Krajský úřad Plzeňského kraje

Aktualizace k 01.01.2024

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

Krajský úřad Plzeňského kraje, Škroupova 18, 306 13 Plzeň

Aktualizace k 1. 1. 2016

Aktualizace k 1. 1. 2016

**Úvod**

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

Standardy kvality sociálně-právní ochrany obsahují:

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

Obsah

[1. Místní a časová dostupnost 3](#_Toc473733866)

[2. Prostředí a podmínky 6](#_Toc473733867)

[3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí 10](#_Toc473733868)

[4. Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí 12](#_Toc473733869)

[5. Přijímání a zaškolování 14](#_Toc473733870)

[6. Profesní rozvoj zaměstnanců 17](#_Toc473733871)

[7. Prevence 19](#_Toc473733872)

[8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu 21](#_Toc473733873)

[9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte 25](#_Toc473733874)

[10. Kontrola případu 28](#_Toc473733875)

[11. Rizikové a nouzové situace 29](#_Toc473733876)

[12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí 3](#_Toc473733877)0

[13. Vyřizování a podávání stížností 31](#_Toc473733878)

[14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další fyzické osoby a právnické osoby 3](#_Toc473733879)2

15. Dohoda o výkonu pěstounské péče.....................................................................................33

16. Předávání informací v rámci výkonu pěstounské péče.......................................................34

17. Změna situace.....................................................................................................................35

|  |
| --- |
| 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. |

**Cíle** sociálně-právní ochrany dětí na Krajském úřadě Plzeňského kraje (dále také KÚPK) jsou vymezeny především zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále také zákon SPOD).

**Cílovou skupinu** tvoří zejména děti dle § 6 zákona SPOD, žadatelé o náhradní rodinnou péči (dále také NRP) a žadatelé o osvojení.

**Adresa pracoviště**: Plzeňský kraj

Krajský úřad Plzeňského kraje

 Škroupova 18

 306 13 Plzeň (viz Příloha č. 1)

**Obecný telefonický kontakt:** 377 195 111

**Elektronické kontakty:** ID datové schránky: zzjbr3p

 e-mail: posta@plzensky-kraj.cz

Veškeré důležité informace o Krajském úřadu Plzeňského kraje jsou dostupné v elektronické podobě na <https://www.plzensky-kraj.cz/>.

Sociálně-právní ochrana dětí je vykonávána na Odboru sociálních věcí, oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky. Vedoucím Odboru sociálních věcí je Mgr. Filip Zapletal *(kancelář č. 164, e-mail: filip.zapletal@plzensky-kraj.cz, tel. 377 195 164).*

**Dostupnost orgánu sociálně-právní ochrany dětí KÚPK (dále také OSPOD)** je vzhledem k umístění budovy KÚPK velmi dobrá:

* v centru města
* v blízkosti zastávek městské hromadné dopravy (tramvaje, autobusy, trolejbusy – docházková vzdálenost 5 – 10 minut)
* vlakové a autobusové nádraží (docházková vzdálenost 15 minut)
* možnost parkování na vyhrazených parkovacích místech před budovou úřadu na základě parkovacích karet, které jsou k vyzvednutí u pracovníků ostrahy u vstupu do KÚPK
* ve vstupní hale budovy, výtazích a v 1. patře jsou umístěné navigační tabule se směrovými šipkami a čísly kanceláří jednotlivých odborů

KÚPK má zajištěn **bezbariérový vstup** a je Přátelským místem (Přátelská místa jsou projektem Českého červeného kříže). Cílem projektu je vytvořit národní síť certifikovaných poskytovatelů služeb, u kterých klient se zdravotním omezením bude mít garanci profesionálního přístupu a přístupnosti služeb). V případě potřeby pomoci s vchodovými dveřmi je možné využít zvonku umístěného vlevo od vchodových dveří, kterým bude přivolán pracovník ostrahy.

Kanceláře oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky se nachází v 1. patře budovy.V budově jsou dva dostatečně prostorné výtahy, které umožňují bezbariérový přístup ke všem kancelářím. Výtahy jsou vybavené informačními tabulkami a sklopnými sedátky.

**Rozdělení agend** se jmenným seznamem pracovníků OSPOD je k dispozici pracovníkům ostrahy u vstupu do KÚPK, kteří klienta zapíší do knihy návštěv a nasměrují ho ke kanceláři konkrétního pracovníka OSPOD.

Každá kancelář je označena číslem a tabulkou se jménem zaměstnanců a jejich pozicí v rámci úřadu.

Informace o konkrétním rozdělení agend pracovníkům je v písemné podobě k dispozici
u vedoucího oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky.

Na celém území správního obvodu je zajištěno účinné poskytování sociálně-právní ochrany dětí v potřebném rozsahu. **Správní obvod** tvoří území Plzeňského kraje, kde činnost SPOD vykonávají všechny obecní úřady, zejména pak obecní úřady obcí s rozšířenou působností.

Obce s rozšířenou působností (dále také ORP) na území Plzeňského kraje (viz Příloha
č. 2):

* Blovice
* Domažlice
* Horažďovice
* Horšovský Týn
* Klatovy
* Kralovice
* Nepomuk
* Nýřany
* Plzeň (je statutem dále členěna na městské obvody)
* Přeštice
* Rokycany
* Stod
* Stříbro
* Sušice
* Tachov

Kontakty na jednotlivé obecní úřady obcí s rozšířenou působností jsou k dispozici
v interaktivní mapě na stránkách <https://www.plzensky-kraj.cz/socialne-pravni-ochrana-deti> pod záložkou „Pomocník při hledání příslušného orgánu sociálně-právní ochrany dětí“ a také na <http://pestouni.plzensky-kraj.cz/>.

**Orgán sociálně-právní ochrany dětí zajišťuje** výkon činnosti:

* na úřadě (např.: jednání s klienty)
* v terénu (např.: jednání s dalšími institucemi, sociální šetření v rodinách, výchovných ústavech a dětských domovech)

Výkon činnosti OSPOD je zajištěn na celém území správního obvodu dostatečným materiálním vybavením – viz standard č. 2b.

Standard 1a je pro klienty se specifickými potřebami k dispozici k cizojazyčné verzi (viz Příloha č. 27) a v Braillově písmu (viz Příloha č. 28).

|  |  |
| --- | --- |
| 1b | Doba výkonu sociálně-právní ochrany je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálně-právní ochrana poskytována nebo na něž se zaměřuje, zejména dětem (dále jen „cílová skupina“). Osobní výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn každý pracovní den; mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost. |

**Pracovní doba podatelny:** pondělí7:30 – 17:00 hodin

 úterý 7:00 – 15:15 hodin

 středa 7:30 – 17:00 hodin

 čtvrtek 7:00 – 15:15 hodin

 pátek 7:00 – 14:00 hodin

Informace o pracovní době je klientům k dispozici na informační tabuli ve vstupní hale budovy.

**Úřední hodiny KÚPK:** pondělí8:00 – 17:00 hodin

 úterý 8:00 – 15:00 hodin

 středa 8:00 – 17:00 hodin

 čtvrtek 8:00 – 15:00 hodin

 pátek 8:00 – 13:00 hodin

**Pracovní doba pracoviště OSPOD:** pondělí **7**:30 – 17:00 hodin

 úterý 7:00 – 15:15 hodin

 středa 7:30 – 17:00 hodin

 čtvrtek 7:00 – 15:15 hodin

 pátek 7:00 – 14:00 hodin

Informace o úředních hodinách je umístěna na internetových stránkách KÚPK <https://www.plzensky-kraj.cz/clanek/zakladni-informace-o-krajskem-uradu>.

V případě potřeby a po předchozí domluvě s příslušným pracovníkem lze jednání naplánovat
i v jiných hodinách, než je stanovená pracovní doba, a to s ohledem na zájem cílové skupiny.

**Pohotovost** je zajištěna vedoucím Odboru sociálních věcí, který má k dispozici služební mobilní telefon. Ten je zároveň kontaktním telefonem krizového řízení kraje a je dostupný
24 hodin denně 7 dní v týdnu. Telefonní číslo je uvedeno na internetové adrese <https://www.plzensky-kraj.cz/detail-kontaktu?ID_Detail=582&BackUrl=telefonni-seznam>.

**Vzájemná zastupitelnost** pracovníků je zajištěna v rámci kanceláře. Pokud není v kanceláři přítomen ani jeden z pracovníků, je zastupitelnost zajištěna jinou kanceláří v rámci oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky. Tato informace je uvedena na dveřích zastoupené kanceláře. V rámci zástupu jsou všechny telefonní linky vždy dostupné.

|  |
| --- |
| 2. Prostředí a podmínky |
| **Kritérium** |
| 2a | Výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn v prostorách vhodných pro komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami. Orgán sociálně-právní ochrany zajistí takové prostory pro výkon sociálně-právní ochrany, které představují odpovídající zázemí pro výkon sociálně-právní ochrany a jejichž kapacita odpovídá množství konzultací spojených s poskytováním sociálně-právní ochrany. |

Pracoviště OSPOD je v **budově** KÚPK v centru města, která je občanům místně dostupná veřejnou dopravou.

