

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

Obsah

Úvod	1
Standard č. 1 – Místní a časová dostupnost	2
Standard č. 2 - Prostředí a podmínky	3
Standard č. 3 - Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí	5
Standard č. 4 - Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí	6
Standard č. 5 - Přijímání a zaškolování	7
Standard č. 6 – Profesní rozvoj zaměstnanců	10
Standard č. 7 – Prevence	12
Standard č. 8 – Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu	13
Standard č. 9 – Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte	15
Standard č. 10 – Kontrola případu	17
Standard č. 11 – Rizikové a nouzové situace	18
Standard č. 12 – Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí	19
Standard č. 13 – Vyřizování a podávání stížností	20
Standard č. 14 – Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty	21

Úvod

Obecní úřad je v souladu s ustanovením § 4 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění orgánem sociálně - právní ochrany. Výkon sociálně – právní ochrany dětí v plném rozsahu zajišťuje obecní úřad s rozšířenou působností.

Při výkonu sociálně – právní ochrany dětí jsou orgány sociálně – právní ochrany povinny řídit se standardy kvality sociálně – právní ochrany, které jsou uvedeny v příloze č. 1 vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 473/2012 Sb., v pl. znění.

Standardy kvality sociálně – právní ochrany dětí pro Městský úřad Dubí jsou účinné od 1. 1. 2015.

Standard č. 1 – Místní a časová dostupnost

1a) Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.

Toto kritérium nehodnotí orgán sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad.

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

Toto kritérium nehodnotí orgán sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad.

Standard č. 2 - Prostředí a podmínky

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.

- Výkon sociálně-právní ochrany je zajišťován kromě terénu rovněž v kanceláři odboru školství a sociálních věcí Městského úřadu Dubí. Tato agenda je zajištěna dvěma kvalifikovanými sociálními pracovníci, každá má k dispozici svůj vlastní pracovní prostor a jednací stůl, kde probíhá práce s klienty.
- Kancelář je koncipována tak, aby vyvolávala dojem bezpečí při práci s ohroženými dětmi i rodiči.
- Na chodbě před kanceláří pracovníků jsou umístěna místa pro sezení, v případě obsazenosti kanceláře jinými rodiči nebo dětmi. Na stěnách chodby jsou umístěny informace o jednotlivých sociálních službách s kontakty, které by mohli rodiče využít pro řešení své situace a dále různé informace z odboru.

2b) Orgán sociálně-právní ochrany má vhodné materiální vybavení s ohledem na výkon sociálně-právní ochrany na pracovišti i mimo něj. K dispozici je zejména potřebný počet automobilů, mobilních telefonů, notebooků, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky pro práci v terénu.

- Sociální pracovník má k dispozici služební fotoaparát, v případě nutnosti i služební notebook pro práci v terénu, v kanceláři standardně svůj pevný počítač, telefonní linku, alarm pro přivolání strážníků Městské policie v případě nebezpečí, vlastní tiskárnu a dále společnou kopírku a skener.
- Na odboru je též služební mobil, který je možné využít pro práci v terénu.
- K dispozici je služební automobil. Možné je využít také služební vůz městské policie, především pak v neznámých rodinách, nebo v rodinách, ve kterých je zvýšené riziko nebezpečí újmy na zdraví sociálního pracovníka.
- Další materiální vybavení, jako jsou psací potřeby, záznamové archy atd. pracovník obdrží ze skladu pro pracovníky Městského úřadu Dubí dle jeho aktuální potřeby.

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.

- Kancelář sociálního pracovníka je vybavena minimálně pastelkami a omalovánkami, případně drobnou hračkou, pro zabavení dětí při krátkodobém pobytu s rodiči.
- Každý pracovník má v kanceláři papírové kapesníčky pro případ emočně vypjatých situací v rozhovorech s rodiči nebo dětmi.
- Na chodbě vedle kanceláře je k dispozici „sodobar“ pro podání tekutin v případě nevolnosti klienta, únavy, vyčerpání.

