Královéhradecký kraj



**NÁZEV: Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, Krajský úřad Královéhradeckého kraje**

**Platnost od: 01.01.2015**

**Aktualizace: 01.01.2025**

**Rozsah působnosti: Krajský úřad Královéhradeckého kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí**

Vypracoval: Odbor sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí

Za aktualizaci zodpovídá: Oddělení SPOD

Schválil: Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí

**Královéhradecký kraj
krajský úřad**

****

**Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí**

oddělení sociálně-právní ochrany dětí

Krajský úřad Královéhradeckého kraje se sídlem

v Hradci Králové, Pivovarské náměstí 1245

Obsah

[PREAMBULE 4](#_Toc187314280)

[TERMINOLOGIE 5](#_Toc187314281)

[POUŽITÉ ZKRATKY 7](#_Toc187314282)

[STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ 8](#_Toc187314283)

[STANDARD Č. 1 MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST 8](#_Toc187314284)

[STANDARD Č. 2 PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY 9](#_Toc187314285)

[STANDARD Č. 3 INFORMOVANOST O VÝKONU SPOD 11](#_Toc187314286)

[STANDARD Č. 4 PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ VÝKONU SPOD 13](#_Toc187314287)

[STANDARD Č. 5 PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ 15](#_Toc187314288)

[STANDARD Č. 6 PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ 17](#_Toc187314289)

[STANDARD Č. 7 PREVENCE 19](#_Toc187314290)

[STANDARD Č. 8 PŘIJETÍ OZNÁMENÍ, POSOUZENÍ NALÉHAVOSTI A PŘIDĚLENÍ PŘÍPADU 21](#_Toc187314291)

[STANDARD Č. 9 JEDNÁNÍ, VYHODNOCOVÁNÍ A IPOD 24](#_Toc187314292)

[STANDARD Č. 10 KONTROLA PŘÍPADU 26](#_Toc187314293)

[STANDARD Č. 11 RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE 27](#_Toc187314294)

[STANDARD Č. 12 DOKUMENTACE O VÝKONU SPOD 32](#_Toc187314295)

[STANDARD Č. 13 VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ 34](#_Toc187314296)

[STANDARD Č. 14 NÁVAZNOST VÝKONU SPOD NA DALŠÍ FYZICKÉ A PRÁVNICKÉ OSOBY 36](#_Toc187314297)

[STANDARD Č. 15 DOHODA O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE 37](#_Toc187314298)

[STANDARD Č. 16 PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ V RÁMCI VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE 39](#_Toc187314299)

[STANDARD Č. 17 ZMĚNA SITUACE 40](#_Toc187314300)

# PREAMBULE

Standardy kvality sociálně-právní ochrany se staly dle vyhlášky č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, závazným kritériem kvality pro poskytovatele sociálně-právní ochrany dětí. Úkolem naší organizace je naplňovat tyto zákonem definované požadavky. Dne 30.11.2021 byla vyhláška novelizována – vyhláška č. 449/2021 Sb., s účinností od 01.01.2022 s výjimkou ustanovení čl. I bodu 16, které nabývá účinnosti dnem 01.07.2022 (nové standardy č. 15–17).

Dne 27.12.2024 došlo k další změně vyhlášky č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění vyhlášky č. 449/2021 Sb. MPSV na podkladě zmocňovacího ustanovení (ustanovení § 58b odst. 2 a 3 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů) změnilo vyhlášku, s účinností od 01.01.2025 s výjimkou ustanovení čl. I bodů 2 a 26, která nabývají účinnosti dnem 01.07.2025 (upravující zejména oblast náhradní rodinné péče). Zde se projevily změny v poskytování sociálně-právní ochrany dětí, které přináší přijatý zákon č. 242/2024 Sb., ze dne 10.07.2024, a s tím související novelizace zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Standardy kvality se zaměřují na popis činností, které poskytovatel (oddělení sociálních služeb a sociálně-právní ochrany dětí Krajského úřadu Královéhradeckého kraje) provádí ve vztahu ke klientům. V praxi to znamená, že poskytovatel formuluje různé pracovní postupy, různá nařízení atd., které popisují systém práce ve vztahu k cílové skupině. U prováděných činností přitom zohledňuje zavedenou praxi a zákonné požadavky.

Na zavádění Standardů kvality sociálně-právní ochrany do praxe se podílejí všichni zaměstnanci úseku sociálně-právní ochrany dětí Krajského úřadu Královéhradeckého kraje. Je to práce dlouhodobého charakteru, která se neustále vyvíjí a nikdy nekončí, protože kvalitu lze zvyšovat neustále.

# TERMINOLOGIE

**Sociálně-právní ochranou dětí se rozumí zejména:**

a) ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,

b) ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,

c) působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,

d) zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.

(§1 odst. 1. písm. a) - d) zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů).

**Jiná fyzická osoba odpovědná za výchovu dítěte** = podle laické definice se jinou fyzickou osobou rozumí osoba, které bylo dítě svěřeno do výchovy rozhodnutím příslušného orgánu (pěstoun, poručník, osvojitel).

**Fyzická osoba** = odkaz viz. § 15 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

**Právnická osoba** = odkaz viz. § 20 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

**Cílová skupina/klienti/děti** = dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, se cílovou skupinou/klientem/dítětem rozumí nezletilá osoba. Nezletilou osobou se podle občanskoprávních předpisů rozumí osoba, která nedovršila 18 let věku, a to za předpokladu, že zletilosti nenabyla dříve.

**Orgán sociálně-právní ochrany dětí** = dle § 4 odst. 1 písm. a) - f) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, jsou orgány zajišťující sociálně-právní ochranu dětí krajské úřady, obecní úřady s rozšířenou působností, obecní a újezdní úřady, ministerstvo práce a sociálních věcí, Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí, Úřad práce ČR a dále obce v samostatné působnosti, kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně-právní ochranu dětí a další právnické a fyzické osoby, které jsou pověřeny výkonem sociálně-právní ochrany.

**Sociální pracovník v oblasti SPOD (mimo právnické a fyzické osoby, které jsou pověřeny výkonem sociálně-právní ochrany)** = odborná způsobilost je stanovena v § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost aj.

**Odbornou způsobilostí sociálního pracovníka se rozumí:**

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu (zákon č. 561/2004 Sb., školský zákon) v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

 b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu (zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách), případně odborná způsobilost sociálního pracovníka uznaná podle dřívějších právních předpisů (ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném do 31.12.2016).

**Náhradní rodinná péče** = forma péče, při které je dítě vychováváno „náhradními rodiči“ přímo v jejich rodinách. Účelem je poskytnout dětem přechodnou či dlouhodobou péči v době, kdy se ocitají bez rodinného zázemí. V České republice jsou vykonávány tyto formy NRP – svěření dítěte do péče jiné osoby než rodiče, osvojení, pěstounská péče, pěstounská péče na přechodnou dobu, poručenství. V souladu s ustanovením zákona č. 359/199 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů.

**Poskytovatelé sociálně-právní ochrany dětí** = fyzické nebo právnické osoby, které splnily zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, stanovené podmínky a bylo jim rozhodnutím Krajského úřadu vydáno pověření k výkonu sociálně-právní ochrany. Pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí vydává Krajský úřad na dobu neurčitou.

**Supervize** = **pomoc,** kterou nabízí a poskytuje **jeden odborník druhému** nebo druhým. Společně se zabývají tématy, která souvisejí s pracovní náplní pracovníka. Nejčastěji se hovoří o **supervizi v sociálních službách** (supervize v sociální práci) či o supervizi v pomáhajících profesích obecně. Cílem supervize je zajištění toho, aby sociální pracovnici zvládali svoji práci v řídící i administrativní funkci, aby docházelo k jejich profesionálnímu rozvoji a také, aby byla zajištěna jejich podpora při zvládání náročných životních situací.

# POUŽITÉ ZKRATKY

ZDVOP zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

KÚ KHK Krajský úřad Královéhradeckého kraje

OSPOD orgán sociálně-právní ochrany dětí

SPOD sociálně-právní ochrana dětí

NRP náhradní rodinná péče

ORP obec s rozšířenou působností

IPOD individuální plán ochrany dítěte

PČR Policie České republiky

KHK Královéhradecký kraj

# STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

|  |
| --- |
| STANDARD Č. 1 MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST |
| **Kritérium** |
| **1a) Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.**  |
| *Kritérium 1a) se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.* |
| **Kritérium** |
| **1b) Doba výkonu sociálně-právní ochrany je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálně-právní ochrana poskytována nebo na něž se zaměřuje, zejména děti (dále jen "cílová skupina"). Osobní výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn každý pracovní den; mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.** |
| *Kritérium 1b) se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.* |
| **Související dokumenty** |
| **Platnost od: 01.01.2015** |
| **Aktualizace: 01.01.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Odbor sociálních věcí, oddělení SPOD |

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

|  |
| --- |
| STANDARD 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.** |
| Na oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále „OSPOD“ nebo „SPOD“) se nachází kanceláře vedoucího oddělení (N1-439), agendy sociálně právní ochrany dětí (N1.441), agendy náhradní rodinné péče (dále „NRP“) (N1.440). Jednací místnost psycholožek se nachází vedle recepce krajského úřadu (snížené přízemí 10-P1.1013) a je vybavena pro volnou hru dětí (omalovánky, hračky, pohádky…). Za čistotu hraček a pořádek v této místnosti odpovídají psycholožky.Pro další jednání mohou pracovníci OSPOD Krajského úřadu Královéhradeckého kraje (dále jen „OSPOD KÚ KHK“) využít zasedací místnost s potřebnou technikou, kterou si mohou rezervovat na intranetu v sekci APLIKACE, v podsekci REZERVACE MÍSTNOSTÍ A TECHNIKY. Kapacita jednacích prostor odpovídá počtu pracovníků a počtu konzultací s klienty, které jsou na OSPOD KÚ KHK realizovány.Krajský úřad Královéhradeckého kraje se snaží být úřadem bez bariér, tam kde nebylo možné vyřešit bezbariérovost a jsou překážkou schody je vždy umístěna plošina, pomocí které klient překážku překoná (plošinu obsluhuje k tomu pověřený a proškolený zaměstnanec). Na odboru sociálních věcí je proškoleným zaměstnancem právník odboru, v rámci úřadu jsou proškoleni i pracovníci ostrahy budovy, s ovládáním plošiny byli seznámeni i ostatní zaměstnanci OSPOD KÚ KHK. U plošiny je rovněž vyvěšen návod na obsluhu. Klíče pro ovládání plošiny jsou umístěny v kanceláři asistentky odboru. |
| **Kritérium** |
| **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.** |
| OSPOD má k dispozici běžně dostupnou techniku, kterou využívá pro výkon SPOD. Všichni pracovníci mají k dispozici služební mobilní telefon. Kanceláře jsou vybaveny počítačem, pevnou telefonickou linkou, tiskárnou, některé kanceláře disponují skartovačkou, multifunkčním zařízením (skener, kopírovací zařízení, oboustranná tiskárna). Pracovníci, kteří pracují v režimu home office mají pro svou práci k dispozici notebook. Fotoaparát je součástí většiny služebních mobilních telefonů, stejně jako diktafon. Pracovníci OSPOD KÚ KHK mají možnost v rámci krajského úřadu využít služební vozidlo. Služební vozidlo je nutno objednat prostřednictvím zadání cestovního příkazu. Po schválení žádosti vedoucím autoprovozu, je pracovníkovi přiděleno služební vozidlo (*Pracovní řád).* |
| **Kritérium** |
| **2c) Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici vhodné materiální vybavení pro práci s osobami z cílové skupiny, jimž je poskytována sociálně-právní ochrana (dále jen „klient“), zejména s ohledem na potřeby dětí**. |
| Pracovníci OSPOD KÚ KHK mají k dispozici vhodné materiální vybavení pro práci s osobami v cílové skupině (informační materiály i letáky jsou umístěny na stolcích na chodbě i v kanceláři pracovníků), nástěnky, dostatečný počet židlí, nápojový automat (přízemí krajského úřadu), odborné časopisy, psací potřeby atd. Každá kancelář je vybavena mikrovlnnou troubou pro ohřev dětské stravy. Pro dětské klienty jsou v každé kanceláři připraveny pastelky a omalovánky. Hračky, pohádky atd. je možné si zapůjčit v kanceláři psycholožek. Kapacita jednacích prostor a vybavení odpovídá počtu pracovníků a počtu konzultací s klienty, které jsou na OSPOD KÚ KHK realizovány.  |
| **Kritérium** |
| **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.** |
| V budově krajského úřadu je potřebné hygienické zázemí pro klienty i zaměstnance (WC i pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace, sprchy), přebalovací pult je umístěn na WC pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace ve 2. patře, na chodbě vedoucí k odboru sociálních věcí. Samozřejmostí jsou hygienické potřeby (mýdlo, papírové ručníky), koše. Zaměstnanci znají a dodržují v zájmu bezpečnosti a ochrany zdraví předpisy a pokyny, účastní se školení k bezpečnosti práce (*Příkaz ředitelky KÚ KHK č. 31 k provádění oblasti bezpečnosti a ochraně zdraví při práci).* Zaměstnanci mají k dispozici osobní ochranné pracovní prostředky, které jsou uloženy v kanceláři pracovníků NRP. |
| **Související dokumenty**Příkaz ředitelky KÚ KHK č. 32 k provádění oblasti bezpečnosti a ochraně zdraví při práci – Pracovní řád KÚ KHK.Pracovní řád, IX. článek 35 Provoz služebních a referentských vozidel.Příkaz ředitelky KÚ KHK č. 41 Příkaz, kterým se stanoví místní provozní bezpečnostní předpis  |
| **Platnost od: 01.01.2015** |
| **Aktualizace: 01.01.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Odbor sociálních věcí, oddělení SPOD |

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

|  |
| --- |
| STANDARD Č. 3 INFORMOVANOST O VÝKONU SPOD |
| **Kritérium** |
| **3a) Orgán sociálně-právní ochrany zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.** |
| OSPOD KÚ KHK na svých webových stránkách (viz níže) informuje širokou veřejnost o pravidlech a podmínkách týkajících se naplňování standardů kvality při poskytování sociálně-právní ochrany dětí. Na webových stránkách krajského úřadu jsou také uveřejněny kontakty na jednotlivé pracovníky a pracovní doba, po kterou jsou pracovníci veřejnosti k dispozici. Potřebné informace jsou zveřejněny na nově zřízených webových stránkách KÚ: [www.khk.cz](http://www.kr-kralovehradecky.cz/cz/krajsky-urad/socialni-oblast/socialne-pravni-ochrana-deti/standardy/_prvni-zprava-82885/) a také na nástěnce odboru sociálních věcí, která se nachází na konci chodby. Na výše uvedené webové stránce jsou zveřejněny pouze vybrané standardy. U každého ze zaměstnanců si klient může vyžádat standardy v plném znění (bez příloh a vnitřních dokumentů), standardy v plném znění i s přílohami jsou klientům k dispozici v kanceláři vedoucího oddělení sociálně-právní ochrany dětí.  |
| **Kritérium** |
| **3b) Orgán sociálně-právní ochrany má zpracovány informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany, a to ve formě srozumitelné cílové skupině. Tyto informace jsou veřejně dostupné.** |
| OSPOD KÚ KHK má zpracovaný informační materiál v elektronické i tištěné podobě, v elektronické podobě je volně dostupný na webových stránkách. V tomto materiálu naleznou klienti veškeré informace o poskytování, rozsahu a podmínkách SPOD a agendy NRP (viz příloha č. 1). V tištěné podobě jsou k dispozici na nástěnce. Informace pro klienty se specifickými potřebami zprostředkovávají organizace, se kterými KÚ KHK spolupracuje (seznam organizací je zveřejněn na webových stránkách.). Název souboru ke stažení „Organizace spolupracující s OSPOD KÚ KHK“. V případě tlumočení do znakové řeči je možno kontaktovat organizaci **Centrum zprostředkování tlumočníků pro neslyšící, email:** tlumoceni.cztn@seznam.cz,kde jsou v databázi tlumočníci působící na území Královéhradeckého kraje. Tlumočení z/do cizího jazyka zajišťuje na KÚ KHK odbor kanceláře hejtmana. Klient se případně může obrátit na tlumočnické agentury např. NVF agency - [www.nvf-translate.cz](http://www.nvf-translate.cz), Překlady a tlumočení Monika Hradilová – [www.prelozto.cz](http://www.prelozto.cz), Jazykové překlady – [www.jazykovesluzby.com](http://www.jazykovesluzby.com), LinguaServiceF – [www.linguaservicef.czechian.net](http://www.linguaservicef.czechian.net).Informace z agendy SPOD a náhradní rodinné péče jsou rovněž uveřejněny na webových stránkách KÚ KHK v sekci sociální oblast. Zároveň má OSPOD KÚ KHK zpracované informace i pro dětské klienty. Informace děti naleznou jak na výše uvedených stránkách, tak na nástěnce OSPOD KÚ KHK, v zadní části chodby odboru sociálních věcí.  |
| **Související dokumenty**Přehled naplňování standardů kvality SPOD.Informace o SPOD – příloha č. 1Dopis pro děti – informace o činnosti OSPOD pro dětské klienty – příloha č. 2[www.khk.cz](http://www.kr-kralovehradecky.cz) (sociální oblast). |
| **Platnost od: 01.01.2015** |
| **Aktualizace: 01.01.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Odbor sociálních věcí, oddělení SPOD |

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

|  |
| --- |
| STANDARD Č. 4 PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ VÝKONU SPOD |
| **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.** |
| OSPOD KÚ KHK má vytvořenou organizační strukturu, kde má jasně definovaný počet zaměstnanců (viz příloha č. 1). Sociálně-právní ochranu dětí zajišťuje odbor sociálních věcí, v jehož čele stojí vedoucí odboru. Odbor sociálních věcí má 3 oddělení: Oddělení sociálně-právní ochrany dětí, oddělení plánování a financování sociálních služeb a oddělení sociální práce, prevence a registrace sociálních služeb. Všechna oddělení mají své vedoucí pracovníky. Oddělení sociálně-právní ochrany dětí zajišťuje zprostředkování NRP a výkon sociálně-právní ochrany dětí. Sociálně-právní ochranu dětí zajišťuje vedoucí oddělení a 9 pracovnic (2 pracovnice SPOD, 4 pracovnice NRP, 2 psycholožky, 1 pracovnice zajišťující koordinaci transformace péče o ohrožené děti). Zpracované profily jednotlivých pracovníků vychází z jejich pracovní náplně. Zástupyv případě nepřítomnosti pracovníka OSPOD jsou nastaveny dle příbuznosti vykonávaných činností a agend a na základě rozhodnutí vedoucího oddělení (viz příloha č. 2). |
| **Kritérium** |
| **4b) Počet zaměstnanců je přiměřený správnímu obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Při výpočtu přiměřeného počtu zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany je zohledněno kritérium ovlivňující náročnost výkonu sociálně-právní ochrany ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Základním výchozím kritériem je nejméně 1 zaměstnanec na 800 dětí (osob do 18 let věku), které jsou hlášeny k trvalému pobytu ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Do počtu pracovníků se započítává vedoucí pracovník adekvátně svému zapojení do práce s klienty.** |
| *Kritérium 4b) se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodní ochranu dětí.* |
| **Kritérium** |
| **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.** |
| OSPOD KÚ KHK má pracovní smlouvou, popisem pracovního místa a náplní práce definovány pravomoci a povinnosti k daným pozicím, které se týkají sociálně-právní ochrany dětí. Z organizační struktury OSPOD KÚ KHK vyplývá, že na odboru sociálních věcí na úseku NRP pracují 4 referentky a 2 psycholožky, agendu SPOD (včetně kurately a CAN) zajišťují 2 referentky, koordinaci transformace péče o ohrožené děti zajišťuje 1 referentka. Popis pracovních míst a systemizaci pracovních míst upravuje *Příkaz ředitelky KÚ KHK č. 23 popis pracovních míst a Příkaz ředitelky KÚ KHK č. 43 upravující systemizaci pracovních míst zaměstnanců KÚ KHK (*viz příloha č. 3*)* |
| **Související dokumenty**Struktura odboru sociálních věcí KÚ KHK + zastupitelnost – příloha č.1 a č. 2.Pracovní smlouvy – viz personální oddělení.Popis pracovního místa – viz personální oddělení Náplň práce – viz personální oddělení Příkaz ředitelky KÚ KHK č. 43 upravující systemizaci pracovních míst zaměstnanců KÚ KHK – příloha č. 3Organizační řád KÚ KHK. |
| **Platnost od: 01.01.2015** |
| **Aktualizace: 01.01.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Odbor sociálních věcí, oddělení SPOD |

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

|  |
| --- |
| STANDARD Č. 5 PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ |
| **Kritérium** |
| **5a) Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.** |
| KÚ KHK má ve svých interních předpisech *Příkaz ředitelky č. 19 postup při vyhlášení, zajištění, uskutečnění a ukončení VŘ+ přílohy* viz příloha č. 3, jasně definovaná pravidla pro přijímání nových zaměstnanců. Má rovněž vnitřním předpisem zpracovány *Informace pro nově přijaté zaměstnance* (Intranet KHK), viz příloha č. 4.  |
| **Kritérium** |
| **5b) Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu.** |
| OSPOD KÚ KHK má v interních předpisech (*Pracovní řád, část XIII.)*, viz příloha č. 1, jasně specifikovaná pravidla pro zaškolování nových pracovníků, kteří budou vykonávat sociálně-právní ochranu dětí. Každému novému pracovníkovi je přidělen mentor, který ho v dané agendě zaučuje, provází ho po celou dobu zkušební doby a je mu nápomocen i při řešení nastalých situací v pozdějším čase. Součástí interního předpisu je i Plán adaptace nového zaměstnance, systém školení bezpečnosti práce, plán vzdělávání úředníka. Plán adaptace nového zaměstnance vytváří a kontroluje vedoucí oddělení (*Pracovní řád, část V. čl. 17 povinnosti vedoucích pracovníků* viz příloha č. 1 *a Informace pro vedoucí pracovníky* viz příloha č. 5). Obsahuje plán úkolů a činností, které si má nový zaměstnanec osvojit ve spolupráci s mentorem. Po uplynutí zkušební doby vedoucí vyhodnotí, zda došlo ke splnění adaptačního plánu (*Pracovní řád, část XII. čl. 64-65 adaptační proces, hodnocení adaptačního procesu*), viz příloha č. 1. |
| **Kritérium** |
| **5c) Orgán sociálně-právní ochrany určuje, zda umožní studentům a jiným fyzickým osobám stát se stážisty nebo dobrovolníky na svém pracovišti. Orgán sociálně-právní ochrany umožňuje studentům nebo jiným fyzickým osobám působit jako stážisté nebo dobrovolníci, a to na základě smlouvy a po náležitém proškolení.**  |
| Královéhradecký kraj svým usnesením rady č. 2/128/2017 ze dne 23. 1. 2017 viz příloha č. 2 schválil „Dohodu o zajištění bezplatné odborné praxe“ pro studenty na jednotlivých odborech krajského úřadu Studenti na praxi absolvují školení o bezpečnosti práce. Školení provádí vedoucí odboru nebo vedoucí oddělení. Protokol se předává na personální oddělení a je založen u dohody. Stáže na KÚ KHK neprobíhají. Krajský úřad neumožňuje výkon dobrovolnické služby. Případné praxe studentů probíhají formou dotazů a představením činností OSPOD KÚ KHK, a to na jednotlivých agendách, tak aby měl student ucelený přehled o činnosti oddělení, jeho kompetencích, včetně statistických údajů. Dále se student seznámí s legislativním rámcem celé agendy, spoluprací s ORP a jinými subjekty. Student se může podílet na organizaci porad, kulatých stolů pro OSPOD. Účastnit se jednání s klientem či nahlížet do spisu klienta může student pouze s jeho výslovným souhlasem. Pracovnice NRP vytvořily pro tyto a jiné účely (školení nových pracovníků NRP) plně anonymizovaný spis NRP, který lze poskytnout studentovi ke studiu a případným dotazům.  |
| **Související dokumenty**Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů.Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.Evidenční karta zaměstnance (personální oddělení).Pracovní řád KÚ KHK – příloha č. 1Usnesení rady KHK č. 2/128/2017 v souladu s § 59 odst. 4 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů (bezplatné odborné praxe) – příloha č. 2Příkaz ředitelky KÚ KHK č. 19 postup při vyhlášení, zajištění, uskutečnění a ukončení VŘ – příloha č. 3Informace pro nově přijaté zaměstnance – příloha č. 4Informace pro vedoucí pracovníky při nástupu nových zaměstnanců – příloha č. 5 |
| **Platnost od: 01.01.2015** |
| **Aktualizace: 01.01.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Obor sociálních věcí, oddělení SPOD |