Pracovníci zajišťují agendu SPOD v 1. patře budovy v **kancelářích č. 130, 131, 161, 162
a 163**, které jsou k tomu vhodně uzpůsobeny a splňují stanovené normy. Pracovníci mají v kancelářích k dispozici potřebné materiální vybavení. V případě potřeby individuální konzultace je k dispozici zvláštní jednací místnost.

Na chodbě v 1. patře jsou klientům k dispozici místa k sezení, stolky a volně přístupné stojany s informačními a propagačními materiály KÚPK, Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany a informačními a propagačními materiály organizací neziskového sektoru.

**Zvláštní jednací místnost** se nachází v 1. patře budovy v kanceláři č. 160, a je přístupná přes kancelář č. 161. Místnost poskytuje bezpečné a přátelské prostředí pro klienty a je zde zachována důvěrnost jednání a soukromí klienta. Je uzpůsobena pro komunikaci i pro práci s nezletilými dětmi. Místnost je vybavena potřebným materiálním vybavením včetně vhodné techniky.

Zvláštní jednací místnost je využívána především pracovníky oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky, kteří vedou agendy NRP a psychologem. Zarezervování zvláštní jednací místnosti je možné pomocí sdílených kalendářů v programu Microsoft Outlook.

V případě obsazené zvláštní jednací místnosti jsou pro pracovníky OSPOD k dispozici i další jednací místnosti KÚPK, které se rezervují v počítačové aplikaci Helpdesk.

**Úklid** všech prostor je prováděn denně, je zajišťován externí firmou.

KÚPK se spolupodílel na realizaci **výslechové místnosti** pro dětské svědky a oběti trestné činnosti. Tato místnost je vybudovaná v budově Klatovské nemocnice, a.s. Vyhovuje potřebám trestního řízení a je přístupná policistům, pracovníkům KÚPK a pracovníkům orgánů sociálně-právní ochrany dětí v Plzeňském kraji.

Výslechová místnost slouží jako vyšetřovna a poradenské zařízení odlišné od běžné kanceláře svým vybavením – domácí prostředí – koberec, sedačka, hračky, křesla, skříně, konferenční stolek, obrázky, polopropustné zrcadlo, které je umístěné mezi obrázky tak, aby nevzbuzovalo pozornost. Dále jsou v místnosti umístěny kamery, které dění přenášejí do monitorovací místnosti.

Postup rezervace výslechové místnosti má k dispozici každý zaměstnanec oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky. (viz Příloha č. 3)

|  |  |
| --- | --- |
| 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. |

Každému pracovníkovi OSPOD je při nástupu přiděleno **osobní pracovní místo** v kanceláři. Toto místo je vybaveno dostatkem prostoru pro dokumentaci potřebnou pro výkon sociálně-právní ochrany dětí. K uložení spisové dokumentace jsou pracovníkům k dispozici uzamykatelné skříně. Pro případ zastupitelnosti jsou zaměstnanci vzájemně informováni
o uložení klíčů.

K výkonu sociálně-právní ochrany dětí mají pracovníci **vhodné materiální vybavení:**

* počítač s potřebným softwarem a s přístupem na internet – přidělen každému zaměstnanci
* telefonní pevná linka – přidělena každému zaměstnanci
* mobilní telefon – někteří zaměstnanci. Způsob používání je stanoven vnitřním pravidlem *KÚPK Směrnice* [*S - 1/2024/IT-003-Q-O (305kB)*](http://helpdesk.kr-plzensky.cz/file.php?type=newspriloha&id=4034) *- O provozu
a používání hlasových a datových služeb,* *s účinností od 01.01.2024* (viz příloha č. 4)
* tiskárna – každá samostatná kancelář, průchozí kancelář
* multifunkční zařízení – místnost č. 159 (kuchyňka)
* 2x fotoaparát – kancelář č. 130
* 2x digitální kamera – kancelář č. 130
* 2x diktafon – kancelář č. 130
* 2x tablet – kancelář č. 130 a č. 163
* kancelářské potřeby – v potřebném množství v každé kanceláři, objednávání
a výdej probíhá v intervalu 2x ročně na základě hromadné výzvy nebo individuálně dle potřeb
* zaměstnancům je k dispozici odborná literatura, jejíž seznam je uveden v programu Kevis; program je přístupný všem zaměstnancům KÚPK
* všichni zaměstnanci mají nepřetržitou možnost přístupu do programu Aspi, ve kterém je možné vyhledat veškerá znění právních předpisů

Mobilní vybavení uložené v kanceláři č. 130 jsou k dispozici pracovníkům OSPOD po ústní domluvě.

Pracovníci ke své činnosti mohou využívat referentské služební osobní automobily. V případě potřeby je možné využití automobilu se služebním řidičem. Způsob objednávání je stanoven vnitřním pravidlem KÚPK *Směrnice S - 2/2020 - Pracovní cesty
a rezervační systém služebních vozidel, s účinností od 01.01.2021* (viz Příloha č. 5), prostřednictvím aplikace Helpdesk.

Výše uvedené vybavení je pracovníky považováno za dostatečné k výkonu činnosti. Všechna mobilní zařízení mohou pracovníci využívat také k výkonu SPOD i mimo budovu úřadu.

|  |  |
| --- | --- |
| 2c | Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici vhodné materiální vybavení pro práci s osobami z cílové skupiny, jimž je poskytována sociálně-právní ochrana (dále jen „klient“), zejména s ohledem na potřeby dětí. |

Pro výkon sociálně-právní ochrany dětí je k dispozici **zvláštní jednací místnost**, která se nachází v 1. patře budovy v kanceláři č. 160 a je přístupná přes kancelář č. 161. Místnost poskytuje bezpečné a přátelské prostředí pro klienty a je zde zachována důvěrnost jednání a soukromí klienta. Je uzpůsobena pro komunikaci i pro práci s nezletilými dětmi. Zvláštní jednací místnost má dostatek denního světla a je větratelná, okna lze v případě potřeby zatemnit.

Místnost je vybavena potřebným materiálním vybavením včetně vhodné techniky.

K dispozici je zde:

* dětský hrací koutek
* dostatek podnětných her (pomůcky pro kreslení, omalovánky, dětské hry, plyšové hračky, apod.)
* stolní počítač
* telefonní pevná linka

Ve zvláštní jednací místnosti může matka dítě nakojit a přebalit (mobilní přebalovací podložka je uložena v kanceláři č. 163).

Zvláštní jednací místnost je využívána především pracovníky oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky, kteří vedou agendy NRP a psychologem. Zarezervování zvláštní jednací místnosti je možné pomocí sdílených kalendářů v programu Microsoft Outlook.

Každá kancelář pracovníků OSPOD je vybavena pro práci s nezletilými dětmi (plastový box s hračkami a se základními potřebami pro kreslení).

Všechny vnitřní prostory KÚPK jsou nekuřácké, prostory pro kouření jsou vyhrazeny mimo budovu.

**Hygienické zázemí** je k dispozici pro zaměstnance i klienty. Volně přístupné bezbariérové WC pro klienty se nachází v každém patře budovy a je oddělené pánské a dámské. Po domluvě s pracovníkem je možné v případě potřeby ohřátí kojenecké stravy v mikrovlnné troubě v kuchyňce (v 1. patře, místnost č. 159).

V celé budově je na toaletách pro klienty volně přístupná pitná voda.

Úklid zvláštní jednací místnosti i všech kanceláří oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky je prováděn denně externí firmou. Hračky v hracím koutku udržuje určený zaměstnanec dle potřeby.

|  |  |
| --- | --- |
| 2d | Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici potřebné hygienické zázemí a osobní ochranné pracovní prostředky pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany. |

Pracovníkům OSPOD je na **ochranu zdraví** poskytnuto hygienické zázemí:

* úklid prostoru kanceláří je zajištěn denně pomocí externí uklízecí služby
* všichni zaměstnanci mají volně k dispozici toaletní mýdlo, papírové ručníky
a toaletní papír přímo na odpovídajících místech k tomu určených, tyto jsou průběžně doplňovány úklidovou firmou
* v budově úřadu se nachází uzamykatelné toalety určené zaměstnancům úřadu, jsou oddělené na pánské a dámské a nachází se v každém patře budovy
* sprchy pro zaměstnance jsou v přízemí budovy, v 1. patře a ve 4. patře
* v každé kanceláři oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky je desinfekční gel; nákup desinfekčních gelů je na základě poptávky v kompetenci vedoucího oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky
* u vedoucího oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky jsou k dispozici gumové rukavice
* k deratizaci prostoru KÚPK dochází pravidelně jednou ročně

V budově úřadu se nachází lékárnička a defibrilátor, oboje uložené u pracovníků ostrahy ve vstupní hale v přízemí budovy. Potřeby k základnímu ošetření jsou k dispozici také v kanceláři vedoucího oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky (kancelář č. 163), u pracovníků Odboru vnitřních věcí a krajského živnostenského úřadu (kancelář č. 069) a na chodbách na místech k tomu určených (v blízkosti výtahů).

