



Pardubice

Statutární město Pardubice

Magistrát města Pardubic

# STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ - PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

## PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNĚ - PRÁVNÍ OCHRANY

### ORGÁNY SOCIÁLNĚ -PRÁVNÍ OCHRANY

---

Povinnost řídit se standardy kvality sociálně právní ochrany dětí je uložena zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, v platném znění (dále jen zákon) a Vyhláškou č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně právní ochraně dětí (dále jen vyhláška), a to **od 01.01.2015.**

Revize standardů ke dni 31.03.2016.

## Čl. 1

### Místní a časová dostupnost

**1a/ Orgán sociálně právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně právní ochrany dětí v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.**

1. Místní příslušnost orgánu sociálně právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) vyplývá z § 61 zákona a řídí se **místem trvalého pobytu dítěte.**
2. Výkon sociálně právní ochrany dětí je v rámci Magistrátu města Pardubic (dále jen MmP) rozdělen na agendy:
  - Náhradní rodinná péče (dále jen NRP)
  - Sociální kuratela (dále jen kurátoři)
  - Terénní sociální práce (dále jen terén)
3. Pracovní obvody pracovníků OSPOD jsou rozděleny dle místa trvalého pobytu dítěte/děti. Výjimky jsou v kompetenci vedoucího oddělení.
4. V každém spise je řádně označen koordinátor případu (dále jen koordinátor). Výjimečné ponechání původního koordinátora i přes změnu trvalého bydliště v rámci správního

obvodu je vždy odůvodněno zápisem ve spisové dokumentaci a odsouhlaseno vedoucím oddělení.

5. O změně koordinátora je informován klient. Důvody změny koordinátora: *(nové)*

a. Změna trvalého pobytu dítěte.

b. Na žádost zákonného zástupce nebo osoby odpovědné za výchovu – pouze ve výjimečných případech vhodných zvláštního zřetele po posouzení vedoucím oddělení nebo vedoucím odboru.

c. Na žádost koordinátora případu (v případě osobního vztahu ke klientovi, v případě objektivně podložené neschopnosti efektivní práce s klientem při řešení případu – na posouzení vedoucí oddělení nebo vedoucí odboru).

6. V případě prolínání problematiky jednotlivých agend u téhož dítěte/děti (kurátor, NRP, terén) je v kompetenci vedoucího oddělení určit koordinátora.

7. Na OSPOD je vyčleněna jedna pracovnice na agendu týraných a zneužívaných dětí (10% pracovního úvazku – viz popis pracovní pozice), jedna pracovnice na mediaci (50% pracovního úvazku) a jedna pracovnice na drogovou problematiku (10 % - viz popis pracovní pozice).

8. Pravidelně 1x ročně po vyhodnocení statistických údajů bude provedena revize pracovních obvodů a vytíženosti jednotlivých pracovníků.

9. Rozpis pracovních obvodů jednotlivých pracovníků je k dispozici na webu MmP na adrese: <http://www.pardubice.eu/urad/radnice/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/>

10. Zastupitelnost pracovníka OSPOD v době nepřítomnosti je zajištěna:

- Základní poradenství v rámci celé agendy sociálně právní ochrany dětí (dále jen SPO) je povinen podat každý pracovník OSPOD.
- Každá agenda je v době pevné pracovní doby (viz Směrnice č. 1/2013 Pracovní řád, čl. 4, bod 5) zajištěna minimálně jedním pracovníkem přítomným na pracovišti, čímž je garantováno komplexní odborné poradenství.
- Vzhledem k charakteru sociální práce (soudní jednání, výslechy, úřední jednání mimo úřad apod.) je konkrétní pracovník k dispozici výhradně po předchozí dohodě.

11. Při naplňování SPO je dle potřeby navázána spolupráce s jednotlivými obecními úřady v rámci správního obvodu. Kompletní přehled obecních úřadů v rámci správního obvodu včetně kontaktů a úředních hodin je umístěn na webových stránkách odboru sociálních věcí (dále jen OSV) a současně v pohotovostních deskách. Je pravidelně aktualizován (zodpovídá vedoucí oddělení).

**1b/ Doba výkonu sociálně právní ochrany je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálněprávní ochrana poskytována nebo na něž se zaměřuje. Osobní výkon sociálně právní ochrany je zajištěn každý pracovní den; mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.**

