

Konečná schválená verze se zapracovanými dodatečnými připomínkami (prosinec 2020)

**Postup při výkonu kontrol plnění standardů kvality
sociálně-právní ochrany realizovaných krajskými úřady
a Magistrátem hl. m. Prahy**

OBSAH:

- 1. Účel kontroly plnění standardů kvality sociálně-právní ochrany**
- 2. Základní hmotněprávní a procesní ustanovení pro provádění kontroly**
- 3. Seznam právních předpisů dotčených kontrolou standardů kvality SPO**
- 4. Předmět kontroly**
- 5. Způsob hodnocení kritérií standardů kvality SPO**
- 6. Protokol o kontrole a jeho náležitosti**
- 7. Zásady formulace kontrolního zjištění**
- 8. Varianty kontrolních zjištění u vybraných standardů kvality SPO dle četnosti kontrolních zjištění při kontrolách krajskými úřady a MHMP za rok 2019**

Uvedený materiál vychází a odkazuje na „**Manuál provádění kontrol plnění standardů kvality sociálně-právní ochrany pro krajské úřady včetně Magistrátu hlavního města Prahy**“ (MPSV, Praha 1.12.2014), který upravuje podrobně problematiku postupu při provádění kontrol plnění standardů kvality sociálně-právní ochrany.

Při hodnocení jednotlivých kritérií standardů kvality SPO je třeba postupovat dle popsaného způsobu v kap. Způsob hodnocení kritérií standardů kvality SPO.
Při formulaci kontrolních zjištění je třeba postupovat v souladu s popsanými zásadami v kap. Zásady formulace kontrolních zjištění.

Účel kontroly plnění standardů sociálně-právní ochrany

Účelem kontroly je zajistit a zjistit úroveň poskytování sociálně-právní ochrany krajskými úřady u obecních úřadů, přičemž je kladen důraz na ochranu oprávněných zájmů dítěte. Předním hlediskem sociálně-právní ochrany je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Přitom se přihlíží i k širšímu sociálnímu prostředí dítěte (viz § 5 zákona o sociálně-právní ochraně).

Základní hmotněprávní a procesní ustanovení pro provádění kontroly

Podle § 58a zákona o sociálně-právní ochraně jsou působnosti stanovené v zákoně o sociálně-právní ochraně obecním úřadům výkonem přenesené působnosti. Rovněž kontrola plnění standardů kvality při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálněprávní ochrany je kontrolou výkonu přenesené působnosti. Zmocnění k provedení výkonu přenesené působnosti pro krajské úřady vyplývá z § 67 odst. 1 písm. e) zákona o krajích a § 129 odst. 1 zákona o obcích, případně pro Magistrát hlavního města Prahy vyplývá zmocnění z § 81 odst. 3 písm. b) a § 113 odst. 2 zákona o hlavním městě Praze.

Postup pro provádění kontroly je stanoven především zákonem o kontrole, což vyplývá z jeho § 1, jenž stanoví, které kontroly spadají do jeho působnosti. Zákon o kontrole je obecnou procesní normou. Další procesní normou, která se při provádění kontroly uplatní, je správní řád, jak přímo vyplývá nejen z § 28 zákona o kontrole, ale rovněž z vymezení působnosti správního řádu. Správní řád je tedy vůči zákonu o kontrole subsidiární normou, která se uplatní tam, kde zákonem o kontrole není pro postup definována speciální úprava (např. doručování, počítání času). Obecně lze kontrolu považovat za postup podle části první a čtvrté správního řádu. Na aplikaci jednotlivých ustanovení správního řádu je odkazováno dále v textu manuálu. Způsob provádění kontrol se dále řídí vnitřními předpisy krajských úřadů, případně vnitřními předpisy ministerstva. Při provádění kontroly přenesené působnosti musí krajské úřady vzít v úvahu to, že kontrolované obecní úřady jsou povinny se při výkonu přenesené působnosti řídit obvykle pouze zákony, příp. jinými právními předpisy, nikoliv však usneseními vlády a směrnicemi ústředních správních úřadů, pokud nebyly publikovány ve Věstníku vlády pro orgány krajů a orgány obcí. Orgány obce jsou podle § 61 odst. 2 písm. b) bod 2 zákona o obcích povinny řídit se opatřeními krajského úřadu přijatými při kontrole výkonu přenesené působnosti.

Seznam právních a dalších předpisů vztahujících se ke kontrole standardů SPO

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálně-právní ochraně“)
- Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí (dále jen „prováděcí vyhláška“)
- Zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), v platném znění (dále jen „zákon o kontrole“)
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o obcích“)
- Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o krajích“)
- Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o hlavním městě Praze“)
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“)
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“)
- Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o svobodném přístupu k informacím“)
- Zákon č. 141/1961 Sb., trestní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „trestní řád“)
- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických úkonech“)
- Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů;
- Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů;
- Vyhláška č. 304/2012., o uznání rovnocennosti vzdělání úředníků územních samosprávných celků;
- Směrnice MPSV č. 2013/26780-21 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče
- Manuál provádění kontrol plnění standardů kvality sociálně-právní ochrany pro krajské úřady včetně Magistrátu hlavního města Prahy (MPSV, Praha 1.12.2014)
- Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany (MPSV 2014)

Předmět kontroly

Předmětem kontroly u obecních úřadů je **kvalita poskytování sociálně-právní ochrany stanovená standardy kvality, kterými jsou obecní úřady podle § 9a odst. 3 zákona o sociálně-právní ochraně povinny se řídit**. Standardy kvality jsou pro obecní úřady na základě § 6 odst. Stránka 9 1 písm. a) prováděcí vyhlášky definovány v příloze č. 1 prováděcí vyhlášky, a to v souladu s § 58b odst. 3 zákona o sociálně-právní ochraně.

Příloha č. 1 prováděcí vyhlášky stanoví celkem 14 standardů kvality, přičemž je pro některá kritéria standardů kvality stanoveno (např. kritérium 4b), že se nehodnotí u obecních a újezdních úřadů. Nelze tedy do předmětu kontroly tato kritéria zahrnovat. Ačkoli je žádoucí z hlediska celkového posouzení úrovně plnění standardů kvality kontrolovat vždy jejich plný rozsah (tj. všech 14 standardů kvality) stanovený prováděcí vyhláškou, mohou nastat situace, v nichž z hlediska efektivity a co nejrychlejšího zajištění optimálního výkonu sociálně-právní ochrany obecního úřadu může být žádoucí předmět kontroly zúžit (tj. zaměřit se pouze na vybraná kritéria standardů kvality, u nichž je nutno zajistit rychlou nápravu např. na základě podnětu na činnost obecního úřadu). To znamená, že se na pověření uvedou pouze ta kritéria standardů kvality, která se budou také následně hodnotit.

Ačkoli je rovněž možné do předmětu kontroly v pověření ke kontrole stanovit celý rozsah standardů kvality a následně hodnotit pouze některé z nich, nelze takový postup doporučit z hlediska obecných zásad výkonu veřejné správy stanovené správním řádem. Postup se nejeví jako zcela transparentní vůči kontrolované osobě. Pokud je tak nutno učinit, doporučuje se uvést předmět kontroly v této formulaci: „standardy kvality 1 až 14 stanovené v Příloze č. 1 prováděcí vyhlášky, se zaměřením na kritéria standardů kvality 1b, 6a.“ V případě, kdy následně při/po zahájení kontroly krajský úřad požádá obecní úřad o předložení písemných pravidel, žádá pouze o ta pravidla, která jsou stanovena ke splnění pouze vybraných kritérií standardů kvality (po uvedení „se zaměřením na...“). O další pravidla si pak krajský úřad žádá až při kontrole v místě poté, co kontrolované osobě oznámí „rozšíření“ předmětu kontroly (stále však v rámci předmětu kontroly v pověření), nejlépe s odůvodněním a se stanovením lhůty, ve které je schopna kontrolovaná osoba pravidla předložit.

Možnost zúžit rozsah kontroly (stanovený předmětem kontroly) však v žádném případě nelze v případě hodnocení jednoho kritéria standardu kvality. Základním nepodkročitelným minimem při hodnocení je úplné znění každého jednotlivého kritéria, tzn. nelze hodnotit pouze jeho vybranou část podle potřeb kontrolní skupiny, kritérium je potřeba vyhodnotit jako celek (např. hodnotit všech pět požadavků, které vyplývají ze znění kritéria).

Předmět kontroly, který je stanoven v pověření, nelze nikdy dále rozšiřovat. Například pokud je v pověření uvedeno, že předmětem kontroly je hodnocení plnění standardů kvality 5 až 10, nelze následně vyžadovat podklady vztahující se k hodnocení standardu kvality 1 a tento dále hodnotit v protokolu o kontrole. Rovněž nelze hodnotit takové požadavky, které standardy kvality ve svém znění neobsahují.

Z hlediska procesní jistoty kontrolovaných osob a z hlediska obecných zásad výkonu veřejné správy je tedy žádoucí, aby rozsah hodnocení standardů kvality odpovídal rozsahu stanoveného předmětu kontroly v pověření.

Způsob hodnocení kritérií standardů kvality

Kvalita poskytování sociálně-právní ochrany se hodnotí plněním jednotlivých kritérií standardů kvality tak, že se v případě splnění kritéria uvede hodnocení bodem 1 (viz § 6 odst. Stránka 41 2 prováděcí vyhlášky). V případě, kdy je zhodnoceno, že nelze 1 bod započítat, lze pro neplnění kritéria využít označení bodem 0 (lze však také uvést např.: „---“). Plnění každého kritéria se hodnotí zvlášť.

