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

Pro splnění tohoto kritéria je však nutné, aby tato směrnice byla srozumitelná i pro klienty, kteří se ale v množství paragrafů, právních a jiných odborných názvů, mohou ztrácet a směrnice tak nemusí plnit daný účel.

V rámci zpracování je tedy žádoucí vycházet z již zpracovaného materiálu vnitřní směrnice a pro potřeby SPO pouze uvést nejdůležitější informace, které budou popsány jednoduše a srozumitelně cílové skupině (dospělí, děti, mládež, osoby se sníženými komunikačními schopnostmi apod.).

Postup zpracování pravidel podrobně popisuje *Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany*, vydaný MPSV. Dostupné na:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/18313/manual\\_OSPOD.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/18313/manual_OSPOD.pdf)





**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

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

Toto kritérium je závazné pro všechny OÚ.

Zaměstnanci zařazení do SPO jsou schopní o pravidlech pro podávání, vyřizování a evidenci stížností informovat klienty a další osoby srozumitelným způsobem. Vodítkem jim může být jednoduchá forma zpracování pravidel či obrázková forma (při jednání s dětmi a osobami se sníženými komunikačními schopnostmi).

**PRAXE:**

-  Je také vhodné pravidla umístit na webové stránky, nástěnku úřadu, do kanceláří zaměstnanců, popř. na další místa, kde budou pravidla v obci veřejně dostupná. Pokud požadujeme, aby měla stížnost nějaké náležitosti, je nutné osoby podávající stížnost informovat o tom, jakým způsobem má být stížnost sepsána či doručena tak, aby byla jako stížnost opravdu přijata a následně vyřízena.
-  Dále doporučujeme postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností se zaměstnanci probírat – např. při pravidelných revizích standardů nebo poradách, které jsou zaměřené na metodiku standardů.



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

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

Nedílnou součástí zajišťování SPO ve správním obvodu je i spolupráce s dalšími subjekty, které se mohou podílet na vyřešení situace konkrétního klienta. Pro klienty pak OSPOD zajišťuje servis v podobě zprostředkování či doporučení vhodných kontaktů na státní instituce či neziskové organizace a pomáhá tak efektivněji řešit situaci konkrétního dítěte či rodiny.

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


Toto kritérium je závazné pro všechny OÚ.

**OÚ spolupracuje v první řadě zejména s OÚ ORP**, který v závažnějších případech přebírá výkon SPO od OÚ a má podstatně širší možnosti, které povedou k vyřešení daného případu. Je tedy žádoucí, aby OÚ měl k dispozici kontakty na zaměstnance daného OÚ ORP a věděl, na koho se v případě potřeby obrátit.

Další vhodnou formou spolupráce mohou být **pravidelné porady, workshopy, školení**, kterých se zaměstnanci zařazení do SPO v rámci správního obvodu ORP společně účastní, což může při řešení závažnějších kauz pomoci vzájemné spolupráci.

**OÚ spolupracuje s neziskovými organizacemi**, působícími v jeho blízkosti. Rovněž je na místě, aby zaměstnanci zařazení do výkonu SPO byli schopni poskytnout kontakty na pracoviště **Úřadu práce ČR, okresní správu sociálního zabezpečení, sociální služby, volnočasová zařízení pro děti a mládež, Family Pointy, poradny pro matky s dětmi** apod.

#### **PRAXE:**

-  OÚ může mít vytvořen adresář dostupných služeb, aby v případě potřeby měl kontakty na tyto organizace a instituce k dispozici – vhodné je kontakty pravidelně aktualizovat, přidávat nové, apod.

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

Toto kritérium není závazné pro OÚ, vztahuje se pouze k OÚ ORP.



Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

**Příloha A. SHRNUTÍ PRO OBCE, VE KTERÝCH SPO VYKONÁVÁ STAROSTA**

STANDARD	ZPŮSOB NAPLŇOVÁNÍ
1. MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST	nezpracovává se
2. PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY	mít k dispozici prostory vhodné pro komunikaci s klienty
3. INFORMOVANOST O VÝKONU SPOD	mít na webových stránkách, nástěnkách či letácích zveřejněny informace o výkonu SPOD, kontakty na starostu a zaměstnance OSPOD OÚ ORP, úřední hodiny; dále mít tyto informace zpracované ve formě srozumitelné dětem – např. ve formě letáku
4. PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ SPOD	mít dostupné informace na koho, kdy a v jakých záležitostech se mohou klienti v rámci SPO obrátit - na webových stránkách, nástěnce, apod.
5. PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ	nezpracovává se
6. PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ	nezpracovává se
7. PREVENCE	aktivně vyhledávat potenciálně ohrožené děti na území obce, pořádat preventivní akce, spolupracovat s ORP a dalšími subjekty
8. PŘIJETÍ OZNÁMENÍ, POSOUZENÍ NALÉHAVOSTI A PŘIDĚLENÍ PŘÍPADU	není nutné zpracovávat písemně, ale je dobré mít zavedený jednotný postup
9. JEDNÁNÍ, VYHODNOCOVÁNÍ A IPOD	je vhodné mít k dispozici seznam externistů, kteří v případě potřeby zprostředkují komunikaci s klienty se specifickými potřebami
10. KONTROLA PŘÍPADU	nezpracovává se
11. RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE	mít zpracované postupy pro řešení těchto situací
12. DOKUMENTACE O VÝKONU SPOD	řídít se směrnicí a dalšími předpisy o vedení, archivaci a skartaci spisové dokumentace
13. VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	mít zpracovaný materiál, který upravuje podání, vyřízení a evidenci stížností srozumitelný zaměstnancům i cílové skupině, zveřejněný na webových stránkách, nástěnce, kanceláři
14. NÁVAZNOST VÝKONU SPOD NA DALŠÍ SUBJEKTY	spolupracovat s ORP, PČR, neziskovými organizacemi, státními orgány, mít vytvořený seznam kontaktů pro využití



Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

## Příloha B. VZOR – STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY V OBCI I. TYPU

Co je to orgán sociálně-právní ochrany? V jakých situacích vám může pomoci?

**Název obce:** .....

**Adresa obecního úřadu:**.....

**Webové stránky obecního úřadu:**.....

**Úřední hodiny: pondělí -** .....

**úterý -** .....

**středa -** .....

**čtvrtek -** .....

**pátek -** .....

**Zaměstnanec, který má na starosti agendu SPO:**.....

**Kontakt na uvedeného zaměstnance: email:**.....

**telefon:**.....

**Zastupující zaměstnanec:**.....

**Kontakt na zastupujícího zaměstnance: email, telefon:**.....

**Obec s rozšířenou působností, kde je poskytována sociálně-právní ochrana v plném rozsahu:**

.....

**Vedoucí zaměstnanec na úseku sociálně-právní ochrany:**.....

**Kontakt na tohoto zaměstnance: email:** .....

**telefon:**.....

**Webové stránky obce s rozšířenou působností:**.....

**Úřední hodiny obce s rozšířenou působností: pondělí -** .....

**úterý -** .....

**středa -** .....

**čtvrtek -** .....

**pátek -** .....

Informace o možnostech, jak si podat stížnost na orgán sociálně-právní ochrany.



**Projekt „Podpora sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Jihomoravského kraje II“**  
(registrován pod č. CZ.03.2.63/0.0/0.0./15\_007/0003048)

**POUŽITÁ LITERATURA:**

Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany: pro orgány sociálně-právní ochrany. Praha: MSPV, 2015. ISBN 978-80-7421-095-2.

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. Praha: MV, 2013. ISSN 1214-2263.

Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí

Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č.108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 312/2002 Sb. o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů

Tento manuál byl zpracován pro účely metodického vedení obecních úřadů obcí I. typu a neprošel žádnou jazykovou korekturou.