1. OSPOD přijímá podněty od rodičů, školských a zdravotnických zařízení, dalších institucí, veřejnosti. Na OSPOD se může obrátit i nezletilé dítě.
2. Pracovní doba pracovníků úřadu je vymezena pracovním řádem (Směrnice č. 1/2013 Pracovní řád), informace je zveřejněna na webových stránkách MmP.
3. Vzhledem k charakteru sociální práce při zajištění SPO je každý pracovník povinen přizpůsobit pracovní režim plnění pracovních povinností, přičemž je třeba brát na zřetel, že pracovníci OSPOD jsou povinni neprodleně operativně reagovat na momentální potřeby řešení situace ohroženého dítěte. Chod oddělení je v rámci zastupitelnosti garantován v plném rozsahu.
4. Plánování pracovních aktivit mimo úřad:
  - Terénní šetření – plánovat primárně mimo pondělí a středu.
  - Dálkové služební cesty lze plánovat rovněž v pondělí a středu.
  - Operativní naléhavá šetření či jednání mimo úřad je třeba realizovat ihned, po dohodě s vedoucím oddělení.
5. Dopravní obslužnost – využívání MHD nebo služebního auta vždy odpovídá maximální míře efektivity a úspornosti (časové i ekonomické).
  - OSPOD má k dispozici nepřetržitě jedno služební auto, vybavené 2 autosedačkami pro případ převozu dětí.
  - V případě další potřeby při plnění úkolů SPO je přiděleno další služební auto na základě žádosti a dle dohody s vedoucím autoprovozu.
  - Pro účely sociálních šetření v rámci města Pardubice jsou k dispozici též Pardubické karty (režim využití dle Příkazu tajemníka č.1/2016)
6. Pracovní pohotovost (dále jen pohotovost) – povinnost zajištění pohotovosti vyplývá z §§ 16 a 37 zákona a je zajišťována v souladu s Metodickým pokynem MPSV ze dne 2. 11. 1995.
  - Jedná se o osobní výkon sociálně právní ochrany dětí každý pracovní den mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu.

- Pohotovost je zajištěna v týdenních intervalech vždy jedním pracovníkem OSPOD dle Rozpisu pohotovostních služeb pracovníků OSPOD, který zpracovává a pravidelně aktualizuje vedoucí oddělení.
  - Rozpis je k dispozici v rámci systému vyrozumění okresnímu soudu a orgánům Policie ČR a Městské policii Pardubice.
  - Pro zajištění pohotovosti má pracovník k dispozici služební automobil, služební telefon, notebook se zřízeným přístupem do interní sítě magistrátu a s tím spojený přístup do Sociální agentury.
  - Pokud pracovník/pracovnice nemá řidičský průkaz, jsou pohotovostní zásahy řešeny v součinnosti s Policií ČR nebo Městskou policií Pardubice, v rámci města Pardubic lze využít prostředků MHD.
7. Zvláštní případy, jako je soudem uložená povinnost asistence pracovníka OSPOD při styku rodičů s nezletilými dětmi, řeší Metodický pokyn VO č. 1 (viz Příloha č.1)

## Čl. 2

### Prostředí a podmínky

**2a/ Výkon sociálně právní ochrany dětí 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 a jejichž kapacita odpovídá množství konzultací spojených s poskytováním sociálně právní ochrany.**

1. Pohovory a jednání s klienty probíhají v kancelářích, v případě potřeby nebo souběžného jednání je k dispozici speciální místnost. Kapacita odpovídá potřebám a množství konzultací.
2. OSPOD má zařízenou speciálně upravenou místnost pro jednání s malými dětmi.
3. Pro účely vedení případových konferencí, výchovných komisí či jiných jednání za účasti více účastníků je k dispozici zasedací místnost, vybavená výpočetní technikou.
4. Úřad má zajištěn bezbariérový přístup (vyjma přístupu do zasedacích místností).

**2b/ Orgán sociálně právní ochrany dětí 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.**

1. Každý pracovník má k dispozici vlastní PC, tiskárnu (1 tiskárna sdílená 2 pracovníky v kanceláři), pevnou telefonní linku. Pro případ potřeby jsou dále k dispozici služební mobilní telefony.
2. Pro pořizování zvukových a obrazových záznamů, které je OSPOD oprávněn pořizovat dle § 52 zákona, je k dispozici digitální fotoaparát a diktafon.
3. OSPOD má k dispozici nepřetržitě jedno služební auto, vybavené 2 autosedačkami pro eventuální převoz dětí. Dle potřeby může být na základě žádosti a po dohodě s vedoucím autoprovozu přiděleno další služební auto.
4. Cizí osoby (rodič či jiná osoba) lze služebním autem převážet pouze výjimečně, výhradně po dohodě s vedoucím oddělení nebo jeho zástupcem a vedoucím autoprovozu.

**2c/ Orgán sociálně právní ochrany má k dispozici vhodné materiální vybavení pro práci s osobami cílové skupiny, jimž je poskytována sociálně právní ochrana zejména s ohledem na potřeby dětí.**

1. OSPOD má k dispozici speciální místnost, která je vybavena hračkami a hracím prostorem pro děti (dětský koutek).
2. Pro veřejnost jsou na oddělení volně přístupné informační letáky týkající se SPO.
3. Pracovníci OSPOD mohou využívat odbornou literaturu.

**2d/ Orgán sociálně právní ochrany má k dispozici potřebné hygienické zázemí a osobní ochranné prostředky pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně právní ochrany dětí k výkonu sociálně právní ochrany.**

1. Hygienické podmínky jsou odpovídající - je k dispozici WC pro zaměstnance, sprcha pro zaměstnance, WC pro klienty v budově.
2. Pro klienty je zajištěn volně přístupný barel s vodou.