Ze zákona o sociálně-právní ochraně ani z prováděcí vyhlášky není patrný jiný způsob hodnocení než výše uvedený (např. není žádné celkové hodnocení). Vzhledem k tomu, že hodnocení je prováděno ve smyslu konstatování ano/ne, bude se hodnocení plnění (resp. přidělování jednoho bodu) kritérií standardů kvality jevit v některých případech značně obtížné (především z hlediska objektivity a při srovnání jednotlivých kontrolovaných osob). Například při hodnocení plnění kritéria 4a bude zjištěno, že kontrolovaná osoba nemá písemně určen počet pracovních míst, což je pouze jedním z více požadavků kritéria. Takové zjištění je nedostatkem a porušením právního předpisu, byť částečným. Kritérium ale dále ukládá povinnost zpracovat pracovní profily jednotlivých zaměstnanců v orgánu sociálněprávní ochrany zařazených, což je z hlediska hodnocení kvality zásadnější, než vyjádřit počet pracovních míst jedním číslem. Při vyhláškou stanoveném hodnocení je zřejmé, že jeden z požadavků kritéria není naplněn, kritérium nelze považovat za splněné a k započtení bodu nedojde.

Hlavní zásadou při hodnocení by mělo být, že způsob hodnocení nelze svévolně zneužívat k tíži kontrolované osoby a že by úvahy při hodnocení plnění standardů kvality měly být obdobné po celé České republice. Doporučuje se tedy, aby při hodnocení kritéria standardu kvality byl započten 1 bod, pokud jsou všechny povinnosti stanovené kritériem splněny podle významového obsahu a v takové dostatečné kvalitě, kdy není nutné ukládat opatření k odstranění nebo prevenci nedostatků zjištěných kontrolou.

Je nutno mít také na paměti, že povinnosti obecních úřadů stanovené prostřednictvím kritérií standardů kvality jsou minimálními požadavky k zajištění kvality výkonu sociálněprávní ochrany, tudíž by měly být plněny na 100 % (předpokládá se, že orgán veřejné správy dodržuje všechny právní předpisy vztahující se k jeho činnosti, krajský úřad by měl při hodnocení postupovat vždy stejně). Z hodnocení lze slevit pouze v případě, kdy např. v písemných pravidlech není na 100% zpracován postup k plnění povinnosti, ale je splněn z 90% (např. postup by mohl být zpracován v ideálním případě podrobněji, přesto však upravuje všechny

podstatné činnosti k povinnosti se vztahující, příp. je špatně uvedena věta, která ale není postupem v rozporu se zákonem). V případě, kdy však jsou hodnoceny skutečnosti vztahující se k plnění povinnosti vůči jednotlivým osobám (klient či zaměstnanec), musí být povinnost splněna vůči všem. Např. obecní úřad musí mít zpracované individuální plány ochrany pro všechny děti podle § 6 zákona o sociálně-právní ochraně, nebo musí mít vzdělávací plány pro všechny zaměstnance zařazené k výkonu sociálně-právní ochrany, přičemž je na uvážení kontrolní skupiny, na základě kolika vybraných osob splnění/ nesplnění kritéria standardu kvality bude konstatovat.

Lze předpokládat, že v praxi nebudou hodnocení jednoduchá, nelze však stanovit zcela jednoznačný konkrétní postup, aniž by některého z kontrolovaných poškodil, a to s ohledem na vysokou variabilitu možných zjištění při jednotlivých kontrolách.

Pro hodnocení kritérií standardů kvality jsou doporučena níže uvedená vodítka (otázky).

A. Kritéria standardů kvality, jejichž předmětem je zpracování písemných vnitřních pravidel (např. kritéria 5b, 5d, 13a uvedené v příloze č. 1 prováděcí vyhlášky)

- *Byla vnitřní pravidla při kontrole předložena?*
- *Jsou vnitřní pravidla zpracována na požadované téma?*
- *Obsahují vnitřní pravidla všechny náležitosti požadované kritériem standardu kvality?*
- *Obsahují vnitřní pravidla všechny podstatné údaje z hlediska řádného zajištění výkonu kontrolované osoby?*
- *Uplatňuje vnitřní pravidla kontrolovaná osoba v praxi, postupuje podle nich, existují o tom písemné podklady?*
- *Neobsahují vnitřní pravidla postupy, které jsou v rozporu s právními předpisy nebo s dobrými mravy?*
- *Znají k činnosti zmocnění zaměstnanci kontrolované osoby postup podle pravidel, umějí ho kontrolujícím popsat, vysvětlit?*
- *Jsou postupy uvedené v pravidlech reálně splnitelné?*
- *Byla v praxi kontrolované osoby zjištěna situace, která by měla být podle požadavků kritéria standardu kvality pravidly upravena, ale pravidla postup pro takovou situaci neobsahují?*
- *Byly z rozhovorů se zaměstnanci zjištěny skutečnosti, které nasvědčují tomu, že kontrolovaná osoba podle pravidel postupuje či naopak? U kolika zaměstnanců?*
- *Byly pozorováním (provozních prostor, jednání zaměstnanců s klienty) zjištěny skutečnosti, které nasvědčují dodržování vnitřních pravidel či naopak?*

V případě, kdy kontrolovaná osoba písemně zpracovaná pravidla při kontrole nepředloží, je takové kritérium vždy považováno za nesplněné a nedojde k započtení bodu. Bez existence písemných pravidel nelze hodnotit postup kontrolované osoby v praxi, tzn., že pokud nejsou předložená písemná pravidla (a je povinností obecního úřadu na základě znění kritéria mít je zpracována, nebude kritérium splněno, i kdyby v praxi zaměstnanci postupovali optimálně).

B. Kritéria standardů kvality, jejichž předmětem je hodnocení praxe poskytování sociálněprávní ochrany (např. kritéria standardu kvality 2 uvedené v Příloze č. 1 prováděcí vyhlášky):

Popsali zaměstnanci kontrolované osoby praxi při poskytování sociálně-právní ochrany v souladu s požadavky kritéria standardu kvality?

Existují o postupu kontrolované osoby podle kritéria standardu kvality písemné podklady (např. záznamy v dokumentaci klientů)?

*Existují závazná písemná pravidla kontrolované osoby obsahující postup pro naplňování požadavků kritéria standardu kvality (ačkoliv je kritérium výslovně nepožaduje)?
Pozn.: neexistenci takových pravidel však nelze hodnotit negativně.*

Byly pozorováním (provozních prostor, jednání zaměstnanců kontrolované osoby s klienty) zjištěny skutečnosti, které nasvědčují plnění kritéria či naopak?

Protokol o kontrole

Protokol o kontrole je výsledkem provedené kontroly.

Náležitosti protokolu o kontrole

Protokol o kontrole by měl obsahovat všechny podstatné skutečnosti vztahující se k provedené kontrole a srozumitelný popis kontrolních zjištění. Minimum náležitostí, které protokol musí vždy obsahovat, je stanoveno taxativně v § 12 odst. 1 písm. a) – k) zákona o kontrole:

- Označení kontrolního orgánu – příslušného krajského úřadu, popř. odboru
- Označení kontrolujících – jménem a příjmením (příp. titulem). Uvedou se všechny osoby, které jsou uvedeny na pověření, a to i v případě, kdy se některá z nich kontroly fakticky nezúčastnila (dále viz odrážka Podpisy kontrolujících). Tuto informaci je nutno v protokolu uvést
- Označení ustanovení právního předpisu, který vymezuje pravomoc kontrolního orgánu k výkonu kontroly - jde o § 67 odst. 1 písm. e) zákona o krajích, § 129 odst. 1 zákona o obcích
- Označení přizvané osoby (jménem, příjmením, příp. titulem), byla-li k provedení kontroly přizvána, včetně konkrétního důvodu jejího přizvání a stanovení rozsahu jejích oprávnění při kontrole (i v případě, kdy je pověření přizvané osobě vydáno samostatně)
- Označení kontrolované osoby – stejně jako na pověření (právnícké osoby se označují názvem, sídlem, IČ) • Předmět kontroly - stejně jako na pověření, pokud však byla kontrola oproti předmětu kontroly uvedeném v pověření provedena v užším rozsahu, pak se uvádí faktický rozsah předmětu kontroly (viz kapitola Předmět kontroly)
- Kontrolní úkon, jímž byla kontrola zahájena, a den, kdy byl tento kontrolní úkon proveden – např. doručení oznámení o zahájení kontroly, předložení originálního pověření, konkrétně označený kontrolní úkon bezprostředně předcházející kontrole
- Poslední kontrolní úkon předcházející vyhotovení protokolu o kontrole a den, kdy byl tento kontrolní úkon proveden
- Kontrolní zjištění k jednotlivým kritériím standardů kvality, která obsahují zjištěný stav věci s uvedením nedostatků a označení právních předpisů, které byly porušeny, včetně uvedení podkladů, ze kterých kontrolní zjištění vycházejí (viz dále kapitola Zásady formulace kontrolního zjištění)
- Poučení o možnosti podat proti kontrolním zjištěním uvedeným v protokolu o kontrole námitky s uvedením lhůty pro jejich podání a komu se podávají • Datum vyhotovení – datum důležité s ohledem na zákonem o kontrole stanovenou pořádkovou lhůtu pro vyhotovení protokolu (30 či 60 dní)

- Podpisy kontrolujících - protokol podepisují kontrolující, kteří se na kontrole skutečně zúčastnili (obvykle se jedná o všechny kontrolující uvedené v pověření). To znamená, že ti kontrolující, kteří se kontroly zúčastnili, musí protokol vždy podepsat (žádný podpis nesmí chybět). V případě, kdy není možné obstarat podpis některého z kontrolujících např. z důvodu závažného onemocnění, rozvázání pracovního poměru, je tento důvod uveden do protokolu. Naproti tomu v situaci, kdy je kontrolující uveden v pověření, ale kontroly se fakticky nezúčastnil, protokol nepodepisuje. Přizvaná osoba protokol podepisovat nemusí, příp. může podepsat pouze část kontrolního zjištění, za které zodpovídá.

Další náležitosti vyplývají ze speciálních ustanovení k zákonu o kontrole (viz v textu dále), protokol tedy musí dále obsahovat také:

- Bodové hodnocení plnění kritérií standardů kvality – vyplývá z § 9a odst. 3 zákona o sociálně-právní ochraně a § 6 odst. 2 prováděcí vyhlášky (viz kapitola Způsob hodnocení kritérií standardů kvality)

- Příp. uložení opatření k odstranění nebo prevenci nedostatků zjištěných kontrolou podle § 19 zákona o kontrole

- informaci o tom, který výtisk/ stejnopis náleží krajskému úřadu a kontrolované osobě

- číslo jednacích (příp. také spisová značka) • oficiální logo krajského úřadu podle jeho vnitřních předpisů.

