

**Městský úřad Kralovice, Markova tř. 2, 331 41 Kralovice
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví**

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

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění, ukládá orgánu sociálně-právní ochrany povinnost řídit se při výkonu sociálně-právní ochrany standardy kvality sociálně-právní ochrany, které jsou kritérii určujícími úroveň kvality poskytování sociálně-právní ochrany. Plnění standardů kvality sociálně-právní ochrany se hodnotí systémem bodů.

Standardy kvality sociálně-právní ochrany obsahují:

- principy a bodové hodnocení výkonu sociálně-právní ochrany
- standardy sociální práce s klientem
- standardy personálního a organizačního zajištění výkonu sociálně-právní ochrany
- technicky-provozní zajištění sociálně-právní ochrany

STANDARDY

1. Místní a časová dostupnost
2. Prostředí a podmínky
3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí
4. Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí
5. Přijímání a zaškolování
6. Profesionální rozvoj zaměstnanců
7. Prevence
8. Přijetí, oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu
9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte
10. Kontrola případu
11. Rizikové a nouzové situace
12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí
13. Vyřizování a podávání stížností
14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty
15. Dohoda o výkonu pěstounské
16. Předávání informací v rámci výkonu pěstounské
17. Změna situace

Aktualizace k 31.08.2024

1. Místní a časová dostupnost	
Kritérium	
1a	Orgán sociálně-právní ochrany (dále jen OSPOD) zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.

Název úřadu a odboru: Městský úřad Kralovice, odbor sociálních věcí a zdravotnictví
 Sídlo úřadu: 331 41 Kralovice, Markova tř. 2
 Pracoviště odboru sociálních věcí a zdravotnictví: 331 41 Kralovice, Manětínská 493

Obecný telefonický kontakt (podatelna): 373 300 222, 373 300 211
 Elektronické kontakty: ID datové schránky: jidbxx
 e-mail (podatelna): podatelna@kralovice.cz

Pracoviště OSPOD se nachází na adrese: Manětínská 493, 331 41 Kralovice, v přízemí budovy, v kancelářích čísla dveří 109, 110, 111 a 118. Na pracoviště je zajištěn bezbariérový přístup. Pracoviště je dostupné z blízké zastávky místní meziměstské autobusové dopravy. Pracoviště má označeny kanceláře číslem dveří, jménem pracovníka a názvem pracovní pozice. Kontaktní informace jsou dostupné pro veřejnost na webových stránkách města Kralovice (www.kralovice.cz) a na nástěnce odboru vedle kanceláře vedoucí (č. dv. 111) OSPOD Kralovice v přízemí budovy na adrese Manětínská 493, Kralovice (viz. příloha).

Cíl sociálně-právní ochrany dětí OSPOD MěÚ Kralovice je vymezen zákonem o sociálně-právní ochraně dětí, č. 359/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Sociálně-právní ochrana je vykonávána na Odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Výkon SPOD a státní správy je zajišťován na celém území správního obvodu úřadu s přenesenou působností pro Město Kralovice a dalších 43 obcí v oblasti v souladu se zákonnými předpisy. Celá správní oblast je rozdělena mezi sociální pracovníky podle přidělených obvodů ve správním obvodu Městského úřadu Kralovice.

OSPOD MěÚ Kralovice zajišťuje výkon sociálně právní ochrany dětí pro občany obcí: Bezvěrov, Bílov, Bohy, Brodeslavy, Černíkovice, Dobříč, Dolní Bělá, Dolní Hradiště, Dražeň, Hlince, Holovousy, Horní Bělá, Hvozd, Chříč, Jarov, Kaznějov, Kočín, Kopidlo, Koryta, Kozojedy, Kožlany, Kralovice, Líté, Loza, Manětín, Mladotice, Mrtník, Nečtiny, Obora, Pastuchovice, Pláně, Plasy, Potvorov, Rybnice, Sedlec, Slatina, Studená, Štichovice, Tis u Blatna, Velečín, Všehrdy, Výrov, Vysoká Libyně, Žihle.

OSPOD zajišťuje výkon činnosti:

- na úřadě (např.: jednání s klienty, pohovory s dětmi, písemná administrativa, evidence spisů)
- mimo úřad (jednání u soudu, na Policii ČR, na státním zastupitelství atd.)
- v terénu (např.: sociální šetření v místě bydliště, ve školských zařízeních, v dětských centrech, v zařízeních pro děti vyžadující okamžitou pomoc, dětských domovech se školou atp.)
- pro pohovory s dětmi, případně pohovory s rodiči je zajištěno jednací místo, prostředí, časový prostor a podmínky

Vzájemná zastupitelnost je zajištěna. Zastoupení je vzájemné ve všech vykonávaných agendách. Zastupitelnost na odboru je řešena průběžně v rámci pracovních úkonů tak, aby v úředních hodinách a v pevné pracovní době byla na pracovišti zajištěna přítomnost minimálního počtu sociálních pracovníků. Pokud není přítomen konkrétní pracovník, poskytne základní informace jiný pracovník OSPOD, případně vedoucí odboru. Informace o nepřítomnosti konkrétního pracovníka lze získat u vedoucího odboru. Kontakty na příslušného pracovníka (telefony e-mailové adresy) jsou uvedeny na webových stránkách Města Kralovice.

Informace o rozdělení dle území v ORP a dle specializace je uvedeno na webu Města Kralovice a v tištěné podobě na nástěnce vedle dveří kanceláře č. 111. Pokud není příslušný pracovník OSPOD přítomen, je na dveřích jeho kanceláře informační sdělení o tom, kdo nepřítomného zastupuje.

Rozdělení působnosti pracovníků OSPOD Kralovice:

Sociálně – právní ochranu zabezpečují pro celé území obce s rozšířenou působností 5 sociálních pracovníků a vedoucí odboru, jejich funkce jsou kumulované.

1. sociální pracovníce
 - terénní sociální pracovníce
 - náhradní rodinná péče
2. sociální pracovníce
 - terénní sociální pracovníce
 - problematika domácího násilí a agenda zneužívaného a zanedbávaného dítěte
3. sociální pracovníce
 - terénní sociální pracovníce
 - kurátor pro děti a mládež
4. sociální pracovníce
 - terénní sociální pracovníce
5. sociální pracovníce
 - terénní sociální pracovníce
6. vedoucí odboru

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.
----	---

Pracovní doba a úřední hodiny pracoviště OSPOD:

Pondělí: 7:30 - 11:30 (Úřední hodiny), 12:30 - 17:00 (Úřední hodiny)
Úterý: 7:30 - 11:30 (Pracovní doba), 12:30 - 16:00 (Pracovní doba)
Středa: 7:30 - 11:30 (Úřední hodiny), 12:30 - 17:00 (Úřední hodiny)
Čtvrtek: 7:30 - 11:30 (Pracovní doba), 12:30 - 16:00 (Pracovní doba)
Pátek: 7:30 - 11:30 (Pracovní doba), 12:30 - 14:00 (Pracovní doba)

V případě potřeby může být s ohledem na zájem cílové skupiny jednání naplánováno i v jiných hodinách po domluvě s konkrétním pracovníkem. V pracovní náplni pracovníků OSPOD je i zajištění účasti při jednání u okresního případně krajského soudu, zajištění přítomnosti pracovníka OSPOD u Policie ČR při provádění výslechů nezletilých a mladistvých a zajištění okamžité pomoci nezletilým a mladistvým v terénu.

Mimo uvedenou pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu zajišťují pracovníci OSPOD NONSTOP pracovní pohotovost dle měsíčního rozpisu. Výkon sociálně-právní ochrany dětí je zajištěn v mimopracovní době v rámci tzv. „systému vyrozumění“ ve smyslu ustanovení §

16 a § 37 zákona číslo 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, formou nepřetržité pracovní pohotovosti pracovníků sociálně-právní ochrany dětí. Telefonní čísla na pohotovostní mobilní telefony určené pro pracovní pohotovost jsou neveřejná. Jsou k dispozici pouze Policii ČR, která pracovníka OSPOD ihned informuje, místně příslušnému soudu a státnímu zastupitelství a vybraným zdravotnickým zařízením. V době pracovní pohotovosti jsou řešeny pouze situace, které nesnesou odkladu (ohrožení života dítěte, neodkladný úkon v trestním řízení) v součinnosti s orgány policie a soudu. Výkon pracovní pohotovosti pracovníky OSPOD se řídí pravidly uvedenými v dokumentu Metodika – pracovní pohotovost OSPOD Kralovice. Vzájemná zastupitelnost je zajištěna. Zastoupení je vzájemné ve všech vykonávaných agendách. Zastupitelnost na odboru je řešena průběžně v rámci pracovních úkonů tak, aby v úředních hodinách a v pevné pracovní době byla na pracovišti zajištěna přítomnost minimálního počtu sociálních pracovníků. Pokud není přítomen konkrétní pracovník, poskytne základní informace jiný pracovník OSPOD, případně vedoucí odboru. Pokud není příslušný pracovník OSPOD přítomen, je na dveřích jeho kanceláře informační sdělení o tom, kdo nepřítomného zastupuje. Informace o nepřítomnosti konkrétního pracovníka lze také získat u vedoucího odboru.

2. Prostředí a podmínky	
Kritérium	
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.

Pracoviště OSPOD Kralovice se nachází v přízemí budovy MěÚ Kralovice v rámci Odboru sociálních věcí a zdravotnictví, na adrese Manětínská 493, 331 41 Kralovice. Pracovníci zajišťují agendu OSPOD v kancelářích č. 109, 110, 123, kde mají k dispozici potřebné materiální vybavení (jednací stůl, židle, výpočetní technika, telefon) pro individuální konzultace. Pro schůzky o více účastnících (např. případové konference, pracovní setkání s pracovníky nestátních neziskových organizací) je využívána kancelář vedoucí odboru (kancelář č. 111). V této místnosti je pro komunikaci s dětmi vytvořen „dětský hrací koutek“. Dětský koutek je vybaven sedací soupravou, dětským stolečkem, dětským kobercem, hračkami, knihami, pastelkami apod. Za úklid dětského koutku i ostatních prostor sociálního odboru odpovídá příslušný zaměstnanec MěÚ Kralovice (podle jeho pracovní náplně). Pracovníci OSPOD využívají k jednáním s klienty výjimečně i zvláštní jednací místnost – malou zasedací místnost v budově MěÚ Kralovice, v Manětínské ulici, v přízemí, č. dv. 118, případně velkou zasedací místnost v přízemí budovy MěÚ, která je vybavena promítacím zařízením. Tyto místnosti mohou pracovníci OSPOD rezervovat prostřednictvím elektronického rezervačního systému MěÚ Kralovice. Tento systém je veden na intranetových stránkách MěÚ, ke kterému mají přístup všichni zaměstnanci. Pracovníkům OSPOD je k dispozici rovněž výslechová místnost pro dětské svědky a oběti trestné činnosti. Tato místnosti se nachází v Klatovské nemocnici, a.s.. Vyhovuje všem standardům a potřebám trestního řízení. Výslechová místnost slouží jako vyšetřovna a poradenské zařízení, svým vybavením je odlišná od běžné kanceláře, v podstatě nahrazuje domácí prostředí - koberec, sedací souprava, hračky, křesla, skříně, konferenční stůl, obrázky, polopropustné zrcadlo, které je umístěné mezi obrázky tak, aby nezbuzovalo pozornost. Dále jsou v místnosti umístěny kamery, které dění v této místnosti přenášejí do monitorovací místnosti. Postup rezervace výslechové místnosti je popsán v příloze standardu 2a „Postup při rezervaci výslechové místnosti“. Dále je výkon SPOD zajišťován v přirozeném prostředí dítěte, zejména v místě bydliště, v odůvodněných případech ve školních, předškolních či zdravotnických zařízeních.

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.
----	---

K uložení spisové dokumentace mají pracovníci OSPOD k dispozici ve svých kancelářích uzamykatelné skříně. Pro případ zastupitelnosti jsou zaměstnanci vzájemně informováni o uložení klíčů.

Pracovníci OSPOD k výkonu své práce využívají:

- počítače (přidělen každému pracovníkovi)
- tiskárny (pro každou kancelář)
- pevné telefonní linky (přidělen každému pracovníkovi)
- mobilní telefony pro zajištění NONSTOP pracovní pohotovosti (vždy 1 pověřený pracovník dle měsíčního rozpisu služeb pohotovosti + vedoucí odboru)
- fotoaparát (v kanceláři vedoucí odboru, č. dv. 111)
- diktafony (v kanceláři vedoucí odboru – č. dv. 111 a v kanceláři č. dv. 123)
- notebook (v kanceláři č. dv. 109, 110, 123)
- USB flash disk (přidělen každému pracovníkovi)

Pracovníkům OSPOD jsou dostupné kancelářské potřeby v dostatečném množství v každé kanceláři. Objednávání kancelářských potřeb zajišťuje vedoucí odboru, doplnění drobnějších potřeb si mohou pracovníci vyžádat v kanceláři podatelny úřadu. Pro pracoviště je dále k dispozici fax a flipchart, které jsou umístěny v kanceláři vedoucí odboru. Zaměstnanci OSPOD Kralovice mají k dispozici úplná znění zákona o sociálně-právní ochraně dětí, dále mají možnost využít odbornou literaturu uloženou v kanceláři vedoucí odboru a dále mají přístup k elektronickému systému Codexis, kde jsou dostupné všechny zákony ČR v aktualizované verzi. K pracovním cestám a šetřením v terénu v rámci ORP využívají pracovníci OSPOD služební vozidlo, které je vyhrazené jen pro pracovníky OSPOD. Služební vozidlo si jednotliví pracovníci OSPOD rezervují zapsáním do týdenního rozvrhu na tabuli, umístěné v kanceláři vedoucí odboru. Při využívání služebního vozidla jsou pracovníci OSPOD povinni dodržovat povinnosti vyplývající z interního dokumentu „Pravidla pro používání služebních vozidel MěÚ Kralovice“.

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.
----	---

Pro pohovory s dětmi je využívána kancelář vedoucí OSVZ (č. dv. 111) nebo kanceláři jednotlivých pracovníků OSPOD (č. dv. 109, 110, a 123). K dispozici je pro jednání s dětskými klienty (nebo hlídání dětí v případě jednání s jejich rodiči) vybavení společné pro sociální odbor (koberec – č. dv. 111 a 123 a hračky - č. dv. 109, 110, 111, 123), které mohou být využity podle potřeby jednotlivých zaměstnanců OSPOD a jejich klientů. V každé kanceláři OSPOD je základní vybavení pro práci s nezletilými dětmi (pastelky, omalovánky apod.). K dispozici je i podložka a hygienické potřeby pro přebalení dětí (dostupné v kanceláři vedoucí odboru, č. dv. 111).

Využití kanceláře vedoucí odboru a vybavení pro práci s dětmi je na domluvě mezi pracovníky OSPOD. Vhodnost přítomnosti dětí na jednání s rodiči např. v případě případové konference nebo jiných jednání je individuálně posouzena pracovníkem OSPOD. V případě potřeby je domluveno mezi zaměstnanci hlídání dětí v jiné kanceláři OSPOD. Pro práci OSPOD je možné využít rovněž malou zasedací místnost v přízemí budovy, č. dv. 118, rezervace viz. standard 2a). Při jednání s klienty je zachovávána důvěrnost jednání a jejich soukromí, např. při

případových konferencích je na dveřích umístěn nápis -Nevstupovat – s odkazem na číslo dveří kam se mohou klienti obrátit. Hygienické zázemí je k dispozici pro zaměstnance i klienty. Volně přístupné bezbariérové WC je dostupné v přízemí budovy. Po domluvě s pracovníkem je možné v případě potřeby ohřátí kojenecké stravy v mikrovlnné troubě v kuchyňce, která je rovněž v přízemí budovy, vedle kanceláří OSPOD. V celé budově je na toaletách pro klienty volně přístupná pitná voda. Všechny prostory MěÚ Kralovice jsou nekuřácké, prostory pro kouření jsou vyhrazeny mimo budovu. Úklid všech jednacích místností zajišťuje denně pracovník MěÚ Kralovice (uklízečka). Hračky a další vybavení pro děti udržují zaměstnanci OSPOD dle potřeby.

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.
----	---

Je zajištěno hygienické zázemí pro klienty i pro zaměstnance. V místě kanceláří odboru jsou oddělené toalety pro personál (uzamykatelné) a pro veřejnost. Na pracovišti jsou k dispozici dezinfekční gely na ruce. Pro externí šetření v rodině mají zaměstnanci OSPOD k dispozici návleky na obuv a ochranné rukavice a dezinfekční gel. Doplňování hygienických potřeb (toaletních potřeb na WC) je prováděno průběžně pracovníci úklidu MěÚ Kralovice. Zaměstnanci OSPOD si objednávají ochranné pracovní pomůcky (návleky na obuv, ochranné rukavice, dezinfekční gely) prostřednictvím vedoucí odboru dle individuální potřeby. Nárok na ochranné prostředky pro zaměstnance je specifikován v Interní směrnici MěÚ Kralovice č. 1/2023. Za kontrolu nárokování a přidělování těchto prostředků odpovídá ekonomický odbor. Pracovníci OSPOD mohou v případě potřeby využít sprchy umístěné v budově Městské knihovny v Kralovicích. Zaměstnanci odboru mají možnost podstoupit na náklady zaměstnavatele očkování proti Hepatitis typu A a B. V prostorách úřadu je zajištěn pravidelný denní úklid. Pro zajištění bezpečnosti zaměstnanců v případě ohrožující situace jsou v kancelářích všech pracovníků umístěna bezpečnostní tlačítka pro přivolání pomoci. Pracovníci OSPOD jsou proškoleni v oblasti Bezpečnost a ochrana zdraví při práci a požární ochrany. Evakuační plán je zpracován a pro první NP umístěn na chodbě 1NP. Vybavená lékárnička je k dispozici v prostorách podatelny v přízemí budovy MěÚ. Deratizaci prostor úřadu zajistí v případě potřeby Městská bytová správa Kralovice v souladu se zákonnými normami.

3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí	
Kritérium	
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.

Klienti mohou získat informace o činnosti OSPOD prostřednictvím:

- webových stránek www.kralovice.cz, pod odkazem městský úřad, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, sociálně-právní ochrana dětí
- informací na nástěnce odboru umístěné na chodbě sociálního a zdravotního odboru (budova MěÚ Kralovice, Manětínská 493 přízemí)
- osobně nebo telefonicky od každého pracovníka OSPOD
- při terénní práci v rodinách
- standardů kvality sociálně-právní ochrany

Písemné zpracování Standardů kvality OSPOD při poskytování sociálně-právní ochrany včetně příloh je k dispozici k nahlédnutí v kanceláři vedoucí sociálního a zdravotního odboru.

Do standardů je možné nahlédnout podle pravidel zákona 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Zpracování Standardů kvality je v elektronické podobě přístupné všem pracovníkům OSPOD v jejich kancelářích, interní přístup pro zaměstnance OSPOD.

3b	Orgán sociálně-právní ochrany má zpracovány informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany, a to ve formě srozumitelné cílové skupině. Tyto informace jsou veřejně dostupné.
----	--

OSPOD má zpracované informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany dětí. V případě nepochopení psanému textu se klient může s dotazem obrátit na každého pracovníka OSPOD osobně, telefonicky nebo e - mailem se žádostí o vysvětlení. V případě klienta se specifickými potřebami (např. klient neslyšící nebo cizinec), pokud se klient sám neobrátil na OSPOD v doprovodu (prostřednictvím) tlumočnicka či překladatele, je orgán SPOD schopen jeho služby zajistit dle aktuální nabídky externích služeb (Plzeňská unie neslyšících, Spolek pro neslyšící Plzeň, seznam tlumočnicků na webových stránkách <http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf>). Osobám nevidomým budou písemnosti přečteny.

4. Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí	
Kritérium	
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.

Organizační struktura Městského úřadu v Kralovicích je dána vnitřní směrnici Organizačním řádem, ve znění dodatků. Organizační struktura Městského úřadu v Kralovicích je zveřejněna na stránkách www.kralovice.cz. V rámci organizačního řádu je orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) začleněn do odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Vedoucí odboru je přímým nadřízeným pracovníkem všem pracovníkům odboru, tedy i pracovníkům OSPOD a odpovídá za zajištění plynulého výkonu SPOD.

U vedoucí odboru jsou dostupné pracovní profily, které jsou v souladu s pracovní náplní a jsou zpracovány na jednotlivé typy činností z agendy sociálně-právní ochrany dětí:

- sociální pracovník OSPOD (terénní sociál. práce, domácí násilí a CAN)
- kurátor pro děti mládež
- pracovník náhradní rodinné péče

Požadavky kladené na zaměstnance OSPOD jsou:

- svéprávnost
- zletilost
- odpovídající vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- trestní bezúhonnost
- občanská a morální bezúhonnost
- znalost legislativy v sociální oblasti
- zdravotní způsobilost
- platný řidičský průkaz (aktivní řidič)

Kompetence jednotlivých zaměstnanců jsou stanoveny ve vnitřních směrnících města:

- č. 2 Pracovní řád
- č. 3 Spisový řád

Oprávnění a povinnosti jednotlivých pracovníků SPOD jsou stanoveny v náplni práce, kterou pracovník obdrží v den nástupu do zaměstnání.

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

Počet nezletilých dětí hlášených k trvalému pobytu ve správním obvodu k 30.12.2023 je 4333 dětí (zdroj informace z ČSÚ – veřejné databáze). Z toho vychází 1105 potenciálně ohrožených dětí k uvedenému datu. Obec Kralovice byla vyhodnocena jako obec s průměrným počtem ohrožených dětí. Agendu OSPOD k 15.1.2024 vykonává 5 sociálních pracovníků.

4c	Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně zpracována oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se k výkonu sociálně-právní ochrany, uplatněním specializace zejména pro oblast náhradní rodinné péče, sociální kurately pro děti a mládež a ochrany týraných a zneužívaných dětí a důsledně dbá na to, aby konkrétní pracovní pozice byla vyhrazena výlučně výkonu sociálně-právní ochrany.
----	--

Oprávnění a povinnosti jednotlivých pracovníků OSPOD, jsou stanoveny v náplni práce, kterou každý pracovník obdrží v den nástupu do zaměstnání. Poskytování sociálně-právní ochrany dětí a všechny činnosti s tím související jsou prováděny v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění a souvisejícími právními předpisy. Pracovní náplně jsou stanoveny s ohledem na optimální využití pracovníka pro výkon agendy SPOD. Zaměstnavatel vystavuje pracovníkům sociálně-právní ochrany dětí pro práci mimo pracoviště písemné speciální oprávnění Průkaz zaměstnance ve smyslu § 52 odst. 3 zákona SPOD, kde je uvedeno:

- název zaměstnavatele
- jméno, příjmení a titul zaměstnance
- odbor, oddělení a funkce
- činnosti, které může zaměstnanec vykonávat
- fotografie zaměstnance

Tímto písemným oprávněním může zaměstnanec na místě prokázat příslušnost k danému úřadu. V souladu se zákonem o sociálně-právní ochraně dětí jsou pracovníci OSPOD povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany dětí setkají.

5. Přijímání a zaškolování	
Kritérium	
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.

Každý zaměstnanec:

- splňuje podmínky na vzdělání stanovené v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění

- splňuje minimální požadavky: svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost, odborná způsobilost dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění
- po nástupu do zaměstnání absolvuje zkoušku odborné způsobilosti ve lhůtě stanovené zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, v platném znění
- přihlašování ke zkouškám zvláštní odborné způsobilosti je v kompetenci personálního oddělení MěÚ Kralovice

Kopie dokladů o splnění požadovaných podmínek (kvalifikačních předpokladů) jsou uloženy na personálním oddělení a u vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví.

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

Městský úřad Kralovice se při přijímání nového pracovníka řídí:

- interními pravidly pro přijímání nových zaměstnanců (pracovní řád)
- zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících samosprávných celků, v platném znění
- zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění
- zákoníkem práce č. 262/2006 Sb., v platném znění

Počet pracovních míst MěÚ stanoví rada města v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění. S tím souvisí i stanovení počtu pracovních míst na odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Přijímání pracovníků městského úřadu na uvolněné pracovní místo, případně nově zřízené pracovní místo, je v kompetenci kanceláře tajemníka, jako vedoucího úřadu a probíhá většinou formou výběrového řízení, v případě potřeby zástupu například za dlouhodobou nemoc, mateřskou a rodičovskou dovolenou bez konání výběrového řízení, vždy však v souladu se zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících samosprávných celků, v platném znění. Výběrová řízení, přijímání zaměstnanců a všechny administrativní záležitosti s tím spojené provádí a organizuje personální oddělení na pokyn tajemníka městského úřadu. Informace o výběrovém řízení jsou zveřejněny na úřední desce MěÚ Kralovice a na internetových stránkách www.kralovice.cz, pod odkazem „úřední deska“. Vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví bývá členem výběrové komise, kterou jmenuje tajemník městského úřadu.

Vypsání výběrového řízení obsahuje podmínky a požadavky:

- druh práce, označení pracovní pozice
- místo výkonu práce
- náplň práce
- předpokládaný datum nástupu
- předpoklady pro vznik pracovního poměru
- trvání pracovního poměru
- požadavky kladené na zájemce o uvedené pracovní místo
- náležitosti písemné přihlášky
- platové podmínky
- lhůta pro podání žádosti a způsob podání
- požadované doklady

S pracovníkem, který byl na základě výběrového řízení vybrán na danou pozici je následně sepsána pracovní smlouva, náplně práce stanoví vedoucí odboru SVaZ, zaměstnanec je seznámen s náplní práce, je poučen v souladu se zákoníkem práce o bezpečnosti ochrany zdraví při práci a požární ochraně na pracovišti.

Pracovník OSPOD musí splňovat tyto požadavky:

- svéprávnost
- zletilost
- odpovídající vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- trestní bezúhonnost
- zdravotní způsobilost
- znalost legislativy v sociální oblasti
- řidičské oprávnění skupiny B, aktivní řidič

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.
----	--

Pracovník OSPOD prokazuje svoji odbornost osvědčením o vykonání zkoušky odborné způsobilosti. Přihlašování ke zkouškám zvláštní odborné způsobilosti je v kompetenci tajemníka městského úřadu a personálního oddělení a probíhá v souladu se zákonem 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávních celků, v platném znění. Každý pracovník OSPOD je po nástupu seznámen se Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany dětem v aktuálním znění. Seznámení s materiálem Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí stvrdí svým podpisem.

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

V den nástupu zaměstnanec podepíše na personálním oddělení potřebné dokumenty, které jsou součástí jeho osobní složky. Zaměstnanec je proškolen vBOZP a PO a je seznámen s pracovištěm, organizační strukturou, pracovním režimem, systémem docházky, apod. Dále je seznámen s vlastní pracovní náplní a jeho kompetencemi. V souladu se zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících samosprávních celků, v platném znění je každý zaměstnanec OSPOD povinen účastnit se vstupního vzdělávání, a to do tří měsíců od vzniku pracovního poměru. Zaměstnanci je přiděleno pracovní místo a potřebné informační technologie, zaměstnanec si vytvoří vlastní hesla pro přístup do informačních technologií. Je zaškolen v uživatelských programech. Zaměstnanci absolvují po nástupu do zaměstnání školení řidičů referentů, na které jsou přihlašovány personálním oddělením individuálně. Pracovník je seznámen s pokyny tajemníka k používání služebního automobilu. Dále je vedoucím odboru seznámen se strukturou úřadu, je proškolen ke spisové službě a seznámen se standardy kvality SPOD.

V souladu se zákonem 312/2002 Sb., o úřednících samosprávních celků, v platném znění se každý pracovník OSPOD zúčastní vstupního vzdělávání a to do tří měsíců od vzniku pracovního poměru. Každý zaměstnanec OSPOD je po nástupu seznámen s materiálem Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany dětem v aktuálním znění a tuto skutečnost stvrdí svým podpisem na předepsaném formuláři, který je uložen u vedoucí odboru. Při zaškolování nového zaměstnance je postupováno v souladu s plánem OSPOD pro zaškolování nových pracovníků, který je uložen u vedoucí odboru sociálního a zdravotního Městského úřadu v Kralovicích.

- vedoucí odboru určí pracovníka, který nového zaměstnance zapracovává
- personální oddělení přihlásí nového pracovníka ke vstupnímu vzdělávání
- před ukončením tříměsíčního období po nástupu nového pracovníka, provede vedoucí odboru s novým pracovníkem celkové hodnocení zaškolení
- na základě tohoto hodnocení je zpracován individuální plán dalšího vzdělávání příslušného pracovníka

- personální oddělení přihlásí pracovníka k vykonání zkoušky ZOZ v souladu se zákonem 312/2002 Sb., o úřednících samosprávních celků, v platném znění

5e	Orgán sociálně-právní ochrany určuje, zda umožní studentům a jiným fyzickým osobám stát se stážisty nebo dobrovolníky na svém pracovišti. Orgán sociálně-právní ochrany umožňuje studentům nebo jiným fyzickým osobám působit jako stážisté, a to na základě smlouvy a po náležitém proškolení.
----	---

Orgán sociálně-právní ochrany dětí umožňuje studentům vyšších odborných a vysokých škol sociálního zaměření absolvovat odborné bezplatné praxe různého rozsahu, a to na základě uzavřené smlouvy mezi školským zařízením a Městským úřadem v Kralovicích a studentem. Počet studentů, kterým bude umožněno absolvovat odbornou praxi v rámci SPOD, určuje vedoucí odboru na základě délky praxe studentů zájemců a dále dle potřeb a možností vytížení pracovníků odboru. Student je před nástupem na odbornou praxi řádně proškolen v rozsahu přiměřené délce jeho praxe, svým podpisem stvrdí zachování mlčenlivosti ke skutečnostem a osobním údajům v souvislosti s výkonem SPOD dle zákona č. 359/1999Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění. Student je prokazatelně proškolen personálním oddělením v BOZP a PO. Vedoucím odboru ve spolupráci s personálním oddělením je dle požadavků školy následně vypracováno hodnocení studenta a jsou předány potvrzené příslušné doklady.