3. Pracovníci OSPOD mají dále k dispozici vybavenou kuchyňku s lednicí a mikrovlnou troubou (využitelné eventuálně i pro klienty v případě nutnosti ohřátí pokrmu pro dítě).
4. Na oddělení jsou k dispozici přebalovací pult, jednorázové hygienické podložky a jednorázové pleny
5. Zaměstnanci používají osobní ochranné pomůcky (dezinfekce, rukavice, návleky). Poskytování upravuje Směrnice č. 2/2013, Poskytování osobních ochranných prostředků.
6. Všichni zaměstnanci OSPOD mají možnost očkování proti hepatitidě A, B.

### **Čl. 3**

#### **Informovanost o výkonu sociálně právní ochrany dětí**

**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.**

1. Na webových stránkách MmP jsou uveřejněny podrobné informace o činnosti odboru, o jednotlivých agendách, pracovní obvody konkrétních pracovníků včetně kontaktů (telefon, e-mail), přehled obcí v rámci správního obvodu a seznam ulic v rámci města Pardubice s odkazem na konkrétního pracovníka.
2. Dále jsou zde uvedeny závazné právní předpisy, používané oficiální tiskopisy žádostí apod.
3. Pro potřeby pracovníků i klientů je k dispozici Katalog sociálních služeb. V elektronické podobě na adrese <http://www.pardubickykraj.cz/katalog-socialnich-sluzeb-pro-verejnost>
4. Na oddělení jsou veřejně přístupné propagační materiály spolupracujících organizací.
5. Na informační tabuli při vstupu na oddělení je k dispozici základní rozdělení správního obvodu.

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

1. Pro klienty, a to zvláště pro rodiče a zvláště pro děti je zpracován základní informační materiál o rozsahu a podmínkách SPO. Je uveřejněn na webových stránkách MmP a volně dostupný na oddělení.
2. S tímto materiálem je klient seznámen.

## Čl. 4

### Personální zabezpečení výkonu sociálně právní ochrany dětí

**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.**

1. Výkon sociálně právní ochrany dětí je v rámci MmP rozdělen na agendy:
  - Náhradní rodinná péče (dále jen NRP)- 4 úvazky
  - Sociální kuratela (dále jen kurátoři)- 5,2 úvazku (*pův. 5,2 úvazku*)
  - Terénní sociální práce (dále jen terén)- 13 úvazku (*pův. 9,6 úvazku*)
2. Specializované agendy:
  - agenda týraných a zneužívaných dětí, včetně problematiky domácího násilí – 10% úvazku jednoho pracovníka
  - mediace – 50% úvazku jednoho pracovníka (*pův. 30 %*)
  - drogová problematika – 10% úvazku jednoho pracovníka - *nové*
  - tajemník Komise pro SPO – 5% jednoho pracovníka - *nové*
  - správní řízení na úseku SPO – 5% dvou pracovníků (zastupitelnost) - *nové*
3. Pod jednotlivé pozice spadají činnosti konkrétně popsané v Popisu pracovní pozice (v evidenci personálního oddělení)
4. Jedním pracovníkem jsou zajištěny následující činnosti: zpracování pošty, organizační zajištění případových konferencí, pozice tajemníka Komise pro sociálně právní ochranu dětí.
5. Základní popisy činností jednotlivých agend jsou veřejně přístupné na adrese:  
<http://www.pardubice.eu/urad/radnice/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci/oddeleni-socialne-pravni-ochrany-deti/>
6. Organizační strukturu včetně postavení jednotlivých pracovníků upravuje Směrnice č. 1/2013 Pracovní řád a směrnice č. 8/2014 Organizační řád.

7. Zastupitelnost pracovníků upravuje 1a/ bod 10 standardů (viz výše).

**4b/ Počet zaměstnanců je přiměřený správnímu obvodu orgánu sociálně právní ochrany dětí. 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 pracovník na 800 dětí (osob do 18 let věku), které jsou hlášeny k trvalému pobytu ve správním obvodu orgánu sociálně právní ochrany. Do počtu pracovníků se započítává vedoucí pracovník adekvátně svému zapojení do práce s klienty.**

1. K 01.01. 2016 je ve správním obvodu 21 772 nezl.dětí – aktuální počet k 1.1.2016
2. S odkazem na Sociodemografickou analýzu (MPSV, 2013) správní obvod ORP Pardubice spadá do III. stupně ohrožení, čemuž odpovídá naplnění základního kritéria 800 nezl. dětí hlášených k trvalému pobytu ve správním obvodu na 1 zaměstnance.
3. Z dlouhodobého sledování statistických údajů a porovnání náročnosti výkonů SPOD se stávající počet 23 odborných pracovníků OSPOD jeví jako optimální. (původně 19 pracovníků)
4. Vedoucí oddělení zajišťuje odbornou agendu na 20 % úvazku.
5. V případě prokazatelně výrazného zvýšení náročnosti výkonu SPO bude řešen požadavek navýšení pracovních míst.

**4c/ Orgán sociálně právní ochrany dětí 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.**

1. Každý pracovník OSPOD dostává dnem nástupu do pracovního poměru písemné Oprávnění ve smyslu § 52 odst. 3 zákona a pověření k zastupování Magistrátu města Pardubic v oblasti působnosti zákona
2. Specializace je upravena a popsána v Popisu pracovní pozice.



3. V rámci orgánu sociálně právní ochrany děti všichni pracovníci vykonávají výlučně agendu SPO.
4. V kompetenci vedoucího odboru je stanovení počtu pracovníků pro příslušnou specializaci.

## **Čl. 5**

### **Přijímání a proškolení**

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

1. Zaměstnanci OSPOD splňují k 1. 1. 2015 kvalifikační předpoklady ve smyslu zák. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.
2. Všichni zaměstnanci OSPOD disponují zvláštní odbornou způsobilostí (dále jen ZOZ), případně jsou k jejímu splnění v zákonné lhůtě přihlášení. Řádné přihlášení nového zaměstnance orgánu SPO ke zkouškám odborné způsobilosti je v gesci personálního oddělení kanceláře tajemníka.

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

1. Noví pracovníci jsou přijímáni do pracovního poměru na dobu neurčitou na základě řádného výběrového řízení, vyhlášeného v souladu se zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, v platném znění (zákon o úřednících).
2. Do pracovního poměru na dobu určitou lze přijmout zaměstnance i bez výběrového řízení ve smyslu zákona o úřednících.
3. Proces výběrového řízení administruje kancelář tajemníka-personální oddělení.
4. Výběrového řízení se účastní zástupce personálního oddělení kanceláře tajemníka, zástupce odborové organizace, vedoucí odboru sociálních věcí a vedoucí oddělení

sociálně právní ochrany dětí. Předseda výběrové komise je vedoucí odboru sociálních věcí případně jím pověřený zástupce.

5. Základní podmínkou pro uzavření pracovního poměru je splnění kvalifikačních předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka dle § 110 zák. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. ZOZ na úseku SPO je pro uzavření pracovního poměru výhodou.
6. Další podmínkou uzavření pracovního poměru je řidičský průkaz sk. B.

**5c/ Orgán sociálně právní ochrany dětí přihlásí nového zaměstnance zařazeného v orgánu sociálně právní ochrany a vykonávajícího sociálně právní ochranu v právních předpisy stanovených lhůtách ke zkoušce odborné způsobilosti.**

1. Ke zkoušce odborné způsobilosti je zaměstnanec přihlášen v zákonných lhůtách dle zákona o úřednících.

**5d/ Orgán sociálně právní ochrany dětí má písemně zpracována pravidla pro zaškolování nových pracovníků vykonávajících sociálně právní ochranu.**

1. Proces zaškolování nových pracovníků Magistrátu města Pardubic konkrétně upravuje Směrnice č. 1/2010 Adaptační proces.
2. Zajištění školení BOZP upravuje Směrnice č. 12/2009, Zajištění školení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a zajištění závodní preventivní péče.
3. Za účelem získání přehledu o činnostech realizovaných na odboru sociálních věcí absolvuje nový zaměstnanec stáž v rozsahu 1 pracovního dne na každém oddělení odboru sociálních věcí.

**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.**

1. Stáž na OSPOD je možná pro studenty sociálních oborů VOŠ nebo VŠ v maximálním rozsahu 3 pracovních dnů v rámci odborné praxe na odboru sociálních věcí a na základě

písemné smlouvy. V rámci stáže jsou studenti seznámeni s jednotlivými agendami OSPOD, a to v obecné rovině.

2. V rámci stáže je vyloučeno nahlížení do spisové dokumentace vedené OSPOD.
3. V rámci stáže lze umožnit účast studenta při veřejných soudních jednáních.
4. Studenti při nástupu na praxi podepisují písemné prohlášení mlčenlivosti a zároveň jsou proškoleni BOZP.
5. Režim přijímání studentů je v kompetenci vedoucího odboru s přihlédnutím ke kapacitním možnostem pracoviště.
6. Přednostně je stáž na OSPOD umožňována studentům studijních oborů dle § 110 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.
7. Maximální počet studentů vykonávajících stáž na OSPOD v jednom termínu jsou dva studenti.

## Čl. 6

### Profesní rozvoj zaměstnanců

**6a/ Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně právní ochrany zařazený k výkonu sociálně právní ochrany pravidelně hodnotí podřízené zaměstnance, kteří se podílejí na výkonu sociálně právní ochrany. Vedoucí zaměstnanec 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.**

1. Hodnocení zaměstnanců upravuje Směrnice č. 17/2012 O hodnocení zaměstnanců.

**6b/ Orgán sociálně právní ochrany má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně právní ochrany k výkonu sociálně právní ochrany.**

