

# Městský úřad Chodov, odbor sociálních věcí

## Standardy kvality při poskytování sociálně-právní ochrany dětí pro orgány sociálně-právní ochrany na úrovni pověřených obecních úřadů

### Standard kvality č. 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.**

Pro výkon sociálně-právní ochrany dětí (dále jen SPOD) je v budově Městského úřadu v Chodově vyhrazena jedna kancelář. Kancelář se nachází v přízemí budovy úřadu. Do budovy je zajištěn bezbariérový přístup a je zde k dispozici také výtah. Chodba před kanceláří je dostatečně široká na projetí kočárku či invalidního vozíku. Část kanceláře, která je určená pro konzultace s klienty, je dostatečně velká i na odstavení jednoho kočárku. V případě, že by se jednalo o kočárek pro více dětí najednou, je možné ponechat kočárek na chodbě před kanceláří. V budově není vyhrazené místo pro odstavení kočárku. Zaměstnanec, který vykonává sociálně-právní ochranu dětí, je v kanceláři sám. Tímto je také zajištěno potřebné soukromí.

Zaměstnanec, který vykonává sociálně-právní ochranu dětí má ve své kanceláři dostatek prostoru na případné přebalení dítěte, má zde k dispozici přebalovací jednorázovou podložku. V kanceláři jsou na stolku umístěné hračky pro děti různého věku. Péči o hračky zajišťuje zaměstnanec sám. V případě, že je potřeba nerušeného jednání, věnuje se dítěti další pracovník odboru. Zaměstnanec má k dispozici kuchyňku, která je vybavena lednicí, mikrovlnnou troubou, tekoucí vodou se dřezem a mycími prostředky na nádobí.

**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.**

Zaměstnanec, který vykonává sociálně-právní ochranu dětí má k dispozici osobní počítač, pevnou telefonní linku, mobilní telefon, fotoaparát a tiskárnu přímo v kanceláři. Na podatelně úřadu je umístěna multifunkční kopírka. Zde lze pořizovat kopie, tisknout černobíle i barevně a scanovat.

Zaměstnanec, který vykonává sociálně-právní ochranu dětí, může ke své činnosti využívat služební automobil. Rezervaci musí provádět v elektronické podobě pomocí programu „rezervace aut“, přičemž rezervaci musí schválit nadřízený. Přesná pravidla týkající se provozu motorových vozidel jsou uvedeny ve vnitřním předpisu úřadu „Směrnice o používání služebních silničních motorových vozidel Městského úřadu Chodov“.

**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.**

Zaměstnanec má na pracovišti potřebné hygienické zázemí. Budova úřadu má v každém ze svých pater (přízemí + dvě poschodí) tři uzamykatelné WC pro ženy a jedno uzamykatelné WC pro muže. Pracovník, který vykonává sociálně-právní ochranu dětí má možnost využít tři uzamykatelné WC na svém patře, tedy v přízemí budovy. V budově je na každém patře k dispozici také bezbariérové WC. V každé místnosti WC je k dispozici umyvadlo, sušák na ruce, mýdlo. V případě potřeby si zaměstnanci nosí své vlastní ručníky.

Lékárnička je k dispozici na podatelně MěÚ Chodov. Je za ní určená odpovědná osoba. Zaměstnanci jsou pravidelně školeni v rámci BOZP.

Ve směrnici č. 4/2021 se stanoví poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čistících a dezinfekčních prostředků. Na sociálním odboru jsou k dispozici dezinfekční prostředky a jednorázové návleky na boty.

Zaměstnanec má pro svou případnou ochranu k dispozici pepřový sprej a v kanceláři si může za pomoci elektronického tlačítka přivolat pomoc Městské policie. Zaměstnanec, který vykonává sociálně-právní ochranu dětí je očkovan proti žloutence.

## **Standard kvality č. 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.**

Dle § 15 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, má obec zákonnou povinnost zajistit pomoc ohroženým dětem.

Odbor sociálních věcí má v souladu s „Organizačním řádem MěÚ v Chodově“ – v rámci organizační struktury úřadu - určen úsek sociálně-právní ochrany dětí. Organizační řád MěÚ Chodov nestanoví počet pracovních míst pro výkon sociálně-právní ochrany. Na začátku každého roku schvaluje Rada města počet zaměstnanců MěÚ obecně. V případě potřeby na navýšení pracovníků jdou veškeré požadavky přes schvalovací proces Rady města. Odbor sociálních věcí MěÚ Chodov nemá specifikován a určen počet zaměstnanců na daném odboru. Pracoviště odboru sociálních věcí má vyčleněného 1 pracovníka na celý pracovní úvazek, který má v pracovní náplni výkon sociálně právní ochrany dětí – péče o rodinu a dítě. V případě, že je pověřená osoba nepřítomna, je zajištěn její plnohodnotný zástup. V případě nepřítomnosti se toto nahlašuje vedoucí odboru, dále na podatelnu úřadu – při vstupu do úřadu každý mívá podatelnu úřadu, kdy příslušná pracovnice má povědomí o přítomnosti či nepřítomnosti daných pracovníků.

Pracovním místem pracovníka odboru sociálních věcí je pracoviště odboru sociálních věcí, které se nachází v budově MěÚ Chodov. Má svou samostatnou kancelář, která slouží k organizaci a poskytování sociální péče občanům s dětmi, které potřebují pomoc a sociální péči.

V terénu vyhledává a dlouhodobě pracuje s dětmi a osobami ohroženými sociálním vyloučením. Oznamuje soudům a jiným orgánům na jejich žádost skutečnosti, které mají význam pro řízení a rozhodování ve věcech výchovy a výživy dětí. Poskytuje základní poradenskou pomoc na úseku rodinného práva. Poskytuje základní poradenskou pomoc na úseku sociálního zabezpečení a s tím související činnosti provádí posouzení sociální situace, individuální plánování cílů, realizuje přímou sociální práci zaměřenou na změnu klienta, zplnomocňuje klienty k ovlivnění jejich sociálního prostředí a změny podmínek jejich životů. Spolupracuje s navazujícími organizacemi, spolupodílí se na preventivních aktivitách klienta.

Dle organizační struktury městského úřadu Chodov je pracovník úseku sociálně-právní ochrany dětí přímo podřízen vedoucí odboru sociálních věcí. Tajemnice MěÚ Chodov je pak nadřizena všem zaměstnancům MěÚ. Vše je popsáno a graficky znázorněno ve Směrnici Organizační řád Městského úřadu v Chodově. V případě zastupitelnosti je na odboru k dispozici zástup - kvalifikovaný pracovník z úseku sociálních služeb. Také tento zaměstnanec splňuje kvalifikační požadavky, absolvovali shodné vzdělání.

Pracovnice péče o rodinu a dítě splňuje jak osobní, tak i personální předpoklady pro výkon povolání. K této pracovní pozici je zpracovaný pracovní profil – pracovní náplň dané pracovnice.

## **Standard kvality č. 5 - Přijímání a zaškolování**

### **Kritérium**

**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.**

Zaměstnankyně, která má v náplni práce zajišťování sociálně-právní ochrany dětí splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle § 109 a § 110 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Absolvovala vzdělání - Diplomovaný specialista v oboru sociální práce, vzdělání bylo ukončeno na škole s názvem Vysokoškolský institut – Vyšší odborná škola v oboru sociální práce Kladno.

Disponuje zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany.

Má Ministerstvem vnitra uznanou rovnocennost vzdělání pro kvalifikaci: „zvláštní odborná způsobilost – zvláštní část pro správní činnosti při sociálně-právní ochraně dětí“.

Kvalifikace je prokázána dle zákona č. 312/2002 Sb.. Potřebné dokumenty pro výkon požadované funkce byly doloženy písemně. Veškeré doklady prokazující způsobilost jsou pro dotyčného pracovníka uloženy v jeho spisové dokumentaci na personálním odboru.

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

Přijímání nových pracovníků zařazených v OSPOD je uskutečňováno v souladu se zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Vnitřní směrnice „Pracovní řád“ upravuje postupy pro vznik pracovního poměru a vztahy mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem.

**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 odborné způsobilosti.**

Tato povinnost je uložena v § 21 v zákoně č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů. Je naplňována.

V případě nástupu nového zaměstnance se po uplynutí zkušební doby v zákonem stanovené časové ose (18 měsíců od vzniku pracovního poměru) zaměstnanec posílá do školícího střediska ke zkoušce odborné způsobilosti. Toto má ve své kompetenci personální úsek.

Dle Vyhlášky č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti územních samosprávných celků, postupuje personální úsek zcela v souladu s uvedenou Vyhláškou dle příslušných § a na základě zákonných předpisů a požadavků vysílá pracovníky na požadované zkoušky zvláštní odborné způsobilosti.

Na odboru sociálních věcí má pracovník úseku péče o rodinu a dítě vykonanou odbornou způsobilost v oblasti: Sociální péče při řízení o dávkách a službách sociální péče a také v oblasti : Sociálně právní ochrana dětí. Veškeré doklady jsou k dispozici na personálním oddělení.

Pracovník sociálně-právní ochrany dětí splňuje odbornou způsobilost pro poskytování sociálně-právní ochrany dle § 49a) zákona č. 359/1999 Sb., zákona o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

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

Pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců obecně se na městském úřadě řídí Zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů.

Každý nový zaměstnanec na úseku sociálně-právní ochrany je zařazen pod odbor sociálních věcí, což vyplývá ze směrnice „Organizační řád MěÚ Chodov“. Při přijetí vedoucí odboru vypracuje Plán zapracování nového pracovníka Města Chodova, jehož součástí bude specifikováno, v kterých oblastech bude pracovník proškolen, co bude obsahem školení a kdo za něj zodpovídá. Pracovník se v této době seznamuje s veškerou legislativou, která se váže k dané problematice, seznamuje se s platnými vnitřními předpisy, kdy své seznámení stvrzuje svým podpisem. Mentorem nad tímto úkolem bude vedoucí odboru. Vzhledem k tomu, že je odbor sociálních věcí a úsek sociálně-právní ochrany dětí – péče o rodinu a děti, na MěÚ Chodov řešen na základě zákonem daných pravomocí, bude i toto proškolení přizpůsobeno kompetencím dané pozice.

Dále každý nový zaměstnanec absolvuje vstupní vzdělávání, které zajišťuje personální úsek úřadu, v přiměřeném rozsahu, dle zákona o úřednících.

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

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je zaměstnavatel povinen zajistit průběžné vzdělávání sociálního pracovníka v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

Pracovníkům je zajišťováno systematické vzdělávání a zprostředkování aktuálních informací formou kurzů a seminářů. Dále se každoročně musí zaměstnanci, kteří řídí osobní automobil, v rámci poskytování sociálního poradenství a terénní práce, zúčastnit školení způsobilosti řízení motorového vozidla. Zaměstnanci také absolvují „Školení bezpečnosti práce“ – zaměstnanci jsou školeni v oblasti bezpečnosti práce a platných právních předpisů v souvislosti s bezpečností práce.

## Standard kvality č. 6 - Profesní 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 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.**

Na MěÚ Chodov, odboru sociálních věcí není funkce vedoucího zaměstnance zařazeného k výkonu sociálně-právní ochrany.

