

## STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY STANDARD KVALITY Č. 1) MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST

Kritérium	
1a	<b>Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území své spádové oblasti.</b>

- a) Charakteristika obvodu ORP Ostrov:  
Území ORP Ostrov zahrnuje území obcí Abertamy, Boží Dar, Hájek, Horní Blatná, Hroznětín, Jáchymov, Krásný Les, Merklín, Ostrov, Pernink, Potůčky, Stráž n. Ohří, Velichov, Vojkovice, Doupovské Hradiště (*příloha č. 1 - Správní obvod obce s pověřeným obecním úřadem*).
- b) Členění obvodu:  
Rozhodující kritérium pro rozdělení případů je faktické (popř. trvalé) bydliště dítěte, kdy je správní obvod mezi sociální pracovníce rozdělen následovně: město Ostrov je rozděleno dle ulic a další obce na území obce s rozšířenou působností Ostrov (dále jen ORP Ostrov) jsou rozděleny na okrsky s ohledem ke krátké dojezdové vzdálenosti mezi obcemi, tedy aby území obcí obsluhovaných jednou sociální pracovnící spolu sousedila. Výjimku tvoří problematika náhradní rodinné péče, která je zajištěna pro celé území dvěma pracovníci orgánu sociálně právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) a kuratela pro mládež, která je rovněž zajištěna dvěma pracovníky. (*Příloha č. 2 - „Rozdělení agendy SPOD a kurately pro mládež“*)
- c) Informovanost o rozdělení správního obvodu:  
Rozpis členění obvodu a rozdělení agendy OSPOD v ORP Ostrov (*příloha č. 2*) je k dispozici v budově MěÚ Ostrov, a to na nástěnkách odboru sociálních věcí a zdravotnictví (dále jen OSVZ), v kancelářích jednotlivých pracovníků OSPOD, v kanceláři vedoucí odboru OSVZ, na webových stránkách města, a navíc má každý zaměstnanec na štítku u dveří uveden obvod, který spadá do jeho kompetence.
- d) Zastupitelnost:  
**Krátkodobá nepřítomnost** je uvedena na unifikovaném štítku u jména nepřítomného pracovníka při vstupních dveřích do jeho kanceláře vč. důvodu → pokud je přítomen zastupující pracovník v kanceláři, pak není u štítku další odkaz → pokud není v kanceláři přítomen zastupující pracovník, pak je u štítku uveden navíc odkaz na kancelář zastupujícího pracovníka. Každý zaměstnanec v době nepřítomnosti v kanceláři přepojí svůj pracovní telefon na jiného, zastupujícího zaměstnance. Při svém příchodu opět přepojí telefon na své telefonní číslo. Při odchodu použije na telefonu znaky: \*40číslo zastupujícího kolegy, při návratu #40.  
**Dlouhodobá nepřítomnost** je rovněž uvedena na unifikovaném štítku u jména nepřítomného pracovníka při vstupních dveřích do jeho kanceláře vč. důvodu nepřítomnosti, a to spolu se štítkem odkazujícím na kancelář zastupujícího pracovníka. Dále je pracovní telefon nepřítomného pracovníka přepojen na zastupujícího pracovníka (viz výše). V případě dlouhodobé nepřítomnosti je na e-mailu pracovníka uveden důvod, doba trvání nepřítomnosti a kontakt na zastupujícího pracovníka.  
Zastupující pracovník s příchozím klientem řeší situaci za nepřítomného kolegu, přičemž po návratu kolegy mu předá potřebné informace k danému případu.
- e) Předávání klientů mezi sociálními pracovníky:  
Spisy se mezi sociálními pracovníky předávají v případech – přestěhování dítěte nebo rodiny mimo působnost příslušného sociálního pracovníka; změna příslušného sociálního pracovníka (dočasná, trvalá), postoupení spisu kurátorům pro mládež v případě výchovného problému dítěte a postoupení spisu v případě předání dítěte do NRP. Každé postoupení případu se posuzuje individuálně – konečné rozhodnutí činí vždy vedoucí odboru.
- f) Služební automobil:  
Objednávání vozidel funguje přes systém Outlook, kde si žadatel o vozidlo vypíše účel jízdy a termín využití požadovaného vozidla (zaměstnanec OSVZ přednostně „auto OSVZ“).  
V případě přidělení jiného referentského vozidla z autoparku MěÚ Ostrov, z důvodu zablokování „auta OSVZ“, povoluje jízdu tímto vozidlem vedoucí odboru OSVZ se souhlasem

tajemnice úřadu. Služební vozidlo je k dispozici nepřetržitě po dobu 24 hodin denně, v pracovních dnech, o víkendech a svátcích. Použití soukromého vozidla pro služební účely povoluje vždy tajemnice Městského úřadu na základě vypsání cestovního příkazu.

(**příloha č. 3 - Pokyn tajemnice Městského úřadu Ostrov „Autoprovoz Městského úřadu Ostrov“, platný od 19. 02. 2024**).

g) Cestovní příkaz:

Vypisuje se vždy v případě cesty jiným než referentským vozidlem, tj. prostředky hromadné dopravy osob, při využití soukromého vozidla pro služební účely, a to vždy PŘED plánovanou služební cestou. Vypsání formulář se předkládá ke schválení vedoucímu odboru OSVZ.

Zaměstnanec, který potřebuje využít ke své cestě jiný dopravní prostředek než služební automobil, vyplíše cestovní příkaz s uvedením jména, data, počátku služební cesty, místem jednání, účelem cesty a uvedením dopravního prostředku, který bude využit. Tento příkaz předloží ke schválení vedoucímu odboru. Následně po skončení služební cesty vyplní zaměstnanec další údaje – datum odjezdu a příjezdu, místo jednání, použitý dopravní prostředek, jízdné, vedlejší výdaje. Vyúčtování pracovní cesty předloží zaměstnanec následně vedoucímu odboru, který svým podpisem stvrdí souhlas s provedeným vyúčtováním. Zaměstnanec následně předá podepsaný cestovní příkaz do pokladny MěÚ k proplacení.

h) Jiné možnosti dopravy (v krizových situacích):

Spolupráce s hasiči Ostrov, MP Ostrov, PČR Ostrov, příp. horskou službou.

i) Bariéry a jejich překonání:

**Jazyková bariéra:** V případě potřeby tlumočení do vietnamštiny, němčiny, angličtiny případně do jiných jazyků má orgán SPOD zajištěny externí překladatele. Do němčiny má SPOD k dispozici kontakt na tlumočnici PhDr. Feiglovou, adresa B. Němcové 3, Karlovy Vary, tel. 602552322, email: [feiglova.v@centrum.cz](mailto:feiglova.v@centrum.cz).

Do vietnamštiny má SPOD k dispozici kontakt na tlumočnický: pana Tue, tel. č. 602 175 943 a pana Bui Duy Nghia, tel. č. 602 175 958. Na tlumočnicka do anglického jazyka má SPOD k dispozici kontakt na Mgr. Vlastimila Oncirka, tel. č. 604 873 258, e-mail: [vlastimil.oncirk@gmail.com](mailto:vlastimil.oncirk@gmail.com).

**Sluchově postižené osoby:** Spolupráce s tlumočnickem do českého znakového jazyka, Bc. Petrou Beránkovou, DiS., tel. č. 724 964 771, e-mail: [petra.berankova@klikni.cz](mailto:petra.berankova@klikni.cz)

**Zdravotní handicap:** Městský úřad Ostrov je BEZBARIÉROVÝ.

**Zrakově postižená osoba** si před vstupem do budovy zapne komunikaci s nainstalovaným signálním zařízením pro navádění slabozrakých a na základě instrukcí dojde na podatelnu. Pracovník podatelny zajistí přítomnost příslušného referenta. Tento referent zrakově postiženou osobu doprovází po celou dobu jeho přítomnosti v budově a zajišťuje jeho bezpečnost (**příloha č. 4 – „Provozní řád objektu MěÚ Ostrov – Zámek“ platný od 26. 5. 2021**).

Služba „**Otevřený úřad**“ umožňuje vyřízení žádostí tělesně postižených nebo jinak handicapovaných občanů přímo v místě jejich bydliště. Více o službě:

[https://ostrov.cz/default/default/8856\\_otevreny-urad](https://ostrov.cz/default/default/8856_otevreny-urad)

Kritérium	
1b	Doba výkonu sociálně-právní ochrany je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu 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 dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost.

a) Návštěvní hodiny pro občany

Po 7,30 – 12,00 12,30 – 17,00

Út 7,30 – 11,30 12,00 – 15,00

St 7,30 – 12,00 12,30 – 17,00

Čt 7,30 – 11,30 12,00 – 15,00

Pá 7,30 – 11,30 12,00 – 14,30

b) Pracovní doba:

**Základní pracovní doba**

Po 7,30 – 12,00 12,30 – 16,00

Út 7,30 – 11,30 12,00 – 14,00

St 7,30 – 12,00 12,30 – 16,00

Čt 7,30 – 11,30 12,00 – 14,00

Pá 7,30 – 11,30 12,00 – 13,30

V době základní pracovní doby jsou všichni zaměstnanci povinni být na pracovišti

**Volitelná pracovní doba**

Po 6,30 – 18,00

Út 6,30 – 16,00

St 6,30 – 18,00

Čt 6,30 – 16,00

Pá 6,30 – 16,00

V době volitelné pracovní doby si zaměstnanci volí začátek a konec pracovní doby (příchod a odchod) a v případě využití pružné pracovní doby je zástup pracovníka zajištěn po předchozí domluvě (*viz standard 1a - Zastupitelnost*)

c) Informace o pracovní době:

