

## 473/2012 Sb.

### VYHLÁŠKA

ze dne 17. prosince 2012

#### **o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí**

Ministerstvo práce a sociálních věcí stanoví podle § 58b odst. 2 a 3 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění zákona č. 401/2012 Sb., (dále jen „zákon“):

#### § 1

##### **Zaměření a rozsah vyhodnocování situace dítěte a jeho rodiny**

Vyhodnocování situace dítěte a jeho rodiny vychází z individuálního přístupu k dítěti a provádí se na základě

a) vyhodnocování situace dítěte, které zahrnuje

1. zjištění míry ohrožení práv a zájmů dítěte,
2. vymezení sociálních, zdravotních nebo jiných rizik, kterým je dítě vystaveno,
3. posouzení úrovně tělesného a duševního vývoje dítěte s ohledem na věk dítěte,
4. zhodnocení průběhu vzdělávání dítěte a předpokladů k dalšímu vzdělávání,
5. určení a posouzení individuálních potřeb a zájmů dítěte,
6. vymezení vlastností a určení schopností dítěte, popřípadě předpokladů k jejich získání,
7. zjištění a zohlednění názoru a přání dítěte s ohledem k věku dítěte a jeho rozumové vyspělosti,
8. další skutečnosti nezbytné pro hodnocení situace dítěte v konkrétním případě,

b) vyhodnocování situace rodiny, které zahrnuje

1. analýzu situace rodiny a rodinného prostředí,
2. analýzu příčin krize v rodině,
3. zhodnocení vztahu rodiče a dítěte,
4. určení potřeb rodiny,
5. určení možností rodiny, především vztahových, ekonomických a sociálních,
6. určení výchovných kompetencí a předpokladů rodičů k výchově dítěte a zhodnocení možných rizik ve výchově dítěte,
7. posouzení materiálních a finančních podmínek života rodiny,
8. další skutečnosti nezbytné pro hodnocení situace rodiny v konkrétním případě,

- c) vyhodnocování širšího prostředí rodiny, které zahrnuje
1. určení možností v širší rodině, včetně vztahových, ekonomických a sociálních možností a jejich využitelnost pro rodinu,
  2. určení možností v širším sociálním prostředí rodiny, včetně dostupnosti a kvality sociálních, zdravotních, výchovně-vzdělávacích a komunitních služeb a bezpečnosti lokality,
  3. další skutečnosti nezbytné pro hodnocení širšího prostředí rodiny v konkrétním případě.

## § 2

### Obsah individuálního plánu ochrany dítěte

(1) Individuální plán ochrany dítěte obsahuje

- a) popis příčin ohrožení dítěte a důvody zahájení sociálně-právní ochrany,
- b) cíle navržených opatření, prostředky k jejich dosažení a ukazatele účinnosti jednotlivých opatření,
- c) rozsah navržených opatření nezbytných k ochraně dítěte a poskytnuté pomoci rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte,
- d) způsob naplňování navržených opatření, práv a zájmů dítěte v rozsahu sociálně-právní ochrany,
- e) metody práce s rodinou a rozsah intervencí a pomoci rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte při péči o dítě a při jeho výchově, které zahrnují
  1. posílení úlohy a funkce rodiny,
  2. rozvíjení pečovatelských a výchovných schopností rodiny,
  3. pomoc při sociálním začleňování rodiny,
  4. poskytování pomoci dětem umístěným v náhradní péči a jejich rodinám, poskytování pomoci osobám pečujícím a osobám v evidenci,
  5. posílení kompetencí rodiny v oblasti vzdělávání, přípravy na vyučování a motivace ke vzdělávání,
- f) postup spolupráce orgánu sociálně-právní ochrany s ostatními orgány veřejné moci a dalšími fyzickými osobami a právníckými osobami zapojenými do řešení situace dítěte,
- g) rozsah spolupráce rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte s orgány sociálně-právní ochrany a dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci zapojenými do řešení situace dítěte,
- h) časový plán pro provádění konkrétních opatření sociálně-právní ochrany,
- i) způsob hodnocení a ověřování plnění navržených opatření nezbytných k ochraně dítěte ze strany rodičů, jiných osob odpovědných za výchovu dítěte, orgánů sociálně-právní ochrany a dalších fyzických osob, právníckých osob a orgánů veřejné moci zapojených do řešení situace dítěte, a návrh dalších potřebných opatření nezbytných k ochraně dítěte,

- j) plán vzdělávání dítěte a plán přípravy na budoucí povolání a osamostatňování se,
- k) plán přípravy blížícího se výstupu dítěte z náhradní péče,
- l) způsob sledování fungování rodiny po ukončení práce s rodinou.