Vedoucí zaměstnanec odboru sociálních věcí obecně pravidelně hodnotí své podřízené zaměstnance. Při hodnocení bere v úvahu práci v terénu, vedení spisové dokumentace včetně odchozí pošty, která souvisí s výkonem sociálně-právní ochrany. Vizually také hodnotí rozvoj komunikačních dovedností, ústně znalost platné legislativy.

Význam hodnocení spočívá v tom, že se získávají informace a přehled o znalostech a dovednostech zaměstnanců. Výsledky hodnocení jsou podkladem pro plánování rozvoje a vzdělávání zaměstnanců a také podkladem pro finanční a morální odměňování a oceňování zaměstnanců. Hodnocení provádí vedoucí odboru sociálních věcí.

**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.**

Každý pracovník MěÚ Chodov, včetně zaměstnance orgánu sociálně-právní ochrany, má písemně zpracován plán vzdělávání na příslušném formuláři, který je založen ve spise pracovníka na personálním úseku i u vedoucí odboru sociálních věcí.

Plán vzdělávání je v kompetenci personálního oddělení MěÚ Chodov.

**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.**

Průběžné vzdělávání zaměstnanců je zajišťováno na základě zákona o úřednících samosprávných celků a na základě zákona o sociálních službách.

Aktivně vyhledáváme typy školení, které jsou vhodné pro danou funkci. Z nabídek se vybírají vhodná školení, kterých se pracovník orgánu sociálně-právní ochrany zúčastní, absolvuje semináře a školení, která jsou svým zaměřením vhodná k jeho specializaci a pracovní náplni. Vzdělávání je zaměřeno na obnovení, upevnění a doplnění kvalifikace.

Využíváme nabídek vzdělávacích institucí i Krajského úřadu Karlovarského kraje.

## Standard kvality č. 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.**

Povinnosti hájit zájmy dítěte jsou uloženy mnoha subjektům. Ochránci dětí jsou všichni, kdo se s ohroženým dítětem setkají. Každý má povinnost dítěti pomoci a jeho situaci řešit přímo (např. nalezneme-li dítě v nouzi, máme povinnost poskytnout mu pomoc), nebo nepřímo (např. znám případ týrání nebo zanedbávání dítěte, mám povinnost tuto situaci hlásit).

V rámci SPOD je prováděna především preventivní a poradenská činnost. Jedná se zejména o vyhledávání dětí, které jsou ohroženy sociálně patologickými jevy. V souladu se zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, jsme oprávněni navštěvovat rodinu v místě bydliště, požadovat od všech zúčastněných orgánů, organizací a občanů potřebné informace a vysvětlení. Výkon přenesené působnosti je aplikován v souvislosti s dožádáním státních institucí týkající se péče o děti, úpravy péče o nezletilé děti apod. Se schválením nového Občanského zákoníku došlo k zániku zákona č. 94/1963 Sb., zákona o rodině. Rodinné právo je nyní obsaženo v OZ (§ 655 – 975), kdy řeší manželství, manželské majetkové právo, příbuzenství, osvojení, vyživovací povinnosti a jiné formy péče o děti.

Zaměstnanec, který vykonává sociálně-právní ochranu, vyhledává a monitoruje ohrožené děti. V průběhu šetření v různých rodinách a lokalitách sleduje a všímá si přítomnosti bezprizorních dětí, které se potulují po ulicích, přičemž by v této době měly být ve škole.

Zaměstnanec SPOD organizuje a poskytuje sociální péči občanům s dětmi a vyhledává rodiny s nezletilými dětmi, které potřebují pomoc a sociální péči. Činí tak ve spolupráci se státními orgány, občanskými sdruženími, charitativními a jinými organizacemi i jednotlivci. Reaguje také na podněty občanů (telefonický podnět, osobní jednání či anonymní sdělení).

V souladu s § 10 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, podle kterého je obec povinna vyhledávat děti uvedené v § 6 tohoto zákona.

**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 zdravotnických 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.**

Zaměstnanec, který vykonává sociálně-právní ochranu při péči o děti spolupracuje se školami, pověřenými osobami, zájmovými sdruženími a dalšími subjekty. Na území města Chodova se jedná zejména o školská zařízení, ordinace dětských lékařů a neziskové organizace působící na území našeho města (**Člověk v tísní** – terénní sociální práce, právní poradenství, profesní poradenství, **Armáda spásy** – dobročinný obchod, poradenství, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a **OS Světlo Kadaň** – terénní sociální práce). MěÚ mimo jiné věnuje pozornost dětem z rodin s nízkou sociální úrovní, sleduje u dětí projevy nesnášenlivosti a násilí, zaměřuje svoji pozornost na děti vyhledávající styky s fyzickými osobami nebo skupinami

těchto osob požívajícími alkoholické nápoje nebo návykové látky nebo páchajícími trestnou činností.

V rámci komunitního plánování zde působí pracovní skupina zaměřená na osoby ohrožené sociálním vyloučením, která je složena ze zástupců městského úřadu, školských zařízení i neziskových organizací. Během setkání jsou konzultovány jednotlivé případové studie.