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

|  |
| --- |
| STANDARD 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 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.**  |
| Vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí KÚ hodnotí své podřízené. Hodnocení je zaměřeno na silné a slabé stránky hodnoceného, zhodnocení aktuálních potřeb zaměstnance, jeho další osobnostní rozvoj atd. Z hodnocení je pořízen krátký záznam, který je uložen u vedoucího oddělení a slouží k nastavení individuálního plánu vzdělávání, stanovení osobního hodnocení a k celkovému profesnímu rozvoji zaměstnance. Vedoucí může pro hodnocení využít i jiných metod např. pozorování práce zaměstnance, kontrolu, aj. Dalšími kritérii hodnocení zaměstnance jsou odborné znalosti, přístup ke klientům/spolupracujícím organizacím, vztahy s ostatními kolegy na pracovišti apod. Hodnocení probíhá ústně obvykle jednou za rok, na jeho výstupech je závislá výše případných odměn (písemné zdůvodnění návrhu odměn je uloženo u vedoucího oddělení i vedoucího odboru). Vedoucí oddělení je taktéž hodnocen svým nadřízeným (vedoucím odboru) a platí pro něj výše uvedená kritéria.  |
| **Kritérium** |
| **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.**  |
| OSPOD KÚ KHK má u každého zaměstnance zpracovaný individuální plán dalšího vzdělávání na období tří let (*§ 17 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů*) – viz příloha č. 1, který vychází z hodnocení zaměstnance viz kritérium 6a a dále pak z potřeb organizace. Plán vzdělávání vytváří personální oddělení na základě podkladů ze strany vedoucího a zaměstnance, vzor viz příloha č. 2. Plán obsahuje oblasti a témata, na které se zaměstnanec zaměří a podle kterých si vybere vzdělávací akce tak, aby si prohloubil své znalosti a rozšířil svou kvalifikaci v oblasti SPOD. Individuální plán vzdělávání je uložen ve složce zaměstnance na personálním oddělení. |
| **Kritérium** |
| **6c) Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany v rozsahu minimálně 96 hodin za 2 po sobě jdoucí kalendářní roky, a to formou účasti zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany na dalším vzdělávání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách nebo prohlubování kvalifikace podle zákona o úřednících územních samosprávných celků. 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.** |
| Zaměstnanci OSPOD KÚ KHK se průběžně vzdělávají (*Pracovní řád, část XII. vzdělávání zaměstnanců*) a rozšiřují si svou odbornou kvalifikaci v oblasti SPOD, a to formou účasti na vzdělávacích akreditovaných kurzech, účastní se konferencí a odborných seminářů.Zaměstnanci si vybírají z dostupných nabídek akreditovaných kurzů dle vlastních potřeb rozvoje a v souladu s individuálním plánem vzdělávání. Pokud je kurz v souladu s rozvojem zaměstnance, je ze strany vedoucího následně schválen. Plnění povinnosti průběžného vzdělávání je ze strany vedoucího kontrolováno. Každý pracovník OSPOD KÚ KHK průběžně sám sleduje plnění kritéria vzdělávání. |
| **Kritérium** |
| **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.** |
| Odbor sociálních věcí KÚ KHK zajišťuje zaměstnancům OSPOD pravidelnou odbornou podporu nezávislé osoby (supervizora). Supervize probíhají nejméně 2x za rok a mají individuální formu. Se supervizorem je uzavřena smlouva, ve které jsou upraveny podmínky poskytování supervize. |
| **Související dokumenty**§ 17 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů.Pracovní řád.Smlouva (dohoda) mezi supervizorem a KÚ KHK+ evidence uskutečněných supervizí.Plán vzdělávání úředníka – příloha č. 1Manuál k tvorbě individuálních plánů – příloha č. 2 |
| **Platnost od: 01.01.2015** |
| **Aktualizace: 01.01.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Odbor sociálních věcí, oddělení SPOD |

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

|  |
| --- |
| STANDARD 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.** |
| Pracovníci NRP KÚ KHK sledují děti, kterým je třeba zprostředkovat některou z forem NRP a dále těm, kterým byla soudem nařízena ústavní výchova. Pracovníci NRP děti monitorují při zařazení do evidence dětí vhodných pro NRP (povinnost depistáže náleží ORP, který má zákonem danou povinnost tyto ohrožené děti na OSPOD KÚ KHK nahlašovat). Při pravidelných kontrolách pracovníky OSPOD KÚ KHK na OSPOD ORP dochází ze strany pracovníků OSPOD KÚ KHK nejen ke kontrole spisové dokumentace, ale také k vyhledávání dětí, které by byly vhodné ke zprostředkování do některé z forem NRP. OSPOD KÚ KHK pořádá pro OSPOD ORP v KHK semináře, porady, „kulaté stoly“, konzultační dny a setkání, na kterých seznamuje sociální pracovníky s novými informacemi v oblastech SPOD a NRP, diskutuje s pracovníky OSPOD o konkrétních kauzách a společně řeší nastalé problémy při poskytování SPOD (koordinace, monitoring a depistáž je zaznamenána v zápisech z porad, v protokolech z kontrol, písemných doporučeních apod.). Královéhradecký kraj na základě *Strategie rozvoje kraje, Programu rozvoje kraje* a *Střednědobého plánu rozvoje kraje*, podporuje veřejně prospěšné projekty formou dotací poskytnutých z rozpočtu Královéhradeckého kraje. Dotace jsou poskytovány pro podporu škol, školských zařízení a neziskových organizací při realizaci preventivních programů v oblasti specifické primární prevence, k rozvoji zdravého životního stylu dětí a mládeže v celém Královéhradeckém kraji. Preventivními aktivitami a dotačním řízení se na odboru sociálních věcí zabývá oddělení plánování a financování sociálních služeb, za účasti pracovníků OSPOD KÚ KHK. |
| **Kritérium** |
| **7b) Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími fyzickými osobami, právnickými 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, právnickými 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.**  |
| OSPOD KÚ KHK metodicky vede OSPOD obcí s rozšířenou působností (porady, předávání metodických pokynů MPSV, zajištění seminářů k problematice SPOD, nahlašování případů apod.) a podporuje jejich spolupráci s dalšími orgány, které jsou zapojeny do sociálně-právní ochrany dětí tj. s neziskovými organizacemi, psychologickými poradnami, školskými zařízeními, PČR, Intervenčním centrem, soudy, osobami pověřenými k výkonu SPOD, ZDVOP apod. Pracovníci OSPOD KÚ KHK také pořádají pro osoby pověřené k výkonu SPOD a pracovníky ZDVOP metodická pracovní setkání a poskytují poradenskou a konzultační činnost.Podle zákona o SPOD vykonává OSPOD KÚ KHK kontrolu a metodické vedení osob pověřených k výkonu sociálně-právní ochrany a ve ZDVOP. Z těchto kontrol jsou pořizovány protokoly, z metodických setkání a porad pak zápisy. Na žádost těchto subjektů se pracovníci účastní případových konferencí. Prevenci na odboru sociálních věcí vykonávají pracovníci oddělení sociální práce, prevence a registrace sociálních služeb. |
| **Související dokumenty**Zápisy z porad.Metodické pokyny.Protokoly z kontrol. |
| **Platnost od: 01.01.2015** |
| **Aktualizace: 01.01.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Odbor sociálních věcí, oddělení SPOD |

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

|  |
| --- |
| STANDARD Č. 8 PŘIJETÍ OZNÁMENÍ, POSOUZENÍ NALÉHAVOSTI A PŘIDĚLENÍ PŘÍPADU |
| **Kritérium** |
| **8a) Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.**  |
| Pracovníci OSPOD KÚ KHK oznámení o případu převezmou a v rámci poradenské činnosti poskytnou oznamovateli dostupné informace s odkazem na další spolupráci s příslušným OSPOD obce s rozšířenou působností (*dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů*). Oznámením se pro tento standard rozumí jakýkoliv podnět, který se týká nezletilého dítěte (např. upozornění na špatnou péči, nevrácení dítěte ze styku k druhému rodiči apod.).Postup přijetí telefonického/osobního oznámení se vždy řídí tímto schématem: 1) přijetí žádosti 2) v případě oznámení, které se týká ohrožení života dítěte, pracovník neprodleně uvědomí Policii ČR 3) v ostatních případech předá odkaz na příslušný OSPOD 4) následně informuje písemně nebo ústně příslušný OSPOD s žádostí o podání zpětné vazby. V případě přijetí oznámení emailovou poštou pracovník postupuje stejně jako v případě telefonického/osobního oznámení (oznamovateli poskytne informace, na který příslušný OSPOD se má obrátit, v případě ohrožení života dítěte zkontaktuje Policii ČR a email všem spolupracujícím institucím přepošle), zároveň vytiskne emailovou zprávu (oznámení) a založí ji do spisu. Pokud oznamovatel podá oznámení písemně poštou nebo osobně přes podatelnu KÚ KHK, postupuje se stejně jako v předchozích případech. Ve všech uvedených případech je povinností pracovníka OSPOD KÚ KHK oznámení přijmout a vyřídit. Přijetí a oznámení případu a jeho evidence se řídí vnitřním předpisem Spisový řád Krajského úřadu Královéhradeckého kraje (viz příloha č. 10 v seznamu vnitřních předpisů).  |
| **Kritérium** |
| **8b) Každý případ orgánu sociálně-právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.** |
| Obsah přijatého podání (zápis, protokol) je bezprostředně vyhodnocen pracovníkem OSPOD KÚ, který oznámení přijal. Současně je určen další pracovník, který daného pracovníka v kauze zastupuje. Posouzení naléhavosti je vyhodnoceno na základě závažnosti oznámených skutečností (věk dítěte, kvalita péče, míra ohrožení základních životních potřeb apod.).Nasvědčují-li okolnosti, že dítě je akutně ohroženo (dítě se ocitlo bez rodičů, rodiče dítě ohrožují v důsledku užití návykových látek, dítě vykazuje znaky týrání či pohlavního zneužití), krajský úřad kontaktuje příslušný OSPOD za účelem podání návrhu na vydání předběžného opatření dle § 452 zákona č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních, a dle § 924 občanského zákoníku. Nižší stupeň ohrožení představují situace, kdy je nutná intervence do rodiny prostřednictvím výchovných opatření, aniž by bylo nutné okamžité odnětí dítěte z rodiny (požívání návykových látek rodiči, zanedbávání povinné školní docházky, nestabilní bytové podmínky apod.). Krajský úřad informuje příslušný OSPOD bezodkladně. Minimální riziko ohrožení představují situace, kdy je dítě ohroženo konfliktem rodičů, vykazuje výchovné problémy apod. Tyto situace lze řešit prostřednictvím poradenství či zprostředkováním pomoci ze strany OSPOD, jemuž krajský úřad oznámení postoupí.  |
| **Kritérium** |
| **8c) Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany u daného případu.** |
| Koordinátorem případu na OSPOD KÚ KHK se rozumí, oprávněná úřední osoba, která je pověřena vyřízením konkrétního oznámení a na případu spolupracuje s místně příslušným OSPOD ORP, či vyřizuje úkoly v rámci výše uvedených činností. Pracovník OSPOD KÚ KHK není ve skutečnosti koordinátorem přímé sociální práce s klientem, jako je tomu na OÚ ORP. Ke změně koordinátora případu může dojít pouze na základě rozhodnutí vedoucího oddělení a to např. z důvodu podjatosti koordinátora, v případě dlouhodobé nepřítomnosti pracovníka, při ukončení jeho pracovního poměru nebo na základě vlastního uvážení vedoucího oddělení.Na OSPOD KÚ KHK je koordinátorem případu ten pracovník, který je za danou agendu zodpovědný. Každý pracovník má nastavenou svoji agendu. O vzájemném rozdělení agend jsou všichni informováni. Případy na úseku NRP jsou rozdělovány podle toho, do jaké oblasti spadají (oblast evidence dětí vhodných pro některou z forem NRP, evidence uchazečů NRP, osvojení, pěstounské péče na přechodnou dobu, klasické pěstounské péče). Povinnost konat základní kroky při přijetí oznámení má ten pracovník, který oznámení o případu přijal. V případě nejasností, do které agendy případ spadá, rozhodne o koordinátorovi vedoucí oddělení, v jeho nepřítomnosti zástupce vedoucího. V době dlouhodobé nepřítomnosti daného pracovníka za něj přebere případ zastupující pracovník. Po návratu pracovníka ho zastupující pracovník seznámí s daným případem a sdělí mu veškeré informace a postupy, které v dané věci byly učiněny.  |
| **Kritérium** |
| **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.** |
| *\*Kritérium 8d se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.* |
| **Související dokumenty**Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.Spisový řád  |
| **Platnost od: 01.01.2015** |
| **Aktualizace: 01.04.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Odbor sociálních věcí, oddělení SPOD |

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

|  |
| --- |
| STANDARD Č. 9 JEDNÁNÍ, VYHODNOCOVÁNÍ A IPOD |
| **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, motivuje k péči o děti, posiluje sociální začleňování klientů, důsledně dodržuje lidská práva a základní svobody, podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím, informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.** |
| Pracovníci OSPOD KÚ KHK znají a uplatňují při jednání s klientem i s ostatními subjekty participujícími na výkonu SPOD základní principy výkonu SPOD (příloha č. 1), mají individuální přístup, chovají se profesionálně v souladu s etickým kodexem KÚ KHK (*Etický kodex*). Vždy se řídí podle příslušných zákonů a vyhlášek, které souvisí s výkonem SPOD. Dále při jednání s klienty i ostatními spolupracujícími subjekty naplňují Úmluvu o právech dítěte (sdělení FMZV č. 104/1991 Sb.) a Listinu základních práv a svobod (*Ústavní zákon č. 2/1993 Sb*., *Ústava ČR, ve znění pozdějších předpisů).* Pracovníci OSPOD KÚ KHK spolupracují s dalšími subjekty v rámci výkonu SPOD s ohledem na nejvyšší zájem a blaho dítěte. Každý pracovník OSPOD KÚ KHK je vázán podle *zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů* a *Etického kodexu KÚ KHK* (příloha č. 2*)* mlčenlivostí. Pracovníci OSPOD KÚ KHK poskytují klientům i spolupracujícím subjektům při plnění svých úkolů pravdivé informace v souladu s právními předpisy a pravdivě také informují klienta o postupech při výkonu SPOD (např. zaslání oznámení žadatelům o NRP o doručení žádosti a dalším postupu, informace o postoupení stížnosti atd.). |
| **Kritérium** |
| **9b) Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami, nebo má dojednanou spolupráci s fyzickými osobami a právnickými osobami, které tyto služby zajistí externě.**  |
| Pracovníci OSPOD KÚ KHK respektují specifické potřeby svých klientů a pokud to situace vyžaduje, zajistí pro klienta služby potřebné pro takové jednání (tlumočnické služby, asistenční služby pro nevidomé apod.) v souladu s *§ 16 odst. 5 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.* Zprostředkování služby klientům se specifickými potřebami je zajištěno prostřednictvím nákupu sociální služby u organizací, které jsou v síti poskytovatelů sociálních služeb (seznam poskytovatelů – příloha č. 3). Nadstandardní služby jsou hrazeny z finanční kapitoly odboru sociálních věcí KÚ KHK. Dojednání služby pro klienta se specifickými potřebami zajišťuje oddělení plánování a financování sociálních služeb (odbor sociálních věcí). Pracovníci OSPOD KÚ KHK však plně respektují, pokud se klient se specifickými potřebami k jednání dostaví s vlastním tlumočníkem nebo asistentem. Jednání se vede v českém jazyce. Každý, kdo prohlásí, že neovládá jazyk, jímž se vede jednání, má právo na tlumočníka zapsaného v seznamu tlumočníků, kterého si obstará na své náklady. V řízení o žádosti si žadatel, který není občanem České republiky, obstará tlumočníka na své náklady sám, nestanoví-li zákon jinak. Občan České republiky příslušející k národnostní menšině, která tradičně a dlouhodobě žije na území České republiky, má před správním orgánem právo činit podání a jednat v jazyce své národnostní menšiny. Nemá-li správní orgán úřední osobu znalou jazyka národnostní menšiny, obstará si tento občan tlumočníka zapsaného v seznamu tlumočníků. Náklady tlumočení a náklady na pořízení překladu v tomto případě nese správní orgán *(§ 16 odst. 3-5 zákona č. 500/2004, Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů).* |
| **Kritérium** |
| **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 uvedené v § 6 a § 54 písm. a) zákona, o dítě uvedené v § 54 písm. b) zákona, nebo o dítě zařazené do evidence dětí z jiného důvodu. Jestliže ze závěru vyhodnocování vyplývá, že se jedná o dítě uvedené v § 6 zákona, provádí orgán sociálně-právní ochrany podrobné vyhodnocování.**  |
| *\*Kritérium 9c) se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.* |
| **Kritérium** |
| **9d) Orgán sociálně-právní ochrany zpracovává v případě, kdy provedl podrobné vyhodnocování se závěrem, že se jedná o dítě uvedené v § 6 zákona, individuální plán ochrany dítěte, podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá.** |
| *\*Kritérium 9d) se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.* |
| **Související dokumenty**Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně, ve znění pozdějších předpisů.Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Ústava ČR, ve znění pozdějších předpisů. Sdělení FMZV č. 104/1991 Sb., o sjednání úmluvy o právech dítěte. Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Základní principy výkonu SPOD – příloha č. 1Etický kodex KÚ KHK – příloha č. 2Seznam poskytovatelů služeb pro osoby se zdravotním postižením – příloha č. 3 |
| **Platnost od: 01.01.2015** |
| **Aktualizace: 01.01.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Odbor sociálních věcí, oddělení SPOD |

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

|  |
| --- |
| STANDARD Č. 10 KONTROLA PŘÍPADU |
| **Kritérium** |
| **10a) Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.** |
| Kontrola vedení agendy a přidělených případů probíhá ze strany nadřízených tím, že všechna rozhodnutí, odvolání a další důležité dokumenty jsou jim předkládány pracovníky OSPOD KÚ KHK k podpisu. Spolu s rozhodnutím k podpisu předkládá pracovník celý spis ke kontrole. Tím mají nadřízení možnost se s případem nejen seznámit, ale zároveň mohou upozornit pracovníka na případné nepřesnosti či nedostatky, které je potřeba změnit. Vedoucí oddělení je informován o všech přijatých případech, které pracovníci OSPOD řeší. Pracovníci OSPOD KÚ KHK se mohou v případě složitosti nebo nejednoznačnosti případu, obracet nejen na své nadřízené a kolegy, ale také na právníka odboru sociálních věcí KÚ KHK. V případě zjištěných nedostatků jsou tyto s konkrétním pracovníkem ihned prodiskutovány, pokud se jedná o systémové věci, jsou tyto nedostatky projednány v rámci pravidelných porad za účelem zkvalitnění výkonu SPOD. |
| **Související dokumenty**Podpisový řád Královéhradeckého kraje – příloha č. 1 |
| **Platnost od: 01.01.2015** |
| **Aktualizace: 01.01.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Odbor sociálních věcí, oddělení SPOD |

