

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍ PRÁCE

ODBORU SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

MĚSTSKÉHO ÚŘADU NÁCHOD

Standard č. 1: KDO JE KLIENTEM

Kriterium a) klientem sociální práce na obci je zletilá osoba v nepříznivé sociální situaci dle § 3 písm. b) zák. č. 108/2006 Sb. O soc. službách a osoba v hmotné nouzi dle § 1 a 2 zák. č. 111/2006 Sb. o hmotné nouzi, která má zájem řešit svoji nepříznivou soc. situaci a je ochotna se na jejím řešení aktivně podílet, nebo nemá zájem řešit svoji nepříznivou sociální situaci, ale v jejím důsledku je ohrožen její život či zdraví dle § 92 písm. a) zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Kriterium b) základní sociální poradenství se poskytuje každému (bez rozdílu věku, pohlaví, národnosti, náboženského vyznání atd.), kdo se obrátí na sociálního pracovníka.

Konkrétně se jedná o osoby se zdravotním postižením, osoby závislé na péči jiné osoby, osoby omezené ve svéprávnosti, osoby ohrožené sociálním vyloučením nebo rizikovým způsobem života, oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí, osoby s problémy s bydlením, osoby nezaměstnané, imigranti a rodiny s dětmi.

Klientem sociální práce nejsou osoby s agresivním jednáním, osoby pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek, osoby vyžadující akutní zdravotní péči.

V případě, že o pomoc požádá osoba nezletilá, bude sociální pracovník řešit ve spolupráci s OSPOD.

Standard č. 2: MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST

Kritérium a) sociální práce je poskytována na celém území správního obvodu obce nebo na území obce s rozšířenou působností

Kritérium b) poskytování sociální práce je časově přizpůsobeno potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociální práce poskytnuta, avšak pouze v rámci úředních hodin Městského úřadu Náchod

Kritérium a) sociální práce je poskytována na celém území správního obvodu obce nebo na území obce s rozšířenou působností

Realizace činností sociální práce je vykonávána v souladu s § 92 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a §§ 63–65 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů na správním území města a ORP Náchod dle ustanovení § 24 vyhlášky MV ČR č. 388/2002 Sb. o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností, ve znění pozdějších předpisů.

V souladu s § 93 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů jsou sociální pracovníci oprávněni v souvislosti s plněním úkolů podle § 92 písm. d) vstupovat do obydlí, v němž tato osoba žije, a to s cílem vykonávat činnosti sociální práce na základě souhlasu osoby, která se nachází v nepříznivé sociální situaci nebo je ohrožena sociálním vyloučením anebo se v tomto stavu nachází.

Při výkonu sociální práce v terénu je sociální pracovník povinen se prokázat průkazem sociálního pracovníka Městského úřadu Náchod.

Sociální práce je poskytována na adrese: **Městský úřad Náchod, Zámecká 1845, 547 01 Náchod – kanceláře č.2.08, 2.09**

Každá kancelář je označena tabulkou s číslem kanceláře, názvem odboru, jménem pracovníka a jeho pracovním zařazením.

Kontakty na pracovníky:

Mgr. Marcela Štátná – sociální pracovník, kurátor pro dospělé, veřejný opatrovník	491405435
Kateřina Théroová, DiS – sociální pracovník, veřejný opatrovník	491405471
Bc. Zuzana Zaňková – sociální pracovník, veřejný opatrovník	491405426
Mgr. Kateřina Tylšová – koordinátor sociálních služeb, městská doprava seniorů	491405442

V terénu je sociální práce poskytována ve správním obvodu obecního úřadu obce s rozšířenou působností.

Správní obvod obce s rozšířenou působností je vymezen územím obcí:

Správní obvod obce s rozšířenou působností



Kritérium b) poskytování sociální práce je časově přizpůsobeno potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociální práce poskytnuta, avšak pouze v rámci úředních hodin Městského úřadu Náchod

Odbor sociálních věcí Městského úřadu Náchod má stanovenou úřední dobu pro veřejnost v souladu s Pracovním řádem Městského úřadu Náchod. Informace o úřední době pro veřejnost je zveřejněna na informační tabuli umístěné u vstupních dveří v prostorech úřadu určených veřejnosti a na webových stránkách Města Náchod.

Úřední hodiny:

Po 8:00 – 17:00

Út 8:00 – 14:00

Stř 8:00 – 17:00

Čt 8:00 – 14:00

Pá 8:00 – 13:30

Sociální práce je poskytována v přiměřeném časovém horizontu, který odpovídá povaze a potřebám řešeného případu (v kanceláři – po předchozí domluvě s osobou/klientem), v případě první návštěvy (neohlášené) v pořadí příchozích osob/klientů, v případě výjezdu do terénu – odpovídá dojezdové době do místa výkonu sociální práce v ORP Náchod.

V případě nepřítomnosti sociálního pracovníka na pracovišti (v kanceláři úřadu), je na jeho dveřích umístěna informační cedule s odkazem na zastupujícího sociálního pracovníka (č. kanceláře).

Standard č. 3: PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

Kritérium a) výkon agendy sociální práce je realizován v kancelářských prostorách Městského úřadu v Náchodě, určených pro OSV (adresa: Zámecká 1845) s odpovídajícím zázemím pro její realizaci

Kritérium b) výkon agendy sociální práce je realizován ve správním obvodu ORP Náchod; v terénu, v přirozeném prostředí osoby/klienta

Kritérium c) sociální pracovník obce má k dispozici dostatečné materiální vybavení potřebné pro výkon sociální práce ambulantní i terénní formou

Kriterium d) sociální pracovník má k dispozici potřebné hygienické zázemí a osobní ochranné pomůcky

Kritérium a) výkon agendy sociální práce je realizován v kancelářských prostorách Městského úřadu v Náchodě, určených pro OSV, s odpovídajícím zázemím pro její realizaci

Výkon agendy sociální práce je realizován v kancelářských prostorách Městského úřadu, které jsou určeny pro Odbor sociálních věcí. Jedná se o kanceláře č. 2.08 a 2.09 v budově Zámecká 1845 v I. poschodí. Základní informace o rozmístění jednotlivých kanceláří úřadu jsou pro osoby/klienty zveřejněny na informačním panelu ve vestibulu, po levé straně při vstupu a dále v příslušném patře budovy. Bližší informace, o obsazení jednotlivých kanceláří Odboru sociálních věcí sociálními pracovníky včetně vykonávané agendy sociální práce jsou dále na webu Města Náchoda:

<https://www.mestonachod.cz>

Jednotlivé kanceláře sociálních pracovníků jsou označeny názvem odboru, jménem pracovníka a funkcí.

V případě nepřítomnosti sociálního pracovníka, je osoba/klient informován prostřednictvím informační cedule na dveřích, kde je uvedeno jméno sociálního pracovníka, den nepřítomnosti a odkaz na zastupujícího sociálního pracovníka (číslo kanceláře).

Na chodbách před kanceláři sociálních pracovníků jsou pro osoby/klienty umístěny sedací lavice nebo židle k sezení, pro případ obsazenosti kanceláře jinou osobou/klientem.

Hlavní vchod do budovy je bezbariérový, uvnitř budovy se nachází výtah.
Osoba/klient má v kanceláři k dispozici židli k usazení.
Agenda sociální práce je vykonávána v pracovní dny a určenou pracovní dobu.

Kritérium b) výkon agendy sociální práce je realizován ve správním obvodu obce nebo ORP Náchod; v terénu, v přirozeném prostředí osoby/klienta

Výkon agendy sociální práce je realizován ve správním obvodu obce nebo ORP Náchod, stanoveném zákonem č. 314/2002 Sb., Zákon o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností.

Kritérium c) sociální pracovník obce má k dispozici dostatečné materiální vybavení potřebné pro výkon sociální práce ambulantní i terénní formou

Jedná se o standardní vybavení mobilní telefon, PC, uzamykatelné skříně, vhodný kancelářský nábytek a možnost využití služebního vozidla

Kritérium d) sociální pracovník má k dispozici potřebné hygienické zázemí a osobní ochranné pomůcky

Sociální pracovník má k dispozici WC, možnost umytí rukou, hygienické rukavice, ústní roušky, respirátory, dezinfekci, pepřový sprej a alarm v kanceláři

Standard č. 4: PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Kritérium a) Každý zaměstnanec zařazený v agendě sociální práce splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Kritérium b) Zaměstnavatel má zpracován popis pracovní pozice sociálního pracovníka, kde jsou stanoveny jeho oprávnění a povinnosti, pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců, mezi které v první řadě patří získání přístupu do jednotného informačního systému pro možnost provádění standardizovaných záznamů, seznámení se s klienty odboru a jejich věkovým rozložením. Dále je nutné dbát na další vzdělávání dle zákona o sociálních službách (v rozsahu 24 hodin za rok) a k tomu zajištění podpory nezávislého kvalifikovaného odborníka – supervizora.

Kritérium c) Zaměstnavatel má ve vnitřním předpisu úřadu stanoven počet úvazků vyčleněných pro sociální práci a počet sociálních pracovníků.

Kritérium d) Pro výkon agendy sociální práce je sociální pracovník vybaven průkazem sociálního pracovníka.

Kritérium a) Každý zaměstnanec zařazený v agendě sociální práce splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zaměstnavatel stanoví termín (v souladu se zákonem), do kterého musí nový pracovník úspěšně absolvovat kurz zvláštní odborné způsobilosti.

Standard č. 5: DEPISTÁŽ A PREVENCE

Kriterium a) Sociální pracovník aktivně, pravidelně a systematicky vyhledává osoby ohrožené sociálním vyloučením nebo v nepříznivé sociální situaci v celém spádovém území obce (vytipovaných částech obce). Tuto činnost provádí také ve spolupráci s dalšími sociálními službami, institucemi a veřejností.

Kriterium b) Sociální pracovník má popsany způsob a frekvenci depistážní činnosti a prokazatelným způsobem ji eviduje a vyhodnocuje

Kriterium c) Sociální pracovník monitoruje výskyt rizikových jevů ve spádovém území, informuje o zjištěných samosprávu obcí a podílí se na navrhování možnosti řešení

Kriterium d) Sociální pracovník se podílí na vytváření podmínek pro preventivní aktivity, jejich realizaci a koordinaci

Kriterium a) Sociální pracovník aktivně a systematicky vyhledává osoby ohrožené sociálním vyloučením nebo v nepříznivé sociální situaci v celém spádovém území obce (vytipovaných částech obce). Tuto činnost provádí také ve spolupráci s dalšími organizacemi, subjekty a veřejností.

Současně s tím je kladen důraz na spolupráci s pečovatelskou službou, Oblastní charitou Náchod, spol. AUFORI, Péče o duševní zdraví a dalšími organizacemi

Kriterium b) Sociální pracovník má popsany způsob a frekvenci depistážní činnosti a prokazatelným způsobem ji eviduje a vyhodnocuje

Sociální pracovník v jednotném informačním systému a v deníku depistážní činnosti provádí a vyhodnocuje depistážní činnost.

Kriterium c) Sociální pracovník monitoruje výskyt rizikových jevů ve spádovém území, informuje o zjištěných samosprávu obcí a podílí se na navrhování možnosti řešení

Představitelé okolních obcí jsou informováni o této činnosti obce, na kterou se mohou v případě potřeby obracet. Samosprávy obcí jsou informovány o sociální situaci a jsou jim předkládány návrhy na rozšíření a zlepšení sociálních služeb regionu.

Kriterium d) Sociální pracovník se podílí na vytváření podmínek pro preventivní aktivity, jejich realizaci a koordinaci

zajištěním služeb potravinové banky, zřízením šatníku a skladu nábytku. Vede evidenci uživatelů služby senior taxi včetně tisku a přidělování jízdenek. Zajišťuje informace o sociální práci distribucí tiskovin, informováním na webu a ve Zpravodaji.

Standard č. 6: PRŮBĚH A REALIZACE SOCIÁLNÍ PRÁCE

Kritérium a) v rámci agendy sociální práce postupují odpovědní sociální pracovníci jednotně při přijetí oznámení klientovy nepříznivé sociální situace, vyhodnocení požadavku zájemce o sociální práci, zahájení sociální práce s klientem a evidence sociální práce

Kritérium b) klientova nepříznivá sociální situace je vždy posouzena nejprve s ohledem na její naléhavost a případné ohrožení klienta či jeho okolí

Kritérium c) požadavek klienta v rámci řešení jeho nepříznivé sociální situace je přidělen konkrétnímu sociálnímu pracovníkovi, který řídí průběh výkonu sociální práce u daného případu. Sociální práce je ukončena po dosažení všech stanovených cílů v individuálním plánu nebo z jiných objektivních důvodů