S OSPODem se na prevenci podílejí, spolupracují tyto subjekty:

**fyzické osoby** – prošetřuje všechny podněty fyzických osob, včetně anonymních

**právníkové osoby a orgány veřejné moci** – spolupracuje s obecními úřady ve svém správním obvodu, vyhodnocuje podněty obcí a dává jim zpětnou vazbu

**pověřené osoby** – neziskové organizace, které mají pověření pro výkon SPOD

**poskytovatelé sociálních služeb** – aktivně spolupracuje s poskytovateli sociálně aktivizačních služeb, s azylovými domy a domy na půl cesty a ubytovnami a domy pro matky s dětmi

**zástupci škol a školských zařízení** – spolupracuje s příspěvkovými organizacemi města a ostatními školskými zařízeními

**Policie ČR a Městská policie**



## **Standard kvality č. 8 - Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu**

### **Kritérium**

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

Všichni zaměstnanci Městského úřadu jsou povinni v době pevné pracovní doby každé oznámení přijmout nezávisle na tom, zda daný případ je v jejich kompetenci, patří do jejich agendy či územního obvodu. V případě, že je příslušný koordinátor případu na pracovišti, nasměruje příjemce klienta ke konkrétnímu koordinátorovi nebo jeho zástupci.

Při každém oznámení je třeba vyhodnotit, zda se jedná o minimální, střední nebo závažné riziko ohrožení dítěte, nebo zda došlo k přímému akutnímu ohrožení dítěte. Od stupně ohrožení se odvíjí následný postup řešení situace.

Oznámením se rozumí přijetí informace o možném ohrožení dítěte. Ohrožené dítě je takové, u něhož se prostředí nebo podmínky jeho života natolik odchýlily od normy, že mohou bezprostředně poškozovat jeho vývoj a začlenění do společnosti.

Oznamovatel může učinit:

- telefonické oznámení
- osobní oznámení – na pracovišti nebo v terénu
- písemné oznámení – poštou, datovou schránkou nebo e-mailem
- anonymní oznámení

Zaměstnanec oddělení sociálně právní ochrany dětí Městského úřadu Chodov je povinen dodržovat jednotný postup při přijetí oznámení případu a jeho evidenci. Je povinen reagovat na každé oznámení, tj. při osobním kontaktu s klientem na pracovišti nebo v terénu, telefonní či písemné sdělení, včetně anonymních podání. Nedílnou součástí reakce na problémové situace klientů je i řešení poznatků zjištěných při depistážní činnosti v terénu.

Postup při přijímání oznámení případu je jednotný bez ohledu na oznamovatele, tj. nezávisí na tom, zda podání učinil konkrétní klient či instituce (orgány veřejné moci, školská a zdravotnická zařízení, městská policie, Policie České republiky, nestátní organizace aj.).

Zaměstnanec OSPOD MěÚ Chodov oznamovatele informuje o tom, že jeho podnět bude náležitě prošetřen a dál s ním bude pracováno dle pravomocí OSPOD.

Při komunikaci s klienty v rámci prošetření oznámení jsou tyto vždy ze strany OSPOD informováni o důvodech navázání kontaktu.

Pokud ten, kdo učinil oznámení, požádá o zpětnou vazbu, OSPOD MěÚ Chodov ho informuje ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy oznámení obdržel, zda na základě skutečností uvedených v oznámení shledal či neshledal, že jde o dítě uvedené v § 6 zákona o SPOD.

Osoba odpovědná za výchovu dítěte má možnost v rámci nahlédnutí do spisu vedeného na OSPOD MěÚ Chodov zjistit, jak bylo s podáním naloženo.

## Evidenční spisová dokumentace

Při přijetí oznámení postupuje pracovník, který vykonává sociálně-právní ochranu, rychle a bez průtahů. Dle § 56 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí a podle čl. 34 a 35 směrnice MPSV č.j. 2013/26780-21 ze dne 19.9.2013, o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí, vede pracovník sociálně-právní ochrany spisovou dokumentaci ke všem případům. Vede rejstřík všech dětí, u kterých prováděl některé úkony při výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Rejstřík je označen spisovou značkou ROD, přičemž se čísla přidělují dle data přijetí prvního oznámení a za lomítkem je uveden příslušný rok.

Pracovník, který vykonává sociálně právní ochranu, vyřizuje odpovědi na dožádání soudů, policie a dalších institucí na poměry nezletilých, v souvislosti s úpravou výchovy a výživy, rozvodu manželství, uložení výchovných opatření soudem, nařízení ústavní výchovy, podezření na zanedbání povinné výživy, apod.. V rámci těchto činností je veden rejstřík dětí, u kterých byl obecní úřad dožádán obecním úřadem obce s rozšířenou působností nebo soudem.

Vedle spisové dokumentace (spisy označené značkou ROD), které jsou vedeny v rejstříku (viz. příloha č. 1) a rejstříku „dožádání“ (viz. příloha č. 2), je veden tzv. výkaz o přehledu činností a klientů v jednotlivých měsících. V jednotlivých kolonkách přehledné tabulky jsou uvedena data jednotlivých úkonů u konkrétních nezl. dětí. K dispozici je tak reálný přehled obsahu celkové spisové dokumentace u nezl. dětí (viz příloha č. 3). Veškerá spisová dokumentace je vedena jak v písemné, tak v elektronické podobě.

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

### Kritéria naléhavosti případu:

#### Minimální míra ohrožení dítěte

Jedná se o rodiny, v níž se vyskytují poruchy některých funkcí, které však neohrožují vývoj dítěte. Rodiny jsou schopny problémy vlastními silami řešit. Jedná se např. o rodiče v rozvodovém řízení, změny ve výživném, schválení právního úkonu. Ze strany OSPOD je jim poskytnuto poradenství, edukace, pohovory, odkázání na potřebné služby - psycholog, mediátor a další. Jedná se o úkony jak jednorázové, tak i vícečetné. Další kontakty ze strany OSPOD většinou neprobíhají. Provedou se záznamy do spisové dokumentace (záznam z osobního jednání, záznam z telefonického rozhovoru, záznam z výchovného pohovoru či záznam o provedeném sociálním šetření).

#### Střední míra ohrožení dítěte

V těchto rodinách se vyskytují vážnější problémy, které ohrožují rodinu jako celek a zvláště vývoj a prospěch dítěte. Jedná se např. o rodiny, kde mají děti výchovné problémy, ve kterých je nestabilní finanční situace, které jsou dlouhodobě na dávkách hmotné nouze a státní sociální podpory, kde dochází k násilí jednoho rodiče na druhém. Do práce s rodinou jsou často zapojeny sociálně-aktivizační služby a další odborníci. Provedou se záznamy do spisové dokumentace (záznam z osobního jednání, záznam z telefonického rozhovoru, záznam z výchovného pohovoru či záznam o provedeném sociálním šetření).

### Nejvyšší míra ohrožení dítěte

Rodina přestává plnit svoji základní funkci a dítě závažným způsobem poškozuje nebo jej dokonce ohrožuje v samotné existenci. Pokud je dítě bezprostředně ohroženo na životě a zdraví, řeší se jeho situace bezodkladně. V případě potřeby jsou zjištěné poznatky předány orgánům činným v trestním řízení.

### Naléhavost případu na základě § 15 odst. 1) a § 37 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb.

Městský úřad je povinen zajistit neodkladnou péči a učinit opatření k ochraně života a zdraví v případě dítěte, které se ocitlo bez péče přiměřené jeho věku a rozumové vyspělosti, případně se z jiného důvodu nachází ve vážném ohrožení života nebo příznivého vývoje.

V případě, že se zaměstnanec, který vykonává sociálně právní ochranu dětí na Městském úřadu v Chodově o takovém dítěti dozví, ihned, bez odkladů o tom informuje orgán SPOD na Městském úřadu v Sokolově.

V případě, že nastane situace, která vyžaduje okamžitou pomoc týkající se úseku sociálně-právní ochrany dětí, je k dispozici číslo na pohotovost OSPODu MěÚ Sokolov. Kontaktní osoba o dítě pečuje po dobu nezbytně nutnou, do příchodu pracovníka OSPODu Sokolov, případně dle potřeby kontaktuje městskou policii Chodov či obvodní oddělení Policie ČR Chodov.

V pracovní době o případu informuje konkrétní sociální pracovníci, dle místa trvalého pobytu dítěte. V mimopracovní dobu je případ oznámen prostřednictvím telefonu sociální pracovníci OSPOD MěÚ Sokolov, která má v danou dobu pohotovost. Pohotovost v rámci SPOD na MěÚ Sokolov je zabezpečena 24 hodin denně (nepřetržitě).

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

Koordinátorem případu se stává zaměstnanec OSPOD MěÚ Chodov, který má daný případ přidělen, řídí ho a zodpovídá za průběh poskytování sociálně-právní ochrany. Koordinátor případu vykonává přímou sociální práci s klientem, poskytuje klientovi potřebné poradenství a pomoc, činí intervence, vede spisovou dokumentaci, vyhodnocuje situaci dítěte a jeho rodiny, spolupracuje s ostatními odborníky a službami a vykonává další činnosti potřebné k výkonu SPOD. Ve všech stupních ohrožení nezl. dítěte (mírné, střední, závažné) vykonává zaměstnanec sociálně právní ochrany dětí svou činnost dle metod sociální práce. O případech středního až závažného ohrožení nezl. dítěte vždy informuje orgán SPOD obce s rozšířenou působností.

Vzhledem k tomu, že na odboru sociálních věcí MěÚ Chodov je přidělen pouze 1 pracovník na úseku sociálně-právní ochrany dětí, je tato povinnost v jeho náplni. V případě zastupitelnosti tuto povinnost zajišťuje zastupující sociální pracovník, případně vedoucí odboru sociálních věcí.

V případě, že je potřeba zajistit pomoc a ochranu ohroženým dětem naléhavě v mimopracovní dobu pracovníků MěÚ Chodov (neboť v této době je budova úřadu uzamčena a elektronicky zabezpečena), zajistí tuto v prvotní fázi MěP Chodov. Ta následně kontaktuje pracovníka úseku sociálně-právní ochrany dětí, případně vedoucí odboru sociálních věcí, současně je dotyčným pracovníkem sociálně-právní ochrany dětí či přímo pracovníky MěP Chodov či obvodního oddělení PČR Chodov kontaktována pohotovost OSPODu MěÚ Sokolov. Pracovnice úseku sociálně-právní ochrany dětí z MěÚ Chodov pečuje o dítě a zajistí nezbytnou pomoc do doby příjezdu pracovníka MěÚ Sokolov a převzetí dítěte do péče dotyčným orgánem.

## **Standard kvality č. 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 o sociální začleňování klientů,
- důsledně dodržuje lidská práva a základní svobody,
- podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím,
- informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.

Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace, nebo jejího předcházení. Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálně-právní ochrany dětí, musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Musí být poskytována v zájmu osob, v náležitě kvalitě a takovými způsoby, aby bylo důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob. Pomoc musí motivovat klienty k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a musí podporovat rozvoj jejich samostatnosti. Je nezbytné, aby konkrétní výkon ochrany dětí probíhal na lokální úrovni, se znalostí dítěte, rodiny, komunity i širších sociálních souvislostí daného regionu, s možností pravidelného a intenzivního kontaktu s klienty a návaznými sociálními službami. Sociální pracovník jedná v souladu se směrnicí „Etický kodex zaměstnance“.

Musí být schopen potkávat se s klienty na dvou rovinách, a to na úrovni profesní, odvíjející se od jeho odbornosti a pravomoci a na úrovni ryze lidské.

Zaměstnanec oddělení sociálně právní ochrany dětí Městského úřadu Chodov dodržuje základní principy výkonu sociálně-právní ochrany. Jedná se zejména o následující principy:

- Předním hlediskem poskytování SPOD je nejlepší zájem, prospěch a blaho dětí, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Přitom se přihlíží i k širšímu sociálnímu prostředí dítěte.
- Sociálně-právní ochrana se poskytuje všem dětem bez rozdílu, bez jakékoliv diskriminace podle rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního, etnického nebo sociálního původu.
- Sociálně-právní ochrana se poskytuje bezplatně.
- Sociálně-právní ochrana se poskytuje všem nezletilým dětem mladším 18 let, pokud zletilosti nenabýly dříve.
- Dítě má právo svobodně vyjadřovat své vlastní názory při projednávání všech záležitostí, které se ho dotýkají, a to i bez přítomnosti rodičů či jiných osob odpovědných za jejich výchovu. Je nutné ctít jeho právo na soukromí, nevystavovat ho svévolnému zasahování do jeho soukromého života, rodiny, domova.
- Stát je odpovědný za ochranu dětí před tělesným nebo duševním násilím, za ochranu jejich zdravého vývoje z hlediska fyzického, psychického a mravního a ostatních aspektů integrity dítěte jako nositele práv daných Ústavou České republiky, Listinou

- základních práv a svobod a práv vyplývajících z mezinárodních závazků ČR. Stát však nenahrazuje plnění povinností a odpovědnost rodičů, ani nezasahuje do jejich postavení jako nositelů rodičovské odpovědnosti, nejsou-li práva nebo vývoj dítěte ohroženy.
- Hlavním pravidlem pro činnost orgánů sociálně právní ochrany je princip preventivního působení na rodinné vztahy, jsou-li zasaženy tak, že přichází v úvahu působení veřejné moci. Opatření sociálně-právní ochrany jsou hierarchicky uspořádána ve vnitřně provázaný celek umožňující volbu nástrojů podle konkrétní situace, v níž se dítě nachází a podle intenzity ohrožení.
  - Důraz je také kladen na ochranu dětí před sociálně patologickými jevy (tj. prevence rizikového vývoje dětí a minimalizace důsledků působení sociálně patologických vlivů).
  - Děti dočasně nebo trvale zbavené svého rodinného prostředí nebo děti, které nemohou být ponechány v tomto prostředí, mají právo na zvláštní ochranu a pomoc poskytovanou státem v podobě některé z forem náhradní výchovy a pomoc při návratu do jeho přirozeného prostředí.
  - Při volbě řešení je nutno brát potřebný ohled na žádoucí kontinuitu ve výchově dítěte a na jeho etnický, náboženský, kulturní a jazykový původ.
  - Cílem SPOD je též sanace rodin.

Při výkonu SPOD vychází zaměstnanec MěÚ Chodov z individuálních potřeb každého klienta, neexistuje jednotný postup. Vždy je nutné zjistit co nejvíce informací o klientově situaci, o problému, se kterým se na OSPOD MěÚ Chodov obrací a na základě zjištěných informací je nutné stanovit vhodný postup při výkonu SPOD tak, aby byly respektovány individuální aspekty každého případu. Klient musí mít možnost vyjádřit své pozitivní i negativní pocity a názory. Není možné posuzovat nebo odsuzovat klienty na základě obtíží, ve kterých se právě nachází. Uplatnění individuálního přístupu při sociální práci s klienty OSPOD zahrnuje zohlednění kulturních, náboženských, etnických hodnot rodiny, vývojového stádia dítěte, jeho specifické potřeby, chronické zdravotní problémy, atd.

O postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany a o důsledcích vlastních rozhodnutí klientů jsou ti to vždy vhodným způsobem jasně a srozumitelně informováni.

### **9b Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami, nebo má dojednanou spolupráci s fyzickými osobami a právníky osobami, které tyto služby zajistí externě.**

Zaměstnanec OSPOD MěÚ Chodov se při své práci setkává mimo jiné i s osobami se specifickými potřebami, mezi něž lze zařadit:

- osoby se zdravotním postižením (mentální, sluchové, tělesné, chování, zrakové, nebo souběžné vícečetné postižení, vývojové poruchy učení),
- osoby se zdravotním znevýhodněním (dlouhodobá nemoc, zdravotní oslabení),
- osoby sociálně znevýhodněné (etnické menšiny, azylanti, uprchlíci, cizinci, osoby žijící ve vyloučených lokalitách, osoby závislé na sociálních dávkách, lidé bez přístřeší ...),
- osoby s psychologickými a psychiatrickými poruchami.

Při práci s těmito klienty je vždy přísně dodržován individuální přístup se zřetelem zejména na typ a stupeň jejich postižení nebo znevýhodnění. Informace o poskytování SPOD jsou klientům předávány srozumitelnou a jasnou formou s ohledem na jejich situaci a schopnosti.

V průběhu jednání sleduje zaměstnanec OSPOD MěÚ Chodov zda klient rozuměl všem podávaným informacím správně. Řídí se zásadami efektivní komunikace, způsob komunikace přizpůsobí klientovi (hledá optimální způsob komunikace s klientem), průběžně zjišťuje zpětnou vazbu, sleduje neverbální projevy klienta a adekvátně na ně reaguje. V případě nepochopení jakékoliv informace klientem je tato informace opětovně vysvětlena.

