kRAJSKÝ ÚŘAD kARLOVARSKÉHO KRAJE, ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY KÚKK

STANDARD KVALITY Č. 1) mÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST

|  |  |
| --- | --- |
| **Zpracovatel:** | **oddělení sociálně-právní ochrany dětí odboru sociálních věcí KÚKK** |
| **Účinnost od:** | 1.1.2015 |
| **Počet stran:** | **3** |
| **Počet příloh:** | **1** |
| **Revize:** | **1.1.2025** |
| **Elektronická podoba předpisu je uložena na:** | **www.kr-karlovarsky.cz** |
| **Schválil:** | **Bc. Petra Maněnová, vedoucí odboru sociálních věcí KÚKK** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Kritérium** | |
| **1a** | Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu. |

Krajský úřad Karlovarského kraje (dále jen KÚKK) sídlí v Karlových Varech, Závodní 353/38, 360 06 Karlovy Vary. Telefon: ústředna 354 222 300, fax: podatelna 353 331 509, datová schránka siqbxt2, e-mail: epodatelna@kr-karlovarsky.cz (formát PDF, velikost 3 MB a formát DOC, velikost 2,2 MB), e-podatelna: e-podatelna.

**KÚKK poskytuje sociálně-právní ochranu dětí prostřednictvím odboru sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí (dále jen oddělení) klientům celého Karlovarského kraje. Zaměstnanci oddělení nemají správní obvod rozdělený územně, ale dle jednotlivých agend. Zaměstnanci oddělení sídlí v areálu KÚKK v budově C.**

Oddělení má 6 zaměstnanců:

* 1 vedoucí oddělení, která je zařazena jako sociální pracovník a přešetřuje způsoby vyřízení stížností v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, zajišťuje aktualizaci metodických materiálů KÚKK ke standardům kvality sociálně-právní ochrany dětí a vykonává kontrolní, metodickou, poradenskou a konzultační činnost pro občany a obce zejména v oblasti veřejného opatrovnictví a poručenství.
* 3 zaměstnanci zařazeni jako sociální pracovníci pro náhradní rodinnou péči, z čehož
  + 1 pracovník vede evidenci žadatelů o náhradní rodinnou péči a provádí jejich odborné posouzení,
  + 1 pracovník vede evidenci dětí a provádí odborné posouzení dětí v pěstounské péči na přechodnou dobu,
  + 1 pracovník provádí odborné posouzení dětí umístěných v zařízeních pro výkon ústavní výchovy.

Všichni pracovníci pro náhradní rodinnou péči se podílejí na zprostředkování náhradní rodinné péče dětem, které nemohou vyrůstat ve vlastní rodině a všichni vykonávají kontrolní metodickou, poradenskou a konzultační činnost pro občany a obce zejména v oblasti náhradní rodinné péče.

* 1 zaměstnanec zařazený jako sociální pracovník zajišťuje agendu státního příspěvku pro zřizovatele zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc a agendu pověřování osob k výkonu sociálně-právní ochrany dětí a vykonává kontrolní, metodickou, poradenskou a konzultační činnost pro občany a obce, v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, zejména v oblastech ochrany týraných a zneužívaných dětí, sociální kurately a prevence.
* 1 zaměstnanec zařazený jako sociální pracovník v rámci projektu KÚKK *„Systémová práce v oblasti náhradní rodinné péče v Karlovarském kraji a prohlubování kompetencí metodických pracovníků Krajského úřadu Karlovarského kraje za účelem snížení počtu umístěných dětí v ústavních zařízeních“* zajišťujeagendu provázení zájemců o náhradní rodinnou péči procesem odborného posuzování

Kontakty na zaměstnance oddělení – příloha č. 1.

Pro zajištění výkonu sociálně-právní ochrany dětí mají zaměstnanci v případě služební cesty k dispozici služební automobil. Žádost o přidělení služebního automobilu se provádí prostřednictvím elektronického cestovního příkazu v systému FormFlow na formuláři cestovní příkaz dostupném na internetové adrese https://formulare.kr-karlovarsky.cz (dále jen „cestovní příkaz“).

Podrobnější popis žádosti o služební automobil se řídí směrnicí ředitelky KÚKK č. SE 04/2022, o autoprovozu.

Pracovní postup pro vyplňování cestovních příkazů upravuje předpis ředitelky Krajského úřadu Karlovarského kraje č. P 04/2024 pro poskytování cestovních náhrad zaměstnancům Karlovarského kraje. Vyplňování cestovních příkazů a propustky vysvětlí novému zaměstnanci zaškolující zaměstnanec, kterého určí vedoucí oddělení.

Vedoucí oddělení se souhlasem vedoucí odboru určí, kdo ji v její nepřítomnosti zastupuje. Každý zastupovaný zaměstnanec informuje svého zástupce o rozsahu zastupování, a to v běžných záležitostech. Zastupující podá zastupovanému vždy po skončení zástupu informaci o průběhu zastupování. Zástup v době nepřítomnosti zaměstnance v kanceláři je uveden na cedulce u jeho dveří. Zástup je dále řešen tak, že zaměstnanec, který bude mimo kancelář, přesměruje pevnou linku na zastupujícího zaměstnance. Zastupující zaměstnanec je uveden v náplni práce každého zaměstnance, případně se zaměstnanci na zástupu domluví operativně a o tomto informují vždy vedoucí oddělení. Zaměstnanec též nastaví v e-mailovém programu MS Outlook v případě dlouhodobější nepřítomnosti na pracovišti funkci „mimo kancelář“. Zde může nastavit i přeposílání e-mailů na zastupujícího zaměstnance.

Nastane-li situace, že není na pracovišti žádný zaměstnanec oddělení, dohodne zástup vedoucí oddělení s vedoucím jiného oddělení odboru.

V případě služební cesty je zaměstnanec dostupný na služebním mobilním telefonu. Pokud situace zaměstnanci neumožňuje reagovat na telefonát okamžitě, zaměstnanec na tento reaguje, jakmile mu to situace umožňuje.

Řešení zástupu je též řešeno i pracovním řádem č. P 06/2023 a organizačním řádem č. P 10/2024.

|  |  |
| --- | --- |
| **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. |

Zaměstnanci oddělení jsou povinni dodržovat stanovené úřední hodiny KÚKK, které jsou určeny s ohledem na potřeby klientů.

**Úřední hodiny KÚKK pro klienty jsou:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **od** | **do** |
| **pondělí** | 8:00 hod. | 17:00 hod. |
| **úterý** | 8:00 hod. | 15:00 hod. |
| **středa** | 8:00 hod. | 17:00 hod. |
| **čtvrtek** | 8:00 hod. | 15:00 hod. |
| **pátek** | 8:00 hod. | 14:00 hod. |

Tyto úřední hodiny jsou uvedeny na informačním portálu Karlovarského kraje:

<http://www.kr-karlovarsky.cz/krajsky-urad/Stranky/zakl-inf/KUKK.aspx>

V úředních hodinách bude na pracovišti přítomen vždy minimálně jeden zaměstnanec oddělení. V mimořádných situacích, kdy nebude možné zajistit přítomnost žádného zaměstnance na pracovišti, bude v těchto situacích zajištěna dostupnost prostřednictvím mobilních telefonů, dále bude vyvěšen odkaz na dveřích, kdo nepřítomného zastupuje na jiném oddělení odboru sociálních věcí.

Pracovní doba zaměstnanců kraje je upravena jednak zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, a dále vnitřním předpisem Pracovním řádem č. P 06/2023.

Zaměstnanci jsou povinni příchod na pracoviště, odchod z pracoviště evidovat systémem elektronické docházky stanoveným zaměstnavatelem, dále pak jsou povinni evidovat začátek a konec přestávky na jídlo a oddech.

**Pracovní pohotovost není v rámci oddělení zřízena, neboť právní předpisy tuto povinnost orgánu sociálně-právní ochrany KÚKK neukládají**.

Klienti jsou o výkonu sociálně-právní ochrany dětí, o rozvržení úředních hodin apod., informováni prostřednictvím webových stránek Karlovarského kraje a dále při prvním kontaktu, kdy jsou klienti informováni zaměstnanci oddělení sociálně-právní ochrany.

Obecné informace pro klienty v oblasti práce odboru sociálních věcí lze získat na:

<https://www.kr-karlovarsky.cz/temata/socialni-oblast/socialne-pravni-ochrana-deti/analyzy>

[http:// www.kr-karlovarsky.cz/temata/socialni-oblast/socialne-pravni-ochrana-deti](https://www.kr-karlovarsky.cz/temata/socialni-oblast/socialne-pravni-ochrana-deti/analyzy)

**Příloha č. 1 ke standardu č. 1a**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pracovník:** | **Odpovědnost:** | **Číslo kanceláře/číslo telefonu/**  **e-mail:** |
| Mgr. Miluše Merklová | * vedoucí oddělení * přešetřování způsobu vyřízení stížností v oblasti sociálně-právní ochrany dětí * standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí * standardy kvality výkonu sociálně-právní ochrany dětí * metodická, poradenská a konzultační činnost pro občany a obce zejména v oblasti veřejného opatrovnictví a poručenství, transferu na výkon sociálně-právní ochrany dětí, standardů kvality a nezletilých cizinců bez doprovodu * kontrolní činnost | 146C / 354 222 497  [miluse.merklova@kr-karlovarsky.cz](mailto:miluse.merklova@kr-karlovarsky.cz) |
| Mgr. Ryšková Iveta | * státní příspěvek pro zřizovatele zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc * rozhodování o pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí * metodická, poradenská a konzultační činnost pro občany a obce zejména v oblasti ochrany týraných a zneužívaných dětí, v oblasti sociální kurately a v oblasti poradenské a preventivní činnosti orgánů sociálně-právní ochrany dětí * kontrolní činnost | 148C / 354 222 239  [iveta.ryskova@kr-karlovarsky.cz](mailto:rie.sedlackova@kr-karlovarsky.cz) |
| Mgr. Šárka Jandorová | * zprostředkování náhradní rodinné péče * evidence dětí * metodická, poradenská a konzultační činnost pro občany a obce zejména v oblasti náhradní rodinné péče * kontrolní činnost | 147C / 354 222 624  [sarka.jandorova@kr-karlovarsky.cz](mailto:sarka.jandorova@kr-karlovarsky.cz) |
| Bc. Andrea Nevolová | * náhradní rodinná péče – evidence žadatelů * metodická, poradenská a konzultační činnost pro občany a obce zejména v oblasti náhradní rodinné péče * kontrolní činnost | 147C / 354 222 546  andrea.nevolova@[kr-karlovarsky.cz](mailto:julie.nesilovska@kr-karlovarsky.cz) |
| Bc. Miroslava Kunciterová, DiS. | * evidence dětí * metodická, poradenská a konzultační činnost pro občany a obce v oblasti náhradní péče o děti, zejména v oblasti problematiky dětí umístěných v zařízení pro výkon ústavní výchovy * kontrolní činnost | 148C / 354 222 668  miroslava.kunciterova[@kr-karlovarsky.cz](mailto:helena.hejnova@kr-karlovarsky.cz) |
| Dana Křivková, DiS. | * náhradní rodinná péče – průvodce zájemců o náhradní rodinnou péči * projektový pracovník | 147C / 354 222 425  dana.krivkova[@kr-karlovarsky.cz](mailto:frantisek.kamarad@kr-karlovarsky.cz) |