



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

ODBOR BEZPEČNOSTNÍ POLITIKY

***METODIKA ČINNOSTI ASISTENTŮ
PŘI JEDNÁNÍ S POLICIÍ A DALŠÍMI ÚŘADY***

Praha 2010



**METODIKA ČINNOSTI
ASISTENTŮ PŘI JEDNÁNÍ S POLICIÍ A DALŠÍMI ÚŘADY**

Obsah

I. Úvod	5
II. Historie metody v ČR.....	6
III. Vymezení pojmů	8
IV. Cíle asistence	9
V. Základní postupy práce poskytovatelů asistence	10
V. A. Specifika činnosti asistentů	10
V. B Spolupráce s dalšími subjekty	13
VI. Základní postupy práce poskytovatele asistence	16
VI. A Kvalifikační předpoklady <i>pracovníků</i>	16
VI. B Řízení <i>pracovníka</i>	17
VI. C Koordinace <i>pracovníka</i>	18
VI. D Zajištění bezpečnosti <i>pracovníků</i>	18
VI. E Informování o asistenci	18
VII. Aktuální stav	19
VIII. Závěr	20
Praktické informace	20

I. Úvod

Fenomén sociální exkluze postihuje v současnosti stále více regionů České republiky. Sociálně vyloučené osoby jsou vytěšňovány mimo běžný život společnosti, přizpůsobují se podmínkám prostředí, v němž žijí a osvojují si specifické vzorce jednání, které jsou často v rozporu s hodnotami většinové společnosti. Důsledkem pokřivené situace a vztahů v „ghettech“ je vyšší míra zločinnosti, přičemž **specifické jednání, vč. jednání kriminálního a sociálně patologického, je výsledkem adaptace na stávající životní podmínky.**

Pro toto prostředí jsou typické specifické druhy trestné činnosti (dále jen „tr. č.“) a protiprávního jednání (lichva, vydírání, omezování osobní svobody, výroba a distribuce drog, kuplířství, obchod s lidmi, majetková kriminalita, aj.). Hlavním zdrojem kriminality je zde enormní výskyt nejrůznějších závislostí a řady dalších sociálně patologických jevů. Následně se rozbíhá koloběh nelegálního jednání - velká část zločinů, zejména krádeží, je důsledkem zločinů předchozích – lidé shánějí peníze na zaplacení lichvářských úroků, drogy, hrací automaty atd. Tristní sociální situace obyvatel těchto lokalit zneužívají lichváři, drogoví dealeři, kuplíři, překupníci, vyděrači a další osoby, přizívající se na nízké právní a sociální gramotnosti těchto osob. **Většina obyvatel sociálně vyloučených lokalit, která je okolím považována za hlavní pachatele této tr. č., je ve skutečnosti obětí latentních zločinů zmíněných osob.**

Obyvatelé lokalit jsou zvyklí na to, že se o jejich situaci instituce příliš nezajímají, a že kriminalita, která se jich dotýká, je téměř nepostižitelná. Mají minimální právní povědomí, důvěru a respekt k zákonům a institucím, což prohlubuje propast mezi nimi a orgány veřejné správy. Kriminalitu a nelegální aktivity nevnímají negativně, nýbrž jako běžný zdroj obživy. Nízká míra sociální kontroly má devastující vliv zejména na děti vyrůstající v tomto prostředí, které přijímají výše zmíněné patologické jednání jako standardní normu.

Bezpečnostní aspekty sociálního vyloučení jsou problematikou, která se dotýká především Policie ČR (dále jen „P ČR“), avšak nejen jí. Podstatná část odpovědnosti leží na místních samosprávách, řadu pravomocí a dovedností má městská / obecní policie, nevládní organizace, školy, Agentura pro sociální začleňování v romských lokalitách¹ (dále jen „Agentura“) atd. Orgány veřejné správy musí zajistit import práva a principů občanské společnosti do prostředí sociálního vyloučení, vstupovat do struktur uvnitř těchto lokalit a systematicky potírat nelegální aktivity, které se zde vyskytují. Policisté musí dokonale znát prostředí sociálně vyloučených lokalit, aby se v něm správně orientovali a mohli řešit situaci komplexně. P ČR je vhodné zapojit do komunitního plánování a dalších aktivit, které využívají potenciál policie při řešení problémů. Nezbytná je realizace osvětových aktivit, informování obyvatel lokalit o důsledcích páchaní tr. č. či protiprávního jednání a o možnostech uplatňování svých občanských práv, stanou-li se obětí kriminálního jednání. Osvědčeným opatřením vedoucím ke stabilizaci situace sociálně vyloučených lidí a jejich sociálnímu vzestupu je sociální práce.

Jednou ze škály možností je specializovaná metoda terénní sociální práce – tzv. ASISTENCE PŘI JEDNÁNÍ S POLICIÍ A DALŠÍMI ÚŘADY. Metoda je určena sociálně vyloučeným osobám, které se staly obětí / svědkem a v některých případech též pachatelem tr. č. či protiprávního jednání v sociálně vyloučených lokalitách, s cílem distribuce práva a principů občanské společnosti do prostředí sociální exkluze.

¹ www.socialni-zaclenovani.cz

II. Historie metody v ČR

Ministerstvo vnitra (dále jen „MV“) a P ČR se systematicky zabývají problematikou policejní práce ve vztahu k menšinám od roku 2003. K tomuto datu se váží počátky asistence při jednání s policií a dalšími úřady, pod původním názvem „*asistent policie pro práci v sociálně vyloučených romských komunitách*“ (dále jen „*asistent policie*“). Tento institut byl v rámci *Národní strategie pro práci Policie ČR ve vztahu k národnostním a etnickým menšinám* z roku 2003² navržen jako opatření, které by policii usnadnilo kontakt a komunikaci s minoritními komunitami.

Návrh na zřízení mechanismu asistenta policie byl inspirován nástrojem francouzského policejního sboru „*adjoint de sécurité*“ (pomocník bezpečnosti), který vykonává práci v lokalitách, kde je soustředěno větší množství příslušníků etnických menšin. „*Adjoint de sécurité*“ policii pomáhá lépe se orientovat v dané komunitě a umožňuje navázání kontaktů „zevnitř“ komunity. Asistenti policie s cílem prevence tr. č. v tzv. „citlivých čtvrtích“ fungují v rámci policejních sborů řady vyspělých zemí.

P ČR vyšla z těchto zkušeností a v roce 2003 realizovala ve spolupráci se sdružením Vzájemné soužití o. s. pilotní projekt *Asistent Policie ČR pro potírání lichvy v sociálně vyloučených romských komunitách v Ostravě*³, od roku 2004 pak ve spolupráci s orgány místní samosprávy pilotní projekt *Asistent Policie ČR pro spolupráci s romskou komunitou v Chebu*⁴. Tyto projekty (jak je již z jejich názvů patrné), akcentovaly národnostní a etnickou perspektivu.

Pilotní projekty byly vyhodnoceny jako úspěšné a získané výstupy potvrdily, že se díky práci policejních pracovních skupin a asistentů policie daří lépe vyhledávat latentní tr. č. v sociálně vyloučených lokalitách. Příslušníci P ČR získali širší povědomost o tamní situaci a problémech obyvatel těchto lokalit. Spolupráce s asistenty napomáhá P ČR snadněji získávat konkrétní poznatky o tr. č. a protiprávním jednání v tomto prostředí a postupně přispívá ke zvyšování objasněnosti specifických typů kriminality.