V případě, kdy se osoba handicapovaná (zrakové, sluchové či jiné znevýhodnění) či cizinec na OSPOD MěÚ Chodov dostaví v přítomnosti průvodce či tlumočnicka, pak je jednáno s jeho pomocí. Zaměstnanec OSPOD má zkušenosti z jednání i s klienty se specifickými potřebami, kteří se dostaví bez přítomnosti průvodce či tlumočnicka. Tam, kde je to možné, je využívána písemná forma komunikace, případně se domluví náhradní termín jednání s tím, že bude zabezpečen tlumočnick se znalostí znakové či jiné řeči. Při jednání s osobami se zrakovým handicapem je užívána mluvená řeč. V případě cizinců využíváme vlastních základních znalostí německého, ruského či anglického jazyka, ve kterém jsme schopni podat základní poradenství.

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

### **Kritérium**

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

Veškeré výstupy činnosti sociálně-právní ochrany dětí z MěÚ Chodov odcházejí datovou schránkou, písemně či e-mailem. Veškerá pošta prochází a je kontrolována vedoucí odboru. Podpisové právo má pouze vedoucí odboru a její zástup. Záznamy z ústních či telefonických jednání, z výchovných pohovorů, z korespondence spolupracujících institucí, soudů, PČR, MěP, škol apod. jsou vedeny fyzicky ve spisové dokumentaci pracovnice na úseku péče o rodinu a dítě – orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Je možné ve veškeré dokumentaci i zpětně vyhledávat a navazovat na již pořízené záznamy.

V rámci kontroly je také velice intenzivně spolupracováno s OSPOD Sokolov, kdy vzájemné aktivity často navazují a prolínají se tak, jak situace vyžaduje.

## Standard kvality č. 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.**

### Nouzové situace

Jsou to mimořádné události vyvolané činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí. V těchto případech může dojít k omezení výkonu SPOD z důvodu vzniku nenadálých skutečností.

### Příklady nouzových situací:

- větší počet zaměstnanců v pracovní neschopnosti ve stejném období, epidemie,
- kumulace naléhavých případů v jednu chvíli,
- povodeň v blízkosti pracoviště,
- výpadek elektrického proudu, havárie dodávky vody,
- porucha referentského vozidla při výkonu SPOD,
- nedostupný signál,
- požár na pracovišti nebo v terénu.

### Riziková situace

Jsou to mimořádné situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, případně hrozba vzniku škody na majetku, dochází k omezení výkonu SPOD.

### Příklady rizikových situací:

- agresivní klient, klient ozbrojený,
- klient pod vlivem alkoholu, pod vlivem návykové látky,
- konflikt mezi klienty,
- agresivní zvíře v domácnosti nebo v terénu,
- havarijný stav klientova obydlí,
- rizikové hygienické podmínky domácnosti,
- majetková újma(krádež, poškození referentského vozidla, ošacení, ...),
- návštěva nebo kontakt s klientem v rizikové lokalitě,
- zranění sociálního pracovníka nebo klienta,
- akutní zhoršení zdravotního stavu klienta nebo zaměstnance.

### Obecné zásady při řešení rizikových nouzových situací

- Každý je povinen jednat a chovat se tak, aby nezapříčinil vznik mimořádné události.
- V případě, že nastane mimořádná událost, je každý zaměstnanec povinen poskytnout veškerou pomoc při její likvidaci a minimalizaci škod. Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob.
- Vždy je nutno nepromělně informovat vedoucího zaměstnance.
- Jednat v klidu.



- Nejdříve chránit život a zdraví, pak majetek.
- Nepodceňovat riziko vzniklé situace, dodržovat doporučené pokyny.
- Vytvořit prostor pro záchranné síly (například přeparkovat auto, ...).
- Informovat o situaci určené osoby (vedoucí zaměstnanec úřadu).
- Respektovat a získávat informace z oficiálních zdrojů.
- Nerozšiřovat poplašné a neověřené zprávy.
- Varovat ostatní ohrožené osoby ve svém nejbližším okolí.
- Uposlechnout pokynů pracovníků záchranných složek.
- Každou situaci písemně zaznamenat.

#### Důležitá telefonní čísla tísňového volání

- 112 – Evropské číslo tísňového volání
- 150 – Hasičský záchranný sbor České republiky
- 155 – Zdravotnická a záchranná služba
- 156 – Městská policie
- 158 – Policie České republiky
- 1188 – Infolinka telefonních čísel

#### V případě volání na linku tísňového volání je třeba sdělit základní informace:

- co se stalo,
- kde se to stalo,
- své jméno a číslo telefonu, odkud voláme.
- po ukončení hovoru je nutné vyčkat na zpětný telefonát, kterým si operační pracovník ověří pravdivost nahlášené zprávy.

## **Standard kvality č. 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.**

Dokumentace všech klientů OSPOD MěÚ Chodov je vedena v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Veškerá dokumentace, která přijde na MěÚ Chodov (ať v digitální či analogové podobě), je zaevidována ve spisové službě MěÚ Chodov pověřenými zaměstnanci odboru školství, kultury a vnitřních věcí na podatelně úřadu. Podatelna je pracoviště, které přijímá a eviduje veškeré dokumenty došlé na MěÚ či jeho orgánům. Roztřídí je a přiděluje poštu jednotlivým odborům, oddělením, útvarům a organizační složce. Prostřednictvím podatelny se též odesílá vlastní pošta, jejímž původcem je MěÚ Chodov či Město Chodov a vede se elektronická evidence dokumentů. Po přidělení čísla jednacího je písemnost přidělena na odbor sociálních věcí. Veškerou administrativu, včetně té elektronické má na odboru v náplni práce zaměstnanec se zaměřením na administrativu, který poštu doplní o ukládací znaky a údaje, které jsou potřebné a předává vedoucí odboru. Následně vedoucí sociálního odboru dokumenty přiděluje konkrétním zaměstnancům dle jejich pracovního zařazení, tedy i zaměstnanci sociálně-právní ochrany dětí. Po přijetí dané písemnosti zaměstnanec sociálně-právní ochrany vyhodnotí situaci a dokument zpracovává. Zpravidla provádí sociální šetření v rodinách, provádí výchovné pohovory, také pohovory v kanceláři na odboru sociálních věcí. Získané poznatky sepíše a odesílá analogově či datovou poštou jako odpověď na přidělenou poštu. Určité poznatky sděluje též e-mailovou poštou.

