

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí



Obec Bystřice, okr. Frýdek-Místek

Bystřice 334, 739 95 Bystřice nad Olší

Standard kvality sociálně-právní ochrany dětí č. 2 Prostředí a podmínky

Kritérium 2a

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

Cíle kritéria:

- *Přátelské a bezpečné prostředí pro klienty, především děti*
- *Respekt k soukromí klienta a důvěrnost jednání*
- *Vhodné jednací prostory (vzhledem k počtu účastníků) s dostatečným materiálním vybavením (s ohledem na potřeby klientů)*

Prostory pro výkon činností spojených se sociálně-právní ochranou dětí jsou umístěny přímo v budově obecního úřadu obce Bystřice. Místnosti jsou bezbariérové, přístupné výtahem. Obecní úřad Bystřice je v centru obce, přímo u kruhového objezdu. K dispozici je parkoviště pro osobní automobily i stojany pro jízdní kola. Obec Bystřice je dostupná prostřednictvím autobusové i železniční dopravy.

Pracovníci sociálně-právní ochrany dětí mají k dispozici zasedací místnost obecního úřadu v 2. patře budovy. Zasedací místnost je možné rezervovat, v případě náhlé situace ji lze využít ihned, pokud není obsazena. Klíče od místnosti jsou dostupné všem pracovníkům úřadu. V případě nutnosti, je k využití k jednání s klientem i kancelář pracovníka určeného k výkonu Sociálně-právní ochrany dětí. A to především v okamžiku, kdy je přítomno více klientů, jejichž situaci je nutno řešit bez odkladu.

Kritérium 2b

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

Cíle kritéria:

- *kvalitně, efektivně a plynule poskytovaná sociálně-právní ochrana*
- *odpovídající technické vybavení dostupné každému zaměstnanci i s ohledem na výkon nepřetržité pracovní pohotovosti*
- *jasně dané množství automobilů, mobilních telefonů, notebooků, tiskáren, scannerů a další záznamové techniky pro výkon sociálně- právní ochrany*
- *existence pravidel pro využívání materiálního vybavení a techniky v terénu pro usnadnění výkonu sociálně-právní ochrany*

Pracovníci pověřeni výkonem sociálně-právní ochrany dětí mají k dispozici vhodné materiální vybavení nutné pro tuto činnost, jak na pracovišti, tak v terénu. K výkonu práce slouží osobní automobil, který je možné využívat pro aktivity v terénu či k návštěvám sociálního odboru Městského úřadu Třinec, ať už společně s klientem či za účelem konzultace mezi pracovníky obce a Oddělení sociálně-právní ochrany dětí Městského úřadu v Třinci. Rovněž mají pracovníci k dispozici počítačovou techniku (stolní i přenosný počítač), telefon, mobilní telefon a další technické vybavení nezbytné pro výkon sociálně-právní ochrany dětí.

Kritérium 2c

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

Cíle kritéria:

- *Hračky i pomůcky pro práci s dětmi bezpečné z hlediska hygieny i manipulace*
- *Aktivní používání pomůcek pro práci s dětmi*

Kanceláře pracovníků sociálně-právní ochrany dětí jsou v maximální možné míře uzpůsobeny kontaktu s klienty. Jsou zde k dispozici hračky a další prvky, které lze využít při práci s dětmi. Hračky jsou určeny především pro uvolnění a zabavení dítěte, zbavení je od stresu. Každý prvek je pravidelně kontrolován, při nalezení nedostatku je tato vada odstraněna či je předmět vyřazen z činnosti. Důraz je kladen zejména na bezpečnost, funkčnost a technický stav předmětů.

V budově obecního úřadu, kde pracovníci sociálně-právní ochrany dětí sídlí, je k dispozici kuchyňka, zdroj pitné i teplé vody, sociální zařízení. Toto vybavení lze využít při poskytování sociálně-právní ochrany dětí. Při nutné péči o dítě (kojení, přebalení) je k dispozici uzavíratelná místnost úřadu, kde je možné, aby byl rodič s dítětem o samotě.

Standard kvality sociálně-právní ochrany dětí č. 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.