Dále se s ohledem na formulaci ustanovení v zákoně o kontrole („protokol obsahuje skutečnosti vztahující se k vykonané kontrole“) doporučuje v protokolu uvádět:

- Skutečnost, že kontrolované osobě bylo předloženo originální pověření (pokud jeho předložení není součástí samotného zahájení kontroly podle § 5 odst. 2 písm. a) a c) zákona o kontrole, tudíž je tato skutečnost již součástí označeného prvního kontrolního úkonu)

- Skutečnost, že kontrolované osobě byla předložena žádost (výzva) k předložení podkladů vztahujícím se k předmětu kontroly, se stanovením lhůty, a uvedením zda kontrolovaná osoba tuto žádost (výzvu) splnila či nespĺnila

- Informaci o tom, kde byla kontrola prováděna (viz výše uvedené místo poskytování sociálně-právní ochrany a pracoviště krajského úřadu, příp. další)

- Skutečnost, že kontrolované osobě byla uložena povinnost zpracovat zprávu podle § 10 odst. 2 zákona o kontrole (byla-li taková povinnost uložena)

- Režim kontroly – zákon o kontrole, zákon o obcích

- Informaci o tom, že protokol o kontrole je ve znění dodatku k protokolu, byl-li vydán

- Příp. skutečnost, že bylo provedeno x rozhovorů s klienty

Zásady formulace kontrolního zjištění

Jak je možno dovodit ze znění zákona o kontrole v § 12 odst. 1 písm. h), kontrolní zjištění obsahuje:

- popis zjištěného stavu věci
- uvedení nedostatků
- označení právních předpisů, které byly porušeny
- uvedení podkladů, ze kterých kontrolní zjištění vychází.

Pro zápis kontrolních zjištění pak platí následující:

- Z popisu kontrolního zjištění musí být patrné, co bylo kontrolováno, tj. které kritérium standardu kvality. Účelem je podat popis zjištěného skutečného stavu, který je buď v souladu s právními předpisy či nikoliv, tj. v souladu se zněním hodnoceného kritéria standardu kvality (příp. ve významu ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně nebo jiných relevantních právních předpisů). Popis zjištěného stavu věci není zápisem z vyšetřování, odůvodňováním zjištěného stavu (proč asi kontrolovaná osoba takto postupuje), jeho hodnocením, nebo hledáním zavinění. Zjištění by nemělo být jen dovozováno (dedukováno z něčeho), ale vždy zjištěno fakticky a odůvodněno (nejlépe z více důkazních zdrojů – podkladů).
- Do popisu zjištěného stavu věci lze doporučit zaznamenat jak popis pozitivního zjištění (tj. jak kontrolovaná osoba plní kritérium standardu kvality), tak negativního zjištění s uvedením porušení právních předpisů vymezených předmětem kontroly (vždy tedy půjde o konkrétní kritérium standardu kvality uvedeného v Příloze č. 1 prováděcí vyhlášky). Popis pozitivního zjištění nemusí být tak obsáhlý a podrobný jako popis zjištění negativního, tzn. nemusí být např. parafrázováno celé znění standardu (ale i pozitivní zjištění musí být řádně doloženo, lze se však snadněji odkazovat na předložené podklady). Kvalitní a podrobný popis negativního zjištění je vždy nutný a předchází podání námitek proti protokolu, popř. usnadňuje jejich vyřízení.
- Popis by měl být formulován srozumitelně a konkrétně, např. v tomto znění: „prohlídkou 5 individuálních plánů ochrany dítěte (podklad č. 1 – 5) byly zjištěny tyto nedostatky:“, „kontrolovaná osoba při kontrole nepředložila písemně zpracovaná pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností“.

- Z popisu zjištěného stavu věci musí být patrné, na základě čeho je zjištění konstatováno (např. na základě jakých podkladů je patrné, že kontrolovaná osoba v praxi nepostupuje podle kontrolovaného kritéria standardu kvality, nebo naopak postupuje), tedy musí obsahovat označení konkrétních podkladů, ze kterých kontrolní zjištění vychází (např. vnitřní pravidla kontrolované osoby, rozhovory se zaměstnanci). Podklady musí být označeny co nejpřesněji – např.: „Pravidla pro stížnosti, účinné ode dne 1. 1. 2015“, „Individuální plán ochrany dítěte J. M., ze dne 1. 5. 2013“, a to s ohledem na procesní jistotu obou stran, tak s ohledem na následné vyřizování námitek.
- V případě zjištění porušení právních předpisů musí být porušené ustanovení označeno v protokolu. Citace právních předpisů upravuje Usnesení vlády č. 188/1998 (změna č. 36/2010). Obecně se uvádí např. ve formě: „§ 9a odst. 3 písm. b) zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.“ Lze zavést při první zmínce právního předpisu legislativní zkratku (tj. např. „zákon o sociálně-právní ochraně“). Při bodovém hodnocení 0 (resp. při nezapočtení bodu) musí být konstatováno porušení příslušného kritéria standardu kvality vždy.
- Osoby, které podaly informace k předmětu kontroly (obvykle zaměstnanci kontrolované osoby), se v protokolu označují čísly, pod nimiž jsou vedeny ve „Jmenném seznamu osob“, které poskytly informace pro kontrolní zjištění obsažená v protokolu. Tento seznam není součástí protokolu, ale je uložen v kontrolním spisu, příp. je označení čísla uloženo zcela mimo spis (vždy však v případě rozhovorů s klienty). Důvodem je zmenšení rizika možných negativních reakcí kontrolované osoby vůči osobám, které poskytly informace ke kontrolovaným skutečnostem. Je nutno počítat s tím, že i ze způsobu zápisu v protokolu lze často poznat, o kterou osobu se jednalo.
- Kontrolní zjištění (pozitivní i negativní) lze učinit na základě důkazních podkladů. Při dokládání kontrolního zjištění je nutné postupovat tak, aby zjištění mohlo být podpořeno více důkazy. Např. „nestavět“ zjištění jen na základě vyjádření jednoho zaměstnance, ale dále ho podpořit (doložit, ověřit) písemnými podklady nebo vyjádřením statutárního orgánu kontrolované osoby, popř. rozhovorem s dalšími zaměstnanci.

Varianty kontrolních zjištění u vybraných standardů kvality SPO

Při hodnocení jednotlivých kritérií a při formulacích kontrolních zjištění je třeba postupovat v souladu se zásadami uvedenými výše v kapitolách **Způsob hodnocení kritérií standardů kvality a Zásady formulace kontrolního zjištění** „Manuálu provádění kontrol plnění standardů kvality sociálně-právní ochrany pro krajské úřady včetně Magistrátu hl. m. Prahy“ (MPSV,1.12.2014)



Pouze jsou-li splněna zároveň všechna uvedená kritéria, je možné hodnotit uvedený standard jako splněný – **1 bod**.



Je-li v kontrolním zjištění shledán jeden nebo více uvedených nedostatků, hodnotí se celý uvedený standard jako nesplněný – **0 bodů**.

Níže jsou uvedeny vybrané standardy na základě aktuální nejvyšší četnosti kontrolních zjištění u jednotlivých standardů SPO zjištěných při kontrolách krajskými úřady a MHMP za rok 2019 (Příloha k č.j. MPSV-2020/93491-122)

2a, 2b, 2c, 2d

5a+5c, 5b+5d, 5e

6a, 6b+6c, 6d

8a, 8b, 8c, 8d

9a, 9b, 9c, 9d

12a, 12b

13a, 13b

STANDARD 2

Prostředí a podmínky

2a

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



Pracoviště má vhodné prostory (jednací místnosti) pro práci s cílovou skupinou. Je zajištěno, že konzultace s klienty nejsou narušovány a je zachována důvěrnost jednání a soukromí klienta.

Jednací prostory pracoviště jsou vybaveny vhodně, v souladu s metodami a postupy uplatňovanými při výkonu sociálně-právní ochrany, zejména s ohledem na práci s dětmi.

Pro systém fungování a efektivního využívání jednacích prostor, které jsou na pracovišti k dispozici, jsou stanovena interní pravidla (například počet zaměstnanců v jedné kanceláři).

V důsledku toho nedochází ke zbytečným prodlevám ani k neúměrnému protahování jednání s klientem

Pro stanovení odpovídajícího počtu jednacích prostor se vychází z počtu zaměstnanců a z vlastních zkušeností s vedením jednání s klienty. Na základě toho jsou místnosti vhodně materiálně vybaveny s ohledem na potřeby cílové skupiny, která prostory využívá.

Uspořádání a vnitřní vybavení jednacích prostor je účelné a bezpečné jak pro klienty, tak pro zaměstnance. Prostředí je přátelské vůči dětem i rodičům, když se na konzultaci dostaví společně. Součástí vybavení prostor je i vhodná technika (viz kritérium 2b).



Prostory nejsou vhodné pro práci s cílovou skupinou, nezaručují důvěrnost jednání a soukromí klienta, konzultace s klienty mohou být narušovány.

Pracoviště není vybaveno vhodnými jednacími prostory či nejsou stanovena interní pravidla pro jejich efektivní využívání, počet pracovníků v jedné kanceláři neumožňuje zabezpečit nerušenou a důvěrnou konzultaci s klienty.

Uspořádání a vnitřní vybavení jednacích prostor není účelné a bezpečné pro klienty (zaměstnance). Součástí prostor není vhodná technika (viz kritérium 2b).

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.



Materiální a technické vybavení pracoviště umožňuje poskytovat sociálně-právní ochranu v odpovídající kvalitě na pracovišti i mimo něj (v terénu).

Čekací doba na techniku či její nedostupnost by neměly ovlivnit výkon a kvalitu poskytování sociálně-právní ochrany. Při stanovování počtu kusů techniky a vybavení vychází pracoviště zejména ze svých dosavadních zkušeností tak, aby byl výkon sociálně-právní ochrany ve správním obvodu efektivně zajištěn. Při kontrolách lze však zohlednit nejen dobu, ale i místní zvyklost, jak dostupnost např. hodnotí sami pracovníci ve vztahu ke své práci apod..