Podací deník se vede pouze elektronicky, toto má ve své náplni administrativa odboru.

Přes podatelnu odchází veškerá pošta, jak příchozí, tak také odchozí. U odchozí korespondence se nejprve v systému elektronické evidence dokumentů přidělí číslo jednací a poté je možné písemnost odeslat.

Archivace dokumentace probíhá v souladu se směrnici: „Spisový a skartační řád + pravidla spisoven MěÚ Chodov a SÚ“.

Evidence a archivace dokumentace se řídí Zákonem o spisové a archivační službě. Veškeré spisy týkající se sociálně právní ochrany dětí mají skartační lhůtu 10 let.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů v § 54 – § 57 a Směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí č.j. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče, ukládá obecním úřadům vést evidenci a spisovou dokumentaci dětí, kterým se poskytuje sociálně-právní ochrana, a dětí, kterým byl obecní úřad ustanoven opatrovníkem nebo poručníkem. Vnitřní evidence dokumentů na Městském úřadu Chodov se řídí směrnici starosty města a tajemnice MěÚ v Chodově (Spisový a skartační řád + pravidla spisoven MěÚ Chodov a SÚ).

Zaměstnanec, který vykonává sociálně právní ochranu dětí, nemá k dispozici elektronický informační systém sociálně právní ochrany dětí. Spisy jednotlivých rodin jsou vedeny jak v písemné, tak i v elektronické podobě (za pomoci pracovních tabulek, které jsou zpracovány v programu Word).

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

Z každého jednání, které je vedeno ať už na odboru sociálních věcí či přímo v domácím prostředí se sepisuje záznam, který je klientovi na jeho vyžádání také duplicitně vystaven. Dává se mu k nahlédnutí, v případě potřeby též k podpisu.

Důležitým aspektem kvalitního vedení případu je vedení spisové dokumentace. Zaměstnanec OSPOD MěÚ Chodov je přímo zodpovědný za ochranu všech údajů o klientovi, které shromáždil a zpracoval ve spisové dokumentaci, kterou o něm vede. Spisová dokumentace musí být vedena řádně, přehledně a pravidelně.

Vedení spisové dokumentace je nedílnou součástí pracovní náplně zaměstnance OSPOD MěÚ Chodov. Spisová dokumentace obsahuje údaje nezbytné pro kvalitní poskytování ochrany dětí.

Součástí spisové dokumentace na OSPOD MěÚ Chodov jsou i písemnosti označené jako „tajné“. Tyto písemnosti se vedou odděleně, jsou součástí spisu ROD a nevydávají se žádnému orgánu, fyzické nebo právnické osobě. Lze je předložit jen soudu a státnímu zastupitelství v případě, že se údaje v nich obsažené týkají trestního stíhání.

## **Standard kvality č. 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.**

Pro podávání, zpracovávání a evidenci stížností je zpracována vnitřní směrnice Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností, která je platná od 14.08.2013.

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

Informace jsou dostupné na webových stránkách města Chodova v sekci Životní situace. Všichni zaměstnanci odboru sociálních věcí, včetně úseku sociálně právní ochrany, informují klienty (rodiče a děti) a jsou kompetentní k podání vysvětlení o možnostech a způsobech, jak podat stížnost.

## **Standard kvality č.14 - Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty**

### **Kritérium**

**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.**

Orgán sociálně-právní ochrany doporučuje klientům potřebné služby. Velmi úzce spolupracuje s OSPOD MěÚ Sokolov. Dále má orgán sociálně-právní ochrany zpracovaný podrobnější adresář organizací, se kterými spolupracuje a je k dispozici v kanceláři OSPOD.

Aktualizováno v 1/2023

Za správnost: Mgr. Eva Virtelová, vedoucí odboru sociálních věcí

## VZOR č. 1

Rejstřík ROD							r.
Poř. č.	Datum zápisu	Spisová značka ROD	Jméno a příjmení dítěte	RČ nebo datum narození dítěte	Adresa místa trvalého pobytu	Důvod založení evidence	Datum a důvod vyřazení z evidence

### VZOR č. 2

Rejstřík dětí, u nichž byl obecní úřad dožádán soudem nebo obecním úřadem obce s rozšířenou působností o součinnosti při sledování dodržování výchovného opatření - DOŽÁDÁNÍ										
Poř.č.	Datum zápisu	Spisová značka ROD	Jméno a příjmení dítěte	RČ nebo datum narození dítěte	Adresa místa trvalého pobytu	č.j. a datum pr.mocí rozhodnutí soudu nebo obecního úřadu ORP o výchovném opatření	Druh výchovných opatření o opatření	Datum dožádání o sledování výchovného opatření	Datum odesání zprávy soudu nebo obecnímu úřadu ORP	rok:

VZOR č. 3

Přehled klientů a činností od ledna do prosince r. - OSPOD										
Čís.	Rodiče nezletilých dětí	Nezletilé děti	Bydliště	Dožadání	Podané podněty	Sociální šetření	Ústní jednání + výchovné pohovory	Zázn.z tel.rozh.+ e-maily	Depl-stáž	Spis