Od r. 2006 byl projekt rozšířen dále do Brna, kde program Asistence prevence kriminality provozuje romské středisko Drom⁵. Od podzimu roku 2006 funguje projekt v Karviné, asistenty policie zde zaměstnává příspěvková organizace magistrátu města Sociální služby Karviná⁶. Pod názvem sociální asistent v trestním řízení projekt realizuje od ledna 2007 dále Člověk v tísni, o. p. s. v Plzni a od roku 2008 tatáž organizace v Přerově. Dočasně byl mechanismus realizován v Ústí nad Labem. **Tyto projekty na rozdíl od chebské a ostravské varianty od národnostní či etnické perspektivy odhlízejí a zdůrazňují práci s individuálním klientem v obtížné sociální situaci.**

V roce 2009 byl zahájen pilotní projekt policejní asistence v Litvínově ve spolupráci magistrátu, MV, Městské policie Litvínov a P ČR.

S ohledem na zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů č. 361/2003 Sb., který definuje jako jednu ze služebních hodností „asistenta“ (§ 7), bylo upuštěno od užívání označení „asistent policie“. Po dohodě se zástupci MPSV bylo

² Aktuálně platný základní koncepční materiál, ošetřující problematiku práce P ČR ve vztahu k menšinám *Strategie pro práci Policie ČR ve vztahu k menšinám pro období let 2008-2012*, dostupný na: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/dokument/2008/strategie-minority.pdf>.

³ http://www.vzajemnesouziti.cz/?Pomocn%E1_ruka

⁴ http://www.mestocheb.cz/vismo/o_utvar.asp?id_org=5091&id_u=19224&p1=34853

⁵ <http://www.drom.cz/cs/drom-romske-stredisko/projekty/aktualni-projekty/asistence-prev-krim/>

⁶ <http://www.socsluzbykarvina.org/strediska.htm#tp>

přistoupeno k zastřešující definici této metody sociální práce ve znění: „Asistence při jednání s policií a dalšími úřady“ (dále jen „*asistence*“).

Styčný důstojník pro menšiny

Při realizaci asistence je možné využít spolupráce se styčným důstojníkem pro menšiny příslušného krajského ředitelství P ČR či místně příslušným členem jeho pracovní skupiny. Styčný důstojník je policistou specializovaným na problematiku menšin, který působí jako zprostředkovatel kontaktu a komunikace mezi menšinami / cizinci a P ČR. Asistuje při řešení případných konfliktů a závažných deliktů týkajících se příslušníků menšin. Styčný důstojník je ustaven při všech krajských ředitelstvích P ČR, na místní úrovni pak funguje síť členů jeho pracovní skupiny⁷.

Community policing

Realizace asistence vychází z principů moderního pojetí policejní práce jako služby veřejnosti, tzv. community policing. Tato filozofie předpokládá, že zodpovědnost za zachování bezpečnosti v lokalitě nezáleží jen na policii, ale také na aktivním přístupu veřejnosti a jejích zástupců (samosprávy, nevládních organizací atd.). Akcent je kladen na znalost lokality, obyvatel a jejich problémů. Tato znalost prostředí následně umožňuje řešení daných problémů, jejich předjímání a předcházení.

Realizace asistence je založena na sdílené odpovědnosti P ČR, orgánů samosprávy, nevládních organizací a v neposlední řadě i veřejnosti. Mechanismus lze využít v těch regionech, kde jsou všechny místní subjekty ochotné k aktivní participaci na jeho úspěšné realizaci.

Asistence jako sociální služba

Při splnění veškerých podmínek daných zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a souvisejících předpisů (zejm. vyhláška č. 505/2006 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, včetně Standardů kvality sociálních služeb v ní obsažených), lze asistenci poskytovat jako jednu z metod sociální práce, a to konkrétně v rámci **služeb sociální prevence** či **sociálního poradenství**.

Metodika činnosti asistentů popisuje základní postupy práce všech zainteresovaných subjektů, které se na fungování mechanismu podílejí – tj. pracovníků, kteří službu vykonávají (dále jen „*asistenti*“), poskytovatelů služby (nevládní organizace / instituce samosprávy) a spolupracujících subjektů. Záměrem metodiky je vést její uživatele k naplňování výše zmíněných standardů kvality sociálních služeb.