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

- Sociální pracovníci mají k dispozici hygienické zázemí – WC na patře kanceláře a sprchový kout umístěný v suterénu úřadu.
- Klienti mají k dispozici toaletu o patro níže, která slouží pro veřejnost.
- Každý sociální pracovník je vybaven desinfekčním gelem na ruce.
- V kanceláři je k dispozici sprej proti lezoucímu hmyzu.

Standard č. 3 - Informovanost o výkonu sociálně- právní ochrany dětí

3a) Orgán sociálně - právní ochrany zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.

- Městský úřad Dubí zveřejňuje informace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí prostřednictvím:
 - svých webových stránek (<http://www.mesto-dubi.cz>)
 - nástěnky – u kanceláře soc. pracovníka i v prostorách úřadu
 - telefonického kontaktu – pracovník klientovi podá informaci telefonicky, případně si s ním domluví schůzku
 - osobního kontaktu – v rámci terénní práce či při návštěvě kanceláře sociálního pracovníka lze podat či vyhledat potřebné informace

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.

- Orgán sociálně-právní ochrany dětí postupuje dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, který je veřejně přístupný, či se na něj klient může dotázat sociálního pracovníka.

Standard č. 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.

- Na Městském úřadě Dubí jsou zařazeni 2 zaměstnanci, v jejichž pracovní náplni je zajišťování sociálně – právní ochrany dětí.

4b) Počet zaměstnanců je přiměřený správnímu obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Při výpočtu přiměřeného počtu zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany je zohledněno kritérium ovlivňující náročnost výkonu sociálně-právní ochrany ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany.

Základním výchozím kritériem je nejméně 1 zaměstnanec na 800 dětí (osob do 18 let věku), které jsou hlášeny k trvalému pobytu ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany.

Do počtu pracovníků se započítává vedoucí pracovník adekvátně svému zapojení do práce s klienty.

Toto kritérium nehodnotí orgán sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad.

4c) Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně zpracována oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím, vztahujícím se k výkonu sociálně-právní ochrany, uplatněním specializace zejména pro oblast náhradní rodinné péče, sociální kurately pro děti a mládež a ochrany týraných a zneužívaných.

- Upraveno v aktuálním Organizačním řádu MÚ Dubí a v pracovní náplni zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany odboru školství a sociálních věcí.

Standard č. 5 - Přijímání a zaškolování

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

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost (dokládá se výpisem z Rejstříku trestů), zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

- Každý sociální pracovník splňuje kvalifikační předpoklady dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a disponuje zvláštní odbornou způsobilostí v oblasti sociálně-právní ochrany dětí.

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

- Proces přijímání nového zaměstnance na úseku sociálně-právní ochrany se standardně řídí základními požadavky zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a dále zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů.

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

- Vedoucí odboru školství a soc. věcí předá požadavek tajemníkovi úřadu k přihlášení zaměstnance zařazeného v orgánu sociálně-právní ochrany na zkoušku odborné způsobilosti. Vedoucí odboru vnitřních věcí, který spravuje personální agendu, přihlášení vyřídí.
- Zaměstnanec má právo, dle § 33 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů, si zažádat o uznání rovnocennosti vzdělání, jak u obecné, tak u odborné části zkoušky, což znamená, že je pracovník odborně způsobilý k vykonávání dané činnosti na základě svého předchozího vzdělání a je mu vydán certifikát o odborné způsobilosti, bez nutnosti absolvování školení a zkoušky samotné.
- Zkouška musí být dle zákona splněna do 18 měsíců od vzniku pracovního poměru zaměstnance nebo od počátku vykonávání správní činnosti, jak stanovuje zákon č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků, v pl. znění. Pokud není tato lhůta splněna, zaměstnanec nemůže nadále správní činnost vykonávat.

