



MĚSTO ČESKÁ SKALICE



třída T. G. Masaryka 80, 552 03 Česká Skalice

www.ceskaskalice.cz

Předkladatel (gestor): Mgr. Michaela Hlaviznová, vedoucí sociálně správního odboru

Vnitřní směrnice č. 16/2018

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí

Jakýkoliv tiskový výstup z elektronické verze dokumentu je neřízeným dokumentem.

Před každým užitím tištěného výstupu je nutno ověřit jeho platnost.

Originál dokumentu je umístěn v zasedací místnosti RM.

Platná verze dokumentu je k dispozici ve společném síťovém úložišti.

evidenční číslo	Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí		
název dokumentu			
Vnitřní směrnice	Vedoucí sociálně správního odboru	starostka, Ing. Zuzana Jungwirthová	
typ řídicího aktu	Mgr. Hlaviznová Soulková		
1. 11. 2018			
účinnost	předkladatel (gestor)	účastníci připomínkového řízení	schválil
dokumentem se ruší -			

2. Prostředí a podmínky

Kritérium 2a

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

Pracoviště odboru sociálně správního se nachází v budově Městského úřadu v České Skalici, ulice třída T.G.Masaryka, čp. 80. Pracoviště pracovníka vykonávající agendu sociálně-právní ochrany se nachází v přízemí budovy, v oddělené části hlavní jednací místnosti. Do jednací místnosti se vchází hlavními vstupními dveřmi po sedmi schodech. Schodiště je vybaveno rampou pro možnost vstupu zdravotně postižených osob, u paty rampy je umístěn zvonek pro přivolání pracovníka pro případ, že by osoba zdravotně postižená nebyla schopna použít příjezdovou rampu. Zvonek je příslušně označen (piktogram).

Pro zajištění práva na soukromí a důvěrnosti jednání klienta má pověřená pracovnice k dispozici vlastní, uzamykatelnou kancelář. Pro případ rekonstrukce kanceláře, či jiných nepředvídatelných událostí, má pracovnice možnost využít jednací místnosti sociálně správního odboru, která se nachází rovněž v přízemí budovy MěÚ Česká Skalice. Kancelář i jednací místnost je vybavena žaluziemi. Prostor pro čekání klientů je vybaven dostatkem sedacího nábytku, děti mají k dispozici hračky, které jsou umístěny v plastovém boxu. K dispozici je volně přístupný zásobník s pitnou vodou. Za doplnění pitné vody odpovídá pracovník finančního odboru. V čekací místnosti jsou k dispozici propagační materiály organizací poskytujících sociální služby. Za doplnění propagačních materiálů je zodpovědná vedoucí sociálně správního odboru. Probíhají-li jednání s klientem mimo pracoviště sociálně správního odboru, (např. bydliště, škola, zaměstnání), pracovnice sociálně správního odboru zajistí dostatek soukromí k jednání a bezpečí klienta.

Kancelář i jednací místnost splňují podmínky dle zákona č. 258/2000 Sb. o veřejném zdraví. Pracovnice se absolvuje vstupní školení BOZP

a PO, pravidelná periodická školení BOZP a PO. Dále jsou splněny podmínky stanovené zákonem č. 183/2006 Sb., stavební zákon, a prováděcích vyhlášek, tzn. např. odpovídající pracovní plocha na osobu, dostatečné větrání, denní a umělé osvětlení prostoru, vytápění atd..

Kritérium 2b

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

Pracovnice má k dispozici služební automobily MěÚ v České Skalici (v souladu se směrnicí č.5/2015 o řízení a organizaci autoprovozu na MěÚ v České Skalici). Potřebuje-li pracovník služební automobil k výkonu SPOD, naplánuje termín pokud možno s předstihem a kontaktuje příslušnou pracovníci sociálně správního odboru, která jeho požadavek zanesou do rezervačního systému. Pokud je třeba akutně řešit situaci dítěte, je možno použití služebního auta i bez předchozího objednání. Pověřená pracovnice má k dispozici služební telefon. Pracovnice sociálně správního odboru může v případě potřeby využít fotoaparát (uložen u pracovníka sociálně správního odboru – webmaster), diktafon (uložen u pracovníka sociálně správního odboru – sekretariát), služební notebook.

