

Magistrát města Plzně

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

Odbor státní sociální péče Magistrátu města Plzně, Martinská 2, 306 32 Plzeň

Aktualizace k 1. 8. 2025

Úvod

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, ukládá orgánu sociálně-právní ochrany povinnost řídit se při výkonu sociálně-právní ochrany standardy kvality sociálně-právní ochrany, které jsou kritérii určujícími úroveň kvality poskytování sociálně-právní ochrany. Plnění standardů kvality sociálně-právní ochrany se hodnotí systémem bodů.

Standardy kvality sociálně-právní ochrany obsahují:

- principy a bodové hodnocení výkonu sociálně-právní ochrany
- standardy sociální práce s klientem
- standardy personálního a organizačního zajištění výkonu sociálně-právní ochrany
- technicky-provozní zajištění sociálně-právní ochrany

Obsah

1. Místní a časová dostupnost	3
2. Prostředí a podmínky	6
3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí.....	10
4. Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí.....	12
5. Přijímání a zaškolování	14
6. Profesní rozvoj zaměstnanců.....	18
7. Prevence	21
8. Přijetí, oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu	24
9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte	27
10. Kontrola případu	31
11. Rizikové a nouzové situace	32
12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí	34
13. Vyřizování a podávání stížností	36
14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty.....	38
15. Dohoda o výkonu pěstounské péče.....	40
16. Předávání informací v rámci výkonu pěstounské péče.....	41
17. Změna situace.....	42

1. Místní a časová dostupnost

Kritérium

1a	Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu.
Sociálně-právní ochrana dětí je vymezena především zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění (dále také „zákona SPOD“) a tím je také vymezen cíl sociálně-právní ochrany dětí na Magistrátu města Plzně (dále také „MMP“). Magistrát města Plzně zajišťuje výkon sociálně-právní ochrany dětí pro vymezený správní obvod obce s rozšířenou působností Plzně (viz příloha č. 1). Cílovou skupinu tvoří zejména děti dle § 6 zákona SPOD, žadatelé o náhradní rodinnou péči (dále také NRP) a žadatelé o osvojení. Adresa pracoviště: Magistrát města Plzně Odbor státní sociální péče Martinská 2 301 00 Plzeň Obecný telefonický kontakt: 378 033 301 Elektronické kontakty: ID datové schránky: 6iybfxn (statutární město Plzeň) e-mail: posta@plzen.eu Všechny důležité Informace o statutárním městě Plzeň a Magistrátu města Plzně jsou dostupné v elektronické podobě na https://www.plzen.eu. Sociálně-právní ochranu dětí zajišťuje Oddělení sociálně právní ochrany dětí Odboru státní sociální péče Magistrátu města Plzně (dále jen „OSSP MMP“): - vedoucím Oddělení sociálně právní ochrany dětí OSSP MMP je Bc. Vojtěch Touš, kancelář č. 130, Martinská 2, 306 32 Plzeň, e-mail: tous@plzen.eu, tel. 378 033 347, - vedoucí OSSP MMP je JUDr. Svatava Glancová, kancelář č. 103, Martinská 2, 306 32 Plzeň, e-mail: glancova@plzen.eu, tel. 378 033 300. Dostupnost orgánu sociálně-právní ochrany dětí MMP (dále jen „OSPOD“) je vzhledem k umístění úřadu v centru města velmi dobrá, blízko jsou zastávky MHD (cca 5minut chůze), autobusové a vlakové nádraží vzdáleno cca 20 minut chůze, úřad má zajištěn bezbariérový přístup. Magistrát města Plzně je držitelem certifikátu Českého červeného kříže „Přátelská místa“, což deklaruje určitou kvalitu přístupu pro osoby se zdravotním postižením. Cílem projektu je vytvořit národní síť certifikovaných poskytovatelů služeb, u kterých klient se zdravotním omezením bude mít zaručen profesionální přístup a dostupnost služeb. Budova je vybavena zvonkem na přivolání si pomoci, kdy přivolaný zaměstnanec pomůže s obsluhou plošiny u vchodu pro bezbariérový vstup. Vedle budovy je vyhrazeno místo na parkování pro osoby s průkazem ZTP. V budově jsou orientační tabule s označením odboru. V celém vymezeném správním území je zajištěna sociálně-právní ochrana a doprava je do všech míst správního obvodu v přiměřeném čase. V souladu s vyhláškou č. 388/2002 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným	

obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností, v platném znění je správní obvod obce s rozšířenou působností Plzeň vymezen územím obcí: Dýšina, Chrást, Chválenice, Kyšice, Letkov, Lhůta, Losiná, Mokrouše, Nezavětice, Nezvěstice, Plzeň, Starý Plzenec, Štáhlavy, Štěnovický Borek a Týmákov.

Sociálně-právní ochrana dětí je vykonávána OSPOD na území vymezeného správního obvodu obce s rozšířenou působností v souladu se Statutem města Plzně pro vymezené území obcí přilehlých k městu Plzni, mimo vlastní území města Plzně, kde ji vykonávají Úřady městských obvodů Plzeň 1 - 4. Výkon agendy náhradní rodinné péče (dále také „NRP“) je pro celý vymezený správní obvod obce s rozšířenou působností (viz příloha č. 1) zajišťován orgánem sociálně-právní ochrany dětí MMP.

Sociálně-právní ochrana dětí zahrnuje zejména:

- ochranu práv dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu
- ochranu oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění
- působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny
- zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být dočasně nebo trvale vychováno ve vlastní rodině.

Předním hlediskem sociálně-právní ochrany je blaho a zájem 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.

Na celém území vymezeného správního obvodu OSPOD - obce Dýšina, Chrást, Chválenice, Kyšice, Letkov, Lhůta, Losiná, Mokrouše, Nezavětice, Nezvěstice, Plzeň, Starý Plzenec, Štáhlavy, Štěnovický Borek a Týmákov, je zajištěno účinné poskytování sociálně-právní ochrany dětí v potřebném rozsahu.

OSPOD zajišťuje výkon činnosti jednak na úřadě, a to zejména v úředních dnech pondělí a středa, kdy probíhají jednání s klienty, dále pracovníci zastupují nezletilé klienty u soudu, Policie ČR, státního zastupitelství a dalších orgánů a institucí. Další část činnosti zajišťují přímo v terénu při sociálních šetřeních. Pro pohovory s dětmi je vždy dopředu vymezen vhodný časový prostor a vhodné jednací místo. Akutní jednání operativně řeší vedoucí zaměstnanec nebo další pověřený zaměstnanec.

Předávání informací od klientů je možné několika způsoby, a to zejména osobním kontaktem, písemně poštou, e-mailem či telefonicky. OSPOD spolupracuje s dalšími subjekty (např. se školami, lékaři, nestátními neziskovými organizacemi) a dostává informace od dalších orgánů např. od Policie ČR, státního zastupitelství, soudů aj. Všechny podněty přijaté na úřad jsou řešeny bezodkladně.

OSPOD má stanovený počet zaměstnanců (viz příloha č. 2), z toho je vymezena část zaměstnanců na agendu sociálně-právní ochrany dětí pro obce Dýšina, Chrást, Kyšice, Chválenice, Letkov, Lhůta, Losiná, Mokrouše, Nezavětice, Nezvěstice, Plzeň, Starý Plzenec, Štáhlavy, Štěnovický Borek a Týmákov, dále část na agendu kurátora pro děti a mládež, dále jsou určeni zaměstnanci na agendu náhradní rodinné péče pro vymezené správní území. Postup při zpracování oznámení u všech zaměstnanců je sjednocen a v případě nutné potřeby je vzájemná zastupitelnost zajištěna. Každá kancelář je označena číslem a označením se jménem zaměstnanců a pozicí v rámci MMP. Informace o konkrétním rozdělení agend zaměstnancům je k dispozici u vedoucího Oddělení sociálně právní ochrany dětí a vedoucí Odboru státní sociální péče MMP.

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

Zaměstnanci OSPOD MMP jsou přítomni na pracovišti v Martinské ulici č. 2, každý pracovní den, a to:

Pondělí 8,00 – 17,00 hod. – úřední den

úterý 8,00 – 16,00 hod.

středa 8,00 – 17,00 hod. – úřední den

čtvrtek 8,00 – 16,00 hod.

pátek 8,00 – 15,00 hod.

Úřední hodiny jsou pondělí 8,00 – 17,00 a středa 8,00 – 17,00.

Informace o úředních hodinách je umístěna na stránkách města Plzně <https://www.plzen.eu>.

V úřední dny je pro klienty Magistrátu města Plzně otevřen vchod z Martinské ulice č. 2 a mimo úřední dny je zpřístupněn také vchod z Kopeckého sadů č. 11, vrátnici budovy. V době nepřítomnosti konkrétního zaměstnance je na úřadu zabezpečen odpovídající zástup.

Po dojednání s klientem je možné jednání naplánovat i v jiných hodinách, a to s ohledem na potřeby cílové skupiny, zejména malých dětí. Výkon sociálně-právní ochrany dětí je poskytován v případě dostupnosti pomocí MHD města Plzně. Pokud se oblast nachází mimo tuto dostupnost, je zaměstnancům OSPOD MMP k dispozici služební automobil, případně je doprava zajištěna jinou formou.

Pracovní pohotovost – v naléhavých a neodkladných případech zajišťují zaměstnanci OSPOD nepřetržitou pracovní pohotovost i mimo uvedenou pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu. Při pracovní pohotovosti je zajišťována dostupnost zaměstnance OSPOD pomocí NONSTOP pracovní pohotovosti a plán dosažitelnosti zaměstnanců v rámci pohotovosti je zasílán Policii ČR. Telefonní číslo na pohotovost OSPOD je k dispozici Policii ČR, která zaměstnance OSPOD ihned informuje.

Postup zaměstnanců při pracovní pohotovosti je uveden v příloze (viz příloha č. 3).

Každý zaměstnanec, který je v seznamu těch, kteří vykonávají pracovní pohotovost, má k dispozici Metodický manuál pro výkon pohotovostní služby obsahující dokumentaci, která je pro výkon pohotovosti nezbytná. Tato složka obsahuje zejména telefonické kontakty, formuláře a metodická doporučení.

Zastupitelnost zaměstnanců OSPOD je zajištěna v rámci kanceláře. Pokud není v kanceláři přítomen ani jeden ze zaměstnanců, je zastupitelnost zajištěna jinou kanceláří v rámci odboru a tato informace je uvedena na dveřích kanceláře zastoupeného zaměstnance. V rámci zastupitelnosti jsou všechny telefonní linky dostupné. V případě mimořádné potřeby umožňuje zaměstnavatel práci z domova.

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 OSPOD je v budově Magistrátu města Plzně v centru města v přízemí budovy, která je občanům místně dostupná pomocí MHD. Tato budova je bezbariérová a je vybavena plošinou pro invalidní vozíky a je přístupná i pro osoby s dětskými kočárky. Pracoviště OSPOD je na adrese: Magistrát města Plzně, Odbor státní sociální péče, Martinská ul. č. 2, 301 00 Plzeň Pracovníci zajišťují agendu OSPOD v kancelářích v budově Martinská ul. č. 2 v přízemí a v 1. patře, které jsou k tomu vhodně uzpůsobeny a splňují stanovené požadavky. Pracovníci mají v kancelářích k dispozici potřebné materiální vybavení, zejména jednací stůl, výpočetní techniku a telefon. V případě potřeby individuální konzultace jsou k dispozici dvě jednací místnosti určené pro jednání s klienty. Jednací místnost č. 129 v přízemí odboru je uzpůsobena pro komunikaci s ohroženými dětmi i pro práci s nejmenšími klienty. K dispozici jsou zde dětské hrací prvky, vzdělávací hry, pomůcky pro kreslení apod. V případě jednání s klienty s nejmenšími dětmi je k dispozici v přízemí budovy přebalovací pult pro miminka, kde je také hygienické zařízení. Další jednací místnost v přízemí č. 108 je vhodná pro jednání zejména s větším počtem dospělých klientů a pro realizaci případových jednání. Požadavek na využití jednacích místností hlásí pracovníci sekretáře odboru, která sleduje obsazenost a podle potřeby situaci řeší se zaměstnanci. V případě obsazení obou jednacích místností odboru mají zaměstnanci k dispozici další jednací místnost úřadu po předchozí domluvě a objednání v sekretariátu odboru. Na chodbě odboru v přízemí jsou klientům k dispozici místa k sezení, stolek a volně přístupné stojany s informačními a propagačními materiály města Plzně a neziskových organizací, a také je zde nástěnka s důležitými informacemi ke Standardům kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany dětí. Prostory pro výkon sociálně-právní ochrany dětí jsou bezpečné: - pracovníci jsou řádně proškoleni a seznámeni s předpisy bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a s předpisy požární ochrany - pracovníci mají přístup k hasicímu přístroji - v případě ohrožení si může každý zaměstnanec vyžádat přítomnost strážníka Městské policie využitím rychlé volby přes tlačítko na klávesnici PC - podle potřeby jsou k dispozici dezinfekční prostředky (dezinfekční gel, vlhčené ubrousky, roušky). Pracovníci pro bezpečný výkon agendy využívají: - při jednání s klientem v kanceláři v případě potřeby přítomnost druhého zaměstnance - sociální šetření u klientů jsou v případě potřeby prováděna ve dvou. Ze strany zaměstnanců je dbáno na bezpečnost klientů. Každý zaměstnanec je seznámen

s možnými rizikovými a nouzovými situacemi, které mohou nastat při sociálně-právní ochraně dětí.

Pracovníci OSPOD mohou využívat specializovanou jednací místnost Policie ČR v budově Klatovské nemocnice, a.s., při řešení specifických případů ohrožených dětí. Jedná se o výslechovou místnost pro dětské oběti a svědky trestné činnosti, které vyhovují potřebám trestního řízení a jsou přístupné zaměstnancům OSPOD a policistům. Výslechová místnost se liší od běžné kanceláře svým vybavením a domácím prostředím – koberec, sedačka, hračky, křesla, nábytek, stůl, obrázky, polopropustné zrcadlo, a v místnosti je také umístěna kamera, která přenáší vše do monitorovací vedlejší místnosti.

Postup rezervace výslechové místnosti má k dispozici každý zaměstnanec OSPOD.

Pro rezervaci této výslechové místnosti se pracovníci řídí postupem, s kterým je každý zaměstnanec OSPOD seznámen (viz příloha č. 4).

Magistrát města Plzně je držitelem certifikátu Českého červeného kříže „Přátelská místa“, což deklaruje určitou kvalitu přístupu pro osoby se zdravotním postižením.

Hygienické zařízení je zajištěno pro zaměstnance a rovněž tak pro klienty, úklid všech prostor je prováděn pravidelně. Všechny prostory pracoviště OSPOD jsou nekuřácké.

Příloha: č. 4

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.
-----------	--

Pracovníci OSPOD mají pro výkon své činnosti vhodné pracovní podmínky. Každému zaměstnanci OSPOD je při nástupu přiděleno osobní pracovní místo v kanceláři, pracovní stůl, židle a potřebné místo pro ukládání spisů v uzamykatelné skříni. Toto místo je vybaveno dostatkem prostoru pro osobní věci i pro dokumentaci potřebnou pro výkon SPOD.

Zaměstnanec má k dispozici počítač, tiskárnu a podle potřeby notebook (3 ks), flipchart, telefonní pevnou linku a mobilní telefon (viz příloha č. 5). Využití telefonů včetně stanovení limitů pro pracovníky je upraveno vnitřním předpisem (instrukce QI 63-01-01 Používání telefonů – je umístěno na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu). Pracovníci mají k dispozici společné multifunkční zařízení a barevnou tiskárnu.

Další materiální vybavení pro zaměstnance je:

- kancelářské potřeby, které jsou podle potřeby objednány v sekretariátu
- odborná literatura (seznam je k dispozici v sekretariátu odboru, a knihovna MMP, jejíž seznam je všem k dispozici)
- přístup do ASPI, kde je možné vyhledávat znění právních předpisů aj.

Zaměstnancům OSPOD je k dispozici služební osobní automobil, pro který je stanoven způsob objednávání vnitřním předpisem úřadu (směrnice QS 63-07 Pravidla autoprovozu a instrukce QI 63-07-04 Autoprovoz Magistrátu města Plzně – je umístěno na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu). Objednávání služebního auta je v sekretariátu odboru prostřednictvím dané aplikace.

V případě potřeby lze zapůjčit další služební automobil po předchozí domluvě s odpovědným zaměstnancem autoprovozu a je stanoveno, že toto zajistí na požádání zaměstnance OSPOD jeho vedoucí.

Pracovníci mají k výkonu pracovní pohotovosti k dispozici speciální mobilní telefon s číslem pro pracovní pohotovost. Při výkonu pracovní pohotovosti je zajištěn přístup ke služebnímu vozidlu. Pracovníci při výkonu pracovní pohotovosti mohou využívat interní „metodickou příručku“ s důležitými kontakty a informacemi pro lepší přehled v náročné situaci.

Pro využití k terénní sociální práci a pro plánovaná jednání u klientů se využívají také služební notebooky s internetovým připojením a fotoaparát, mobilní zařízení mohou pracovníci využívat k výkonu SPOD i mimo budovu úřadu. Uvedené vybavení je zaměstnanci považováno za dostatečné k zajištění výkonu činnosti SPOD.

Příloha: č. 5

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.
-----------	--

Pro výkon sociálně-právní ochrany dětí jsou pro zaměstnance OSPOD k dispozici vhodné **jednací místnosti**, které jsou uzpůsobeny pro práci s cílovou skupinou s ohledem na věk, potřeby a individuální přístup.

V případě potřeby individuálního jednání a konzultace je k dispozici plně vybavená **jednací místnost č. 129** v přízemí, určená pro jednání s klienty. Jednací místnost odboru je uzpůsobena pro komunikaci s ohroženými dětmi i pro práci s nejmenšími klienty, k dispozici je zde dětský hrací koutek, místnost je též vybavena dostatkem podnětných a vzdělávacích her, pomůcek pro kreslení, aj. Udržování hraček a pomůcek pro děti má na starosti pověřená pracovnice sekretariátu.

Dále je tato místnost vybavena stolním počítačem, tiskárnou, telefonem a je dobře osvětlena denním světlem a lze ji větrat. Jednací místnost zajišťuje vhodné soukromí pro jednání s klienty. Jednací místnost poskytuje klientům bezpečné a přátelské prostředí. Úklid v jednací místnosti je prováděn pravidelně.

Další **jednací místnost č. 108 v přízemí** je vhodná například pro jednání s větším počtem klientů a se zájemci o náhradní rodinnou péči. V jednací místnosti je zajištěno vhodné prostředí a soukromí pro zachování individuálního přístupu a respektování potřeb klientů.

V případě jednání s klienty s nejmenšími dětmi je na odboru k dispozici místnost s hygienickým zařízením a s přebalovacím pultem pro miminka. V případě potřeby může být matce poskytnuta místnost pro kojení.

Každá kancelář zaměstnanců OSPOD je vybavena pro práci s nezletilými dětmi (hračky a základní potřeby pro kreslení).

Všechny prostory a kanceláře jsou nekuřácké, prostory ke kouření jsou vyhrazeny mimo budovu. Hygienické zázemí je k dispozici pro zaměstnance i klienty. Na chodbě je volně přístupná pitná voda. Úklid všech kanceláří i jednacích místností odboru je prováděn pravidelně denně.

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.
-----------	--

Pro bezpečnost zaměstnanců OSPOD je k dispozici pro osobní bezpečí zaměstnanců tzv. bezpečné tlačítko na přivolání Městské policie, dále podle potřeby je zajištěna přítomnost strážníků Městské policie v budově a rovněž pomáhají zajišťovat bezpečnost zaměstnanců v terénu při sociálních šetřeních na území města v případě potřeby. Toto je předem

projednáno vedoucí odboru s velitelem strážníků Městské policie.

V případě sociálního šetření v nebezpečném prostředí provádějí šetření dva zaměstnanci. Bude-li klient při sociálním šetření projevovat známky agresivního chování, požití alkoholu či návykových látek, může zaměstnanec OSPOD šetření ukončit.

Zaměstnancům OSPOD je na ochranu zdraví poskytnuto hygienické zázemí a následující prostředky pro ochranu zdraví:

- zaměstnancům jsou k dispozici uzamykatelné toalety a sprchový kout
- osobní ochranné prostředky pro zaměstnance odboru jako desinfekční gely, gumové rukavice, prostředky k desinfekci nábytku
- na ochranu zdraví mohou pracovníci dle svého uvážení využít možnost očkování proti některým vybraným nemocem
- k dispozici je lékárnička
- úklid prostoru kanceláří je zajištěn denně
- prostory kanceláří jsou deratizovány jednou ročně
- k dispozici jsou další ochranné pomůcky jako roušky, respirátory.

Osobní ochranné prostředky, na které mají pracovníci nárok, jsou uvedeny v příslušné tabulce QF 63-06-10 - Tabulka rozdělení osobních ochranných pracovních prostředků pro pracoviště MMP podle odborů (umístěna na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu). Oprávněnou osobou pro evidenci a vydávání ochranných pomůcek je zaměstnanec Odboru vnitřních věcí MMP.

Zaměstnanci MMP jsou pravidelně řádně proškoleni v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany (dále jen „BOZP“ a „PO“), znají, jak se chovat v případě vzniklého rizika na pracovišti. V případě požáru jsou v budově i na odboru k dispozici hasicí přístroje. V případě potřeby je k dispozici lékárnička ve vrátnici budovy úřadu Kopeckého sady č. 11. Úřad má vypracovanou provozní dokumentaci BOZP a PO, kterou se zaměstnanci řídí, jedná se zejména o směrnici QS 63-06 Systém managementu BOZP a QS 72-02 Identifikace právních a ostatních požadavků BOZP (umístěna na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu).

3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Kritérium

3a	Orgán sociálně-právní ochrany zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jim vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.
Pro klienty jsou přístupné informace o činnosti zaměstnanců OSPOD na webových stránkách města, na nástěnce odboru na chodbě v přízemí budovy úřadu v Martinské 2, kde jsou zároveň také umístěny informační materiály, a v neposlední řadě informace může klient získat osobně nebo telefonicky od každého zaměstnance OSPOD. Informace jsou podávány srozumitelnou formou pro klienty. V případě nepochopení psanému textu má klient možnost se obrátit na zaměstnance OSPOD se žádostí o vysvětlení. Odbor má na webových stránkách města www.plzen.eu v záložce „vyřídíte si na úřadu“ upraven postup orgánu sociálně-právní ochrany dětí při zajišťování výkonu sociálně-právní ochrany dětí a postup při zajišťování agendy v náhradní rodinné péči a také kontakty na zaměstnance OSPOD, více: http://www.plzen.eu/obcan/urad/magistrat-mesta-plzne/urad-spravnich-agend/odbor-statni-socialni-pece/ V případě potřeby je také k informovanosti klientů využito zveřejnění informace v periodiku města Radniční listy. Postupy a vnitřní předpisy úřadu, které se vztahují k naplňování jednotlivých standardů, jsou přístupné na síti úřadu pro zaměstnance OSPOD. Všichni pracovníci OSPOD jsou s těmito předpisy seznámeni a zároveň tuto skutečnost potvrzují svým podpisem. Postupy a vnitřní předpisy nejsou přístupné veřejnosti. Písemné zpracování Standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany je k dispozici v kanceláři vedoucího Oddělení sociálně právní ochrany dětí a vedoucí Odboru stání sociální péče MMP k nahlédnutí dle platné legislativy, a dále je písemná verze standardů k dispozici na chodbě odboru v přízemí Martinská 2. Na webových stránkách města jsou veřejnosti přístupné Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany v elektronické podobě na adrese https://plzen.eu/urad/magistrat-mesta-plzne/urad-spravnich-agend/odbor-statni-socialni-pece/clanky-oss/standardy-kvality-vykonu-socialne-pravni-ochrany/	
3b	Orgán sociálně-právní ochrany má zpracovány informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany, a to ve formě srozumitelné cílové skupině. Tyto informace jsou veřejně dostupné.
Orgán sociálně-právní ochrany dětí má přehledně zpracovány informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany dětí, které jsou zveřejněny formou umožňující dálkový přístup na internetových stránkách města www.plzen.eu a také má některé důležité informace zveřejněny na nástěnce odboru. Informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany dětí klientovi poskytne každý zaměstnanec. V případě nepochopení psanému textu se klient může s dotazem obrátit na každého	

zaměstnance orgánu sociálně-právní ochrany dětí nebo na vedoucí odboru, a to osobně, telefonicky nebo e-mailovou poštou.

S klienty se specifickými potřebami (s tělesným zdravotním postižením, mentálním postižením, neslyšícím, hluchoněмым, nevidomým) probíhá komunikace specifickou formou (viz standard 9b).

Rozsah poskytování sociálně-právní ochrany vymezuje zákon ZSPOD. 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.

OSPOD nabízí pomoc:

- rodičům a příbuzným dítěte, kteří požádají o pomoc při řešení problémů s dětmi, mají partnerské problémy, neumějí, nechťejí nebo nedovedou se o své děti postarat
- osobám, které mají zájem pečovat o opuštěné děti
- pěstounům, poručníkům, osvojitelům a dětem v náhradní rodinné péči
- dalším organizacím a zařízením, které se věnují dětem a jejich rodinám.

Sociálně-právní ochranou dětí se rozumí zejména:

- ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu
- ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,
- působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,
- zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.

Oblasti OSPOD:

- agenda sociálně-právní ochrany dětí
- agenda náhradní rodinné péče
- agenda kurátora pro děti a mládež

Sociálně-právní ochrana se poskytuje bezplatně.

4. Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Kritérium

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.
	Sociálně-právní ochrana dětí je na Magistrátu města Plzně poskytována zaměstnanci zařazenými do struktury OSPOD úřadu podle vnitřní směrnice (QS 55-01 Organizační řád Magistrátu města Plzně – je umístěno na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu). OSPOD má přiměřený počet zaměstnanců k zajištění výkonu sociálně-právní ochrany dětí v počtu 13 zaměstnanců. Specifikace zaměstnanců a struktura orgánu sociálně-právní ochrany dětí je upravena v příloze (viz příloha č. 2). Pracovní profily zaměstnanců jsou v souladu s pracovní náplní odboru (viz příloha č. 6). Pracovní náplň odboru je upravena v uvedeném Organizačním řádu MMP. Kompetence jednotlivých zaměstnanců jsou stanoveny v pracovní náplni a ve vnitřním předpisu (QS 55-03 Podpisový řád MMP – je umístěn na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu). Pracovníci OSPOD mají vzdělání, které odpovídá požadavkům zákona. Pracovní profily jsou zpracovány na jednotlivé typy činností z agendy sociálně-právní ochrany dětí, a to sociální zaměstnanec SPOD, kurátor pro děti a mládež, zaměstnanec náhradní rodinné péče, a jsou vyvěšeny na nástěnce odboru. Požadavky kladené na zaměstnance MMP v OSPOD: ○ zletilost ○ odpovídající vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění ○ trestní bezúhonnost ○ občanská a morální bezúhonnost ○ znalost legislativy v sociální oblasti ○ organizační schopnosti ○ zdravotní způsobilost ○ zvláštní odborná způsobilost podle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávních celků, v platném znění Každý zaměstnanec OSPOD je vybaven průkazem zaměstnance a písemným oprávněním, kde jsou uvedena oprávnění a povinnosti zaměstnanců OSPOD. Příloha: č. 2 a č. 6
4b	Počet zaměstnanců je přiměřený spádovému obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Při výpočtu přiměřeného počtu zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany je zohledněno kritérium ovlivňující náročnost výkonu sociálně-právní ochrany dětí ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Základním výchozím kritériem je nejméně 1 zaměstnanec na 800 dětí (osob do 18let věku), které jsou hlášeny k trvalému pobytu ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Do počtu pracovníků se započítává vedoucí pracovník adekvátně svému zapojení do práce s klienty.