Informace o pracovní době jsou viditelně umístěny na desce u vstupu do sídla Městského úřadu v Ostrově, a zároveň jsou zveřejněny na webových stránkách Města Ostrov.

d) Pružení pracovní doby:

Pružení pracovní doby je umožněno závazným pokynem tajemnice ze dne 31. 10. 2019. (*příloha č. 15 - Pokyn tajemnice Městského úřadu Ostrov „Pružná pracovní doba“ platný od 1.11.2019*). O jiném rozvržení pracovní doby zaměstnanců rozhoduje po předchozím projednání s příslušným vedoucím zaměstnancem tajemnice MěÚ (*příloha č. 5 - Vnitřní předpis MěÚ Ostrov „Pracovní řád MěÚ Ostrov“ platný od 1. 5. 2022*).

e) Objednávání klientů:

Dospělí klienti jsou zváni na schůzku po telefonické domluvě, popř. jsou písemně předvoláni. Sami se mohou objednat telefonicky, a nebo prostřednictvím e-mailové komunikace. Kontakty na zaměstnance OSPOD jsou zveřejněny na stránkách města. Dále je zprovozněna služba „Otevřený úřad“ – více na [https://ostrov.cz/default/default/8856\\_otevreny-urad](https://ostrov.cz/default/default/8856_otevreny-urad). Zaměstnanci OSPOD mají k dispozici vizitky, které klientům předávají při prvním kontaktu. Vizitka obsahuje název a adresu úřadu, jméno sociálního pracovníka a kontakty na něj. Děti jsou přednostně zvány mimo dobu školní výuky.

f) Činnosti vykonávané v pracovní době sociálních pracovníků:

Výkon všech činností vyplývajících ze zaměření sociálně-právní ochrany dětí dle § 5 zák. č.359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

g) Pracovní pohotovost:

Pracovní pohotovost probíhá ve všední dny vždy od ukončení pracovní doby, tj. PO a ST od 17:00, ÚT a ČT od 15:00, PÁ od 14:30 po počátek pracovní doby následujícího pracovního dne. Dále je zajištěna o sobotách, nedělích a ve státní svátky. Kontakt na pracovníka, jenž vykonává pracovní pohotovost, mají k dispozici složky PČR, MP a další subjekty (viz dále) která bude pracovníka v případě potřeby kontaktovat.

h) Popis a činnosti pracovní pohotovosti:

V době pracovní pohotovosti jsou vykonávány pouze nutné a bezodkladné úkony. Výkon sociálně-právní ochrany je omezen na poskytnutí neodkladné péče dítěti, které se ocitlo bez péče přiměřené jeho věku anebo je-li ohrožen jeho život. Neodkladnou péči se v tomto případě

rozumí zajištění práv dítěte, uspokojení jeho odůvodněných potřeb, příp. další opatření směřující k ochraně dítěte. Zaměstnanci OSPOD mají po dobu výkonu pracovní pohotovosti neomezený přístup na pracoviště.

V případě potřeby se mohou klienti v naléhavých případech obrátit na Policii ČR nebo Městskou policii, která kontaktuje sociálního pracovníka OSPOD, vykonávajícího pracovní pohotovost. Rozpis služeb pracovní pohotovosti je zpracováván pověřeným pracovníkem ve čtvrtletních intervalech a je poskytován PCR Ostrov, Městské policii Ostrov, Okresnímu soudu v Karlových Varech, Magistrátu města Karlovy Vary, a to po každé aktualizaci. Pohotovostní telefonní číslo je známo také zdravotnickým zařízením. Pracovní pohotovost vykonávají zaměstnanci OSPOD v týdenním cyklu, a to až po ukončení tzv. adaptačního procesu (zaškolování), nejdříve však po ukončení zkušební doby (*viz standard 5d - Zaškolování*).

i) Zajištění materiálního a technického zázemí během pohotovosti:

Připravena pohotovostní výbava. Spolu s výbavou je předáván i klíč od budovy pro přístup v mimořádných případech. Pokud se v průběhu výkonu pohotovosti naskytne krizová situace, kdy je bezprostředně nutné zajistit nezletilé dítě, má OSPOD k dispozici tzv. „krizové lůžko“ v Karlovarské krajské nemocnici. Od pracovníku Krajského úřadu Karlovarského kraje (dále jen KÚKK) je na OSPOD pravidelně zasílána tabulka se jmény a kontakty na tzv. krizové pěstouny, kteří jsou ochotni a schopni zajistit nezletilé dítě na nezbytně nutnou dobu. Tento seznam je uložen v pohotovostní výbavě. (*viz standard 2c - Naléhavé situace*).

j) Zajištění výkonu SPOD v době obědové pauzy:

Ve všední dny v době obědové pauzy je výkon sociálně právní ochrany zajištěn vedoucí odboru, a to tím způsobem, že telefony všech pracovníků SPOD jsou přepojeny na služební telefon vedoucí odboru.