(2) Formou intervence a pomoci při péči o dítě a při jeho výchově podle odstavce 1 písm. e) se rozumí

- a) konzultace a odborné poradenství,
- b) terapie a mediace,
- c) zprostředkování odborných služeb pro rodiny s dětmi,
- d) právní pomoc,
- e) poskytování podpory dětem,
- f) poskytování pomoci rodinám při zlepšování jejich životní situace, včetně získávání dovedností pro řádné vedení domácnosti,
- g) poskytování pomoci rodinám při řešení sociálních nebo psychických problémů,
- h) poskytování pomoci rodinám při řešení výchovných problémů s dětmi,
- i) podpora společenských aktivit rodiny.

### § 3

#### **Obsah a rozsah odborné přípravy fyzických osob vhodných stát se osvojitelem nebo pěstounem k přijetí dítěte do rodiny**

(1) Příprava fyzických osob vhodných stát se osvojitelem nebo pěstounem k přijetí dítěte do rodiny obsahuje tyto tematické okruhy:

- a) sebezpoznání fyzických osob vhodných stát se osvojitelem nebo pěstounem, jejich rodinného systému a sociálních kontaktů,
- b) poznání a naplňování práv a potřeb dítěte v náhradní rodinné péči,
- c) osvojení si spolupráce s dalšími odborníky,
- d) komunikace s dítětem a přístup k dítěti s vědomím jeho důstojnosti a lidských hodnot,
- e) rozvoj schopností a zájmů dítěte,
- f) uspokojení citových, vývojových, sociálních a vzdělávacích potřeb dítěte a péče o zdraví dítěte,
- g) styk dítěte v náhradní rodinné péči s rodiči a dalšími osobami blízkými,
- h) práce s dětmi žijícími v rodině žadatele.

(2) Příprava fyzických osob vhodných stát se pěstounem poskytujícím pěstounskou péči na přechodnou dobu dále obsahuje

- a) dovednosti žadatelů potřebné pro spolupráci s rodinou dítěte,

- b) proces předání dítěte,
- c) obsah a formu pravidelného vyhodnocování situace dítěte.

(3) Příprava fyzických osob vhodných stát se osvojitelem nebo pěstounem probíhá

- a) individuální formou, která spočívá zejména v sebezpoznání fyzických osob vhodných stát se osvojitelem nebo pěstounem v oblasti
  1. motivace k náhradní rodinné péči,
  2. fungování rodinného systému,
  3. mapování sociálních kontaktů,
  4. očekávání od dítěte svěřeného do péče, a
- b) skupinovou formou, která spočívá zejména v osvojení znalostí a dovedností v oblasti
  1. náhradní rodinné péče a související právní úpravy,
  2. vývoje a potřeb dítěte včetně specifických potřeb dítěte v náhradní rodinné péči,
  3. práv dítěte včetně práv dítěte v náhradní rodinné péči a práva dítěte na udržování a rozvoj rodinných vazeb,
  4. podpory dítěte při uplatňování jeho práva vyjádřit svůj názor a účastnit se rozhodování, která se ho týkají,
  5. práv a povinností rodičů dítěte,
  6. práv a povinností pěstounů.

#### § 4

**Minimální rozsah poradenství, které je osobě pečující nebo osobě v evidenci trvale nebo dočasně poskytováno při zajištění osobní péče o dítě svěřené do péče**

Osobě pečující a osobě v evidenci se při péči o dítě svěřené do péče poskytuje nebo zprostředkuje poradenství

- a) při řešení sociálních nebo psychických problémů,
- b) při řešení problémů souvisejících s péčí o dítě, zdravím dítěte a s výchovou dítěte,
- c) při zabezpečení péče o dítě se zdravotním postižením,
- d) v oblasti vzdělávání dítěte, při výběru a hodnocení možností další přípravy dítěte na budoucí povolání a při výběru vhodného zaměstnání,
- e) v oblasti nabídky kulturní, sportovní a jiné zájmové činnosti svěřeného dítěte,
- f) při uplatňování nároků osoby pečující nebo osoby v evidenci a svěřeného dítěte v oblasti nemocenského pojištění, důchodového pojištění, podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci, státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek pro osoby se zdravotním postižením, veřejného zdravotního pojištění a při uplatňování jiných nároků a pohledávek,

- g) při využívání sociálních služeb,
- h) v období po přijetí dítěte do rodiny osoby pečující nebo osoby v evidenci,
- i) v období návratu svěřeného dítěte do původní rodiny,
- j) při přípravě svěřeného dítěte na odchod z náhradní rodinné péče a při zabezpečení bydlení pro svěřené dítě odcházející z náhradní rodinné péče, při poskytování pomoci dítěti při vyřizování úředních záležitostí, hledání zaměstnání, při hospodaření s finančními prostředky a řešení dalších otázek spojených se vstupem dítěte do samostatného života,
- k) při jednání s rodiči nebo jinými osobami blízkými dítěti a při udržování a rozvíjení kontaktů dítěte s rodiči nebo jinými osobami blízkými,
- l) při doplňování jejich odborných znalostí a dovedností.

## § 5

### **Obsah, zaměření a způsob zajištění zvyšování znalostí a dovedností v oblasti výchovy a péče o dítě pro osoby pečující a osoby v evidenci**

Zvyšování znalostí a dovedností osoby pečující a osoby v evidenci je zaměřeno na

- a) získávání nových informací a schopností v oblasti péče o dítě,
- b) získávání znalostí a dovedností při péči o specifické skupiny dětí, zejména dětí jiného etnika, dětí se zdravotním postižením, sourozeneckých skupin, dětí, které zažily týrání, zneužívání či zanedbávání,
- c) poskytování péče při změnách spojených se vzděláváním nebo vývojovými fázemi dítěte,
- d) zvládání krizových situací,
- e) návrat dítěte do původní rodiny a přechod do náhradní rodiny,
- f) přípravu dítěte na osamostatňování se související se zletilostí a odchodem z náhradní péče, s ohledem na věk dítěte a jeho vývojové a sociální potřeby.

## § 6

### **Standardy kvality sociálně-právní ochrany**

(1) Standardy kvality sociálně-právní ochrany realizované při poskytování sociálně-právní ochrany

- a) orgány sociálně-právní ochrany jsou uvedeny v příloze č. 1 k této vyhlášce,
- b) pověřenými osobami podle § 48 odst. 2 písm. d) až f) zákona jsou uvedeny v příloze č. 2 k této vyhlášce,
- c) zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc jsou uvedeny v příloze č. 3

k této vyhlášce.

(2) Plnění standardů kvality se hodnotí body, přičemž za každé splněné kritérium se započte 1 bod.

## § 7

### Účinnost

Tato vyhláška nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2013.

Ministryně:

**Ing. Müllerová v. r.**

## Příloha 1

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

---

#### 1. Místní a časová dostupnost

---

##### Kritérium

---

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

Kritéria 1a a 1b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

---

#### 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.
- 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.
- 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.
- 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.
-

---

### 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 jím vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní 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.
- 

### 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.
- 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 pracovník na 800 dětí (osob do 18 let 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.
- 4c Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně zpracována oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se k výkonu sociálně-právní ochrany, uplatněním specializace zejména pro oblast 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.
- 

Kritérium 4b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

---

### 5. Přijímání a zaškolování

---

#### Kritérium

---

- 5a Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách a disponuje zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany.
- 5b Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany.
- 5c Orgán sociálně-právní ochrany přihlásí nového zaměstnance zařazeného v v orgánu sociálně-právní ochrany a vykonávajícího sociálně-právní ochranu v právních předpisy stanovených lhůtách ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti.
- 5d Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu.
- 5e 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.
- 

Kritérium 5a a 5c se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím Ministerstvo práce a sociálních věcí a úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

---

### 6. Profesionální rozvoj zaměstnanců

---

#### Kritérium

---

- 6a Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany zařazený k výkonu sociálně-právní ochrany pravidelně hodnotí podřízené zaměstnance, kteří se podílejí na výkonu sociálně-právní ochrany. Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany 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.
- 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.
- 6c Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu
-

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

- 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.

## 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.
- 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 mediální službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb, případně dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožené děti podle místních potřeb a podmínek. Všechny uvedené subjekty mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež.

## 8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu

### Kritérium

- 8a Orgán sociálně-právní ochrany jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci.
- 8b Každý případ orgánu sociálně-právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost.
- 8c Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany u daného případu.
- 8d Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany 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.

Kritérium 8d se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

## 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 základních svobody,
  - podporuje kontakt s přirozeným sociálním prostředím,
  - informuje klienta o postupech používaných při výkonu sociálně-právní ochrany.

- 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.

- 9c Orgán sociálně-právní ochrany provádí u všech případů, zejména v okamžiku zavedení dítěte do evidence dětí uvedených v § 54 zákona, základní 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. Jestliže ze závěru vyhodnocování vyplývá, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona, provádí orgán sociálně-právní ochrany podrobné vyhodnocování.

- 9d Orgán sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu obce s rozšířenou působností zpracovává v případě, kdy provedl podrobné vyhodnocování se závěrem, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona, individuální plán ochrany dítěte, podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá.

Kritérium 9c a 9d se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních



věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

---

#### 10. Kontrola případu

---

##### Kritérium

---

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

---

#### 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.

---

#### 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.

---

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

---

#### 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.

---

13b Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám.

---

#### 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.

---

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.

---

Kritérium 14b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

## Příloha 2

### Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí při poskytování sociálně-právní ochrany pověřenými osobami podle § 48 odst. 2 písm. d) až f) zákona

---

#### 1. Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

---

##### Kritérium

---

1a Pověřená osoba má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady své činnosti, a to formou srozumitelnou cílové skupině, se kterou pracuje. Pověřená osoba má zveřejněn seznam činností, které vykonává na základě pověření.

---

1b Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců pověřené osoby a osob z cílové

skupiny, včetně pravidel pro řešení těchto situací.

---

## 2. Ochrana práv a chráněných zájmů

---

### Kritérium

---

- 2a 1. Pověřená osoba důsledně dodržuje lidská práva a svobody, zejména práva dětí včetně práva na soukromí, důstojnost a rodinný život.  
2. Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod, zejména má stanoveny mechanismy k nápravě a postupy vůči zaměstnanci, který by se porušení základních práv a svobod dopustil.  
3. Pověřená osoba vždy zjišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu.
- 2b Pověřená osoba chrání dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním. Má písemně stanovený postup pro předcházení těmto situacím a písemně stanoven postup při zjištění takového jednání (jak ze strany rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, tak zaměstnance pověřené osoby).
- 

## 3. Prostředí a podmínky

---

### Kritérium

---

- 3a Pověřená osoba vytváří materiální, technické a hygienické podmínky, které odpovídají rozsahu činností poskytovaných pověřenou osobou. Prostory musí odpovídat potřebám cílové skupiny, musí být důstojné a respektovat potřebu soukromí.
- 

## 4. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby

---

### Kritérium

---

- 4a Pověřená osoba informuje cílové skupiny srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou.
- 4b Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla a postupy stanovující, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout. Tato pravidla nesmí být diskriminující.
- 4c Pověřená osoba zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jí vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.
- 

## 5. Podpora přirozeného sociálního prostředí

---

### Kritérium

---

- 5a Pověřená osoba podporuje děti ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím.
- 5b Pověřená osoba podporuje navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými, je-li to v jejich zájmu a má písemně stanovena pravidla jak a kde kontakt dítěte s těmito osobami probíhá a jak na kontakt připravuje dítě, pěstouny, rodiče, osoby odpovědné za výchovu dítěte nebo osoby s dítětem příbuzné nebo blízké.
- 

## 6. Personální zabezpečení

---

### Kritérium

---

- 6a Pověřená osoba má písemně stanovenou organizační strukturu, počet pracovních míst, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady a pracovní profily jednotlivých zaměstnanců.
- 6b Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené rozsahu poskytované činnosti a potřebám cílové skupiny.
- 6c Pověřená osoba má v rámci organizační struktury písemně stanovena oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím.
- 

## 7. Přijímání a zaškolování zaměstnanců

---

### Kritérium

---

- 7a Zaměstnanci pověřené osoby a další fyzické osoby, které se jménem pověřené osoby podílejí na přímém poskytování sociálně-právní ochrany, splňují odbornou způsobilost a jsou bezúhonní podle zákona.
- 7b Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců.
- 7c Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení osob, které nejsou s pověřenou osobou v pracovněprávním vztahu, zejména dobrovolníků a stážistů.
-

## 8. Profesní rozvoj zaměstnanců

### Kritérium

- 8a Pověřená osoba má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace zaměstnanců.
- 8b Pověřená osoba má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců.
- 8c Pověřená osoba má zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.
- 8d Pověřená osoba zajišťuje pro své zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

## 9. Pracovní postupy pověřené osoby

### Kritérium

- 9a Pověřená osoba má písemně zpracovány pracovní postupy a metodiky zaručující řádný a odborný výkon činností realizovaných na základě pověření po celou dobu platnosti pověření. Tyto postupy a metodiky pověřená osoba zpracovává pro práci s cílovými skupinami.
- 9b Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro realizaci příprav, průběhu a vyhodnocování příprav, včetně obsahu, formy a výstupů skupinové a individuální přípravy, způsobu práce s žadateli ve všech fázích procesu příprav.
- 9c Pověřená osoba má vždy určeného sociálního pracovníka pro práci s dítětem a osobou pečující nebo osobou v evidenci.

## 10. Dohoda o výkonu pěstounské péče

### Kritérium

- 10a Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče, zejména kdo je oprávněn dohodu uzavřít, změnit nebo zrušit, jaké další náležitosti, kromě těch zákonem stanovených, dohoda obsahuje, jaké přílohy jsou spolu s dohodou předány klientovi. Při uzavírání, změně nebo zrušení dohody pověřená osoba postupuje tak, aby obsah a účel byl pro osoby z cílové skupiny srozumitelný.
- 10b Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče.
- 10c Pověřená osoba plánuje společně s dítětem, osobou pečující nebo osobou v evidenci, rodinou dítěte, příslušným orgánem sociálně-právní ochrany obecního úřadu obce s rozšířenou působností a dalšími subjekty průběh pobytu dítěte v pěstounské péči. Základem tohoto procesu je vyhodnocování realizované orgánem sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu obce s rozšířenou působností a individuální plán ochrany dítěte vypracovávaný orgánem sociálně-právní ochrany.
- 10d Pověřená osoba má pro osoby pečující a osoby v evidenci, se kterými má 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.

## 11. Předávání informací

### Kritérium

- 11a Pověřená osoba pravidelně informuje dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci, rodinu dítěte, orgán sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu obce s rozšířenou působností a případně další oprávněné subjekty o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte.
- 11b Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracuje, mezi zaměstnanci pověřené osoby.
- 11c Pověřená osoba má pro zaměstnance písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin, se kterými pracují.

## 12. Změna situace

### Kritérium

- 12a Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla a postupy práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině.

## 13. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany

**Kritérium**

13a Pověřená osoba má zpracována pravidla pro vedení písemné, případně elektronické spisové dokumentace o osobách, se kterými pracuje, zejména pravidla pro založení, uzavření a zapůjčení spisu, pravidla pro nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií ze spisu a pravidla pro odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisu vedeném o dítěti a rodinách.

**14. Vyřizování a podávání stížností**

**Kritérium**

14a Pověřená osoba má písemně zpracována a zveřejněna pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, zejména informuje cílovou skupinu jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.

**15. Rizikové, havarijní a nouzové situace**

**Kritérium**

15a Pověřená osoba má písemně definovány rizikové, havarijní a nouzové situace a postup při jejich řešení, s nimiž prokazatelně seznámí zaměstnance. S těmito postupy je v nezbytném rozsahu seznámena přiměřeným způsobem i cílová skupina.

**16. Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany**

**Kritérium**

16a Pověřená osoba má písemně stanoven systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany.

16b Pověřená osoba má písemně stanovena vnitřní pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností i dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci.

## **Příloha 3**

### **Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí při poskytování sociálně-právní ochrany zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc**

**1. Cíle a způsoby činnosti zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc**

**Kritérium**

1a Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady své činnosti, a to formou srozumitelnou dětem, jejich rodičům nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte a dalším osobám příbuzným nebo dítěti blízkým.

1b Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracovány pracovní postupy a metodiky zaručující dítěti pomoc a ochranu s cílem stabilizovat jeho situaci a navrátit jej do rodinného prostředí. Pracovní postupy a metodiky obsahují zejména způsoby práce s ohroženým dítětem a jeho rodinou, postup při vedení rozhovoru s dítětem a pro vyhodnocování potřeb dítěte.

**2. Ochrana práv a chráněných zájmů**

**Kritérium**

- 2a
1. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc důsledně dodržuje lidská práva a svobody, zejména práva dětí, právo na soukromí, důstojnost a rodinný život.
  2. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc písemně stanoví pravidla pro předcházení porušování lidských práv a svobod, zejména stanoví mechanismy k nápravě a postupy vůči zaměstnanci, který by se porušení lidských práv a svobod dopustil.
  3. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc vždy zjišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu.

2b Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc chrání dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním. Zařízení má písemně stanoven postup pro předcházení těmto situacím a postup při zjištění takového jednání, jak ze strany rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, tak zaměstnance zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc či dalších dětí umístěných v zařízení, a postupuje podle něj v praxi.

2c Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována vnitřní pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc a rodin, včetně pravidel pro řešení těchto situací.

### 3. Prostředí a podmínky

#### Kritérium

3a Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc vytváří materiální, technické a hygienické podmínky pro poskytování sociálně-právní ochrany tak, aby se co nejvíce podobaly podmínkám v přirozeném rodinném prostředí. Vždy klade důraz na individuální potřeby dětí a na jejich bezpečné soukromí.

3b Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má oddělenou pobytovou část od části ambulantní, ve které jsou poskytovány konzultace, a dále část, kde probíhají návštěvy dětí.

3c Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc zřízené při zdravotnickém či školském ústavním zařízení odděluje činnosti provozované v rámci režimu sociálně-právní ochrany a ústavního zařízení a dbá na to, aby bylo o děti vždy pečováno v souladu s formou jejich umístění a jejich potřebami.

### 4. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany

#### Kritérium

4a Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc informuje dítě, jeho rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte a další osoby dítěti příbuzné nebo blízké srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany ze strany zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, zejména o průběhu pobytu dítěte v zařízení, právech a povinnostech umístěných dětí, zaměstnanců a ředitele zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.

4b Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jím vytvořená za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany.

### 5. Podpora přirozeného sociálního prostředí

#### Kritérium

5a Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc podporuje děti umístěné v zařízení ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím, zejména podporuje navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými.

5b Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc vytváří příležitosti, aby dítě umístěné v zařízení využívalo veřejně dostupných služeb (škola nebo mateřská škola, zájmové kroužky mimo zařízení atd.)

5c Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně vypracována pravidla pro poskytování pomoci a poradenství rodině umístěného dítěte, zejména stanoveny možnosti a nabídky zajištění pomoci při vyřizování a zajišťování záležitostí týkajících se dítěte, zajištění terapie, náviku rodičovských a dalších dovedností při péči o dítě, které v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte rodina potřebuje.

### 6. Personální zabezpečení zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

#### Kritérium

6a Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně stanovenou organizační strukturu, počet pracovních míst, kvalifikační požadavky, osobnostní předpoklady a pracovní profily jednotlivých zaměstnanců.

6b Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené rozsahu poskytované činnosti a potřebám umístěných dětí. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má kromě zaměstnanců zajišťujících osobní péči o děti vždy v pracovním poměru v rozsahu úvazku 1,0 sociálního pracovníka minimálně na každých 10 umístěných dětí, který splňuje podmínky odborné způsobilosti stanovené zákonem o sociálních službách.

6c Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má vždy zajištěnou pro umístěné děti dostupnou zdravotní péči a péči psychologa. Pokud je zdravotní péče nebo péče psychologa zajišťována externě, pak zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc zveřejní, kdo tuto péči pro zařízení zajišťuje a v jakém rozsahu.

6d Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má v rámci organizační struktury písemně stanovena oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím.

## 7. Přijímání a zaškolování zaměstnanců

### Kritérium

- 7a Zaměstnanci zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, kteří přímo poskytují sociálně právní ochranu, splňují požadavky odborné způsobilosti a bezúhonnosti podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí.
- 7b Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání nových zaměstnanců a tato pravidla uplatňuje v praxi. Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má zpracována vnitřní pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců.
- 7c Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení osob, které nejsou se zařízením pro děti vyžadující okamžitou pomoc v pracovněprávním vztahu, zejména dobrovolníků a stážistů.

## 8. Profesionální rozvoj zaměstnanců

### Kritérium

- 8a Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace zaměstnance.
- 8b Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracovány plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců.
- 8c Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.
- 8d Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má zajištěnu pro své zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

## 9. Přijímání dětí do zařízení

### Kritérium

- 9a Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má vypracován písemný postup pro příjem dítěte do zařízení, pro návštěvy dítěte mimo zařízení, pro návštěvy rodičů či jiných osob dítěti příbuzných nebo blízkých v zařízení, pro co nejširší osobní, telefonický nebo písemný styk dítěte s rodiči či jinými osobami dítěti příbuznými nebo blízkými; s těmito postupy prokazatelně seznámí dítě, jeho rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte a další osoby dítěti příbuzné nebo blízké a podle nich postupuje v praxi.
- 9b Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání dohod o svěřeni dítěte do péče zařízení, zejména kdo je oprávněn dohodu uzavřít, jaké další náležitosti, kromě těch zákonem stanovených, dohoda obsahuje, jaké přílohy jsou spolu s dohodou předány zákonnému zástupci, se kterým je dohoda uzavírána a též možnosti zrušení dohody. Při uzavírání dohody zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc postupuje tak, aby obsah a účel byl pro zákonné zástupce i dítě srozumitelný.
- 9c Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována pravidla a postupy pro situace, kdy lze umístění dítěte do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc na základě dohody se zákonným zástupcem odmítnout. Tato pravidla nesmí být diskriminující.
- 9d Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc ve spolupráci se zákonnými zástupci umístěného dítěte, s dítětem nebo orgánem sociálně-právní ochrany obecního úřadu obce s rozšířenou působností projedná požadavky, očekávání, cíle a účel pobytu dítěte v zařízení; toto vždy formuluje v souladu s nejlepším zájmem dítěte a výkonem sociálně-právní ochrany.

## 10. Plán sociálně-právní ochrany dítěte umístěného v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

### Kritérium

- 10a Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována vnitřní pravidla pro vytváření plánu poskytování sociálně-právní ochrany v konkrétním případě a vnitřní pravidla a postupy určující způsob hodnocení, zda je plán poskytování sociálně-právní ochrany naplňován. V souladu s vnitřními pravidly zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc zpracovává plán poskytování sociálně-právní ochrany dětí v konkrétním případě.
- 10b Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována vnitřní pravidla upravující spolupráci zařízení s rodiči, orgány sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu obce s rozšířenou působností a dalších subjektů při vytváření plánu poskytování sociálně-právní ochrany dítěti v zařízení.
- 10c Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má pro vypracování a vyhodnocování naplňování plánu sociálně-právní ochrany pro každé dítě určeného sociálního pracovníka.
- 10d Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována vnitřní pravidla a postupy pro případ změny sociálního pracovníka nebo zaměstnance zajišťujícího osobní péči o dítě.

---

## 11. Předávání informací

---

### Kritérium

---

- 11a Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má zpracována vnitřní pravidla, která stanoví způsob a rozsah informování dítěte, jeho rodiny, osob odpovědných za výchovu dítěte nebo osob blízkých dítěti, orgánu sociálně-právní ochrany obecního úřadu obce s rozšířenou působností a případně další oprávněných orgánů veřejné moci, o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu sociálně-právní ochrany.
- 11b Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má pro zaměstnance písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u jednotlivých dětí a rodin (systém předávání informací mezi jednotlivými zaměstnanci, kteří se podílejí na řešení situace dítěte a rodiny), a to též za účelem ochrany práv a oprávněných zájmů dětí a členů jejich rodin, zejména na ochranu soukromí a osobních údajů.
- 

## 12. Ukončení péče v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

---

### Kritérium

---

- 12a Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně stanovena vnitřní pravidla práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.
- 

## 13. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany

---

### Kritérium

---

- 13a Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má zpracována pravidla pro vedení písemné, případně elektronické spisové dokumentace o osobách, se kterými pracuje, zejména pravidla pro založení, uzavření a zapůjčení spisu, pravidla pro nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií ze spisu a pravidla pro odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisu vedeném o dítěti a rodinách.
- 

## 14. Vyřizování a podávání stížností

---

### Kritérium

---

- 14a Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována a zveřejněna vnitřní pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, zejména informuje cílovou skupinu jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.
- 

## 15. Rizikové, havarijní a nouzové situace

---

### Kritérium

---

- 15a Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně definovány rizikové, havarijní a nouzové situace a postup při jejich řešení, s nimiž prokazatelně seznámí zaměstnance. S těmito postupy jsou v nezbytném rozsahu seznámeny přiměřeným způsobem i umístěné děti, jejich rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte a další osoby dítěti příbuzné nebo blízké.
- 

## 16. Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

---

### Kritérium

---

- 16a Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně stanoven systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany.
- 16b Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně stanovena vnitřní pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, orgánu sociálně-právní ochrany obecního úřadu obce s rozšířenou působností a dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci.
-