



OBEC HÁJ VE SLEZSKU

SMĚRNICE

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

platnost od: 16. 06. 2015

účinnost od: 16. 06. 2015

Směrnice byla vzata na vědomí Radou obce Háje ve Slezsku dne 15. 06. 2015 pod bodem 352/11.



Karel Palovský
starosta obce



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

**Článek 1
Úvod**

Zpracování „Standardů kvality sociálně-právní ochrany“ vyplývá z § 4 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, který vymezuje kompetence obcí I. stupně, a dále v návaznosti na vyhlášku č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, zejména ustanovení § 6 vyhlášky a přílohy č. 1 vyhlášky, obsahující náležitosti standardů kvality sociálně-právní ochrany a vnitřních předpisů obce, jejichž obsah vychází ze zákona č. 128/2000 Sb., o obcích ve znění pozdějších předpisů.

Hlavním cílem zavedení „Standardů kvality sociálně-právní ochrany“ je vytvoření podmínek pro systematickou sociální práci s dětmi a rodinami.

Článek 2

Standard 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.

„Standardy kvality sociálně-právní ochrany“ jsou v elektronické podobě zveřejněny na webových stránkách obce Háj ve Slezsku na adrese www.hajveslezsku.cz, v sekci Menu – Obecní úřad – Standardy kvality sociálně-právní ochrany.

V písemné podobě jsou „Standardy kvality sociálně-právní ochrany“ veřejnosti přístupné na Obecním úřadě Háj ve Slezsku, v II. nadzemním podlaží, kancelář č. 11 – sekretariát, podatelna.

Základní vysvětlení „Standardů kvality sociálně-právní ochrany“ a zprostředkování odborné pomoci příslušných orgánů sociálně-právní ochrany poskytne referent obecního úřadu Mgr. Bc. Vendula Čeperová (kancelář č. 11 – sekretariát, podatelna), tel.: 553 773 322 (kl. 100) nebo 734 446 591, e-mail: ceperova@hajveslezsku.cz.

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.

Základní informace o poskytování sociálně-právní ochrany dětí na územní obce Háj ve Slezsku jsou veřejnosti k dispozici na webových stránkách obce (www.hajveslezsku.cz).

Na webových stránkách obce Háj ve Slezsku (www.hajveslezsku.cz) je umístěn odkaz na webové stránky Magistrátu města Opavy, oddělení sociálně-právní ochrany dětí (<http://www.opava-city.cz/cs/rodiny-s-detmi>), kde občan nalezne potřebné informace týkající se sociálně-právní ochrany.

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

**Článek 3
Standard 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.

Vyhledávání a monitorování ohrožených dětí vychází zejména z místní znalosti čerpající z každodenní činnosti obecního úřadu a samosprávy s občany obce. Podněty mohou občané podávat v pondělí a ve středu od 8:00 do 17:00 hodin (přestávka: 11:30 – 12:00 hod.), v úterý a ve čtvrtek od 8:00 do 13:00 hodin (přestávka: 11:30 – 12:00 hod.). V mimořádných situacích, kdy je ohroženo zdraví a život dítěte lze kontaktovat Policii ČR.

Při vyhledávání a monitorování ohrožených dětí a při vytváření podmínek pro preventivní aktivity je spolupracováno s orgánem sociálně-právní ochrany obce s rozšířenou působností v Opavě, s místními školskými zařízeními (ZŠ Háj ve Slezsku, MŠ Háj ve Slezsku) a se zájmovými a společenskými organizacemi v obci. Organizace věnující se volnočasovým aktivitám dětí a mládeže jsou podporovány poskytováním dotací z rozpočtu obce na činnost a formou zvýhodněných nájmu prostor pro činnost.

Kritérium 7b

Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími subjekty.

Obec Háj ve Slezsku spolupracuje s Orgánem sociálně-právní ochrany dětí Magistrátu města Opavy, přes který směřuje odbornou pomoc a se školskými zařízeními na svém území (ZŠ Háj ve Slezsku, MŠ Háj ve Slezsku).

**Článek 4
Standard 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 základní svobody, podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím, informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.

Zaměstnanci obce při činnostech souvisejících se sociálně-právní ochranou dětí spolupracují s Orgánem sociálně-právní ochrany dětí Magistrátu města Opavy, přičemž dodržují následující zásady:

- hájit nejlepší zájem dítěte,
- přispívat k vytvoření podmínek pro zdárný fyzický, psychický a sociální vývoj dítěte,
- snažit se předejít a odklonit všechny formy týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte,
- ctít rodinu jako základní, přirozené a nezastupitelné prostředí pro harmonický rozvoj osobnosti dítěte,
- respektovat práva a povinnosti rodičů, podporovat jejich odpovědnost za výchovu a vývoj dítěte,

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

- pomáhat rodině a motivovat rodiče k tomu, aby mohlo dítě vyrůstat v přirozeném prostředí,
- snažit se zamezit oddělení dítěte od rodičů nebo osob odpovědných za jeho výchovu, pokud to není v rozporu s jeho nejlepšími zájmy,
- pomáhat v návratu dítěte do jeho přirozeného prostředí či náhradního rodinného prostředí, pokud bylo dítě umístěno mimo svou rodinu,
- poskytovat dítěti mimořádnou ochranu v případě jeho umístění mimo své přirozené prostředí,
- podporovat pravidelný kontakt s oběma rodiči, není-li to v přímém rozporu s jeho zájmy,
- ctít právo dítěte sdělit svůj názor a přání a pomáhat mu je, v rámci možností, uskutečnit,
- ctít právo dítěte na soukromí, nevystavovat dítě svévolnému zasahování do jeho života, rodiny, domova nebo korespondence ani nezákonným útokům na jeho pověst, čest,
- respektovat jedinečnost každého bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, barvu pleti, mateřský jazyk, zdravotní stav, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení.

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.

Osobami se specifickými potřebami se rozumí osoby zdravotně či mentálně postižené, osoby bez znalosti českého jazyka.

V případě potřeby jednání s osobami se specifickými potřebami budou zaměstnanci obce spolupracovat s Orgánem sociálně-právní ochrany dětí Magistrátu města Opavy.

V případě sluchově postižených osob lze využít služeb online tlumočení do znakové řeči (<http://www.tichysvet.cz/pravidla-online-tlumocnicke-sluzby>).

**Článek 5
Standard 10 – Kontrola případů**

Kritérium 10a

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.

Jedenkrát ročně bude provedena kontrola spisové dokumentace. Kontrola spisu bude provedena vždy, pokud se bude jednat o stížnost. Kontrola spisu bude provedena také u spisu, který bude postoupen jinému úřadu.

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

**Článek 6
Standard 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.

Rizikové situace při výkonu sociálně-právní ochrany:

- zdravotní komplikace klienta ohrožující život
- klient pod vlivem návykových látek
- klient s agresivními projevy
- klient, který může napadnout zaměstnance nebo jej napadne
- klient napadne klienta
- napadení zaměstnance zvířetem
- výkon sociálně-právní ochrany dětí na místech s vyšší mírou rizika

Nouzové situace při výkonu sociálně-právní ochrany:

- živelné pohromy v blízkosti pracoviště nebo v aktuálním místě výkonu práce
- výpadek elektrického proudu na pracovišti
- porucha služebního vozidla, dopravní nehoda služebním vozidlem
- etická dilemata

Ve všech výše uvedených situacích je zaměstnanec pověřený výkonem sociálně-právní ochrany povinen jednat tak, aby dále nezvyšoval riziko a neohrožoval tak sebe, klienta nebo celou organizaci. Pokud okolnosti těchto situací ohrožují zdraví nebo život pověřeného zaměstnance, je tento povinen místo neprodleně opustit. O těchto událostech pověřený zaměstnanec neprodleně informuje svého nadřízeného, ten situaci vyhodnotí a činí další kroky a opatření.

Pověření zaměstnanci jsou povinni dodržovat pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Pověření zaměstnanci jsou pravidelně proškolení v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany.

Řešení konkrétních rizikových situací:

- **zdravotní komplikace klienta**

Vyskytne-li se nenadálé zhoršení zdravotního stavu, které je pověřeným zaměstnancem vyhodnoceno jako ohrožující život, kontaktuje neprodleně pověřený zaměstnanec tísňovou linku 155 nebo 112 a dále se řídí jejich pokyny. Neprodleně pověřený zaměstnanec uvědomí nadřízeného.

- **klient pod vlivem návykových látek**

V případě, že probíhá jednání s klientem, u kterého je vyhodnoceno užití návykových látek, přizve pověřený zaměstnanec k jednání dalšího z řad zaměstnanců obce v případě, že klient je schopen vnímat a posoudit obsah projednávané záležitosti, klient bude na podezření užití návykových látek dotázán, provede se záznam do spisové dokumentace. V případě, klient není schopen vnímat a posoudit obsah projednávané záležitosti, jednání je ukončeno. Pokud jednání klienta začíná být agresivní, pověřený zaměstnanec přivolá Policii ČR.

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

- **klient s agresivními projevy**

V případě, že je pověřenému zaměstnanci známo, že jednání s klientem by mohlo vyvolat agresivní jednání ze strany klienta, je přizván k jednání další z řad zaměstnanců obce. V případě, že se v průběhu jednání nedaří klienta optimálně zklidnit, jednání je ukončeno. V případě potřeby je přivolána Policie ČR. O průběhu jednání se provede záznam do spisové dokumentace.

- **klient, který může napadnout pověřeného zaměstnance nebo jej napadne**

Pověřený zaměstnanec se vždy snaží řešit situaci při jednání tak, aby napadení předešel. Je-li pověřený zaměstnanec přímo ohrožen, je oprávněn místo konfliktu opustit. Je-li pověřený zaměstnanec klientem napaden, opustí okamžitě místo konfliktu a snaží se přivolat pomoc. O průběhu jednání se provede záznam do spisové dokumentace a zaznamená se v knize úrazů, je-li to potřebné.

- **klient napadne klienta**

K jednání je okamžitě přizván další z řad zaměstnanců obce a popř. je zajištěna asistence ze strany Policie ČR.

- **napadení pověřeného zaměstnance zvířetem**

Postižený pověřený zaměstnanec okamžitě vyhledá lékařskou pomoc.

- **výkon sociálně-právní ochrany na místech s vyšší mírou rizika**

Na místa s vyšší mírou rizika vstupují pověřeni zaměstnanci minimálně ve dvou. K dispozici mají vždy mobilní telefon pro případ přivolání pomoci. Na takových místech se pověřeni zaměstnanci zdržují po nezbytně nutnou dobu.

Řešení nouzových situací při výkonu sociálně-právní ochrany:

Řídí se vnitřními předpisy zaměstnavatele.

Článek 7

Standard 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.

Obsah evidence a spisové dokumentace stanovuje Směrnice Ministerstva práce a sociálních věcí č.j. 2013/26780-21 ze dne 21. 09. 2013.

Spisová dokumentace obsahuje veškeré dokumenty, které se k případu vztahují. Jedná se o dokumenty vlastní, které vytváří pověřeni zaměstnanci a dokumenty příchozí (zprávy školy, lékařů, rozsudky soudů, znalecké posudky apod.).

Nahlízet do spisové dokumentace je oprávněn nahlízet rodič, kterému náleží rodičovská zodpovědnost nebo osoba odpovědná za výchovu dítěte, příp. jejich zástupce na základě plné moci (oba případy: není-li vedeno správní řízení - § 55 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí) a účastníci řízení a jejich zástupci na základě plné moci (je-li vedeno správní řízení - § 38 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád).

Obecní úřady vedou jednoduchou evidenci a spisovou dokumentaci dětí, jímž obecní úřad ve své působnosti poskytl pomoc a ochranu.

Evidenci tvoří:

- a) rejstřík dětí uvedených v § 6 zákona č. 359/1999 Sb. pod spisovou značkou ROD v pořadí ke dni založení evidence (viz příloha č. 1 těchto Standardů),

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

b) rejstřík dětí, u nichž byl obecní úřad dožádán soudem nebo obecním úřadem s rozšířenou působností o součinnost (viz příloha č. 2 těchto Standardů).
Archivace písemností se řídí zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů, dále platným vnitřním předpisem obce Háj ve Slezsku Spisový a skartační řád.

Kritérium 12b

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

Pověřený zaměstnanec usiluje o to, aby veškeré dokumenty, které vytvoří byly čitelné a jejich obsah byl srozumitelný osobám, kterým jsou písemnosti určeny, nebo které mají právo do dokumentů nahlížet.

Dokumenty vytvořené pověřeným zaměstnancem popisují situaci pravdivě a objektivně. Dokumenty jsou datovány a podepsány zúčastněnými zaměstnanci obce, případně jinými účastníky jednání.

Pověřený zaměstnanec se při tvorbě dokumentů snaží vyhnout gramatickým chybám, používá slovník, který je srozumitelný a obecně akceptovatelný, tím předchází nedorozumění v kontaktu s klienty.

Článek 8

Standard 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.

Není-li dítě, rodič, jiná osoba odpovědná za výchovu dětí, případně jiná osoba, která učinila oznámení spokojen s úředním postupem pověřeného zaměstnance nebo s jeho chováním, může podat na chování nebo úřední postup pověřeného zaměstnance stížnost.

Osoba podávající stížnost je nadále označována jako stěžovatel.

