



Pravidla pro identifikaci dobré praxe při poskytování sociálních služeb pro účely PS4

I. kolo

Obecná část

Článek I

Úvodní ustanovení

1. Tato pravidla upravují podmínky, kritéria a postupy Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky (dále „ministerstvo“) pro identifikaci dobré praxe při poskytování sociálních služeb, dokladující humanizaci podmínek sociálních služeb a možnosti sociálního začleňování osob, které tyto sociální služby využívají (dále „klient“¹). Pravidla jsou vydávána pro naplnění cíle projektu „Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb“, reg. č.: CZ.03.2.63/0.0./0.0./15_017/0006219 (dále „projekt“), kterým je podpora rozvoje poskytovatelů sociálních služeb s důrazem na potřebnost nastavení kvalitních procesů, které povedou k rozvoji zaměstnanců, sociálních služeb, ale především k rozvoji ochrany klientů.
2. Pravidla stanovují podmínky účasti subjektů (realizátorů) dobré praxe definované v článku III a procesy identifikace nejlepších příkladů dobré praxe z přihlášek podaných subjekty dle dále stanovených podmínek a kritérií, formy, možnosti a způsoby ověření v místě poskytování sociálních služeb a závěrečné zhodnocení včetně publikování vybraných příkladů dobré praxe.
3. Za účelem zajištění procesu identifikace dobré praxe byla v rámci projektu ustavena Pracovní skupina č. 4 pro dobrou praxi (dále „pracovní skupina“).

Článek II

Vymezení pojmu dobrá praxe

Pro účely naplnění záměru projektu jsou dobrou praxí chápány osvědčené a ověřené postupy, popisy řešených situací, procesy či metody (dále „postupy“), pomocí kterých se při poskytování sociálních služeb dosáhlo dobrých výsledků, a lze je proto doporučit jako vhodné a příkladné pro jiné poskytovatele sociálních služeb. Za osvědčené jsou považovány takové postupy, které jsou doložitelné (popsané),

¹ Pojmem klient se v rámci těchto pravidel rozumí jak osoba z cílové skupiny, které je sociální služba poskytována, tak žadatel nebo zájemce o poskytování sociální služby.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

opakovaně ověřitelné, udržitelné i v situaci změny a přenositelné. Může se jednat o postupy obvyklé, ale též mimořádné, nadstandardní, neobvyklé, inovativní, přinášející neotřelá nebo kreativní řešení směřující k sociálnímu začleňování klientů, resp. minimalizaci jejich závislosti na sociální službě.

Článek III

Podmínky účasti subjektů (nositelů) dobré praxe

K účasti v projektu se mohou přihlásit subjekty, které:

- a) jsou registrovanými sociálními službami, tj. takové, které mají oprávnění k poskytování sociálních služeb podle § 78 odst. 1 zákona o sociálních službách², a poskytovatelé uvedení v § 84 téhož zákona, všech právních forem (dále „poskytovatelé“);
- b) poskytují sociální služby v souladu s předchozím odstavcem déle než 3 roky;
- c) předloží referenci k přihlašovanému příkladu dobré praxe od orgánu státní správy nebo samosprávy, klientů či jejich rodinných příslušníků, případně od jiných relevantních/zajímavých fyzických nebo právnických osob.

Článek IV

Kategorie uznávaných příkladů dobré praxe a možnosti forem jejich zpracování

1. V rámci výše vymezeného projektu jsou uznávány příklady dobré praxe ve vztahu k/ke:
 - a) základním činnostem dle § 35 zákona o sociálních službách, přičemž příslušný rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností je u jednotlivých druhů sociálních služeb stanoven prováděcí vyhláškou³;
 - b) povinností poskytovatelů uvedeným v § 88 a § 89 zákona o sociálních službách;
 - c) standardům kvality sociálních služeb uvedeným v příloze č. 2 prováděcí vyhlášky;
 - d) právům a povinnostem poskytovatelů uvedeným v § 91a, § 91b a § 91c zákona o sociálních službách (problematika vážně míněného ne/souhlasu s poskytováním sociální služby);
 - e) komunikaci s klienty s obtížemi v komunikaci při poskytování sociálních služeb;

² Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

³ Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

- f) metodám řízení poskytování sociálních služeb s dopadem na klienta/klienty;
 - g) efektivnímu využití lidských nebo materiálních zdrojů služeb s dopadem na klienta/klienty.
2. Uznávané příklady dobré praxe, které se dají vztáhnout (podřadit) k některé z kategorií uvedených v předchozím odstavci, je možno zpracovat a předložit formou:
- a) všeobecného postupu vůči všem klientům sociální služby;
 - b) izolovaného/samostatného pracovního postupu vůči části klientů sociální služby charakteristické určitými obdobnými potřebami;
 - c) konkrétního způsobu poskytované péče, pomoci nebo podpory určitému klientovi (případně též skupině klientů charakterizované jejich obdobnými potřebami);
 - d) popisu dle článku IV, odst. 1, písm. f) nebo g).

Článek V

Kritéria identifikace dobré praxe

Kritéria identifikace příkladů dobré praxe (předložených postupů) při poskytování sociálních služeb, jejichž naplnění (i nepřímé) je podmínkou přijetí k posouzení/hodnocení:

- a) Postup není v rozporu se základními zásadami sociálních služeb stanovenými § 2 odst. 2 zákona o sociálních službách.
- b) Postup není v rozporu s právními předpisy, tj. je v souladu s právním řádem České republiky včetně jí ratifikovanými mezinárodními předpisy a jejich smyslem, účelem a obvyklým výkladem.
- c) Postup je opakovaně ověřitelný a udržitelný, tj. nejedná se o krátkodobě dosahovaný výkon, požadovaná délka aplikování postupu u poskytovatele je minimálně 2 roky přede dnem doručení přihlášky s příkladem dobré praxe ministerstvu a postup je při poskytování sociální služby aktuálně aplikován.
- d) Postup je aplikovatelný u jiných poskytovatelů, tj. v alespoň stejném druhu sociální služby nebo u části klientů (i odlišného druhu sociální služby) charakteristické určitými obdobnými potřebami, to znamená, že je přenositelný a v praxi dosažitelný.
- e) Postup je dokladovatelný, tj. lze ho doložit (např. písemnými vnitřními pravidly), a to i ve vztahu ke klientovi/klientům (např. anonymizovanými záznamy o průběhu poskytování sociální služby, sdělením klienta).
- f) Postup není závislý na mimořádných finančních nákladech.
- g) Postup není závislý na mimořádné potřebě lidských zdrojů.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

- h) Postup není závislý na mimořádných místních podmínkách, jako jsou například lokalita, nadstandardní spolupráce s místní samosprávou apod.

Metodika výběru příkladu dobré praxe

Článek VI

Oslovení poskytovatelů a přihlášení jejich příkladu dobré praxe k posouzení

1. Poskytovatelé budou za účelem přihlášení (podání) příkladů dobré praxe osloveni při setkáních realizovaných v rámci projektu a informováni prostřednictvím webových stránek projektu a ministerstva (viz následující odstavec).
2. Bližší informace vztahující se k datu, způsobu a formě podání přihlášek s příklady dobré praxe, způsobu posouzení a výběru příkladů dobré praxe, jejich ověření v místě poskytování, případně další informace budou zveřejňovány na webových stránkách ministerstva: www.mpsv.cz a na webových stránkách projektu: rpq.mpsv.cz.
3. Poskytovatel se může k účasti v projektu, tj. k předložení svého postupu dle výše uvedeného, přihlásit pomocí elektronického formuláře (viz příloha č. 1) s uvedením (vyplněním) náležitostí specifikovaných dále pod písm. a) až k) a předložením (příložením) dokladů uvedených pod písm. l) až u):
 - a) označení poskytovatele⁴;
 - b) kontaktní údaje (telefonní číslo, adresa elektronické pošty, v rámci níž bude probíhat vzájemná komunikace a informování mezi poskytovatelem a ministerstvem);
 - c) registrovaný druh sociální služby podle zákona o sociálních službách, k němuž se příklad dobré praxe vztahuje;
 - d) adresa místa poskytování sociální služby, k níž se příklad dobré praxe vztahuje;
 - e) identifikační číslo poskytovaného druhu sociální služby, k níž se příklad dobré praxe vztahuje, v souladu s rozhodnutím o registraci (dále „identifikátor“);

⁴ Je-li poskytovatelem fyzická osoba, uvede tyto údaje: jméno, popřípadě jména, a příjmení, datum a místo narození, místo trvalého nebo hlášeného pobytu. Je-li poskytovatelem právnická osoba, uvede tyto údaje: název, sídlo nebo umístění její organizační složky, identifikační číslo (IČO) a statutární orgán.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

- f) označení příkladu dobré praxe (název);
- g) místo realizace příkladu dobré praxe (adresa – nejde-li o utajenou adresu, případně bližší upřesnění);
- h) doba realizace příkladu dobré praxe (tj., od kterého měsíce a roku je dobrá praxe realizována);
- i) označení kategorie a formy zpracování příkladu dobré praxe podle článku IV, odst. 1 a 2;
- j) cíl zavedení příkladu dobré praxe;
- k) označení relevantních písemných dokladů (např. související písemná vnitřní pravidla poskytovatele, vzor smlouvy o poskytování sociální služby, anonymizované záznamy o průběhu poskytování sociální služby apod.) a dalších důkazních zdrojů (např. rozhovor s klientem, rozhovor se zaměstnancem poskytovatele, propagační video), kterými lze aplikaci a výsledky příkladu dobré praxe doložit (ověřit);
- l) popis příkladu dobré praxe včetně způsobu aplikace a dosažených výsledků v maximálním rozsahu 10 normostran⁵;
- m) popis, jak aplikace příkladu dobré praxe podpořila (i nepřímo) sociální začleňování osob, v maximálním rozsahu 1 normostrany;
- n) kopie dokladů uvedených pod písm. k) tohoto odstavce a článku, které byly navrženy a které lze doložit elektronicky;
- o) kopie písemného udělení souhlasu se zveřejněním příkladu dobré praxe v rámci projektu (viz vzor uvedený jako příloha č. 2);
- p) kopie písemného udělení souhlasu s provedením šetření v místě poskytování sociální služby v rámci projektu (viz vzor uvedený jako příloha č. 2);
- q) kopie písemného souhlasu s tím, že týden před konáním ověřování dobré praxe v místě poskytování sociální služby bude ministerstvu předložen pseudonymizovaný souhlas klienta s provedením rozhovoru a/nebo s nahlédnutím do dokumentace o něm poskytovatelem vedené (viz vzor uvedený jako příloha č. 2), navrhl-li poskytovatel dle písm. k) tohoto článku a odstavce, že dobrou praxi lze doložit vyjádřením klienta a/nebo záznamy v dokumentaci o něm vedené (dále viz článek XI, odst. 10, písm. a));
- r) kopie písemného souhlasu s tím, že týden před konáním ověřování dobré praxe v místě poskytování sociální služby bude ministerstvu předložen pseudonymizovaný souhlas zaměstnance s nahlédnutím do dokumentace o něm poskytovatelem vedené (viz vzor uvedený jako příloha č. 2), navrhl-li

⁵ Náležitosti normostrany: velikost stránky A4, písmo font Arial o velikosti 12 bodů (nadpisy 14 bodů), řádkování 1,5 řádku, mezery mezi odstavci o velikosti 10 bodů, nastavení všech okrajů stránky 2,5 cm.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

poskytovatel dle písm. k) tohoto odstavce a článku, že dobrou praxi lze doložit záznamy v dokumentaci o zaměstnanci vedené (dále viz článek XI, odst. 10, písm. b));

- s) kopie písemného vyjádření, že přihlašovací formulář byl podán osobou oprávněnou jednáním za poskytovatele (viz vzor uvedený jako příloha č. 2);
- t) případně kopie písemného zmocnění/pověření osoby jednající jako statutární orgán právnické osoby jako poskytovatele k jednání uděleného jiné fyzické osobě (viz vzor uvedený jako příloha č. 3a) nebo zmocnění/pověření fyzické osoby/osob jako poskytovatele uděleného jiné fyzické osobě (viz vzor uvedený jako příloha č. 3b);
- u) reference k přihlašovanému příkladu dobré praxe od orgánu státní správy nebo samosprávy, klientů či jejich rodinných příslušníků, případně od jiných relevantních/zajímavých fyzických nebo právnických osob.

4. Za účelem podání přihlášek dle předchozího odstavce bude poskytovatelům zpřístupněn elektronický formulář dostupný ze stránek projektu: rpq.mpsv.cz.
5. Počet přihlašovaných příkladů dobré praxe od jednoho poskytovatele není omezen.
6. Všechny doklady přikládané poskytovatelem k přihlášce podle odst. 3, písm. l) až u) tohoto článku musí být ve formátu PDF a v případě potřeby komprimovány souborovým formátem ZIP. Velikost 1 přiloženého dokladu nesmí přesáhnout 10 MB (v případě potřeby je možné individuální řešení⁶).
7. Přihlášky s příklady dobré praxe, které budou vyhodnocovány v prvním kole, je možné uplatnit/zadat do elektronického formuláře v termínu od 8. 9. 2020 do 28. 2. 2021.

Článek VII

Přijetí přihlášek příkladů dobré praxe

1. Za přijatou přihlášku je považována přihláška, která:
 - a) byla podána subjektem, který splňuje podmínky pro přihlášení se do projektu uvedené v článku III;
 - b) byla podána ke dni 28. 2. 2021;

⁶ Pro individuální řešení je nutno kontaktovat zaměstnance MPSV ČR – Mgr. Martinu Špeldovou e-mailem: martina.speldova@mpsv.cz.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

- c) obsahuje údaje a doklady stanovené v článku VI, odst. 3;
 - d) byla podána způsobem dle článku VI, odst. 4 a 6;
 - e) obsahuje údaje, které jsou v souladu s údaji uvedenými ve veřejně přístupné části registru poskytovatelů sociálních služeb.
2. O přijetí přihlášek rozhoduje ministerstvo prostřednictvím formuláře uvedeného jako příloha č. 4a.
3. Údaje rozhodné pro přijetí přihlášky podle odstavce 1. tohoto článku budou ověřovány z údajů vzniklých podáním přihlášky poskytovatelem a z veřejně přístupné části registru poskytovatelů sociálních služeb.

Článek VIII

Obsahové posouzení přijatých přihlášek příkladů dobré praxe

1. Přijaté přihlášky budou ministerstvem přiděleny expertům pracovní skupiny (dále „hodnotitelé“) k obsahovému posouzení s ohledem na možný střet zájmů (viz článek XIV, odst. 1). Obsahové posouzení jedné přijaté přihlášky provedou vždy 2 hodnotitelé.
2. Přijaté přihlášky budou hodnoceny postupně dle data a času jejich podání, dokud dostatečný počet přijatých přihlášek nesplní podmínky pro výběr příkladů dobré praxe k ověření v místě poskytování (dále viz článek IX, odst. 1).
3. Obsahové posouzení přijatých přihlášek spočívá v plnění následujících podmínek. Přijatý příklad dobré praxe musí:
 - a) být v souladu s cílem projektu uvedeným v článku I, odst. 1;
 - b) odpovídat svým obsahem některé z oblastí poskytování sociálních služeb definovaných v článku IV, odst. 1 a být zpracován jednou z forem vymezených v článku IV, odst. 2;
 - c) splňovat kritéria stanovená v článku V;
 - d) být bez jiných závažných vad (např. etického charakteru).
4. V případě, že je při obsahovém posuzování zjištěno, že některá i z dílčích podmínek uvedených v předchozím odstavci není splněna, nebude plnění dalších podmínek dále hodnoceno.
5. Hodnotitelé výsledek obsahového posouzení oznámí ministerstvu prostřednictvím formuláře (viz příloha č. 4b), jehož součástí je odůvodnění v případě neplnění některé ze stanovených podmínek.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

6. Schéma posuzování přihlášky s příkladem dobré praxe včetně obsahového posouzení je zobrazeno v příloze č. 4c.

Článek IX

Výběr příkladů dobré praxe k jejich ověření v místě poskytování

1. K ověření v místě poskytování ministerstvo vybere prvních deset přijatých přihlášek příkladů dobré praxe, které zároveň splnily všechna kritéria obsahového posouzení. Z těchto deseti přihlášek bude prvních pět zařazeno k následnému ověření příkladů dobré praxe v místě poskytování, v pořadí šestá až desátá přihláška jsou chápány jako náhradní pro případ, že by nebylo možné některý z pěti prvních přijatých příkladů dobré praxe ověřit v místě poskytování.
2. V případě, že nebude přijato alespoň deset přihlášek, které následně splní všechna obsahová kritéria, ministerstvo vyzve poskytovatele, jejichž přihlášky nebyly přijaty dle článku VII, odst. 1, k opravě či doplnění údajů nebo dokladů elektronickou poštou na adresu, kterou uvedli v přihlašovacím formuláři, případně na adresu veřejně dostupnou, a to ve výzvu stanovené lhůtě. Součástí výzvy bude také informace o možném způsobu provedení opravy či doplnění údajů nebo dokladů.
3. Opravené či doplněné přihlášky podané dle předchozího odstavce budou k obsahovému posouzení dle článku VIII zařazeny postupně rovněž dle data a času přijetí jejich opravy či doplnění. K ověření v místě poskytování ministerstvo vybere potřebný počet přijatých přihlášek (k naplnění požadavku odst. 1 tohoto článku) zároveň splňujících všechna kritéria obsahového posouzení.
4. Ministerstvo stanoví, kteří hodnotitelé provedou ověření dobré praxe u konkrétního poskytovatele (s ohledem zejména na možný střet zájmů, vzdálenost od bydliště hodnotitele, rozsah jeho pracovního působení v daném regionu, dosavadní pracovní zkušenosti), a jména hodnotitelů oznámí poskytovateli elektronickou poštou. V případě domněnky střetu zájmů s hodnotitelem/hodnotiteli poskytovatel uplatní postup podle článku XIV, odst. 2, věty druhé a třetí.
5. Ustanovení hodnotitelé navrhnou ministerstvu písemně (elektronickou poštou) způsob provedení ověření dobré praxe u poskytovatele včetně označení dokladů, na jejichž podkladě bude dobrá praxe ověřována, případně zpracují návrh



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

na doplnění relevantních dokladů poskytovatele, které on sám nenavrhl a nepředložil, a označí případná možná rizika v postupu poskytovatele.

6. Ministerstvo v případě potřeby osloví oprávněnou osobu poskytovatele a vyzve ji k zaslání dalších potřebných dokladů. Výzva se zasílá elektronickou poštou, lhůta pro doplnění dokladů je 10 dní ode dne odeslání výzvy ministerstvem. Poskytovatel doklady zašle ministerstvu na kontaktní adresy uvedené v článku XVIII, odst. 4 s označením: „PS4 – doplnění dokladů k šetření“.

Článek X Oznámení poskytovateli

Poskytovatel bude o výsledku posouzení podané přihlášky informován ministerstvem elektronickou poštou na adresu uvedenou v přihlašovací formuláři, případně na adresu veřejně dostupnou.

Článek XI Ověření příkladů dobré praxe v místě poskytování sociální služby (šetření)

1. Ministerstvo vydá pověření (viz příloha č. 5), jehož kopii spolu s dalšími potřebnými informacemi vztahujícími se k průběhu šetření nejméně 30 kalendářních dnů před jeho konáním doručí elektronickou poštou poskytovateli, není-li s poskytovatelem dohodnuta lhůta kratší.
2. Pověření obsahuje:
 - a) označení projektu včetně vizuální identity ESF;
 - b) označení ministerstva;
 - c) identifikační značku (č. j.);
 - d) označení hodnotitelů, případně dále zúčastněných zaměstnanců ministerstva;
 - e) účel vydání pověření (ověření příkladu dobré praxe dle jeho označení poskytovatelem);
 - f) označení poskytovatele (viz článek VI, odst. 3, písm. a)) a jím poskytované sociální služby či služeb, k níž/nimž se příklad dobré praxe vztahuje (název, adresa, druh sociální služby, identifikátor);
 - g) místo a datum vydání, jméno, příjmení a podpis osoby, která pověření vydala, označení razítkem.
3. Originální pověření bude poskytovateli předloženo k nahlédnutí při zahájení šetření.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

4. Šetření provádějí vždy minimálně 2 hodnotitelé. Mimo hodnotitelů se mohou šetření zúčastnit i další zaměstnanci ministerstva, přičemž maximální počet osob provádějících šetření je 4.
5. Termín šetření dojednávají hodnotitelé s poskytovatelem s přihlédnutím k jeho potřebám a možnostem. Dohodnutý termín oznámí ministerstvu.
6. Šetření se provádí během 2 pracovních dnů v místě uvedeném v přihlašovacím formuláři (v případě utajené adresy v místě dohodnutém).
7. Předmětem šetření je ověření, zda je v přihlášce uvedený příklad dobré praxe při poskytování sociálních služeb realizován, také v souladu s podmínkami stanovenými pro obsahové posouzení v článku VIII, odst. 3.
8. Po skončení šetření v místě hodnotitelé zpracují zprávu z ověření dobré praxe v místě poskytování sociálních služeb (dále viz článek XII).
9. Nástroje ověřování dobré praxe při šetření jsou:
 - a) rozhovor s osobou oprávněnou k jednání za poskytovatele (osoba, která podala přihlášku s příkladem dobré praxe);
 - b) rozhovor se zaměstnancem/zaměstnanci poskytovatele;
 - c) rozhovor/y s klientem/klienty poskytovatele, počet rozhovorů se bude odvíjet od konkrétního příkladu dobré praxe a jeho specifik;
 - d) studium listinné nebo elektronické dokumentace vedené poskytovatelem (obvykle vnitřní písemná pravidla sociální služby, záznamy o postupech dle pravidel nebo jiné záznamy ve vztahu k dobré praxi, dokumentace vedená poskytovatelem o jeho klientech nebo zaměstnancích, přihlašovacím formulář příkladu dobré praxe), případně další relevantní dokumentace dle označení v přihlášce poskytovatele nebo dále vyžádaná výzvou ministerstva či předložená při šetření;
 - e) prohlídka míst/a poskytování sociální služby, v rámci něhož/nichž je dobrá praxe realizována;
 - f) jiné způsoby ověřování dle návrhu v přihlášce, případně na základě návrhu hodnotitelů a se souhlasem osoby oprávněné k jednání za poskytovatele.
10. Poskytovatel před provedením šetření zajistí:
 - a) písemný souhlas klienta s provedením rozhovoru a/nebo s nahlédnutím do dokumentace o něm poskytovatelem vedené (viz vzory uvedené jako přílohy č. 6a, 6b nebo 6c), navrhl-li poskytovatel dle článku VI, odst. 3,



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

- písm. k), že dobrou praxi lze doložit vyjádřením klienta a/nebo záznamy v dokumentaci o něm vedené; **kopii tohoto souhlasu zašle poskytovatel ministerstvu minimálně týden před konáním šetření v pseudonymizované podobě** /pseudonymizace spočívá ve znečitelnění jména a příjmení klienta a ponechání jeho iniciál/ na elektronické adresy uvedené v článku XVIII, odst. 4, s označením „PS4 - souhlas klienta“;
- b) písemný souhlas zaměstnance s nahlédnutím do dokumentace o něm poskytovatelem vedené (viz vzor uvedený jako příloha č. 7), navrhl-li poskytovatel dle článku VI, odst. 3, písm. k), že dobrou praxi lze doložit záznamy v dokumentaci vedené o zaměstnanci; **kopii tohoto souhlasu zašle ministerstvu minimálně týden před konáním šetření v pseudonymizované podobě** na elektronické adresy uvedené v článku XVIII, odst. 4, s označením „PS4 - souhlas zaměstnance“;
- c) vydání čestného prohlášení poskytovatele o absenci střetu zájmů s hodnotiteli, kteří u něj budou provádět šetření (viz vzor uvedený jako příloha č. 12); poskytovatel **kopii prohlášení zašle ministerstvu minimálně týden před konáním šetření** na elektronické adresy uvedené v článku XVIII, odst. 4, s označením „PS4 - prohlášení o absenci střetu zájmů“, přičemž před vydáním prohlášení seznámí všechny zainteresované osoby, které se budou účastnit šetření příkladem dobré praxe, s informací o tom, kteří hodnotitelé budou šetření provádět (ve smyslu článku XIV, odst. 1, případně odst. 2);
- d) seznámení vybraných referujících zaměstnanců a klientů s průběhem šetření včetně provedení rozhovorů s nimi.

11. Poskytovatel při šetření poskytuje hodnotitelům součinnost zejména ve smyslu:

a) Předložení:

- seznamu klientů, kteří souhlasili s provedením rozhovoru a/nebo s nahlížením do dokumentace o nich poskytovatelem vedené, s uvedením jejich jména a příjmení a doby čerpání služeb poskytovatele, a předložení jejich originálního písemného souhlasu (viz odstavec 10, písm. a) tohoto článku);
- seznamu zaměstnanců, s nimiž budou prováděny rozhovory, s uvedením jména a příjmení, jejich pracovní pozice a délky působení u poskytovatele;
- seznamu zaměstnanců, kteří souhlasili s nahlížením do dokumentace o nich poskytovatelem vedené, a předložení jejich originálního písemného souhlasu (viz odstavec 10, písm. b) tohoto článku);
- originálních písemných dokladů, které se vztahují k přihlášenému příkladu dobré praxe (viz článek VI, odst. 3, písm. n) a článek IX, odst. 5 a 6), případně dokladů dalších;



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

- originálního čestného prohlášení poskytovatele o absenci střetu zájmů s hodnotiteli, kteří u něj budou provádět šetření (viz odst. 10, písm. c) tohoto článku a článek XIV, odst. 2);
- originálního písemného potvrzení o podání přihlášky oprávněnou osobou a jejího souhlasu se zveřejněním příkladu dobré praxe a s provedením šetření v místě poskytování (viz článek VI, odst. 3, písm. o, p), s));
- případně originální plné moci k jednání za poskytovatele (viz článek VI, odst. 3, písm. t)).

b) Umožnění:

- provedení rozhovorů s osobou oprávněnou jednáním za poskytovatele, se zaměstnanci a klienty;
- provedení prohlídky prostor poskytovatele dotčených příkladem dobré praxe;
- případně provedení dalších relevantních úkonů ve vztahu k ověření dobré praxe se souhlasem poskytovatele.

c) Zajištění:

- přiměřeného pracovního prostředí pro hodnotitele včetně prostor k rozhovorům s klienty poskytujícím jim soukromí a bezpečí;
- odpovědného zaměstnance, který bude v průběhu šetření s hodnotiteli úzce spolupracovat a organizačně zajišťovat jeho hladký průběh.

12. Z rozhovoru s klientem je zpracován pseudonymizovaný záznam, který je předán ministerstvu (viz příloha č. 8).

13. Ministerstvo s poskytovatelem sjedná možnost realizace šetření, přičemž za poskytnutou součinnost bude poskytovateli vyplacena paušální částka ve výši 20 000 Kč jako kompenzace za jeho vynaložený čas a prostředky, není-li dále v těchto pravidlech stanoveno jinak.

14. Pokud poskytovatel neposkytne součinnost pro realizaci šetření, nebude šetření realizováno (případně bude šetření předčasně ukončeno) a poskytovateli zaniká nárok na odměnu/kompenzaci (případně bude poskytnuta kompenzace přiměřená realizované době šetření), současně zaniká jeho účast v projektu.



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Článek XII

Zpráva z ověření dobré praxe v místě poskytování sociální služby

1. Zpráva z šetření v místě poskytování sociální služby (dále „zpráva“) je zpracovávána v písemné formě (viz příloha č. 9).
2. Náležitosti zprávy:
 - a) náležitosti uvedené v článku XI, odst. 2, písm. a) až d), f);
 - b) další údaje vztahující se k šetření – datum a čas provedení šetření, místo provedení šetření (není-li utajeno), období, za které byla dobrá praxe ověřována, předmět šetření;
 - c) popis dalších okolností šetření, zejména vztahující se k předložení originálního pověření dle článku XI, odst. 3, k provedení rozhovorů s klienty a zaměstnanci poskytovatele;
 - d) popis zjištění z šetření vztahující se k ověření příkladu dobré praxe při poskytování sociální služby (označení sledované oblasti, popis zjištěného stavu věci s uvedením jak kladných, tak negativních zjištění, která mají vliv na posouzení otázky, zda se ne/jedná o dobrou praxi), stav plnění kritérií identifikace dobré praxe (viz článek V), nástroje zjišťování a celkové hodnocení;
 - e) případné označení příloh a jejich přiložení;
 - f) datum a místo vyhotovení zprávy;
 - g) podpisy hodnotitelů (viz dále odst. 4 tohoto článku).
3. Relevantní zjištění získaná od konkrétních klientů nebo zaměstnanců uvedená ve zprávě jsou uváděna vždy pouze v anonymní podobě, prostřednictvím číselného označení.
4. Zpráva je zpracována do 30 kalendářních dnů od posledního dne šetření a předána ministerstvu v originální listinné podobě s podpisy hodnotitelů v jednom výtisku, poskytovateli v elektronické podobě ve formátu PDF, kde je podpis hodnotitelů nahrazen označením jejich jména a příjmení a zkratkou v. r.

Článek XIII

Mlčenlivost, ochrana osobních údajů

1. Zaměstnanci ministerstva (včetně hodnotitelů) podílející se na projektu jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvědí v souvislosti s jeho realizací (tj. zejména při posuzování podaných přihlášek dobré praxe, při šetření), vyjma veřejné prezentace příkladů dobré praxe dle těchto pravidel a případně jiných skutečností se souhlasem držitele nebo vlastníka



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

údajů. Tato povinnost trvá i po skončení pracovněprávního vztahu nebo služebního poměru s ministerstvem.

2. Veškeré doklady získané při šetření, které obsahují osobní údaje neobsažené ve veřejných rejstřících a jsou dále zpracovávány ministerstvem, budou uchovávány jen po dobu nezbytně nutnou k dosažení účelu jejich zpracování.

Článek XIV

Předcházení a řešení střetů zájmů

1. Pro účel projektu je za střet zájmu považována situace, kdy je hodnotitel k zainteresovaným osobám poskytovatele nebo vůči předmětu posouzení ve vztahu, který by mohl ovlivnit jeho objektivitu, a to jak negativně, tak pozitivně. Jedná se například o tyto situace: předchozí či aktuální osobní spor s poskytovatelem, předchozí či aktuální činnost pro poskytovatele (pracovněprávní nebo dodavatelský vztah), partnerský, příbuzenský či jiný blízký vztah, předchozí, aktuální či předvídatelné budoucí rozhodování o právech a povinnostech poskytovatele při výkonu činnosti orgánu veřejné moci, vyplývající z jeho současného pracovního/služebního zařazení. Zásadou je, že je těmto situacím nutné předcházet a postupovat tak, aby ke vzniku střetu zájmů a zejména jeho negativním důsledkům (neobjektivní posouzení) nedošlo.
2. Otázka střetu zájmů mezi hodnotitelem a poskytovatelem bude řešena dopředu formou předložení čestného prohlášení jak hodnotitele (viz příloha č. 11), tak poskytovatele (viz vzor uvedený jako příloha č. 12), přičemž je poskytovatel povinen před odesláním prohlášení o absenci střetu zájmů seznámit všechny osoby, které plánuje zapojit do spolupráce při šetření dobré praxe v místě poskytování, se jmény hodnotitelů (viz dále článek XI, odst. 10, písm. c)). Vznikne-li u poskytovatele pochybnost o nepodjatosti mezi ním a hodnotitelem/hodnotiteli, oznámí svou domněnku o možné podjatosti do 10 kalendářních dnů od oznámení jmen hodnotitelů ministerstvem (viz článek IX, odst. 4) na elektronické adresy uvedené v článku XVIII, odst. 4 s označením: „PS4 – střet zájmů“. Oznámení poskytovatele musí obsahovat relevantní odůvodnění možné/ho podjatosti/střetu zájmů. Ministerstvo žádost bezodkladně posoudí, rozhodne o případné změně hodnotitele/hodnotitelů a o výsledku posouzení poskytovatele vyrozumí.
3. Nastane-li i přes předchozí uvedené situace, kdy by byl střet zájmů zjištěn až v průběhu šetření příkladu dobré praxe u poskytovatele, musí být oprávněnou osobou poskytovatele nebo hodnotitelem bezodkladně oznámen ministerstvu



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

na elektronické adresy uvedené v článku XVIII, odst. 4 s označením: „PS4 – oznámení střetu zájmů“. Ministerstvo posoudí, zda je nutno šetření ukončit, případně ho přerušit do doby vyřešení situace. Ministerstvo též zváží na podkladě dostupných informací, zda v případě předčasného ukončení šetření poskytovateli zůstává nárok na vyplacení paušální částky dle článku XI, odst. 13 a v jaké výši (poskytnutí kompenzace přiměřené realizované době šetření).

Článek XV

Další nakládání s ověřenými/uznanými případy dobré praxe v rámci projektu

Šetřením ověřené příklady dobré praxe budou v rámci projektu využity k prezentaci projektu a též k jejich sdílení s odbornou i laickou veřejností zejména formou vydání odborných článků, referování při pracovních setkáních ministerstva s poskytovateli (workshopy), prezentace na konferenci pořádané v rámci projektu.

Článek XVI

Doklad o ocenění příkladu dobré praxe

1. Poskytovatelé, jejichž příklady dobré praxe byly ověřeny také v místě poskytování sociální služby, obdrží osvědčení vydané ministerstvem (viz příloha č. 10).
2. Náležitosti osvědčení:
 - a) označení ministerstva;
 - b) označení projektu včetně vizuální identity ESF;
 - c) identifikační značka (č. j.);
 - d) název osvědčení;
 - e) označení poskytovatele a druhu sociální služby, při jejímž poskytování byl identifikován a realizován příklad dobré praxe;
 - f) důvod vydání;
 - g) datum a místo vydání;
 - h) jméno, příjmení a podpis oprávněného zaměstnance/úřední osoby ministerstva, případně také označení razítkem.

Článek XVII

Způsob zveřejňování příkladů dobré praxe

Popis příkladu dobré praxe určený ke zveřejnění zpracuje a ministerstvu k odsouhlasení zašle poskytovatel.

Článek XVIII



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

Závěrečná ustanovení

1. Tato pravidla jsou závazná pro zaměstnance ministerstva podílející se na realizaci projektu a poskytovatele, kteří se k účasti na projektu přihlásí.
2. Pravidla jsou dostupná na webových stránkách projektu: rpq.mpsv.cz.
3. Postup podle těchto pravidel se neřídí postupy dle správního nebo kontrolního řádu⁷.
4. Pro účely komunikace s ministerstvem podle těchto pravidel poskytovatel využívá současně tyto elektronické adresy:
<martina.speldova@mpsv.cz>
<marketa.holeckova@mpsv.cz>.
5. Pravidla jsou platná od 24. 8. 2020 do 28. 2. 2021.

Přílohy

1. Formulář pro přihlášení příkladu dobré praxe pro poskytovatele.
2. Vzor Potvrzení o podání přihlášky oprávněnou osobou, souhlasu se zveřejněním příkladu dobré praxe, s provedením šetření v místě poskytování a s předložením souhlasu klienta a/nebo zaměstnance.
3. Vzory zmocnění/pověření k jednání:
 - a) Zmocnění/pověření k jednání za osobu jednající jako statutární orgán právnické osoby jako poskytovatele.
 - b) Zmocnění/pověření k jednání za fyzickou osobu či fyzické osoby jako poskytovatele.
4. Formuláře pro posouzení příkladu dobré praxe:
 - a) Formulář Posouzení formálních náležitostí podané přihlášky příkladu dobré praxe.
 - b) Formulář Obsahové posouzení podané přihlášky příkladu dobré praxe.
 - c) Schéma posuzování přihlášek dobré praxe.
5. Formulář Pověření k provedení šetření v místě poskytování sociální služby.
6. Vzory souhlasů klienta s rozhovorem a/nebo s nahlížením do dokumentace:
 - a) Souhlas se zpracováním osobních údajů klienta.

⁷ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů; zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006219

- b) Souhlas se zpracováním osobních údajů klienta zastoupeného zákonným zástupcem a se zpracováním osobních údajů zákonného zástupce.
 - c) Souhlas se zpracováním osobních údajů klienta zastoupeného opatrovníkem a se zpracováním osobních údajů opatrovníka.
7. Vzor Souhlas se zpracováním osobních údajů zaměstnance poskytovatele.
 8. Formulář Záznam z rozhovoru s klientem.
 9. Formulář Zpráva z ověření dobré praxe v místě poskytování sociální služby.
 10. Formulář Osvědčení o ocenění příkladu dobré praxe.
 11. Formulář Čestné prohlášení o absenci střetu zájmů hodnotitele.
 12. Vzor Čestné prohlášení o absenci střetu zájmů poskytovatele.