



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb  
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0006219

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

### **II. 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“<sup>1</sup>). 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 je dobrou praxí chápán osvědčený a ověřený postup, popis řešené situace, proces či metoda (dále „postup“), pomocí kterého se při poskytování sociálních služeb dosáhlo dobrých výsledků, a lze ho proto doporučit jako vhodný a příkladný pro jiné poskytovatele sociálních služeb. Za osvědčený je považován takový postup, který je doložitelný (popsaný), opakovaně ověřitelný,

---

<sup>1</sup> 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

udržitelný i v situaci změn a přenositelný. Může se jednat o postup obvyklý, ale též mimořádný, nadstandardní, neobvyklý, inovativní, přinášející neotřelé nebo kreativní řešení směřující k sociálnímu začleňování klientů, resp. minimalizaci jejich závislosti na sociální službě. Pro účely naplnění záměru projektu nemůže být uznán příklad, který se k poskytování sociálních služeb přímo nevztahuje (např. realizace fakultativní, případně jiné doplňkové činnosti nevztahující se k poskytování základních činností sociální služby).

### **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 službách<sup>2</sup>, 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 činností dle § 35 zákona o sociálních službách, přičemž příslušný rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností je u jednotlivých druhů sociálních služeb stanoven prováděcí vyhláškou<sup>3</sup>;
  - b) povinností poskytovatelů uvedeným v § 88 a § 89 zákona o sociálních službách;
  - c) standardům kvality sociálních služeb uvedeným v příloze č. 2 prováděcí vyhlášky;

---

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

<sup>3</sup> 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

- 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;
- f) metodám řízení poskytování sociálních služeb s dopadem na klienta/klienty;
- g) efektivnímu využití lidských nebo materiálních zdrojů služeb s dopadem na klienta/klienty.

Pokud je možné předložený příklad dobré praxe podřadit pod více výše uvedených kategorií, je potřeba stanovit pouze jednu z nich a popis dobré praxe k ní směřovat.

2. Uznávané příklady dobré praxe, které se dají vztáhnout (podřadit) k jedné z výše uvedených 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



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

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

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.
- 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](http://www.mpsv.cz) a na webových stránkách projektu: [rpq.mpsv.cz](http://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 poskytovatele<sup>4</sup>;

---

<sup>4</sup> 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

- 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“);
- 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 normostran<sup>5</sup>;
- 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

---

<sup>5</sup> 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

- 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 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 přímo se vztahující ke konkrétnímu přihlašovanému příkladu dobré praxe od orgánu státní správy nebo samosprávy, klientů či jejich rodinných příslušníků, případně od jiných relevantních/zajímavých fyzických nebo právnických osob. Reference nesmí být anonymní a musí obsahovat autorizační znaky (tj. datum, jméno, příjmení a podpis vydávající osoby) osoby nebo instituce, která referenci podává.
4. Za účelem podání přihlášek dle předchozího odstavce bude poskytovatelům zpřístupněn elektronický formulář dostupný ze stránek projektu: [rpq.mpsv.cz](http://rpq.mpsv.cz).
5. Počet přihlašovaných příkladů dobré praxe od jednoho poskytovatele není omezen. Zároveň nesmí jedna přihláška obsahovat popis více než jednoho konkrétního příkladu dobré praxe. V takovém případě je potřeba od sebe jednotlivé příklady oddělit a podat příslušný počet přihlášek.
6. Všechny doklady přikládání poskytovatelem k přihlášce podle odst. 3, písm. l) až u) tohoto článku musí být ve formátu PDF a v případě potřeby komprimovány



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

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

souborovým formátem ZIP. Velikost 1 přiloženého dokladu nesmí přesáhnout 10 MB (v případě potřeby je možné individuální řešení<sup>6</sup>).

7. Přihlášky s příklady dobré praxe, které budou vyhodnocovány ve druhém kole, je možné uplatnit/zadat do elektronického formuláře v termínu od 17. 1. 2022 do 10.10. 2022.

## 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 10. 10. 2022;
  - 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.

---

<sup>6</sup> Pro individuální řešení je nutno kontaktovat zaměstnance MPSV ČR – Mgr. Martinu Špeldovou e-mailem: <[martina.speldova@mpsv.cz](mailto: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

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.
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 budou minimálně první tři zařazeny k následnému ověření příkladů dobré praxe 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 přihlašovací 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.





Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb  
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0006219

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 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 přihlašovacím 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.



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

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

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.
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;



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

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

- 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, přihlašovací 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, 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 příkladu 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.



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

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

## 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;
- 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.



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

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

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.

## 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.



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

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

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 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 těmito 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



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

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

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 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;



Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb  
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0006219

- 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** **Postup v případě zjištění podezření na porušení právních předpisů**

V případě, že je při hodnocení příkladu dobré praxe zjištěno podezření na porušení právních předpisů nikoliv nevýznamného charakteru (tj. např. závažné porušení zákona o sociálních službách, zjevně nebezpečné situace, nebo podezření na trestný čin), je na takovou situaci poskytovatel hodnotiteli upozorněn, zároveň jsou hodnotitelé povinni takové zjištění oznámit ministerstvu. Ministerstvo následně stanoví další postup řešení takové situace podle jejího charakteru.

## **Článek XIX** **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](http://rpq.mpsv.cz).
3. Postup podle těchto pravidel se neřídí postupy dle správního nebo kontrolního řádu<sup>7</sup>.
4. Pro účely komunikace s ministerstvem podle těchto pravidel poskytovatel využívá současně tyto elektronické adresy:  
<martina.speldova@mpsv.cz>.

---

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

5. Pravidla jsou platná od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2022.

## 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.
  - 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.