Cíle kritéria:

- *Zajištění základní orientace zaměstnanců i klientů v systému písemně zpracovaných vnitřních pravidel a postupů pracoviště*
- *Dostupnost informací o provázanosti dílčích pravidel a postupů s jednotlivými kritérii standardů kvality prostřednictvím internetu či v tištěné podobě*

Na webových stránkách obce Bystřice, www.bystrice.cz, jsou k dispozici veškeré nutné informace týkající se sociálně-právní ochrany dětí. Jsou zde uvedeny povinnosti a činnosti obce v této oblasti a především kontakt na kompetentní osoby. Rovněž jsou zde uvedeny odkazy na další subjekty v rámci sociálně-právní ochrany dětí, jako je Městský úřad Třinec, Krajský úřad Moravskoslezského kraje a Ministerstva práce a sociálních věcí.

Základním obecně právním předpisem pro poskytování sociálně-právní ochrany dětí je zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně- právní ochraně dětí, a Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

Základní informace o činnostech obce Bystřice v rámci zajišťování sociálně-právní ochrany dětí jsou veřejnosti k dispozici, mimo webu, také formou letáků (viz příloha č. 1), které jsou dostupné na obecním úřadě, ve školách, knihovně, domě dětí a mládeže a na dalších veřejných místech. Podstatné informace o výkonu činností sociálně-právní ochrany dětí prostřednictvím obecního úřadu Bystřice jsou podrobně popsány taktéž v těchto standardech, které jsou alespoň 1x ročně aktualizovány. V případě nutnosti a závažných změn je možné standardy upravovat okamžitě.

Kritérium 3b

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

Cíle kritéria:

- *Zpracovaná informační materiál se souborem základních informací o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany*
- *Srozumitelnost a dostupnost informačního materiálů dětem, rodičům i ostatním klientům a široké veřejnosti*

Veškeré informace o sociálně-právní ochraně dětí jsou volně přístupné v elektronické i tištěné formě. Je tedy možno využít obecních internetových stránek www.bystrice.cz či tištěných materiálů, které jsou k dispozici v neomezeném množství na mnoha veřejných místech. Tyto materiály jsou sestavovány ve formě srozumitelné cílové skupině.

Standard kvality sociálně-právní ochrany dětí č. 7 Prevence

Kritérium 7a

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

Cíle kritéria:

- *Orgán sociálně-právní ochrany má jasně stanoveno, jak postupuje při vyhledávání a monitorování ohrožených dětí*
- *Orgán sociálně-právní ochrany prokazatelně realizuje či koordinuje aktivity ve svém obvodu*

Pověření pracovníci obecního úřadu spolupracují s mnoha subjekty zainteresovanými v této problematice (s okolními obcemi, pobočkou úřadu práce, se školami a jinými školskými zařízeními, Policií ČR, praktickými i odbornými lékaři a dalšími).

Ohrožené děti jsou aktivně vyhledávány všemi zaměstnanci obecního úřadu, škol, domu dětí a mládeže a podobně. Způsobů sběru podnětů je několik. Pracovníci aktivně naslouchají při styku s veřejností, dětmi i rodiči. Rovněž komunikují mezi sebou, předávají si zkušenosti a informace. Těmto činnostem je věnován prostor jak na oficiálních poradách, tak při neformálních setkáních. Veškeré poznatky prověří pracovník určen pro výkon sociálně-právní ochrany, při shledání pravdivosti situace, ihned činí potřebné kroky k nápravě (kontakt Městského úřadu v Třinci, Policie ČR, ...)

Všichni pracovníci úřadu jsou obezřetní k potenciálně podezřelým situacím, jako je například výskyt dítěte v nevhodném prostředí či v nevhodnou denní dobu bez dozoru dospělého. Rovněž je věnována pozornost rodinám, ve kterých již došlo k pochybením z pohledu sociálně-právní ochrany dětí.

Kritérium 7b

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

Cíle kritéria:

- *V oblasti prevence je uplatňován multidisciplinární přístup*
- *Existuje osvěta, vzdělávání o sociálně-právní ochraně*
- *Speciální multidisciplinární tým má v oblasti prevence jasně stanoveny cíle i pravidla fungování*

Obecní úřad úzce a pravidelně komunikuje s osobami pohybujícími se v oblasti sociálně-právní ochrany dětí (ředitelé škol, výchovní poradci, ...). Navazují přátelské, profesionální a stabilní kontakty a prohlubují tak spolupráci.

Pracovníci sociálně-právní ochrany dětí spolupracují s Oddělením sociálně-právní ochrany dětí města Třince. Pomocí Systému včasné intervence komunikují s pracovníky sociálně-právní ochrany dětí, projednávají jednotlivé případy, radí se o dalším postupu a nastavují parametry a kvalitu nezbytných činností.