6. Profesionální rozvoj zaměstnanců	
Kritérium	
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.

Hodnocení zaměstnance SPOD je v kompetenci vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Je prováděno podle potřeby, nejméně jedenkrát ročně. Účelem je sledování dalších potřeb ve vzdělávání pracovníka OSPOD .

Formy hodnocení:

- rozhovor zaměstnance s vedoucím odboru
- písemný záznam o provedeném hodnocení (záznamy o hodnocení jednotlivých zaměstnanců jsou uchovávány v kanceláři vedoucího pracovníka v osobní složce každého zaměstnance)

Hodnocení je zaměřeno na vývoj a naplňování osobních a profesních kompetencí pro výkon daného povolání. Současně s hodnocením bude projednán individuální plán dalšího vzdělávání. Zaměstnanci jsou vždy předem informováni, že bude probíhat hodnocení a jsou seznámeni s výsledky hodnocení. Hodnocení zaměstnanci mají možnost se písemně vyjádřit k hodnocení, a to zejména k oblasti výsledků hodnocení a stanovení osobních cílů dalšího vzdělávání.

Dále vedoucí odboru provádí pololetní hodnocení zaměstnanců v rámci navrhování mimořádných odměn, hodnocení práce nad rámec pracovní náplně, která je pak individuálně posuzována a odměňována, namátkové hodnocení postupů při vyhodnocování jednotlivých kazuistik a vedení spisové dokumentace, hodnocení pracovních postupů na základě podnětů či stížností klientů SPOD nebo na základě vlastního uvážení. Vedoucí odboru je hodnocena tajemníkem úřadu.

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.
----	--

Individuální plán dalšího vzdělávání projedná vedoucí sociálního a zdravotního odboru s každým pracovníkem OSPOD. Každý pracovník si začátkem kalendářního roku stanoví okruh témat ve kterých se chce dále vzdělávat a prohlubovat své znalosti. Jsou vytipovány okruhy školení, případně odborníci na vzdělávání s cílem, aby vzdělávání bylo v souladu s profesí pracovníka. Souhlas s tímto plánem je vyjádřen podpisy obou zúčastněných. Jeden originál obdrží pracovník, druhý je založen u vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví v osobní složce zaměstnance. Individuální plán dalšího vzdělávání je součástí hodnocení zaměstnance. Vzdělávání zaměstnanců je určeno jak pro profesní růst, tak pro osobnostní rozvoj zaměstnance a je zaměřeno na rozšíření kvalifikace v oblasti sociálně-právní ochrany dětí.

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.
----	--

Individuální plán dalšího vzdělávání pracovníků OSPOD vypracovává vedoucí odboru na základě požadavků zaměstnance a potřeb pracoviště. Je zpracováván pro konkrétní časové období, zpravidla na 1 rok. V plánu jsou obecná zaměření dalšího vzdělávání nebo přímo konkrétní kurzy a semináře, o které zaměstnanec projeví zájem a vedoucí odboru je schválí. Jedná se zejména o semináře akreditované Ministerstvem práce a sociálních věcí, dále semináře akreditované Ministerstvem vnitra. Primárně se určování následujícího vzdělávání řídí potřebami zaměstnance, dále aktuální nabídkou. Vzdělávání bude směřováno k určité specializaci (např. týrané a zneužívané děti, NRP, kurátor pro mládež, správní řízení v oblasti SPOD apod.) V případě potřeby je možné vzdělávací plán upravit dle aktuálních potřeb každého zaměstnance, a to i mimo termín hodnocení. Přihlášení na školení je v kompetenci personálního oddělení. Minimální časová dotace pro další vzdělávání je v rozsahu šesti pracovních dnů, průběžného vzdělávání v akreditovaných kurzech a seminářích za kalendářní rok. Kopie obdrženého certifikátu je uložena v osobní složce zaměstnance u vedoucího odboru a na personálním oddělení úřadu. Zaměstnancům OSPOD je ze strany zaměstnavatele umožněno absolvovat akreditovaná odborná školení a semináře v uvedeném rozsahu v případě potřeby nad rámec stanoveného rozsahu.

Dalším způsobem vzdělávání zaměstnanců OSPOD jsou:

konzultační a metodické dny organizované Krajským úřadem Plzeňského kraje, samostudium literatury a odborných časopisů, další vzdělávací akce (besedy s odborníky, s PPP, s řediteli škol, apod.), supervize, vzdělávání týkající se bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, protipožární předpisy, školení pro řidiče referenty, uživatelů spisové služby a programu VERA atp. zajišťuje zaměstnavatel.

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.
----	---

Pro zaměstnance OSPOD, kteří vykonávají přímou práci s klienty je zajišťována podle potřeby podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka supervizora. Zaměstnanci OSPOD se musí podle možností supervize zúčastnit. Nezávislý kvalifikovaný odborník znamená, že tato osoba není přímým zaměstnancem organizace. Se supervizorem je uzavřena odpovídající pracovní smlouva o spolupráci, např. dohoda o provedení práce, aj. Je tím podpořen nezaujatý náhled na řešené situace a nové alternativní pracovní postupy a podpora zaměstnanců ve zvládnání náročných a komplikovaných případů. Rozsah podpory a zaměření odborníka provádějícího supervizi je určen podle potřeby zaměstnanců OSPOD v písemné formě.

Supervize může být zaměřena případově nebo týmově a supervize může být skupinová či individuální. Zaměřena může být případově na řešení komplikovaných aktuálních případů, nebo týmově na řešení vztahů a konfliktů mezi zaměstnanci na pracovišti. Informace týkající se místa a času konání supervize jsou zaměstnancům včas sděleny, aby se jí mohli účastnit. Účelem supervize je udržování a rozvoj kvality a účinnosti poskytovaných služeb OSPOD Kralovice, zvládnání náročných a mimořádných situací ve smyslu správné odborné praxe odpovídající platným a akceptovaným standardům Supervize je vykonávána minimálně 6x ročně.

V případě potřeby se zaměstnanci OSPOD individuálně setkávají nad jednotlivými případy, zaměstnanci mají umožněno vnitřní setkávání, kde jsou řešeny důležité informace, sdílení vlastní práce a kazuistika, kdy iniciátorem může být kterýkoli pracovník OSPOD. Dále se zaměstnanci OSPOD účastní organizovaných porad odboru, kde se průběžně sdělují nové a důležité informace, týkající se chodu odboru. Porady svolává vedoucí odboru telefonicky, osobně, pomocí e-mailu.

7. Prevence

Kritérium

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

V rámci prevence OSPOD vyhledává ohrožené děti:

- spoluprací se školami, pediatry, s pracovníky úřadu práce a Policií ČR
- zapojením do systému včasné intervence
- ověřováním přijatých oznámení

V návaznosti na zjištěné skutečnosti OSPOD dále spolupracuje s rodinou, případně doporučuje spolupráci se sociálními službami nebo jinými poradenskými zařízeními. V souladu s platnou legislativou OSPOD monitoruje ohrožené děti komplexním a pravidelným vyhodnocováním situace dětí, na něž se vztahuje § 6 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, zejména prostřednictvím:

- šetření v terénu (a sdílením informací a poznatků ze šetření v terénu na pravidelných poradách oddělení OSPOD)
- případových konferencí
- ve spolupráci s poskytovateli sociálních služeb zaměřených na děti a mládež
- účastí na jednáních výchovných komisí základních a středních škol
- návštěvami dětí v ústavní péči
- setkáváním multidisciplinárních týmů (PMS – Tým pro děti a mládež – za účasti PČR, soudců, OSZ, pediatrů, pedagogů, výchovných poradců)

Preventivní aktivity OSPOD Kralovice se realizují v návaznosti na potřeby regionu, především ve spolupráci s Policií ČR: při preventivních protidrogových programech pro místní školy a při preventivních akcích v terénu zaměřených na podávání alkoholu mladistvým.

Pracovníci OSPOD řeší aktuální problematiku se zástupci škol na metodických setkáních v PPP Plzeň. Kurátor pro děti a mládež spolupracuje s dalšími institucemi účastí na setkáních PMS - Týmu pro děti a mládež. V rámci prevence také OSPOD Kralovice svolává a realizuje zasedání Komise sociálně – právní ochrany dětí.

7b	Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci, zejména s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, Policií České republiky, Probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle místních potřeb a podmínek. Všechny uvedené subjekty mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež.
----	---

V rámci své činnosti OSPOD spolupracuje s:

- fyzickými osobami – prošetřuje všechny podněty fyzických osob včetně anonymních
- s dalšími odbory: odbor správní na úseku matriky, evidence obyvatel, přestupků,
- dalšími OSPOD a ÚMPOD
- ÚP – kontaktní pracoviště Kralovice, Plasy, Manětín
- soudy
- státními zastupitelstvími
- Policií ČR
- Probační a mediační službou
- poskytovateli sociálních služeb
- pověřenými osobami k výkonu sociálně právní ochrany
- školami a školskými zařízeními: ZŠ a MŠ v ORP Kralovice
- poskytovateli zdravotních služeb, zejm. s pediatrií
- pedagogicko-psychologickou poradnou a SVP v Plzni
- rodiči či dalšími osobami odpovědnými za výchovu dětí.

8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu	
Kritérium	
8a	Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.

Při zpracování a evidenci oznámení případu se pracovníci OSPOD řídí:

- interním dokumentem Spisový řád MěÚ Kralovice
- směrnici Ministerstva práce a sociálních věcí č.j.: 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče.

Přijetí případu je zpravidla:

- písemně (poštou, e- mailem, datovou schránkou)
- telefonickým oznámením
- osobním oznámením
- nebo na základě skutečností zjištěných při výkonu činnosti SPOD

Telefonická a osobní oznámení jsou sepsána pracovníkem, který je přijme, formou záznamu. K evidenci podání a jejich zpracování využívá MěÚ Kralovice elektronický systém Vera. Oznámení učiněná písemnou formou zaeviduje podatelna MěÚ Kralovice nebo pracovník pověřený zpracováním pošty přidělením čísla jednacího v tomto systému.

O přidělení případu konkrétnímu sociálnímu pracovníkovi, tzv. koordinátorovi případu, k dalšímu řešení, rozhoduje vedoucí odboru sociálních věcí, obvykle dle podstaty případu (sociální pracovník, kurátor pro děti a mládež, NRP), místa bydliště rodiny a prvotního zvážení naléhavosti případu. Naléhavé případy jsou řešeny bez prodlení (např. v době pohotovosti pracovníkem, který ji vykonává). Nepříslušná podání se postupují místně příslušnému úřadu, obvykle poté, co je daný úřad o této skutečnosti telefonicky informován.

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

Případy OSPOD jsou posuzovány a řešeny:

- v souladu se zákonem 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, v platném znění
- s přihlédnutím k naléhavosti konkrétního případu
- v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění

Každý případ je při přijetí posuzován z hlediska naléhavosti. Prvotní zvážení naléhavosti případu (závažnost a rychlost intervence) provede obvykle vedoucí sociálního odboru při jeho přidělení společně s určeným koordinátorem případu. V závažnějších případech je naléhavost případu a rychlost řešení (použití opatření) zvážena i poradou s týmem pracovníků OSPOD. Při řešení případu v době pohotovosti má pracovník možnost oslovit dalšího pracovníka oddělení i mimo pracovní dobu. Kritériem pro posouzení naléhavosti případu je zejména stupeň ohrožení dítěte (ohrožení na vývoji, zdraví nebo životě, dítě bez péče, dítě týrané nebo zneužívané, dítě na útěku, dítě s akutní intoxikací, dítě v závadovém prostředí, dítě zanedbávané, apod.). K rychlému vyhodnocení naléhavosti případu mohou pracovníci OSPOD využít formuláře „Posouzení naléhavosti případu“. Ostatní případy, které nejsou prvotně vyhodnoceny jako naléhavé, vyhodnocuje koordinátor případu do 30 ti dnů od přijetí oznámení.

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

Případy jsou rozdělovány vedoucí odboru jednotlivým pracovníkům (koordinátorům případu) dle následujícího klíče:

- dle agendy na oblast SPOD, kurátorská a NRP
- dále v rámci agendy SPOD dle rozdělení správního území konkrétním pracovníkům s přihlédnutím k jejich aktuální kapacitě nebo specifiku případu.

Seznam konkrétních pracovníků a jim přidělených území a agend SPOD včetně kontaktů je uveden v příloze standardu 8. Pro klienty je dostupný tento seznam na nástěnce OSPOD umístěné na chodbě MěÚ Kralovice vedle kanceláře OSVZ a dále na webových stránkách www.kralovice.cz, pod odkazy: městský úřad – náplň činnosti – odbor sociálních věcí a zdravotnictví – dokumenty, informace – Pracovníci SPOD, kontakty a území. Kdo je koordinátorem případu, je zaznamenáno ve spisové dokumentaci. Koordinátor případu dle vyhodnocení rodinné situace a míry ohrožení dítěte volí a řídí průběh poskytování podpory rodiny nebo sociálně - právní ochrany dítěte a vykonává přímou sociální práci s klientem. V průběhu spolupráce s rodinou může dojít ke změně koordinátora, např. z důvodu změny bydliště rodiny, změny v řešeném problému rodiny (opatrovnictví/ kurátorství), změny v personálním obsazení odboru, nebo z důvodu zjištěné podjatosti koordinátora. O změně koordinátora rozhoduje rovněž vedoucí sociálního odboru. Jednotliví pracovníci jsou vzájemně zastupitelní. Při dlouhodobé nepřítomnosti koordinátora případu řeší zástup operativně vedoucí odboru sociálních věcí.

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.
----	--

Vytíženost zaměstnanců OSPOD - přidělováním jednotlivých případů a sledováním jejich náročnosti a v návaznosti na podněty a zpětnou vazbu pracovníků SPOD - koordinuje vedoucí sociálního odboru. Obec Kralovice byla vyhodnocena jako obec s průměrným počtem ohrožených dětí. Agendu OSPOD vykonává 5 pracovníků.

9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte	
Kritérium	
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.

Při jednání s klienty zaměstnanci OSPOD dodržují základní principy výkonu sociálně – právní ochrany dětí. Svoji činnost sociální pracovníci OSPOD vykonávají v souladu s:

- platnými zákonnými normami (zák. č. 359/1999 Sb., zák. č. 89/2012 občanský zákoník)
- Základní listinou práv a svobod
- Úmluvou o právech dítěte
- Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR

Pracovníci OSPOD přistupují rovnocenně ke každému klientovi bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské nebo politické přesvědčení. Jednotlivé případy řešeny individuálně, dle konkrétní situace dítěte a jeho rodiny v rámci vyhodnocení situace dítěte.

Při spolupráci s rodinou hledají možnosti, jak zapojit klienta do řešení jeho vlastní situace. Ctí rodinu jako základní, přirozené a nezastupitelné prostředí pro rozvoj dítěte, podporují zodpovědnost rodičů za výchovu dětí. Snaží se zamezit oddělení dítěte od rodiny, pokud to není v rozporu s jeho nejlepšími zájmy. V případě umístění dítěte mimo rodinu pracovníci OSPOD podporují jeho kontakty s přirozeným sociálním prostředím. Pracovníci OSPOD podporují pravidelný účelný kontakt dítěte s oběma rodiči, pokud to není v rozporu s nejlepším zájmem dítěte. S ohledem na zacházení s citlivými údaji o rodině chrání zaměstnanci OSPOD klientova práva na soukromí a důvěrnost sdělení. Při své činnosti zachovávají mlčenlivost v souladu se ZSPOD.

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.
----	--

Pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí jednájí s klientem vždy s ohledem na jeho možnosti nebo specifické potřeby.

Pro klienty s tělesným zdravotním postižením mají kanceláře OSPOD zajištěný bezbariérový přístup včetně bezbariérového WC. Po domluvě mohou pracovníci navštívit klienta v jeho bydlišti, případně na jiném místě, které klient určí.

Pro klienty s vadami sluchu, neslyšící, hluchoněmé lze využít tlumočnicka do znakové řeči z nabídky externích služeb Plzeňské unie neslyšících, Spolku pro neslyšící v Plzni, nebo prostřednictvím organizace Tichý svět.

Pro klienty cizince - pokud si klient nezvolí sám tlumočnicka, je zaměstnanec schopen jeho služby zajistit dle seznamu tlumočnicků prostřednictvím internetu, dále může navázat spolupráci s NNO zabývající se problematikou cizinců v ČR, které také poskytují tlumočnické a další služby pro cizince.

Pro snazší informovanost klientů využívají pracovníci SPOD různé tiskoviny a informační materiály zaměřené na různé cílové skupiny klientů – např. informační letáčky jednotlivých sociálních služeb, případně informační letáčky pro zájemce o pěstounskou péči, dále je k dispozici Katalog sociálních služeb Plzeňského kraje.

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

Vyhodnocení situace dítěte je součástí každého spisu základní evidence dětí. Cílem vyhodnocení je zjištění objektivní situace dítěte a jeho rodiny. Pracovníci OSPOD MěÚ Kralovice provádí po zařazení dítěte do evidence dle § 54 zákona o sociálně-právní ochraně dětí vyhodnocení. Vyhodnocení je zaměřeno na skutečnost, zda se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

V rámci vyhodnocování vychází pracovník OSPOD z dostupných a doložených zdrojů:

- spisové dokumentace
- spolupráce s rodinou
- spolupráce s dalšími subjekty (školská zařízení, zdravotnická zařízení, výchovná zařízení apod.)

Vyhodnocení určuje závažnost ohrožení dítěte a vymezuje následný postup. V této fázi procesu zaměstnanec určí aktuální míru ohrožení dítěte za účelem následné intervence. V případě, že se v této fázi zjistí, že se nejedná o dítě podle § 6 zákona ZSPOD, může být případ uzavřen. Vyhodnocení hodnotí momentální potřeby a rizika dítěte, rodiny a dané komunity. Na jeho základě je vytvořen individuální plán ochrany dítěte. Vyhodnocení by mělo obsáhnout komplexně všechny oblasti potřeb dítěte, není zaměřeno pouze na aktuální situaci. Vypracovává se do 30 dnů od okamžiku zavedení dítěte do evidence dětí. V rámci vyhodnocování OSPOD vychází z dostupných a podložených zdrojů (spisová dokumentace), ze spolupráce s rodinou a dalšími subjekty (škola, lékař, sociální zaměstnanec doprovázející organizace, výchovný poradce, pedagogicko-psychologická poradna, aj.). Okruh osob zapojených do vyhodnocování určuje zaměstnanec OSPOD. Vyhodnocování je trvalý proces vzhledem k tomu, že v životě dítěte a jeho rodiny dochází ke změnám a vývoji, proto je nutné jeho příslušné části podle potřeby aktualizovat. Pro rychlé prvotní zhodnocení situace dítěte a určení zda je třeba ve prospěch dítěte okamžitě zasáhnout, mohou pracovníci OSPOD použít formulář „Posouzení naléhavosti případu“.

9d	Orgán sociálně-právní ochrany zpracovává v případě, kdy provedl podrobné vyhodnocení se závěrem, že se jedná o dítě uvedené v § 6 zákona, individuální plán ochrany dítěte, podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá.
----	--

Individuální plán ochrany dítěte (dále jen IPOD) je základním výstupem podrobného vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny a je součástí všech spisů s vyhodnocením situace dítěte se závěrem, že se jedná o dítě uvedené v § 6 zákona. V IPOD jsou uvedeny konkrétní kroky vedoucí k ochraně dítěte a záměr, jak bude v daném případě postupováno. IPOD obsahuje stanovené cíle, přehled konkrétních kroků s jasnou formulací a osobami odpovědnými za jeho provedení a termín do kdy má být krok naplněn a dále pak stanovení termínu pro přehodnocení plánu. Individuální plán je zpracováván ve spolupráci s rodiči nebo zákonnými zástupci dítěte a s dítětem s ohledem na jeho věk, rozumové a mentální schopnosti a je přehodnocován a aktualizován dle aktuální situace dítěte. Není-li IPOD zpracován ve spolupráci s dítětem a rodinou, následně podepsán rodiči, musí být ze spisové dokumentace zřejmý důvod, jako např. nezájem rodiny. V případě nezájmu rodiny je nutné zaznamenat také opatření učiněná pro získání rodiny ke spolupráci. Jedná-li se o dítě v pěstounské nebo poručenské péči, je IPOD předán doprovázející organizaci. Jedná-li se o dítě v ústavní péči, je IPOD předán zařízení pro výkon ústavní péče. Ve spolupráci s rodiči, zákonnými zástupci a dítětem, s ohledem na jeho věk a rozumové schopnosti, je individuální plán ochrany dítěte podle potřeby přehodnocován a následně uzavřen. Zaměstnanec případu má povinnost zpracovat plán od počátku doby poskytování sociálně-právní ochrany, nejpozději do jednoho měsíce od zavedení dítěte do evidence. Musí být zpracována alespoň základní podoba plánu vymezující známé příčiny ohrožení dítěte a stanovující opatření včetně časového harmonogramu, která jsou v dané fázi realizovatelná. IPOD by měl být především konkrétní s měřitelnými výstupy, dosažitelnými cíli, realistický a časově omezený. Po ukončení poskytování sociálně-právní ochrany je plán uzavřen, přičemž musí být vždy uvedeno, z jakého důvodu k takovému postupu došlo. Teprve tehdy lze případ považovat za uzavřený a spis založit. V souladu se zákonem musí být individuální plán ochrany dítěte pravidelně aktualizován.

10. Kontrola případů

Kritérium

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

Kontrola vedení případů OSPOD Kralovice se realizuje zejména konzultací na společných i individuálních poradách pracovníků OSPOD s vedoucí odboru (sdílení informací a možného postupu) a pravidelnými setkáními pracovníků s nezávislým odborným kvalifikovaným supervizorem. Složitější postupy případů jsou konzultovány s metodicky nadřazeným orgánem SPOD (KÚPK, MPSV) a konzultace s příslušnými odborníky. Kontrola případů a vedení spisové dokumentace je dále prováděna:

- průběžně klíčovým pracovníkem případu
- průběžně vedoucí odboru náhodným výběrem spisové dokumentace
- na základě stížnosti klienta kdy je postupováno podle vnitřních pravidel a je provedena mimořádná kontrola případu
- nadřazeným orgánem SPOD (KÚPK)

Výsledky kontroly jsou konzultovány ústně s kontrolovaným pracovníkem OSPOD, respektive s vedoucí odboru OSVaZ. Vedoucí odboru provádí kontroly případů na základě potřeby náhodným výběrem spisové dokumentace u jednotlivého zaměstnance a po zkontrolování je spis vrácen a je o provedené kontrole pořízen záznam, který je uložen u vedoucí odboru. Kontrolovány jsou zejména tyto oblasti: řádné vedení spisové dokumentace podle zákona, postupy řešení případu, nakládání s osobními a citlivými údaji. Výsledky kontrol jsou konzultovány ústně s kontrolovaným zaměstnancem. Městský úřad Kralovice má zpracovaný písemný vnitřní předpis, který upravuje pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností „Vnitřní směrnice č. 2/2013 Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností“, originál je umístěn u tajemníka městského úřadu, kopie je umístěna na intranetu, přístupná jen pro zaměstnance úřadu, kopie v listinné podobě u vedoucí odboru OSVaZ. Práce orgánu sociálně-právní ochrany dětí podléhá kontrole nadřazených orgánů dle platné legislativy, nadřazený orgán kontroluje výkon agendy sociálně-právní ochrany dětí a její soulad s platnými zákonnými předpisy.

11. Rizikové a nouzové situace

Kritérium

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.

Riziko je možnost, že při zajišťování činnosti orgánu veřejné správy vznikne událost, která je považována z bezpečnostního hlediska za nežádoucí. Riziková situace je situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance nebo klienta, zranění dalších osob, případně hrozba vzniku škody na majetku.

Nouzová situace je nepředvídatelná a zpravidla nebezpečná situace vyžadující neprodlené vyřešení, současně může dojít k omezení výkonu činnosti z důvodu vzniku nenadálých skutečností.

Odborná příprava zaměstnanců na rizikové a nouzové situace probíhá různými formami, jako jsou pravidelné porady odboru, supervize prostřednictvím akreditovaného supervizora (týmová spolupráce při řešení náročných a problematických kauz), pravidelné vzdělávání a

školení bezpečnostních a požárních předpisů. Uvedené aktivity mají za cíl, aby pracoviště bylo připraveno na rizikové a nouzové situace a zaměstnanci si věděli rady, pokud taková situace nastane. Všichni pracovníci OSPOD jsou seznámeni s možnými rizikovými situacemi a postupy jejich předcházení jak na pracovišti, tak v terénu.

K předcházení rizikům z hlediska rizikovosti klienta a prostředí dochází prostřednictvím:

- tzv. bezpečnostního tlačítka v kancelářích pracovníků OSPOD – pracovník přivolá pomoc v případě ohrožující situace
- jednání s klienty probíhají ve většině případů za přítomnosti 2 pracovníků
- jednání a sociálního šetření s problémovým klientem jsou vždy přítomni 2 pracovníci
- pracovníci při odchodu na terénní sociální šetření sdělí vedoucí odboru, případně jinému sociálnímu pracovníkovi informace o místě a o rodině, kde budou provádět sociální šetření
- v případě agresivního chování klienta při jednání (nebo při terénním sociální šetření) požádá pracovník OSPOD o součinnost PČR
- zaměstnanci mají možnost přihlásit se na odborná školení a kurzy, např. komunikace s problémovým nebo agresivním klientem aj.

K předcházení rizikům z hlediska hygienických norem dochází prostřednictvím:

- očkování proti Hepatitis typu A a B, které mají zaměstnanci OSPOD možnost podstoupit na náklady zaměstnavatele
- na pracovišti jsou k dispozici dezinfekční gely na ruce
- toalety pro personál jsou odděleny od toalet pro veřejnost
- v prostorách úřadu je zajištěn pravidelný denní úklid
- pro externí šetření v rodině mají zaměstnanci OSPOD k dispozici návlaky na obuv a dezinfekci

Odborná příprava zaměstnanců pro předcházení rizikům:

V rámci agendy OSPOD je zavedena týmová spolupráce při řešení náročných a problematických případů a v případě potřeby nebo na podnět zaměstnance je možné zajistit supervizi prostřednictvím odborníka. Zaměstnanci MěÚ Kralovice jsou proškoleni v oblasti BOZP a PO personalistou při nástupu do zaměstnání a jsou povinni tyto normy dodržovat. Je realizováno pravidelné každoroční školení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany BOZP a PO. V případě pracovního úrazu zaměstnanec oznámí úraz vedoucí odboru, následně je sepsán záznam o úrazu personalistou MěÚ Kralovice, v jehož kompetenci je jeho další řešení. K pracovním úrazům je vedena MěÚ Kralovice Kniha úrazů, která je dostupná na podatelně a u personalisty úřadu. Řidiči referenti jsou školeni pravidelně - jednou ročně. Pro případ nehody je ve služebním automobilu dostupný manuál MěÚ Kralovice Jak postupovat v případě dopravní nehody a Záznam o dopravní nehodě. V osobním automobilu je vždy dostatek ochranných návlaků na obuv a desinfekčních prostředků.

12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Kritérium

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.
-----	---

Zpracování spisové dokumentace

Spisová dokumentace je zpracovávána, vedena a evidována podle platných právních předpisů:

- zákon č. 359/1999 Sb., sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění

- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění
- směrnici MSPV č.j. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené OSPOD a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče
- zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, v platném znění
- vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, v platném znění
- spisový řád MěÚ Kralovice s přílohou č.1 Skartační plán
- metodické pokyny MPSV a nadřízeného metodického a kontrolního orgánu

Obsah spisové dokumentace

Obsah jednotlivých spisů je v souladu se zákony č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění a č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.

Spisová dokumentace obsahuje zejména:

- osobní údaje dětí, jejich rodičů
- vyhodnocení situace dítěte a rodiny
- IPOD,
- údaje o výchovných poměrech dětí
- záznamy o výsledcích šetření v rodině
- záznamy o jednání s rodiči nebo jinými osobami
- písemná podání či sdělení soudům, jiným správním orgánům
- písemná rozhodnutí soudů, orgánů činných v trestním řízení, správních orgánů aj.

Spisovou dokumentaci mohou tvořit i záznamy na technických nosičích dat. Spis může také obsahovat důvěrnou složku, označenou jako „Důvěrné“ nebo „P“. Pokud je v případě vedeno správní řízení, tak je vedeno samostatně.

Úřad využívá k vedení písemností jak v papírové, tak v elektronické podobě, spisovou službu VERA jednotnou pro celý úřad. OSVaZ využívá listinnou podobu spisů a k elektronické evidenci spisů OM, NOM a NRP používá elektronickou agendu VERA OSPOD. Pokud jsou naplněny podmínky pro archivaci spisové dokumentace dítěte, je tato předána do spisovny MěÚ.

Vedle spisové dokumentace ohrožených dětí vede OSPOD i další písemnosti v např. podněty a stížnosti, záznamy o spolupráci s dalšími institucemi a správními orgány. Přístup k dokumentům v elektronické podobě je u zaměstnance zabezpečen přístupovým heslem do elektronické podatelny VERA a heslem do počítačů jednotlivých pracovníků. Spisy v listinné podobě jsou uloženy v kancelářích v uzamykatelných skříních.

Archivace spisové dokumentace

Spisová dokumentace je vedená a archivovaná po dobu stanovenou zákonem a v souladu s vnitřní směrnici „Spisový řád s přílohou skartační řád“ - je umístěn na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu. K evidenci spisové a skartační služby dokumentace je využívána elektronická spisová služba VERA.

Při archivaci dokumentace:

- dochází k vyřazení z evidence spisů v elektronické spisové službě
- fyzicky je spis uložen do archivu
- spis je archivován dle povahy po dobu až 15ti let po roce následujícím od ukončení případu

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

Písemné záznamy a ústní jednání s klienty je vedeno v takové formě, aby to bylo srozumitelné pro klienta, přihlíží se k věku a rozumovým schopnostem klienta. Toto je ověřováno zpětnou

vazbou prostřednictvím dotazů na klienta, zda porozuměl sdělenému obsahu, případně sám klient reprodukuje sdělení zaměstnance. Osobě zdravotně postižené, např. nevidomé či hluchoněmé nebo osobě negramotné bude obsah spisové dokumentace přečten. V případě, že klient neporozumí psanému textu a zažádá-li o výklad kompetentního zaměstnance, ten mu poskytne výklad, který bude odpovídat jeho znalostem a schopnostem porozumění.

Ve spise je uvedeno, kdo je aktuálním koordinátorem případu a zároveň je zde uvedena případná historie koordinátorů případu. Zaměstnanci OSPOD jednají s klientem vždy s ohledem na jeho věk, zdravotní stav, mentální a rozumovou vyspělost.

Nahlížení do spisové dokumentace

Do spisové dokumentace jsou oprávněny nahlížet osoby uvedené v ustanovení § 55 ZSPOD. Nahlížení do spisové dokumentace je možné pouze na základě předchozí písemné odůvodněné žádosti. Na základě podané žádosti o nahlédnutí do spisu sdělí správní orgán do 15 dnů ode dne podání žádosti termín k nahlédnutí nebo v zákonem stanovených důvodech může rozhodnout o odmítnutí žádosti. Nahlížení do spisu je umožněno pouze za přítomnosti nejméně dvou pracovníků OSPOD. O nahlížení, případně o pořízení kopií, se sepíše protokol o nahlížení do spisu. Pořizování kopií ze spisové dokumentace je zpoplatněno v souladu se zák. č. 634/2004 Sb., zákona o správních poplatcích, v platném znění.

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

Kdokoliv je dotčen postupem zaměstnance správního úřadu, může se na úřad obrátit se stížností. Stížnost je písemné nebo ústní podání, kterým se osoby obrací na úřad za účelem ochrany jejich zájmů a kterým upozorňují na nedostatky. Správní úřad posuzuje podání podle jeho obsahu bez ohledu na to, zda je podání označeno jako stížnost. Každá písemnost je zaevidována do elektronické spisové služby zaměstnancem sekretariátu a zpracována v souladu s vnitřním předpisem - vnitřní směrnice č. 2/2013, Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností - je umístěna na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu. Tento vnitřní předpis upravuje pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností. Vedoucí odboru po obdržení písemné stížnosti postupuje v souladu s uvedeným vnitřním předpisem a ověří zaevidování stížnosti do elektronické evidence stížností úřadu. V případě ústně podané stížnosti na odboru je sepsán se stěžovatelem protokol o podání stížnosti a ta je následně zaevidována do elektronické evidence stížností úřadu. Pověřený zaměstnanec k vyřízení stížnosti zkontroluje všechny její náležitosti. Vykazuje-li stížnost formální nedostatky, upozorní stěžovatele na tyto nedostatky a stížnost do 10 dnů od přijetí písemně odmítne. Příjemce stížnosti je povinen její obsah posoudit a do 60 dnů po jejím obdržení písemně podat zprávu o vyřízení stížnosti stěžovateli.

Ve zprávě stěžovateli se uvede způsob prošetření stížnosti a opatření přijatá k řešení nedostatků a závad. Bude-li shledáno po prošetření stížnosti, že stížnost je bezdůvodná, uvede se ve zprávě o vyřízení stížnosti jen způsob a závěry prošetření.

Stížnosti podané na úřad jsou vždy řádně přezkoumány. V případě, že je stížnost oprávněná, je sjednána náprava. Vyřízení stížnosti je podnětem pro zlepšení situace v dané oblasti. Odbor postupuje při vyřizování stížnosti podle uvedeného vnitřního předpisu. Stížnosti mohou být podávány buď na pracovišti konkrétního odboru, nebo na podatelnu Městského úřadu Kralovice, Markova tř. 2, Kralovice, nebo Manětínská 493, Kralovice. Při vyřizování stížnosti je postupováno v souladu se správním řádem a výše uvedeným interním předpisem. Má-li stěžovatel za to, že jeho stížnost nebyla řádně prošetřena, může požádat o prošetření způsobu vyřízení stížnosti nadřízený orgán, Krajský úřad Plzeňského kraje.

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

Informace o možnosti podání stížnosti jsou pro klienty dostupné: na nástěnce odboru OSVaZ MěÚ Kralovice na adrese Manětínská 493, Kralovice v přízemí budovy, u všech zaměstnanců OSPOD Kralovice.

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

Zaměstnanec OSPOD v rámci odborného sociálního poradenství aktivně poskytuje klientům informace a podle potřeby zprostředkovává klientovi konkrétní sociální službu potřebnou k řešení jeho situace a problému. Zaměstnanci OSPOD mají přehled o činnostech dostupných organizací, které služby poskytují, jsou seznámeni s podmínkami poskytovaných služeb, mají k dispozici kontakty na poskytovatele služeb.

V prostorách úřadu je pro veřejnost k dispozici katalog sociálních služeb, v případě nedostatku výtisků je z katalogu na požádání vyhotovena kopie s konkrétní službou.

Dále je na odboru k dispozici velké množství informačních letáčků s tématy:

- problematika náhradní rodinné péče a služeb pro tyto rodiny
- problematika sociální kurately pro děti a mládež
- problematika sociálních dávek
- problematika cizinců žijících na území ČR
- problematika domácího násilí
- dluhová problematika
- základní informace pro pozůstalé, aj.

Každý zaměstnanec pak v rámci řešení případů vyhledá pro klienta vhodnou službu, předá klientovi informační leták nebo opíše dostatek informací, popř. zařídí její zprostředkování. V rámci odborného sociálního poradenství jsou klientům aktivně předávány kontakty na konkrétní sociální služby dle pravidel:

- na základě vyhodnocení situace rodiny a sestavení individuálního plánu
- doporučené služby korespondují s potřebami klienta
- služby jsou vybírány tak, aby nepřekračovaly jeho finanční možnosti
- služby jsou vybírány tak, aby byly pro klienta v blízkosti jeho bydliště

V případě nutnosti sám klíčový zaměstnanec sjedná první schůzku klienta se subjektem poskytované služby nebo jej na schůzku doprovodí. V případě nově vzniklé služby související se sociálně-právní ochranou dětí, je podána informace o vzniku nové služby na poradě odboru. Zaměstnanci si vzájemně předávají zkušenosti s využíváním jednotlivých služeb. Pracovníci OSPOD využívají internetového zdroje MPSV - Registr poskytovatelů sociálních služeb na adrese: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>

V rámci koordinace pomoci a podpory klientů pracovníci OSPOD spolupracují s dalšími subjekty, a to s poskytovateli sociálních služeb, NNO, ubytovacími zařízeními, poradnami pro děti a rodinu, psychology, psychiatry, lékaři, zdravotnickými zařízeními a školami. Pro zajištění výkonu SPOD dle zákona (v návaznosti na standard č. 7) spolupracují pracovníci OSPOD i s dalšími institucemi a správními orgány (např. poskytovateli sociálních služeb, úřady, školskými zařízeními apod.).

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

OSPOD zprostředkovává základní informace dětem, které vyrůstají ve složitých rodinných podmínkách, a které se nacházejí v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo v péči kurátorů:

- klíčový sociální zaměstnanec pravidelně podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí navštěvuje nezletilé dítě, které vyrůstá v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo je v péči kurátora a zjišťuje, jak probíhá jeho příprava na samostatný život
- klíčový sociální zaměstnanec spolupracuje se zaměstnanci zařízení pro výkon ústavní výchovy a dalšími subjekty pracujícími s rodinou a dohlíží, jakým způsobem probíhá příprava nezletilého na samostatný život
- v případě, že dítě v ústavní výchově či v náhradní rodinné péči není na samostatný život připravováno, zajistí tuto přípravu přímo klíčový zaměstnanec
- zprostředkovává pomoc ze strany organizací poskytujících sociální služby určené pro podporu rodin

V rámci návštěv nezletilých dětí starších 16 let v ústavních zařízeních a v pěstounské péči na přechodnou dobu je rozhovorem s konkrétními dětmi a vedením a zaměstnanci zařízení zjišťováno, zda jsou děti připravovány na samostatný život, a to zejména v oblasti vzdělávání, zaměstnání, samostatného bydlení, vedení domácnosti, hospodaření s financemi a sociálních vazeb a vztahů, při tom se sleduje naplňování individuálního plánu dítěte.

Příprava dítěte na samostatný život je zaměřena na oblasti: vzdělávání, hledání zaměstnání, bydlení, finančního zajištění, jednání s úřady, aj. Pokud je to možné, zaměstnanec OSPOD je nápomocen při návratu dítěte do původní rodiny. Témata přípravy:

- profesní vzdělávání
- hledání zaměstnání
- finanční zajištění a hospodaření s ním (stálý příjem, příspěvky a sociální dávky)
- samostatné bydlení
- vedení domácnosti (úklid, nákupy, vaření apod.)
- jednání s úřady a institucemi
- sociální a mezilidské vztahy

Zaměření na jednotlivá témata vychází z individuálního plánu dítěte. Pokud je to možné, pracovník OSPOD je nápomocen při návratu dítěte do původní rodiny. Ve spolupráci s poskytovateli sociálních služeb se zaměstnanec OSPOD spolupodílí na zlepšení podmínek rodičů nebo jiných osob zodpovědných za výchovu. Zaměstnanec se snaží motivovat rodiče ke zlepšení svých životních podmínek tak, aby se děti mohly vrátit do původní rodiny. Zaměstnanec sleduje vývoj dítěte v péči náhradních rodičů a vykonává návštěvy v souladu se zákonem, není-li soudem určeno jinak. Zaměstnanec OSPOD poskytuje osobám odpovědným za výchovu poradenství a služby spojené s péčí o dítě v náhradní rodinné péči (výchova dítěte, kontakt s biologickou rodinou dítěte, posilování identity dítěte, aj.). Podle možností je zaměstnanec OSPOD nápomocen při návratu dítěte do původní rodiny. Před dovršením zletilosti seznámí pracovník OSPOD dítě s kurátorem pro dospělé MěÚ Kralovice, který dítě se ohledem na jeho potřeby seznámí s možnou budoucí spoluprací. Kurátor pro dospělé může být dítěti nápomocen se složitými životními situacemi v návaznosti např. na odchod z ústavní výchovy nebo náhradní rodinné péče.

15. Dohoda o výkonu pěstounské péče

Kritérium

15a	<p>Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče, zejména</p> <ol style="list-style-type: none">1. kdo je oprávněn dohodu uzavřít, změnit nebo zrušit,2. jaké další náležitosti, vedle těch zákonem stanovených, dohoda obsahuje,3. jaké přílohy jsou spolu s dohodou předány klientovi. <p>Při uzavírání, změně nebo zrušení dohody orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, postupují tak, aby obsah a účel byl pro osoby z cílové skupiny srozumitelný.</p>
-----	--

Vnitřní pravidla pro uzavírání, změnu, zrušení dohod

Dohodu je oprávněn/a uzavřít, změnit nebo zrušit vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Kralovice.

Vedle zákonem stanovených záležitostí dohoda obsahuje v Článku V. – Ostatní ujednání:

1. Bude-li osoba pečující čerpat vhodnou službu, je odpovědná za předání informací o dítěti, které mohou mít vliv na průběh péče (např. o zdravotním stavu dítěte, jeho specifických potřebách apod.).

2. Osoba pečující předá dítě vhodně oblečené a v odpovídajícím zdravotním stavu poskytovateli služby nebo rodičům. V běžné praxi se využívá, že s dítětem se předává jeho kartička či kopie kartičky zdravotní pojišťovny, případně léky, které dítě pravidelně užívá.

3. Úhrada za služby musí být vždy přiměřená v rámci cen obvyklých v daném regionu a čase za danou službu a musí splňovat kritéria hospodárnosti a efektivnosti vynakládaných prostředků za danou službu z veřejné finanční podpory. Podrobnosti úhrad jednotlivých služeb a případná spoluúčast osoby pečující na úhradě služby budou vždy dohodnuty před realizací služby.

V Článku VII. – Závěrečná ustanovení:

1. Tato dohoda se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden stejnopis. Kopie dohody bude součástí žádosti orgánu sociálně právní ochrany dětí o státní příspěvek na výkon pěstounské péče pro příslušný Úřad práce.

2. Dohoda nabývá účinnosti ke dni jejího podpisu oběma smluvními stranami. Ustanovení této dohody se mohou měnit pouze formou písemného dodatku podepsaného oběma stranami.

Ke změně v Dohodě o výkonu PP dochází v případě změny jména a příjmení, trvalého bydliště osoby pečující/v evidenci a nezletilých dětí v jejich péči. Dále při změně formy NRP (pěstounská péče, poručnická péče) a při převzetí dalšího dítěte do péče, a to formou dodatku. Na základě rozhodnutí soudu o svěřeni nezpl. dítěte do některé z forem NRP mimo péče jiné fyzické osoby a žádosti osoby pečující probíhá uzavření Dohody o výkonu PP při osobním jednání na MěÚ Kralovice.

Dohoda o výkonu PP je ukončena výpovědí dle § 47c) zákona č. 359/1999, Sb. o sociálně-právní ochraně dětí v pozdějším znění jednou nebo druhou smluvní stranou.

15b	<p>Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně zpracována pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče.</p>
-----	--

Naplňování cílů Dohody je zhodnoceno zprávou o průběhu výkonu PP 1x za půl roku, v souladu s § 47b) zákona č. 359/1999, Sb. o sociálně-právní ochraně dětí v platném znění. Zprávu sepisuje klíčový pracovník osoby pečující a vychází z pravidelného sledování naplňování Dohody o výkonu PP (např. pohovory s pěstouny, s dětmi v PP, spolupráce s

koordinátorem případu nezletilého dítěte svěřeného do PP, záznamy z jednotlivých návštěv pěstounských rodin).

15c	Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, plánují společně s dítětem, osobou pečující nebo osobou v evidenci, rodinou dítěte a příslušným obecním úřadem obce s rozšířenou působností průběh pobytu dítěte v pěstounské péči. Základem tohoto procesu je vyhodnocování realizované orgánem sociálně-právní ochrany a individuální plán ochrany dítěte vypracovávaný orgánem sociálně-právní ochrany.
-----	---

S pěstounskou rodinou vše plánuje klíčový pracovník. Klíčový pracovník vychází v plánování z IPOD nezletilého dítěte a z potřeb pěstounské rodiny (vzdělávání, setkávání pěstounských rodin).

15d	Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají pro osoby pečující a osoby v evidenci, se kterými mají uzavřenu dohodu o výkonu pěstounské péče, vypracovaný následný vzdělávací plán zaměřený na rozvoj kompetencí osoby pečující nebo osoby v evidenci a na zvyšování kvality výkonu pěstounské péče.
-----	---

Rámcový vzdělávací plán vypracovává klíčový pracovník na rok dopředu a s předstihem, a na základě potřeb osoby pečující, kdy proběhnou jednotlivé vzdělávací akce. Jednotlivé osoby pečující seznamuje klíčový pracovník s tímto plánem, osoby pečující si vyberou, které akce absolvují a jaké další formy vzdělávání využijí (např. e-learningová forma, samostudium odborné literatury, zhlédnutí odborných vzdělávacích video záznamů, pobytové vzdělávání). OP mají možnost absolvovat vzdělávací akce i u jiných neziskových organizací na základě vlastního výběru nebo na základě našeho doporučení. Jednotlivé plánované semináře jsou zaměřeny na potřeby osob pečujících a jsou rozloženy do celého kalendářního roku, a to 2 semináře v 1. pololetí a 2 semináře v 2. pololetí.

Výjimku z povinného vzdělávání lze osobě pečující umožnit pouze z vážných zdravotních důvodů, a to jen určitý počet hodin.

16. Předávání informací v rámci pěstounské péče	
Kritérium	
16a	Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, pravidelně informují dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci, rodinu dítěte, obecní úřad obce s rozšířenou působností a případně další oprávněné orgány veřejné moci o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování individuálního plánu ochrany dítěte.

Osoba zodpovědná za předávání informací o průběhu SPO a naplňování IPOD je koordinátor případu nezletilého dítěte. Koordinátor případu informace předává při jednání s osobami pečujícími/v evidenci a s dětmi v NRP při návštěvách v rodině nebo osobním jednání, ve frekvenci dané zákonem, dle § 19 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochrany dětí. V případě potřeby jsou jednání realizována v častější frekvenci. Rodičům jsou informace předávány pečující osobou/v evidenci v případě spolupracujících rodičů i oddělením SPOD. Další oprávněné orgány veřejné moci informuje obecní úřad s rozšířenou působností písemnou formou o průběhu SPO a naplňování IPOD.

16b	Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně zpracována vnitřní pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracují, mezi zaměstnanci zařazenými v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.
-----	--

Změna koordinátora případu probíhá předáním spisové dokumentace dítěte, která obsahuje písemný záznam o předání mezi pracovníky NRP nebo pracovníky OSPOD.

Ke změně koordinátora případu dochází zejm. v případě: z důvodu ukončení pracovního poměru, dlouhodobé hospitalizace, čerpání rodičovské či mateřské dovolené, smrti zaměstnance, přehodnocení agendy.

Změna koordinátora případu je v gesci vedoucí OSPOD.

Stávající koordinátor případu předá spis vedoucí OSPOD, ten po kontrole spisu předá spis novému koordinátorovi případu.

16c	Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají pro zaměstnance zařazené v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin, se kterými pracují.
-----	--

Klíčový pracovník osob pečujících/v evidenci předává koordinátorovi případu nezl. dítěte písemně zprávu o průběhu výkonu PP (dle § 47b zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí) a případně zprávu z asistovaného styku. Na vyžádání koordinátora případu nezl. dítěte předává klíčový pracovník mimořádnou zprávu o průběhu výkonu PP.

Koordinátor případu předává klíčovému pracovníku IPOD nebo písemné sdělení, že IPOD není vypracován.

17. Změna situace

Kritérium

17a	Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně stanovena pravidla a postupy práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině.
-----	---

V životě dětí a dalších výše uvedených osob mohou nastat následující situace:

- opuštění dítěte při narození nebo během života
- neschopnost rodiče se o dítě postarat z důvodu jeho velmi nízkého intelektu
- omezení rodičovské odpovědnosti
- výkon trestu odnětí svobody rodičů
- dlouhodobá nemoc nebo zdravotní handicap samoživitele, případně obou rodičů
- vážné zanedbání péče rodičů o dítě
- psychické a fyzické týrání dítěte rodiči
- závislost rodičů na návykových látkách
- přání dítěte opustit rodinu
- smrt rodičů

OSPOD připravuje nezl. děti na případnou změnu citlivě, dle potřeb, zájmu, věku a rozumové vyspělosti dítěte, případně za pomoci psychologa. Koordinátor případu nezl. dítěte poskytuje poradenství biologickým rodičům, pečujícím osobám/v evidenci o jejich možnostech v případě přechodu dítěte z biologické rodiny do NRP. Dle individuálních potřeb nezl. dítěte jsou všichni

aktéři připravováni na očekávanou změnu. Koordinátor případu úzce spolupracuje s klíčovým pracovníkem osob pečujících/v evidenci na řešení aktuální situace dítěte, kdy jsou vyhodnocovány rizikové a ochranné faktory a event. zpracovává IPOD, který koordinátor případu předává klíčovému pracovníku osob pečujících/v evidenci a společně se snaží naplnit cíle IPOD a motivovat odpovědné osoby k naplňování cílů. Koordinátor případu nezl. dítěte oslovuje všechny aktéry případu (např. třídního učitele, výchovného poradce ZŠ; pediatra, odborná lékařská pracoviště, psychologa; pracovníka sociálně aktivizační služby), případně zajišťuje konání případové konference, oslovuje klíčového pracovníka osob pečujících/v evidenci a další činnosti s tím spojené dle situace.