DOKUMENTACE KE STANDARDŮM KVALITY SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ PRO PRACOVNÍKY STŘEDISKA

1. CÍLE A ZPŮSOBY ČINNOSTI POVĚŘENÉ OSOBY

Dokument obsahuje základní prohlášení střediska Služby pro pěstouny, do kterého se řadí: poslání, cílová skupina, cíle a zásady, v souladu s kterými je služba poskytována. V dokumentu jsou vymezeny základní činnosti střediska a dále upravuje postupy střediska při střetech zájmů: seznamuje se střety zájmů mezi osobami z cílové skupiny a poskytovatelem, definuje postupy, které přispívají k prevenci a opatření, které vedou k řešení při jejich zjištění. Při nástupu nového pracovníka je seznámení s textem dokumentu součástí zaškolení pracovníka. K náležitému seznámení patří prostudování, vysvětlení, vytvoření prostoru pro diskusi a otázky, ověření teoretických znalostí i praktických kompetencí. Za zaškolení nového pracovníka je zodpovědný vedoucí střediska či jím pověřený pracovník. Osobám z cílové skupiny jsou konkrétní situace střetů zájmů s opatřeními a pracovními postupy střediska (tzv. tabulkový přehled) k dispozici na vyžádání u vedoucího střediska či klíčového pracovníka.

	kritérium	**Návaznost na další dokumenty**	**Dokument naplňující standard**	**Přílohy**
1a	Pověřená osoba má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady své činnosti, a to formou srozumitelnou cílové skupině, se kterou pracuje. Pověřená osoba má zveřejněn seznam činností, které vykonává na základě pověření.	4b (odmítnutí služby; zúžení cílové skupiny) 9 (činnosti pověřené osoby)	Dokument k SQ 1: **Základní prohlášení, činnosti, střety zájmů ve středisku Služby pro pěstouny**	**1,3,6,40,41, 42, 5**
1b	Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců pověřené osoby a osob z cílové skupiny, včetně pravidel pro řešení těchto situací.	Dokumenty ke standardu 11, 14,		

DOKUMENTACE KE STANDARDŮM KVALITY SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ PRO PRACOVNÍKY STŘEDISKA

2. OCHRANA PRÁV A CHRÁNĚNÝCH ZÁJMŮ

Dokument upravuje, jakým způsobem středisko Služby pro pěstouny chrání dodržování lidských práv a svobod, stanovuje pravidla, prostřednictvím nichž středisko předchází porušování základních práv a svobod a postupy které vedou k nápravě vůči zaměstnanci, který by se porušení základních práv a svobod dopustil. Dokument pracovníky střediska také seznamuje, jakými prostředky je zjišťován názor dítěte. Dále dokument seznamuje pracovníky střediska jak chránit dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním, upravuje pracovní postupy pro předcházení těmto situacím, či při zjištění takového jednání ať už ze strany rodiče, jiné osoby odpovědné za výchovu, tak i zaměstnance střediska. V rámci zaškolování, opakovaně v průběhu pracovního výkonu, dále v rámci dalšího vzdělávání se s materiály seznamuje. Opětovně se k materiálu vrací při řešení sporných případů, které přinese praxe. Cílem je znalost a důsledné uplatňování pracovních postupů v praxi.

	kritérium	**Návaznost na další dokumenty**	**Dokument naplňující standard 2**	**Přílohy**
2a	1. Pověřená osoba důsledně dodržuje lidská práva a svobody, zejména práva dětí včetně práva na soukromí, důstojnost a rodinný život. 2. Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod, zejména má stanoveny mechanismy k nápravě a postupy vůči zaměstnanci, který by se porušení základních práv a svobod dopustil. 3. Pověřená osoba vždy zjišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu.	**Dokument ke standardu:** **1** (střety zájmů, informovanost…), **5** (práva dětí na kontakt s lidmi blízkými, sociálním prostředím), **7 (**zaškolování pracovníků); **4 (**informovanost – mapy, složka pěstouna, umožnění vyjádření názoru dítěte) **10** (názor dítěte do IPOD, informovanost, zpětná vazba, zaznamenávání do složky pěstouna výstupy práce v rodině v kontextu zneužívání, zanedbávání a týrání dětí). **15** (informovanost N-H-R); **16 (**vyhodnocování služby). Zákon o sociálně právní ochraně dětí: §10, odst. 4 oznamovací povinnost/ § 6, písm. e podezření ze spáchání TČ.	Dokument k SQ 2: **Ochrana práv a právem chráněných zájmů**	**1,6, 7, 8 - 14, 40,41, 64 – 67,**
2b	Pověřená osoba chrání dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním. Má písemně stanovený postup pro předcházení těmto situacím a písemně stanoven postup při zjištění takového jednání (jak ze strany rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, tak zaměstnance pověřené osoby).			