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

Začlenění nového úředníka do organizace:

Vedoucí odboru:

1. Představí nového pracovníka tajemníkovi úřadu.
2. Proškolí v den nástupu do pracovního poměru nového zaměstnance z předpisů BOZP a PO
3. Představí nového zaměstnance všem pracovníkům odboru.
4. Zajistí nezbytné organizační potřeby pro zaměstnance (čip k docházkovému systému, klíče od kanceláře, jmenovku, vybavení kancelářskými potřebami, výpočetní technikou, razítko – podpisový vzor, aj.), předá mu informace ohledně stravenek, označování kanceláře v době nepřítomnosti.
5. Seznámí zaměstnance se strukturou úřadu, pracovní dobou a způsobem evidence docházky.
6. Seznámí zaměstnance s používáním komunikačních prostředků (internet, telefon, služební osobní automobil).
7. Seznámí zaměstnance s obecnými interními předpisy úřadu a směrnicemi.
8. Seznámí zaměstnance v obecné rovině se zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
9. Přihlásí zaměstnance ke vstupnímu vzdělávání v souladu s § 19 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů.
10. Přihlásí zaměstnance k vykonání ZOZ na úseku sociálně-právní ochrany dětí v souladu s § 21 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů.
11. Vedoucí odboru zároveň plní též úkoly mentora.
12. Na základě úspěšného zapracování navrhne vedoucí odboru školství a sociálních věcí tajemníkovi úřadu poskytnutí osobního příplatku.

- **Systém mentoringu** - po dobu prvních 3 měsíců vykonává sociální pracovník OSPOD činnost pod dohledem kompetentního, zkušeného sociálního pracovníka.

Úkoly mentora:

1. Seznámí zaměstnance s metodickými pokyny vztahujícími se k činnosti odboru školství a sociálních věcí a zastávané pracovní pozici.
2. Seznámí zaměstnance s odbornou náplní práce odboru školství a sociálních věcí a legislativou na úseku OSPOD.
3. Pomůže zaměstnanci se zapracováním do odborné agendy.
4. Po uplynutí zkušební doby zpracuje doporučení pro tajemníka úřadu.

5e) Orgán sociálně-právní ochrany dětí 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.

- O umožnění studentům nebo jiným fyzickým osobám stát se stážisty nebo dobrovolníky rozhoduje tajemník úřadu. Se studenty, stážisty je sepsána smlouva, jsou řádně proškoleni vedoucím pracovníkem a pracovníkem zajišťujícím BOZP.

Standard č. 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 zařazený v 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.

- Hodnocení zaměstnanců v sociálně-právní ochraně na Městském úřadě v Dubí probíhá minimálně jednou ročně. Ten zahrnuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeby další odborné kvalifikace.
- Se závěry hodnocení je pracovník individuálně seznámen, má možnost zpětné vazby, může se k němu vyjádřit a případně doplnit stanovení navrhovaných cílů dle svých potřeb.
- Výsledkem pravidelného hodnocení je stanovení potřeb zaměstnavatele i potřeb pracovníka.

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.

- Vedoucí odboru školství a sociálních věcí každoročně zpracovává plán vzdělávání - školení na daný kalendářní rok, průběžně hodnotí jeho naplňování. Začátkem dalšího kalendářního roku se hodnocení školení zpracovává za předchozí rok a předkládá tajemnici úřadu.

6c) Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany v rozsahu minimálně 6 pracovních dnů za kalendářní rok, a to formou účasti zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany na vzdělávacích kurzech akreditovaných Ministerstvem práce a sociálních věcí. Vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany vychází z individuálních plánů dalšího vzdělávání a je zaměřeno na rozšíření odborné kvalifikace.

- Pracovníci sociálně – právní ochrany splňují dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, absolvování průběžného vzdělávání v rozsahu minimálně 24 hodin za kalendářní rok.
- Charakter vzdělávání vychází z individuálních potřeb sociálního pracovníka zařazeného v orgánu sociálně – právní ochrany (viz plán vzdělávání). Každý kurz je akreditován Ministerstvem práce a sociálních věcí.
- Vzdělávací akce mohou být využívány i mimo plán, dle aktuální nabídky i potřeb zaměstnanců.

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 pracovníka.