Příklady situací, v nichž lze podat stížnost proti chování pověřeného zaměstnance:

- pověřený zaměstnanec hovoří neslušně
- pověřený zaměstnanec je v podnapilém stavu
- pověřený zaměstnanec vyhazuje občana z prostor úřadu
- pověřený zaměstnanec odmítá s občanem komunikovat
- pověřený zaměstnanec odmítá občanovi sdělovat informace, na které má občan nárok

Příklady situací, v nichž lze podat stížnost proti úřednímu postupu pověřeného zaměstnance:

- pověřený zaměstnanec jedná v rozporu s principy poskytování sociálně-právní ochrany (např. neinformuje klienta o možnostech řešení situace; nejedná v nejlepším zájmu dítěte; odírá klientovi právo nahlédnout do spisové dokumentace apod.)

Pro vyřizování stížností se použije postup popsany v ustanovení § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

O podaných stížnostech je vedena evidence v kanceláři č. 11, I. nadzemní podlaží – sekretariát, podatelna.

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

Stěžovatel by měl uvést do stížnosti své jméno, příjmení a adresu, na které přebírá písemnosti. O tomto postupu bude stěžovatel poučen při podání stížnosti v ústní podobě. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu při dalších jednáních se zaměstnancem pověřeným výkonem sociálně-právní ochrany.

Stížnost lze podat:

- ústně – takové podání bude zaznamenáno přijímajícím pracovníkem do protokolu (§ 18, zákona č. 500/2004 Sb., správní řád),
- písemně – prostřednictvím pošty, podatelny obecního úřadu, následně je stížnost předána pracovníkovi kompetentnímu k jejímu projednání,

Podané stížnosti jsou zaprotokolovány dle pravidel obecního úřadu upravujících přijímání písemností. Stěžovatel je oprávněn požadovat potvrzení převzetí stížnosti.

Stížnost vyřizuje ten zaměstnanec, který je pověřen vyřizováním stížností, jedná se o vedoucího zaměstnance.

Pracovníci projednávající stížnost prošetřují skutečnosti uváděné ve stížnosti. Mohou vyzvat stěžovatele k doplnění obsahu stížnosti, případně stěžovatele vyslechnou při osobním jednání, z takového jednání je pořízen protokol. S obsahem stížnosti je seznámen pracovník, vůči němuž stížnost směřuje, tento pracovník se může k obsahu stížnosti vyjádřit. O vyjádření mohou být požádány další osoby, které mohou přispět k objasnění věci.

Při posuzování obsahu stížnosti na úřední postup je předmětem posouzení stížnosti porovnání skutečného stavu věci se stavem, který upravují právní předpisy.

Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení Obecnímu úřadu Háj ve Slezsku. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě informován. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro její vyřízení. O tom, že bude lhůta pro vyřízení stížnosti překročena, vyrozumí pracovník projednávající stížnost stěžovatele. Současně stěžovateli sdělí datum, ve kterém předpokládá vyřízení stížnosti.

Stížnost projednávající pracovník postupuje při jejím projednávání bez zbytečných průtahů. Stížnost lze podat i anonymně. Na takto podanou stížnost nemůže být z podstaty stěžovateli odpovězeno. Obsah anonymních stížností je prověřen z hlediska jejich obsahu, vyjadřuje se k němu pracovník, vůči němuž stížnost směřuje. Výsledkem prošetření stížnosti 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 důvodnou nebo částečně důvodnou, učiní se bezodkladně opatření nezbytná k nápravě.

Požádal-li o to stěžovatel, bude o výsledku prošetření stížnosti a případně přijatých opatřeních informován písemně. Nepožádal-li stěžovatel o sdělení výsledku šetření, bude písemná zpráva o výsledku prošetření stížnosti založena společně se stížností jen u evidenčního orgánu stížností.

Kritérium 13b

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

O možnosti podat stížnost proti postupu pověřeného zaměstnance pro sociálně-právní ochranu a o způsobu vyřizování stížností jsou občané informováni prostřednictvím tohoto Standardu, který je dostupný na webových stránkách www.hajveslezsku.cz a při jednáních s pověřenými zaměstnanci.

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

Článek 9

**Standard 14 – Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další fyzické osoby a
právnícké osoby**

Kritérium 14a

Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby fyzických a právníckých osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.

Zprostředkovatel – kontaktní osoba: Mgr. Bc. Vendula Čeperová, tel.: 553 773 322 (kl. 100), 734 446 591, ceperova@hajveslezsku.cz (kancelář č. 11, I. patro), zaměstnanec Obecního úřadu Háj ve Slezsku.

Služby fyzických a právníckých osob podle individuálních potřeb klienta je možné nalézt na webových stránkách Magistrátu města Opavy.