**Přehled dostupnosti písemných pravidel, postupů a materiálů**

**Krajský úřad Olomouckého kraje, Odbor sociálních věcí, Jeremenkova 40a, Olomouc, 77900**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kritérium** | |  | | --- | | **Obsah kritéria** | | |  | | --- | | **Cíl kritéria** | | |  | | --- | | **Interní dokumentace** | |
| 2a | Prostředí a podmínky (prostory) | |  | | --- | |  | | bezpečné a přátelské prostředí pro klienty, zejména děti respekt k soukromí klienta a důvěrnost jednání  vhodné jednací prostory s dostatečným materiálním vybavením | | | |  | | --- | | Informační systém KUOK  Webové stránky | | Vnitřní předpis Přijímání a evidence návštěv v prostorách Krajského úřadu Olomouckého kraje  Vnitřní předpis Pravidla užívání prostor a majetku pro činnost Krajského úřadu Olomouckého kraje | | |
| 2b | Prostředí a podmínky (technika) | |  | | --- | |  |  |  | | --- | | Kvalitně poskytovaná sociálně-právní ochrana  odpovídající technické vybavení dostupné každému zaměstnanci  existence pravidel pro využívání materiálního vybavení a techniky v terénu pro usnadnění výkonu sociálně-právní ochrany | | |  | | --- | | Vnitřní předpis Užívání informačních a komunikačních technologií Olomouckého kraje  Vnitřní předpis Používání osobních vozidel pro potřeby KÚOK  Metodický postup Pravidla používání In-karty ve vazbě na vnitřní předpis Pravidla pro realizaci pracovních cest a pro poskytování cestovních náhrad při pracovních cestách dle zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů  Vnitřní předpis O poskytování cestovních náhrad při pracovních cestách  Směrnice OK-Systém řízení bezpečnosti informací od 1-7-2020 | |
| 2c | Prostředí a podmínky (vybavení) | hračky i pomůcky pro práci s dětmi bezpečné z hlediska hygieny i manipulace   |  | | --- | |  | | Vnitřní předpis Poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a desinfekčních prostředků |
| 2d | Prostředí a podmínky (hygienické zázemí) | dostupné a bezpečné hygienické zázemí pro zaměstnance i klienty  dostatek osobních ochranných prostředků pro zaměstnance potřebných při výkonu sociálně-právní ochrany  nastavený systém ochrany zaměstnanců v případech ohrožení v souladu se směrnicemi bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, včetně všeobecných hygienických norem   |  | | --- | |  | | |  | | --- | | Vnitřní předpis Poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a desinfekčních prostředků  Vnitřní předpis Evidence, šetření, hlášení a oznámení o pracovním úrazu | |
| 3a | Zveřejnění vnitřních pravidel a postupů vytvořených za účelem naplnění standardů kvality | zajištění základní orientace zaměstnanců i klientů v systému písemně zpracovaných vnitřních pravidel a postupů pracoviště  dostupnost informací o provázanosti dílčích pravidel a postupů s jednotlivými kritérii standardů kvality | Tento přehledový dokument |
| 3b | Informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany | zpracovaný informační materiál se souborem základních informací o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany  srozumitelnost a dostupnost informačního materiálu dětem, rodičům i ostatním klientům a široké veřejnosti | Leták - Průvodce pro zájemce o osvojení dítěte  Leták - Průvodce pro zájemce o pěstounskou péči  Postup zprostředkování náhradní rodinné péče – pouze písemně  Postup při vydávání pověření – pouze písemně  Postup příspěvek ZDVOP – pouze písemně  Postup pěstounská péče na přechodnou dobu  Seznam literatury k NRP  Seznam doprovázejících organizací pro pěstouny na přechodnou dobu  Leták - Informace oddělení sociálně-právní ochrany  Leták - Jsi dítě - máš starosti nebo trápení a potřebuješ pomoci?  Leták – Stížnosti - dospělí  Leták - Stížnost – děti  Stížnost na nástěnku  Dostupné z: <https://www.olkraj.cz/detem-cl-4092.html>  <https://www.olkraj.cz/socialne-pravni-ochrana-deti-cl-290.html> |
| 4a | Organizační struktura, pracovní profily | sociálně-právní ochrana je poskytována přiměřeným počtem zaměstnanců tak, aby byla zachována její kvalita požadovaná zákonem o SPOD  pracoviště má v rámci organizační struktury úřadu a ve vnitřních předpisech určen počet pracovních míst pro výkon sociálně-právní ochrany  pracoviště má zpracovány profily zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu  pracovní profily poskytují cílové skupině, institucím i veřejnosti informaci o popisu pracovní pozice a vykonávaných činnostech zaměstnanců sociálně-právní ochrany | Organizační řád KÚOK dostupné z:  Struktura oddělení SPO  Pracovní profily zaměstnanců oddělení SPO: <https://www.olkraj.cz/telefonni-seznam-7.html> |
| 4b | Personální zabezpečení (počet zaměstnanců) | kvalita poskytování sociálně-právní ochrany je zajištěna dostatečným počtem zaměstnanců | Struktura oddělení SPO  Pracovní profily zaměstnanců oddělení SPO dostupné z: <https://www.olkraj.cz/telefonni-seznam-7.html> |
| 4c | Oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím | poskytování sociálně-právní ochrany se všemi činnostmi, povinnostmi a oprávněními je v souladu se zákonem SPOD  nedochází ke kumulaci agendy sociálně-právní ochrany s jinými agendami mimo výkon sociálně-právní ochrany | Organizační řád KÚOK  Organizační struktura (organizační řád a náplně činností jednotlivých odborů)  Struktura oddělení SPO  Příloha č. 1 organizačního řádu KÚOK – organizační schéma |
| 5a | Kvalifikační předpoklady | zaměstnanci prokazatelně splňují kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka | Osobní spis zaměstnance na personálním oddělení úřadu |
| 5b | Pravidla pro přijímání nových zaměstnanců | zabezpečení jednotného a odpovídajícího způsobu výběru nových zaměstnanců | Popis kritéria  Vzory na výběrová řízení  Pracovní řád |
| 5c | Zajištění zvláštní odborné způsobilosti | zaměstnanci prokazatelně disponují zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany dětí podle příslušných předpisů a noví zaměstnanci jsou ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti přihlášeni |  |
| 5d | Pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců | zajištění dostatečné přípravy nových zaměstnanců na výkon pracovní činnosti | Hodnocení před uplynutím zkušební doby |
| 5e | Stáže studentů nebo dobrovolníků | pracoviště má určeno, zda umožní fyzickým osobám stát se dobrovolníky nebo stážisty  existují jasná a srozumitelná pravidla pro výběr a působení stážistů či dobrovolníků, včetně přesně stanovených kompetencí při jejich působení  existují jasná pravidla pro zaškolování stážistů i dobrovolníků, včetně určení odpovědného pracovníka pro zaškolování (mentora) | Postup při realizaci praxí studentů na OSV KÚOK  Smlouva o odborné praxi studenta  Kontrakt  <https://www.olkraj.cz/staze-a-praxe-studentu-cl-4091.html> |
| 6a | Hodnocení zaměstnanců | provádět hodnocení zaměstnanců alespoň jednou ročně  vést o provedeném hodnocení záznam, z něhož je patrné stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů zaměstnance a potřeb jeho další odborné kvalifikace | Hodnocení úředníka  Sebehodnocení úředníka  Hodnocení vedoucího úředníka |
| 6b | Individuální plány dalšího vzdělávání | každý zaměstnanec má zpracován individuální plán dalšího vzdělávání zahrnující vzdělávací kurzy či jinou odbornou podporu zaměřenou na problematiku sociálně-právní ochrany | Individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců – Personální útvar |