- Vzhledem k tomu, že je práce pracovníků zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kteří pracují v přímém kontaktu s klienty, velmi náročná, probíhají na odboru pravidelné porady minimálně 1 za měsíc, při kterých je vymezená i část pro vnitřní případovou supervizi.
- V případě potřeby je možné zajistit podporu nezávislého odborníka, externího supervizora, za účelem řešení problémů.

Standard č. 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.

- Orgán sociálně-právní ochrany aktivně monitoruje ohrožené děti především ve spolupráci s dalšími subjekty, jako jsou pediatři, základní a mateřské školy ve městě apod.
- Velmi úzce spolupracuje též s městskou policií a asistenty prevence kriminality, které koordinuje velitel městské policie.
- Monitoring probíhá i prostřednictvím registrované sociální služby typu nízkoprahového zařízení pro děti a mládež – Klub Magnet.
- Účastní se pracovních schůzek Lokálního partnerství, především pak pro oblast sociální, vzdělávání, příp. zaměstnávání.
- V případě potřeby se účastní pravidelných porad ředitelů škol.
- V rámci prevence orgán sociálně-právní ochrany pořádá setkání na různá témata, například Prevence zadlužování, Společně proti drogám.
- Prevence je též zapracována ve Strategickém plánu rozvoje Města Dubí 2014-2016, který byl schválen zastupitelstvem Města Dubí dne 22. 9. 2014, usn. č. 574/27/2014.

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.

- Odbor školství a sociálních věcí velice dobře spolupracuje s fyzickými i právníckými osobami, především v rámci pravidelných setkání skupiny lokálního partnerství, jejímiž členy jsou zástupci Policie ČR, Městské policie Dubí, ředitelé základních a mateřských škol, zástupci neziskové organizace, Úřadu práce České republiky a dalších.
- Z jednání se subjekty je vždy pořízen stručný záznam, který se ukládá v kanceláři vedoucí odboru.

Standard č. 8 - Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8a) Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.

- Oznámit událost orgánu sociálně-právní ochrany je možné:
 - telefonicky
 - osobně
 - anonymně
 - jmenovitě
 - e-mailem
 - datovou schránkou
 - poštou
 - faxem
- Všechna oznámení se evidují prostřednictvím spisové služby, opatřeno č.j.
- Každý podnět a oznámení je posuzováno z hlediska místní a věcné příslušnosti. V případě nepřislušnosti je případ, resp. oznámení neprodleně postoupeno na místně příslušný úřad.
- Každý případ je evidován v souladu se směrnicí MPSV č.j. 2013/267810-21 ze dne 19. 9. 2013.

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

- Po oznámení případu se vyhodnotí jeho naléhavost a na základě tohoto vyhodnocení se dále postupuje:
 - pokud to charakter případu vyžaduje, je konzultován případ s nadřízeným pracovníkem a dalšími dotčenými orgány a organizacemi
 - v naléhavých případech je provedeno okamžité sociální šetření a uvědoměn orgán sociálně-právní ochrany dětí obce s rozšířenou působností
 - běžné případy se řeší průběžně, nejdéle však do 1 měsíce od oznámení.

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

- Každý případ je přidělen sociální pracovníci, která sociálně-právní ochranu vykonává a případ koordinuje. V případě její nepřítomnosti případ řeší vedoucí odboru školství a sociálních věcí. Charakter posuzovaného případu není pro orgán sociálně – právní ochrany rozhodující, vše vyřizuje jeden konkrétní pracovník.
- V naléhavých případech je obratem informován orgán sociálně-právní ochrany dětí obce s rozšířenou působností.

8d) Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany pracuje minimálně 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.

Toto kritérium nehodnotí orgán sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad.

Standard č. 9 - Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

9a) Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany, a to 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.
- Pracovníci OSPOD při výkonu sociálně – právní ochrany dětí znají a respektují Listinu základních práv a svobod, Úmluvu o právech dítěte a obecná ustanovení zákona č. 500/2004 Sb. správní řád, v platném znění.
 - Sociální pracovník při jednání s klienty vždy dbá na individuální přístup a potřeby každého klienta, své jednání přizpůsobuje klientovi a vychází mu vstříc.
 - Sociální pracovník klienty vede k samostatnému životu a péči o děti a zároveň pomáhá proti sociálnímu vyloučení. Poskytuje základní sociální poradenství a dodržuje etický kodex.

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.

- Sociální pracovník se snaží využít svých vlastních sil při jednání s klienty se specifickými potřebami.
- Dále využívá veškeré dostupné formy komunikace, k jednání v případě potřeby přizve zástupce právníckých či fyzických osob, které jsou schopny komunikaci facilitovat (zejména se jedná o tlumočníky do znakové řeči, podpůrce osob apod.).
- Odbor vede seznam právníckých osob pro potřeby jednání s klienty se specifickými poruchami a seznam dostupných tlumočnicků.

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

Toto kritérium nehodnotí orgán sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad.

9d) Orgán sociálně-právní ochrany zpracovává v případě, kdy provedl podrobné vyhodnocování se závěrem, že se jedná o dítě uvedené v § 6 zákona, individuální plán ochrany dítěte, podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá.

Toto kritérium nehodnotí orgán sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad.

Standard č. 10 - Kontrola případu

10a) Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.

- Pravidelná kontrola případů nezletilých dětí, kterým je poskytována sociálně-právní ochrana v souladu se zákonem č. 359/1999Sb. o sociálně-právní ochraně dětí je zajišťována vedoucím odboru školství a sociálních věcí.
- Kontrola je zaměřena na děti uvedené v § 6 zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí.
- Pravidelná kontrola bude realizována vždy dle potřeby a četnosti případů, minimálně však jednou za 6 měsíců v souladu s platným "plánem kontrol", který bude vždy zpracován v daném roce na období následujícího roku. V uvedeném plánu kontrol bude specifikována konkrétní problematika výkonu sociálně-právní ochrany dětí, která bude v příslušném období kontrolována i s uvedením termínů realizace kontroly.
- O provedené kontrole bude proveden písemný zápis.
- Zápis o kontrole obsahuje obecná vymezení toho, na co kontrola byla za dané období zaměřena. Součástí bude přehled kontrolovaných spisů (jména a příjmení dětí, datum narození a číslo spisu) a výsledek kontroly. Nezbytnou součástí budou přijatá opatření k odstranění zjištěných nedostatků.
- O výsledku kontroly bude informován pracovník, jehož spisová dokumentace byla kontrolována.
- O zjištěných nedostacích bude prokazatelným způsobem informován příslušný pracovník a to formou písemného zápisu s přesnou specifikací uvedených zjištění. Současně bude stanoven způsob a termín odstranění zjištěných nedostatků.
- Pokud budou vyhodnoceny zjištěné nedostatky jako pochybení pracovníka a to na základě neznalosti problematiky, bude mít za povinnost doplnit své znalosti a případně absolvovat vhodnou vzdělávací akci.
- Po skončení termínu pro odstranění zjištěných nedostatků, jsou zaměstnanci (koordinátoři případu) povinni předložit spisovou dokumentaci k následné kontrole. Tato kontrola probíhá ve stejném formátu jako pravidelná kontrola.
- Mimo pravidelnou kontrolu případů lze realizovat i kontrolu mimořádnou a to na základě podnětu klienta (vyslovení podjatosti, stížnost na osobu nebo postup koordinátora případu). Postup kontroly bude odpovídat režimu pravidelné kontroly.

Standard 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.

Pracovníci jsou seznámeni s rizikovými situacemi (viz příloha), které mohou při výkonu sociálně-právní ochrany nastat a činí proti nim preventivní opatření.

- Jednání v kanceláři

Sociální pracovník má pro případ nebezpečí k dispozici tlačítko, které je napojeno na pult centralizované ochrany Městské policie Dubí.

Základní pravidla pro zajištění bezpečnosti:

- na stole nejsou umístěny ostré a nebezpečné předměty,
- pracovník si nechává volné únikové prostory,
- klíč od kanceláře je skryt, aby bylo zamezeno možnosti kancelář uzamknout.

- Šetření v bytech klientů

Na sociální šetření chodí sociální pracovnice ve dvojicích, v rizikových situacích v doprovodu strážníků Městské policie. V nouzové situaci může provádět šetření sociální pracovnice samostatně. Ve všech případech šetření je vždy vedoucí pracovník informován, do kterých rodin pracovník jde a do kdy by měl být přibližně zpět na pracovišti.

Základní pravidla pro zajištění bezpečnosti:

- před vstupem do obydlí by měl mít sociální pracovník co nejvíce informací,
- do bytu vstupuje vždy jen se souhlasem majitele bytu,
- vždy má u sebe mobilní telefon,
- vždy si uvědomuje, kde je východ z bytu a snaží se posadit v bytě tak, aby měl volnou cestu ke dveřím,
- osobní věci si neodkládá,
- nenosí s sebou cennosti ani větší finanční obnosy,
- v případě, že se pracovník necítí v dané situaci bezpečně, snaží se byt opustit (např. s vysvětlením, že na nás čeká kolega apod.),
- v případě, že v bytě dojde ke konfliktní situaci mezi obyvateli, nesnaží se konflikt řešit, ale z bytu odejde.

Pracovníci dodržují platné předpisy BOZP (úraz, napadení klientem, zvířetem apod.), dodržují hygienická pravidla (při nebezpečí nákazy od uživatelů drog apod.), rizikovým situacím se snaží předcházet jejich včasným vyhodnocením.

Standard č. 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.

- O dětech, které jsou zařazeny v evidenci úřadu, vede Městský úřad Dubí spisovou dokumentaci dle § 56 zákona č. 359/1999 Sb. a čl. 34 a 35 prováděcí Směrnice MPSV č.j. 2013/26780-21 ze dne 19. 9. 2013.
- Městský úřad Dubí provádí archivaci a následnou skartaci spisové dokumentace v souladu s aktuálním vnitřním Spisovým a skartačním řádem MěÚ Dubí.

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

- Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou sepsávány pro klienty srozumitelnou formou, mj. pro případ žádosti o nahlížení do spisové dokumentace. Po sepsání protokolů o jednání s dětmi, rodiči, jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte a dalšími osobami jsou klienti s těmito seznámeni, jsou dotázáni, zda-li obsahu rozumí a zda s tímto souhlasí, případně zda žádají doplnění. V případě, že obsahu nerozumí, je jim tento znovu vysvětlen. V případě, že s obsahem záznamu nesouhlasí, je tento upraven.
- V případě klientů se specifickými potřebami komunikace a klientů hovořících cizím jazykem se k těmto přistupuje individuálně s využitím služeb tlumočnicků, jejichž aktuální seznam má odbor k dispozici.

Standard č. 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.

- Podávání, vyřizování a evidenci stížností má Městský úřad Dubí upravenou ve směrnici SM 01-2008 Vyřizování petic a stížností.
- Tato pravidla je v případě potřeby zaměstnanec zařazený do orgánu sociálně-právní ochrany dětí schopen klientům objasnit.

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

- Orgán sociálně-právní ochrany v případě potřeby informuje klienty o možnosti podat stížnost.

Standard č. 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.

- Orgán sociálně-právní ochrany podle potřeby doporučuje a vyhledává klientům sociální služby na základě analýzy jejich životní situace a dle potřeb klienta.
- Městský úřad Dubí úzce spolupracuje s obecním úřadem s rozšířenou působností, který je klíčovým článkem v soustavě orgánů sociálně – právní ochrany dětí. Může též doporučit služby např. poskytovatelům služeb nebo osob či organizací, které mají pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí.
- Městský úřad Dubí Individuální plán ochrany dítěte nezpracovává, jelikož není obcí s rozšířenou působností.

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.

Toto kritérium nehodnotí orgán sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad.

Zpracoval a vydal: Bc. Veronika Lipertová,
vedoucí odboru školství a soc. věcí

Schválil: Mgr. Radek Kindl
tajemník úřadu