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

|  |
| --- |
| STANDARD 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.**  |
| Pro snížení vzniku rizikové situace je velmi důležitá komunikace mezi pracovníkem OSPOD a klientem. Každý klient ocení, pokud se setká s pracovníkem, který je schopný respektovat jeho práva. Proto je tedy také velmi důležité, aby pracovníci OSPOD znali práva klientů, snažili se porozumět tomu, co jim klient sděluje a srozumitelnou formou byli schopni klientovi předat informace a zodpovědět jejich dotazy. Klient při jednání na úřadě očekává, že k němu bude pracovník slušný, bude s ním jednat korektně a s respektem. Velmi dobře sleduje nonverbální gesta pracovníka. Jakýkoliv náznak nebo gesto může být bráno ze strany klienta buď jako projev souhlasu nebo nesouhlasu a může být případně spouštěčem agrese či napadení. Z těchto důvodů je velmi důležité, aby si na nonverbální komunikaci dávali pracovníci dobrý pozor. Profesionální pracovník musí umět zvládat vypjaté situace. Vyžaduje se po něm, aby byl schopný empatie, umět naslouchat, číst gesta a mimiku klienta. Jako velmi důležité se ukazuje to, aby pracovník OSPOD ovládal komunikační dovednosti, byl asertivní a uměl se vyvarovat hodnocení, předsudků a nálepkování. Důležité také je umět přijmout odlišný názor klienta a snažit se pochopit, co ho k jeho názoru přivedlo. Pracovníci OSPOD KÚ KHK jsou si vědomi toho, že je nutné zachovávat zásadu soukromí a důvěrnosti jednání, proto je při jednání s klientem pouze jeden pracovník, a to s ohledem na obsah jednání. V případě, že pracovníci předpokládají jednání s agresivním klientem (např. minulá negativní zkušenost, klient, který si opakovaně stěžuje, neúspěšný žadatel o NRP apod.), či jinak vyhrocené a složité jednání, probíhá takové jednání za účasti dvou pracovníků. Pracovníci byli prokazatelně seznámeni se standardy kvality, tedy i s rizikovými a nouzovými situacemi.**Zásady pro komunikaci s klientem:** 1. Pozdravení, podání ruky, vzájemné představení se
2. Vytvoření vhodných podmínek – zamezení hluku, správné rozestavění židlí pro posezení – pokud možno si zajistit prostor tak, aby mezi pracovníkem a klientem byla nějaká bariéra, např. stůl, vždy se posadit do blízkosti únikové cesty (dveří), dodržovat bezpečnou vzdálenost, respektovat osobní prostor klienta a chránit si svůj osobní prostor
3. Vždy klienta oslovovat s úctou – pane/paní příjmení, pokud klient má titul, pak lze použít i oslovení s titulem
4. Při rozhovoru respektovat klientovo tempo řeči, nezasahovat mu do řeči, sledovat jeho mimické projevy, tón hlasu, gesta atd.
5. Dát klientovi najevo zájem, být asertivní, nehodnotit, nekritizovat. Hledat možnosti a řešení dané situace.
6. Hovořit o tom, co ho trápí nyní, nezabíhat do minulosti, nenechat ho příliš široce hovořit o problému nebo o dalších osobách, zajímá nás problém klienta, nikoli jeho rodinných příslušníků a bývalých partnerů
7. Pokud klient obtížně chápe nebo má jiný handicap, pak je nutno tomu přizpůsobit způsob a vedení rozhovoru, používat jednoduché, krátké věty, nepoužívat cizí výrazy, zopakování odpovědi atd.
8. Pokud přesto dojde k situaci, kdy se klient dostane do afektu, je nutné zachovat klid a pokusit se klienta zklidnit.
9. Pokud je jednání vedeno s klientem, o kterém se již z minulosti ví, že jedná agresivně, jako nejvhodnější prevencí se jeví vést rozhovor ve společnosti dalšího pracovníka.

RIZIKOVÉ a NOUZOVÉ situace – nikdy nelze popsat všechny rizikové a nouzové situace, které mohou při práci sociálního pracovníka nastat. V tomto standardu jsou uvedeny pouze některé situace, se kterými se nejčastěji pracovníci OSPOD setkávají.**1) Jednání s agresivním klientem** * jednat klidně a bez emocí
* empaticky naslouchat
* neodporovat
* projevovat zájem o klienta
* jednat asertivně (doporučení pracovníkům seznámit se s některými asertivními technikami)
* nikdy se ke klientovi neotáčet zády (možné napadení)
* mít na paměti, kudy se v případě ohrožení dostanou pracovníci ven (zvolit posezení blízko dveří)
* pokud je to možné, mít na jednání s klientem domluvenu přítomnost druhého pracovníka
* pokud by došlo ke zranění pracovníka, poskytne druhý pracovník první pomoc a neprodleně zavolá ZZS (poté informuje vedoucího pracovníka), o napadení pracovníka informuje vedoucí pracovník PČR
* v případě ohrožení jeden pracovník zklidňuje klienta a druhý volá ostrahu objektu (KÚ KHK LINKA 113, 115)
* pokud je při jednání s agresivním klientem pracovník sám, při náznacích agrese ze strany klienta pracovník neprodleně opustí kancelář a vyhledá pomoc kolegů-mužů, kteří by mu pomohli situaci zklidnit

**2) Klient pod vlivem alkoholu, drog, s psychiatrickým onemocněním** * jednat klidně a bez emocí
* empaticky naslouchat
* neodporovat
* projevovat zájem o klienta
* jednat asertivně (doporučení pracovníkům seznámit se s některými asertivními technikami)
* nikdy se ke klientovi neotáčet zády (možné napadení)
* mít na paměti, kudy se v případě ohrožení dostanou pracovníci ven (zvolit posezení blízko dveří)
* pokud je to možné, mít na jednání s klientem domluvenu přítomnost druhého pracovníka
* v případě ohrožení jeden pracovník zklidňuje klienta a druhý volá ostrahu objektu (KÚ KHK LINKA 113, 115)
* pokud by došlo ke zranění pracovníka, poskytne druhý pracovník první pomoc a neprodleně zavolá ZZS (poté informuje vedoucího pracovníka), o napadení pracovníka informuje vedoucí pracovník PČR
* pokud je pracovník při jednání s klientem, který je pod vlivem alkoholu, drog nebo trpí psychiatrickým onemocněním sám, při náznacích agrese ze strany klienta pracovník neprodleně opustí kancelář a vyhledá pomoc kolegů-mužů, kteří by pomohli situaci zklidnit

**3) Zdravotní indispozice u klienta*** pracovník poskytne první pomoc, zavolá ZZS (podrobnější postup v příkazu ředitelky č. 36), kontaktuje recepci, aby zpřístupnila nouzové východy (mapa nouzových východů viz příloha k Požárnímu řádu)

**4) Šetření u klienta** * pracovník nepodstupuje zbytečná rizika – umí dobře vyhodnotit, do jakého místa jde a jaká rizika tam mohou nastat (narkomani, bezdomovci, ghetta, osady …)
* v případě přítomnosti zvířete např. psa, nevstupuje pracovník do obydlí, dokud mu klient nezajistí volný vstup
* pokud přesto dojde k napadení zvířetem, vyhledá pracovník lékařské ošetření a majitele zvířete požádá o předložení očkovacího průkazu zvířete (psa apod.).
* pracovník se vždy snaží ponechat si únikovou cestu
* u problémových klientů chodí pracovník na šetření za účasti dalšího pracovníka
* pokud je při šetření s klientem pracovník sám (např. jde o první šetření, kdy není pracovníkovi klient znám), při náznacích agrese ze strany klienta pracovník neprodleně opustí klientovo obydlí
* pokud by přesto došlo k napadení pracovníka ze strany klienta, je-li toho schopen, zavolá linku 112 a vyžádá si výjezd ZZS a PČR, pokud je ve stavu, že není schopen si sám zavolat, snaží se o přivolání pomoci další osoby, dle možností poté informuje o incidentu vedoucího pracovníka
* v případě, že jsou na šetření dva pracovníci, poskytne pracovník zraněnému pracovníkovi první pomoc, zavolá linku 112 a vyžádá si výjezd RZS a PČR, poté informuje o incidentu vedoucího pracovníka

**5) Pracovní úraz pracovníků při výkonu SPOD** * postup je upraven v metodice pro zaměstnance KÚ KHK – příloha č. 6 Příkazu ředitelky č. 36 - Přivolání ZZS KHK a další postupy
* v případě pracovního úrazu pracovníka při výkonu SPOD mimo pracoviště (při přítomnosti druhého pracovníka, poskytne pracovník zraněnému pracovníkovi první pomoc a zavolá na linku 112). V případě, že se stane pracovní úraz pracovníkovi mimo pracoviště a je sám, je-li toho schopen, zavolá na linku 112, pokud jeho zdravotní stav nedovoluje, aby si ZZS přivolal sám, snaží se o přivolání pomoci jiné osoby, která by ZZS zavolala.

**6) Požár na pracovišti** * postup je upraven v samostatné příloze Požární řád

**7) Krádež*** dodržovat bezpečností opatření, tj. zamykat kanceláře a skříně a to vždy, když pracovník odchází (i kdyby to bylo na malou chvíli)
* na šetření zamykat automobil, nenechávat v autě cenné věci, citlivé materiály apod.
* krádež osobního majetku vždy hlásit vedoucímu oddělení a dále pak PČR
* krádež služebního majetku ohlásit zaměstnavateli (vedoucímu oddělení)

**8) Nehoda při provozu služebního automobilu** * všichni pracovníci, kteří mají referentské zkoušky a používají služební vozidla, byli seznámeni s pravidly užívání těchto vozů, a to na pravidelných školeních
* v případě nehody vždy volat PČR, poté nehodu nahlásit vedoucímu autoprovozu KÚ KHK
* v případě zranění vždy volat ZZS

Mezi nouzové situace, které na odboru sociálních věcí mohou nastat, patří především dlouhodobé onemocnění některého z pracovníků, které je případně řešeno přerozdělením agendy, DPP či DPČ nebo výběrovým řízením na obsazení místa na dobu určitou. Další nouzové situace, které mohou nastat: * krátkodobý výpadek elektrické energie je na KÚ KHK vyřešen náhradním agregátem
* havárie vody – Správa nemovitostí jako nájemce budovy oznámí prostřednictvím intranetu závadu a taktéž vydá ve spolupráci s ředitelkou úřadu pokyny zaměstnancům

Pracovníci OSPOD KÚ KHK jsou proškoleni v oblasti bezpečnosti práce a požární ochrany a řídí se krizovým plánem, který má KÚ KHK zpracovaný a k dispozici na svých interních webových stránkách (pracovníci svým podpisem stvrzují, že byli o bezpečnosti práce a požární ochrany poučeni – podpisy o proškolení jsou uloženy na personálním oddělení). Postup při řešení rizikových situací upravuje i *Příkaz ředitelky KÚ KHK č. 35 k výchově zaměstnanců v oblasti bezpečnosti a ochraně zdraví při práci* a také *Příkaz ředitelky KÚ KHK č. 36* *k poskytování první pomoci na pracovištích KÚ KHK a Příkaz ředitelky KÚ KHK č. 31 k provádění oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a Požární řád prostorů užívaných Krajským úřadem Královéhradeckého kraje – příloha k příkazu ředitelky č. 30.* |
| **Související dokumenty**Příkaz ředitelky KÚ KHK č. 35 k výchově zaměstnanců v oblasti bezpečnosti a ochraně zdraví při práci. Příkaz ředitelky KÚ KHK č. 36 k poskytování první pomoci na pracovištích KÚ KHK.Příkaz ředitelky č. 31 k provádění oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.Požární řád – příloha č. 3 - Příkaz ředitelky č. 30 k organizaci zabezpečení požární ochrany KÚ.Seznámení se standardy kvality SPOD – příloha č. 1Základní pokyny k evakuaci zaměstnanců při mimořádné situaci – příloha č. 2Požární poplachové směrnice a požární evakuační plán – příloha č. 3Metodika pro zaměstnance – přivolání zdravotnické záchranné služby – příloha č. 4Umístění lékárniček první pomoci – příloha č. 5Seznam zaměstnanců, kteří na pracovišti KÚ KHK organizují poskytnutí první pomoci – příloha č. 6 |
| **Platnost od: 01.01.2015** |
| **Aktualizace: 01.01.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Odbor sociálních věcí, oddělení SPOD |

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

|  |
| --- |
| STANDARD Č. 12 DOKUMENTACE O VÝKONU SPOD |
| **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.**  |
| Pracovníci OSPOD KÚ KHK se řídí *zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů, a dále pak Spisovým a Skartačním řádem KÚ KHK.* Skartační doba dokumentů je uvedena ve Spisovém a Skartačním řádu KÚ KHK. Elektronické dokumenty se evidují v systému EZOP.Při vedení spisové dokumentace dbají pracovníci OSPOD KÚ KHK na ochranu citlivých a osobních údajů ve smyslu *zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.*Spisová dokumentace (spis) se vede ve věci (povinně):* žádosti o zařazení do evidence žadatelů vhodných stát se osvojiteli, pěstouny, pěstouny na přechodnou dobu
* pověření k výkonu SPOD
* evidence dětí pro účely zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče
* žádosti o státní příspěvek pro zřizovatele ZDVOP
* odvolání
* další (např. žádost o hostitelskou péči, odpověď na podnět …)

Veškerá dokumentace, která souvisí s danou věcí, je chronologicky řazena a označena spisovou značkou. Spis je založen buď na základě podání, nebo z moci úřední. Za vedení spisu odpovídá koordinátor případu (případně oprávněné úřední osoby). Spisy jsou uloženy v uzamykatelných skříních.Klíče od uzamykatelných skříní jsou uloženy v příručním trezoru v kanceláři N1.440 pod číselným kódem s kterým jsou pracovníci seznámeni. Nahlížet do spisové dokumentace lze buď na základě písemné žádosti (zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů) do spisů, které nejsou správními spisy a jsou vedeny v souladu se Směrnicí nebo v případě správního řízení též na základě oznámení podle § 36 ve spojení s § 38 správního řádu. Při nahlížení do spisové dokumentace je vždy přítomen pracovník OSPOD KÚ KHK, a to pro případ, aby nedošlo např. k poškození spisu, případně k vyjmutí některých listin. O nahlížení do spisové dokumentace na žádost klienta se pořizuje protokol (osobní údaje, den, čas nahlížení, kopírované stránky, ukončení nahlížení, podpis).Pracovníci vzájemně vědí o uložení spisů kolegů v kanceláří (viz vzájemná zastupitelnost), tak aby v případě, kdy klient požádá o nahlédnutí do spisové dokumentace vedeného správního řízení v pracovní době úřadu, mohla být jeho žádost kladně vyřízena.Spisová dokumentace může podle § 17 správního řádu obsahovat nejen podání, protokoly, záznamy, písemně vyhotovená rozhodnutí, další písemnosti, ale i zvukové a obrazové záznamy. Do spisu má právo nahlížet pouze účastník řízení (případně osoba, které účastník udělí plnou moc). S právem nahlížet do spisu je spojeno právo činit výpisy a právo na to, aby správní orgán pořídil kopie spisu nebo jeho části.Archivace:Každý pracovník OSPOD KÚ KHK své vyřízené dokumenty ukládá do desek nebo šanonů, které má poté uloženy v příruční spisovně (uzamykatelné skříni) do doby, než budou předány do spisovny. V příruční spisovně se ponechávají pouze spisy běžného roku a dokumenty dosud nevyřízené. Ostatní se ukládají spolu s předávacím seznamem do centrální spisovny. Předávací seznam se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno zůstává na příslušném odboru a druhé založí pověřený zaměstnanec oddělení vnitřní správy. Předávání dokumentů do spisovny se provádí podle harmonogramu jednotlivých odborů nebo na základě dohody s pověřeným zaměstnancem oddělení vnitřní správy.  |
| **Kritérium** |
| **12b) Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.** |
| Pracovníci OSPOD KÚ KHK vedou spisovou dokumentaci chronologicky a přehledně, nepoužívají zbytečně cizí termíny a snaží se o to, aby spisová dokumentace byla srozumitelná pro klienta. Pokud by i přesto klient něčemu ve spisové dokumentaci nerozuměl, jsou pracovníci připraveni klientovi záznamy vysvětlit. |
| **Související dokumenty**Zákon č. 499/ 2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů.Spisový a skartační řád KÚ KHK.Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. |
| **Platnost od: 01.01.2015** |
| **Aktualizace: 01.01.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Odbor sociálních věcí, oddělení SPOD |

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

|  |
| --- |
| STANDARD 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.**  |
| Pracovníci OSPOD KÚ KHK se při vyřizování a evidenci stížnosti řídí *Pravidly pro přijímání a vyřizování petic a stížností fyzických a právnických osob, podání a podnětů veřejného ochránce práv (v souladu s ustanovením § 59 odst. l písmeno h) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů).* V tomto dokumentu je jasně stanoven postup a základní pravidla při vyřizování a evidenci stížností. Stížností se dle tohoto kritéria myslí jakýkoliv podnět, který se bezprostředně týká výkonu sociálně-právní ochrany dětí (chybný postup pracovníků OSPOD KÚ KHK při výkonu SPOD, nevhodné chování pracovníka OSPOD KÚ KHK, nespokojenost s vyřízením stížnosti OSPOD obce s rozšířenou působností, atd.). Stěžovatel může svou stížnost uvést buď do protokolu, který vyhotoví pracovník OSPOD KÚ KHK nebo je pracovníky OSPOD KÚ KHK odveden na odbor organizační a právní KÚ KHK, jehož pracovníci stížnosti zaznamenají a předají k vyřízení. (1) Stížnosti na vedoucího odboru sociálních věcí vyřizuje ředitel krajského úřadu na základě prošetření a návrhu odpovědi odboru organizačního a právního.(2) Stížnosti na jednání nebo odborný postup podřízeného zaměstnance řeší vedoucí odboru sociálních věcí, který může požádat o její vyřízení nebo součinnost odbor organizační a právní. V takovém případě zároveň připojí vyjádření své a dotčeného zaměstnance. (3) Stížnosti směřující na činnost odboru sociálních věcí, pokud nesměřují proti konkrétnímu zaměstnanci, prošetřuje a vyřizuje odbor organizační a právní. (4) Za správnost a včasnost vyřizování stížností odpovídá vedoucí odboru sociálních věcí. Stížnost nesmí vyřizovat odbor ani zaměstnanci, proti kterým stížnost směřuje. |
| **Kritérium** |
| **13b) Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.**  |
| KÚ KHK na svých webových stránkách informuje klienty o možnosti podat stížnost a o postupu úřadu při jejich vyřizování. OSPOD KÚ KHK má zpracovaný zjednodušený postup podávání stížností, který je srozumitelný pro klienty a další osoby (viz příloha č. 1). Pracovník OSPOD KÚ KHK srozumitelně klienta informuje, jak může stížnost podat. Tyto informace jsou vyvěšeny na nástěnce odboru a zároveň jsou klientům k dispozici v kanceláři na jednacích stolech.  |
| **Související dokumenty**Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností fyzických a právnických osob, podání a podnětů veřejného ochránce práv (v souladu s ustanovením § 59 odst. l písmeno h) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů). [http://www.khk.cz/krajsky-urad/zivotni-situace/zivotni-situace-obcan/1-2-18705](http://www.kr-kralovehradecky.cz/cz/krajsky-urad/zivotni-situace/zivotni-situace-obcan/1-2-18705) - postup při podávání stížností na webových stránkách KÚ KHK.Vyřizování stížnosti – zjednodušená verze (příloha č. 1) |
| **Platnost od: 01.01.2015** |
| **Aktualizace: 01.01.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Odbor sociálních věcí, oddělení SPOD |

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

|  |
| --- |
| STANDARD Č. 14 NÁVAZNOST VÝKONU SPOD NA DALŠÍ FYZICKÉ A PRÁVNICKÉ OSOBY |
| **Kritérium** |
| **14a) Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.** |
| Pracovníci OSPOD KÚ KHK v rámci výkonu sociálně-právní ochrany dětí spolupracují s fyzickými i právnickými osobami a při poskytování poradenství klientům doporučují tyto subjekty ke spolupráci tak, aby byl co nejlépe naplněn IPOD, a bylo konáno v nejlepším zájmu dítěte. Spolupracující organizace: 1. OSPOD – Broumov, Dobruška, Dvůr Králové nad Labem, Hořice, Hradec Králové, Jaroměř, Jičín, Kostelec nad Orlicí, Náchod, Nová Paka, Nové Město nad Metují, Nový Bydžov, Rychnov nad Kněžnou, Trutnov, Vrchlabí.
2. Pověřené osoby - [http://www.khk.cz/cz/krajsky-urad/socialni-oblast/socialne-pravni-ochrana-deti/povereni-k-vykonu-socialne-pravni-ochrany-deti-4600](http://www.kr-kralovehradecky.cz/cz/krajsky-urad/socialni-oblast/socialne-pravni-ochrana-deti/povereni-k-vykonu-socialne-pravni-ochrany-deti-4600) - přílohy
3. Další organizace – Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím – Oblastní charita Hradec Králové, Policie ČR, Okresní soudy, Krajský soud v Hradci Králové, psychologické poradny v daných městech, poskytovatelé sociálních služeb, kteří jsou uvedeni v Registru poskytovatelů sociálních služeb, UMPOD Brno, MPSV, krajské úřady ostatních krajů atd.
 |
| **Kritérium** |
| **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.** |
| **\*** *Kritérium 14b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.*  |
| **Související dokumenty** |
| **Platnost od: 01.01.2015** |
| **Aktualizace: 01.01.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Odbor sociálních věcí, oddělení SPOD |

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

|  |
| --- |
| STANDARD Č. 15 DOHODA O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE  |
| **Kritérium** |
| **15a) Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče, zejména:** **1. kdo je oprávněn dohodu uzavřít, změnit nebo zrušit,** **2. jaké další náležitosti, vedle těch zákonem stanovených, dohoda obsahuje,** **3. jaké přílohy jsou spolu s dohodou předány klientovi.** **Při uzavírání, změně nebo zrušení dohody orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, postupují tak, aby obsah a účel byl pro osoby z cílové skupiny srozumitelný.**  |
| OSPOD KÚ KHK nemá uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče, proto nejsou zpracovaná vnitřní pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče.  |
| **Kritérium** |
| **15b) Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně zpracována pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče.**  |
| OSPOD KÚ KHK nemá uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče, proto nejsou písemně zpracovaná pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče.  |
| **Kritérium** |
| **15c) Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, plánují společně s dítětem, osobou pečující nebo osobou v evidenci, rodinou dítěte a příslušným obecním úřadem obce s rozšířenou působností průběh pobytu dítěte v pěstounské péči. Základem tohoto procesu je vyhodnocování realizované orgánem sociálně-právní ochrany a individuální plán ochrany dítěte vypracovávaný orgánem sociálně-právní ochrany.**  |
| OSPOD KÚ KHK nemá uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče a neplánuje společně s dítětem, osobou pečující nebo osobou v evidenci, rodinou dítěte a příslušným obecním úřadem obce s rozšířenou působností průběh pobytu dítěte v pěstounské péči. |
| **Kritérium** |
| **15d) Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají pro osoby pečující a osoby v evidenci, se kterými mají uzavřenu dohodu o výkonu pěstounské péče, vypracovaný následný vzdělávací plán zaměřený na rozvoj kompetencí osoby pečující nebo osoby v evidenci a na zvyšování kvality výkonu pěstounské péče.**  |
| OSPOD KÚ KHK nemá uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče, a proto nemá pro osoby pečující a osoby v evidenci vypracovaný následný vzdělávací plán. |
| **Platnost od: 01.07.2022** |
| **Aktualizace: 01.01.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Odbor sociálních věcí, oddělení SPOD |

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

|  |
| --- |
| STANDARD Č. 16 PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ V RÁMCI VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE |
| **Kritérium** |
| **16a) Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, pravidelně informují dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci, rodinu dítěte, obecní úřad obce s rozšířenou působností a případně další oprávněné orgány veřejné moci o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování individuálního plánu ochrany dítěte.**  |
| OSPOD KÚ KHK nemá uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče a nepředává s tím spojené informace v rámci výkonu pěstounské péče.  |
| **Kritérium** |
| **16b) Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně zpracována vnitřní pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracují, mezi zaměstnanci zařazenými v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.**  |
| OSPOD KÚ KHK nemá uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče, a proto nemá písemně zpracována vnitřní pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracují, mezi zaměstnanci zařazenými v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.  |
| **Kritérium** |
| **16c) Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají pro zaměstnance zařazené v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin, se kterými pracují.**  |
| OSPOD KÚ KHK nemá uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče, a proto nemá pro zaměstnance zařazené v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin, se kterými pracují. |
| **Platnost od: 01.07.2022** |
| **Aktualizace: 01.01.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Odbor sociálních věcí, oddělení SPOD |

**STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ**

|  |
| --- |
| STANDARD Č. 17 ZMĚNA SITUACE |
| **Kritérium** |
| **17a) Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně stanovena pravidla a postupy práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině.**  |
| OSPOD KÚ KHK nemá uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče, a proto nemá písemně stanovena pravidla a postupy práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině.  |
| **Související dokumenty** |
| **Platnost od: 01.07.2022** |
| **Aktualizace: 01.01.2025** |
| **Odpovědná osoba:**Ing. Mgr. Jiří Vitvar – vedoucí odboru sociálních věcí |
| **Zpracoval:**Odbor sociálních věcí, oddělení SPOD |