Standard kvality sociálně-právní ochrany dětí č. 8 Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

Kritérium 8a

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

Cíle kritéria:

- *Jednotný přístup při evidenci a přidělení případu, včetně uplatňování stanovených lhůt*
- *Dostupnost informací pro zaměstnance ... o evidenci případu pro osoby ... o lhůtách a dalším postupu pro klienty ... o důvodech pro evidenci případu*

Ohlášení případu lze učinit osobně, písemně, elektronicky nebo telefonicky. V případě ústního oznámení, dle § 18, zákona č. 500/2004 Sb., ať už na obecním úřadě či jiné instituci, například ve škole, je toto uvedeno v protokolu, který oznamovatel na místě podepisuje. V případě telefonického nebo ústního sdělení v terénu, si o tomto hlášení přijímající pracovník učiní písemný úřední záznam následně. S ohledem na analýzu a okamžité vyhodnocení závažnosti případu je nutné, aby pracovník zjistil maximální možné množství předem stanovených informací, jako je jméno a příjmení dítěte, adresa bydliště, zaměstnání rodičů, školské zařízení a podobně.

Záznam z jednání je pečlivě zaprotokolován a uschován pro další potřebu. O přijatém oznámení uvědomí přijímající pracovník Oddělení sociálně-právní ochrany dětí Městského úřadu Třinec, který učiní další nezbytné kroky. Je vyvíjena maximální snaha o zkrácení časových intervalů mezi těmito činnostmi.

Pracovníkem odpovědným za výkon sociálně-právní ochrany dětí byl stanoven vedoucí odboru vnitřních věcí Obecního úřadu Bystřice. Jako zástupce byl stanoven pracovník, který běžně vykonává zástup v době nepřítomnosti vedoucího odboru vnitřních věcí, současně tak bude provádět i úkony v oblasti sociálně-právní ochrany dětí.

Kritérium 8b

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

Cíle kritéria:

- *Bezpečí a jistota klientů, že u naléhavých případů nebude docházet k prodlení*
- *Stanovená kritéria naléhavosti případů a na ně navazující konkrétní postupy*
- *Zaměstnanci znají kritéria naléhavosti případů a postupy v situacích, které byly jako naléhavé vyhodnoceny*

Pracovník hodnotí neodkladnost a závažnost každého případu individuálně. Při posuzování situace je kladen důraz především na míru ohrožení života dítěte, jeho zdraví, bezpečí a zdravého vývoje. Tyto činnosti jsou prováděny bezodkladně na samém začátku jednání s klientem. Na základě určení míry závažnosti je stanovován následující postup.

Pro určení stupně naléhavosti případu, je použito následujícího zjišťování:

- Nejsou osoby odpovědné za výchovu dítěte schopny se o něj postarat či jim v tom brání jisté skutečnosti (opilost, duševní choroby, hospitalizace, smrt, požití omamných látek, ...)?
- Je dítě ponecháno bez dozoru a péče odpovídající jeho věku?
- Jsou nedostatečně naplňovány základní potřeby dítěte (potrava, spánek, hygiena, ...)?
- Existuje podezření z týrání dítěte?
- Existuje podezření na zneužívání dítěte či na jeho sebepoškozování?
- Jedná se o dítě ohrožené na zdraví nebo životě, jeví známky sebevražedného chování?
- Požívá dítě omamné látky (alkohol, drogy,...) či existuje pravděpodobnost tohoto chování?
- Jedná se o dítě na útěku od osob odpovědných za výchovu?
- Jedná se o opakované oznámení týkající se téhož dítěte či dítěte z téže rodiny?

V případě, že oznamovatel či klient alespoň na jednu z těchto otázek odpoví „ANO“, je okamžitě situace považována za velice závažnou. Je bezodkladně přistoupeno k řešení situace, jak kontaktování Oddělení sociálně-právní ochrany dětí Třinec, tak k eliminaci a odvrácení negativních vlivů na klienta. Obec má povinnost se postarat o dítě potřebující neodkladnou péči dle § 15, odst. 1a § 37 odst. 1 zákona č. 359/1999 Sb. Ocítne-li se dítě bez péče přiměřené jeho věku, zejména v důsledku úmrtí rodičů nebo jejich hospitalizace, je obecní úřad povinen

zajistit takovému dítěti neodkladnou péči; při zajištění této péče zpravidla dá přednost příbuznému dítěti. O uvedeném opatření Obecní úřad Bystřice neprodleně uvědomí Městský úřad Trinec. Obecní úřad je povinen učinit opatření k ochraně života a zdraví a zajistit uspokojování základních potřeb v nejnutnějším rozsahu včetně zdravotních služeb, ocitlo-li se takové dítě bez jakékoliv péče přiměřené jeho věku či rozumové vyspělosti nebo jsou-li jeho život nebo příznivý vývoj vážně ohroženy nebo narušeny.

Není-li případ vyhodnocen jako naléhavý, je přistoupeno k zařazení dítěte do základní evidence, základnímu vyhodnocení situace dítěte, zjištění zda se jedná o ohrožené dítě ve smyslu ustanovení § 6, zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí a další. Ačkoli je případ vyhodnocen jako neakutní, je k němu přistupováno bez zbytečných časových prodlev.

Obecní úřad je povinen vést evidenci dětí, kterým poskytl pomoc nebo ochranu (podle § 56 zákona č. 359/1999 Sb. a podle čl. 34 a 35 směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí č. j. 2013/26780-21 ze dne 19. 9. 2013). Je nutno vést rejstřík dětí, u kterých byl proveden úkon (např. oznámení, že se jedná o ohrožené dítě).

Kritérium 8c

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

Cíle kritéria:

- *Zajištění koordinátora pro každý řešený případ*
- *Řízení případu jedním koordinátorem, který zná své povinnosti a zodpovědnost*

Koordinátor ke každému případu je přidělen na Oddělení sociálně-právní ochrany dětí Městského úřadu Třinec. Jeho jméno včetně kontaktů na něj jsou uvedeny ve spisové dokumentaci konkrétního klienta, který je veden u pracovníka určeného k výkonu činností SPOD v rámci Obecního úřadu Bystřice. V případě jakékoli náhrady osoby koordinátora, je tato změna pečlivě zaznamenána v protokolu. Každý klient má právo nahlížet do dokumentace, která se ho týká. Pracovník se svou aktivitou snaží eliminovat negativní dopady na dítě a předcházet možnému zhoršení situace.

Standard kvality sociálně-právní ochrany dětí č. 9 Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

Kritérium 9a

Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany zejména respektuje individuální přístup ke všem klientům, vychází z individuálních potřeb každého klienta, podporuje samostatnost klientů, uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta, motivuje k péči o děti, posiluje 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.

Cíle kritéria:

- *Znalost principů sociálně-právní ochrany a jejich uplatňování v praxi jsou základem při poskytování sociálně-právní ochrany*

Veškeré úkony v rámci sociálně-právní ochrany dětí hájí nejlepší zájmy dítěte, zabezpečují jeho základní životní potřeby. Vytváří podmínky pro zlepšení stavu dítěte, jeho fyzickou i psychickou pohodu. Předchází dalším negativním vlivům a eliminuje ty současné. Zároveň rozvíjí aktivity směřující k pozitivnímu a zdravému vývoji dítěte. Snaží se předcházet a zamezit oddělení dítěte od rodičů či osob odpovědných za jeho výchovu, pokud to není v přímém rozporu s jeho nejlepšími zájmy.

Při činnostech sociálně-právní ochrany dětí využívá pracovník veškerých dostupných informací a možností, jedná na základě naučených i získaných dovedností, jedná dle svého nejlepšího vědomí a svědomí. Navazuje spolupráci s kolegy na stejné i vyšší profesionální úrovni, rovněž komunikuje s orgány sociálně-právní ochrany dětí, Oddělení sociálně-právní ochrany dětí, zařízeními sociálních služeb a dalšími dotčenými subjekty.

Pracovník zastává zásadu nediskriminace. Pomoc je poskytována každému bez ohledu na jeho národnost, vyznání, barvu pleti, sexuální orientaci, věk, společenskou třídu a podobně. Přitom je ovšem zachována jedinečnost a individualita klienta. S každým klientem je jednáno přátelsky, profesionálně a beze známek nadřazenosti.

Kritérium 9b

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

Cíle kritéria:

- *Klientům se specifickými potřebami je bez rozdílu dostupný výkon sociálně-právní ochrany*
- *Orgán sociálně-právní ochrany zná specifické potřeby klientů*

V situaci, kdy je klientem osoba se speciálními potřebami, které není schopen pracovník sociálně-právní ochrany dětí zabezpečit, je nutné, aby zajistil jejich splnění jiným způsobem (například využití tlumočnicka cizích jazyků, tlumočnicka znakové řeči a podobně).

1. První kontakt s klientem

Je nutné, přijatelným způsobem pro klienta, zprostředkovat základní informace (např. bude přivolán tlumočnick, zjištění základních životních potřeb). Zvolen musí být takový způsob, aby jej klient pochopil. Při komunikaci s osobou neslyšící je možné využít psaného slova, pokud tento postup klient akceptuje. Existuje předpoklad, že klient bude schopen odezírat (pracovník mluví pomalu, zřetelně).

2. Následný kontakt s klientem

Co nejrychleji je přivolána osoba, která je schopna s klientem přirozeně komunikovat, ať už znakovou řečí či cizím jazykem. V oblasti cizích jazyků je v obci zajištěna komunikace v polštině, slovenštině, angličtině, němčině a ruštině prostřednictvím pedagogů místních základních škol. V situaci, kdy je nutno komunikovat s klientem v cizí řeči, jsou k dispozici kontakty na osoby ovládající konkrétní jazyk. Pokud se nejedná o rizikový případ, je domluven termín příští schůzky již za přítomnosti pracovníka.

Standard kvality sociálně-právní ochrany dětí č. 10 Kontrola případu

Kritérium 10a

Orgán sociálně-právní ochrany dětí zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.

Cíle kritéria:

- *Odhalení nedostatků, případně chyb při řešení případů v oblasti sociálně-právní ochrany*
- *Jednotný a transparentní postup při kontrolní činnosti*

Kontroly jsou zaměřeny na zjišťování skutečného stavu věcí. Na základě poznatků vyplývajících z kontroly je možné upravit postupy ve výkonu sociálně-právní ochrany dětí a zvyšovat tak kvalitu a rozsah těchto aktivit.

Pracovník pověřený výkonem činností sociálně-právní ochrany dětí může být pravidelně kontrolován (minimálně 1x ročně) svým nadřízeným, tedy vedoucím příslušného odboru nebo tajemníkem obecního úřadu. Kontrolovány mohou být jak pracovní postupy tak samotný výkon sociálně-právní ochrany dětí.

O každé kontrole je vyhotoven protokol, který je pečlivě uschován tajemníkem obce Bystřice.

Standard kvality sociálně-právní ochrany dětí č. 11 Rizikové a nouzové situace

Kritérium 11a

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

Cíl kritéria:

- Příprava zaměstnanců na možný výskyt rizikových a nouzových situací, zaměstnanci si vědí rady, pokud situace nastane*
- Pravidla pro řešení rizikových a nouzových situací přináší zaměstnancům i klientům větší bezpečí*

Rizikovou situací se rozumí stav, kdy je ohroženo zdraví pracovníka, klienta či jiných osob, případně nebezpečí poškození majetku. Za rizikovou situaci se považuje např. napadení pracovníka ze strany občana nebo zvířete, napadení občanů v přítomnosti pracovníka sociálně-právní ochrany dětí a podobně. Rizikovým situacím se snaží pracovník v první řadě předcházet. Vychází ze svých zkušeností, informací od kolegů a aktuální znalosti území. Hlavním zájmem pracovníka je naplnit potřeby klienta, pokud se ovšem cítí být v rizikové situaci, může ustoupit od výkonu funkce a zajistit především svou bezpečnost a eliminaci vzniklých potíží. Veškeré okolnosti je nutno uvést do záznamu jednání.

Nouzovou situací se rozumí stav, kdy může dojít k přetížení pracovníků sociálně-právní ochrany dětí, například z důvodu velké nemocnosti, aktuálnímu souběhu několika akutních případů nebo poruchy na technických zařízeních nutných pro tyto činnosti. Nouzové situace je velice těžké předvídat. Pracovník je povinen udržovat technické vybavení v provozuschopném stavu (baterii mobilního telefonu nabitou, automobil s dostatečným množstvím pohonných hmot). Ne vždy je ovšem možné těmto situacím předcházet. Pokud tyto okolnosti zásadně ovlivňují průběh prací, je nutné si stavět charakter úkonů. Pokud činnosti snesou odklad, jsou přesunuty na jiný termín. Pokud je ovšem situace neodkladná, musí být řešena jiným způsobem. Při nedostatku personálu je možné využít pracovníky Městského úřadu Trinec, při nefunkčnosti techniky ji nahradit jinou a podobně. Ze všech těchto nouzových situací je nutné se poučit a eliminovat tak negativní dopady při nahodilém opakování, zvyšovat tak kvalitu poskytované péče.

Standard kvality sociálně-právní ochrany dětí č. 12 Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Kritérium 12a

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

Cíl kritéria:

- *Efektivita zacházení s informacemi ... uspořádání údajů, záznamů a dokumentů pro rychlé a snadné zacházení*
- *Obsah osobních spisů v jednotné struktuře*
- *Odborné poskytování sociálně-právní ochrany se zřetelem na respektování práv klientů a ochranu jejich osobních údajů*

Vedení spisové dokumentace sociálně-právní ochrany dětí upravuje Směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí č. j. 2013/26780-21, ze dne 19. září 2013. Je zde stanoven rozsah evidence dětí a obsah spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a obsah spisové dokumentace o žadatelích o osvojení a o svěřením dítěte do pěstounské péče, Směrnice je dostupná na následujícím odkazu http://www.mpsv.cz/files/clanky/7285/Instrukce_Vestnik.pdf.

Obecní úřad Bystřice vede jednoduchou dokumentaci o dětech, kterým v rámci svých činností poskytl pomoc a ochranu. Vede tedy:

1. rejstřík dětí uvedených v § 6 zákona pod spisovou značkou ROD v pořadí ke dni založení evidence (viz příloha č. 2)
2. rejstřík dětí, u nichž byl obecní úřad požádán soudem nebo obecním úřadem obce s rozšířenou působností při sledování dodržování výchovného opatření podle § 13 odst. 1 zákona nebo podle § 925 občanského zákoníku (viz příloha č. 3)
3. spisovou dokumentaci založenou ve spisové obalu označeném spisovou značkou ROD obsahující všechny písemnosti týkající se daného případu

Nahlížet do dokumentace mají právo klienti a osoby odpovědné za výchovu dítěte. Tato práva jsou stanovena § 55, zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Archivace písemností se řídí zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů, dále Vnitřním předpisem č. 2/2011, Spisový a skartační řád Obecního úřadu Bystřice.

Kritérium 12b

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

Cíl kritéria:

- *Odbourání klientovi nedůvěry k úřadu a k záznamům, které jsou o něm vedeny*
- *Klient by měl „ bez překladu“ rozumět dokumentaci a záznamům ke svému případu*

Pracovníci vytváří záznamy dle svého nejlepšího vědomí a svědomí. Uplatňují své zkušenosti a znalosti. Je nutné, aby dokumenty byly srozumitelné všem, kteří mají právo do nich nahlížet. Situace jsou vždy popisovány pravdivě, úplně a komplexně. Dokumenty jsou vždy datovány a podepsány příslušnými osobami. Pracovník sociálně-právní ochrany dětí je odpovědný za ochranu všech údajů o klientovi, které jsou uvedeny ve spisové dokumentaci. Vedení spisové dokumentace je nedílnou součástí poskytování sociálně-právní ochrany dětí, obsahuje jen údaje nezbytné pro činnosti sociálně-právní ochrany dětí.

Standard kvality sociálně-právní ochrany dětí č. 13 Vyřizování a podávání stížností

Kritérium 13a

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

Cíl kritéria:

- *Pracoviště má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností*

Každý, kdo je jakýmkoli způsobem účastníkem řízení orgánu sociálně-právní ochrany dětí, má právo podat stížnost, pokud není spokojen s chováním pracovníka či jeho pracovními postupy. Nespokojenost s chováním pracovníka může být způsobena jeho neprofesionálním chováním, vulgárním vyjadřováním či agresivním vystupováním. Nedodržení pracovních postupů lze definovat jako nepodávání informací klientům, nedodržování zásad a předepsaných postupů SPOD, neučinění nutných kroků, nejednání v nejlepším zájmu dítěte a podobně. Podání stížností a postup je popsán v ustanovení § 175, zákona č. 500/2004 Sb. správní řád. O podaných stížnostech je vedena evidence. O aktuálních postupech a fázích vyřizování žádosti je stěžovatel na požádání informován, ovšem bez předjímání závěru šetření.

Stížnost lze podat ústně, písemně či pomocí elektronické pošty. Ústně podanou žádost má pracovník povinností zaznamenat do protokolu - § 18, zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

Písemnou stížnost lze podat prostřednictvím pošty, podatelny obecního úřadu na adresu:

Obecní úřad Bystřice

Bystřice 334

739 95 Bystřice nad Olší

Stížnost je předána pracovníkovi, který je kompetentní k jejímu řešení. Pro elektronické odevzdání stížnosti je možné použít e-mailové adresy pracovníků sociálně-právní ochrany dětí, případně starosty a místostarosty obce či obecní e-mail epodatelna@bystrice.cz, kde je pošta distribuována k zodpovědným osobám za jejich řešení.

Přijaté stížnosti jsou zaevidovány dle platných směrnic obecního úřadu upravujících přijímání písemností. Stěžovatel má právo na vystavení potvrzení o převzetí stížnosti do 10 dnů. Stížnost lze podat i anonymně, v tomto případě je však nemožné podat zpětnou vazbu. Anonymní stížnosti se šetří pouze pokud jsou adresné a konkrétní.

Přijímáním stížností se pověřuje odbor vnitřních věcí, který o nich vede centrální evidenci. Stížnost je povinen přijmout kterýkoliv zaměstnanec obecního úřadu a případně provést úřední záznam. Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena na maximálně 30 dnů ode dne jejího doručení na obecní úřad. V této lhůtě musí být stěžovatel bezpodmínečně informován o závěrech šetření. Nemůže-li být stížnost vyřízena do 30 dnů, například v případech, kde je třeba pro vyřízení stanovisko více odborů obecního úřadu, státní správy či instituce, svolat místní šetření a podobně, musí být vyřízena do 60 dnů. V tomto případě je nutno zdůvodnit prodloužení lhůty a uvědomit stěžovatele, že jeho stížnost bude vyřízena do 60 dnů. Stížnost je vyřizována bez zbytečných průtahů.

Výsledkem šetření je písemná zpráva obsahující konstatování, zda byla stížnost důvodná, částečně důvodná či nedůvodná, a to i s uvedením závěrů, pro které tak byla stížnost posouzena. Byla-li stížnost shledána oprávněnou alespoň z části, jsou učiněna bezodkladně opatření nezbytná k nápravě. Odpovědi na stížnosti na nesprávný postup či jednání pracovníka podepisuje tajemník obecního úřadu.

O přešetření způsobu vyřízení stížnosti lze požádat :

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

28. října 117, 702 18 Ostrava

Kontakt: <http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/cz/kontakty-13101/>

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha

Kontakt: posta@mpsv.cz

Nezávislé orgány:

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39 602 00 Brno

Kontakt: <http://www.ochrance.cz/kontakty/>

Kritérium 13b

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

Cíl kritéria:

- *Zajištění ochrany klienta před možným neodborným nebo jinak chybným postupem*
- *Klient má možnost vyjádřit svou nespokojenost s průběhem poskytování sociálně-právní ochrany*
- *Využití stížnosti jako podnětu pro zvyšování kvality poskytovaných činností*

O možnosti podat stížnost jsou informováni klienti sociálně-právní ochrany dětí při jednáních s pracovníky přímo na pracovišti či v místě setkání. Postupy podání žádosti jsou rovněž uvedeny webových stránkách obce Bystřice. Jejich příjmem je pověřen každý zaměstnanec obecního úřadu. Způsob podání stížnosti je definován ve Standardu kvality sociálně-právní ochrany dětí č. 13 Vyřizování a podávání žádostí, jenž je uveden výše.

Standard kvality sociálně-právní ochrany dětí č. 14 Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí

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.

Cíl kritéria:

- *Seznamování klientů s dostupnými službami, motivování k využívání jiných služeb*
- *Orientace zaměstnanců v síti dostupných služeb a organizací poskytujících relevantní pomoc a podporu*

Pracovníci sociálně-právní ochrany dětí mají rovněž znalost o službách, které jsou poskytovány rodičům s dětmi, ať už v obci či její blízkosti. Znájí podstatu služeb, dále podmínky, za kterých je možné jejich využití i kontakty na pracovníky zprostředkující tyto služby. V rámci sociálně-právní ochrany dětí je přístupný seznam těchto služeb, který je dostupný veřejnosti v místě výkonu těchto aktivit či na internetových stránkách obce www.bystrice.cz. Součástí aktivit pracovníka sociálně-právní ochrany dětí je rovněž poradenství v oblasti doplňkových služeb pro rodiny s dětmi a motivace k jejich využití. Spolupráce je rovněž navázána se školním psychologem a školními preventisty.