DOKUMENTACE KE STANDARDŮM KVALITY SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ PRO PRACOVNÍKY STŘEDISKA

3. PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY				
	kritérium	Návaznost na další dokumenty	Dokument naplňující standard	Přílohy
3a	Pověřená osoba vytváří materiální, technické a hygienické podmínky, které odpovídají rozsahu činností poskytovaných pověřenou osobou. Prostory musí odpovídat potřebám cílové skupiny, musí být důstojné a respektovat potřebu soukromí.	ZSPOD: § 49 odst. 2 písm. f) – podmínky pro vydání pověření § 47a odst.2 písmeno e) - zajištění místa pro kontakt: § 47a odst. 2	Není zpracován dokument. Středisko Služby pro pěstouny naplňuje požadavky svými prostory, které využívá ke kontaktu s osobami z cílové skupiny.	**X**

4. INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY A ČINNOSTI POVĚŘENÉ OSOBY				
Dokument upravuje pravidla o informování o výkonu sociálně právní ochrany a poskytovaných činnostech pověřenou osobou, dále pravidla, kdy lze odmítnout poskytnutí sociálně právní ochrany a jakým způsobem jsou osoby z cílové skupiny (i široká veřejnost) poskytovatelem informováni o pracovních postupech směřujících k naplnění standardů kvality a poskytování kvalitních služeb.				
	kritérium	**Návaznost na další dokumenty**	**Dokumenty naplňující standard**	**Přílohy**
4a	Pověřená osoba informuje cílové skupiny srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou.		**Dokument ke standardu 4** **Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby**	**1,15, 16, 17, 18,**
4c	Pověřená osoba zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jí vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.			

5. PODPORA PŘIROZENÉHO SOCIÁLNÍHO PROSTŘEDÍ				
Dokument upravuje pracovní postupy, metody práce s osobami z cílové skupiny pro naplňování podpory dětí v kontaktu s jejich přirozeným sociálním prostředím (za přirozené sociální prostředí jsou považována místa, kde děti žijí, vzdělávají se, věnují se svým zájmům a další). Dále stanovuje jednotné postupy střediska v oblasti podpory při navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů dítěte s jemu příbuznými a blízkými osobami. Pracovní postupy pracovníci střediska vykonávají s ohledem na zájem dítěte.				
	kritérium	**Návaznost na další dokumenty**	**Dokumenty naplňující standard**	**Přílohy**
5a	Pověřená osoba podporuje děti ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím.		**Dokument ke standardu 5 Podpora přirozeného sociálního prostředí**	**19, 20, 48, 68, 69,**
5b	Pověřená osoba podporuje navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými, je-li to v jejich zájmu a má písemně stanovena pravidla jak a kde kontakt dítěte s těmito osobami probíhá a jak na kontakt připravuje dítě, pěstouny, rodiče, osoby odpovědné za výchovu dítěte nebo osoby s dítětem příbuzné nebo blízké.	10c (IPOD) ZSPOD: § 47a odst. 2 písm h/ OZ: § 957		

6. PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ				
Dokument upravuje organizační strukturu střediska Služby pro pěstouny, počet pracovních míst, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady a pracovní profily jednotlivých pracovníků střediska. Dále upravuje zastupitelnost pracovníků na jednotlivých pozicích a jejich pověření či oprávnění.				
	kritérium	**Návaznost na další dokumenty**	**Dokumenty naplňující standard**	**Přílohy**
6a	Pověřená osoba má písemně stanovenou organizační strukturu, počet pracovních míst, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady a pracovní profily jednotlivých zaměstnanců.	- § 49a ZSPOD kvalifikační požadavky	Dokument ke standardu 6 **Personální zajištění služby**	**20, 21, 22 – 29,**
6b	Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené rozsahu poskytované činnosti a potřebám cílové skupiny.			
6c	Pověřená osoba má v rámci organizační struktury písemně stanovena oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím.	**Manuál doprovázení pro klíčového pracovníka (př. 40)**		

DOKUMENTACE KE STANDARDŮM KVALITY SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ PRO PRACOVNÍKY STŘEDISKA

7. PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ

Standard vymezuje požadavky na odbornou způsobilost pracovníků střediska Služby pro pěstouny, včetně dobrovolníků a pracovníků vykonávající SPOD pro středisko na základě jiné smlouvy.
Upravuje, jakým způsobem probíhá přijímání pracovníků do střediska a jednotlivé jeho etapy. Dále upravuje proces zaškolování na jednotlivých pozicích s konkrétním plánem zaškolování. Pravidla se vztahují na všechny osoby, které pro středisko vykonávají sociálně právní ochranu, na základě pověření Jihočeské rozvojové o.p.s. (pracovníci, stážisté, dobrovolníci, další pracovníci pracující na základě smlouvy).

	kritérium	**Návaznost na další dokumenty**	**Dokument naplňující standard**	**Přílohy**
7a	Zaměstnanci pověřené osoby a další fyzické osoby, které se jménem pověřené osoby podílejí na přímém poskytování sociálně-právní ochrany, splňují odbornou způsobilost a jsou bezúhonní podle zákona.		Dokument ke standardu 7 **Přijímání a zaškolování pracovníků**	**5, 6, 22-29, 30, 31, 32, 34, 33,**
7b	Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců.			
7c	Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení osob, které nejsou s pověřenou osobou v pracovněprávním vztahu, zejména dobrovolníků a stážistů.			

8. PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

Dokument upravuje formy hodnocení pracovníků střediska a plánování profesního rozvoje ve středisku Služby pro pěstouny, dále vymezuje pravidla a postupy hodnocení jejich pracovní činnosti a způsoby oceňování na pracovišti. Dokument je určen pracovníkům střediska.

	kritérium	**Návaznost na další dokumenty**	**Dokument naplňující standard**	**Přílohy**
8a	Pověřená osoba má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace zaměstnanců.	- §302 písm a,e – Zákoník práce - kontrola práce	**Dokument ke standardu 8** **Profesní rozvoj zaměstnanců**	**35, 39, 71, 36,**
8b	Pověřená osoba má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců.	-§ 110, Zákona o sociálních službách (24 hodin vzdělávání) - § 230 Zákoníku práce – prohlubování kvalifikace		

		- § 11 vedoucí zaměstnanci		
8c	Pověřená osoba má zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.			
8d	Pověřená osoba zajišťuje pro své zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.			
9. PRACOVNÍ POSTUPY POVĚŘENÉ OSOBY				
Dokument upravuje pracovní postupy střediska, informuje o zpracovaných metodikách, které zaručují řádný a odborný výkon činností realizovaných na základě pověření. Dokument dále upravuje jednotné pravidla a postupy při práci s osobami z cílové skupiny. Seznamuje, jakým způsobem jsou osoby z cílové skupiny seznamovány, kdo je jejich klíčový pracovník, jak se na něco a v jakých situacích obracet.				
	kritérium	**Návaznost na další dokumenty**	**Dokument naplňující standard**	**Přílohy**
9a	Pověřená osoba má písemně zpracovány pracovní postupy a metodiky zaručující řádný a odborný výkon činností realizovaných na základě pověření po celou dobu platnosti pověření. Tyto postupy a metodiky pověřená osoba zpracovává pro práci s cílovými skupinami.	**Dokument ke standardu 5**	Dokument ke standardu 9 **Pracovní postupy pověřené osoby**	1, 40, 41, 60, 62, 67- 67
9b	Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro realizaci příprav, průběhu a vyhodnocování příprav, včetně obsahu, formy a výstupů skupinové a individuální přípravy, způsobu práce s žadateli ve všech fázích procesu příprav.	**neposkytuje JR**		
9c	Pověřená osoba má vždy určeného sociálního pracovníka pro práci s dítětem a osobou pečující nebo osobou v evidenci.			
10. DOHODA O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE				
Tento dokument vymezuje základní informace a postupy spojené s informováním zájemců o uzavření dohody, s přípravou a uzavřením dohody, změnou a ukončením dohody. Dokument dále upravuje: vyhodnocení spolupráce s rodinou a plánování průběhu pěstounské péče.				
	kritérium	**Návaznost na další dokumenty**	**Dokument naplňující standard**	**Přílohy**
10 a	Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče, zejména kdo je oprávněn dohodu uzavřít, změnit nebo zrušit, jaké další náležitosti, kromě	Dokument ke standardu 1 (1a - zásady)	Vzorový IPOD (MPSV) Vzor Vzdělávacího plánu	**1, 21, 40, 44, 47, 49, 57,**

	těch zákonem stanovených, dohoda obsahuje, jaké přílohy jsou spolu s dohodou předány klientovi. Při uzavírání, změně nebo zrušení dohody pověřená osoba postupuje tak, aby obsah a účel byl pro osoby z cílové skupiny srozumitelný.			**59, 64 – 67, 70,**
10 b	Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče.			
10 c	Pověřená osoba plánuje společně s dítětem, osobou pečující nebo osobou v evidenci, rodinou dítěte, příslušným orgánem sociálně-právní ochrany obecního úřadu obce s rozšířenou působností a dalšími subjekty průběh pobytu dítěte v pěstounské péči. Základem tohoto procesu je vyhodnocování realizované orgánem sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu obce s rozšířenou působností a individuální plán ochrany dítěte vypracovávaný orgánem sociálně-právní ochrany.	- § 47 odst. 3 ZSPOD 1a (zásady služby – soulad) 5 (udržování kontaktů dítěte se sociálním prostředím) dokument ke standardu 5		
10 d	Pověřená osoba má pro osoby pečující a osoby v evidenci, se kterými má uzavřenu dohodu o výkonu pěstounské péče, vypracovaný následný vzdělávací plán zaměřený na rozvoj kompetencí osoby pečující nebo osoby v evidenci a na zvyšování kvality výkonu pěstounské péče.	- § 47 odst. 2, písm. f ZSPOD (povinnost vzdělávání a obsah) 10c (IPOD – vzdělávací plán má reagovat na potřeby svěřeného dítěte)		

11 + 13 PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ A DOKUMENTACE

Dokument upravuje pravidla pro předávání informací o výkonu pěstounské péče osobám z cílové skupiny a dalším zainteresovaným subjektům, pravidla pro předávání informací mezi pracovníky střediska v případě předávání jednotlivých rodin a pravidla průběžného předávání informací mezi pracovníky Střediska. Dále pracovníky seznamuje s pravidly vedení dokumentace, které zajišťují jednotné postupy pracovníků střediska a ochranu osobních a citlivých dat osob z cílové skupiny.

Pro zajištění kontinuity poskytování sociálně právní ochrany cílovým skupinám střediskem Služby pro pěstouny, je důsledně dbáno, aby všichni ***pracovníci*** poskytující sociálně právní ochranu ***byli*** v poskytování služby ***zastupitelní*** (viz SQ 6) a zároveň byly předávány výhradně informace, které slouží k sociálně právní ochraně konkrétních dětí.

	kritérium	Návaznost na další dokumenty	Dokument naplňující standard 11, 13	Přílohy
11 a	Pověřená osoba pravidelně informuje dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci, rodinu dítěte, orgán sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu obce s rozšířenou působností a případně další oprávněné subjekty o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte.	- § 47b odst. 5 ZSPOD (zpráva) - § 10 odst. 4m § 53, § 57 ZSPOD – oznamovací povinnost -dokument ke standardu 2, 4, 9, 10	**Dokument ke standardu 11,13** **Předávání informací a dokumentace**	**5, 19, 40, 42, 46, 47, 60, 75,**
11 b	Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracuje, mezi zaměstnanci pověřené osoby.			
11 c	Pověřená osoba má pro zaměstnance písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin, se kterými pracují.			
13 a	Pověřená osoba má zpracována pravidla pro vedení písemné, případně elektronické spisové dokumentace o osobách, se kterými pracuje, zejména pravidla pro založení, uzavření a zapůjčení spisu, pravidla pro nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií ze spisu a pravidla pro odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisu vedeném o dítěti a rodinách.			

12. ZMĚNA SITUACE

Tento dokument vymezuje pracovní postupy a pravidla práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině. Pracovníci nabízí pomoc a podporu dětem a rodinám zajištěním potřebné přípravy dětí, rodičů a pěstounů na významné změny v jejich životech, důsledným seznamováním osob z cílové skupiny s možnostmi podpory ze strany střediska a využíváním standardizovaných postupů střediska, vždy však s ohledem na specifika potřeb konkrétního dítěte a pěstouna a konkrétní situace.

	kritérium	návaznost	Dokument naplňující standard	Přílohy
12 a	Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla a postupy práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině.	**-** § 9666 odst. 2 občanského zákoníku (pěstoun vykonává přiměřená práva a povinnosti rodičů…)	**Dokument ke standardu 12** **Změna situace**	**19, 38, 48, 49, 50, 76,**

14. VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Tento dokument upravuje pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností a dalších forem vyjádření (podněty, připomínky a přání) spojených s činností střediska Služby pro pěstouny. Dále vymezuje na koho a jak se obracet, určuje pracovníky, kteří jsou oprávněni k řešení. Pravidla dále určují lhůty k vyřízení a způsoby, jakými jsou osoby z cílové skupiny a široká laická a odborná veřejnost o vyřizování a podávání stížností (atd.) informováni.

	kritérium	Návaznost na další dokumenty	Dokument naplňující standard	Přílohy
14 a	Pověřená osoba má písemně zpracována a zveřejněna pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, zejména informuje cílovou skupinu jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.		Dokument ke standardu 14 **Podávání a Vyřizování stížností**	**51, 54,**

15. RIZIKOVÉ, HAVARIJNÍ A NOUZOVÉ SITUACE

Tento dokument upravuje rizikové, havarijní a nouzové situace a stanovuje jednotné postupy při jejich řešení. Nastavuje mechanismy jednotných postupů všech pracovníků střediska. Stanovuje minimální rozsah informací, se kterými jsou seznamovány osoby z cílové skupiny. Pracovníci jsou od začátku působení ve Středisku seznámeni s možným výskytem některých situací. Středisko Služby pro pěstouny zapracovává všechny proběhlé rizikové, nouzové a havarijní situace do knihy „Rizikové, havarijní a nouzové situace“ Tyto záznamy jsou pravidelně vyhodnocovány vedoucí střediska a v případě potřeby dochází okamžitě k přijetí potřebných změn ve formě poskytování soc. právní ochrany či úpravám konkrétních postupů pro pracovníky.
Rizikové - situace, ve kterých je ohroženo zdraví či život pracovníků či osob z cílové skupiny/ Havarijní - situace, kdy dojde k poruše či havárii technického či provozního rázu/ Nouzové - situace, ve kterých je ohroženo poskytování služeb střediska a naplňování SPO.
O vybraných situacích jsou osoby z cílové skupiny informovány (web, Informace pro pěstouny, ústně).

	kritérium	Návaznost na další dokumenty	Dokument naplňující standard	Přílohy
15 a	Pověřená osoba má písemně definovány rizikové, havarijní a nouzové situace a postup při jejich řešení, s nimiž prokazatelně seznámí zaměstnance. S těmito postupy je v nezbytném rozsahu seznámena přiměřeným způsobem i cílová skupina.		**dokument ke standardu 15** **Rizikové, havarijní a nouzové situace ve středisku Služby pro pěstouny**	**58, 1, 74, 73,**

16. ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

Cílem dokumentu je informovat pracovníky, spolupracující subjekty a osoby z cílové skupiny o způsobu revize naplňování standardů kvality sociálně právní ochrany ve středisku Služby pro pěstouny. Dále vymezuje způsob průběžného hodnocení kvality poskytování sociálně právní ochrany i způsob poskytovaných služeb. Dokument upravuje různé formy sběru dat pro další rozvoj střediska a sledování a naplňování nejlepšího zájmu dítěte. Vymezuje také roli pracovníků při sběru dat a jejich zpracování a při dalším využití získaných dat pro zvyšování kvality odborných činností.

	kritérium	**návaznost na další dokumenty**	**Dokument naplňující standard**	**Přílohy**
16 a	Pověřená osoba má písemně stanoven systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany.		Dokument ke standardu 16 **Zvyšování kvality výkonu sociálně právní ochrany**	**35, 43, 44, 45,**
16 b	Pověřená osoba má písemně stanovena vnitřní pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností i dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci.			