Záznamová technika a mobilní telefony jsou dostupné zejména pro zaměstnance vykonávající práci v terénu. Systém předávání mobilních telefonů je nastaven tak, aby každý zaměstnanec mohl poskytnout informaci, na jakém čísle je kolega k zastížení v případě potřeby.

Pro výkon pohotovosti je k dispozici automobil (případně dostupná smluvní přeprava – taxi) a mobilní telefon. Zaměstnanci v pracovní pohotovosti mají zajištěn také neomezený přístup na pracoviště z důvodu využití potřebného materiálního vybavení a techniky.



Materiální a technické vybavení pracoviště neumožňuje poskytovat sociálně-právní ochranu v odpovídající kvalitě na pracovišti i mimo něj (v terénu).

Pracoviště není vybaveno dostatečným počtem kusů vhodné techniky tak, aby byl efektivně zajištěn výkon sociálně-právní ochrany ve správním obvodu.

Záznamová technika a mobilní telefony nejsou (zcela, částečně) dostupné pro všechny zaměstnance vykonávající práci v terénu, systém předávání mobilních telefonů není nastaven tak, aby zaručoval schopnost zaměstnanců poskytnout neprodleně informace v případě potřeby.

Pro výkon pohotovosti není zajištěna adekvátní smluvní přeprava či automobil a mobilní telefon. Zaměstnanci v pracovní pohotovosti nemají v případě potřeby zajištěn neomezený přístup na pracoviště z důvodu využití potřebného materiálního vybavení a techniky.

□

2c

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



V jednacích prostorách jsou zajištěny pomůcky v návaznosti na využití metod a technik sociální práce s dětmi podle věkových kategorií (hračky, kreslicí potřeby apod.) a zaměstnanci nejenže o pomůckách vědí, ale také je podle potřeby využívají.

Dětem jsou k dispozici hračky, aby se mohly cítit uvolněně a příjemně.

Hrací pomůcky, hrací koutek a herna jsou udržovány ve stavu, kdy je jejich použití pro děti bezpečné. Pracoviště má k dispozici povinné bezpečnostní vybavení při využívání služebního vozu k přepravě dětí, tj. autosedačky a podsedačky, včetně instrukce pro jejich správné použití.



V jednacích prostorách nejsou zajištěny pomůcky v návaznosti na využití metod a technik sociální práce s dětmi podle věkových kategorií (hračky, kreslicí potřeby apod.) nebo zaměstnanci o pomůckách nevědí, případně je nevyžívají.

Dětem nejsou k dispozici hračky, aby se mohly cítit uvolněně a příjemně.

Hrací pomůcky, hrací koutek a herna nejsou udržovány ve stavu, kdy je jejich použití pro děti bezpečné, nejsou stanovena pravidla či zodpovědná osoba zabezpečující péči o tento prostor.

Pracoviště nemá k dispozici povinné bezpečnostní vybavení při využívání služebního vozu k přepravě dětí, tj. autosedačky a podsedačky, případně chybí instrukce pro jejich správné použití.

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 sociálněprávní ochrany.



Hygienické zázemí na pracovišti odpovídá počtu zaměstnanců a jejich pohlaví. Pro rodiny s dětmi je k dispozici nejen toaleta, ale například i přebalovací pult či prostor pro nerušené nakojení malých dětí (může být i jinde v budově úřadu).

Pracoviště má nastaven systém na ochranu zaměstnanců v případě ohrožení. Pravidla jsou dostupná stávajícím i nově příchozím zaměstnancům tak, aby věděli, jaké osobní a ochranné prostředky mohou při výkonu práce použít a kde si je mohou opatřit (k tomu lze využít již existující vnitřní předpisy úřadu včetně specifických pravidel pro pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany či mít písemně zpracovaný vlastní vnitřní předpis).

Systém ochrany zaměstnanců v případech ohrožení bere v potaz jak materiální vybavení určené k ochraně, tak i různé postupy a praktiky, které přispívají k zajištění bezpečnosti zaměstnanců. (rozmístění a dostupnost kanceláří; přítomnost další osoby u jednání s klientem s agresivními projevy; způsob přivolání pomoci v nouzi – tlačítka, tajné heslo sdělené po telefonu, zatukání na dveře pracovní kolegyně; pravidla prevence vzniku stresové situace u klienta atp.).



Hygienické zázemí na pracovišti neodpovídá počtu zaměstnanců a jejich pohlaví. Pro rodiny s dětmi není k dispozici přebalovací pult či prostor pro nerušené nakojení malých dětí. WC pro klienty není dostupné či s bariérami, není dostupné bezbariérové hygienické zázemí či WC pro osoby s postižením.

Pracoviště nemá nastaven systém na ochranu zaměstnanců v případě ohrožení. Neexistují pravidla (vnitřní předpis) pro používání osobních a ochranných prostředků pro zaměstnance či o nich zaměstnanci nemají povědomí.

STANDARD 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.

+

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.

- *Kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka vycházejí ze znění zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Zmíněný zákon definuje mimo jiné odbornou způsobilost a další vzdělávání sociálních pracovníků.*
- *Z ustanovení zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, vyplývá povinnost samosprávného celku přihlásit úředníka k vykonání zkoušky zvláštní odborné způsobilosti do šesti měsíců od vzniku pracovního poměru nebo do tří měsíců ode dne, kdy úředník začal vykonávat správní činnost, pro jejíž výkon je to třeba.*
- *Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků pak precizuje způsob přihlašování ke zkoušce, náležitosti přihlášky, způsob a průběh zkoušky a náležitost osvědčení.*
- *Zaměstnanec se zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany dětí musí prokázat také zvláštní odbornou způsobilost k výkonu správních činností, a to do osmnácti měsíců od vzniku pracovního poměru. V případech daných zákonem může být zaměstnanec této povinnosti zproštěn, respektive mu zkoušku nahrazuje vzdělání v ustanovených typech bakalářského či magisterského studia.*



Všichni zaměstnanci zařazení v orgánu sociálně-právní ochrany **prokazatelně splňují** kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle příslušných výše uvedených právních předpisů a současně **prokazatelně disponují zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany dětí** podle příslušných předpisů, noví zaměstnanci jsou ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti přihlášení.



Některý ze zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany **prokazatelně nesplňuje** kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění nebo **prokazatelně nedisponuje zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany dětí** podle příslušných předpisů, noví zaměstnanci nejsou ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti přihlášení.

Související odkazy

- příslušná ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- příslušná ustanovení zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních
- samosprávných celků
- vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků
- územních samosprávných celků
- vyhláška č. 304/2012 Sb., o uznání rovnocennosti vzdělání úředníků
- územních samosprávných celků

Stanoviska

- Společné stanovisko Ministerstva práce a sociálních věcí a Ministerstva vnitra k uznávání rovnocennosti vzdělání pro účely zvláštní odborné způsobilosti pro výkon správních činností při sociálně-právní ochraně dětí v návaznosti na požadavky standardů kvality sociálně-právní ochrany ze dne 8.8.2019
- Stanovisko Ministerstva práce a sociálních věcí k opakování zkoušek zvláštní odborné způsobilosti na úseku sociálně-právní ochrany dětí ze dne 2. dubna 2003.

Možné varianty při posuzování kvalifikačních předpokladů pro výkon sociálního pracovníka a zvláštní odborné způsobilosti na úseku sociálně-právní ochrany dětí ve znění platných právních předpisů a stanovisek MV ČR a MPSV

Kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka dle §110 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Varianta 1

Z názvu vzdělávacího programu není zřejmé, zda pracovník OSPOD splňuje podmínku odborné způsobilosti pro výkon povolání sociálního pracovníka dle §110 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Doporučený postup pro posouzení:

Pro posouzení odborné způsobilosti sociálního pracovníka podle § 110 odst. 4 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, doporučujeme postupovat ve třech krocích. Základním předpokladem je, že program byl akreditován MŠMT podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů. Nejprve doporučujeme porovnat název vystudovaného studijního programu se zněním výše citovaného ustanovení. Vzhledem ke skutečnosti, že na VŠ diplomech nebývá někde uveden studijní program, ale pouze studijní obor, doporučujeme ve druhém kroku porovnat stejným způsobem, jakým byl porovnán studijní program, název vystudovaného oboru. Pokud ani zde nenalezneme důkaz zaměření na vyjmenované obory, porovnáme názvy složených státních závěrečných zkoušek s obory uvedenými ve výše citovaném ustanovení. Pokud je v daném studijním programu/oboru státní zkouška zaměřená na výše jmenované obory, lze konstatovat, že absolventi naplnili kvalifikační požadavek daný na výkon sociální práce v § 110 odst. 4 písm. b).

Příklady studijních programů, které lze v souvislosti s výše uvedeným uznat:

- *studijní program Specializace v pedagogice, obor Resocializační pedagogika*
- *studijní program Rehabilitace, obor Rehabilitační – psychosociální péče o postižené děti, dospělé a seniory, státní závěrečné zkoušky – sociální práce a sociální politika*
- *studijní program Právní specializace, obor Veřejná správa, státní závěrečná zkouška – právo*
- *studijní program Učitelství pro střední školy, obor Učitelství sociálních a zdravotních předmětů pro střední odborné školy, státní závěrečná zkouška ze sociální práce s didaktikou*
- *studijní program Vychovatelství, obor Vychovatelství s volnočasovým a resocializačním zaměřením – sportovní zaměřením, státní závěrečná zkouška z etopedie*

Varianta 2

Kontrolní skupina v rámci kontroly zjistí, že na OSPOD působí pracovník, který je absolventem vyššího nebo vysokoškolského studia, avšak jinak orientovaného, než je zaměření studijních programů uvedených v § 110 odst. 4 písm. b) zákona o sociálních službách. Pokud pracovník OSPOD nesplňuje podmínku odborné způsobilosti pro výkon povolání sociálního pracovníka na základě absolvovaného studia, bude posouzení provedeno na základě ustanovení § 110 odst. 4 písm. c) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v účinnosti do 31. 12. 2016, který stanovil, že odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písm. b).

Přechodné ustanovení § 120 odst. 11 písm. a) zákona o sociálních službách stanoví, že zaměstnanec, který ke dni nabytí účinnosti zákona o sociálních službách (tj. k 1. 1. 2007) vykonával činnost, na niž se vztahuje kvalifikační předpoklad uvedený v § 110 odst. 4, musí splnit odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka ve lhůtě 7 let ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona, což odpovídá termínu 31. 12. 2013.

Zjištěné nedostatky

Pokud bude v rámci kontroly zjištěno, že na základě doložených podkladů některý z pracovníků OSPOD podílející se na výkonu sociálně-právní ochrany dětí nesplňuje kvalifikační předpoklady pro výkon sociálního pracovníka dle ustanovení § 110 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, bude kontrolní skupinou konstatováno, že nebyl naplněn požadavek kritéria 5 a.

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění

Zajistit, aby všichni zaměstnanci zařazení v KÚ k výkonu SPO, splňovali kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka dle ustanovení § 110 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Pracovníci, kteří nesplňují podmínku odborné způsobilosti k výkonu povolání sociálního pracovníka, se nemohou na výkonu SPO podílet.

Zvláštní odborná způsobilost na úseku sociálně-právní ochrany dětí

Varianta 1

Kontrolovaná osoba v rámci kontroly doloží rozhodnutí Ministerstva vnitra o uznání rovnocennosti vzdělání pro kvalifikaci ZOZ, které bylo vydáno po 1.1.2015.

Zjištěné nedostatky

Rozhodnutí Ministerstva vnitra o uznání rovnocennosti vzdělání pro kvalifikaci ZOZ, které bylo vydáno po 1.1.2015, tj. po termínu, kdy vešlo v účinnost ustanovení § 9a odst. 3 zákona o SPOD, na základě, něhož mají OSPOD povinnost řídit se při výkonu SPO standardy kvality SPO, a to dle § 6 vyhlášky č. 473/2012 Sb. těmi, které jsou uvedeny v příloze č. 1 této vyhlášky. Součástí této vyhlášky je i kritérium 5 c) standardů kvality SPO, podle něhož má OSPOD povinnost přihlásit nového zaměstnance (tj. toho, který nastoupil na OSPOD od 1. 1. 2015) zařazeného k výkonu SPO v právních předpisy stanovených lhůtách ke zkoušce ZOZ. U těch pracovníků, kteří nastoupili na OSPOD v termínu po 1. 1. 2015 pak nelze z hlediska kritéria 5a) ve spojitosti s požadavkem kritéria 5c) uznat rozhodnutí MV o uznání rovnocennosti vzdělání pro kvalifikaci ZOZ jako doklad o prokázání ZOZ na úseku SPO. U těchto nových zaměstnanců lze ZOZ na úseku SPO získat absolvováním zkoušky k ověření této ZOZ, kdy úspěšné složení této zkoušky pak prokazují příslušným osvědčením.

S ohledem na výše uvedené lze konstatovat, že byl porušen požadavek kritéria 5 a) standardů kvality SPO, které je uvedeno v příloze č. 1 vyhlášky č. 473/2012 Sb.

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění

Přihlásit pracovníky OSPOD, kteří začali vykonávat SPO po 1. 1. 2015, a zároveň prokázali ZOZ na úseku SPO rozhodnutím MV o uznání rovnocennosti vzdělání pro kvalifikaci ZOZ, na zkoušku k ověření ZOZ, neboť osvědčení o vykonání této zkoušky je z hlediska kritéria 5 a) jediným uznatelným dokladem o splnění tohoto kvalifikačního předpokladu nutného k výkonu agendy SPO.

Varianta 2

Kontrolovaná osoba v rámci kontroly doloží osvědčení o uznání rovnocennosti vzdělání pro účely ZOZ pro výkon správních činností při SPO, které pracovník OSPOD získal v rámci předchozího zaměstnání na OSPOD, které vykonával před 1.1.2015.

Bez zjištěných nedostatků

Varianta 3

V rámci kritéria 5a) kontrolní skupina kontrolovala osvědčení o absolvování zkoušky ZOZ na úseku SPO. Při kontrole osvědčení bylo zjištěno, že pracovník OSPOD zařazen k výkonu SPO doložil osvědčení o ZOZ na úseku sociální péče získaným po 21.2.2001.

Zjištěné nedostatky a bodové hodnocení

V rámci kritéria 5a) byla kontrolovaná osvědčení o absolvování zkoušky ZOZ na úseku SPO. Při kontrole těchto osvědčení bylo zjištěno, pracovník zařazen na OSPOD k výkonu SPO nespĺňuje

podmínku ZOZ na úseku SPO, neboť prokázal splnění této podmínky osvědčením o ZOZ na úseku sociální péče získaným po 21.2.2001. Při posuzování toho, zda lze uznat ZOZ na úseku sociální péče pro účely splnění podmínky ZOZ na úseku SPO se vychází ze Stanoviska Ministerstva práce a sociálních věcí k opakování zkoušek zvláštní odborné způsobilosti na úseku sociálně-právní ochrany dětí ze dne 2. dubna 2003. Na základě něj lze uznat ZOZ na úseku sociální péče zaměstnancům obcí a krajů, kteří získali osvědčení do 21. 2. 2001. Tito zaměstnanci pak nemají zákonnou povinnost absolvovat zkoušku ZOZ na úseku SPO. S ohledem na skutečnost, že výše uvedená podmínka nebyla naplněna.

Uložená opatření ke kontrolnímu zjištění

Neprodleně zajistit splnění podmínky ZOZ na úseku SPO zaměstnanců, kteří tuto podmínku nesplnili. Tento požadavek je možné zajistit tak, že tito zaměstnanci budou přihlášení ke zkoušce k ověření ZOZ na úseku SPO (absolvování přípravy na tuto zkoušku není ze zákona povinné);

Varianta 4

Při kontrole osvědčení bylo zjištěno, že pracovník OSPOD zařazen k výkonu SPO doložil osvědčení o ZOZ na úseku sociální péče získaným před termínem 21.2.2001.

Na základě Stanoviska Ministerstva práce a sociálních věcí k opakování zkoušek zvláštní odborné způsobilosti na úseku sociálně-právní ochrany dětí ze dne 2. dubna 2003 lze uznat ZOZ na úseku sociální péče zaměstnancům obcí a krajů, kteří získali osvědčení do 21. 2. 2001. Tito zaměstnanci pak nemají zákonnou povinnost absolvovat zkoušku ZOZ na úseku SPO. Nicméně s ohledem na změny v systému péče o ohrožené děti může kontrolní skupina doporučit absolvovat zkoušku ZOZ.

5b

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

+

5d

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



Orgán sociálně-právní ochrany má prokazatelně písemně zpracovaná pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců, včetně stážistů a dobrovolníků (viz kritérium 5e). Pravidla zahrnují popis výběru a způsob zaškolování nových zaměstnanců, který je z části univerzální pro všechny pozice, z části reflektuje některá specifika jednotlivých pracovních míst.

Výběrové řízení na sociálního pracovníka vykonávajícího agendu sociálně-právní ochrany dětí (tj. úředníka obce či kraje) je vypisováno dle zákona č. 312/2002 Sb. a jeho realizace a zabezpečení spadá do kompetence personálního oddělení úřadu. Podmínky pro přihlášku a podklady pro výběrové řízení jsou dány, včetně sestavení komise a jejích kompetencí.

Zaškolování je řízený proces seznamování zaměstnance s pracovištěm, aby se efektivně adaptoval na prostředí, pracovní kolektiv a pracovní požadavky nutné pro řádný výkon profese. Cílem zaškolování je mimo jiné ověřit, zda byl vybrán skutečně vhodný uchazeč a zda je nový zaměstnanec schopen dostát nárokům pracovní pozice.

Pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců obsahují zejména:

- Určení zaměstnance odpovědného za zaškolování (mentor) – zpravidla zkušený zaměstnanec, který je schopen vedení a předání zkušeností (společně s novým zaměstnancem zpracuje adaptační plán obsahující jednotlivé fáze zaškolování); pravidla určí způsob výběru mentora a jeho roli (kompetence, míru zodpovědnosti) v procesu zaškolování

- Obsah zaškolování – seznámení s pracovištěm, se spolupracovníky; seznámení s pracovními postupy a s principy a zásadami práce (metodiky, manuály, vnitřní předpisy atd.); výčet znalostí a dovedností, které by si měl nový zaměstnanec v průběhu zaškolování osvojit (je součástí adaptačního plánu nového zaměstnance)
- Doba zaškolování – časový plán zaškolování nového zaměstnance (fáze a délka zaškolování); stanovení minimální doby, po kterou zaměstnanec pracuje pod dohledem mentora; výčet úkonů, které může nový zaměstnanec vykonávat samostatně či pod dohledem a supervizí mentora či jiného zaměstnance; zohlednění možných předchozích pracovních zkušeností nového zaměstnance (zkušený sociální pracovník či absolvent školy bez praxe)
- Způsob ukončení zaškolování – vyhodnocení průběhu zaškolování



Orgán sociálně-právní ochrany nemá prokazatelně písemně zpracovaná pravidla pro přijímání a především zaškolování nových zaměstnanců, včetně stážistů a dobrovolníků (viz kritérium 5e).

5 e

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



Rozhodnutí o vykonávání stáží a dobrovolnictví na pracovišti je plně v kompetenci orgánu sociálně-právní ochrany.

Pokud pracoviště stáže umožňuje, musí mít zpracována pravidla, na jejichž základě jsou dobrovolníci a stážisté vybíráni (tj. kritéria výběru) a zaškolování (viz kritérium 5d), a jaký typ smlouvy je s nimi uzavírán.

Pracoviště má stanoven rozsah činností, které mohou stážisté a dobrovolníci vykonávat, a jejich kompetence. Tento rozsah je vymezen ve smlouvě (dohodě), která obsahuje: odpovědnost a povinnosti smluvních stran (včetně mlčenlivosti), cíl působení, délku působení na pracovišti apod.

Pracoviště má jasně vymezenou formu kontaktu stážistů a dobrovolníků s klienty. Například zda a do jaké míry jim umožní účastnit se sociálního šetření, podílet se na přímé práci s klientem (definování pravidel souhlasu klienta s účastí stážisty či dobrovolníka při jednání), pracovat s osobními údaji klientů a s jejich spisovou dokumentací, samostatně zpracovávat podklady v rámci spisové dokumentace (záznamy z jednání, ze sociálních šetření), účastnit se soudního jednání atd. Stážisté a dobrovolníci jsou vždy poučeni o povinnosti zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany nebo v přímé souvislosti s ní seznámili (§ 57 odst. 2 zákona o SPOD).

Pracoviště má stanoven obsah zaškolování stážistů a dobrovolníků (například zásady bezpečnosti práce, pracovní postupy apod.) a určenou osobu, která bude za proces zaškolení odpovědná (mentora). Mentor provází stážistu či dobrovolníka po celou dobu jeho působení na pracovišti. V pravidlech jsou popsány nejen povinnosti mentora a stážisty či dobrovolníka, ale také míra jejich zodpovědnosti.



Orgán sociálně-právní ochrany na svém pracovišti umožňuje stáže a práci dobrovolníků, ale nemá zpracována pravidla jejich výběru a zaškolování, neuzavírá se stážisty a dobrovolníky žádné smlouvy, nemá stanoven rozsah činností, které mohou stážisté a dobrovolníci vykonávat a jejich kompetence nebo nemá tento rozsah vymezen ve smlouvě (dohodě). Není jasně vymezena forma kontaktu stážistů a dobrovolníků s klienty. Chybí prokazatelné poučení stážistů a dobrovolníků o povinnosti zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany nebo v přímé souvislosti s ní seznámili (§ 57 odst. 2 zákona o SPOD).

STANDARD 6

Profesní rozvoj zaměstnanců

6 a

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



Na pracovišti je vedoucím zaměstnancem prokazatelně prováděno pravidelné hodnocení zaměstnanců. Hodnocení je zaměřeno zejména na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace. Jsou to oblasti, v nichž zaměstnanec potřebuje získat více jistoty, hlubší znalosti a praktické dovednosti či se v již osvojených dovednostech a znalostech zlepšit.

O provedeném hodnocení je veden záznam. Písemné záznamy o hodnocení slouží zejména ke sledování naplňování stanovených osobních profesních cílů zaměstnanců v určitém časovém období.

Zaměstnanci jsou dopředu seznámeni s tím, že hodnocení probíhá, a stejně tak i s výsledky hodnocení. Mají možnost se k hodnocení svým nadřízeným vyjádřit, a to zejména s ohledem na skutečnost, že na základě výsledků hodnocení jsou stanovovány osobní profesní cíle zaměstnanců.



Pravidelné hodnocení zaměstnanců vedoucím pracovníkem zaměřené zejména na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace na pracovišti neprobíhá či je prováděno pouze formálně, administrativně a pracovníkům nejsou známy jejich stanovené konkrétní osobní profesní cíle na dané časové období. Zaměstnanci nejsou seznámeni s tím, že hodnocení probíhá (proběhlo) a nemohou se k jeho závěrům vyjádřit, zejména s ohledem na stanovení osobních profesních cílů.

6 b

Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálněprávní ochrany.

+

6 c

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 sociálněprávní ochrany vychází z individuálních plánů dalšího vzdělávání a je zaměřeno na rozšíření odborné kvalifikace



Orgán sociálně-právní ochrany má prokazatelně písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání pro jednotlivé zaměstnance zařazené k výkonu sociálně-právní ochrany, které vycházejí z hodnocení zaměstnance provedeného podle kritéria 6 a, z potřeb pracoviště a klientů. Plán je zpracován na určité konkrétní časové období, obvykle v návaznosti na periodicitu provádění hodnocení zaměstnanců. Po uplynutí časového období, na které byl plán vytvořen, je vyhodnocen a následně aktualizován.

Plán obsahuje okruhy dalšího vzdělávání nebo přímo konkrétní kurzy (semináře), které má zaměstnanec absolvovat, či jinou odbornou podporu zaměřenou na problematiku sociálně-právní ochrany. Je zaměřen na rozšíření kvalifikace v oblasti sociálně-právní ochrany, tj. prohlubování, doplňování a obnovování kvalifikace. Individuální plán dalšího vzdělávání je

tvořen společně se zaměstnancem, kterého se týká. Každý zaměstnanec zná obsah svého individuálního plánu a naplňuje jej.

Další vzdělávání zaměstnanců se řídí především jejich vzdělávacími potřebami a potřebami orgánu sociálně-právní ochrany, nikoli například aktuální nabídkou kurzů či jejich místní a časovou dostupností. Je dodržena stanovená minimální časová dotace pro další vzdělávání pracovníka 6 dnů, tj. 48 hodin průběžného vzdělávání za kalendářní rok.



Individuální plány dalšího vzdělávání pro jednotlivé zaměstnance zařazené k výkonu sociálně-právní ochrany nejsou písemně zpracovány, nevycházejí z hodnocení zaměstnance provedeného dle kritéria 6 a, případně z potřeb pracoviště a klientů.

Plány jsou případně zpracovány formálně, nejsou vyhodnocovány a aktualizovány, nejsou zpracovávány spolu se zaměstnancem, jehož se týkají. Zaměstnanci neznají obsah svého individuálního plánu dalšího vzdělávání. Plány neobsahují odbornou přípravu zaměřenou na rozšíření kvalifikace v oblasti sociálně-právní ochrany, zn. neobsahují vzdělávací akce, které jsou prohlubováním, doplňováním či obnovováním kvalifikace v příslušné oblasti.

Zaměstnanci nesplňují stanovenou minimální časovou dotaci pro další vzdělávání v rozsahu 6 dnů průběžného vzdělávání za kalendářní rok.

Při posuzování splnění/nesplnění požadovaného rozsahu průběžného vzdělávání je třeba se řídit „Stanoviskem MPSV ke splnění povinného rozsahu průběžného vzdělávání pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany dětí podle kritéria 6c) standardů kvality sociálně-právní ochrany“ ze dne 11.12.2017, č.j. MPSV – 2017/253845-231, v němž se nastavuje způsob krácení povinného rozsahu průběžného vzdělávání sociálních pracovníků OSPOD takto:

- Trvá-li pracovní poměr sociálního pracovníka OSPOD zařazeného k výkonu SPO dobu kratší než 12 měsíců v kalendářním roce, je tento pracovník povinen splnit průběžné vzdělávání dle kritéria 6c) v rozsahu nejméně 1 pracovního dne za každé 2 měsíce trvání pracovního poměru (viz vodítko uvedené v tab. č. 1).

Tab. č. 1 Požadovaný rozsah vzdělávání dle kritéria 6c) u zaměstnanců, kteří v kalendářním roce odpracovali na pracovišti OSPOD dobu kratší než 12 měsíců

Délka pracovního poměru v kalendářním roce	Rozsah průběžného vzdělávání
méně než 2 měsíce	1 den
déle než 2 měsíce, méně než 4 měsíce	2 dny
déle než 4 měsíce, méně než 6 měsíců	3 dny
déle než 6 měsíců, méně než 8 měsíců	4 dny
déle než 8 měsíců, méně než 10 měsíců	5 dní
déle než 10 měsíců, méně než 12 měsíců	6 dní

- *Je-li sociální pracovník OSPOD zařazený k výkonu SPO v kalendářním roce nepřítomen na pracovišti po dobu delší než 2 měsíce (např. z důvodu pracovní neschopnosti, čerpání mateřské dovolené či neplaceného volna), krátí se rozsah jeho povinného průběžného vzdělávání o 1 den za každé 2 měsíce nepřítomnosti v na pracovišti (viz vodítko uvedené v tab. č. 2).*

Tab. č. 2 Požadovaný rozsah vzdělávání dle kritéria 6c) u zaměstnanců, jejichž pracovní nepřítomnost překračovala dobu 2 měsíců v kalendářním roce.

Délka trvání pracovní nepřítomnosti v kalendářním roce	Rozsah průběžného vzdělávání
méně než 2 měsíce	6 dní
déle než 2 měsíce, méně než 4 měsíce	5 dní
déle než 4 měsíce, méně než 6 měsíců	4 dny
déle než 6 měsíců, méně než 8 měsíců	3 dny
déle než 8 měsíců, méně než 10 měsíců	2 dny
déle než 10 měsíců, méně než 12 měsíců	1 den

Jak je uvedeno výše, je dle kritéria 6c) stanovena časová dotace průběžného vzdělávání pracovníků OSPOD v rozsahu nejméně 6 pracovních dnů v kalendářním roce. Vodítkem pro přepočítání tohoto rozsahu z pracovních dnů na hodiny jsou podmínky pro udělení akreditace kurzům pro sociální pracovníky od MPSV. Dle těchto podmínek je denní rozsah vzdělávání na těchto kurzech stanoven na min. 5 vyučovacích hodin vzdělávání a max. 8 vyučovacích hodin s tím, že časovou jednotkou rozsahu vzdělávacího programu je 1 vyučovací hodina, tj. 45 minut. V přepočtu na hodiny by tedy měli pracovníci OSPOD splnit průběžné vzdělávání v rozsahu nejméně 30 vyučovacích hodin v kalendářním roce za předpokladu, že absolvují 6 pracovních dnů vzdělávání, kdy 1 den vzdělávání bude zahrnovat 5 vyučovacích hodin.

MPSV doporučuje pracovištím OSPOD, aby v rámci naplnění požadavků kritéria 6c) zajistili pracovníkům zařazeným k výkonu SPO rozsah průběžného vzdělávání nejméně 48 vyučovaných hodin. Do tohoto rozsahu lze také hradit průběžné vzdělávání pracovníků OSPOD z dotace ze státního rozpočtu obcím s rozšířenou působností a hl. m. Praze na výkon agendy SPO.

6d

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



Zaměstnanci vykonávající přímou práci s klienty mají informace o místě a čase konání týmové supervize a je jim umožněno se jí zúčastnit.

Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka je svým zaměřením a rozsahem stanovena na základě potřeb zaměstnanců s ohledem na výkon jejich pracovní činnosti. Může být zaměřena případově (tj. na řešení konkrétních kauz klientů), ale i týmově (například v situacích, kdy se v týmu zaměstnanců objevují problémy či konflikty narušující plynulý výkon práce či vztahy na pracovišti).

Nezávislý kvalifikovaný odborník (supervizor) má s orgánem sociálněprávní ochrany uzavřenu písemnou smlouvu (dohodu), v níž jsou vymezeny charakter a četnost supervizních setkání, podmínky pro individuální supervize zaměstnanců a charakter výstupů ze supervize (zápis apod.). Odbornost nezávislé osoby se vztahuje k problematice, s níž zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany přicházejí při výkonu své činnosti běžně do styku.

Zaměstnancům je umožněno, podílet se aktivně na výběru osoby supervizora, na stanovování cílů, rozsahu a frekvence supervizních setkání a volbě témat pro jednotlivá supervizní sezení. V případě, že není k dispozici např. konkrétní smlouva se supervizorem, k naplnění standardu postačuje jakýkoliv doklad, který prokazuje, že v případě potřeby se může pracovník na konkrétního supervizora obrátit.



Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka (supervizora) není pro pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany vykonávající přímou práci s klienty k dispozici. Pracovníci o této podpoře nevědí, podpora je poskytována nepravidelně, sporadicky apod.

STANDARD 8

Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8a

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



Pracoviště má stanovena jednoznačná pravidla, která určují způsoby přijetí oznámení, a postupy s ohledem na způsob přijetí podnětu (e-mailem, poštou, telefonicky, vlastní depistážní činností atd.) a režim, v jakém je oznámení přijato (v pohotovosti, v terénu, na pracovišti).

Je stanovena lhůta pro zaevidování a přidělení případu. Nedochozí ke zbytečným průtahům.

Informace o evidovaném případě je zaměstnancům dostupná. Současně zaměstnanec přijímající oznámení informuje osobu, která oznámení učinila, o dalším postupu a lhůtách pro vyřízení oznámení. Klienti jsou informováni o důvodech pro evidenci případu.



Pravidla pro přijetí oznámení a postupy pro jeho zaevidování a přidělení nejsou jednoznačně stanovena, případně nejsou tato pravidla všem pracovníkům dostatečně známa. Orgán sociálně-právní ochrany nepostupuje při oznámení případu a jeho evidenci jednotně. Není stanovena lhůta pro zaevidování a přidělení případu.

8 b

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



Orgán sociálně-právní ochrany má stanovena kritéria rozpoznání naléhavosti případů a postupy pro posouzení naléhavosti. Všichni zaměstnanci v přímé práci s klienty kritéria a postupy znají a postupují podle nich (může se jednat například o stručný přehled otázek, jejichž zodpovězení napoví informaci o stupni naléhavosti). Naléhavou je situace tehdy, je-li nutno řešit ji bezodkladně v daný okamžik. V sociálně-právní ochraně dětí je základním a nejdůležitějším kritériem při posuzování naléhavosti případů míra ohrožení života dítěte, jeho bezpečí a zdravého vývoje.



Orgán sociálně-právní ochrany nemá stanovena kritéria a postupy pro rozpoznání naléhavosti případů. Zaměstnanci postupují při posuzování naléhavosti případu subjektivně a individuálně. Neexistuje jednotný přístup při posuzování naléhavosti případu.

8 c

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



Pracoviště má pravidla pro stanovení koordinátora každému jednotlivému případu. Kritéria volby koordinátora si určuje každé pracoviště samostatně na základě zkušeností a praxe svého fungování. Z důvodu transparentnosti je vhodné mít tato pravidla zpracována v písemné podobě.

Součástí pravidel pro stanovení koordinátora případu jsou i pravidla pro jeho změnu, která jsou využívána zejména v době dovolených, nemoci nebo také v situaci, kdy se změnil charakter případu a je třeba zvolit jiný systém práce s klientem apod.

Pracoviště má jasně stanoveny potřebné kompetence, odpovědnost a povinnosti koordinátora, jednotliví zaměstnanci vědí, co je to být koordinátorem.

Zaměstnanec vždy ví, ve kterých případech je koordinátorem případu.

Klient je vždy prokazatelně informován o tom, kdo je koordinátorem jeho případu. Klient, s nímž probíhá aktivní spolupráce, je také vždy informován o změně koordinátora.

Informace o tom, kdo je koordinátorem případu, je vždy uvedena ve spisové dokumentaci daného případu. Také případná změna koordinátora je ve spisové dokumentaci vždy zaznamenána.

Koordinátor koordinuje a řídí průběh poskytování sociálně-právní ochrany, vykonává přímou sociální práci a intervence ve prospěch klienta, pomáhá mu zorientovat se v systému sociálně-právní ochrany a dalších služeb. Provází klienta celým procesem pomoci a podpory.

V kompetenci koordinátora je i zpracování individuálního plánu ochrany dítěte. Koordinátor zodpovídá za monitorig jeho naplňování, vyhodnocování a aktualizaci. Spolupracuje se sítí služeb a speciálním multidisciplinárním týmem a dohlíží na efektivitu poskytované podpory.

Ačkoli na řešení daného případu může spolupracovat více osob, koordinátor je vždy jen jeden.



Pracoviště nemá pravidla pro stanovení koordinátora případu, ani pravidla pro jeho změnu. Pracoviště vůbec nestanovuje jednoho koordinátora případu nebo nemá jasně stanoveny kompetence, odpovědnost a povinnosti koordinátora. Jednotliví zaměstnanci nevědí, co je to být koordinátorem či že je stanoven koordinátorem nějakého případu. Informace o koordinátorovi případu nejsou uvedeny ve spisové dokumentaci, klienti nejsou o koordinátorovi případu informováni.

Koordinátor neplní svou funkci, nezpracovává osobně IPOD, nevyhodnocuje a pravidelně jej neaktualizuje.

8 d

Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany pracuje maximálně s 80 rodinami, v případě kurátora pro mládež se 40 rodinami. V případě práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci pracuje maximálně se 40 rodinami.



Maximální počet rodin stanovený tímto kritériem, tj. 40 nebo 80, znamená, že zaměstnanec vždy pracuje maximálně s tímto počtem rodin a v žádnou chvíli ne s počtem vyšším, než uvádí toto kritérium standardů.

Pro sledování uvedených hodnot (40 nebo 80 rodin) není stanoven žádný časový rámeček. Kritérium nehovoří o průběhu nějakého času, nýbrž o stavu v daný konkrétní okamžik. Posuzuje-li se skutečnost, zda zaměstnanec pracuje s maximálně 80 rodinami, posuzuje se stav v daný okamžik.

Zaměstnanec v průběhu roku v žádnou chvíli nepracuje s více než 80, respektive 40 rodinami.



Počet zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany neumožňuje dodržovat maximální limit počtu rodin stanovených tímto kritériem, se kterými pracuje jeden zaměstnanec a dochází tím k neúměrnému přetížení zaměstnanců a tento stav neumožňuje řádný a kvalitní výkon sociálně-právní ochrany.

STANDARD 9

Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

9 a

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 znají základní principy výkonu sociálně-právní ochrany, včetně základních lidských práv a svobod, a v praxi je důsledně uplatňují.

V případě, že ze strany zaměstnance došlo k porušení některé pracovní povinnosti, má pracoviště jasně stanoveno, jakým způsobem bude postupovat, aby byla situace napravena.



Ze strany zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany nejsou dodržovány některé ze základních principů výkonu sociálně-právní ochrany či je zaměstnanci neznají. Pracoviště nemá jasně stanoveno, jakým způsobem bude postupovat, pokud došlo k porušení některé pracovní povinnosti, aby byla situace napravena.

9 b

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



Zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany umí s klienty se specifickými potřebami komunikovat nebo mají zajištěny externí spolupracovníky, kteří jim komunikaci zprostředkují.

Pracoviště má vytvořen seznam externistů, kteří jsou v případě potřeby schopni komunikaci s klientem se specifickými potřebami zprostředkovat. Seznam obsahuje kromě kontaktů také specializaci daného odborníka a další informace týkající se jeho místní a časové dostupnosti apod.

Základní informace o činnostech poskytovaných klientům se specifickými potřebami má orgán sociálně-právní ochrany zpracovány srozumitelně pro cílovou skupinu, tj. s ohledem na různé typy specifických potřeb klientů.



Orgán sociálně-právní ochrany nemá zpracovány základní informace o činnostech poskytovaných klientům se specifickými potřebami srozumitelným způsobem pro cílové skupiny klientů s různými typy specifických potřeb.

Pracoviště nemá zajištěnou adekvátní podporu v komunikaci s klienty se specifickými potřebami prostřednictvím svých zaměstnanců či externí formou, není k dispozici ani seznam externistů, kteří jsou v případě potřeby schopni komunikaci s klientem se specifickými potřebami zprostředkovat.

9 c

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 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 sociálně-právní ochrany podrobné vyhodnocování.



K základnímu vyhodnocování přistupuje pracoviště v okamžiku přijetí oznámení případu (viz kritérium 8a a 8b). Zaměstnanec vyhodnotí, zda se jedná o případ spadající do situací uvedených v § 6 zákona o SPOD.

Prostřednictvím vyhodnocování zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany mapují situaci dítěte a jeho rodiny. Spočívá ve sběru relevantních informací a v jejich analýze. Výsledkem je objektivní vyhodnocení situace konkrétního dítěte, určení míry jeho ohrožení, zmapování kapacity a zdrojů v rodině i v širším sociálním okolí dítěte a rodiny.

Podrobné vyhodnocování je prováděno v situaci, kdy pracoviště v rámci základního vyhodnocení dospělo k závěru, že se v daném případě jedná, či by se mohlo jednat o dítě ohrožené ve smyslu § 6 cit. zákona. Je provedeno s ohledem na zájem dítěte v pokud možno co nejkratším časovém období, avšak přesto v rozsahu potřebném ke zjištění a řádnému posouzení všech skutečností významných pro situaci dítěte a jeho rodiny.

Na základě vyhodnocení jsou plánována a přijímána opatření, intervence, zprostředkování služeb a dalších aktivit směřujících k adekvátní podpoře dítěte a jeho rodiny.



Orgán sociálně-právní ochrany neprovádí důsledně u všech případů základní vyhodnocování v okamžiku přijetí oznámení případu. V rámci vyhodnocení není posuzováno, zda se jedná o případ spadající do situací uvedených v § 6 zákona o SPOD.

V rámci vyhodnocování nejsou opatřeny všechny relevantní informace nebo tyto informace nejsou správně analyzovány. Nejsou respektovány a dodržovány některé základní principy vyhodnocování. Na základě vyhodnocení nejsou plánována a přijímána adekvátní opatření, intervence, zprostředkování služeb a další aktivity směřující k podpoře dítěte a jeho rodiny či jsou tato opatření přijímána bez vazby na výsledky tohoto vyhodnocení.

9 d

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



Orgán sociálně-právní ochrany zpracovává vždy, kdy provedl podrobné vyhodnocení se závěrem, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona o SPOD, Individuální plán ochrany dítěte (IPOD), který umožňuje strukturovat proces práce na případu ohroženého dítěte a jeho rodiny.

Ve spolupráci s dítětem (rodinou) jsou naplánovány jednotlivé kroky směřující k podpoře dítěte a rodiny a k vyřešení či alespoň zlepšení obtížné situace dítěte (rodiny). Postupné plnění kroků se řídí časovým harmonogramem.

Individuální plán ochrany dítěte je přehledným dokumentem, z něhož jsou zřejmé dílčí kroky přijaté k ochraně dítěte, osoby podílející se na pomoci dítěti a rodině a časový rámec, v němž se jednotlivé úkoly naplňují.

Při vypracování individuálního plánu ochrany dítěte je stanoven termín vyhodnocení realizovaných opatření, na jehož základě je následně plán aktualizován pro další časový úsek práce na případu spolu s termínem následného vyhodnocení.

Dle ustanovení § 10 odst. 5 písm. b) zákona o SPOD je plán zpracován od počátku doby poskytování sociálně-právní ochrany, nejpozději do jednoho měsíce od přijetí podnětu.

Kvalitní plán má následující vlastnosti:

- **je konkrétní**, tj. určuje konkrétní kroky, odpovědnost za jejich realizaci, monitoring a kontrolu; navazuje na síť odborníků a síť dostupných služeb, uvádí konkrétní detaily
- **má měřitelné výstupy**, tj. po realizaci jednotlivých bodů plánu je možné vyhodnotit jejich dopad a kvalitu
- **má dosažitelné cíle**, tj. cílů lze dosáhnout v daném čase a za daných možností
- **je realistický**, tj. odpovídá aktuální situaci, počítá s dostupnými službami v dostupném čase
- **je časově omezený**, tj. je vypracován na konkrétní, omezenou dobu, poté je dosavadní postup vyhodnocen a plán aktualizován

Individuální plán ochrany dítěte je zpracován za účasti dítěte a rodiny, s výjimkou situací, kdy není v zájmu dítěte, aby bylo vystaveno některým náročným situacím, které mohou při zpracování plánu vzniknout.

Není-li individuální plán ochrany dítěte zpracován za účasti dítěte a rodiny, musí být ze spisové dokumentace zřejmý důvod (nezájem rodiny, porušení zájmu dítěte aj.). V případě nezájmu rodiny jsou zaznamenána i opatření učiněná k získání rodiny pro spolupráci.

Individuální plán ochrany je vhodné také zpracovat ve spolupráci se zainteresovanými organizacemi, např. doprovázejícími organizacemi pěstounů, sociálně aktivizačními službami, dětskými domovy apod.

Individuální plán ochrany dítěte je pravidelně aktualizován.

Po ukončení poskytování sociálně-právní ochrany je plán uzavřen, přičemž je vždy dostatečně podrobně uvedeno, z jakého důvodu k takovému postupu došlo. O této skutečnosti je učiněn písemný záznam ve spisové dokumentaci.



Orgánem sociálně-právní ochrany není zpracován Individuální plán ochrany dítěte vždy, když provedl podrobné vyhodnocení se závěrem, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona o SPOD. Individuální plán ochrany dítěte není zpracován za účasti dítěte a rodiny bez uvedení zřejmého důvodu, případně nejsou zaznamenána opatření učiněná k získání rodiny pro spolupráci. Z IPOD nejsou zřejmé dílčí kroky přijaté k ochraně dítěte, osoby podílející se na pomoci dítěti a rodině a časový rámeček, v němž se jednotlivé úkoly naplňují. Není stanoven termín vyhodnocení realizovaných opatření, plán není pravidelně aktualizován. IPOD není zpracován ve lhůtě dle ustanovení § 10 odst. 5 písm. b) zákona o SPOD.

IPOD je zpracován formálně, není konkrétní, nemá měřitelné výstupy, neobsahuje dosažitelné cíle, není realistický.

STANDARD 12

Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

12 a

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



Orgán sociálně-právní ochrany postupuje při zpracování, vedení, evidenci a archivaci dokumentace v souladu s postupy upravenými komplexně ve Směrnici Ministerstva práce a sociálních věcí č. j.: 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče.



Při kontrolách výkonu sociálně-právní ochrany má krajský úřad vždy k dispozici spisovou dokumentaci, příslušné rejstříky apod. a posuzuje rovněž i kvalitu a způsob vedení spisové dokumentace, evidence a archivace v souladu s výše uvedenou Směrnicí. Orgán sociálně-právní ochrany nepostupuje při zpracování, vedení, evidenci a archivaci dokumentace v souladu s postupy upravenými komplexně ve Směrnici Ministerstva práce a sociálních věcí č. j.: 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče.

12 b

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



Zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany vedou dokumentaci formou srozumitelnou pro klienta, což probíhá např. prostřednictvím průběžného sdílení dokumentace s klientem, kdy je zápis pořízený ze společné konzultace klientovi předán k nahlédnutí. Z jeho zpětné vazby lze snadno zjistit, zda je mu zápis srozumitelný. Tato praxe současně zvyšuje i spoluzodpovědnost klienta na řešení své situace a také jeho důvěru k zaměstnanci.

Srozumitelné záznamy neobsahují cizí slova, složité formulace, odborné termíny či informace, které je třeba následně vyhledávat a doplňovat.



Záznamy zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny pro klienta nesrozumitelně, jsou používána cizí slova, odborné termíny, složité formulace, subjektivní emočně zabarvená hodnocení. Klient nemá možnost se se záznamy seznámit či je doplnit nebo jinak ovlivnit. Kopie záznamu není klientovi nabídnuta nebo poskytnuta.

STANDARD 13

Vyřizování a podávání stížností

13 a

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

+

13 b

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



Orgánu sociálně-právní ochrany, jako součásti orgánu veřejné správy, má zpracovaná pravidla pro vyřizování petic a stížností. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou těmito orgány také vydávána pro účely naplňování § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Orgány veřejné správy, jejichž součástí orgán sociálně-právní ochrany je, tedy mají pravidla pro podávání a vyřizování stížností již zpracována a mají s jejich použitím praktickou zkušenost.

Pro orgán sociálně-právní ochrany tedy jsou prioritní pravidla, která řeší podávání a vyřizování stížností z pohledu § 175 správního řádu, jelikož se jedná především o stížnosti proti nevhodnému chování zaměstnanců nebo proti postupu orgánu sociálně-právní ochrany jako správního orgánu.

Obsahem pravidel pro podávání, vyřizování a evidenci stížností je:

- ***jaké podání je za stížnost považováno (druhy stížností – na chování zaměstnanců, postup pracoviště aj.)***
- ***kdo může stížnost podat (klient a další osoby, jako například zaměstnanci jiných orgánů veřejné správy, zástupci nevládních neziskových organizací atd.) a komu (osoby oprávněné k přijímání stížností) a jakým způsobem (ústně, písemně, anonymně atd.)***

- **kdo bude stížnost vyřizovat, v jaké lhůtě a jakým způsobem** (postup pro vyřizování stížností, včetně anonymních a opakovaných stížností)
- **jak budou stížnosti evidovány**
- **způsob seznámení klienta s výsledkem vyřízení stížnosti**
- **postup pracoviště v případě nespokojenosti klienta s vyřízením stížnosti** (předání nadřízenému orgánu atd.)

Orgán sociálně-právní ochrany si ovšem může zpracovat i vlastní zjednodušenou verzi pravidel pro podávání a vyřizování stížností vztahující se výlučně jen k výkonu sociálně-právní ochrany. Ta však vždy jsou v souladu s pravidly danými správním řádem. Takové rozhodnutí je plně v kompetenci orgánu sociálněprávní ochrany. Výhodou takto vytvořených pravidel je zejména možnost přizpůsobit jejich srozumitelnost lépe klientům.

Zjednodušená forma pravidel pro podávání a vyřizování stížností psaná způsobem srozumitelným klientům neobsahuje složité odkazy na právní předpisy, obsahuje příklady, v jakých situacích bývá stížnost podávána, je stručná, obsahuje výčet kroků k podání stížnosti, kontakty na konkrétní osoby atd.

× *Orgánu sociálně-právní ochrany, jako součásti orgánu veřejné správy, nemá zpracovaná pravidla pro vyřizování petic a stížností, případně o nich zaměstnanci nemají povědomí či je neznají.*

Na nespokojenost klientů nereagují aktivně mj. i informací o možnosti podat stížnost a o způsobu jejího vyřízení. Zaměstnanci nejsou schopni podat jednotnou informaci o možnosti klienta podat stížnost, jakým způsobem, komu, kdo ji bude vyřizovat, v jaké lhůtě a jakým způsobem, jak bude stížnost zaevidována, jak bude klient vyrozuměn o výsledku vyřízení stížnosti a jaký bude postup v případě nespokojenosti klienta s vyřízením stížnosti.