Kritérium a) v rámci agendy sociální práce postupují odpovědní sociální pracovníci jednotně při přijetí oznámení klientovy nepříznivé sociální situace, vyhodnocení požadavku zájemce o sociální práci, zahájení sociální práce s klientem a evidence sociální práce

Jednotnost při zahájení sociální práce je dána způsobem profesionálního vyhodnocení situace, ve které se osoba/klient nachází a to jaké jsou jevy nebo události, které se v jeho životě přihodily, ve vztahu k jeho nepříznivé sociální situaci. Plán spolupráce vychází z potřeb klienta a definované zakázky. Sociální pracovník realizuje přímou sociální práci s klientem zaměřenou na změnu klientovy nepříznivé sociální situace a obnovení jeho kompetencí v oblastech, které nepříznivou situaci vyvolaly.

Odbor sociálních věcí přijímá i případné oznámení či podněty k výkonu sociální práce následujícím způsobem:

- elektronicky (e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem nebo datovou schránkou, ID města)
- v listinné podobě prostřednictvím podatelny úřadu (poštou či osobním podáním)
- telefonicky
- osobně v kancelářích sociálních pracovníků OSV – úsek sociální práce
- v rámci sociálního šetření
- vlastní depistážní činností

Každé podání je evidováno a opatřeno č. j. v souladu se spisovým a skartačním řádem Městského úřadu Náchod. Podání jsou přijímána od fyzických i právnických osob.

V případě klienta, který má zájem na vyřešení své nepříznivé sociální situace, je připraven spolupracovat se sociálním pracovníkem a aktivně plní zadané úkoly, postupuje sociální pracovník při řešení prostřednictvím aplikace metod sociální práce, individuálním plánováním a využíváním spolupracujících fyzických a právnických osob.

Kritérium b) klientova nepříznivá situace je vždy posouzena nejprve s ohledem na její naléhavost a případné ohrožení klienta či jeho okolí

Každý podnět a oznámení je posuzováno:

a) z hlediska místní příslušnosti (ORP Náchod, příp. se klient na území správního celku ORP Náchod fakticky zdržuje)

b) z hlediska, co je obsahem a důvodem oznámení

Sociální pracovník vyhodnocuje naléhavost obsahu oznámení.

Kritérium c) požadavek klienta v rámci řešení jeho nepříznivé sociální situace je přidělen konkrétnímu sociálnímu pracovníkovi (sociální pracovník, sociální kurátor), který je zároveň koordinátorem a který řídí průběh výkonu sociální práce u daného případu. Sociální práce je ukončena po dosažení všech stanovených cílů v individuálním plánu nebo z jiných objektivních důvodů

Sociální práci vede a řídí sociální pracovník. Jedná se o sociálního pracovníka, který splňuje parametry vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. V případě nepřítomnosti sociálního pracovníka je na jeho dveřích umístěna cedule, která obsahuje kontakt na sociálního pracovníka (číslo dveří kanceláře), který ho v danou dobu zastupuje a na kterého se může obrátit.

Zastupující sociální pracovník předá veškeré potřebné informace příslušnému sociálnímu pracovníkovi klienta.

Standard č. 7: DOKUMENTACE

Kritérium a) sociální pracovníci jsou v souvislosti výkonem činnosti sociální práce povinni vést Standardizovaný záznam sociálního pracovníka (SZSP), který je součástí Jednotného informačního systému Ministerstva práce a sociálních věcí

Kritérium b) záznamy z jednání s klientem jsou sociálními pracovníky vždy zpracovávány způsobem srozumitelným pro klienta

Kritérium c) dokumentace je vedena určeným sociálním pracovníkem a je zabezpečena v souladu s příslušnými vnitřními směrnicemi úřadu tak, aby splňovala podmínky ochrany osobních údajů

Kritérium a) sociální pracovníci jsou v souvislosti výkonem činnosti sociální práce povinni vést Standardizovaný záznam sociálního pracovníka (SZSP), který je součástí Jednotného informačního systému Ministerstva práce a sociálních věcí

V souladu s § 93 a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů jsou sociální pracovníci povinni vést v souvislosti s výkonem činnosti sociální práce Standardizovaný záznam sociálního pracovníka (dále jen SZSP), který je součástí Jednotného informačního systému Ministerstva práce a sociálních věcí, jehož obsah a strukturu určuje Vyhláška č. 332/2013

Klient má právo sociálním pracovníkům obecního úřadu nesdělovat své jméno a další osobní údaje. Sociální pracovníci musí toto právo akceptovat. Sociální pracovníci s tímto klientem vedou jednání o posouzení životní situace klienta a dojednávání zakázky.

Kritérium b) záznamy z jednání s klientem jsou sociálními pracovníky vždy zpracovávány způsobem srozumitelným pro klienta

Záznamy z jednání s klientem musí obsahovat přesně klientovo vyjádření; jeho potřeby; kroky, které učinil v souvislosti s řešením jeho nepříznivé sociální situace; nové úkoly, které vyplynuly z průběhu řešení jeho nepříznivé sociální situace, apod. Dokumentace je zaznamenávána a doplňována v nejbližším možném termínu. Na vyžádání klienta je sociální pracovník povinen mu umožnit nahlédnutí do spisové dokumentace, která je o klientovi vedena.

Kritérium c) dokumentace je vedena určeným sociálním pracovníkem a je zabezpečena v souladu s příslušnými vnitřními směrnicemi úřadu tak, aby splňovala podmínky ochrany osobních údajů

Spis nesmí obsahovat dokumenty, kde jsou uvedeny osobní a citlivé údaje, jako jsou: lékařské zprávy, kopie OP, rodného listu apod. V odůvodněných případech je nutno mít tyto dokumenty zajištěny před zneužitím.

Standard č. 8: INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE

Kritérium a) odbor sociálních věcí má zpracovány základní informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociální práce na území ORP Náchod. Tyto informace jsou veřejně dostupné

Kritérium b) odbor sociálních věcí má zpracovány Standardy kvality sociální práce včetně indikátorů jejich naplnění. Základní informace z těchto standardů určené osobám/klientům jsou zveřejněny na webu Města Náchod a na informačních panelech v budově Městského úřadu v Náchod

Kritérium a) odbor sociálních věcí má zpracovány základní informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociální práce na území ORP Náchod. Tyto informace jsou veřejně dostupné
Informace pro osoby/klienty o rozmístění jednotlivých kanceláří Odboru sociálních věcí a zdravotnictví,

určených pro výkon agendy sociální práce jsou dostupné:

a) přímo v budově Městského úřadu (zveřejněny na informačním panelu ve vestibulu, po levé straně při vchodu do budovy a dále v jednotlivých patrech budovy)

b) na webu Města Náchod www.mestonachod.cz

Informace o obsazenosti jednotlivých kanceláří sociálními pracovníky jsou dostupné:

c) přímo v budově Městského úřadu v Náchodě jsou jednotlivé kanceláře sociálních pracovníků označeny názvem odboru, jménem pracovníka a funkcí. V případě nepřítomnosti sociálního pracovníka, jsou osoby/klienti informováni prostřednictvím cedule na dveřích, kde je uvedeno jméno sociálního pracovníka, den nepřítomnosti a odkaz na zastupujícího sociálního pracovníka (číslo kanceláře).

d) na informačních letáčcích o nabídce sociální práce určených pro osoby/klienty

Informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociální práce jsou dostupné:

e) základní informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociální práce poskytnou všichni sociální pracovníci

f) odborná i laická veřejnost je o agendě sociální práce průběžně informována prostřednictvím komunitního plánování, kde sociální pracovníci jsou členy jednotlivých pracovních skupin

Kritérium b) odbor sociálních věcí a zdravotnictví má zpracovány Standardy kvality sociální práce včetně indikátorů jejich naplnění. Základní informace z těchto standardů určené osobám/klientům jsou zveřejněny na webu Města Náchod a na informačních panelech v budově Městského úřadu Náchod

Základní informace ze Standardů kvality sociální práce Městského úřadu Náchod, určené pro osoby/klienty, jsou zveřejněny na webových stránkách: <http://www.mestonachod.cz> (elektronická verze).

Standard č. 9: SPOLUPRÁCE V SÍTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Kritérium a) Sociální pracovník je povinen se v síti sociálních služeb a jiných navazujících služeb orientovat, spolupracovat s nimi a koordinovat jejich relevantní pomoc a podporu

Kritérium b) Sociální pracovník zjišťuje a shromažďuje informace o potřebách osob z území své působnosti a navrhuje nastavení takových opatření, která zajistí efektivní pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci.

Kritérium a) Sociální pracovník je povinen se v síti sociálních služeb a jiných navazujících služeb orientovat, spolupracovat s nimi a koordinovat jejich relevantní pomoc a podporu

Základem ke spolupráci se sociálními službami je adresář sociálních služeb, který je veden v tištěné podobě ale zároveň i v elektronické: http://www.mestonachod.cz/zivot-v-nachode/socialni-zdravotnictvi/Brozura_FINAL_WWW.pdf

Kritérium b) Sociální pracovník zjišťuje a shromažďuje informace o potřebách osob z území své působnosti a navrhuje nastavení takových opatření, která zajistí efektivní pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci.

Klíčová spolupráce v síti je nastavena v rámci plánování sociálních služeb, kde jsou v pracovních skupinách zastoupeni sociální pracovníci včetně terénních pracovníků, kteří pracují v lokalitách

ohrožených sociálním vyloučením a v pracovní skupině rodina, děti a mládež je zástupce OSPOD. Pracovní skupiny se scházejí minimálně 3x za rok.

Standard č. 10: RIZIKOVÉ A NOUZOVÉ SITUACE

Kritérium a) Zaměstnavatel má definovány rizikové a nouzové situace, které mohou nastat při výkonu sociální práce na pracovišti i v terénu a má popsány vhodné postupy a jejich řešení
Kritérium b) Zaměstnavatel eviduje rizikové a nouzové situace, ke kterým došlo v rámci výkonu sociální práce. Zjištěné poznatky vedou k aktualizaci preventivních opatření

Kritérium a) Zaměstnavatel má definovány rizikové a nouzové situace, které mohou nastat při výkonu sociální práce na pracovišti i v terénu a má popsány vhodné postupy a jejich řešení
Sociální pracovník nezahájí výkon sociální práce, pokud je klient agresivní, vykazuje známky intoxikace, je infekční a vyžaduje akutní lékařskou pomoc apod.

Standard č. 11: PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Kritérium a) Pro výkon sociální práce na obci jsou zpracována pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování připomínek a stížností ve formě srozumitelné pro klienty

Kritérium b) Sociální pracovník klienta vhodnou formou informuje o možnosti a způsobu podávání připomínek, stížností, pochval

Kritérium c) Příslušný odbor vede vždy evidenci těchto stížností či připomínek dle vnitřních směrnic úřadu

Kritérium a) Pro výkon sociální práce na obci jsou zpracována pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování připomínek a stížností ve formě srozumitelné pro klienty

Odbor sociálních věcí se řídí při přijímání a vyřizování stížností vnitřním předpisem Městského úřadu, a to Organizační opatření č. 11-02 pro přijímání a vyřizování petic a stížností na Městském úřadu Náchod. Tento vnitřní předpis je sociálním pracovníkům k dispozici na intranetu:

H:\Radnice\Organizační opatření\11-02 Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

Tato směrnice stanoví pravidla pro přijímání a vyřizování stížností adresovaných Městskému úřadu Náchod

Je-li osoba/klient nespokojen s vyřízením svého požadavku či jednáním sociálního pracovníka může si podat stížnost. Stížnost proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu je možno podat:

- k vedoucí odboru
- případně tajemníkovi úřadu

Postup a pravidla pro řešení stížností proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu stanoví § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Stížnost je dále možno podat:

- ✓ do Kanceláře veřejného ochránce práv (Veřejná ochránkyně práv, Údolní 39, 602 00 Brno)
- ✓ k Ústavnímu soudu České republiky,
- ✓ nebo k Evropskému soudu pro lidská práva se sídlem ve Štrasburku.

Sociální pracovník informuje osobu/klienta o možnostech podání stížnosti, a to na základě jeho dotazu. Stížnost je považována za jeden z podnětů pro zvýšení kvality výkonu sociální práce.

S obsahem stížnosti jsou sociální pracovníci seznamováni na nejbližší provozní poradě. Dle povahy stížnosti jsou přijata opatření ke zlepšení činnosti sociální práce s případným zapracováním do příslušného standardu kvality sociální práce.

Vypracoval: Bc. Pavel Schuma, vedoucí odboru SV

Závazné pro: sociální pracovníky na úseku sociální práce

Schválil: Mgr. Hana Mílová, tajemnice MěÚ

Datum a podpis:

Platnost od: