

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

URČENÉ KE ZVEŘEJNĚNÍ

Úřad městského obvodu Poruba

Standardy kvality SPOD byly zpracovány v rámci projektu
„Systémová podpora zaměstnanců orgánů SPOD působících na území statutárního města Ostravy“,
reg. č. CZ.1.04/3.1.03/C2.00058,
financovaného z prostředků Evropského sociálního fondu
prostřednictvím operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu.

V souvislosti s novelou zákona o sociálně-právní ochraně dětí k 1. 1. 2013 (zákon č. 359/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů) a příslušnou prováděcí vyhláškou (č. 473/2012 Sb.) došlo v činnosti sociálně-právní ochrany k zásadnímu posunu - k zavedení standardů sociálně-právní ochrany jako souboru postupů a pravidel poskytování sociálně-právní ochrany. Nejde o jednorázový proces, ale o kontinuální zkvalitňování ochrany dětí a péče o ohrožené děti. Jedná se o vůbec první okruh standardizace veřejné správy u nás. Ustanovení právních předpisů, týkající se naplňování standardů, nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2015.

Hlavním cílem zavedení standardů kvality sociálně-právní ochrany bylo vytvoření podmínek pro systematickou sociální práci s dětmi a rodinami, a to vnějších i vnitřních. Jedná se o soubor kritérií, která určují úroveň kvality poskytované sociálně-právní ochrany ve vztahu k dětem, rodičům a jiným osobám odpovědným za výchovu. Tato kritéria sjednocují postupy při práci s ohroženými dětmi a rodinami a nastavují alespoň minimální standard práce – co musí každé pracoviště vykonávat ve vztahu ke klientovi i zaměstnanci, co musí mít k dispozici atd. Jedná se rovněž o nástroj pro měření kvality mezi jednotlivými pracovišti, šíření příkladů dobré praxe aj.

Úplné znění standardů kvality v tištěné podobě je k dispozici na sekretariátu odboru sociálního.

PŘEHLED STANDARDŮ URČENÝCH KE ZVEŘEJNĚNÍ:

- Kritérium 3b - Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí (Rozsah a podmínky poskytování sociálně-právní ochrany)
- Kritérium 4a - Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí (Organizační struktura)
 - Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany (Pracovní profil – informace o náplni práce konkrétního zaměstnance)
 - Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany (Pracovní profil – kvalifikace, osobní předpoklady, dovednosti)
- Kritérium 4c - Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany (Oprávnění k povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím)
- Kritérium 8a - Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu (Postupy při přijetí oznámení případu a jeho evidenci)
- Kritérium 8b - Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu (Posouzení naléhavosti případu)
- Kritérium 8c - Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu (Přidělení případu konkrétnímu koordinátorovi)
- Kritérium 13a - Vyřizování a podávání stížností (Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností)

Kritérium 13b - Vyřizování a podávání stížností
(Informace o možnosti podat stížnost)

STANDARD 3

Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

3b

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

Cíle kritéria:

- zpracovaný informační materiál se souborem základních informací o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany
- srozumitelnost a dostupnost informačního materiálu dětem, rodičům i ostatním klientům a široké veřejnosti

Rozsah poskytování sociálně-právní ochrany dětí vymezuje zákon. č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Základní informace o postupech poskytování sociálně-právní ochrany jsou zpřístupněny ve stručné a srozumitelné formě pro určenou cílovou skupinu:

- na **internetových stránkách** Úřadu městského obvodu Poruba www.poruba.ostrava.cz (sekce Úřad – Odbor sociální – vymezeno zaměření oddělení sociálně právní ochrany dětí včetně kontaktního seznamu všech zaměstnanců, nejdůležitějších životních situací a dalších odkazů),
- prostřednictvím **informačních tabulí** umístěných na pracovišti SPOD ve druhém patře budovy,
- v tištěných **informačních materiálech** vypracovaných SPOD ÚMOB Poruba, které jsou k dispozici na chodbách pracoviště SPOD v prvním a druhém patře budovy (Leták),
- **ústně** jednotlivými zaměstnanci SPOD v rámci osobního či telefonického kontaktu, kdy jsou poskytnuty základní informace o činnosti SPOD,
- formou **e-mailové komunikace**, kdy jsou podány obecné a základní informace o činnosti SPOD na žádost klienta,
- formou informací uveřejněných v měsíčníku PRIO (vydává porubská radnice)

Rozsah SPOD je dán situací dítěte a jeho rodiny, která vychází z vyhodnocení této situace. Pracoviště využívá svého oprávnění navštívit dítě a rodinu v místě bydliště, ve škole, případně v dalších institucích před i po vyhodnocení situace dítěte. Na základě vyhodnocení volí jednotlivé intervence a opatření, kterými mohou být:

- konzultace a odborné poradenství,
- zprostředkování odborných služeb pro rodiny s dětmi (terapie, mediace),
- zprostředkování právní pomoci,
- poskytování podpory dětem,
- poskytování pomoci rodinám při zlepšování jejich životní situace, včetně získávání dovedností pro řádné vedení domácnosti,
- poskytování pomoci rodinám při řešení sociálních nebo psychických problémů,
- poskytování pomoci rodinám při řešení výchovných problémů s dětmi,
- podpora společenských aktivit rodin,
- sociální šetření v rodině.

Orgán sociálně-právní ochrany dětí

Úřad městského obvodu Poruba, ul. Gen. Sochora 6013/2, Ostrava-Poruba

Intervence probíhají v souladu se standardem č. 8b, kde jsou uvedeny časové limity pro řešení případů dle naléhavosti. Poradenství je poskytováno především při osobním kontaktu se zaměstnancem na pracovišti či v terénu. Telefonické a e-mailové kontakty slouží k předání základních informací nezbytně nutného rozsahu dle vyhodnocení situace OSPOD.

Kontakt s klienty prostřednictvím mobilních telefonů zaměstnanců je možný v pevné pracovní době pracoviště SPOD. Rodiče nezletilých dětí a osoby odpovědné za výchovu nezletilého dítěte jsou povinni spolupracovat s pracovištěm na řešení vzniklých problémů. Ohledně otázky sporů rodičů o děti by mělo být ze strany státních orgánů zasahováno co nejméně. Rodiče by se měli vždy snažit dosáhnout dohody o podmínkách výchovy svých dětí přirozenou cestou, tak aby jejich komplikovaným vztahem nebyly děti poškozovány. Není v silách pracoviště SPOD, aby vytvořilo dětem harmonické výchovné prostředí, které se odvíjí vždy primárně od vztahů mezi rodiči. Spolupráce není jednostranným přizpůsobením. Činnost zaměstnanců SPOD je vykonávána v maximálním rozmezí pružné pracovní doby, tj. do 18 h, včetně doby dojezdu do místa intervence.

Pracoviště nevydává hodnotící stanoviska ke kvalitě komunikace mezi rodiči a dalšími osobami blízkými dítěti.

V rámci výkonu sociálně-právní ochrany dětí nejsou řešeny následující oblasti, a to za předpokladu, že orgán sociálně-právní ochrany dětí vyhodnotí, že se nejedná o ohrožení dítěte dle § 6 zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí:

- ✓ sousedské spory,
- ✓ technické závady v obydlí,
- ✓ občanské soužití v domech,
- ✓ řešení majetkových vztahů mezi rodiči,
- ✓ předávání dáreků, finančních prostředků či věcí osobní spotřeby ze strany rodičů a osob blízkých dítěti prostřednictvím orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Pokud zaměstnanci SPOD vyhodnotí, že se výše uvedené záležitosti netýkají agendy sociálně-právní ochrany, poskytnou občanovi poradenství s příslušnými informacemi, na kterou organizaci se obrátit s řešením daného problému.

Informace o dostupných sociálních službách na území města Ostravy občané naleznou např. na internetových stránkách www.socialnisluzby.ostrava.cz (webový portál sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava) nebo v katalogu sociálních služeb (k dispozici u vedoucí oddělení SPOD).

Přehled zaměstnanců OSPOD včetně jejich specializace a rozdělení správního obvodu je k dispozici v samostatné příloze tištěné verze standardů a na internetových stránkách úřadu www.poruba.ostrava.cz (úřad-odbor sociální-OSPOD-standardy-přílohy).

STANDARD 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.

Cíle kritéria:

- sociálně-právní ochrana je poskytována přiměřeným počtem zaměstnanců tak, aby byla zachována její kvalita požadovaná zákonem č. 359/1999 Sb.
- pracoviště má v rámci organizační struktury úřadu a ve vnitřních předpisech určen počet pracovních míst pro výkon sociálně-právní ochrany
- pracoviště má zpracovány profily zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu
- pracovní profily poskytují cílové skupině, institucím i veřejnosti informaci o popisu pracovní pozice a vykonávané práci zaměstnanců agendy sociálně-právní ochrany

Základním dokumentem organizační struktury je Organizační řád Úřadu městského obvodu Poruba. Sociálně-právní ochrana je poskytována přiměřeným počtem zaměstnanců tak, aby byla zachována její kvalita požadovaná zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Sociálně právní ochrana dětí je zabezpečována zaměstnanci, kteří jsou dle specializací zařazeni na pracovní pozice - sociální pracovník a kurátor pro děti a mládež.

Všichni zaměstnanci vykonávající sociálně právní ochranu dětí jsou zaměstnáni na plný pracovní úvazek, žádný z nich nezastává kumulovanou funkci

Jsou písemně zpracovány pracovní profily pro pracovní pozice sociální pracovník a kurátor pro děti a mládež (příloha k nahlédnutí na sekretariátu vedoucí odboru nebo na internetových stránkách úřadu), konkrétní pracovní činnosti jsou uvedeny v náplni práce každého jednotlivého zaměstnance, kterou zaměstnanec obdrží při nástupu do funkce, stvrdí svým podpisem a jeden stejnopis si ponechá; pracovní náplň je součástí osobní složky každého zaměstnance, která je uložena na referátu personálním a platovém úřadu.

Obsahem pracovní náplně každého zaměstnance sociálně-právní ochrany je zařazení dle katalogu prací, který zároveň stanovuje požadavky na vzdělání a praxi; požadavky na vzdělání a praxi sociálního pracovníka se řídí zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, část osmá – předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka (§§109,110), další vzdělávání sociálního pracovníka (§111)

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 dětí a důsledně dbá na to, aby konkrétní pracovní pozice byla vyhrazena výlučně výkonu sociálně-právní ochrany.

Cíle kritéria:

- poskytování sociálně-právní ochrany se všemi činnostmi, povinnostmi a oprávněními je v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb.,
- každý zaměstnanec je vybaven písemnou formou oprávnění a povinností, které může na požádání předložit,
- nedochází ke kumulaci agendy sociálně-právní ochrany s jinými agendami mimo výkon sociálně-právní ochrany.

Vnitřní předpis Organizační řád stanoví zásady činnosti a řízení úřadu, úkoly a vzájemné vztahy odborů, oddělení a útvarů, organizační strukturu úřadu a rozsah pravomocí.

Oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím jsou obsaženy v pracovní náplni zaměstnance (uvedení funkce podle katalogu prací, obsah uvedené funkce, výčet konkrétních činností).

Každý zaměstnanec sociálně-právní ochrany obdrží písemné oprávnění k výkonu sociálně-právní ochrany dětí podepsané starostou, dále obdrží průkaz zaměstnance zařazeného do Úřadu městského obvodu Poruba s uvedením rozsahu oprávnění. Úřad má vnitřní normou upraven postup při vydávání a evidenci pověření a zmocnění vydaných starostou.

Ke správním činnostem dle zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení, ve znění pozdějších předpisů je vypracováno zvláštní pověření, které se zakládá do každého správního spisu. Úřad má vnitřní normou stanoven seznam oprávněných úředních osob, které jsou oprávněny provádět úkony správního orgánu při správní řízení.

Sociálně-právní ochrana dětí je upravena zák. č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Okruh činností výkonu přenesené působnosti v zabezpečování sociálně-právní ochrany dětí je na území Statutárního města Ostravy vymezen Statutem města Ostravy.

Oblast náhradní rodinné péče je podle Statutu města Ostravy vykonávána Magistrátem města Ostravy, s výjimkou pěstounské péče na přechodnou dobu a svěřením dítěte do výchovy jiné fyzické osoby než rodiče. Výkon sociálně právní ochrany je zajišťován zaměstnanci se specializací – sociální pracovník a kurátor pro děti a mládež.

Konkrétní pracovní pozice sociálního pracovníka a kurátora pro děti a mládež jsou určeny výlučně k výkonu sociálně-právní ochrany, žádný zaměstnanec nezastává kumulovanou funkci.

Úřad má vnitřní normou upravena oprávnění a povinnosti zaměstnanců pracoviště při podepisování písemností vyhotovených Úřadem městského obvodu Poruba.

STANDARD 8

Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

8a

Orgán SPOD jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.

Cíle kritéria:

- jednotný postup při evidenci a přidělení případu, včetně uplatňování stanovených lhůt
- dostupnost informací pro zaměstnance o evidenci případu, pro osoby, které učinily oznámení, o lhůtách a dalším postupu, pro klienty, o důvodech evidence případu

Vnitřní předpis Organizační řád stanoví zásady činnosti a řízení úřadu, úkoly a vzájemné vztahy odborů, oddělení a útvarů, organizační strukturu úřadu a rozsah pravomocí.

Oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím jsou obsaženy v pracovní náplni zaměstnance (uvedení funkce podle katalogu prací, obsah uvedené funkce, výčet konkrétních činností).

Každý zaměstnanec sociálně-právní ochrany obdrží písemné oprávnění k výkonu sociálně-právní ochrany dětí podepsané starostou, dále obdrží průkaz zaměstnance zařazeného do Úřadu městského obvodu Poruba s uvedením rozsahu oprávnění. Úřad má vnitřní normou¹ upraven postup při vydávání a evidenci pověření a zmocnění vydaných starostou.

Ke správním činnostem dle zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení, ve znění pozdějších předpisů je vypracováno zvláštní pověření, které se zakládá do každého správního spisu. Úřad má vnitřní normou² stanoven seznam oprávněných úředních osob, které jsou oprávněny provádět úkony správního orgánu při správní řízení.

Sociálně-právní ochrana dětí je upravena zák. č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Okruh činností výkonu přenesené působnosti v zabezpečování sociálně-právní ochrany dětí je na území Statutárního města Ostravy vymezen Statutem města Ostravy.

Oblast náhradní rodinné péče je podle Statutu města Ostravy vykonávána Magistrátem města Ostravy, s výjimkou pěstounské péče na přechodnou dobu a svěření dítěte do výchovy jiné fyzické osoby než rodiče. Výkon sociálně právní ochrany je zajišťován zaměstnanci se specializací – sociální pracovník a kurátor pro děti a mládež.

Konkrétní pracovní pozice sociálního pracovníka a kurátora pro děti a mládež jsou určeny výlučně k výkonu sociálně-právní ochrany, žádný zaměstnanec nezastává kumulovanou funkci.

¹ Příkaz tajemníka č. 26/2012 - Evidence pověření a zmocnění vydaných starostou statutárního města Ostravy – městského obvodu Poruba

² Směrnice tajemníka č. 25/2007, kterou se stanoví oprávněné úřední osoby
Orgán sociálně-právní ochrany dětí
Úřad městského obvodu Poruba, ul. Gen. Sochora 6013/2, Ostrava-Poruba

Úřad má vnitřní normou³ upravena oprávnění a povinnosti zaměstnanců pracoviště při podepisování písemností vyhotovených Úřadem městského obvodu Poruba.

8b

Každý případ OSPOD je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.

Cíle kritéria:

- bezpečí a jistota klientů, že u naléhavých případů nebude docházet k prodlení,
- stanovená kritéria naléhavosti případů a na ně navazující konkrétní postupy,
- zaměstnanci znají kritéria naléhavosti případů a postupy v situacích, které byly jako naléhavé vyhodnoceny.

Při posouzení naléhavosti případu vychází zaměstnanec sociálně-právní ochrany zejména:

- z hodnocení rizika pro dítě
- z posouzení rizikových faktorů na straně rodičů (psychické poruchy, závislosti na návykových látkách, lpění na určitých zásadách a praktikách, které nejsou ku prospěchu dítěte, kriminalita, různé osobnostní anomálie, vysoká očekávání od dítěte, nezaměstnanost, konfliktní vztahy v širší rodině, domácí násilí)
- z posouzení rizikových faktorů na straně dětí (dětí, které nemají běžné chování, jsou provokativní, s nevhodným, nepřiměřeným, zvláštním jednáním, děti úzkostné, agresivní, s obtížným temperamentem, vrozeným tělesným či mentálním handicapem, psychomotorickou opožděností, neobratností, sníženým intelektem)

Naléhavost a bezodkladná intervence ze strany sociálně-právní ochrany je určena dle bezprostřední míry nebezpečí pro dítě a vždy je při posuzování zvažován celý kontext situace. Všichni zaměstnanci znají kritéria posuzování naléhavosti případů, jsou zodpovědní za jejich vyhodnocení.

Bezodkladně, ihned, jsou řešeny případy:

- rodiče jsou pod vlivem alkoholu nebo drogy a nejsou schopni aktuálně o dítě pečovat
- rodiče náhle zemřeli
- ataka psychické nemoci u rodiče
- fyzické napadení dítěte rodičem nebo jinou osobou, aktuální hrozba fyzického napadení
- dítě je bezprostředně po sebepoškozujícím jednání
- dítě je na útěku z rodiny
- dítě je bez adekvátního dozoru s ohledem na věk, rozumovou vyspělost, denní dobu, zdravotní stav nebo se jedná o cizince
- podezření na sexuální zneužití dítěte
- rodina je náhle bez přístřeší a zcela bez finančních prostředků
- dítě je svědkem nebo obětí domácího násilí (vykázání násilné osoby, zásah policie)
- dítě je obětí závažného trestného činu (jako zvláště zranitelná oběť)
- dítě se dopouští závažného agresivního jednání vyžadujícího výchovné opatření

³ Podpisový řád Úřadu městského obvodu Poruba č. 2/2014

Orgán sociálně-právní ochrany dětí

Úřad městského obvodu Poruba, ul. Gen. Sochora 6013/2, Ostrava-Poruba

Do 7 pracovních dnů se řeší případy:

- podezření na psychické nebo fyzické týrání
- dítě je ve vyhroceném konfliktu s rodiči
- nezajištění neodkladné lékařské péče dítěti
- zanedbávání péče v kombinaci s riziky na straně dospělé osoby
- dítě intoxikované alkoholem nebo drogou

Případy řešené nejdéle do 30 dnů:

- zaslání zpráv a informací na žádost jiných institucí
- podněty na uložení výchovných opatření
- výchovné problémy dítěte
- maření výkonu úředního rozhodnutí
- odmítnutí vyřízení nutných úředních formalit po narození dítěte
- žádosti (s výjimkou žádostí se zákonem stanovenými lhůtami, např. nahlédnutí do spisu OM)

8c

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

Cíle kritéria:

- zajištění koordinátora pro každý řešený případ
- řízení případu jedním koordinátorem, který zná své povinnosti a zodpovědnost

Každý případ je přidělen konkrétnímu zaměstnanci sociálně-právní ochrany, který plní funkci koordinátora případu – řídí a koordinuje výkon sociálně-právní ochrany u daného případu.

Jednotliví zaměstnanci vykonávající sociálně-právní ochranu mají pro výkon své práce svěřenou určitou územní část správního obvodu, nové případy jsou rozdělovány podle tohoto klíče.

Zákonný zástupce dítěte, popř. osoba odpovědná za výchovu je po převzetí případu a zahájení úkonů ve věci seznámena s osobou koordinátora. Změna koordinátora je možná v případě námitek vůči zaměstnanci sociálně-právní ochrany nebo v případě podjatosti, klient je se změnou vždy seznámen – předání případu jinému koordinátorovi je zaznamenáno ve spise OM. Námitky rodičů či jiných dotčených osob na podjatost zaměstnance sociálně-právní ochrany se řeší dle pravidel správního řádu.

Každý zaměstnanec sociálně-právní ochrany Úřadu městského obvodu Ostrava Poruba zná své povinnosti a zodpovědnost vůči řešenému případu.

STANDARD 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.

+

13b

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

Cíle kritéria:

- stížnost je zaměstnanci a pracovištěm vnímána jako podnět pro zvýšení kvality poskytování sociálně-právní ochrany,
- pracoviště má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností.

Pracoviště SPOD při vyřizování a podávání stížností postupuje v souladu s Pravidly pro přijímání a vyřizování stížností a peticí⁴.

Zjednodušená pravidla pro podávání stížností jsou uvedena na webových stránkách úřadu a jsou k dispozici na nástěnkách na chodbách pracoviště SPOD.

⁴ Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a peticí Statutárního města Ostravy
Orgán sociálně-právní ochrany dětí,
Magistrát města Ostravy, ul. 30 dubna 3130/2d, Ostrava