| 6c | Průběžné vzdělávání zaměstnanců | pracoviště zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců  ve formě a rozsahu podle tohoto kritéria a podle individuálního vzdělávacího plánu zaměstnance | Elektronická aplikace Vzdělávacím portálu Rentel |
| 6d | Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka | zajištění podpory nezávislé osoby, jejíž odbornost se vztahuje k výkonu činnosti zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany  nezávislost osoby (= osoba stojící mimo strukturu organizace) umožňuje neutrální „pohled z venku“ na řešenou problematiku, a přináší tak možnost vnést do stávajících situací nové pohledy, nabízet alternativní pracovní postupy a podporovat zaměstnance v hledání nových způsobů řešení, které mohou pomoci k efektivnímu zvládnutí situace  psychická individuální podpora zaměstnanců  předcházení syndromu vyhoření | Smlouva o supervizi SPOD |
| 7a | Preventivní aktivity | orgán sociálně-právní ochrany prokazatelně realizuje či koordinuje preventivní aktivity ve svém správním obvodu | <https://www.olkraj.cz/socialni-zalezitosti-cl-17.html> |
| 7b | Preventivní aktivity – spolupráce | v oblasti prevence je uplatňován multidisciplinární přístup | https://www.olkraj.cz/socialni-zalezitosti-cl-17.html |
| 8a | Přijetí oznámení | jednotný postup při evidenci a přidělení případu, včetně uplatňování stanovených lhůt  dostupnost informací pro osoby, které učinily oznámení, o lhůtách a dalším postupu | Seznam obecních úřadů obcí s rozšířenou působností  <https://www.olkraj.cz/socialne-pravni-ochrana-deti-cl-290.html>  Metodická příručka pro práci s elektronickými dokumenty  Spisový řád |
| 8b | Posouzení naléhavosti | bezpečí a jistota klientů, že u naléhavých případů nebude docházet k prodlení |  |
| 8c | Koordinace případu | zajištění koordinátora pro každý řešený případ | Pravidla pro přidělení případu a koordinátora  Rozdělení pracovních činností a zastupitelnost na pracovišti NRP  <https://www.olkraj.cz/pracovni-pozice-a-kontakty-na-useku-nahradni-rodinne-pece-cl-4098.html>  Rozdělení přidělených případů  Závazný postup při přijímání spisové dokumentace NRP |
| 9a | Základní principy při jednání s klientem | znalost principů sociálně-právní ochrany a jejich uplatňování v praxi jsou základem při poskytování sociálně-právní ochrany | Seznam právních předpisů a norem  Etický kodex sociálního pracovníka Mezinárodní etický kodex  Etický kodex zaměstnance KÚOK  Vnitřní předpis O ochraně a zpracování osobních údajů |
| 9b | Zajištění služeb pro jednání s osobami se specifickými potřebami | klientům se specifickými potřebami je bez rozdílu dostupný výkon sociálně-právní ochrany  orgán sociálně-právní ochrany zná specifické potřeby klientů | Desatero komunikace s neslyšícím člověkem za přítomnosti tlumočníka  Desatero komunikace s osobami se sluchovým postižením  Desatero kontaktu s osobami se zdravotním postižením (brožura)  Přehled Spolupracujících organizací  <https://www.olkraj.cz/spolupracujici-organizace-cl-3832.html>  Tichá linka - Informace pro zaměstnance Olomouckého kraje zařazené do krajského úřadu  Překlady – přehled zaměstnanců KÚOK |
| 10a | Kontrola případu | odhalení nedostatků, případně chyb při řešení případů v oblasti sociálně-právní ochrany  jednotný a transparentní postup při kontrolní činnosti | Pracovní řád KÚOK |
| 11a | Rizikové a nouzové situace | příprava zaměstnanců na možný výskyt rizikových a nouzových situací, zaměstnanci si vědí rady, pokud situace nastane  pravidla pro řešení rizikových a nouzových situací přináší zaměstnanců i klientům větší bezpečí | Vnitřní předpis Poskytování osobních ochranných prostředků, mycích, čistících a desinfekčních přípravků  Vnitřní předpis Dokumentace, kontrolní činnost a vzdělávání v oblasti požární ochrany  Vnitřní předpis Dokumentace, kontrolní činnost a vzdělávání v oblasti bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci  Vnitřní předpis Používání osobních vozidel pro potřeby Olomouckého kraje  Vnitřní předpis Postup při řešení náhrady majetkové újmy, která byla způsobena Olomouckému kraji zaměstnancem  Vnitřní předpis Evidence, šetření, hlášení a oznámení o pracovním úrazu  Záznam popisu události |
| 12a | Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany | efektivita zacházení s informacemi uspořádání údajů, záznamů a dokumentů pro rychlé a snadné zacházení  obsah osobních spisů v jednotné struktuře  odborné poskytování sociálně-právní ochrany se zřetelem na respektování práv klientů a ochranu jejich osobních údajů | Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí  Spisový řád |
| 12b | Vedení záznamů orgánu sociálně-právní ochrany | odbourání klientovy nedůvěry k úřadu a k záznamům, které jsou o něm vedeny  klient by měl „bez překladu“ rozumět dokumentaci a záznamům ke svému případu |  |
| 13a | Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností | zajištění ochrany klienta před možným neodborným nebo jinak chybným postupem  klient má možnost vyjádřit svou nespokojenost s průběhem poskytování sociálně-právní ochrany  pracoviště má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností  využití stížnosti jako podnětu pro zvyšování kvality poskytovaných činností | Leták Stížnost- dospělí  Leták Stížnost – děti  Stížnost na nástěnku  Směrnice Pravidla pro přijímání petic a vyřizování petic a stížností  Dostupné z: <https://www.olkraj.cz/search.html?co=Sm%C4%9Brnice+%C4%8D.+1%2F2016+Pravidla+pro+p%C5%99ij%C3%ADm%C3%A1n%C3%AD+a+vy%C5%99izov%C3%A1n%C3%AD+petic+a+st%C3%AD%C5%BEnost%C3%AD&datumod=&datumdo>= |
| 13b | Informace o možnosti podat stížnost | klient má možnost vyjádřit svou nespokojenost s průběhem poskytování sociálně-právní ochrany  pracoviště má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností  využití stížnosti jako podnětu pro zvyšování kvality poskytovaných činností | Stížnost – leták – dospělí  Stížnost – leták – děti  Stížnost – informace na nástěnku  Směrnice Pravidla pro přijímání petic a vyřizování petic a stížností  Dostupné z: <https://www.olkraj.cz/podavani-a-vyrizovani-stiznosti-v-oblasti-socialne-pravni-ochrany-deti-cl-3833.html> |
| 14a | Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany | seznamování klientů s dostupnými službami, motivování k využívání jiných služeb  orientace zaměstnanců v síti dostupných služeb a organizací poskytujících relevantní pomoc a podporu | Seznam fyzických a právnických osob, kterým bylo vydáno pověření k výkonu SPOD <http://www.olkraj.cz/povereni-k-vykonu-socialne-pravni-ochrany-deti-cl-3086.html>  Seznam zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc <https://www.olkraj.cz/zarizeni-pro-deti-vyzadujici-okamzitou-pomoc-na-uzemi-olomouckeho-kraje-cl-3214.html>  Spolupracující organizace <https://www.olkraj.cz/spolupracujici-organizace-cl-3832.html>  Seznam OÚORP pro dospělé  <https://www.olkraj.cz/socialne-pravni-ochrana-deti-cl-290.html>  Seznam OÚORP pro děti  <https://www.olkraj.cz/socialne-pravni-ochrana-deti-cl-290.html>  Katalog poskytovatelů sociálních služeb <https://kissos-ok-katalog.olkraj.cz/>  Registr poskytovatelů sociální služeb <http://iregistr.mpsv.cz/socreg/>  Informace k problematice osob s PAS (<https://www.olkraj.cz/problematika-osob-s-poruchou-autistickeho-spektra-pas-cl-3570.html>  Informace k problematice ochrany práv dětí [http://www.pravonadetstvi.cz](http://www.pravonadetstvi.cz/) |