Osobní ochranné prostředky, na které mají zaměstnanci nárok, jsou uvedené ve směrnici *S – 1/2011 - Směrnice pro poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, ze dne
3. 1. 2011* (viz Příloha č. 6)*.* Oprávněnou osobou pro vydání, vrácení, výměnu
a potřebnou evidenci ochranných pracovních prostředků je pracovník oddělení hospodářské správy.

Pro případ potřeby ochrany při ohrožení jsou všichni pracovníci oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky poučeni o možnosti přivolání pracovníka ostrahy.

Pracovníci OSPOD jsou řádně proškoleni v oblasti Bezpečnost a ochrana zdraví při práci (dále jen BOZP) a požární ochrany. Vědí, jak se zachovat v případě vzniklého rizika na pracovišti. KÚPK má zpracovaný Plán evakuace (viz Příloha č. 7) pro jednotlivé odbory, který je po aktualizacích zasílán e-mailem všem pracovníkům daného odboru. Noví zaměstnanci plán evakuace obdrží při nástupu.

V případě požáru jsou na odboru k dispozici hasicí přístroje, požární hydrantový systém
a tlačítka požární signalizace umístěné dle platných předpisů BOZP.

Zaměstnanci se řídí *Bezpečnostním řádem KÚPK Ř – 2/2013/KR-001-Q, ze dne 3.1.2013* (viz Příloha č. 8).

|  |
| --- |
| 3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí |
| **Kritérium** |
| 3a | Orgán sociálně-právní ochrany zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany. |

Klienti mohou **informace o postupech OSPOD získat** prostřednictvím:

* internetových stránek <https://www.plzensky-kraj.cz/socialni-veci>, pod záložkami „Sociálně-právní ochrana dětí“, „Náhradní rodinná péče“ a „Pěstounská péče“
* portálu <http://pestouni.plzensky-kraj.cz/>
* informačních a propagačních materiálů, které jsou volně přístupné na stojanu na chodbě v 1. patře budovy KÚPK a jsou také distribuovány na obce Plzeňského kraje
* periodika „Plzeňský kraj“
* každého pracovníka OSPOD – osobně nebo telefonicky. Informace jsou podávány jazykem srozumitelným pro klienty.

V případě neporozumění psanému textu má klient možnost obrátit se na pracovníky oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky se žádostí o vysvětlení.

Postupy a vnitřní pravidla úřadu, která se vztahují k naplnění jednotlivých standardů, jsou přístupné v počítačové aplikaci Helpdesk. Všichni pracovníci oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky, potažmo všichni zaměstnanci KÚPK jsou s pravidly seznámeni a tuto skutečnost stvrzují svým podpisem. Postupy a vnitřní pravidla nejsou veřejnosti přístupná.

**Písemné zpracování Standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany** je k dispozici v kanceláři vedoucího oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky k nahlédnutí dle pravidel pro poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb.,
o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

Plná verze standardů kvality je klientům k dispozici rovněž na informačním stojanu na chodbě v 1. patře budovy KÚPK. Na portále Plzeňského kraje jsou veřejnosti Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany k dispozici v elektronické podobě na adrese <https://www.plzensky-kraj.cz/socialne-pravni-ochrana-deti>.

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

OSPOD má **zpracované informace** o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany dětí, agendy náhradní rodinné péče vykonávané na KÚPK, které jsou zveřejněny formou umožňující dálkový přístup na internetových stránkách <http://pestouni.plzensky-kraj.cz/>. Další dostupné informace jsou na <https://www.plzensky-kraj.cz/socialni-veci>, pod záložkami „Sociálně-právní ochrana dětí“, „Náhradní rodinná péče“ a „Pěstounská péče“. Dokumenty jsou zpracovány tak, aby byly uživatelsky přívětivé. V případě nízké počítačové gramotnosti klientů či neporozumění psanému textu se klient může obrátit na každého pracovníka OSPOD osobně, telefonicky nebo e-mailovou poštou se žádostí o vysvětlení.

Písemné vypracování základních informací o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany dětí má pro klienta k dispozici každý zaměstnanec.

S klientem se specifickými potřebami (s tělesným zdravotním postižením; s mentálním postižením; s vadami sluchu, neslyšícím, hluchoněmým; s vadami zraku, nevidomým; cizinci) probíhá komunikace specifickou formou (viz standard 9b).

KÚPK je jedním z orgánů sociálně-právní ochrany dětí, který ochraňuje práva a zájmy nezletilých dětí v České republice. Rozsah poskytování sociálně-právní ochrany vymezuje zákon SPOD.

Předním hlediskem sociálně-právní ochrany je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství
a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Přitom se přihlíží
i k širšímu sociálnímu prostředí dítěte***.***

**OSPOD nabízí pomoc:**

* rodičům a příbuzným dítěte, kteří požádají o pomoc při řešení problémů s dětmi, mají partnerské problémy, neumějí, nechtějí nebo nedovedou se o své děti postarat
* osobám majícím pochybnosti o správnosti postupu orgánu SPOD, především na příslušných obecních úřadech obcí s rozšířenou působností
* osobám, které mají zájem pečovat o opuštěné děti
* osvojitelům, pěstounům, poručníkům a dětem v náhradní rodinné péči
* dalším organizacím a zařízením, které se věnují dětem a jejich rodinám a nabízejí jim pomoc
* dalším orgánům sociálně-právní ochrany dětí jako jejich metodická podpora a kontrola

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

* ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,
* ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,
* působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,
* zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.

**Oblasti OSPOD:**

* **agenda sociálně-právní ochrany dětí** (poradenství, pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, stížnosti, apod.)
* **agenda náhradní rodinné péče** (poradenství pro žadatele o náhradní rodinnou péči; zprostředkování osvojení, pěstounské péče a pěstounské péče na přechodnou dobu; poradenství v průběhu řízení o zařazení do evidence žadatelů o osvojení a pěstounskou péči a zařazení do evidence osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči po přechodnou dobu; poradenství a pomoc stávajícím pěstounům, osvojitelům
a pěstounům na přechodnou dobu, stížnosti, apod.)
* **agenda kurátora pro děti a mládež** (základní poradenství s odkazem na další pomoc poskytující instituce či služby podle charakteru případu, dotazy, stížnosti apod.)

Sociálně-právní ochrana se poskytuje bezplatně.

|  |
| --- |
| 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. |

Oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky má celkem 11 zaměstnanců. Z uvedeného počtu je k výkonu sociálně-právní ochrany zařazeno 9 zaměstnanců. Tento počet je přiměřený k tomu, aby byl zajištěn řádný výkon sociálně-právní ochrany dětí. Výše úvazků a specifikace pracovníků a vzorový Pracovní profil zaměstnance viz Příloha č. 9.

**Pracovní profily** zaměstnanců včetně náplní práce, které obsahují specializace, jsou uloženy v osobních složkách u vedoucího oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky.

**Kompetence** vedoucího oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky jsou stanoveny v *Podpisovém a kompetenčním řádu Plzeňského kraje a Krajského úřadu Plzeňského kraje, ze dne 27. 8. 2018* (viz Příloha č. 10).

|  |  |
| --- | --- |
| 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. |

Podle údajů Českého statistického úřadu ke dni 01.01.2024 žije v Plzeňském kraji
611 181 obyvatel (zdroj: internetové stránky Českého statistického úřadu). Plzeňský kraj je rozčleněn na 15 obcí s rozšířenou působností.

OSPOD má dostatečný **počet pracovníků** tak, aby byl zajištěn řádný výkon a kvalita poskytování sociálně-právní ochrany dětí. Výkon SPOD zajišťuje na KÚPK
9 pracovníků.

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

**Poskytování sociálně-právní ochrany dětí** a všechny činnosti s tím související jsou realizovány v souladu se zákonem SPOD a souvisejícími právními předpisy.

**Oprávnění a povinnosti** jednotlivých pracovníků OSPOD jsou stanoveny v náplni práce, kterou každý pracovník obdrží v den nástupu do zaměstnání. Jedná se
o oprávnění a povinnosti v souladu se zákonem SPOD. Pracovní náplně jsou stanoveny
s ohledem na optimální využití pracovníka pro výkon agendy sociálně-právní ochrany dětí. Výše úvazků a specifikace pracovníků viz Příloha č. 9.

Výkon SPOD je vykonáván dle Přílohy č. 11 *Organizačního řádu Krajského úřadu Plzeňského kraje Ř - 1/2023/KRE-001-Q, ze dne 28.04.2023* (výpis působnosti Odboru sociálních věcí – viz Příloha č. 11).

Zaměstnavatel vystavuje pracovníkům sociálně-právní ochrany dětí pro práci mimo pracoviště **Služební průkaz** ve smyslu § 52a SPOD, který obsahuje:

* fotografii zaměstnance
* jméno a příjmení, popřípadě i akademický titul zaměstnance
* evidenční číslo zaměstnance
* označení úřadu, v němž je zaměstnanec zařazen
* číslo služebního průkazu
* datum vystavení, popřípadě i datum platnosti služebního průkazu
* oprávnění držitele průkazu

Tímto písemným oprávněním k výkonu činnosti může zaměstnanec na místě prokázat příslušnost k danému úřadu.

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

Všichni pracovníci oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky zařazeni do orgánu sociálně-právní ochrany dětí **splňují kvalifikační předpoklady** na vzdělání stanovené zákonem
č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a disponují zvláštní odbornou způsobilostí dle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů.

**Přihlašování ke zkouškám zvláštní odborné způsobilosti** je v kompetenci oddělení personálních věcí a vzdělávání Odboru kancelář ředitele a probíhá v souladu se zákonem
č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávních celků, ve znění pozdějších předpisů.

Kopie dokladů o splněných kvalifikačních předpokladech jsou uloženy v osobních složkách pracovníků u vedoucího oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky.

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

OSPOD má písemně zpracovaná pravidla pro přijímání nového pracovníka; při **přijímání nového pracovníka** se řídí:

* Zákoníkem práce
* zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů
* *Pracovním řádem KÚPK Ř-1/2021/KRE-002-Q, ze dne 30.12.2020* (viz Příloha č. 12)
* zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Výběrové řízení pro všechny zaměstnance vypisuje ředitel/ka KÚPK. Informace
o výběrovém řízení včetně přihlášky jsou zveřejněny na úřední desce a na internetových stránkách https://www.plzensky-kraj.cz/nabidka-zamestnani.

Vypsané **výběrové řízení obsahuje**:

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

Noví zaměstnanci při nástupu obdrží dokument „Příručka pro nové zaměstnance – úředníky Krajského úřadu Plzeňského kraje“ (viz Příloha č. 13).

Pracovní poměr se zakládá pracovní smlouvou na základě výsledku výběrového řízení. Oddělení personálních věcí a vzdělávání Odboru kanceláře ředitele písemně seznámí nového zaměstnance s právy a povinnostmi, návrh pracovní náplně stanoví vedoucí Odboru sociálních věcí. Případně bude uzavřená písemná dohoda o odpovědnosti k ochraně hodnot svěřených zaměstnanci k vyúčtování.

**Požadavky** kladené na pracovníka OSPOD jsou:

* zletilost
* odpovídající vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, případně zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
* trestní bezúhonnost
* znalost legislativy v sociální oblasti
* organizační schopnosti
* zdravotní způsobilost

|  |  |
| --- | --- |
| 5c | Orgán sociálně-právní ochrany přihlásí nového zaměstnance zařazeného v orgánu sociálně-právní ochrany a vykonávajícího sociálně-právní ochranu s právními předpisy stanovených lhůtách ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti. |

**Přihlašování ke zkouškám zvláštní odborné způsobilosti** je v kompetenci oddělení personálních věcí a vzdělávání Odboru kancelář ředitele a probíhá v souladu se zákonem
č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávních celků, ve znění pozdějších předpisů.

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

Pověřený zaměstnanec Odboru vnitřních věcí a krajský živnostenský úřad zabezpečí seznámení zaměstnance s bezpečností a ochranou zdraví při práci a požární ochranou.

Odbor informatiky zabezpečí povinné dvě vstupní školení v oblasti informačních technologií. Pracovník OSPOD se na tato školení hlásí sám prostřednictvím aplikace Helpdesk v nejbližším možném vypsaném termínu.

V souladu se zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů je každý pracovník OSPOD povinen účastnit se vstupního vzdělávání a to do tří měsíců od vzniku pracovního poměru.

Zaměstnanci, kteří budou řídit služební vozidla, absolvují po nástupu školení řidičů referentů, na které se přihlašují individuálně.

Nový pracovník je k absolvování tohoto školení vyzván a přihlášen referentem na úseku vzdělávání oddělení personálních věcí a vzdělávání Odboru kanceláře ředitele.

Každý pracovník OSPOD je po nástupu seznámen s materiálem Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany dětí v aktuálním znění a tuto skutečnost stvrdí svým podpisem na předepsaném formuláři. Formulář
o seznámení se materiálem Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany dětí je uložen u vedoucího oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky.

Při **zaškolování** nového pracovníka je postupováno v souladu s „Příručkou pro nového zaměstnance – úředníky Krajského úřadu Plzeňského kraje“ (viz Příloha č. 13), kterou obdrží každý nový zaměstnanec při nástupu. Příručka obsahuje informace o průběhu adaptačního procesu a mentorovi, který adaptační proces provází a základní informace o chodu KÚPK.

Adaptační proces trvá tři měsíce a je ukončen hodnocením zaměstnance vedoucím Odboru sociálních věcí a hodnocení mentora novým zaměstnancem. Formuláře se předávají na oddělení personálních věcí a vzdělávání Odboru kanceláře ředitele.

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

Orgán sociálně-právní ochrany dětí **umožňuje studentům**, kteří mají zájem, absolvovat bezplatné odborné praxe různého rozsahu. Délku praxe určuje příslušná škola a vychází z potřeb studenta. Studentům je na Odboru sociálních věcí umožněna praxe na základě trojstranné smlouvy (viz Příloha č. 14) uzavřené mezi školským zařízením, studentem
a KÚPK. O způsobu a průběhu odborné praxe rozhoduje vedoucí oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky tak, aby byla naplněna ustanovení smlouvy a splněna vlastní podstata praxe. Ze smlouvy mimo jiné vyplývá, že škola se zavazuje zajistit základní poučení studentů o obecných principech v zachovávání mlčenlivosti a ochrany osobních dat.

KÚPK se ve smlouvě zavazuje seznámit studenta se zásadami ochrany zdraví
a bezpečnosti práce vztahující se k vykonávané práci a při výkonu praxe poskytnout studentovi odbornou pomoc.

U vedoucího oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky jsou pro studenty připraveny anonymizované spisy SPOD (viz Příloha č. 29).

Po absolvování praxe jsou studentovi vyplněné a potvrzené příslušné doklady o praxi.

Dobrovolnická služba není na OSPOD KÚPK realizována.

|  |
| --- |
| 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 cílůa potřeb další odborné kvalifikace. |

**Hodnocení zaměstnanců** v rámci KÚPK probíhá v kompetenci oddělení personálních věcí
a vzdělávání Odboru kanceláře ředitele. Průběžné hodnocení pracovníků provádí vedoucí oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky a vedoucí Odboru sociálních věcí. Vedoucího oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky hodnotí vedoucí Odboru sociálních věcí.

Hodnocení je **zaměřeno především** na zjištění získaných znalostí a dovedností pro stanovení dalšího odborného růstu.

Pracovník hodnotí sám sebe v dané oblasti. Slovní hodnocení je stručné, výstižné, max. 2-3 body ke každému. Sebehodnocení je následně využito pro tvorbu Individuálního vzdělávacího plánu konkrétního pracovníka.

Hodnocení vedoucím oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky probíhá průběžně pozorováním a pohovorem s konkrétním zaměstnancem.

Před plánovaným hodnocením je o této skutečnosti zaměstnanec informován a po ukončení hodnocení je seznámen s výsledky, toto stvrzuje svým podpisem.

**Forma** hodnocení:

* písemná forma - součástí písemného hodnocení je i sebehodnocení zaměstnanců. Probíhá 1x ročně. Účelem je zhodnocení vývoje a sledování dalších potřeb vzdělávání. Hodnocení je uloženo v osobních složkách zaměstnanců u vedoucího oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky.
* pohovor s nadřízeným

Dále na KÚPK probíhá tzv. „hodnocení 360°“. Jedná se o hodnocení vedoucích oddělení, kteří jsou tímto systémem hodnoceni přímými nadřízenými, ostatními vedoucími oddělení na konkrétním odboru a svými podřízenými. O výsledku je vedoucí oddělení informován pomocí počítačové aplikace.

|  |  |
| --- | --- |
| 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 má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání, které jsou uloženy v osobních složkách zaměstnanců na oddělení personálních věcí a vzdělávání Odboru kancelář ředitele a osobních složkách u vedoucího oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky.

Tvorba individuálních plánů přímo navazuje na výsledky hodnocení zaměstnance
a zpracovává ho odpovědný pracovníkoddělení personálních věcí a vzdělávání Odboru kancelář ředitele.

|  |  |
| --- | --- |
| 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. |

Pracovníci OSPOD si dle individuálních plánů dalšího vzdělávání, které vychází z hodnocení zaměstnance, volí školení týkající se sociálně-právní ochrany dětí. Jedná se zejména o školení akreditovaná Ministerstvem práce a sociálních věcí (dále jen MPSV), dále školení akreditovaná Ministerstvem vnitra a Ministerstvem školství, mládeže
a tělovýchovy.

Seznam vzdělávacích programů akreditovaných na MPSV ČR je pracovníkům OSPOD
k dispozici na internetových stránkách MPSV. Minimální časová dotace je v rozsahu šesti pracovních dnů za kalendářní rok. Volba konkrétního školení vychází z individuálních plánů zaměstnance a potřeby dalšího rozšiřování kvalifikace.

Přihlášení na školení je v kompetenci oddělení personálních věcí a vzdělávání Odboru kancelář ředitele.

Po absolvování školení zaměstnanec předá obdržený certifikát v kopii na oddělení personálních věcí a vzdělávání Odboru kancelář ředitele, kde je založen do osobní složky zaměstnance. Kopie certifikátu je rovněž uložena v osobních složkách u vedoucího oddělení.

|  |  |
| --- | --- |
| 6d | Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany, kteří vykonávají přímou práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. |

Pro pracovníky OSPOD, kteří vykonávají přímou práci s klienty, je v průběhu kalendářního roku zajištěna podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka – **supervizora**. Odbornost supervizora odpovídá zaměření skupiny, se kterou pracuje, tedy sociálně-právní ochrana dětí
a činnosti, se kterými pracovníci vykonávající sociálně-právní ochranu dětí přicházejí do styku.

Vzhledem k potřebě plného soustředění se na supervizi se setkávání uskutečňuje mimo budovu KÚPK, a to v prostorách Informačně vzdělávacího střediska Plzeňského kraje, které se nachází v centru města Plzně. Zástup za pracovníka oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky v době konání supervize je zajištěn ostatními odděleními Odboru sociálních věcí. V případě krizové situace je telefonicky kontaktován vedoucí oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky, který s ohledem na charakter situace rozhodne o dalším postupu.

Kromě supervizí s externím odborníkem mají pracovníci vykonávající sociálně-právní ochranu dětí umožněno se pravidelně setkávat na organizovaných poradách oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky. Na poradách jsou průběžně oznamovány důležité informace, týkající se provozu a sdílení práce pracovníků. Porady jsou svolávány vedoucím oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky pomocí aplikace Microsoft Outlook. Díky této aplikaci (sdílenému kalendáři) má vedoucí oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky přehled o plánované nepřítomnosti všech svých podřízených v budově KÚPK.

Zaměstnanci se individuálně setkávají nad jednotlivými případy.

|  |
| --- |
| 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 OSPOD v rámci svých kompetencí **mapují** situaci na území Plzeňského kraje, k čemuž využívají dostupné zdroje.

Pracovníci OSPOD **monitorují** ohrožené děti, jejichž spisové dokumentace byly založené
a postoupené z OSPOD obecních úřadů obcí s rozšířenou působností.

Aktivní vyhledávání a monitorování se děje prostřednictvím:

* spolupráce s OSPOD ORP v rámci kraje
* pořádání pravidelných setkání na KÚPK – „Případová setkání“, na kterých se projednávají konkrétní případy
* účastí na případových konferencích
* spolupráce s ostatními krajskými úřady v rámci České republiky
a Magistrátem hlavního města Prahy (dále jen MHMP)
* spolupráce s Úřadem pro mezinárodně právní ochranu dětí v Brně (dále jen UMPOD)
* spolupráce s ostatními odbory KÚPK, zejména spolupráce s Odborem školství, mládeže a sportu a Odborem zdravotnictví
* spolupráce s neziskovým sektorem a poskytovateli sociálních služeb
* spolupráce se školskými a zdravotnickými zařízeními
* pravidelných návštěv dětí pracovníky OSPOD v ústavních zařízeních
a rodinách
* preventivních aktivit, např.:
	+ dny otevřených dveří oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky – každé první pondělí v měsíci, vždy od 16 do 18 hodin
	+ pořádání bienálních soutěží pro pěstounské rodiny
	+ pravidelné konzultace s pěstouny a s pěstouny na přechodnou dobu
	+ podpora mateřských a rodičovských center – od roku 2011 je každoročně vyhlašován dotační program „Program podpory projektů mateřských
	a rodičovských center v Plzeňském kraji“ (od roku 2022 byla podpora projektů mateřských a rodičovských center v Plzeňském kraji rozšířena o mezigenerační komunitní centra)
	+ vysílání spotů „Hledáme rodiče.cz“
	+ médií – informace z novinových a internetových stránek; KÚPK monitoruje denní tisk.

Preventivní aktivity jsou zakotveny ve strategických materiálech jako např. Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Plzeňském kraji na období 2023 – 2025 (viz Příloha č. 15), Koncepce rodinné politiky Plzeňského kraje 2022 - 2026 (viz Příloha č. 16).

|  |  |
| --- | --- |
| 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. |

V rámci své činnosti **spolupracuje** OSPOD zejména s:

* Probační a mediační službou ČR
* soudy, státním zastupitelstvím, Policií ČR a Městskou policií Plzeň
* úřadem práce
* OSPOD obcí Plzeňského kraje
* dalšími sociálními pracovníky obcí Plzeňského kraje
* ostatními krajskými úřady v rámci České republiky a MHMP
* UMPOD
* zástupci škol a školských zařízení na území Plzeňského kraje
* nestátním neziskovým sektorem a poskytovateli sociálních služeb
* pověřenými osobami k výkonu sociálně-právní ochrany dětí
* krajským metodikem sociální práce
* krajským koordinátorem prevence kriminality
* protidrogovým koordinátorem
* koordinátorem pro romské záležitosti
* poskytovateli zdravotních služeb
* Poradním sborem pro sociálně-právní ochranu Plzeňského kraje zřízeného dle §38a zákona SPOD

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

Každá písemnost je **zaevidována a zpracována** dle *Spisového řádu Krajského úřadu Plzeňského kraje Ř-2/2018/VVŽÚ-001-Q, ze dne 30. 5. 2018* (viz Příloha č. 17) v systému elektronické spisové služby AthenA.

Formy **přijetí případu** jsou nejčastěji:

* písemná forma
* elektronická forma – datové schránky
* oznámení e-mailem
* telefonické oznámení
* osobní oznámení

Dokumenty v písemné formě doručené do podatelny KÚPK jsou označeny podacím razítkem s datem doručení. Pověřený zaměstnanec Odboru sociálních věcí dokumenty předává podle pokynu vedoucího Odboru nebo vedoucích oddělení příslušnému zpracovateli.

Pokud klient přinese písemné podání konkrétnímu zaměstnanci, zanese ho pracovník OSPOD v den přijetí na podatelnu úřadu a nechá ho zaevidovat v systému AthenA.

Písemnosti přijaté podatelnou prostřednictvím datové schránky, faxu či na e-mailovou adresu úřadu jsou zaevidovány podatelnou a v elektronické podobě předány na příslušný odbor. Pověřený zaměstnanec Odboru sociálních věcí dokumenty předává podle pokynu vedoucího Odboru nebo vedoucích oddělení příslušnému zpracovateli. Zpracovatel dokumentu přidělí číslo jednací a zařadí ho do spisu.

O telefonickém a osobním ústním podání sepíše zaměstnanec záznam.

Každému dokumentu zpracovatel prostřednictvím spisové služby AthenA neprodleně po obdržení přiřadí číslo jednací, které je složené z rozlišovací zkratky spisového uzlu, lomeno pořadovým číslem dokumentu spisového uzlu, lomeno posledním dvojčíslím letopočtu (ve tvaru PK-SV/pořadové číslo dokumentu/ poslední dvojčíslí letopočtu). Každé číslo jednací je zařazeno do příslušného spisu pod spisovou značkou, která je složena ze značky „ZN“ lomeno pořadovým číslem generovaného aplikací elektronické spisové služby, lomeno rozlišovací zkratkou spisového uzlu „SV“, lomeno posledním dvojčíslím letopočtu.

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

**Případy OSPOD jsou posuzovány a řešeny** s ohledem na individuální posouzení případu

* v souladu se zákonem SPOD
* v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

Naléhavost případu posuzuje především vedoucí oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky, a to na základě závažnosti a časovosti případu. Zásadním kritériem je přitom stupeň ohrožení dítěte (mírné, střední a vysoké riziko ohrožení dítěte).

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

Případy jsou rozdělovány vedoucím oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky do agend pracovníkům OSPOD dle stanovených vnitřních kritérií. Vedoucímu oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky přiděluje případy vedoucí Odboru sociálních věcí. Ve spisové dokumentaci je vždy uvedeno, kdo je koordinátorem případu. Také případná změna koordinátora je ve spisové dokumentaci vždy zaznamenána.

Případy jsou vedoucím oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky přerozdělené pracovníkům podle písemně stanoveného klíče a ve spisovém systému AthenA je případ rozeslán koordinátorovi případu dle vnitřního kritéria pro rozdělování případu:

**Mgr. Roman Mašek**

*kancelář č. 163*

*tel.: 377 195 586*

*e-mail: roman.masek@plzensky-kraj.cz*

– vedoucí oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky, metodik sociální prevence, metodik OSPOD

**Mgr. Soňa Hanzlíková, DiS**.

*kancelář č. 130*

*tel.: 377 195 435*

*e-mail: sona.hanzlikova@plzensky-kraj.cz*

 – náhradní rodinná péče (starší děti a sourozenecké skupiny, ORP Horšovský Týn, Nýřany, Plzeň, Sušice, Tachov), žadatelé o zařazení do evidence osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči po přechodnou dobu (počáteční písmeno příjmení L-Ž), státní příspěvek pro zřizovatele zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

**Mgr. et Mgr. Dagmar Plačková**

*kancelář č. 131*

*tel.: 377 195 168*

*e-mail: dagmar.plackova@plzensky-kraj.cz*

 – náhradní rodinná péče (mladší děti, ORP Blovice, Domažlice, Horažďovice, Klatovy, Kralovice, Nepomuk, Přeštice, Rokycany, Stod, Stříbro), žadatelé o zprostředkování pěstounské péče a osvojení (počáteční písmeno příjmení A-K)

**Mgr. Jiřina Rupertová**

*kancelář č. 130*

*tel.: 377 195 191*

*e-mail: jirina.rupertova@plzensky-kraj.cz*

– náhradní rodinná péče (starší děti a sourozenecké skupiny, ORP Blovice, Domažlice, Horažďovice, Klatovy, Kralovice, Nepomuk, Přeštice, Rokycany, Stod, Stříbro), žadatelé
o zařazení do evidence osob, které mohou pěstounskou péči vykonávat po přechodnou dobu (počáteční písmeno příjmení A-K), státní příspěvek pro zřizovatele zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

**Mgr. et Mgr. Iva Salfická**

*kancelář č. 131*

*tel.: 377 195 175*

*e-mail: iva.salficka@plzensky-kraj.cz*

– náhradní rodinná péče (mladší děti, ORP Horšovský Týn, Nýřany, Plzeň, Sušice, Tachov), žadatelé o zprostředkování pěstounské péče a osvojení (počáteční písmeno příjmení L-Ž)

**Mgr. Božena Horníková**

*kancelář č. 161*

*tel.: 377 195 160*

*e-mail: bozena.hornikova@plzensky-kraj.cz*

– psychologická posuzování dětí a žadatelů, odborná poradenská činnost, psychoterapeutické služby

**JUDr. Richard Holan**

*kancelář č. 162*

*tel.: 377 195 777*

*e-mail: richard.holan@plzensky-kraj.cz*

– právní konzultace, metodik OSPOD

**Mgr. Andrea Vovolková**

*kancelář č. 162*

*tel.: 377 195 589*

*e-mail: andrea.vovolkova@plzensky-kraj.cz*

– metodik OSPOD, agenda osob pověřených výkonem SPOD, Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany

**Mgr. Petr Žíla**

*kancelář č. 162*

*tel.: 377 195 152*

*e-mail: petr.zila@plzensky-kraj.cz*

– metodik kurátorů pro děti a mládež, metodik OSPOD, problematika dětí se syndromem CAN, Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany

Všichni pracovníci vykonávají též kontrolní a metodickou činnost.

Na vnitřní straně spisových desek je uvedeno, kdo je aktuálním koordinátorem případu
a zároveň je zde uvedena případná historie koordinátorů případu. Koordinátor je také uveden ve spisové službě AthenA v kolonce „Zodpovídá“.

Vzájemná zastupitelnost koordinátorů případu je zajištěna v rámci kanceláře. Při dlouhodobé nepřítomnosti koordinátora případu řeší zástup operativně vedoucí oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky.

|  |  |
| --- | --- |
| 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. |

Pracovníci OSPOD zpracovávají spisovou dokumentaci nezletilých dětí a žadatelů postoupenou z jednotlivých ORP.

OSPOD má dostatečný **počet pracovníků** tak, aby byl zajištěn řádný výkon a kvalita poskytování sociálně-právní ochrany dětí.

|  |
| --- |
| 9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte |
| **Kritérium** |
| 9a | Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany zejména• respektuje individuální přístup ke všem klientům,• vychází z individuálních potřeb každého klienta,• podporuje samostatnost klientů,• uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta,• motivuje k péči o děti,• posiluje sociální začleňování klientů,• důsledně dodržuje lidská práva a základních svobody,• podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím,• informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany. |

Při výkonu sociálně-právní ochrany dětí pracovníci OSPOD zachází s citlivými informacemi o klientech a spolupodílejí se na rozhodnutích, která zásadně ovlivňují životy dětí, jejich rodin a rodin žadatelů o náhradní rodinnou péči.

Každý pracovník OSPOD:

* zachovává rovný přístup ke klientům
* zachovává důstojnost klientů, jejich bezpečí a soukromí
* podporuje rodinné prostředí a upřednostňuje jej před ústavní péčí
* ctí právo dítěte na vyjádření jeho vlastního názoru
* informuje dítě přiměřeně jeho věku a rozumové vyspělosti, co se v rámci výkonu sociálně-právní ochrany odehrává
* zachovává důvěrnost klientova sdělení, s výjimkou případů podléhajících oznamovací povinnosti
* v souladu se zákonem SPOD zachovává mlčenlivosto skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany dětí setká

Každý pracovník OSPOD dodržuje:

* etické kodexy příslušných pomáhajících profesí
* Listina základních práv a svobod, Úmluva o právech dítěte a další platné zákonné normy
* Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí při poskytování sociálně-právní ochrany (každý pracovník je prokazatelně seznámen se zněním tohoto dokumentu
a má povinnost dále se seznamovat s aktualizacemi).
* vnitřní předpisy KÚPK
	+ *Etický kodex zaměstnanců Plzeňského kraje ze dne 29. 10. 2014* (viz Příloha
	č. 18)
	+ *Pracovní řád Krajského úřadu Plzeňského kraje Ř-1/2021/KRE-002-Q, ze dne 30.12.2020, s účinností od 01.01,2021* (viz Příloha č. 12)
	+ *Vize a mise Krajského úřadu Plzeňského kraje, ze dne 16. 3. 2012* (viz Příloha
	č. 19)
	+ *Politika kvality Plzeňského kraje, ze dne 16. 3. 2012* (viz Příloha č. 20)

|  |  |
| --- | --- |
| 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. |

KÚPK byl udělen titul Přátelské místo. Přátelská místa jsou projektem Českého červeného kříže. Cílem projektu je vytvořit národní síť certifikovaných poskytovatelů služeb, u kterých klient se zdravotním omezením bude mít garanci profesionálního přístupu
a přístupnosti služeb.

Pracovníci OSPOD jsou v základním rozsahu vybaveni pro komunikaci s lidmi s postižením, cizinců a všech ostatních, kdo mohou mít potíže s porozuměním či komunikací. Na jednání může takový klient přijít i se svým průvodcem či tlumočníkem. Pokud takový klient přijde sám, pracovníci OSPOD mohou vyhledat poskytovatele potřebné služby a to z aktuální nabídky externích služeb (např. www.pun.cz, www.tc-plzen.cz). Pro rychlejší vyhledání služby tlumočníků a znalců je k dispozici seznam <http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf> včetně kontaktních údajů. Na Odboru sociálních věcí je k dispozici tablet s programem online tlumočení do znakové řeči.

Pracovníci OSPOD jednajís klientem vždy s ohledem na jeho věk, zdravotní stav, mentální
a rozumovou vyspělost. Pro zájemce o sociální služby má KÚPK k dispozici aktuální vydání Katalogu poskytovatelů sociálních služeb v Plzeňském kraji a Katalog poskytovatelů sociálních služeb na území města Plzně.

Elektronická verze katalogu je na

[Sociální služby Plzeňský kraj (plzensky-kraj.cz)](https://socialnisluzby.plzensky-kraj.cz/Documents/Index/15)

<http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=AEDA656DE79FE7F87EF047690A01E58D.node1?SUBSESSION_ID=1580310165178_1>.

Pro klienty se specifickými potřebami je k dispozici standard 1a v cizojazyčné verzi (viz Příloha č. 27) a v Braillově písmu (viz Příloha č. 28).

|  |  |
| --- | --- |
| 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. |

Pracovníci OSPOD vychází ze spisové dokumentace nezletilých dětí postoupené z jednotlivých ORP. Součástí této spisové dokumentace je dle čl. 6 odst. 1 písmeno c) Směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí č. 2013/26780-21 záznam o vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny.

|  |  |
| --- | --- |
| 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. |

Pracovníci OSPOD vychází ze spisové dokumentace nezletilých dětí postoupené z jednotlivých ORP. Součástí této spisové dokumentace je dle čl. 6 odst. 1 písmeno d) Směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí č. 2013/26780-21 individuální plán ochrany dítěte, který se zpracovává v případě, že OSPOD ORP podrobným vyhodnocováním došel k závěru, že se jedná o dítě uvedené v §6 zákona SPOD.

Pokud v situaci dítěte dojde ke změně a následně dojde k přehodnocení individuálního plánu ochrany dítěte, OSPOD ORP dosílá na OSPOD KÚPK aktuální individuální plán ochrany dítěte.

|  |
| --- |
| 10. Kontrola případu |
| **Kritérium** |
| 10a | Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů. |

Vedoucí oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky rozhoduje o přidělení případů konkrétnímu koordinátorovi. Z tohoto důvodu má přehled o aktuálně řešených případech a prostřednictvím pravidelných konzultací s příslušným pracovníkem OSPOD – koordinátorem případu zajišťuje jejich kontrolu.

Vedoucí oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky provádí kontrolu případů na základě potřeby náhodným výběrem spisů u jednotlivých pracovníků. Po zkontrolování je spis označen na zadní straně spisových desek podpisem a datem kontroly. Kontrola případů přidělených vedoucímu oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky je konána vedoucím Odboru sociálních věcí a probíhá stejným způsobem.

Kontroly případů jsou také zajištěny pravidelnými poradami, které se konají na oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky, kde jsou případy konzultovány i s ostatními kolegy.

Při složitějších případech jsou využívány konzultace metodicky nadřízeného orgánu - Ministerstva práce a sociálních věcí.

Pro pracovníky OSPOD, kteří vykonávají přímou práci s klienty, je zajištěna v průběhu kalendářního roku podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka – **supervizora**. Odbornost supervizora odpovídá zaměření skupiny, se kterou pracuje, tedy sociálně-právní ochrana dětí
a činnosti, se kterými pracovníci vykonávající sociálně-právní ochranu dětí přicházejí do styku.

Spisová dokumentace může být na KÚPK kontrolována odborem kontroly, dozoru
a stížností (dále jen OKDS) dle *Směrnice KÚPK S - 2/2021/KDS-001 - Q -
O kontrolní činnosti, ze dne 28.12.2021* (viz Příloha č. 21)*.*

Na základě impulzu klienta (např. stížnost) – je provedena mimořádná kontrola případu ([*Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností Krajským úřadem Plzeňského kraje, ze dne 20.11.2019*](http://helpdesk.kr-plzensky.cz/?article=1271) (viz Příloha č. 22)).

|  |
| --- |
| 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. |

Každý zaměstnanec je seznámen s možnými rizikovými a nouzovými situacemi, které mohou při výkonu sociálně-právní ochrany dětí nastat.

KÚPK předchází rizikům:

* přítomností pracovníků ostrahy na recepci ve vstupní hale budovy po dobu od 06,00 hodin do 18,00 hodin; v době od 18,00 do 06,00 hodin je budova uzamčena, ostraha je přítomna nepřetržitě
* jednání v kancelářích i v terénu je vždy přítomen další pracovník OSPOD
* zaměstnanec si zadává přes počítačovou aplikaci Helpdesk cestovní příkaz, ve kterém udává údaje o pracovní cestě a při odchodu z budovy se odhlásí v elektronickém docházkovém systému; konkrétní informace o konečném cíli pracovní cesty jsou uvedené v aplikaci Outlook
* veškeré vstupy a vjezdy, vstupní hala, prostory hlavního schodiště a chodby
v přízemí jsou monitorovány kamerovým systémem
* každý příchozí je u ostrahy budovy zapsán a je mu přidělena kartička „Host“, kterou při odchodu opět vrací; každý pracovník se při příchodu a odchodu přihlašuje
a odhlašuje v elektronickém docházkovém systému; pracovníci ostrahy mají přehled
o osobách v budově
* mimo budovu úřadu si pracovníci mohou zajistit doprovod strážníků městské policie
* zaměstnanci si mohou přivolat pomoc telefonicky (pevná linka, mobilní služební telefony)
* v každé kanceláři oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky je k dispozici proudový pepřový sprej

Všichni pracovníci KÚPK jsou řádně proškoleni v **oblasti BOZP** a požární ochrany, vědí jak se zachovat v případě vzniklého rizika na pracovišti. KÚPK má zpracovaný Plán evakuace (viz Příloha č. 7) pro jednotlivé odbory, který je zasílán e-mailem všem pracovníkům daného odboru. Je zpracován evakuační plán únikové cesty pro případ požáru.

**Příprava zaměstnanců** na rizikové a nouzové situace **probíhá** pravidelným vzděláváním (přihlášení na školení), kurzy a samostudiem. Řidiči referenti jsou školeni pravidelně každý rok.

Zaměstnanci KÚPK se řídí směrnicemi:

* *S – 4/2010 – Systém řízení rizik, ze dne 27. 9. 2010* (viz Příloha č. 23), jejíž součástí je Katalog rizik
* *S – 5/2008 – Řešení škodních případů, ze dne 11. 12. 2008* (viz Příloha č. 24)
* *S – 1/2011 – Směrnice pro poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, ze dne 3. 1. 2011* (viz Příloha č. 6)
* *Pracovní řád Krajského úřadu Plzeňského kraje Ř-1/2021/KRE-002-Q, ze dne
30.12.2020* (viz Příloha č. 12)
* *Příručka pro nové zaměstnance – úředníky Krajského úřadu Plzeňského kraje* (viz Příloha č. 13)

|  |
| --- |
| 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. |

OSPOD zpracovává, vede, eviduje a archivuje spisovou dokumentaci v souladu se:

* zákonem SPOD
* zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
* směrnicí Ministerstva práce a sociálních věcí č.j. 2013/26780-21 ze dne
19. 9. 2013
* *Spisovým řádem Krajského úřadu Plzeňského kraje Ř-2/2018/VVŽÚ-001-Q, ze dne
30. 5. 2018* (viz Příloha č. 17)

Zaměstnanci používají systém spisové služby AthenaA.

Pro evidenci nezletilých dětí a žadatelů je pracovníkům OSPOD k dispozici dokument v programu Microsoft Excel, který je uložen ve sdílené složce „Odbor\_SVZ“. S ohledem na obsah k němu mají přístup jen pracovníci OSPOD.

Přístup k dokumentům v elektronické podobě je zabezpečen přístupovým heslem do počítačů jednotlivých pracovníků.

K uložení spisové dokumentace jsou pracovníkům k dispozici uzamykatelné skříně. Pro případ zastupitelnosti jsou pracovníci vzájemně informováni o uložení klíčů.

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

**Ústní jednání** jsou vedena ve formě přiměřené věku a rozumovým schopnostem klienta. Porozumění sdělenému je ověřováno zpětnou vazbou prostřednictvím dotazů či reprodukcí samotným klientem.

**Písemné** záznamy z jednání jsou ve formě srozumitelné pro klienta.

Na zadní vnitřní straně spisových desek je uvedeno, kdo je aktuálním koordinátorem případu a zároveň je zde uvedena případná historie koordinátorů případu.

V případě, kdy klient neporozumí psanému, vysvětlí pracovník sdělení klientovi s ohledem na jeho možnosti a schopnosti.

Pracovníci OSPOD jednají s klientem vždy s ohledem na jeho věk, zdravotní stav, mentální
a rozumovou vyspělost.

|  |
| --- |
| 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. |

Podávání, vyřizování a evidence stížností se řídí platnými *Pravidly pro přijímání
a vyřizování stížností Krajským úřadem Plzeňského kraje, ze dne 20.11.2019* (viz Příloha č. 22), které stanovila Rada Plzeňského kraje podle § 59 odst. 1 písm. h) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

Postup při vyřizování stížností (viz Příloha č. 25):

* Stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je onačena.
* Příjemce při obdržení stížnosti zkontroluje všechny její náležitosti.
* U stížnosti, která obsahuje formální nedostatky, vyzve příjemce stěžovatele k opravě či doplnění.
* Stížnosti přijímají všechny útvary KÚPK a neprodleně je předají do podatelny k vyřízení Odboru kontroly, dozoru a stížností.
* Stížnosti v rámci KÚPK prošetřují nebo prozkoumávají ty odbory KÚPK, do jejichž působnosti předmět stížnosti náleží, a které o to byly v rámci prošetřování stížnosti požádány Odborem kontroly, dozoru a stížností.
* Stížnost směřující ke kritice činnosti konkrétního zaměstnance prošetřuje jeho přímý nadřízený. Stížnost nesmí být přidělena tomu zaměstnanci, jehož se kritika týká. Tento se k obsahu stížnosti pouze vyjádří.
* Pokud stěžovatel podá stejnou stížnost znovu a neuvede další nové skutečnosti, které by měly vliv na výsledek šetření, nebude se prošetřovat. Tato skutečnost bude písemně sdělena stěžovateli.
* Stížnosti musí být prošetřeny a vyřízeny nejdéle do 60 dnů ode dne doručení stížnosti KÚPK. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti, a stěžovatel musí být s prodloužením lhůty vždy seznámen.
* Stížnost je vyřízená, jakmile jsou po jejím prošetření učiněna příslušná opatření k nápravě nebo je stěžovateli zasláno písemné sdělení, jímž je s patřičným odůvodněním vyrozuměn o tom, proč jeho stížnosti nebylo vyhověno.

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

Pracovník OSPOD informuje klienty o možnosti podat stížnost a o dalším postupu. Za tímto účelem má každý pracovník na oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky k dispozici Stručný postup podání stížnosti srozumitelný klientům (viz Příloha č. 26). Tento postup je také uveden na internetové adrese <https://www.plzensky-kraj.cz/socialne-pravni-ochrana-deti>.

|  |
| --- |
| 14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další fyzické osobya 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. |

OSPOD **doporučuje** klientům služby fyzických a právnických osob podle jejich potřeb. V oblasti NRP **zajišťuje** OSPOD odborné poradenství včetně speciální přípravy související s osvojením dítěte, svěřením dítěte do pěstounské péče a pěstounské péče na přechodnou dobu. Informace o pověřených osobách k výkonu sociálně-právní ochrany dětí s pověřením vydaným Krajským úřadem Plzeňského kraje zajišťujících doprovázení jsou uvedeny na <https://www.plzensky-kraj.cz/osoby-poverene-vykonem-spod-v-plzenskem-kraji>.

Pracovníci OSPOD mají přehled o činnostech dostupných organizací, které služby poskytují, jsou seznámeni s podmínkami poskytovaných služeb, mají k dispozici kontakty na poskytovatele služeb.

Pro zájemce o sociální služby má KÚPK k dispozici nejnovější vydání Katalogu poskytovatelů sociálních služeb v Plzeňském kraji. Elektronická verze katalogu je na [Sociální služby Plzeňský kraj (plzensky-kraj.cz)](https://socialnisluzby.plzensky-kraj.cz/Documents/Index/15).

|  |  |
| --- | --- |
| 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. |

V rámci návštěv nezletilých dětí starších 16 let v ústavních zařízeních a v pěstounské péči na přechodnou dobu je rozhovorem s konkrétními dětmi, ředitelem zařízení, sociální pracovnicí zařízení a vychovateli zjišťováno, zda jsou děti systematicky připravovány na samostatný život. Rozhovor je zaměřen například na oblasti profesního vzdělávání, zaměstnání, samostatného bydlení, vedení domácnosti, hospodaření s financemi a mezilidské vztahy.

Zaměření na jednotlivá témata vychází z individuálního plánu dítěte.

|  |
| --- |
| 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. |

Orgán sociálně-právní ochrany nemá v současné době s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče.

|  |  |
| --- | --- |
| 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. |

Orgán sociálně-právní ochrany nemá v současné době s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče.

|  |  |
| --- | --- |
| 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. |

Orgán sociálně-právní ochrany nemá v současné době s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče.

|  |  |
| --- | --- |
| 15d | Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají pro soby 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.  |

Orgán sociálně-právní ochrany nemá v současné době s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče.

|  |
| --- |
| 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.  |

Orgán sociálně-právní ochrany nemá v současné době s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče.

|  |  |
| --- | --- |
| 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.  |

Orgán sociálně-právní ochrany nemá v současné době s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče.

|  |  |
| --- | --- |
| 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.  |

Orgán sociálně-právní ochrany nemá v současné době s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče.

|  |
| --- |
| 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.  |

Orgán sociálně-právní ochrany nemá v současné době s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče.

**Přílohy**

Přílohy, které jsou v předchozím textu zmíněny, jsou v tištěné verzi k nahlédnutí
u vedoucího oddělení ochrany práv dětí a rodinné politiky (kancelář č. 163), Odboru sociálních věcí KÚPK.

**Příloha č. 1:**  Pracoviště – foto, mapa

**Příloha č. 2:** Obce s rozšířenou působností na území Plzeňského kraje

**Příloha č. 3:** Postup rezervace výslechové místnosti

**Příloha č. 4:** [S - 1/2024/IT-003-Q (305kB)](http://helpdesk.kr-plzensky.cz/file.php?type=newspriloha&id=4034) - O provozu a používání hlasových
a datových služeb, s účinností od 01.01.2024

**Příloha č. 5:** Směrnice S - 2/2020 EK-011-Q - Pracovní cesty a rezervační systém služebních vozidel, ze dne 18.12.2020

**Příloha č. 6:** Směrnice pro poskytování osobních ochranných pracovních prostředků S – 1/2011, ze dne 3. 1. 2011

**Příloha č. 7:** Plán evakuace

**Příloha č. 8:** Bezpečnostním řádem KÚPK Ř – 2/2013/KR-001-Q, ze dne
3. 1. 2013

**Příloha č. 9**: Výše úvazků a specifikace pracovníků, Pracovní profil zaměstnance

**Příloha č. 10:** Podpisový a kompetenční řád Plzeňského kraje a Krajského úřadu Plzeňského kraje, ze dne 27. 8. 2018

**Příloha č. 11:** Organizační řád Krajského úřadu Plzeňského kraje
Ř - 1/2023/KRE-001-Q, ze dne 28.04.2023 (s účinností od 01.05.2023)

**Příloha č. 12:** Pracovní řád Krajského úřadu Plzeňského kraje Ř-1/2021/KRE-002-Q, ze dne 30.12.2020 (účinnost od 01.01.2021)

**Příloha č. 13**: Příručka pro nového zaměstnance – úředníky Krajského úřadu Plzeňského kraje

**Příloha č. 14:** Smlouva o poskytnutí a výkonu odborné praxe

**Příloha č. 15:** Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb

**Příloha č. 16:** Koncepce rodinné politiky Plzeňského kraje 2022 - 2026

**Příloha č. 17:** Spisový řád Krajského úřadu Plzeňského kraje Ř-2/2018/VVŽÚ-001-Q, ze dne 30. 5. 2018 (účinnost od 1.6.2018)

**Příloha č. 18:** Etický kodex zaměstnanců Plzeňského kraje ze dne 29. 10. 2014

**Příloha č. 19:** Vize a mise Krajského úřadu Plzeňského kraje, ze dne 16. 3. 2012

**Příloha č. 20:** [Politika kvality Plzeňského kraje](http://www.plzensky-kraj.cz/cs/clanek/vize-a-mise-krajskeho-uradu-plzenskeho-kraje-politika-kvality-plzenskeho-kraje), ze dne 16. 3. 2012

**Příloha č. 21:** Směrnice KÚPK S- 2/2021/KDS-001 - Q - O kontrolní činnosti, ze dne 28. 12. 2021 (účinnost od 1.1.2022)

**Příloha č. 22:** Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, ze dne 20.11.2019

**Příloha č. 23:** S – 4/2010 – Systém řízení rizik, ze dne 27. 9. 2010

**Příloha č. 24:** S – 5/2008 – Řešení škodních případů, ze dne 11. 12. 2008

**Příloha č. 25:** Postup při vyřizování stížnosti

**Příloha č. 26:** Stručný postup podání stížnosti

**Příloha č. 27:** Standard 1a v cizím jazyce

**Příloha č. 28:** Standard 1a v Braillově písmu

**Příloha č. 29:** Anonymizované spisy SPOD

**Seznam použitých zkratek**

**ČR** Česká republika

**BOZP** Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

**KÚPK** Krajský úřad Plzeňského kraje

**MHMP** Magistrát hlavního města Prahy

**MPSV** Ministerstvo práce a sociálních věcí

**NRP** náhradní rodinná péče

**OKDS** Odbor kontroly, dozoru a stížností

**ORP** obce s rozšířenou působností

**OSPOD** orgán sociálně-právní ochrany dětí

**SPOD** sociálně-právní ochrana dětí

**UMPOD** Úřad pro mezinárodně právní ochranu dětí v Brně

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

|  |
| --- |
| **Stvrzuji svým podpisem, že jsem byl/a seznámen/a se Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany a zároveň se zavazuji, že se vždy seznámím i s případnými aktualizacemi tohoto dokumentu.** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Jméno** |  |  |  | **Podpis** |  | **Dne** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |