**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 KUOKWebové stránky |
| Vnitřní předpis Přijímání a evidence návštěv v prostorách Krajského úřadu Olomouckého krajeVnitřní 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 KÚOKMetodický 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 cestáchSměrnice 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 prostředkůVnitřní 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 písemněPostup při vydávání pověření – pouze písemněPostup příspěvek ZDVOP – pouze písemněPostup 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 nástěnkuDostupné 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 KÚOKOrganizační struktura (organizační řád a náplně činností jednotlivých odborů) Struktura oddělení SPOPříloha 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 řízeníPracovní 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 KÚOKVnitřní 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 ochranyVnitřní 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 úrazuZáznam 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 nástěnkuSměrnice 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/)  |