Kritérium 2c

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

V kanceláři pověřené pracovnice, případně v jednací místnosti je zajištěno dostatečné zázemí pro případ, že se klient dostaví k jednání s dětmi, probíhá rozhovor s dětmi, nebo se na sociálně správní odbor obrátí samo dítě. Pracovnice má k dispozici hračky, knížky, pastelky

omalovánky, apod., které jsou udržovány v čistotě a je kontrolována jejich bezpečnost.

Kritérium 2d

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

Zaměstnanci sociálně správního odboru mají k dispozici 2 WC. Na WC je k použití mýdlo na mytí rukou, papírové ubrousky. Dále jsou k dispozici desinfekční přípravky na mytí rukou. V prostoru přiléhajícím k hlavní jednací místnosti je umístěn kuchyňský kout. Všechny prostory jsou pravidelně každý den uklízeny a myty. Pracovníci OSPOD mají k dispozici desinfekční prostředky pro použití při výkonu terénní práce.

Standard č. 3

Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Kritérium 3a

Orgán sociálně-právní ochrany zveřejní způsobem umožňující dálkový přístup či jiným vhodným způsobem pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany dětí.

Standardy sociálně-právní ochrany dětí MěÚ Česká Skalice jsou zveřejněny na webových stránkách města www.ceskaskalice.cz

V tištěné podobě jsou k dispozici u vedoucího sociálně správního odboru.

Kritérium 3b)

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

Základní informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany jsou uvedeny na webových stránkách města Česká Skalice www.ceskaskalice.cz.

Standard č. 4

Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Kriterium 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 dětí.

V souladu s platnou organizační strukturou Městského úřad v České Skalici není zřízen samostatný odbor sociálních věcí. Agenda SPOD je vykonávána v rámci agend zajišťovaných sociálně správním odborem MěÚ.

Stanovení počtu zaměstnanců je v pravomoci rady města.

Výkon sociálně-právní ochrany dětí zajišťuje v rámci stanovené organizační struktury, v souladu s platnou náplní práce, k 1.6.2018 vedoucí sociálně správního odboru (v souladu s vnitřní směrnicí č. 13/2017 Organizační řád).

Originál dokumenty „Náplň práce vedoucí sociálně správního odboru“ je uložen v osobních dokladech na odboru finančním.

Standard č. 5

Přijímání a zaškolování

Kritérium 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.

Pracovnice zajišťující agendu SPOD splňuje kvalifikační předpoklady dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 110 předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka). Toto kritérium bude zohledněno v případě vyhlášeného výběrového řízení na pozici pracovníka vykonávajícího agendu SPOD. Přihlášeni zájemci, kteří nesplní kvalifikační předpoklady, nebudou k výběrovému řízení pozváni. Příslušná pracovnice splňuje předpoklad pro výkon funkce

dle § 21 z.č. 312/2002 Sb., o úředních územních samosprávných celků a o změně některých zákonů (zvláštní odborná způsobilost). V případě přijetí nového zaměstnance vykonávajícího agendu SPOD, je tento zaměstnanec nejpozději do 18 měsíců od nástupu do zaměstnání přihlášen k vykonání zkoušky zvláštní odborné způsobilosti.

Kritérium 5b

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

Pravidla pro přijímání nových zaměstnanců se řídí z.č. 312/2002 Sb., o úředních územních samosprávných celků a o změně některých zákonů.

Realizace výběrového řízení je zabezpečována odborem tajemníka MěÚ.

Výběrové řízení je realizováno s ohledem na pracovní náplň pracovníka zajišťujícího agendu SPOD. Vyhlášení výběrového řízení je zveřejněno vyvěšením na úřední desku Městského úřadu Česká Skalice, uveřejněním na webových stránkách města Česká Skalice, zveřejněním inzerátu v tiskových periodikách, zveřejněním na portále ÚP ČR – evidence volných pracovních míst.

Kritérium 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.

V souladu s § 21 z.č. 312/2002 Sb., o úředních územních samosprávných celků a o změně některých zákonů č. 312/2002 Sb., § 21 (zvláštní odborná způsobilost) a v návaznosti na vyhl. č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, přihlásí zaměstnavatel nového zaměstnance k ZOZ.

Zkoušku zvláštní odborné způsobilosti pracovník vykonává nejpozději do 18 měsíců od přijetí do pracovního poměru. Za přihlášení

pracovníka ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti odpovídá jeho přímý nadřízený.

Kritérium 5d

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

Proces zaškolování nového pracovníka je nastaven tak, aby bylo zajištěno řádné seznámení a adaptace pracovníka na pracovní prostředí, kolektiv a zejména na obsah vykonávané pracovní agendy, požadavky vykonávané profese. Zaškolování pracovníka zajišťuje vedoucí sociálně správního odboru. Doba zaškolování trvá cca 3 měsíce, kdy zároveň dochází k ověření vhodnosti vybraného pracovníka pro výkon příslušné agendy.

Standard č. 6

Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium 6a

Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany zařazený k výkonu sociálně-právní ochrany pravidelně hodnotí podřízené zaměstnance, kteří se podílejí na výkonu sociálně-právní ochrany. Vedoucí zaměstnanec 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.

Výkonem agendy SPOD je pověřena vedoucí sociálně správního odbor MěÚ.

Vedoucí sociálně správního odboru je hodnocena tajemníkem MěÚ, a to nejméně 1 x ročně formou osobního pohovoru.

O provedeném hodnocení je učiněn písemný záznam. K hodnocení má pracovnice možnost se vyjádřit.

Kritérium 6b

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

Individuální plán dalšího vzdělávání pracovnice pověřené výkonem agendy SPOD spočívá zejména v účasti na nejméně 6 dnů průběžného vzdělávání (školení s akreditací MPSV), kterým si zaměstnanec prohlubuje, rozšiřuje, obnovuje a doplňuje kvalifikaci.

Kritérium 6c

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

Další vzdělávání pracovnice pověřené výkonem SPOD je zpracováno na dobu kalendářního roku v rozsahu nejméně 6 dnů průběžného vzdělávání, kterým si zaměstnanec prohlubuje a doplňuje kvalifikaci. Jedná se kurzy akreditované MPSV. Další vzdělávání vychází z potřeb zaměstnance a požadavků organizace na rozšíření odborné kvalifikace v konkrétní oblasti v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany dětí. Evidenci realizovaného vzdělávání zajišťuje pracovnice finančního odboru – mzdová účetní. Výběr a přihlášky na příslušná školení zajišťuje vedoucí sociálně správního odboru.

Standard č. 7

Prevence

Kritérium 7a

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

Za účelem monitorování a vyhledávání ohrožených dětí pracovník POU spolupracuje s pracovníky OSPOD Náchod, se kterým je v pravidelném kontaktu.

Průběžně monitoruje terén v rámci správního obvodu města Česká Skalice, a to zejména ve spolupráci s městskou policií Česká Skalice.

Pověřená pracovnice provádí návštěvy v rodinách, vede jednání na městském úřadě, případně po dohodě s OSPOD vykonává uložená opatření daná tímto pracovištěm.

Pověřená pracovnice POU vyhledává a monitoruje potenciálně ohrožené děti, a to převážně ve spolupráci s městskou policií.

Kritérium 7b

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

Pověřená pracovnice spolupracuje s orgány územní samosprávy, orgány státní správy, pověřenými osobami, školami a školskými zařízeními, poskytovateli zdravotních služeb, poskytovateli sociálních služeb, Policií ČR, se soudy, se státními zastupitelstvími, s Probační a mediační službou ČR. V rámci komise komunitního plánování, jejímž gestorem je pracovnice pověřená výkonem SPOD jsou organizovány schůzky s dotčenými orgány a organizacemi

Standard č. 8

Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

Kritérium 8a

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

Při přijetí oznámení postupuje pracovník jednotně, způsob podání nemá vliv na postup pracovníka. Oznámení je evidováno v souladu se spisovým řádem (vnitřní směrnice č. 08/2015 Spisový řád) a zavedeno do systému spisové služby. Podání jsou zařazena do spisové dokumentace ROD Jedná –li se o telefonické oznámení, snaží se pracovník zjistit rozhodné údaje (o jaké dítě se jedná /jméno, příjmení, věk, místo, kde žije, /údaje o rodičích nebo jiných pečujících osobách, podstatu oznámení, okolnosti svědčící o ohrožení dítěte, nebo špatné péči, přítomnost dalších dětí, další osoby, které by mohly poskytnout informace o dítěti, jaký je vztah oznamujícího k dítěti, případně jeho kontaktní údaje).

Pracovník OSPOD vysvětlí volajícímu důvěrnost sdělení, pravdivě informuje oznamovatele o možnosti odhalení identity v případě trestního nebo soudního řízení a je-li to třeba.

Kritérium 8b

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

Pracovník vždy vyhodnotí naléhavost případu, a to bezodkladně, ihned po přijetí oznámení. Pokud se jedná o akutní situaci, činí bezodkladně opatření sociálně-právní ochrany, zejména jedná-li se o ohrožení života a zdraví dítěte.

O situaci neprodleně informuje pracovníci OSPOD MěÚ Náchod.

Kritérium 8c

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

Všechny případy zajišťuje pověřená pracovníce (vedoucí sociálně správního odboru MěÚ).

O všech krocích při výkonu sociálně-právní ochrany je pracovníkem vytvořen písemný záznam.

Standard č. 9

Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

Kritérium 9a

Při jednání s klientem pracovník dodržuje základní principy výkonu SPOD s klientem 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 SPO*

Pověřená pracovnice respektuje základní principy výkonu sociálně-právní ochrany, včetně základních lidských práv a svobod (z.č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, z.č.2/1993 Sb., listina základních práv a svobod, z.č. 104/1991 Sb., Úmluva o právech dítěte).

<https://www.zakonyprolidi.cz/>

Pracovnice respektuje jedinečnost každého klienta bez ohledu na jeho původ, etnickou či náboženskou příslušnost, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci. Dbá na ochranu důstojnosti klientů.

Kritérium 9b

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

Pověřená pracovnice je schopna komunikovat s klienty se specifickými potřebami a poskytovat jim běžné služby a poradenství. Ve správním obvodu města Česká Skalice nejsou cizojazyčné komunity. Pracovnice je v případě potřeby schopna zajistit nezbytnou komunikaci v anglickém a ruském jazyce. V případě potřeby zajištění komunikace ve specifických případech se obrátí o pomoc na OSPOD Náchod (zpracován „Adresář osob pro pomoc při komunikaci s osobami se specifickými potřebami.“)

Standart č. 10

Kontrola případů

Kritérium 10a

Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pravidelnou kontrolu případů.

Nejméně jedenkrát ročně provádí namátkovou kontrolu spisů tajemník MěÚ. Z kontroly je učiněn písemný zápis. Pověřená pracovnice je seznámena s pravidly vedení evidence a spisové dokumentace dle § 54 a § 55 zákona č. 359/1999 Sb. v platném znění.

Rizikové a nouzové situace

Kritérium 11a

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

Pověřená pracovnice počítá s možností vzniku rizikové a nouzové situace, tj. situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance, klienta, zranění dalších osob nebo hrozba vzniku škody na majetku (klient pod vlivem alkoholu, nebo jiných návykových látek, klient s agresivními projevy apod.)

Pracovník se snaží s takovýmto klientem jednat klidně, neodporovat mu, snaží se situaci řešit rozhovorem, klidným hlasem. Pokud to jde,

opustí kancelář, ve které se s klientem nachází. Při jednání dbá především na ochranu vlastního života a zdraví.

V případě plánované schůzky s klientem, který může jednat agresivně, předem upozorní spolupracovníky, případně požádá o přítomnost další osoby při jednání, na toto jednání a jeho termín upozorní MP. Pracovnice má vždy u sebe služební mobilní telefon, kdy pohotovostní číslo MP je nastaveno v „rychlé volbě“

MP má sídlo přímo v budově, kde je umístěno pracoviště pověřené pracovnice.

Pověřená pracovnice má k dispozici ochranné pomůcky pro případ nutnosti vlastní ochrany (pepřový sprej).

Pracovnice pravidelně absolvuje periodická školení BOZP a PO.

Standard č. 12

Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Kritérium 12a

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

Pověřená pracovnice dodržuje zákonné normy při zpracování, vedení, evidenci a archivaci dokumentace (Směrnice 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, zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochrany dětí, § 54 až § 58b, §65).

Veškeré úkony (rozhovory s rodiči a dětmi, záznamy ze šetření, telefonická oznámení apod.) jsou vedeny v písemné podobě.

Archivace se řídí Spisovým řádem a Skartačním plánem MěÚ Česká Skalice.

Kritérium 12b

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

Záznamy o jednotlivých úkonech jsou psány srozumitelně. O každém jednání týkajícím se nezhl. dítěte sepíše pracovník záznam, který je součástí spisové dokumentace (spis ROD). Během rozhovoru pracovník ověřuje, zda správně rozumí sdělení klienta. Taktéž ověřuje, že klient chápe jemu sdělované informace. Nahlížení do spisové dokumentace se řídí zákonem č. 359/1999 Sb. o SPOD, § 55, odst. 4,5,6.

Standard č. 13

Vyřizování a podávání stížnosti

Kritérium 13a

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

Stížnost na pracovníka lze podat písemně nebo ústně do protokolu na MěÚ Česká Skalice. Každá stížnost je evidována referentem vnitřní kontroly MěÚ v České Skalici včetně záznamu o způsobu jejího vyřízení.

Stížnost musí být vyřízena dle správního řádu § 175 do 60 dnů ode dne jejího doručení. V této lhůtě musí být stěžovatel vyrozuměn.

Byla-li stížnost shledána důvodnou, nebo částečně důvodnou, je vedoucí pracovník povinen učinit nezbytná opatření k nápravě. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní záznam. Stěžovatel je vyrozuměn.

Vyřizování stížností se řídí Opatřením města Česká Skalice č. 01/2006, schváleným usnesením RM Česká Skalice č. 13/127/VI/2006 na jednání RM dne 28. 6. 2006

Kritérium 13b

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

Klient má právo podat stížnost na pracovníka. Stížnost může podat písemně nebo do protokolu. Každá stížnost je prošetřena a o výsledku je klient informován.

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může podat stížnost nadřízenému orgánu, což je Krajský úřad v Hradci Králové, Pivovarské náměstí 1245, Hradce Králové, sociální odbor.

Dále má klient právo obrátit se se stížností na kancelář ombudsmana. Způsob podávání stížností je uveden v informačním letáku a na www stránkách města.

Standard č. 14

Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další fyzické a právnické osoby

Kritérium 14 a

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

Aktuální seznam spolupracujících subjektů má k dispozici každý zaměstnanec SPOD.

Pověřená pracovnice je seznámena s nabídkou příslušných sociálních služeb, je schopna klientovi vhodnou službu doporučit, včetně příslušných kontaktů, případně zajistit zprostředkování služby.

Při zprostředkování vhodné služby je případně konzultováno s pracovnící OSPOD Náchod, který spravuje aktuální seznam spolupracujících

Přílohy:

Směrnice 05/2015

Směrnice 13/2017

Směrnice 08/2015

Vzory formulářů

Adresář poskytovatelů