**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 MPSV. 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.**

1. Každý zaměstnanec absolvuje vstupní vzdělávání v rozsahu 40 hod formou e-kurzu (§ 19 zákona o úřednících).
2. Každý zaměstnanec má zpracován individuální plán vzdělávání dle § 17 zákona o úřednících.
3. Každý zaměstnanec zpracuje ve spolupráci s vedoucím oddělení a v návaznosti na proces hodnocení zaměstnanců nejpozději do 28. 2. každého kalendářního roku individuální plán odborného vzdělávání. Individuální plán obsahuje okruhy nebo přímo konkrétní kurzy dle vzdělávacích potřeb každého zaměstnance. V případě potřeby lze vzdělávací plán po dohodě s vedoucím oddělení měnit a upravovat.
4. V rámci odborného vzdělávání dle § 111 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je realizováno 1-2 školení /rok na zakázku pro OSPOD na vyčleněná témata dle potřebnosti.
5. Zaměstnanci OSPOD mají k dispozici knihovnu odborné literatury.
6. Každý zaměstnanec má přístup do systému ASPI.

**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.**

1. Zaměstnanci OSPOD mají k dispozici nezávislého supervizora.
2. Režim supervize se řídí individuálními potřebami zaměstnanců vždy po dohodě se supervizorem.
3. Supervize probíhá v prostorách úřadu.
4. Zaměstnanci OSPOD mají k dispozici odbornou podporu psychologa.
5. Zaměstnanci OSPOD mají dále možnost externího právního poradenství za účelem konzultací případů.
6. V rámci oddělení probíhá dle potřeb intervizní setkávání zaměstnanců zařazených do OSPOD.

## Čl. 7

### Prevence

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

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

1. OSPOD má v rámci svého správního obvodu zmapovány oblasti s vyšším výskytem ohrožených dětí a rizikových jevů.
2. Pro účely aktivního vyhledávání a monitorování OSPOD spolupracuje s oddělením sociálních služeb a prevence, které je součástí OSV a současně spolupracuje s obecními úřady v rámci správního obvodu.
3. V době školního roku kurátoři pro mládež 1x v týdnu provádějí depistáž v sociálně vyloučených vytipovaných lokalitách za účelem vyhledávání záškoláků.
4. Monitorování situace v ohrožených oblastech zajišťují v rámci terénních programů též nestátní neziskové organizace (NNO).
5. Konkrétní projekty NNO jsou finančně podporovány MmP v rámci dotačních titulů Podpora v sociální oblasti a Program prevence kriminality a zvyšování bezpečnosti.
6. Konkrétní potřebnost preventivních programů v rámci města Pardubic je koordinována v rámci procesu Komunitní plánování sociálních a souvisejících služeb a Programu prevence kriminality a zvyšování bezpečnosti.
7. V rámci prevence kriminality je každoročně zpracován Městský program prevence kriminality.

8. V rámci Programu prevence kriminality mohou být realizovány projekty MVČR s finančním podílem statutárního města Pardubice.
9. Ve městě Pardubice jsou zřízeny 2 pozice Asistenta prevence kriminality, který je zaměstnancem Městské policie Pardubice a působí ve vyloučených lokalitách. Zaměstnanci OSPOD s asistenty úzce spolupracují při řešení konkrétních problémů v těchto lokalitách.
10. Při městské ubytovně v Českově ul. je zřízeno Komunitní centrum pro děti i dospělé žijící v sociálně vyloučené lokalitě.
11. Případná potřeba preventivních programů pro okolní obce v rámci správního obvodu vyplývá ze spolupráce se všemi dotčenými subjekty (viz popis 7b/ ).
12. Základním školám jsou nabízeny přednáškové bloky na téma sociálně právní ochrany dětí. Přednášky jsou realizovány dle konkrétní poptávky. Pracovníci OSPOD se účastní dle potřeby porad ředitelů ZŠ, případně školních psychologů.
13. OSPOD spolupracuje s Policií ČR a Městkou policií Pardubice při preventivních akcích zaměřených na podávání alkoholu nezletilým a na zneužívání výherních automatů.

## **Čl. 8**

### **Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu**

#### **8a/ Orgán SPO jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci**

1. OSPOD přijímá oznámení písemná, osobní a telefonická, včetně anonymních.
2. Z telefonického oznámení je pořízen písemný zápis.
3. Ke každému oznámení je vyplněn informační dotazník k vyhodnocení naléhavosti případu.
4. Každé oznámení je přiděleno příslušnému pracovníkovi- koordinátorovi (viz 1a/).
5. V době nepřítomnosti koordinátora rozhodne vedoucí oddělení o přidělení případu pro řešení naléhavosti. Po ukončení nepřítomnosti koordinátor přebírá případ k dalšímu řešení.
6. Evidence každého případu je v souladu s vnitřními předpisy Magistrátu města Pardubice a současně se Směrnicí MPSV č. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013.

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

1. Základní posouzení naléhavosti je provedeno podle informačního dotazníku.
2. V případě vyhodnocení příjemce oznámení, že se jedná o přímé ohrožení zdraví nebo života dítěte, je situace řešena bezodkladně.
3. V případě nepřítomnosti koordinátora případu věc řeší příjemce oznámení přijetím patřičných opatření (místní šetření, oznámení na policii apod.).
4. Po základním prošetření oznámení, bude provedeno základní vyhodnocení.
5. Dle výsledků základního vyhodnocení bude zvolen další postup.
6. Pokud nebude případ vyhodnocen jako naléhavý, postupuje se v souladu se zákonem (§10 odst.3).

**8c/ Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu SPO u daného případu.**

Viz 1a/

**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.**

1. Každý pracovník OSPOD je zodpovědný za aktuální počet rodin, v případě překročení kvóty bude informovat vedoucího oddělení, který rozhodne o dalším postupu.
2. Přehodnocování počtu rodin je prováděno minimálně jedenkrát za 3 měsíce. (pův. 2 měsíce)
3. Minimální počet rodin není stanoven.

## **Čl. 9**

### **Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte**

**9a/ Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně právní ochrany základní principy výkonu sociálně právní ochrany zejména:**

- **Respektuje individuální přístup ke všem klientům.**
- **Vychází z individuálních potřeb každého klienta.**
- **Podporuje samostatnost klientů.**
- **Uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta.**
- **Motivuje k péči o děti.**
- **Posiluje sociální začleňování klientů.**
- **Důsledně dodržuje lidská práva a základní svobody.**
- **Podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím.**
- **Informuje klienta o postupech při výkonu SPO.**

1. Při výkonu SPO využívá pracovník OSPOD všech metod sociální práce, které volí adekvátně k případu.
2. Současně postupuje v souladu s Listinou základních práv a svobod, Úmluvou o právech dítěte a rovněž v souladu s Etickým kodexem sociálního pracovníka a Směrnicí č. 12/2012 Etický kodex úředníků a zaměstnanců MmP.

**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.**

1. OSPOD spolupracuje s poskytovateli sociálních služeb, přičemž má i pro klienty k dispozici Katalog sociálních služeb a pomoci v Pardubickém kraji.
2. Pro případ potřeby komunikace ve znakové řeči má OSPOD k dispozici přehled dosažitelných odborníků.
3. Pro případ jednání s cizinci a potřeby tlumočení se lze obrátit na dostupné organizace: Most pro, o.p.s. a Centrum pro integraci cizinců.
4. Pro případ řešení náročných kauz má OSPOD k dispozici externího právníka, který spolupracuje s OSPOD na základě dohody o provedení práce.



5. Ve specifických případech obtížného jednání s klienty má OSPOD navázanou spolupráci s externím psychologem, rovněž na základě dohody o provedení práce.

**9c/ Orgán sociálně právní ochrany provádí u všech případů, zejména v okamžiku zavedení dítěte do evidence dětí uvedených v § 54 zákona, základní vyhodnocení potřeb dítěte a situace rodiny (dále jen „vyhodnocování“), zaměřené na skutečnost, zda se jedná o dítě vymezené v § 6 a § 54 písm. a/ zákona, o dítě uvedené v § 54 písm.b/ zákona, nebo o dítě zařazené do evidence dětí z jiného důvodu. Jestliže ze závěru vyhodnocování vyplývá, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona, provádí orgán SPO podrobné vyhodnocení.**

1. Standard naplněn zcela v souladu se zákonem a vyhláškou.

**9d/ Orgán sociálně právní ochrany obecního úřadu obce s rozšířenou působností zpracovává v případě, kdy provedl podrobné vyhodnocení se závěrem, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona, individuální plán ochrany dítěte, podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá.**

1. Zpracování IPOD je upraveno § 10 zákona, obsah IPOD je stanoven § 2 vyhlášky.

## **Čl. 10**

### **Kontrola případu**

**10a/ Orgán SPO zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.**

#### **Kontrola vedení spisové dokumentace**

1. Vedoucí oddělení do konce ledna každého roku předloží vedoucímu odboru plán kontrol spisové dokumentace vedené jednotlivými pracovníky.
2. Kontrola je prováděna minimálně jedenkrát ročně.
3. Z provedené kontroly je vyhotoven zápis. V každém zápise je stanoven termín pro případné odstranění nedostatků. Originál zápisu obdrží kontrolovaný pracovník, kopii si ponechává vedoucí oddělení. Závěry kontroly budou s každým pracovníkem ústně projednány.

4. V případě opakovaných podání stížností či žádostí klientů o změnu sociálního pracovníka může být provedena mimořádná kontrola spisů vedených příslušným pracovníkem.
5. Ke kontrole spisové dokumentace je oprávněn vedoucí oddělení a vedoucí odboru.

#### **Kontrola - hodnocení případů (naplňování vyhlášky)**

1. Každý pracovník zodpovídá za vyhodnocení případu a zpracování IPOD v řádné lhůtě (viz bod 9d).
2. Každý pracovník dále zodpovídá za průběžné přehodnocování IPOD dle individuálních potřeb klienta a v součinnosti s klientem.
3. Ke kontrole vedení případu se využívají supervize, případové konference, konzultace u metodicky nadřízeného orgánu.
4. V případě potřeby může být na žádost sociálního pracovníka nebo na základě uvážení vedoucího oddělení svolána operativní porada k vedení případu.

## **Č. 11**

### **Rizikové a nouzové situace**

**11a/ Zaměstnanci zařazení v orgánech sociálně právní ochrany k výkonu sociálně právní ochrany jsou připraveni na výskyt rizikových a nouzových situací a jsou prokazatelně seznámeni se situacemi, které mohou nastat v souvislosti s výkonem sociálně právní ochrany včetně postupů při jejich řešení.**

Všichni zaměstnanci při nástupu do pracovního poměru a následně periodicky absolvují školení bezpečnosti práce dle Směrnice č. 12/2009, Zajištění školení bezpečnosti a ochrany při zdraví při práci a zajištění závodní preventivní péče, stejně tak jako školení požární ochrany dle Směrnice č. 11/2010 Organizace zabezpečení požární ochrany.

**Riziková situace** je situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, případně hrozba vzniku škody na majetku (klient pod vlivem alkoholu či drog, klient s agresivními projevy, napadení zaměstnance domácím zvířetem v případě šetření v místě bydliště apod). Pro eliminaci rizikových situací

pracovníci OSPOD dodržují následující pravidla:

1. Pohovory a místní šetření jsou prováděny zpravidla minimálně ve dvojicích.

2. S klienty, kteří jsou zjevně pod vlivem alkoholu či návykových látek, je jednáno pouze v nezbytně nutné míře za účelem vyhodnocení naléhavosti případu (viz bod 8b/).
3. Všichni pracovníci OSPOD mají absolvovaný kurz zaměřený na jednání s agresivními klienty. Kurz či výcvik s tímto zaměřením je periodicky opakován 1x za 2 roky, případně dle potřeby.
4. U předvídatelných ohrožujících situací (agresivní projevy klienta, klient pod vlivem návykových látek, ohrožení domácími zvířaty apod.) lze vyžádat součinnost obecní policie, případně Policie ČR.
5. V případě ohrožení závažnou infekční nemocí se postupuje po dohodě s ošetřujícím lékařem případně hygienikem. Pracovník OSPOD využívá k ochraně svého zdraví ochranné hygienické pomůcky.
6. V případě dopravní nehody služebního automobilu se zaměstnanec řídí Směrnicí č. 17/2010 O autoprovozu.
7. Na oddělení SPO je pro případ potřeby lékárnička se základním vybavením. Na OSV jsou proškoleni 2 zaměstnanci pro poskytnutí první pomoci (v souladu s § 102 odst.6 zák. č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění).

#### **Zabezpečení oddělení:**

1. Po ukončení pevné pracovní doby (pondělí a středa 17,00 hod, úterý, čtvrtek a pátek 14,00 hod) chod oddělení zajišťují v rámci pružné pracovní doby (úterý a čtvrtek do 15,30 hod a pátek do 14,30 hod) z hlediska bezpečnosti **minimálně 3 pracovníci (pův. 2 pracovníci)** – pracovník vykonávající pohotovostní službu a 2 pracovníci jako příslužba.
2. Po ukončení pevné pracovní doby (viz výše) je vždy zapnuta zvuková signalizace – zodpovídá pracovník vykonávající službu nebo příslužbu.
3. Po ukončení pružné pracovní doby (viz výše) a v pondělí a ve středu po 17,00 hod budou zváni klienti na pohovory pouze v nezbytně nutných případech a po dohodě s vedoucím.

**Nouzová situace** je situace, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně právní ochrany z důvodu nenadálých skutečností (výpadek elektrického proudu, povodeň, požár apod).

1. Každá nouzová situace je řešena s ohledem na momentální podmínky a v souladu s obecnými postupy závaznými pro organizaci jako celek.
2. V případě neschopnosti zajistit výkon SPOD na pracovišti je o tomto stavu neprodleně informován bezpečnostní technik MmP a tajemník.
3. V rámci možnosti jsou o tom informováni zvaní klienti.
4. V akutních případech je agenda SPO zajištěna operativně pohotovostní službou.

## **Čl. 12**

### **Dokumentace o výkonu sociálně právní ochrany dětí**

**12a/ Orgán sociálně právní ochrany uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení elektronické dokumentace v informačním systému sociálně právní ochrany dětí o klientech a dalších osobách.**

1. Postup upravuje komplexně Směrnice MPSV č.j. 2013/26780-21 ze dne 19. 09. 2013, o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech, vedené O SPOD a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti NRP.
2. Archivace spisové dokumentace vedené OSPOD je dále upravena vnitřní směrnicí č. 9/2015, Spisový řád.

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

1. Záznamy OSPOD jsou veškeré záznamy ze schůzek, šetření a konzultací, které jsou vedeny s dítětem, jeho rodiči, sourozenci, osobami pečujícími apod. Zdokumentování všech kroků a doporučení je nezbytné pro případné posouzení správnosti úředního postupu.
2. Záznamy by neměly obsahovat cizí slova, odborné termíny, složité a nesrozumitelné formulace apod.
3. V případě, že se klient vyjadřuje vulgárně a pracovník OSPOD usoudí, že je třeba udělat o tom záznam do spisové dokumentace, bude informace označena jako doslovná citace.

## **Čl. 13**

### **Vyřizování a podávání stížností**

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

1. Způsob podávání, vyřizování a evidence stížností upravuje směrnice č.16/2012 Pravidla pro vyřizování stížností, petic a poskytování informací.

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

1. V případě, že chce klient podat stížnost, je informován o možnostech podání (písemně, ústně do protokolu, elektronicky).
2. Stížnost je povinen přijmout každý pracovník orgánu OSPOD, řádně ji zaevidovat a neprodleně předat vedoucímu oddělení případně vedoucímu odboru.

## **Čl. 14**

### **Návaznost výkonu sociálně právní ochrany dětí na další subjekty**

**14a/ Orgán sociálně právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.**

1. Pro účely SPO je k dispozici v elektronické podobě Přehled poskytovatelů sociálních služeb Pardubice.
2. Současně má každý pracovník k dispozici v elektronické podobě Katalog sociálních služeb a pomoci v Pardubickém kraji.
3. Pro potřeby jednání s klienty se specifickými potřebami má každý pracovník OSPOD k dispozici aktuální přehled odborníků (viz bod 9b/).
4. V případě potřeby je každý pracovník orgánu SPOD schopen poskytnout klientovi informace o možnosti využití dalších odborných pracovišť (zdravotnická, školská apod.)

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

1. U dětí umístěných v ústavní výchově nebo v náhradní rodinné péči koordinátor případu průběžně mapuje a monitoruje v rámci pravidelných návštěv (§ 19 a § 29 zákona) rovněž průběh přípravy dítěte na samostatný život.
2. Konkrétní požadavky na součinnost koordinátora případu vychází z IPOD.
3. V rámci přípravy na samostatný život lze využít rovněž služeb NNO (např. Don Bosco, Centrum J.J.Pestalozziho, o.p.s).

V Pardubicích dne 01.04.2016

Mgr. Michal Zitko  
tajemník magistrátu

Mgr. Iva Bartošová  
vedoucí odboru

## Metodický pokyn vedoucí odboru č.1

### Řešení asistence při styku

Povinnost asistence při styku rodičů s dítětem/děťmi vyplývá z § 503 odst.1 písm.c) zák. 292/2013

Sb., zvláštní řízení soudní:

*Je-li to účelné, může soud rozhodnout o uložení povinnosti osobám, mezi kterými má být styk realizován, styk vykonávat pod dohledem orgánu sociálněprávní ochrany dětí.*

**Povinnost asistence dle výše uvedeného je nutno mít uloženou pravomocným rozhodnutím soudu (nestačí protokol z jednání).**

- a) Pracovník neprodleně informuje vedoucí oddělení a vedoucí odboru o uložení této povinnosti
- b) Vedoucí odboru písemně pověří příslušného pracovníka k výkonu práce
- c) Asistenci u styku zajišťují vždy dva pracovníci - koordinátor případu a druhého pracovníka určí vedoucí oddělení
- d) V pracovní době zajišťuje asistenci koordinátor případu. Pokud dochází ke kontaktu na OSPOD, může být přítomen pouze tento pracovník (posouzení přítomnosti dalšího pracovníka je na uvážení koordinátora případu).
- e) V případě, kdy koordinátorem případu je zároveň službu konající pracovník, určí postup vedoucí oddělení.
- f) Dopravní obslužnost: v rámci města Pardubic s využitím MHD, mimo město Pardubice v rámci správního obvodu bude řešeno přidělení služebního automobilu.
- g) Z bezpečnostních důvodů je vyloučeno, aby pracovník OSPOD při asistenci při styku jakkoliv využíval soukromé vozidlo klienta (rodiče) nebo vlastní.
- h) Konkrétní podmínky realizace styku budou určeny vždy předem a odsouhlaseny vedoucím oddělení.

Pracovník OSPOD se účastní styku dětí s rodiči, případně předání dětí výhradně tehdy, pokud je tato povinnost uložena soudem. Orgán sociálně právní ochrany dětí **neasistuje při styku rodiče s dětmi na žádost rodičů.**

V případě, že požádá o asistenci rodič, pracovník OSPOD zprostředkuje nebo předá kontakt na organizaci, které asistence provádí (Abatab – tel. 724567900, Nomia Hradec Králové - objednání konzultací 606824104), Centrum J. J. Pestalozziho Chrudim- tel. 469623899).

Pokud je nařízena asistence o víkendu v místě bydliště rodičů, vykonávají ji vždy 2 pracovníci, a to pracovník, který má v daném týdnu pohotovost, druhého pracovníka určí vedoucí odboru nebo vedoucí oddělení, případně jejich zástupce. Na místo realizace styku se pracovníci dopraví služebním vozidlem OSPOD nebo MHD. Do služebního vozidla nelze přibírat další osoby, které se mají kontaktu účastnit, pokud se nejedná o zaměstnance Magistrátu města Pardubic.

V Pardubicích dne 01.04.2016

Mgr. Iva Bartošová  
vedoucí odboru