Spádový obvod orgánu sociálně-právní ochrany dětí OSSP MMP zahrnuje 14 obcí a to konkrétně: Dýšina, Chrást, Chválenice, Kyšice, Letkov, Lhůta, Losiná, Mokrouše, Nezabavětice, Nezvěstice, Starý Plzenec, Štáhlavy, Štěnovický Borek a Tymákov. Pro agendu náhradní rodinné péče je spádový obvod čtrnácti uvedených obcí a celé území města Plzeň – aktuální počet obyvatel města a těchto obcí je uveden na internetových stránkách Českého statistického úřadu. Počet osob do 18 let věku, které jsou hlášeny k trvalému pobytu v celém správním obvodu **obce s rozšířenou působností města Plzně je 31 858 dětí**, z toho **pro území 14 obcí je počet osob do 18 let věku 4 078 dětí** (stav k 31. 12. 2024, zdroj evidence obyvatel MMP a uvedených obcí).

Město Plzeň má vysokou míru náročnosti výkonu sociálně-právní ochrany dětí, tedy je obec se zvýšeným počtem ohrožených dětí.

Agendu SPOD vykonává 13 zaměstnanců, kteří zajišťují řádný výkon poskytování sociálně-právní ochrany dětí.

4c Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně zpracovaná oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se k výkonu sociálně-právní ochrany, uplatněním specializace zejména pro oblast výkonu opatrovnictví a poručenství dětí, 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.

Poskytování sociálně-právní ochrany a všechny činnosti s tím související jsou realizovány v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění a souvisejícími předpisy.

Výkon agendy SPOD je zajišťován v souladu s Přílohou č. 1 Organizačního řádu MMP, kde je pracovní náplně Odboru státní sociální péče (QS 55-01 Organizační řád Magistrátu města Plzně – je umístěno na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu).

Oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců OSPOD jsou stanoveny v náplni práce, kterou každý zaměstnanec obdrží při nástupu do zaměstnání. Jedná se o oprávnění a povinnosti v souladu se zákonem ZSPOD. Pracovní náplně jsou stanoveny s ohledem na optimální využití zaměstnanců pro výkon agendy SPOD. Pracovní náplně jsou uloženy ve složkách zaměstnanců na personálním oddělení Magistrátu města Plzně a u vedoucí odboru.

Zaměstnanci zařazení k výkonu práce v orgánu sociálně-právní ochrany se při plnění úkolů tohoto orgánu a výkonu oprávnění podle ZSPOD prokazují služebním průkazem. Služební průkaz vystaví zaměstnanci zařazenému k výkonu práce v orgánu sociálně-právní ochrany ten orgán sociálně-právní ochrany, v němž je tento zaměstnanec k výkonu práce zařazen v souladu s ustanovením § 52a ZSPOD. Služební průkaz obsahuje:

- fotografii zaměstnance,
- jméno a příjmení, akademický titul zaměstnance,
- evidenční číslo zaměstnance,
- označení úřadu, v němž je zaměstnanec zařazen,
- číslo služebního průkazu,
- datum vystavení, popřípadě i datum platnosti služebního průkazu.

V souladu se zákonem jsou zaměstnanci OSPOD povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany dětí setkávají.

5. Přijímání a zaškolování

Kritérium

5a	Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.
	Všichni zaměstnanci OSPOD splňují podmínky k výkonu sociálního pracovníka stanovené v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Minimální profesní požadavky, které musí zaměstnanec OSPOD splňovat, jsou tyto: ○ úplná svéprávnost ○ bezúhonnost ○ zdravotní způsobilost ○ odborná způsobilost dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění Každý zaměstnanec OSPOD disponuje zvláštní odbornou způsobilostí stanovenou podle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků, v platném znění. Přihlašování ke zkouškám zvláštní odborné způsobilosti je v kompetenci personálního oddělení MMP a probíhá v souladu se zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků, v platném znění. Kopie dokladů o splněných kvalifikačních předpokladech jsou uloženy v osobních složkách zaměstnanců na personálním oddělení MMP. Přijímání nového zaměstnance probíhá v souladu se: - zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění, - zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, v platném znění, - zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění - vnitřními předpisy a pravidly. Obsazení volného pracovního místa probíhá v návaznosti na zpracovanou pracovní náplň odboru, která je upravena vnitřní směrnicí (QS 55-01 Organizační řád Magistrátu města Plzně – je umístěno na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu) a je rozpracována do náplní jednotlivých pracovních pozic v rámci odboru. Zaměstnance na uvolněné pracovní místo lze získat ze zdrojů vnitřních a vnějších. Vždy se ale musí postupovat v souladu se zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků, v platném znění, který vymezuje způsob, za jakých podmínek lze uzavřít pracovní poměr s úředníkem. Přijímání zaměstnanců Magistrátu města Plzně, tedy i orgánu sociálně-právní ochrany dětí, je v kompetenci tajemníka, jako vedoucího úřadu ve spolupráci s personálním oddělením MMP a vedoucí odboru. Magistrát města Plzně má písemně zpracována pravidla pro přijímání nových zaměstnanců vnitřním předpisem (QS 62–01 „Lidské zdroje – získávání a výběr na MMP“ - je umístěno na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu a QI 62-02-02 Metodika adaptačního procesu a mentoringu zaměstnanců MMP) a v souladu s ním má OSPOD zpracována pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců (viz příloha č. 7). Noví zaměstnanci při nástupu obdrží uvedenou Metodiku adaptačního procesu zaměstnanců MMP.

Výběrové řízení pro všechny zaměstnance vypisuje tajemník MMP. Informace o výběrovém řízení jsou zveřejněny na úřední desce a na internetových stránkách www.plzen.eu.

Vypsání výběrového řízení obsahuje: označení pracovní pozice, místo výkonu práce, druh práce, předpokládaný datum nástupu, druh pracovního poměru, předpoklady pro vznik pracovního poměru, rámcová náplň práce, platové podmínky, požadavky na zájemce, náležitosti písemné přihlášky a požadované doklady a lhůtu pro podání žádosti.

Požadavky kladené na zaměstnance OSPOD jsou:

- úplná svéprávnost
- zletilost
- bezúhonnost
- zdravotní způsobilost
- odborná způsobilost dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění
- znalost legislativy v sociální oblasti a v oblasti rodinného práva
- organizační schopnosti

Pracovní poměr se zakládá pracovní smlouvou na základě výsledku výběrového řízení. Oddělení personální písemně seznámí nového zaměstnance s právy a povinnostmi, návrh pracovní náplně stanoví vedoucí OSSP MMP.

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

Zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících SPOD na Magistrátu města Plzně probíhá v souladu s vnitřním předpisem MMP (QI 62-02-02 Metodika adaptačního procesu a procesu mentoringu zaměstnanců MMP – je umístěno na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu), ze kterého vycházejí pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců OSPOD MMP, která problematiku blíže upravují (viz příloha č. 7).

Vedoucí OSPOD MMP určí zaměstnance, který nového zaměstnance zapracovává v souladu s vnitřním předpisem a zpracuje adaptační přípravu zaměstnance.

V den nástupu zaměstnanec podepíše na personálním oddělení potřebné dokumenty, které jsou součástí jeho osobní složky. Zaměstnanec je proškolen v bezpečnosti práce, požární ochraně a je seznámen s pracovištěm, organizační strukturou, pracovním režimem, systémem docházky apod. Dále je seznámen s vlastní pracovní náplní a jeho kompetencemi.

V souladu se zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících samosprávných celků, v platném znění je každý zaměstnanec OSPOD povinen účastnit se vstupního vzdělávání, a to do tří měsíců od vzniku pracovního poměru.

Správa informačních technologií MMP zabezpečuje školení v oblasti informačních technologií, na která se zaměstnanec OSPOD hlásí sám prostřednictvím aplikace Helpdesk v nejbližším možném vypsání termínu.

Zaměstnanci, kteří budou řídit služební vozidla, absolvují po nástupu školení řidičů referentů, na které se přihlašují individuálně.

Každý zaměstnanec OSPOD je po nástupu seznámen s materiálem Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování SPOD v aktuálním znění a tuto skutečnost stvrdí svým podpisem na předepsaném formuláři, který je uložen u vedoucí odboru.

Cílem zaškolení nového zaměstnance je adaptace zaměstnance na sociální prostředí a přijetí firemní kultury, optimalizace pracovního výkonu zaměstnance v co nejkratší době a získání

předpokladů pro samostatný, kvalitní a spolehlivý výkon na pracovním místě v agendě OSPOD.

Na adaptačním procesu se podílejí:

- nadřízený – vedoucí odboru, který je zodpovědný za vedení adaptačního procesu,
- přímý nadřízený – vedoucí oddělení SPOD, který se přímo podílí na průběhu adaptačního procesu,
- mentor, tedy pověřený zaměstnanec OSPOD, na kterého se nový zaměstnanec po dobu adaptace může obracet,
- zaměstnanci odboru – služebně starší kolegové, kteří předávají své zkušenosti v dané agendě,
- zaměstnanec personálního oddělení, jehož úkolem je shromažďovat dokumenty, které jsou součástí adaptačního procesu, metodicky vést adaptační proces a kontrolovat jeho průběh.

Vedoucí odboru společně s personálním oddělením vypracuje plán „Adaptační příprava zaměstnance MMP“, který je stanoven uvedeným vnitřním předpisem.

Nový zaměstnanec je ihned při nástupu seznámen s klíčovými osobami, na které se může v průběhu adaptace obrátit. Doba adaptačního procesu je zpravidla 3 měsíce a může být prodloužena podle potřeby.

Vyhodnocení probíhá jednak v oblasti vzdělávání, a to písemně na formuláři Adaptační příprava zaměstnance MMP, a dále v oblasti hodnocení, kdy vedoucí odboru a vedoucí oddělení zhodnotí pracovní výkon a další předpoklady pro výkon daných činností nového zaměstnance a formuláře se postoupí na personální oddělení MMP.

Příloha: č. 7

5c	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.
-----------	---

Orgán sociálně-právní ochrany dětí Magistrátu města Plzně umožňuje studentům středních, vyšších odborných a vysokých škol sociálního zaměření absolvovat bezplatné odborné praxe různého rozsahu, a to na základě uzavřené smlouvy mezi školským zařízením a Magistrátem města Plzně.

Nedílnou součástí této smlouvy je souhlas se zachováním mlčenlivosti podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění. Student je před nástupem na odbornou praxi řádně na personálním oddělení MMP proškolen, svým podpisem stvrdí mlčenlivost k údajům, ke kterým měl v průběhu trvání své praxe přístup.

Vedoucí odboru neodkladně provede seznámení studenta s chodem a činností úřadu a určí zaměstnance, kteří budou se studentem pracovat a stanoví průběh odborné praxe. Vedoucím odboru je dle požadavků školy následně vypracováno hodnocení studenta a potvrzeny potřebné doklady o praxi (viz příloha č. 8).

Orgán sociálně-právní ochrany MMP nerealizuje dobrovolnickou službu.

Příloha: č. 8

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 zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany je hodnocen svým přímým nadřízeným minimálně jednou ročně. Hodnocení je zaměřeno zejména na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace.
	Hodnocení zaměstnance v rámci Magistrátu města Plzně probíhá v několika formách, v intervalu dle potřeby. Vlastní hodnocení probíhá několika různými formami: • rozhovor zaměstnance s nadřízeným • sebehodnotící dotazník • pozorování zaměstnance při výkonu činnosti • provedení kontroly Hodnocení zaměstnanců v rámci Magistrátu města Plzně probíhá v souladu s vnitřním předpisem (QI 62-01-02 Hodnocení zaměstnanců MMP – je umístěno na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu). Hodnocení je zaměřeno na vývoj a naplňování osobních a profesních kompetencí pro výkon daného povolání a pro případné nastínění plánu dalšího vzdělávání. Vedoucí odboru dále provádí hodnocení průběžně během roku pohovorem se zaměstnancem a sledováním jeho práce a dále vedoucí odboru provádí čtvrtletní hodnocení zaměstnanců v rámci finančního odměňování. Hodnocení se věnuje především zjištění již získaných znalostí a dovedností a pro stanovení dalších potřeb odborné kvalifikace. Záznamy o provedeném hodnocení jsou pořizovány v písemné podobě do formuláře, které jsou uchovávány na personálním odboru MMP (viz příloha č. 9). Písemné záznamy mohou sloužit k možnosti zhodnocení vývoje a sledování dalších potřeb vzdělávání. Předmětem hodnocení jsou především vztahy na pracovišti, vztahy ke klientům a odborné znalosti a dovednosti. Vedoucí zaměstnanec je hodnocen obdobným způsobem jako zaměstnanec, a navíc je hodnocen v oblasti manažerských schopností a je hodnocen svým přímým nadřízeným ředitelem úřadu správních agend MMP. Zaměstnanci jsou vždy předem informováni, že bude probíhat hodnocení a jsou seznámeni s výsledky hodnocení. Hodnocení zaměstnanci mají možnost se písemně vyjádřit k hodnocení, a to zejména k oblasti výsledků hodnocení a stanovení osobních cílů dalšího vzdělávání. Příloha: č. 9
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.
	Všichni zaměstnanci OSPOD mají písemně vypracovány individuální plány vzdělávání úředníka, který je zaměřen na rozšíření kvalifikace v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, plány jsou zpracovány na období 3 let. Individuální plány vzdělávání vznikají na základě hodnocení zaměstnance a potřeb pracoviště a jsou zpracovány v elektronické podobě v příslušné aplikaci a jsou uloženy na personálním oddělení MMP.

Vzdělávání zaměstnanců je určeno jak pro profesní růst, tak pro osobnostní rozvoj zaměstnance a je zaměřeno na rozšíření kvalifikace v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. Na tvorbě individuálního plánu vzdělávání se výrazně podílejí zaměstnanci, znají obsah a naplňují jej a v případě potřeby je možné vzdělávací plán upravit dle aktuálních potřeb. Vzdělávání je poskytováno v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Příloha: č. 10

6c	Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany v rozsahu minimálně 96 hodin za 2 po sobě jdoucí kalendářní roky, a to formou účasti zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany na dalším vzdělávání sociálního pracovníka podle <u>zákona o sociálních službách</u> nebo prohlubování kvalifikace podle <u>zákona o úřednících územně samosprávných celků</u>. 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.
-----------	---

OSPOD má zpracovány osobní plány vzdělávání pro všechny zaměstnance. Individuální plán vzdělávání vzniká na základě hodnocení zaměstnance a potřeb pracoviště a při jeho tvorbě se vychází z potřeb zaměstnance. V plánu jsou obecná zaměření dalšího vzdělávání nebo přímo konkrétní semináře, které schválili nadřízení pracovníci.

V případě potřeby je možné vzdělávací plán upravit dle aktuálních potřeb každého zaměstnance.

Zaměstnanci OSPOD se účastní dalšího vzdělávání v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a prohlubují si kvalifikaci v souladu se zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků, v platném znění.

Každý zaměstnanec musí splnit stanovený rozsah 96 hodin za 2 po sobě jdoucí kalendářní roky.

Vzdělávání a školení vychází z individuálních plánů vzdělávání zaměstnance pro rozšíření odborné kvalifikace. Vzdělávání zaměstnanců je určeno pro profesní vzdělávání a osobnostní rozvoj a je zaměřeno na rozšíření kvalifikace v oblasti sociálně-právní ochrany dětí (např. legislativa, zákon o sociálně-právní ochraně dětí, občanský zákoník, správní řád, metodika, sociální dovednosti, prevence syndromu vyhoření, náhradní rodinná péče, aj.).

Požadavek na přihlášení si vypíše zaměstnanec v elektronickém formuláři a zašle v PC ke schválení vedoucí odboru, poté je písemný požadavek elektronicky předán k vyjádření nadřízeným zaměstnancům, a po odsouhlasení zajistí personální oddělení MMP přihlášení ke vzdělávací akci nebo školení a vyrozumí o tom zaměstnance.

Poté co zaměstnanec získá na vzdělávací akci potvrzení nebo na školení certifikát, tak jeho kopii odevzdá do sekretariátu odboru a současně ho předá na personální oddělení MMP, který ho uloží do osobní složky zaměstnance.

Zaměstnanci OSPOD mají možnost využívat další pracovní výhody, jako umožnění dalšího

studia, dostupnost literatury a odborných časopisů k samostudiu a internet k rozšíření znalostí.

6d	Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany, kteří vykonávají přímou práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.
-----------	--

Pro zaměstnance OSPOD, kteří vykonávají přímou práci s klienty je zajišťována podle potřeby podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka supervizora. Zaměstnanci OSPOD se musí podle možností supervize zúčastnit. Nezávislý kvalifikovaný odborník znamená, že tato osoba není přímým zaměstnancem organizace. Se supervizorem je uzavřena odpovídající pracovní smlouva o spolupráci, např. dohoda o provedení práce, aj. Je tím podpořen nezájatý náhled na řešené situace a nové alternativní pracovní postupy a podpora zaměstnanců ve zvládání náročných a komplikovaných případů. Rozsah podpory a zaměření odborníka provádějícího supervizi je určen podle potřeby zaměstnanců OSPOD v písemné formě.

Supervize může být zaměřena případově nebo týmově a supervize může být skupinová či individuální. Zaměřena může být případově na řešení komplikovaných aktuálních případů, nebo týmově na řešení vztahů a konfliktů mezi zaměstnanci na pracovišti. Informace týkající se místa a času konání supervize jsou zaměstnancům včas sděleny, aby se jí mohli účastnit.

V případě potřeby se zaměstnanci OSPOD individuálně setkávají nad jednotlivými případy. Zaměstnanci mají umožněno vnitřní setkávání, tzv. intervizní systém, kde jsou řešeny důležité informace, sdílení vlastní práce a kazuistika. Dále se zaměstnanci OSPOD účastní organizovaných porad odboru a oddělení, kde se průběžně sdělují nové a důležité informace, týkající se chodu odboru. Porady svolává vedoucí odboru pomocí e-mailu.

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.
Orgán sociálně-právní ochrany dětí aktivně vyhledává a monitoruje případy ohrožených dětí různou formou: šetřením v terénu, spoluprací se školami, lékaři, Policií ČR, nestátními neziskovými organizacemi, využívání a pořádání případových konferencí, setkávání multidisciplinárních týmů, návštěvami dětí v ústavní péči, vyhodnocováním situace dítěte a rodiny, vypracováním individuálních plánů ochrany dětí, účast na jednáních ve škole, aj. Aktivní vyhledávání a monitorování se uskutečňuje například prostřednictvím: - spolupráce s dalšími OSPOD - spolupráce s dalšími odbory MMP zejména Odborem bezpečnosti, prevence kriminality a krizového řízení při vytváření koncepce protidrogové politiky na území města Plzně a koncepci prevence kriminality na území města Plzně - spolupráce s dalšími odbory MMP např. Odborem školství, mládeže a tělovýchovy a se školskými zařízeními, Odborem sociálních služeb, Odborem dostupného bydlení a sociálního začleňování a Bytovým odborem - pravidelných návštěv dětí v ústavních zařízeních - spolupráce s Probační a mediační službou ČR - spolupráce s dalšími organizacemi Zaměstnanci OSPOD neprodleně prověří jakýkoli případ možnosti ohrožení dítěte. V rámci odboru je pravidelně konána pracovní porada vedoucí odboru se zaměstnanci OSPOD, která probíhá v návaznosti na porady vedoucích odborů úřadu. V rámci pracovních porad probíhá projednávání případů zjištěných při sociálních šetřeních. V rámci výkonu práce OSPOD je využíváno různých metod sociální práce, případových konferencí a dalších postupů, které jsou pro daný případ vhodné. Město Plzeň má zřízeno v souladu se zákonem o sociálně-právní ochraně dětí Komisi sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „Komise“), ve které jsou zastoupeni zaměstnanci OSPOD městských obvodů, magistrátu a dalších dotčených subjektů, kteří pracují s dětmi. Činnost Komise se věnuje podle potřeby oblasti práce s ohroženými dětmi a preventivní činnosti. V rámci výkonu sociálně-právní ochrany dětí je nastavena systematická spolupráce mezi jednotlivými zaměstnanci OSPOD ÚMO Plzeň 1- 4, Magistrátem města Plzně a Krajským úřadem Plzeňského kraje. Dále zaměstnanci OSPOD aktivně spolupracují s úřady a orgány, které vykonávají související agendu, jako je například Úřad pro mezinárodně-právní ochranu dětí a orgány sociálně-právní ochrany dětí v rámci celé ČR.	
7b	Orgán sociálně-právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci, zejména s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, Policií České republiky, Probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle místních potřeb

a podmíněk. Všechny uvedené subjekty mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež.

Orgán sociálně-právní ochrany dětí Magistrátu spolupracuje s dalšími odbory, např. s Odborem bezpečnosti, prevence kriminality a krizového řízení MMP, Odborem sociálních služeb MMP, Bytovým odborem MMP a ve spolupráci s nimi realizuje potřebné činnosti pro výkon sociálně-právní ochrany dětí.

Město Plzeň se dlouhodobě věnuje problematice sociálních služeb pro rodiny s dětmi. V rámci komunitního plánování sociálních služeb ve městě je jedna z pracovních skupin zaměřena na oblast péče o rodinu, děti a mladistvé a zaměstnanci OSPOD mají možnost na této pracovní skupině, participovat formou účasti odborníků, pokud vzejde potřeba. Podněty mohou zaměstnanci OSPOD předávat i prostřednictvím zástupce sociálních služeb.

Dále se město Plzeň podílí na prevenci v oblasti šíření sociálně-patologických jevů ve společnosti a v rámci toho se zaměstnanci OSPOD několikrát ročně účastní v rámci města odborných pracovních jednání, např. „**Pracovní skupiny v oblasti prevence kriminality a protidrogové prevence**“. V rámci těchto jednání se mimo jiné řeší také praktické požadavky zaměstnanců OSPOD společně s dalšími zúčastněnými zástupci, např. Policie ČR, státního zastupitelství, neziskových organizací, Městské policie a dalších dotčených subjektů. Dobře funguje spolupráce s koordinátorkou prevence kriminality a protidrogovou koordinátorkou MMP.

Město Plzeň má zpracovaný dokument „**Koncepce prevence kriminality na území města Plzeň na období 2023 – 2028**“, která byla vytvořena v souladu s národní strategií „Strategie prevence kriminality v České republice na léta 2022 až 2027.“ Koncepce je členěna na část analytickou a strategickou. Obsahem analytické části je bezpečnostní analýza, jejíž součástí je analýza protiprávního jednání, sociálně-demografická analýza a institucionální analýza. Kapitola shrnující strategické priority vzešla z jednání Pracovní skupiny protidrogové a prevence kriminality města Plzně, kde se účastní zástupce OSPOD.

V rámci sociálních šetření prováděných v terénu zaměstnanci OSPOD aktivně monitorují situaci v daných lokalitách, všímají si dění v dané lokalitě. V případě negativních zjištění toto aktivně řeší, nebo věc předávají k řešení dotčeným subjektům.

OSPOD aktivně spolupracuje s pověřenými osobami k výkonu sociálně-právní ochrany dětí, poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školských zařízení, pedagogicko-psychologickou poradnou, Policií České republiky, Městskou policií, Probační a mediační službou, soudy, státními zastupitelstvími, poskytovateli zdravotních služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti.

V rámci výkonu agendy náhradní rodinné péče OSPOD Magistrátu města Plzně vyhledává žadatele o náhradní rodinnou péči. V rámci procesu zajištění náhradní rodinné péče se pak zaměstnanci OSPOD účastní pracovního týmu na KÚ PK, kde je pro dítě aktivně vyhledávána náhradní rodina.

Zaměstnanec OSPOD koordinuje konání případových konferencí, v případě potřeby součinnosti dalších subjektů určí okruh zapojených osob, tyto k případové konferenci přizve a zajistí účast facilitátora. Cílem případové konference je výměna informací, zhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, hledání optimálního řešení a plánování společného postupu, který povede k naplňování potřeb dítěte. Na základě výstupů z případové konference

následuje práce s rodinou, popř. jinou osobou zodpovědnou za výchovu dítěte.

Zaměstnanci OSPOD v rámci své činnosti spolupracují s jinými subjekty, kterými jsou:

- OSPOD ÚMO Plzeň 1 – 4 a další OSPOD jiných ORP
- Rodiče a další osoby odpovědné za výchovu dětí
- Jiné odbory MMP
- Soudy
- Státní zastupitelství
- Školy a školská zařízení
- Pedagogicko-psychologická poradna
- Pověřené osoby k výkonu sociálně-právní ochrany dětí
- Probační a mediační služba ČR
- Úřad práce
- Městská policie
- Policie ČR
- Poskytovatelé sociálních služeb a zařízení sociálních služeb

8. Přijetí, oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

Kritérium

8a	Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.
Nejčastější formy přijetí případu jsou: písemně, datovou schránkou, telefonicky, oznámení e-mailem, osobní oznámení a vlastní depistáž. Oznamovateli je v případě jeho požadavku poskytnuta obecná informace o řešení případu v souladu s ochranou osobních údajů. Oznamovateli je v případě požadavku poskytnuta informace. Klienti jsou informováni o důvodech vedení případu. Každá písemnost je zaevidována a zpracována v souladu s vnitřním předpisem (QS 42-04 „Spisový a skartační řád“ – je umístěno na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu). Dokumenty doručené v písemné formě do podatelny MMP nebo prostřednictvím datové schránky a na e-mailovou adresu úřadu, jsou označeny podacím razítkem s datem doručení a rozděleny na jednotlivé odbory. Pověřený zaměstnanec Odboru státní sociální péče přidělí dokumentu číslo jednací a předává podle pokynu vedoucí odboru příslušnému zpracovateli, který převezme dokument a zařadí ho do spisu. Pokud klient přinese písemné podání konkrétnímu zaměstnanci, ten ho předá týž den do sekretariátu odboru a nechá ho zaevidovat do spisové služby, a o telefonickém a osobním ústním podání sepíše zaměstnanec záznam. Orgán sociálně-právní ochrany dětí MMP po přijetí oznámení případu, tento případ posoudí a řeší. Zaměstnanec přijímající případ se k němu snaží získat co největší množství informací, dále věc posoudí a předá ji kompetentnímu zaměstnanci. Jednotlivé případy jsou přiděleny konkrétnímu zaměstnanci OSPOD s ohledem na aktuální rozdělování nově přichozích případů podle území správního obvodu. Důvodem pro změnu klíčového sociálního pracovníka může být vyčerpání možností schopností stávajícího pracovníka k poskytování sociálně-právní ochrany dětí. Změna pracovníka může být provedena i v souvislosti s výše zmíněným v rámci prevence syndromu vyhoření pracovníka OSPOD.	
8b	Každý případ orgánu sociálně-právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.
Každý případ OSPOD je vždy řešen neprodleně v souladu se zákonem ZSPOD a se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění a s přihlédnutím na individuální posouzení případu. 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. Zaměstnanci při přijetí oznámení postupují bezodkladně a jednotně. Postup při zpracování oznámení je u všech zaměstnanců plně sjednocen (viz příloha č. 11). Případy OSPOD jsou posuzovány a řešeny v souladu s platnými zákony a vždy je posouzena	

naléhavost případu pomocí vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny a je zvažována míra ohrožení dítěte. Při posuzování naléhavosti případu, v případě dítěte, které se ocitlo bez péče přiměřené jeho věku a rozumové vyspělosti, případně se z jiného důvodu nachází ve vážném ohrožení života nebo příznivého vývoje, pracovníci OSPOD zajistí neodkladnou péči a učiní opatření k ochraně života a zdraví dítěte.

Postup vedení nového případu:

- písemnost je zaevidována do elektronické spisové služby zaměstnancem podatelny MMP a zpracována v souladu s vnitřním předpisem (QS 42-04 „Spisový a skartační řád“),
- každý případ je po přijetí přidělen konkrétnímu zaměstnanci OSPOD podle – problematiky případu a místní příslušnosti (místo bydliště dítěte) a také s ohledem na zastupitelnost v případě nepřítomnosti zaměstnance, kterému by případ náležel,
- zaměstnanec po přidělení případu ověří, zda je o dítěti vedena dokumentace a posoudí neprodleně naléhavost případu a potřebu rychlé intervence,
- zaměstnanec začne provádět vyhodnocování situace dítěte s tím, aby stanovil, zda se jedná o ohrožené dítě uvedené v § 6 ZSPOD,
- v případě posouzení, že se jedná o ohrožené dítě uvedené v § 6 ZSPOD, vypracuje zaměstnanec individuální plán ochrany dítěte.

Příloha: č. 11

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

Jednotlivé případy jsou vždy přiděleny konkrétnímu zaměstnanci OSPOD (koordinátorovi případu) s ohledem na rozdělování nově přichozích případů podle území vymezeného správního obvodu.

Přidělování jednotlivých případů se řídí především podle:

- náplně práce zaměstnanců (OSPOD, NRP a kurátor pro děti a mládež)
- místa bydliště dítěte
- aktuálního počtu spisů zaměstnance

V případě nepřítomnosti zaměstnance, v případě naléhavých či složitých případů tyto rozděluje vedoucí oddělení, případně vedoucí odboru. Jednotliví pracovníci jsou vzájemně zastupitelní (viz příloha č. 12).

Zaměstnanec případu založí spisovou dokumentaci dítěte a dále řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany dle specifikace konkrétního případu. Tento zaměstnanec vykonává sociální práci s rodinou a pomáhá klientovi se zorientovat v systému sociálně-právní ochrany a dalších služeb, analyzuje situaci rodiny a dítěte a zpracovává individuální plán ochrany dítěte, sleduje jeho plnění a k tomu spolupracuje s dalšími zaměstnanci a sítí návazných služeb.

Přidělování nových případů zaměstnancům OSPOD je rozvrženo dle území. Zaměstnanci se specializací sociálně-právní ochrany dětí jsou určeni pro obce Dýšina, Chrást, Chválenice (Chouzovy, Želčany), Kyšice, Letkov, Lhůta, Losiná, Mokrouše, Nezabavětice, Nezvěstice, Starý Plzenec, Štáhlavy (Štáhlavice), Štěnovický Borek (Nebílovský Borek) a Týmákov a dále dva zaměstnanci se specializací na kuratel pro děti a mládež jsou určeni pro výše uvedené obce. Agenda náhradní rodinné péče ve správním obvodu města Plzně je rozdělena

mezi jednotlivé zaměstnance zejména podle místa trvalého pobytu dítěte v rámci správního území a podle množství přidělených případů.

Postup při zpracování oznámení je u všech zaměstnanců sjednocen a jednotliví zaměstnanci jsou vzájemně zastupitelní v případě naléhavé potřeby. V případě změny obsahu případu dojde i ke změně zaměstnance případu (např. předání kurátorovi pro děti a mládež).

Ve spise je uvedeno, kdo je aktuálním koordinátorem případu a zároveň je zde uvedena případná historie koordinátorů případu. Koordinátor je také uveden ve spisové službě. Vzájemná zastupitelnost koordinátorů případu je zajištěna v rámci kanceláře. Při dlouhodobé nepřítomnosti koordinátora případu řeší zástup operativně vedoucí oddělení případně odboru.

Zaměstnanci OSPOD vykonávají také kontrolní a metodickou činnost vůči OSPOD na Úřadech městských obvodů Plzeň 1 - 4.

Příloha: č. 12

8d	Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu pracuje maximálně s 80 rodinami, v případě kurátora pro děti a mládež se 40 rodinami. V případě práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci pracuje maximálně se 40 rodinami.
-----------	---

S ohledem na počet zaměstnanců vykonávajících v OSSP MMP agendu sociálně-právní ochrany dětí, agendu kurátora pro děti a mládež a agendu náhradní rodinné péče, práci s osobami pečujícími a osobami v evidenci, lze konstatovat na základě vnitřního prověření, že standard je aktuálně naplněn.

Je průběžně sledován počet rodin na zaměstnance s tím, aby v případě překročení byl stav aktuálně řešen. Pokud dojde u zaměstnance k přílišnému nárůstu počtu rodin a tento stav má dlouhodobější charakter, lze tento stav snížit, a jedná se o preventivní opatření v rámci ochrany zaměstnanců před syndromem vyhoření. Počet spisů a jejich náročnost je podle potřeby posuzován při vnitřních setkáních zaměstnanců OSPOD. V případě potřeby zváží vedoucí oddělení, případně odboru, upravení počtu aktuálních spisů u zaměstnance.

9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte

Kritérium

9a	Při jednání s klientem dodržuje orgán sociálně-právní ochrany základní principy výkonu sociálně-právní ochrany, zejména - respektuje individuální přístup ke všem klientům, - vychází z individuálních potřeb každého klienta, - podporuje samostatnost klientů, - uplatňuje individuální přístup k potřebám každého klienta, - motivuje k péči o děti, - posiluje sociální začleňování klientů, - důsledně dodržuje lidská práva a základní svobody, - podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím, - informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany
Z hlediska práce OSPOD jsou jednotlivé případy řešeny individuálně, dle konkrétní situace dítěte a jeho rodiny v rámci vyhodnocení situace dítěte. Jako nástroje sociální práce pro práci s dítětem je využíváno individuálních pohovorů s dítětem, prošetření výchovného prostředí, informace od dalších subjektů (např. škola, lékař, policie, doprovázející organizace). Ze strany zaměstnanců je plně podporována samostatnost klienta, který je motivován v péči o dítě, je posilováno sociální začleňování rodiny, ale zároveň je podporován kontakt s přirozeným sociálním prostředím dítěte. Zaměstnanci znají principy a platné zákony pro výkon sociálně-právní ochrany. Zaměstnanci OSPOD provádí šetření v přirozeném prostředí dítěte, rodičů a jiných osob odpovědných za výchovu, zprostředkují nebo doporučí odborné služby v návaznosti na vyhodnocení situace dítěte a rodiny a individuální plán ochrany dítěte. Postup zaměstnance vždy primárně směřuje k podpoře a provázení dítěte a jeho rodiny při řešení složité životní situace. V mimořádných případech, pokud podpůrná opatření OSPOD selžou, zvažuje zaměstnanec použití represivního opatření. Přitom je přihlíženo k závažnosti situace s ohledem na momentální ohrožení dítěte z komplexního hlediska konkrétního případu. Zaměstnanec OSPOD: - projedná s rodinnými příslušníky příčiny problému a možnosti jejich řešení - poskytuje poradenství, doporučí nebo zprostředkovává pomoc odborných poradenských zařízení, případně může uložit povinnost takového zařízení využít - v případě potřeby nařizuje výchovná opatření - podporuje rodinné prostředí a dává mu přednost před ústavní péčí - zachovává rovný přístup ke klientům - zachovává důstojnost klientů - respektuje právo dítěte na vyjádření jeho vlastního názoru - informuje dítě přiměřeně jeho věku a rozumové vyspělosti o výkonu SPOD Při výkonu sociálně-právní ochrany dětí zaměstnanci OSPOD pracují s osobními údaji a citlivými informacemi o klientech a vždy zaměstnanec v souladu se zákonem SPOD, zachovává mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění SPOD setká. Zaměstnanec OSPOD může při práci s dítětem využít metodickou pomůcku „Komunikační bedna“, která je uložena v určené kanceláři č. 104 u pověřené pracovnice. Pomůcka spočívá ve výbavě (jako jsou různé hračky, metodické karty aj.), která usnadňuje navázání kontaktu	

mezi zaměstnancem a dítětem a napomáhá udržení jeho pozornosti při jednání s dítětem.

Zaměstnanec důsledně dbá na dodržování lidských práv a základních svobod a jedná v souladu s vnitřními předpisy (QS 55-02 „Pracovní řád MMP“ – je umístěno na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu) a platnými právními předpisy, jako zejména Listina základních práv a svobod, Úmluva o právech dítěte, Etický kodex sociálních pracovníků ČR.

Každý zaměstnanec dodržuje Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí při poskytování sociálně-právní ochrany a je prokazatelně seznámen s jejich zněním.

Každý zaměstnanec je na základě právních předpisů vázán mlčenlivostí o všech skutečnostech, které se dozví v souvislosti s výkonem povolání.

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.
-----------	---

Zaměstnanci OSPOD vždy jednají s klienty s ohledem na jejich věk, zdravotní stav, mentální a rozumovou vyspělost. Magistrát města Plzně je držitelem certifikátu Českého červeného kříže „Přátelská místa“, který má usnadňovat přístup ke klientům, umožňovat oslovit i osoby se specifickými potřebami a má zvýšit kvalifikaci zaměstnanců. Zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany dětí přistupují ke klientům s ohledem na stav a schopnosti těchto klientů. Zaměstnanci si osvojili dovednosti např. při školení v Plzeňské unii neslyšících na téma „Odstraňujeme komunikační bariéry“, kde získali informace, jak správně komunikovat, minikurz znakového jazyka pro jednání s neslyšícími atd.

Opatření pro zabezpečení jednání s klienty se specifickými potřebami na odboru, jehož je OSPOD součástí, jsou následující:

- Pro klienty s tělesným zdravotním postižením: kanceláře mají zajištěný bezbariérový přístup včetně bezbariérového WC. Po domluvě mohou pracovníci navštívit klienta v jeho bydlišti, případně na jiném místě, které klient určí (např. v případě nevidomého nebo nechodícího klienta).
- Pro klienty s vadami sluchu, neslyšící či hluchoněmé: lze využít tlumočnicka do znakové řeči. OSPOD v případě potřeby využije seznam tlumočnicků do znakové řeči, a to např. prostřednictvím tlumočnicků z Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel (ASNEP), dostupné na www.asnep.cz/tlumoceni.
- Pro klienty cizince: pokud si klient nezvolí sám tlumočnicka, je zaměstnanec schopen jeho služby zajistit dle seznamu tlumočnicků prostřednictvím internetu, dále může navázat spolupráci s NNO zabývající se problematikou cizinců v ČR, které také poskytují tlumočnické a další služby pro cizince.

Pro snadnější informovanost klientů využívají zaměstnanci různé tiskoviny a informační letáky zaměřené na různé cílové skupiny klientů. Pro případ zprostředkování sociální služby má město Plzeň pro klienty k dispozici Katalog sociálních služeb vydaný městem (k dispozici také na webových stránkách města) a informační materiály od jednotlivých služeb, s nimiž úzce spolupracuje. Pro zájemce o zprostředkování sociální služby je na úřadě k dispozici také Katalog poskytovatelů sociálních služeb v Plzeňském kraji.

9c	Orgán sociálně-právní ochrany provádí u všech případů, zejména v okamžiku
-----------	--

	zavedení dítěte do evidence dětí uvedených v § 54 zákona, 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.
	Vyhodnocení provádí zaměstnanec při zavedení dítěte do evidence dětí podle ZSPOD. Vyhodnotí-li zaměstnanec, že se jedná o dítě vymezené v § 6 ZSPOD, tak vypracuje individuální plán ochrany dítěte, dále podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá. Vyhodnocování je metodou sociální práce, pomocí které zaměstnanci OSPOD mapují situaci dítěte a jeho rodiny. Metoda spočívá ve sběru relevantních dat a informací a v jejich analýze. Výsledkem je objektivní vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, posouzení jeho míry ohrožení, zmapování situace v rodině a jejím širším okolí. Vyhodnocení situace dítěte a rodiny a individuální plán ochrany dítěte je zaznamenáván do příslušného formuláře (viz příloha č. 13). Z hlediska práce OSPOD je vyhodnocování rozděleno do několika fází. Vyhodnocení situace dítěte je součástí spisu základní evidence dětí. Vyhodnocení určuje závažnost ohrožení dítěte a vymezuje následný postup. V této fázi procesu zaměstnanec určí aktuální míru ohrožení dítěte za účelem následné intervence. V případě, že se v této fázi zjistí, že se nejedná o dítě podle § 6 zákona ZSPOD, může být případ uzavřen. Vyhodnocení hodnotí momentální potřeby a rizika dítěte, rodiny a dané komunity. Na jeho základě je vytvořen individuální plán ochrany dítěte. Vyhodnocení by mělo obsáhnout komplexně všechny oblasti potřeb dítěte, není zaměřeno pouze na aktuální situaci. Vypracovává se do 30 dnů od okamžiku zavedení dítěte do evidence dětí. V rámci vyhodnocování OSPOD vychází z dostupných a podložených zdrojů (spisová dokumentace), ze spolupráce s rodinou a dalšími subjekty (škola, lékař, sociální zaměstnanec doprovázející organizace, výchovný poradce, pedagogicko-psychologická poradna, aj.). Okruh osob zapojených do vyhodnocování určuje zaměstnanec OSPOD. Vyhodnocování je trvalý proces vzhledem k tomu, že v životě dítěte a jeho rodiny dochází ke změnám a vývoji, proto je nutné jeho příslušné části podle potřeby aktualizovat. Kritérium 9c se nehodnotí při výkonu opatrovnictví a poručenství dětí.
9d	Orgán sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu obce s rozšířenou působností zpracovává v případě, kdy provedl vyhodnocování se závěrem, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona, individuální plán ochrany dítěte, podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá.
	Individuální plán ochrany dítěte (dále jen IPOD) je základním výstupem vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, konkrétně reaguje na vyhodnocení situace dítěte (viz příloha č. 13). V IPOD jsou uvedeny konkrétní kroky vedoucí k ochraně dítěte a záměr, jak bude v daném případě postupováno. IPOD obsahuje stanovené cíle, přehled konkrétních kroků s jasnou formulací a osobami odpovědnými za jeho provedení a termín do kdy má být krok naplněn a dále pak stanovení termínu pro přehodnocení plánu. Vypracovaný IPOD je sestavován podle možnosti na základě spolupráce s rodiči, nebo osobou zodpovědnou za výchovu dítěte, případně s dítětem samotným s ohledem na jeho věk, rozumové a mentální schopnosti.

Není-li IPOD zpracován ve spolupráci s dítětem a rodinou, následně podepsán rodiči, musí být ze spisové dokumentace zřejmý důvod, jako např. nezájem rodiny. V případě nezájmu rodiny je nutné zaznamenat také opatření učiněná pro získání rodiny ke spolupráci.

Jedná-li se o dítě v pěstounské nebo poručenské péči, je IPOD předán doprovázející organizaci. Jedná-li se o dítě v ústavní péči, je IPOD předán zařízení pro výkon ústavní péče. Ve spolupráci s rodiči, zákonnými zástupci a dítětem, s ohledem na jeho věk a rozumové schopnosti, je individuální plán ochrany dítěte podle potřeby přehodnocován a následně uzavřen.

Zaměstnanec případu má povinnost zpracovat plán od počátku doby poskytování sociálně-právní ochrany, nejpozději do jednoho měsíce od zavedení dítěte do evidence. Musí být zpracována alespoň základní podoba plánu vymezující známé příčiny ohrožení dítěte a stanovující opatření včetně časového harmonogramu, která jsou v dané fázi realizovatelná.

IPOD by měl být především konkrétní s měřitelnými výstupy, dosažitelnými cíli, realistický a časově omezený. Po ukončení poskytování sociálně-právní ochrany je plán uzavřen, přičemž musí být vždy uvedeno, z jakého důvodu k takovému postupu došlo. Teprve tehdy lze případ považovat za uzavřený a spis lze archivovat.

V souladu se zákonem musí být individuální plán ochrany dítěte pravidelně aktualizován.

Příloha: č. 13

10. Kontrola případu

Kritérium

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

Případy jsou průběžně kontrolovány klíčovým zaměstnancem případu. Na odboru probíhají pravidelné porady, kde jsou případy konzultovány s vedoucími oddělení a odboru, a tím je také zajištěna kontrola případů.

Kontrolu případů a vedení spisové dokumentace provádí:

- klíčový zaměstnanec případu,
- vedoucí oddělení a odboru,
- na základě podnětu klienta, jako je např. stížnost, je postupováno podle vnitřních příslušných pravidel, a je provedena mimořádná kontrola případu.

Vedoucí oddělení a odboru provádí kontroly případů na základě potřeby náhodným výběrem spisové dokumentace u jednotlivého zaměstnance a po zkontrolování je spis vrácen a je o provedené kontrole pořízen záznam, který je uložen u vedoucí odboru. Kontrolovány jsou zejména tyto oblasti: řádné vedení spisové dokumentace podle zákona, postupy řešení případu, nakládání s osobními a citlivými údaji, aj. Výsledky kontrol jsou konzultovány ústně s kontrolovaným zaměstnancem.

Vedoucí oddělení sleduje aktuálně řešené případy a zajišťuje jejich kontrolu také prostřednictvím konzultací s příslušným zaměstnancem OSPOD – koordinátorem případu. Zaměstnanci OSPOD mají umožněno pravidelné vnitřní setkávání, kde jsou řešeny důležité informace týkající se sdílení vlastní práce a kde probíhají konzultace k řešení složitějších případů.

Pro zaměstnance OSPOD je zajištěna a také je využívána forma supervize, tedy podpora nezávislého odborníka při řešení složitých případů. Pro složitější případy jsou využívány konzultace metodicky nadřízeného orgánu (KÚ PK, MPSV) a konzultace s příslušnými odborníky.

Magistrát města Plzně má zpracovaný písemný vnitřní předpis, který upravuje pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností (QI 83-01-02 „Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností“ - je umístěno na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu).

V rámci úřadu může kontrola být prováděna Odborem kontroly a interního auditu MMP. Práce orgánu sociálně-právní ochrany dětí podléhá kontrole nadřízených orgánů dle platné legislativy, tento nadřízený orgán kontroluje výkon agendy sociálně-právní ochrany dětí a její soulad s platnými předpisy.

11. Rizikové a nouzové situace

Kritérium

11a	Zaměstnanci zařazení v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany jsou připraveni na výskyt rizikových a nouzových situací a jsou prokazatelně seznámeni se situacemi, které mohou nastat v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany včetně postupů při jejich řešení.
------------	---

Pro snížení možnosti vzniku rizikové situace je velmi důležitá komunikace mezi pracovníkem OSPOD a klientem. Každý klient ocení, pokud se setká s pracovníkem, který je schopný respektovat jeho práva. Proto je tedy také velmi důležité, aby pracovníci OSPOD znali práva klientů, snažili se porozumět tomu, co jim klient sděluje a srozumitelnou formou byli schopni klientovi předat informace a zodpovědět jejich dotazy. Klient při jednání na úřadě očekává, že k němu bude pracovník slušný, bude s ním jednat korektně a s respektem. Velmi dobře sleduje nonverbální gesta pracovníka. Jakýkoliv náznak nebo gesto může být bráno ze strany klienta buď jako projev souhlasu nebo nesouhlasu a může být případně spouštěčem agrese či napadení. Z těchto důvodů je velmi důležité, aby si na nonverbální komunikaci dávali pracovníci dobrý pozor. Profesionální pracovník musí umět zvládat vypjaté situace. Vyžaduje se po něm, aby byl schopný empatie, uměl naslouchat, číst gesta a mimiku klienta. Jako velmi důležité se ukazuje to, aby pracovník OSPOD ovládal komunikační dovednosti, byl asertivní a uměl se vyvarovat hodnocení, předsudků a nálepkování. Důležité také je umět přijmout odlišný názor klienta a snažit se pochopit, co ho k jeho názoru přivedlo.

Pracovníci OSPOD jsou si vědomi toho, že je nutné zachovávat zásadu soukromí a důvěrnosti jednání, a to s ohledem na obsah jednání. V případě, že pracovníci předpokládají jednání s agresivním klientem (např. minulá negativní zkušenost, klient, který si opakovaně stěžuje, neúspěšný žadatel o NRP apod.), či jinak vyhrocené a složité jednání, probíhá takové jednání za účasti dvou pracovníků. Pracovníci byli prokazatelně seznámeni se standardy kvality, tedy i s rizikovými a nouzovými situacemi.

Zásady pro komunikaci s klientem:

- 1) Pozdravení, podání ruky, vzájemné představení se.
- 2) Vytvoření vhodných podmínek – zamezení hluku, správné rozestavění židlí pro posezení – pokud možno si zajistit prostor tak, aby mezi pracovníkem a klientem byla nějaká bariéra, např. stůl, vždy se posadit do blízkosti únikové cesty (dveří), dodržovat bezpečnou vzdálenost, respektovat osobní prostor klienta a chránit si svůj osobní prostor.
- 3) Vždy klienta oslovovat s úctou – pane/paní příjmení, pokud klient má titul, pak lze použít i oslovení s titulem.
- 4) Při rozhovoru respektovat klientovo tempo řeči, nezasahovat mu do řeči, sledovat jeho mimické projevy, tón hlasu, gesta atd.
- 5) Dát klientovi najevo zájem, být asertivní, nehodnotit, nekritizovat, hledat možnosti a řešení dané situace.
- 6) Hovořit o tom, co ho trápí nyní, nezabíhat do minulosti, nenechat ho příliš široce hovořit o problému nebo o dalších osobách. Zajímá nás problém klienta, nikoli jeho rodinných příslušníků a bývalých partnerů.
- 7) Pokud klient obtížně chápe nebo má jiný handicap, pak je nutno tomu přizpůsobit způsob a vedení rozhovoru, používat jednoduché, krátké věty, nepoužívat cizí výrazy,

zopakování odpovědi atd.

- 8) Pokud přesto dojde k situaci, kdy se klient dostane do afektu, je nutné zachovat klid a pokusit se klienta zklidnit.
- 9) Pokud je jednání vedeno s klientem, o kterém se již z minulosti ví, že jedná agresivně, jako nejvhodnější prevencí se jeví vést rozhovor ve společnosti dalšího pracovníka.

Riziko je možnost, že při zajišťování činnosti orgánu veřejné správy nastane určitá událost, jednání nebo stav s následnými nežádoucími dopady na plnění schválených záměrů a cílů tohoto orgánu.

Prevence rizikových situací

Magistrát města Plzně i odbor se věnuje předcházení rizik. Odbor má zpracovaný katalog rizik (viz příloha č. 14), což je seznam, kde se utříděným způsobem definuje a stručně popisuje potenciální nebo v praxi se vyskytující riziko. Všichni zaměstnanci OSPOD jsou seznámeni s možnými rizikovými a nouzovými situacemi, které mohou při výkonu sociálně-právní ochrany dětí nastat.

Odborná příprava zaměstnanců na rizikové a nouzové situace probíhá různými formami, jako pravidelné porady odboru, supervize prostřednictvím akreditovaného supervizora (týmová spolupráce při řešení náročných a problematických kauz), pravidelné vzdělávání a školení bezpečnostních a požárních předpisů. Uvedené aktivity mají za cíl, aby pracoviště bylo připraveno na rizikové a nouzové situace a zaměstnanci si věděli rady, pokud taková situace nastane.

Riziková situace je situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, případně hrozba vzniku škody na majetku.

Nouzová situace je situace, kdy může dojít k omezení výkonu činnosti z důvodu vzniku nenadálých skutečností. Rizikové situace mohou být různé.

Rizika na pracovišti a jejich prevence:

- Pracoviště OSPOD Magistrátu města Plzně má v rámci bezpečnosti zaměstnanců v počítači nainstalované **bezpečnostní aplikace**, která v případě potřeby tedy ohrožující situace, neprodleně po aktivaci zaměstnancem (zmáčknutí tlačítka v počítači) přivolá hlídku Městské policie. Všichni zaměstnanci jsou s tímto systémem seznámeni a vědí, jak tento systém používat.
- Jednání s problémovým klientem je vždy přítomen další zaměstnanec.
- Dle potřeby je dále na odboru zajišťována přítomnost Městské policie.
- Plánování práce s rizikovým klientem na vhodný čas.
- Předcházení delším čekacím lhůtám klientů na chodbě, zajištění zastupitelnosti zaměstnanců a tím eliminace agresivity klientů.

Rizika při terénní sociální práci a jejich prevence:

- Zaměstnanec při odchodu na sociální šetření sdělí jinému zaměstnanci informace o místě, kde bude realizovat sociální šetření.
- V rámci bezpečnosti, je-li v rodině předpokládán výskyt rizikových situací, navštěvují tuto rodinu vždy dva zaměstnanci společně.
- V rámci prevence má každý ze zaměstnanců OSPOD k dispozici služební mobilní telefon, kterým v případě potřeby přivolá pomoc.
- Na požádání doprovodí zaměstnance OSPOD na sociální šetření hlídka Městské policie, což předem musí zaměstnanec projednat s vedoucí odboru, která to dojedná s velitelem strážníků MP.

- V případě zájmu mají zaměstnanci možnost přihlásit se na odborná školení a kurzy, např. sebeobrány, první pomoci, komunikace s problémovým nebo agresivním klientem aj.

Rizika z hlediska hygienických norem a jejich prevence:

- V rámci prevence mají zaměstnanci možnost na náklady zaměstnavatele podstoupit očkování proti žloutence a COVID-19.
- Na pracovišti jsou ve všech kancelářích k dispozici dezinfekční gely na ruce, prostředky k desinfekci nábytku, jednorázové rukavice, respirátory, roušky, papírové utěrky a návleky na obuv.
- Toalety pro zaměstnance jsou odděleny od toalet pro veřejnost.
- Zaměstnancům je k dispozici sprchový kout.
- Do zázemí s kuchýnkou je znemožněn vstup nepovolaným osobám, zázemí je uzamykatelné.
- V prostorách úřadu je zajištěn pravidelný denní úklid, 1x ročně jsou prostory deratizovány.

Mezi nouzové situace, které na odboru mohou nastat, patří především dlouhodobé onemocnění některého z pracovníků, které je případně řešeno přerozdělením agendy, DPP či DPČ nebo výběrovým řízením na obsazení místa na dobu určitou.

Další nouzové situace, které mohou nastat:

- krátkodobý výpadek elektrické energie je na MMP vyřešen náhradním agregátem
- havárie vody – správce budovy oznámí prostřednictvím intranetu závadu a taktéž vydá ve spolupráci s vedením úřadu pokyny zaměstnancům

Odborná příprava zaměstnanců pro předcházení rizikům:

Všichni zaměstnanci jsou řádně proškoleni a seznámeni s předpisy BOZP a PO a jsou povinni tyto normy dodržovat. Je realizováno pravidelné školení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany BOZP a PO.

V rámci agendy OSPOD je zavedena týmová spolupráce při řešení náročných a problematických případů a v případě potřeby nebo na podnět zaměstnance je možné zajistit supervizi prostřednictvím odborníka.

Zajištění bezpečnosti klientů:

Ze strany zaměstnanců je dbáno na bezpečnost klientů, kteří mají právo na zachování osobního prostoru a citlivý přístup ke sděleným informacím. Prostory úřadu jsou uzpůsobeny pro vhodné jednání s klientem. Vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí dbá na to, aby pracovník vždy jednal profesionálně, nestranně a bez předsudků, což zjišťuje namátkovou kontrolou. V případě nedostatků v komunikaci či potřeby pomůže pracovníkovi při jednání.

Každý zaměstnanec se musí řídit zejména předpisy – směrnicí QS 55-02 Pracovní řád a směrnicí QS 63-06 Systém managementu BOZP (jsou umístěny na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu).

Příloha: č. 14

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.
-----	--

Zpracování spisové dokumentace:

Spisová dokumentace je zpracovávána, vedena a archivována podle platných právních předpisů.

- zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění
- 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 OSPOD a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče
- zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, v platném znění
- směrnice Magistrátu města Plzně QS 42-04 Spisový a skartační řád
- metodické pokyny MPSV a nadřízeného metodického a kontrolního orgánu

Obsah spisové dokumentace:

Obsah jednotlivých spisů je v souladu se zákony č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění a č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.

Spisová dokumentace obsahuje zejména:

- osobní údaje dětí, jejich rodičů,
- vyhodnocení situace dítěte a rodiny,
- IPOD,
- údaje o výchovných poměrech dětí,
- záznamy o výsledcích šetření v rodině,
- záznamy o jednání s rodiči nebo jinými osobami,
- písemná podání či sdělení soudům a jiným správním orgánům
- písemná rozhodnutí soudů, orgánů činných v trestním řízení, správních orgánů aj.

Spisovou dokumentaci mohou tvořit i záznamy na technických nosičích dat. Spis může také obsahovat podkladovou složku. Pokud je v případě vedeno správní řízení, tak je vedeno samostatně.

Úřad využívá vedení písemností jak v papírové, tak v elektronické podobě, prostřednictvím spisové služby e-spis. Úřad využívá k evidenci spisů Om, Nom, KO a NRP elektronickou aplikaci OSPOD. Pokud jsou naplněny podmínky pro archivaci spisové dokumentace dítěte, je tato předána do spisovny MMP.

Archivace spisové dokumentace:

Spisová dokumentace je vedená a archivovaná po dobu stanovenou zákonem a v souladu s vnitřní směrnicí (QS 42-04 „Spisový a skartační řád“ - je umístěno na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu). K evidenci spisové dokumentace je využívána elektronická spisová služba.

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

Písemné záznamy a ústní jednání s klienty je vedeno v takové formě, aby to bylo srozumitelné pro klienta, přihlíží se k věku a rozumovým schopnostem klienta. Toto je ověřováno zpětnou vazbou prostřednictvím dotazů na klienta, zda porozuměl sdělenému obsahu, případně sám klient reprodukuje sdělení zaměstnance.

Osobě zdravotně postižené, např. nevidomé či hluchoněmé nebo osobě negramotné bude obsah spisové dokumentace přečten. V případě, že klient neporozumí psanému textu a požádá-li o výklad kompetentního zaměstnance, ten mu poskytne výklad, který bude odpovídat jeho znalostem a schopnostem porozumění.

Ve spise je uvedeno, kdo je aktuálním koordinátorem případu a zároveň je zde uvedena případná historie koordinátorů případu.

Zaměstnanci OSPOD jednají s klientem vždy s ohledem na jeho věk, zdravotní stav, mentální a rozumovou vyspělost.

Nahlížení do spisové dokumentace

Do spisové dokumentace jsou oprávněny nahlížet osoby uvedené v ustanovení § 55 ZSPOD.

13. Vyřizování a podávání stížností

Kritérium

13a	Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty.
Kdokoliv je dotčen postupem zaměstnance správního úřadu, může se na úřad obrátit se stížností. Stížnost je písemné nebo ústní podání, kterým se osoby obrací na úřad za účelem ochrany jejich zájmů a kterým upozorňují na nedostatky. Správní úřad posuzuje podání podle jeho obsahu bez ohledu na to, zda je podání označeno jako stížnost. Každá písemnost je zaevidována do elektronické spisové služby zaměstnancem podatelny úřadu a zpracována v souladu s vnitřním předpisem (QS 42-04 „Spisový a skartační řád“ - je umístěno na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu). Magistrát města Plzně má zpracovaný písemný vnitřní předpis, který upravuje pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností (QI 83-01-02 „Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností“ - je umístěno na intranetu, přístup pouze pro zaměstnance úřadu). Vedoucí odboru po obdržení písemné stížnosti postupuje v souladu s uvedeným vnitřním předpisem a ověří zaevidování stížnosti do elektronické evidence stížností úřadu. V případě ústně podané stížnosti na odboru je sepsán se stěžovatelem protokol o podání stížnosti a ta je následně zaevidována do elektronické evidence stížností úřadu. Pověřený zaměstnanec k vyřízení stížnosti zkontroluje všechny její náležitosti. Vykazuje-li stížnost formální nedostatky, upozorní stěžovatele na tyto nedostatky a stížnost do 10 dnů od přijetí písemně odmítne. Příjemce stížnosti je povinen její obsah posoudit a do 60 dnů po jejím obdržení písemně podat zprávu o vyřízení stížnosti stěžovateli. Ve zprávě stěžovateli se uvede způsob prošetření stížnosti a opatření přijatá k řešení nedostatků a závad. Bude-li shledáno po prošetření stížnosti, že stížnost je bezdůvodná, uvede se ve zprávě o vyřízení stížnosti jen způsob a závěry prošetření. Stížnosti podané na úřad jsou vždy řádně přezkoumány. V případě, že je stížnost oprávněná, je sjednána náprava. Vyřízení stížnosti je podnětem pro zlepšení situace v dané oblasti. Odbor postupuje při vyřizování stížnosti podle uvedeného vnitřního předpisu. Stížnosti mohou být podávány buď na pracovišti konkrétního odboru, nebo na podatelnu Magistrátu města Plzně, která je v budově Škroupova 5, 301 00 Plzeň. Při vyřizování stížnosti je postupováno v souladu se správním řádem a výše uvedeným interním předpisem. Má-li stěžovatel za to, že jeho stížnost nebyla řádně prošetřena, může požádat o prošetření způsobu vyřízení stížnosti nadřízený orgán, tj. tajemníka úřadu, resp. Krajský úřad Plzeňského kraje. Příloha: č. 15	
13b	Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.
Informace o možnosti podat jakékoliv podání, včetně stížnosti, jsou klientům k dispozici na webových stránkách města www.plzen.eu a na nástěnce v přízemí na chodbě odboru a také zaměstnanci OSPOD v rámci poskytování poradenství podají klientovi potřebnou informaci.	

Zaměstnanec OSPOD informuje klienta o možnosti podat stížnost a o dalším postupu a za tímto účelem má každý zaměstnanec OSPOD k dispozici stručný postup podání stížnosti (viz příloha č. 15).

Stížnost může klient podat libovolnou formou, např. písemně, e-mailem, datovou schránkou nebo ústně do protokolu.

14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty

Kritérium

14a	Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dítěte.
------------	--

Zaměstnanec OSPOD v rámci odborného sociálního poradenství aktivně poskytuje klientům informace a podle potřeby zprostředkovává klientovi konkrétní sociální službu potřebnou k řešení jeho situace a problému. Zaměstnanci OSPOD mají přehled o činnostech dostupných organizací, které služby poskytují, jsou seznámeni s podmínkami poskytovaných služeb, mají k dispozici kontakty na poskytovatele služeb.

V prostorách úřadu je pro veřejnost k dispozici katalog sociálních služeb, v případě nedostatku výtisků je z katalogu na požádání vyhotovena kopie s konkrétní službou.

Katalog sociálních služeb je pro klienty volně k dispozici ke stažení na webových stránkách <https://socialnisluzby.plzen.eu/katalog-sluzeb/>

Na Magistrátu města Plzně jsou též k odběru k dispozici další katalogy s přehledy sociálních služeb města Plzně. Dále je na odboru k dispozici velké množství informačních letáčků souvisejících s níže uvedeným:

- problematika náhradní rodinné péče a služeb pro tyto rodiny
- problematika sociální kurately pro děti a mládež
- problematika sociálních dávek
- bezplatná právní poradna v Plzni
- problematika cizinců žijících na území ČR
- problematika domácího násilí
- dluhová problematika
- základní informace pro pozůstalé, aj.

Každý zaměstnanec pak v rámci řešení případů vyhledá pro klienta vhodnou službu, předá klientovi informační leták nebo opíše dostatek informací, popř. zařídí její zprostředkování. V rámci odborného sociálního poradenství jsou klientům aktivně předávány kontakty na konkrétní sociální služby dle pravidel:

- na základě vyhodnocení situace rodiny a sestavení individuálního plánu
- doporučené služby korespondují s potřebami klienta
- služby jsou vybírány tak, aby nepřekračovaly jeho finanční možnosti
- služby jsou vybírány tak, aby byly pro klienta v blízkosti jeho bydliště

V případě nutnosti sám klíčový zaměstnanec sjedná první schůzku klienta se subjektem poskytované služby nebo jej na schůzku doprovodí. V případě nově vzniklé služby ve městě Plzni související se sociálně-právní ochranou dětí, je podána informace o vzniku nové služby na poradě odboru. Zaměstnanci si vzájemně předávají zkušenosti s využíváním jednotlivých služeb.

Pracovníci OSPOD využívají internetového zdroje MPSV - Registr poskytovatelů sociálních služeb na adrese: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>

V rámci koordinace pomoci a podpory klientů pracovníci OSPOD spolupracují s dalšími subjekty, a to s poskytovateli sociálních služeb, NNO, ubytovacími zařízeními, poradnami pro děti a rodinu, psychology, psychiatry, lékaři, zdravotnickými zařízeními a školami.

Kritérium 9c se nehodnotí při výkonu opatrovnictví a poručenství dětí.

14b	Orgán sociálně-právní ochrany se intenzivně věnuje oblasti přípravy na samostatný život u dětí starších 16 let, které se nacházejí v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo v péči kurátorů.
------------	--

OSPOD zprostředkovává základní informace dětem, které vyrůstají ve složitých rodinných podmínkách, a které se nacházejí v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo v péči kurátorů:

- klíčový sociální zaměstnanec pravidelně podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí navštěvuje nezletilé dítě, které vyrůstá v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo je v péči kurátora a zjišťuje, jak probíhá jeho příprava na samostatný život
- klíčový sociální zaměstnanec spolupracuje se zaměstnanci zařízení pro výkon ústavní výchovy a dalšími subjekty pracujícími s rodinou a dohlíží, jakým způsobem probíhá příprava nezletilého na samostatný život
- v případě, že dítě v ústavní výchově či v náhradní rodinné péči není na samostatný život připravováno, zajistí tuto přípravu přímo klíčový zaměstnanec
- zprostředkovává pomoc ze strany organizací poskytujících sociální služby určené pro podporu rodin

Za přípravu dítěte na samostatný a zodpovědný život odpovídá v první řadě zákonný zástupce, popř. jiná pečující osoba v náhradní rodinné péči nebo instituce, jako je např. dětský domov, výchovný ústav, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc apod.

OSPOD v rámci své působnosti následně poskytuje základní poradenství dětem umístěným v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči a v péči kurátorů v oblasti přípravy na samostatný život, a to nejpozději od 16 let věku dítěte. S těmito dětmi je v rámci sociální práce vytvářen individuální plán ochrany dítěte (dále jen „IPOD“), v jehož rámci se zaměřuje mimo jiné na témata v oblasti přípravy na:

Samostatné bydlení – co všechno obnáší, co je třeba zajišťovat (nájemní/podnájemní smlouvy, smlouvy na vodu, elektřinu, plyn, SIPO).

Vedení domácnosti (úklid, nákupy, vaření).

Hospodaření s vlastními finančními prostředky – rozpočet domácnosti, dluhy, půjčky, splátky.

Volba povolání – jaké povolání by v budoucnu dítě chtělo vykonávat, zda je to reálné, co je potřeba pro to učinit.

Další profesní vzdělávání – zda a případně jakou školu může/chce/bude dítě dále studovat, s ohledem na povolání, které chce v budoucnu vykonávat.

Zaměstnání – praxe, způsob ucházení se o volné pracovní místo, životopis, motivační dopis, druhy pracovních smluv, možnosti výpovědi, zákoník práce.

Příspěvky a sociální dávky – kdy a za jakých okolností jsou vypláceny a v jaké výši (v souvislosti s hospodařením domácnosti).

Přátelství, partnerství a vztahy – jak to v životě funguje.

Intimní život – téma ochrany zdraví, prevence před nechtěným otěhotněním (dívky i chlapci), plánování rodičovství, co to znamená být rodičem.

Příprava dítěte na samostatný život je zaměřena na oblasti: profesní vzdělávání, hledání zaměstnání, finančního zajištění, bydlení, vedení domácnosti, jednání s úřady sociální a mezilidské vztahy. Pokud je to možné, zaměstnanec OSPOD je nápomocen při návratu dítěte do původní rodiny. Zaměření na jednotlivá témata vychází z individuálního plánu dítěte.

Ve spolupráci s poskytovateli sociálních služeb se zaměstnanec OSPOD spolupodílí na zlepšení podmínek rodičů nebo jiných osob zodpovědných za výchovu.

Zaměstnanec se snaží motivovat rodiče ke zlepšení svých životních podmínek tak, aby se děti mohly vrátit do původní rodiny.

Zaměstnanec sleduje vývoj dítěte v péči náhradních rodičů a vykonává návštěvy v souladu se zákonem, není-li soudem určeno jinak.

Zaměstnanec OSPOD poskytuje osobám odpovědným za výchovu poradenství a služby spojené s péčí o dítě v náhradní rodinné péči (výchova dítěte, kontakt s biologickou rodinou dítěte, posilování identity dítěte, aj.).

Před dovršením zletilosti seznámí pracovník OSPOD mladistvého s kurátorem pro dospělé OSSP MMP, který jej s ohledem na jeho potřeby seznámí s možnou budoucí spoluprací. Kurátor pro dospělé může být nezletilému nápomocen se složitými životními situacemi v návaznosti např. na odchod z ústavní výchovy nebo náhradní rodinné péče.

15. Dohoda o výkonu pěstounské péče

Kritérium

15a	Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče, zejména 1. kdo je oprávněn dohodu uzavřít, změnit nebo zrušit, 2. jaké další náležitosti, vedle těch zákonem stanovených, dohoda obsahuje, 3. jaké přílohy jsou spolu s dohodou předány klientovi. Při uzavírání, změně nebo zrušení dohody orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, postupují tak, aby obsah a účel byl pro osoby z cílové skupiny srozumitelný.
OSPOD nemá v současné době uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče s osobami pečujícími a osobami v evidenci. Dohodu o výkonu pěstounské péče je oprávněn uzavřít, změnit či vypovědět orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) OSSP MMP s osobou pečující nebo osobou v evidenci. Dle zákona č. 359/199 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění, který v ustanoveních § 47a – 47c vymezuje možnost osob pečujících (pěstouni, poručníci, ostatní pečující osoby) uzavřít dohodu o výkonu pěstounské péče, která těmto osobám zajišťuje práva a povinnosti při jejich výkonu osobní péče o svěřené dítě. U osob v evidenci (pěstouni na přechodnou dobu) je uzavření dohody o výkonu pěstounské péče povinné. Pokud pečující osoby dohodu o výkonu pěstounské péče neuzavřou se žádným subjektem, který doprovázení nabízí, nevznikne jim nárok na odměnu pěstouna u zprostředkovaných pěstounů či na příspěvek při pěstounské péči u nezprostředkovaných pěstounů. Pro pěstouny na přechodnou dobu je uzavření dohody o výkonu pěstounské péče povinné. Dohoda o výkonu pěstounské péče nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Dohoda zaniká zletilostí dítěte nebo zrušením pěstounské péče na základě soudního rozhodnutí. Ustanovení této dohody se mohou měnit pouze formou písemného dodatku podepsaného oběma smluvními stranami. Za MMP rozhoduje o uzavření dohody na základě pověření primátora města vedoucí Odboru státní sociální péče Magistrátu města Plzně. OSPOD může tuto dohodu písemně vypovědět za podmínek stanovených v § 47c odst. 2, písm. a, b, c zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů: - Pro závažné nebo opakované porušování povinností, ke kterým se osoba pečující/v evidenci zavázala v dohodě o výkonu pěstounské péče. - Pro opakované maření sledování naplňování dohody o výkonu pěstounské péče. - Pro odmítnutí přijetí dítěte do pěstounské péče na přechodnou dobu bez vážného	

důvodu na straně osoby v evidenci. Osoba pečující či osoba v evidenci může tuto dohodu vypovědět bez udání důvodu. Výpověď dohody musí být doručena druhé straně nejpozději 30 dnů před koncem kalendářního pololetí, bude-li doručena později, končí výpovědní doba k poslednímu dni kalendářního pololetí následujícího po doručení výpovědi. Dohoda o výkonu pěstounské péče musí být podepsána oběma stranami. Přílohu dohody tvoří individuální plán ochrany dítěte a plán doprovázení. Dohoda o výkonu pěstounské péče je formulována tak, aby obsah a účel byl pro osoby z cílové skupiny srozumitelný a jasný.	
15b	Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně zpracována pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče. OSPOD nemá v současné době uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče s osobami pečujícími a osobami v evidenci. OSPOD MMP musí být nejméně 1x za 2 měsíce v kontaktu s osobou pečující nebo v evidenci, se kterou má sepsanou dohodu o výkonu pěstounské péče. V rámci kontaktů je zjišťována míra naplňování cílů dohody o výkonu pěstounské péče. Zejména se zaměřuje na: - na úroveň péče o svěřené dítě; - využití služeb např. odlehčovací péče, péče jiné osoby či zařízení, odborné péče; - podporu kontaktu s biologickou rodinou pečující osobou; - naplňování vzdělávacího plánu, - míru spolupráce a naplňování dohody.
15c	Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, plánují společně s dítětem, osobou pečující nebo osobou v evidenci, rodinou dítěte a příslušným obecním úřadem obce s rozšířenou působností průběh pobytu dítěte v pěstounské péči. Základem tohoto procesu je vyhodnocování realizované orgánem sociálně-právní ochrany a individuální plán ochrany dítěte vypracovávaný orgánem sociálně-právní ochrany. OSPOD nemá v současné době uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče s osobami pečujícími a osobami v evidenci. Pracovník OSPOD pravidelně vypracovává a přehodnocuje formulář vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny a na jeho základě vypracovává individuální plán ochrany dítěte, který je v souladu s cíli dohody o výkonu pěstounské péče. Ten vypracovává za účasti osoby pečující či osoby v evidenci, za účasti dítěte, pokud je toho s ohledem na svůj věk a rozumovou vyspělost schopno, a případně za účasti biologické rodiny dítěte.
15d	Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají pro osoby pečující a osoby v evidenci, se kterými mají uzavřenu dohodu o výkonu pěstounské péče, vypracovaný následný vzdělávací plán zaměřený na rozvoj kompetencí osoby pečující nebo osoby v evidenci a na zvyšování kvality výkonu pěstounské péče.

OSPOD nemá v současné době uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče s osobami pečujícími a osobami v evidenci.

Pracovník OSPOD s osobou pečující či osobou v evidenci vypracuje roční vzdělávací plán, ve kterém bude formulováno, v jakých oblastech se osoba pečující či osoba v evidenci chce v daném období vzdělávat. Ze strany OSPOD budou nabídnuty osobě pečující či osobě v evidenci vhodné vzdělávací semináře.

16. Předávání informací v rámci výkonu pěstounské péče

Kritérium

16a	Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, pravidelně informují dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci, rodinu dítěte, obecní úřad obce s rozšířenou působností a případně další oprávněné orgány veřejné moci o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování individuálního plánu ochrany dítěte.
OSPOD nemá v současné době uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče s osobami pečujícími a osobami v evidenci a nepředává s tím spojené informace v rámci výkonu pěstounské péče. V případě uzavření smlouvy je následující postup. Pracovník OSPOD pravidelně informuje dítě, osobu pečující či osobu v evidenci, rodinu dítěte, případně dotčené instituce o naplňování individuálního plánu ochrany dítěte a průběhu sociálně-právní ochrany dítěte. OSPOD pravidelně konzultuje situaci pěstounských rodin s doprovázejícími organizacemi (1 až 3 x ročně). Nejméně 1x za 6 měsíců aktualizuje vyhodnocení situace dítěte a na základě toho i individuální plán ochrany dítěte.	
16b	Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, pravidelně informují dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci, rodinu dítěte, obecní úřad obce s rozšířenou působností a případně další oprávněné orgány veřejné moci o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování individuálního plánu ochrany dítěte.
OSPOD nemá v současné době uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče s osobami pečujícími a osobami v evidenci. Klíčovým pracovníkem pro spisovou dokumentaci dítěte je pracovník dle faktického bydliště dítěte, pokud je faktické bydliště dítěte mimo územní působnost OSPOD MMP, je klíčový pracovník dle trvalého bydliště dítěte. Klíčovým pracovníkem osoby pečující či osoby v evidenci je pracovník dle faktického bydliště pečující osoby či osoby v evidenci, pokud je faktické bydliště pečující osoby či osoby v evidenci mimo územní působnost OSPOD MMP, je klíčový pracovník dle trvalého bydliště pečující osoby či osoby v evidenci.	
16c	Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, plánují společně s dítětem, osobou pečující nebo osobou v evidenci, rodinou dítěte a příslušným obecním úřadem obce s rozšířenou působností průběh pobytu dítěte v pěstounské péči. Základem tohoto procesu je vyhodnocování realizované orgánem sociálně-právní ochrany a individuální plán ochrany dítěte vypracovávaný orgánem sociálně-právní ochrany.

OSPOD nemá v současné době uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče s osobami pečujícími a osobami v evidenci.

Klíčový pracovník pro dohodu o výkonu pěstounské péče zpracovává v intervalu nejméně 1x za 6 měsíců zprávu o průběhu výkonu pěstounské péče, kterou zasílá příslušnému orgánu sociálně-právní ochrany dětí, který vede spisovou dokumentaci dítěte a příslušnému orgánu sociálně-právní ochrany dětí, který vede spisovou dokumentaci pečující osoby či osoby v evidenci.

V případě, že je nutné informovat o nějaké skutečnosti příslušný orgán sociálně-právní ochrany dětí, který vede spisovou dokumentaci dítěte a příslušný orgán sociálně-právní ochrany dětí, který vede spisovou dokumentaci pečující osoby či osoby v evidenci, bude tak činěno písemně ze strany klíčového pracovníka pro dohodu o výkonu pěstounské péče.

17. Změna situace

Kritérium

17a	Orgány sociálně-právní ochrany, které mají s osobami pečujícími a osobami v evidenci uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče, mají písemně stanovena pravidla a postupy práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině.
OSPOD nemá v současné době uzavřeny dohody o výkonu pěstounské péče s osobami pečujícími a osobami v evidenci. Klíčový pracovník OSPOD a klíčový pracovník v rámci dohody o pěstounské péči společně na základě informací, které mají k dispozici, zkonzultují, jaké další postupy v rámci případu by bylo vhodné využít. Pokud se to jeví účelné, bude uspořádána případová konference, kam budou pozvány všechny osoby zúčastněné, včetně dítěte, pokud je takové rozumové vyspělosti, aby věci porozumělo a mohlo vyjádřit svůj názor. Pokud není případová konference indikována jako účelná, domluví se další postup ve věci mezi klíčovým pracovníkem OSPOD a klíčovým pracovníkem v rámci dohody o pěstounské péči. Pokud je potřeba ve věci učinit nějaké opatření, např. podat návrh k soudu či návrh na nařízení opatření ve správním řízení, učiní tak pracovník OSPOD, případně poskytne poradenství jiné osobě. V případě návratu dítěte do původní rodiny nebo změny péče klíčový pracovník v rámci dohody o pěstounské péči poskytne rodině a dítěti podporu a poradenství, které pomůže ke snížení traumatizace dítěte z těchto změn.	

Seznam příloh:

Přílohy, které jsou v předchozím textu zmíněny, jsou v tištěné verzi k nahlédnutí u vedoucí Oddělení sociálně-právní ochrany dětí Odboru státní sociální péče MMP (kancelář č. 129).

1. Správní obvod obce s rozšířenou působností města Plzně
2. Struktura orgánu sociálně-právní ochrany dětí OSSP MMP
3. Postup při pracovní pohotovosti
4. Postup při rezervaci a vydání klíčů výslechové místnosti
5. Telefonní seznam zaměstnanců OSPOD
6. Pracovní profil zaměstnanců OSPOD
7. Pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců OSPOD MMP
8. Postup při zajištění a vedení odborné praxe na OSPOD
9. Hodnocení úředníka MMP
10. Plán vzdělávání úředníka
11. Postup vedení nového případu a posouzení naléhavosti případu
12. Přidělení případu
13. Vyhodnocení situace dítěte a rodiny
14. Katalog rizik
15. Postup při podávání a vyřizování stížností na zaměstnance OSPOD

Seznam zkratk použitých:

BOZP a PO	bezpečnost a ochrana zdraví při práci a požární ochrana
IPOD	individuální plán ochrany dětí
KÚ PK	Krajský úřad Plzeňského kraje
KO	kolizní opatrovnictví
Komise	Komise sociálně-právní ochrany dětí
MHD	městská hromadná doprava
MMP	Magistrát města Plzně
MP	Městská policie
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NNO	nestátní nezisková organizace
Nom	nepříslušná ochrana mládeže
NRP	náhradní rodinná péče
Om	ochrana mládeže
ORP	obec s rozšířenou působností
OSPOD	orgán sociálně-právní ochrany dětí
OSSP	Odbor státní sociální péče
Policie ČR	Policie České republiky
PP	pěstounská péče
SPO	sociálně-právní ochrana
SPOD	sociálně-právní ochrana dětí
ÚSC	územně-samosprávní celek
ÚMPOD	Úřad pro mezinárodně-právní ochranu dětí
ZSPOD	zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění