

Metodický pokyn

pro naplňování standardů kvality SPO orgánů sociálně-právní ochrany na území Středočeského kraje

2/2019

Obecné informace pro naplňování jednotlivých kritérií standardů kvality

Úvod

Metodický pokyn pro naplňování standardů kvality SPO orgánů sociálně – právní ochrany dětí na území Středočeského kraje systémově navazuje na *Metodický pokyn pro tvorbu standardů kvality SPO OSPOD na území Středočeského kraje č. 1/2014* a současně reflektuje poznatky z kontrol výkonu SPOD realizovaných v letech 2014-2018 na OSPOD obecních úřadů obcí s rozšířenou působností Středočeského kraje.

Metodický pokyn je vhodnou pracovní pomůckou pro OSPOD při definování požadavků na zpracování konkrétního kritéria a současně transparentně definuje některé zásadní požadavky a předpoklady pro úspěšné naplnění kritéria, a to jak pro kontrolující, tak pro kontrolované subjekty. Ověřování naplnění konkrétního kritéria v praxi je hodnoceno ze strany kontrolního orgánu bodovou škálou a jednotlivé podklady ke každému kritériu jsou pouze rámcovým podkladem, nikoliv vyčerpávajícím výčtem všech možných podkladů pro úspěšné naplnění kritéria. Kontrolní orgán je v souvislosti s prováděnou kontrolou oprávněn požadovat ve smyslu § 8 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole, další poskytnutí údajů a dokumentů vztahujících se k předmětu kontroly nebo k činnosti kontrolované osoby, resp. pořizovat obrazové a zvukové záznamy jako podkladů pro splnění, či nesplnění znění kritéria. Primárně se bude kontrolní orgán dotazovat na předložení níže popsanych podkladů, aby na základě jejich kontroly vyhodnotil, zda je kritérium formálně i prakticky naplněno.

Kapitola nazvaná „**Ověřování naplnění kritéria v praxi**“ obsahuje rámcový a návodný výčet podkladů, kterým bude každé kritérium ze strany kontrolované osoby prokazováno. V části „**Zdroje kontrolních zjištění**“ je popsáno, co konkrétně bude kontrolní orgán při prokazování naplnění kritéria požadovat pro kontrolované osobě k předložení a jakou formou.

U kritérií 8a, 8c, 9c, a 12a je uveden dále obsah písemně zpracovaného kritéria vztahující se k metodickému doporučení Krajského úřadu Středočeského kraje k zavedení spisové dokumentace SPOD a HP (hostitelská péče).

1. Místní a časová dostupnost**1a**

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.

Obsah kritéria standardu**Ověřování naplnění kritéria v praxi**

Zveřejnění informace o úředních hodinách na webových stránkách úřadu a prostorách úřadu (např. nástěnka odboru):

- název úřadu;
- název odboru příp. oddělení;
- úřední hodiny;
- kontakty (telefon, fax, e-mail, elektronická podatelna úřadu, datová schránka);
- přehled pracovníků OSPOD včetně jejich specializací a rozdělení správního obvodu.

Zdroje kontrolního zjištění:

- webové stránky úřadu
- nástěnky úřední deska úřadu
- vnitřní metodiky a směrnice úřadu
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality

1. Místní a časová dostupnost

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. Osobní výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn každý pracovní den; mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- aktuální rozpis zajištění pohotovosti jednotlivými pracovníky za kontrolované období
- Popis zajištění pohotovosti (kdo, jakým způsobem, v jakých časech zajišťuje pohotovost, výčet pracovních činností vykonávaných v rámci pohotovosti, způsob zajištění přístupu na pracoviště OSPOD v mimoprovozní době úřadu).
- způsob předávání informací – příklady zpráv pohotovostního pracovníka
- odkazy na vnitřní směrnice úřadu z pohledu pohotovosti.

Zdroje kontrolní zjištění:

- kopie vnitřních předpisů úřadu k pohotovosti pracovníků
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- aktuální rozpis zajištění pohotovosti
- rozpis pohotovostí za kontrolované období
- zprávy pracovníků z pohotovostí

2. Prostředí a podmínky

2a

Výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn v prostorách vhodných pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami. Orgán sociálně-právní ochrany zajistí takové prostory pro výkon sociálně-právní ochrany, které představují odpovídající zázemí pro výkon sociálně-právní ochrany a jejichž kapacita odpovídá množství konzultací spojených s poskytováním sociálně-právní ochrany.

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi

- popis vnitřních prostor úřadu (kanceláře, místnost pro případové konference, herna pro děti, bezbariérovost, místnosti pro jednání s cílovou skupinou)
- popis zajištění ochrany zaměstnanců OSPOD (popis ochranných prostředků pro zaměstnance OSPOD)

Zdroje kontrolního zjištění:

- kopie vnitřních předpisů úřadu pracovníků.
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- fotodokumentace vnitřních prostor pořízená dle § 8 písm. d) KŘ.

2. Prostředí a podmínky

2b

Orgán sociálně-právní ochrany má vhodné materiální vybavení s ohledem na výkon sociálně – právní ochrany na pracovišti i mimo něj. K dispozici je zejména potřebný počet automobilů, mobilních telefonů, notebooků, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky pro práci v terénu.

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi

- **pravidla využívání materiálního vybavení a jejich dostupnost** na OSPOD včetně výkonu pracovní pohotovosti;
- **pravidla užívání služebního vozidla a služebního mobilního telefonu** či další techniky (např. postup při žádosti o služební automobil – žádanka o přepravu, postup pro povinné užití dětské autosedačky při přepravě dítěte apod.);
- **pravidla postupu v případě krádeže či ztráty techniky**, se zvláštním zřetelem k nosičům obrazového, zvukového nebo písemného záznamu

Zdroje kontrolního zjištění:

- *Příloha č. 1 - Soupis potřebného materiálního vybavení pracoviště OSPOD (počet pracovních telefonů, notebooků, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky);*
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- kopie vnitřních předpisů úřadu pracovníků
- fotodokumentace pořízená dle § 8 KŘ

2. Prostředí a podmínky**2c**

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

Obsah kritéria standardu**Ověřování naplnění kritéria v praxi**

- přehled materiálního vybavení pracoviště OSPOD ve vztahu k cílové skupině dospělých (odborná literatura, informační materiály k SPO apod.).

Zdroje kontrolního zjištění:

- doložení letáků, které používá OSPOD
- soupis využívaného materiálního vybavení
- fotodokumentace pořízená dle § 8 písm. d) KŘ

2. Prostředí a podmínky

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.

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi

- **popis způsobu zajištění potřebného hygienického zázemí pro pracovníky OSPOD** s přihlédnutím k jejich počtu, zdravotnímu stavu a pohlaví;
- **popis způsobu zajištění potřebného hygienického zázemí pro klienty** (WC, přebalovací pult, prostor pro kojení);
- **forma ochrany pracovníků OSPOD**
předložení důkazů o existenci lékárničky, dezinfekčních prostředků, návleků, rukavic
 - způsob zajištění úklidu a hygieny na pracovišti OSPOD (lze odkázat na vnitřní předpisy úřadu).

Zdroje kontrolního zjištění:

- fotodokumentace pořízená dle § 8 písm. d) KŘ.
- *Příloha č. 2 - Soupis ochranných prostředků pro zaměstnance (dezinfekčních prostředky, rukavice, návleky apod., možnost očkování zaměstnanců...).*

3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

3a

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

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- **přehled vytvořených postupů a pravidel** ve formě jednoduché tabulky ve formátu A4. Ke každému znění kritéria uvést **názvy** vnitřních postupů, které pracoviště OSPOD používá a jejich zveřejnění na webu.

Příklad:

Pracovní postupy OSPOD zajišťující naplnění
Standardů kvality výkonu sociálně-právní ochrany

Postup zajištění pohotovosti pracovníků OSPOD.
Postup pro zajištění zastupitelnosti na pracovišti.
Postup pro vyřizování stížností a podnětů.
...atd.

Zdroje kontrolního zjištění:

- webové stránky úřadu
- nástěnky úřadu
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality

3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

3b

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

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- **přehled o všech činnostech zajišťovaných OSPOD** dle platné legislativy (srozumitelnou a přehlednou formou pro klienta), a jejich zveřejnění na webu a v prostorách úřadu.

Příklad:

Činnosti zajišťované orgánem sociálně-právní ochrany dětí

Ochrana práv dětí.
Poskytování základního poradenství v oblasti péče o rodinu a dítě.
Zastupování dítěte u soudního řízení.
Řešení výchovných problémů dítěte.
...atd.

Zdroje kontrolního zjištění:

- webové stránky úřadu
- nástěnky úřadu
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality

4. Personální zabezpečení výkonu SPOD**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.

Obsah kritéria standardu**Ověřování naplnění kritéria v praxi:**

- **přehled o počtu pracovních míst** pro zajištění řádného výkonu SPO (stanovení počtu jednotlivých pracovních pozic a velikosti úvazků);
- **pracovní profily jednotlivých specializací** (terénní sociální pracovník, kurátor pro děti a mládež, specialista pro NRP, specialista na problematiku týraných a zneužívaných dětí);
- **organizační struktura OSPOD** (grafické znázornění podřízenosti pracovníků a zastupitelnosti pracovníků).

Zdroje kontrolního zjištění:

- webové stránky úřadu
- nástěnky úřadu
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- *Příloha č. 3 KÚSK – Přehled počtu pracovních míst a jednotlivých úvazků, včetně jmenného seznamu zaměstnanců*

4. Personální zabezpečení výkonu SPOD

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.

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- **přehled o aktuálním počtu pracovníků OSPOD vůči dětem trvale hlášeným na území ORP;**
- **přehled o potřebném počtu pracovníků OSPOD, který je stanoven dle míry náročnosti k zajištění řádného výkonu sociálně-právní ochrany dětí (stanovení minimálního počtu pracovníků).**

Zdroje kontrolního zjištění:

- Příprava informace aktuálního počtu dětí trvale hlášených na ORP ve věku 0-18 let ke dni kontroly na místě z Registru osob (ROS)
- webové stránky úřadu
- nástěnky úřadu
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality

4. Personální zabezpečení výkonu SPOD

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.

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- **přehled oprávnění a povinností** k jednotlivých pracovním pozicím (viz kritérium 4a):
 - sociální pracovník (terénní sociální pracovník);
 - kurátor pro děti a mládež;
 - sociální pracovník – specialista pro NRP;
 - sociální pracovník – specialista na problematiku týraných a zneužívaných dětí.

Oprávnění pro zaměstnance v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, pracovní náplní a pracovní smlouvou (písemná podoba oprávnění podepsaná statutárním zástupcem úřadu).

- **popis zajištění oddělení výkonu agendy SPO** od výkonu ostatních agend zajišťovaných úřadem, v případě kumulace agendy SPO s výkonem činnosti s SPO nesouvisejícím v rámci jednoho pracovního úvazku, je nezbytné takový stav řádně odůvodnit.

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality

5. Přijímání a zaškolování

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.

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- **přehled pracovníků OSPOD s dosaženými kvalifikačními předpoklady** (přehled o dosaženém vzdělání, ZOZ).

V přehledu je třeba uvést všechny zaměstnance, kteří jsou zařazeni do orgánu SPO, a musí z něho být patrné, zda splňují podmínku odborné způsobilosti sociálního pracovníka dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Přijímání a zaškolování pracovníků OSPOD se opírá o legislativní požadavky, které musí být splněny.

Zdroje kontrolního zjištění:

- *Příloha č. 4 – Kvalifikační předpoklady pracovníků OSPOD za kontrolované období, kteří zůstali ve stavu ke dni kontroly na místě a ZOZ*

5. Přijímání a zaškolování**5b**

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

Obsah kritéria standardu**Ověřování naplnění kritéria v praxi:**

- zpracovaná pravidla pro výběr a přijímání pracovníků OSPOD (lze odkázat na vnitřní předpisy úřadu – personální oddělení).

Zdroje kontrolního zjištění:

- vnitřní směrnice úřadu
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality

5. Přijímání a zaškolování

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.

Obsah kritéria standardu**Ověřování naplnění kritéria v praxi:**

- zpracovaná pravidla pro přihlašování pracovníků OSPOD k ZOZ (lze odkázat na vnitřní předpisy úřadu – personální oddělení).

Zdroje kontrolního zjištění:

- vnitřní směrnice úřadu
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- Příloha č. 4 – Kvalifikační předpoklady pracovníků OSPOD za kontrované období, kteří zůstali ve stavu ke dni kontroly na místě a ZOZ

5. Přijímání a zaškolování

5d

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

Obsah kritéria standardu**Ověřování naplnění kritéria v praxi:**

- **zpracovaná pravidla zaškolování nových zaměstnanců** (lze odkázat na vnitřní předpisy úřadu – personální oddělení).

Zdroje kontrolního zjištění

- vnitřní směrnice úřadu
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality

5. Přijímání a zaškolování

5e

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

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- **zpracovaná pravidla pro realizaci studentské praxe a stáže na pracovišti OSPOD** (umožnění studentské praxe a přijímání stážistů, kritéria výběru, uzavírání smluv, mlčenlivost, délka praxe, rozsah praxe, kontakt a jednání s klientem, nahlížení do spisové dokumentace, proškolení apod.) a soulad pravidel s **Metodickým pokynem KÚSK č. 2/2014 - Realizace odborné studentské praxe na OSPOD Středočeského kraje**

Zdroje kontrolního zjištění

- vnitřní směrnice úřadu
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- smlouvy se stážisty za kontrované období
- podepsané souhlasy s účastí stážisty při šetřeních a při rozhovorech s klienty
- jiné dokumenty vztahující se ke stážím – výkazy práce, docházka stážisty, BOZP, obsahy stáže, apod.

6. Profesionální rozvoj zaměstnanců

6a

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

Obsah kritéria standardu**Ověřování naplnění kritéria v praxi:**

- zpracovaná pravidla pro pravidelné hodnocení zaměstnanců OSPOD.

Zdroje kontrolního zjištění

- složky zaměstnanců s hodnocením za každý rok kontrolního období
- vnitřní směrnice úřadu
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality

6. Profesionální rozvoj zaměstnanců**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.

Obsah kritéria standardu**Ověřování naplnění kritéria v praxi:**

- zpracovaná pravidla pro tvorbu individuálního plánu vzdělávání zaměstnanců OSPOD.

Zdroje kontrolního zjištění

- složky zaměstnanců s individuálními plány za každý rok kontrolního období
- vnitřní směrnice úřadu
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality

6. Profesionální rozvoj zaměstnanců

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.

Obsah kritéria standardu**Ověřování naplnění kritéria v praxi:**

- **postup realizace a naplňování individuálního plánu vzdělávání zaměstnanců OSPOD** (způsob evidence realizovaného vzdělávání u jednotlivých zaměstnanců, způsob přihlašování, čerpání studijního volna apod.).

Zdroje kontrolního zjištění

- *Příloha č. 5 – Počet absolvovaných dnů vzdělávání zaměstnanců za každý kalendářní rok kontrolního období*
- osvědčení zaměstnanců prokazující splnění podmínky 6 dnů akreditovaných seminářů MPSV za každý rok
- vnitřní směrnice úřadu
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality

6. Profesionální rozvoj zaměstnanců**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.

Obsah kritéria standardu**Ověřování naplnění kritéria v praxi:**

- popis realizace supervize nebo jiné odborné podpory zaměstnancům OSPOD (popis odborné podpory, kým je zajišťována, na základě čeho, jak často a co je jejím výstupem).

Zdroje kontrolního zjištění:

- smluvní vztah mezi úřadem a odborníkem (pracovní smlouva, DPP, DPČ);
- doklady prokazující odbornost pracovníka poskytujícího podporu;
- zápis o konání podpory
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality

7. Prevence

7a

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

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- způsob vyhledávání a monitorování ohrožených dětí (popis preventivních aktivit, způsoby přijímání oznámení o ohroženém dítěti, spolupráce se školskými a zdravotnickými zařízeními, pediatry, NNO, PČR, PMS, ÚP, obecními úřady apod.).
- seznam preventivních aktivit konaných za kontrolované období (besedy ve školách, spolupráce s NNO, PMS, Policií ČR, se školskými zařízeními apod.)

Zdroje kontrolního zjištění:

- Příloha č. 6 - Seznam preventivních aktivit OSPOD konaných za kontrolované období
- text zpracovaného kritéria Standardů kvality

7. Prevence

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.

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- **dokumenty prokazující navázanou spolupráci** se subjekty, které vyvíjejí aktivity na poli prevence (Policie ČR, Městská policie, NNO, školy a školská zařízení, pediatři a zdravotnická zařízení, SVP, PP poradny apod.), a které se spolupodílejí na činnosti směřující k předcházení ohrožení dětí (zápisy z koordinačních schůzek, zápisy ze společných schůzek v rámci komunitního plánování atd.).

Zdroje kontrolního zjištění:

- zřízení Komise SPOD a Týmu pro děti a mládež (složení komise);
- zápisy z jednotlivých jednání Komise SPOD a Týmu pro děti a mládež;
- výstupy a doporučená opatření Komise pro SPOD v oblasti ochrany dětí před sociálně patologickými jevy, realizace preventivních programů;
- doklady o přednáškové činnosti, realizovaných kurzech, konferencích apod.;
- dokumentace úřadu vztahující se ke komunitnímu plánování v oblasti prevence vzniku sociálně-patologických jevů v rodině a práci s rizikovou mládeží;
- seznam organizací, které působí na území ORP se zaměřením na péči o rodinu a dítě.
- Komunitní plán se zapojením OSPOD
- Plán prevence kriminality se zapojením OSPOD

8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8a

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

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria vztahující se k zavedení spisu SPOD:

Spis SPOD

- klíčový okamžik vyhodnocení obsahu dokumentu (*došlá pošta, přijaté oznámení, zpráva z výkonu pohotovosti*) – koordinátor vyhodnotí, zda není dán důvod založit Spis Om ve smyslu Čl. 2 Směrnice
- po dobu před zařazením do základní evidence bude dítě evidováno v Rejstříku SPOD a bude k němu vedena spisová dokumentace označená jako Spis SPOD
- **lhůta pro úvodní vyhodnocení** – lhůty běží dle správního řádu, v co nejkratším termínu provést vyhodnocení, maximálně **do 30 kalendářních dnů**, v případě závažných skutečností - **max. 60 kalendářních dnů**

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- **pravidla postupu přijímání a evidence jednotlivých případů OSPOD** (popis postupu od procesu přijetí jednotlivých oznámení a podání, až po způsob a realizaci jejich evidování jako případu)
- v praxi postupovat dle lhůt nastavených v kritériu, v případě jejich nedodržení je třeba zdůvodnit

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- spisová dokumentace:
 - ✓ jak bylo postupováno po přijetí případu
 - ✓ uvedeno datum na přijatých dokumentech, záznamech ze šetření nebo z jednání

8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8b

Každý případ orgánu sociálně-právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.**Obsah kritéria standardu****Ověřování naplnění kritéria v praxi:**

- **pravidla vyhodnocení naléhavosti jednotlivých případů OSPOD** (popis kritérií k vyhodnocení naléhavosti, kým je vyhodnocení prováděno a v jaké časové lhůtě).

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- spisová dokumentace:
 - ✓ po přijetí každého případu je provedeno vyhodnocení jeho naléhavosti
 - ✓ odpovídající kroky výkonu SPOD

8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8c

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

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria vztahující se k zavedení spisu SPOD:

- klíčový okamžik vyhodnocení obsahu dokumentu (*došlá pošta, přijaté oznámení, zpráva z výkonu pohotovosti*) – koordinátor vyhodnotí, zda není dán důvod založit Spis Om ve smyslu Čl. 2 Směrnice

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- **pravidla přidělování jednotlivých případů** konkrétnímu koordinátorovi případu

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- spisová dokumentace:
 - ✓ kdo je koordinátorem případu
 - ✓ při změně koordinátora případu je proveden záznam

8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

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.

Obsah kritéria standardu**Ověřování naplnění kritéria v praxi:**

- **přehled o aktuálním počtu pracovníků OSPOD doplněný o název specializace (terénní sociální pracovník, kurátor pro děti a mládež a specialista pro NRP) se stanoveným počtem aktuálně zpracovávaných případů**
- Specialistou pro NRP pracujícím s max. 40 případy, je chápán zaměstnanec zařazený k výkonu SPOD, který pracuje s osobami pečujícími a osobami v evidenci = doprovázející náhradní rodiny na základě uzavřené Dohody o výkonu pěstounské péče s dotčeným OÚ ORP. Zaměstnanci, kteří pracují s žadateli o osvojení, PP, PPPD a dále s osobami pečujícími a osobami v evidenci s uzavřenou Dohodou o výkonu pěstounské péče s jiným subjekty, mohou pracovat s maximálním počtem 80 případů.

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- písemně zpracovaný přehled o aktuálním počtu případů v agendě jednotlivých zaměstnanců OSPOD
- jednotliví zaměstnanci musí být schopni prokázat, že v daný okamžik pracují s maximálním stanoveným počtem případů (rodin);
- při stanovování počtu přidělovaných případů je brán zřetel na míru náročnosti řešeného případu (SD, dítě umístěné mimo rodinu, §6)

9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

9a

Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany zejména

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

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- **přehled principů, kterými se zaměstnanci OSPOD řídí při výkonu SPO s konkrétními příklady, jak jsou tyto principy uplatňovány v praxi**

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- spisová dokumentace:
 - ✓ právo dítěte vyjádřit svůj názor
 - ✓ právo na informace o všech závažných věcech týkajících se jeho osoby
 - ✓ překročení zákonných oprávnění OSPOD (např. testování na OPL)
 - ✓ vydání souhlasu u dítěte umístěného v ÚV v návaznosti na zajištění jeho práva na kontakt s rodinou
 - ✓ souhlas k pobytu dítěte ve ZDVOP (NELZE u umístění na žádost rodiče)
 - ✓ uspořádání případové konference před umístěním mimo rodinu
 - ✓ dodržování termínů návštěv dětí umístěných mimo rodinu
 - ✓ nahlášení dítěte, kterému je třeba zprostředkovat NRP na KÚ
 - ✓ mlčenlivost
 - ✓ důvodnost umístění dítěte mimo rodinu

9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

9b

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami, nebo má dojednanou spolupráci s fyzickými osobami a právníckými osobami, které tyto služby zajistí externě.

Obsah kritéria standardu**Ověřování naplnění kritéria v praxi:**

- postup při poskytování SPO osobám se specifickými potřebami

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- seznam dostupných organizací a osob, na které je možné se obrátit – např. tlumočnick, specialista pro znakovou řeč apod.).
- spisová dokumentace:
 - ✓ záznamy o zprostředkování potřebných služeb osobám se specifickými potřebami

9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

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.

Obsah kritéria standardu

Obsah písemně zpracovaného kritéria vztahující se k zavedení spisu SPOD:

Spis SPOD

- lhůta pro úvodní vyhodnocení – lhůty běží dle správního řádu, v co nejkratším termínu provést vyhodnocení, maximálně do 30 kalendářních dnů, v případě závažných skutečností - max. 60 kalendářních dnů
- vyhodnocení obsahuje jednoznačný závěr: dítě není/je ohrožené ve smyslu ustanovení § 6 ZSPOD

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- postup pro vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny
- stanovení lhůt k provedení úvodního a podrobného vyhodnocení od přijetí případu
- k provedení aktuálního přehodnocení situace dítěte by mělo dojít vždy při naplnění cílů IPOD a vždy při podstatných změnách v situaci dítěte a rodiny

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- spisová dokumentace:
 - ✓ pracoviště využívá jednotný formulář vyhodnocení, jehož obsah vyplývá z vyhlášky č. 473/2012 §1
 - ✓ vyhodnocení je provedeno ve stanoveném termínu
 - ✓ na vyhodnocení je uvedeno jméno a podpis pracovníka, který ho zpracoval
 - ✓ vyhodnocení zahrnuje popis rizikových a ochranných faktorů
 - ✓ situace dítěte a jeho rodiny je pravidelně přehodnocována
 - ✓ vyhodnocení odpovídá aktuální situaci dítěte a jeho rodiny
 - ✓ obsah vyhodnocení vychází z údajů obsažených ve spisové dokumentaci
 - ✓ pracoviště využívá jednotný formulář „přehodnocení“

9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

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.

Obsah kritéria standardu**Ověřování naplnění kritéria v praxi:**

- postup pro zpracování individuálního plánu ochrany dítěte
- zpracování IPOD

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- spisová dokumentace:
 - ✓ pracoviště využívá jednotný formulář IPOD, jehož obsah vyplývá z vyhlášky č. 473/2012 §2
 - ✓ IPOD je nastaven ve stanoveném termínu zákonem
 - ✓ cíle IPOD jsou provázány s aktuálním vyhodnocením
 - ✓ jako cíle IPOD nejsou nastaveny zákonné povinnosti OSPOD
 - ✓ na IPOD je uvedeno jméno a podpis pracovníka, který ho zpracoval
 - ✓ prokazatelnost seznámení odpovědných osob s IPOD
 - ✓ z IPOD je zřejmé, jak byl naplněn, které kroky byly splněny a kdy došlo k revizi

10. Kontrola případu**10a****Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.****Obsah kritéria standardu****Ověřování naplnění kritéria v praxi:**

- postup pro pravidelnou kontrolu případů nadřízeným pracovníkem

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- popis systému vnitřní kontroly
- plán kontrol
- evidence kontrol
- písemné podklady prokazující kontrolní činnost
- zpracované výstupy z kontrol, včetně seznámení zaměstnanců s výsledky kontroly a realizací nápravných opatření v praxi OSPOD

11. Rizikové a nouzové situace**11a**

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

Obsah kritéria standardu**Ověřování naplnění kritéria v praxi:**

- postupy při řešení rizikových situací
- postupy při řešení nouzových situací

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- doložení prokazatelného seznámení zaměstnanců zařazených k výkonu SPOD

12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

12a

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

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- **informace o předpisech**, kterými se OSPOD řídí při zpracování, vedení, evidenci a archivaci dokumentace;
- **užívané formuláře** OSPOD
- **informace o užívaném softwarovém vybavení** pro elektronickou evidenci a vedení spisové dokumentace.

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- spisová dokumentace:
 - ✓ vedena v souladu se Směrnicí
 - ✓ vedena v souladu s pravidly pro vedení spisové dokumentace SPOD a HP dle metodického doporučení KÚSK
- rejstříky:
 - ✓ vedeny v souladu se Směrnicí
 - ✓ rejstříky jsou vedeny za každý rok, i pokud nebyl učiněn žádný úkon
 - ✓ vedeny v souladu s pravidly pro vedení rejstříků SPOD a HP dle metodického doporučení KÚS

Obsah písemně zpracovaného kritéria vztahující se k zavedení spisu SPOD a HP:

Po dobu před zařazením do základní evidence bude dítě evidováno v Rejstříku SPOD a bude k němu vedena spisová dokumentace označená jako Spis SPOD.

Spis SPOD

- veden v intencích správního řádu (zákon č. 500/2004 Sb., správní řád) – *subsidiární užití*.
- zakládajícím dokumentem spisu je vždy první dokument doručený na OSPOD / úřad, který se vztahuje k dítěti a poskytování SPO (v případě, že doručený dokument např. oznámení obsahuje informace o více dětech, je nezbytné založit každému dítěti samostatný spis SPOD a zakládající vložit v kopii do každého založeného spisu SPOD) u dětí týchž rodičů se zakládá jeden spis SPOD – *analogie se spisem Om*
- dokumenty jsou opatřeny pořadovým číslem ze spisového přehledu (nahore uprostřed) – pořadová čísla musí odpovídat záznamu ve spisovém přehledu,

spisovou značkou spisu SPOD (vpravo nahoře), číslem listu (ne strany), úvodní vyhodnocení není číslováno

- **nahlížení do spisu SPOD** se řídí správním řádem (nahlíží osoba odpovědná za péči a výchovu dítěte, nahlížení lze uskutečnit vždy v **pracovní době úřadu**, postačí ústní žádost, o nahlížení se sepisuje protokol, pořizování kopií spisu není omezeno, odepřít nahlížení lze pouze v intencích § 38 správního řádu)
- koordinátor případu vyřadí **spis SPOD (dítě)** z rejstříku SPOD a založí **spis Om** v intencích Čl. 6 Směrnice,
- **datum zařazení dítěte** do evidence Rejstříku Om je **totožné s datem úvodního vyhodnocení a datem vyřazení dítěte z rejstříku SPOD**,
- pokud se spis SPOD stává **přílohou** založeného spisu Om, uvede se ve **Spisovém přehledu** vytvořeného spisu Om
- spisový obal obsahuje tyto náležitosti:
 - ✓ číslo spisu – pořadové číslo spisu z rejstříku SPOD/rok založení,
 - ✓ příjmení a jméno dítěte / dětí – děti týchž rodičů,
 - ✓ datum narození dítěte
 - ✓ místo trvalého pobytu dítěte
- obsah spisu SPOD:
 - ✓ úvodní vyhodnocení – samostatně vložený dokument
 - ✓ spisový přehled – totožný jako u spisu Om
 - ✓ spis – došlé dokumenty, vytvořené dokumenty (zápisy z jednání, protokoly, odchozí pošta)
 - ✓ dokumenty jsou opatřeny pořadovým číslem ze spisového přehledu (nahore uprostřed) – pořadová čísla musí odpovídat záznamu ve spisovém přehledu, spisovou značkou spisu SPOD (vpravo nahoře), číslem listu (ne strany), úvodní vyhodnocení není číslováno,
- Rejstřík SPOD:
 - ✓ dítě je zapsáno do Rejstříku SPOD, jestliže není dán důvod pro zařazení dítěte do základní evidence a založení spisové dokumentace Om dle ustanovení Čl. 2 odst. 1 písm. b) – m) a Čl. 3 Směrnice;
 - ✓ datum zařazení dítěte do rejstříku = datum doručení písemnosti na úřad – tj. datum na razítku podatelny;
 - ✓ způsob vyřízení – v případě, že závěr úvodního vyhodnocení je – dítě je vyhodnoceno jako ohrožené dle § 6 ZSPOD – vyznačí se současně do řádku rejstříku číslo Om, do kterého je spis SPOD vložen;
 - ✓ v případě, že je dítě vyřazeno z rejstříku SPOD z důvodu, že není ohrožené dle § 6 a nebo, již není k němu aktivně veden spis Om, je po obdržení nového dokumentu k témuž dítěti vždy založen nový spis SPOD a dítě je uvedeno v rejstříku SPOD opakovaně;

- ✓ datum vyřazení z rejstříku odpovídá datu úvodního vyhodnocení a *de facto* vyslovenému závěru koordinátora případu, že dítě není ohroženo dle § 6 ZSPOD;
- ✓ datum vyřazení dítěte z rejstříku – nesmí být vyšší než datum zařazení do rejstříku + max. 60 dnů (lhůty dle § 37, 42 a 71 správní řádu) – úvodní vyhodnocení.

Spis HP (hostitelská péče)

- analogie se správním spisem, subsidiární užití správního řádu
- **zakládajícím dokumentem je vždy žádost o vyjádření správního úřadu/OSPOD poskytovat hostitelskou péči ohroženému dítěti umístěnému na základě rozhodnutí soudu do ústavní výchovy (děti, na něž se vztahuje § 30 ZSPOD)**
- dokumenty jsou opatřeny pořadovým číslem ze spisového přehledu (nahore uprostřed) – pořadová čísla musí odpovídat záznamu ve spisovém přehledu, spisovou značkou spisu HP
- **nahlížení do spisu HP** se řídí správním řádem (nahlíží osoba odpovědná za péči a výchovu dítěte, nahlížení lze uskutečnit vždy v **pracovní době úřadu**, postačí ústní žádost, o nahlížení se sepisuje protokol, pořizování kopií spisu není omezeno, odeprít nahlížení lze pouze v intencích § 38 správního řádu)
- spisový obal obsahuje tyto náležitosti:
 - ✓ *číslo spisu* – pořadové číslo spisu z rejstříku HP/rok založení,
 - ✓ *příjmení a jméno žadatele / žadatelů,*
 - ✓ *místo trvalého pobytu žadatele.*
- obsah spisu HP:
 - ✓ určení oprávněné úřední osoby
 - ✓ *spisový přehled* – totožný jako u spisu Om
 - ✓ žádost o vyjádření k schopnosti poskytovat HP (včetně vyjádření praktického lékaře a dotazníku jako součást žádosti)
 - ✓ záznam z pohovoru se zájemci o hostitelskou péči
 - ✓ opis z rejstříku trestů pro zjištění trestní bezúhonnosti
 - ✓ záznam ze šetření v místě bydliště ke zjištění bytových a rodinných poměrů
 - ✓ v případě zvažování nutnosti – žádost o psychologické vyšetření zaměřující se na vyloučení patologie osobnosti a patologické motivace
 - ✓ žádost o zprávu OÚ ORP, kde je vedeno OM dítěte, zda je HP v nejlepším zájmu dítěte
 - ✓ vypracovaná zpráva OÚ ORP se zjištěním názoru dítěte, rodičů, ústavního zařízení a vyjádření ke vhodnosti HP,
 - ✓ vydání písemného VYJÁDŘENÍ v souladu s ustanovením § 154 správního řádu se stanoviskem ke vhodnosti/nevhodnosti HP obecně/ke konkrétnímu dítěti, v případě vyjádření ke konkrétnímu dítěti zaslat v rozdělovníku OSPOD dítěte.

- Rejstřík HP:

- ✓ zakládá se na vždy na každý kalendářní rok, list rejstříku je označen v pravém horním rohu rokem
- ✓ v rejstříku se uvádí pořadové číslo žadatele, číslo spisu HP (číslo/rok), datum zařazení do rejstříku jméno a příjmení žadatele, datum narození, bydliště žadatele, důvod založení, datum a důvod/způsob vyřazení – vydání **vyjádření** správního úřadu ve smyslu **ustanovení § 154 správního řádu**
- ✓ zápis v rejstříku se uzavírá ke dni vypravení vyjádření správního orgánu dožadujícímu OSPOD/žadateli
- ✓ rejstřík se vyřazuje v souladu se Spisovým a skartačním řádem úřadu.

12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí**12b**

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

Obsah kritéria standardu**Ověřování naplnění kritéria v praxi:**

- zpracování záznamů založených ve spisové dokumentaci OSPOD s důrazem na jejich srozumitelnost

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- spisová dokumentace:
 - ✓ jednotlivé záznamy jsou čitelné a srozumitelné
 - ✓ spisová dokumentace je vedena přehledně-řazení dokumentů, chronologie výkonu spod
 - ✓ časové údaje jsou uváděny jednotně v celé dokumentaci- např. přijetí případu- záznam na vyhodnocení, IPOD nemůže předcházet vyhodnocení
 - ✓ jednoznačnost informací na dokumentech- např. nelze: dítě vyhodnoceno jako ohrožené dle §6 ZSPOD: ano x ne
 - ✓ pokud je vyhodnoceno, že dítě nebylo vyhodnoceno jako ohrožené dle §6 ZSPOD, nemůže dokumentace obsahovat IPOD

13. Vyřizování a podávání stížností

13a

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

Obsah kritéria standardu**Ověřování naplnění kritéria v praxi:**

- **pravidla a postup pro vyřizování a evidenci stížností** (řídí se ustanovením § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů).

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- stížnosti jsou vyřizovány v souladu se správním řádem a vnitřními předpisy úřadu
- pro klienty jsou k dispozici pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností

13. Vyřizování a podávání stížností**13b**

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

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- **postup upravující způsob informování klienta o možnosti podat stížnost**

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- srozumitelné informace pro klienty, včetně dětí, umístěné na webových stránkách úřadu a na nástěnce, popř. ve formě letáků

14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty

14a

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

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- orientace v systému odborných služeb, které může OSPOD využít při řešení situace dítěte a osob odpovědných za jeho výchovu
- využívání odborných služeb v souladu s IPOD

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- aktualizovaný seznam odborných služeb, včetně přehledu poskytovaných služeb daným subjektem
- seznam odborných služeb v regionu (katalog)
- zveřejnění seznamu odborných služeb v regionu na webových stránkách
- spisová dokumentace:
 - ✓ záznamy o poskytnutí informací o odborných službách v regionu ve spisové dokumentaci
 - ✓ záznamy o zprostředkování odborných služeb klientů ve spisové dokumentaci
 - ✓ provázanost doporučení odborných služeb s IPOD

14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty

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.

Obsah kritéria standardu

Ověřování naplnění kritéria v praxi:

- postup OSPOD upravující práci s dětmi staršími 16 let v oblasti přípravy na jejich osamostatnění (zejména u dětí v náhradní rodinné péči, dětí v ústavní výchově, dětí ohrožených sociálně-patologickými jevy v rodině apod.).

Postup by měl definovat:

- témata přípravy na samostatný život;
- konkrétní činnosti OSPOD při naplňování definovaných témat;
- spolupráce a součinnost zainteresovaných subjektů (zařízení pro výkon ÚV a OV, náhradní rodina, odborná pracoviště, NNO, sociální služby, školy a školská zařízení atd.);
- způsob provázanosti na IPOD;
- způsob předávání informací OSPOD sociálnímu kurátorovi pro dospělé o dítěti, které dosáhlo plnoletosti (viz § 32 odst. 3 písm. f) zákona o SPOD).

Zdroje kontrolního zjištění:

- text zpracovaného kritéria Standardů kvality
- spisová dokumentace:
 - ✓ IPOD obsahuje cíle a kroky v návaznosti na jednotlivé oblasti přípravy na samostatný život
 - ✓ dokumentace obsahuje záznamy o rozhovorech s dětmi o přípravě na samostatný život (informovanost, názor dítěte, zapojení rodiny, zapojení spolupracujících subjektů)