Metodika je plně v souladu s **Metodickou příručkou pro výkon terénní sociální práce**,⁸ (dále jen „*Metodika TSP*“). Na její příslušné pasáže je odkazováno dále v textu a doporučujeme ji používat společně s tímto materiálem.

⁷ Kontakty na styčné důstojníky v jednotlivých krajích jsou zveřejněny na webových stránkách MV v sekci Policie a minority, cesta: O nás / Bezpečnost a prevence / Prevence / Minority a policie (<http://www.mvcr.cz/clanek/policie-a-minority-dokumenty.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>).

⁸ Ostravská univerzita v Ostravě. (2007). *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Praha, MPSV. Dostupné na: www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka_prirucka_TSP.pdf.

III. Vymezení pojmů⁹

Sociálně vyloučenou lokalitou se rozumí část města, čtvrti, domu nebo shluku několika domů, kde žije větší počet domácností, rodin a jednotlivců s nejnižšími příjmy. Obyvatelé lokalit mají omezený/žádný přístup ke zdrojům nezbytným pro zapojení se do sociálních, ekonomických a politických aktivit společnosti jako celku. Obyvatelé těchto lokalit mnohdy tvoří z větší části lidé s menšinovou etnicitou.

Latentní kriminalitou se rozumí rozdíl mezi skutečnou kriminalitou a kriminalitou registrovanou policejními orgány.

Cílovou skupinou služby jsou obyvatelé sociálně vyloučených lokalit, nebo osoby sociálním vyloučením ohrožené, které se dostaly do nepříznivé životní či sociální situace spjaté s tr. č. či protiprávním jednáním, přičemž nemají dovednosti, informace a znalosti nezbytné k řešení těchto situací vlastními silami.

⁹ Další relevantní pojmy viz *Metodika TSP*.

IV. Cíle asistence

Cíle asistence:

1. Podpora integrace obyvatel sociálně vyloučených lokalit do společnosti prostřednictvím individuální pomoci poskytované v oblasti bezpečnosti.
2. Pomoc při stabilizaci bezpečnostní situace v sociálně vyloučeném prostředí a minimalizace latentní kriminality.
3. Import práva a spravedlnosti do prostředí sociální exkluze.
4. Posilování důvěry obyvatel sociálně vyloučených lokalit v orgány státní správy a samosprávy.
5. Pomoc při navázání komunikace obyvatel sociálně vyloučených lokalit s dalšími institucemi a organizacemi.
6. Pomoc obětem, svědkům a v určitých případech též pachatelům tr. č. či protiprávního jednání při uplatnění jejich práv a následného řešení situace.

Hlavní přínos metody dle účastníků workshopu k problematice asistentů, Solenice 2010:	
Poskytovatelé asistence:	Příslušníci P ČR:
✓ zprostředkování kontaktu obyvatel sociálně vyloučených lokalit s P ČR	✓ prevence protiprávního jednání a sociální patologie
✓ posilování právního povědomí obyvatel lokalit	✓ posilování image P ČR v lokalitách
✓ budování důvěry obyvatel lokalit v policii a instituce	✓ oboustranný tok informací
✓ prevence kriminality v lokalitách a s tím související prohlubování sociální exkluze	✓ klid v lokalitách, úspora sil a prostředků

V. Základní postupy práce poskytovatelů asistence

- Asistenci lze poskytovat jako jednu z metod sociální práce, a to konkrétně v rámci služeb sociální prevence či sociálního poradenství (§37 zákona o sociálních službách), resp. v rámci terénních programů (§ 69), popř. sociální rehabilitace (§ 70).
- Rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb stanoví vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006.
- Služba je bezpečná, odborná a bezplatná.
- Služba může být poskytována jako **ambulantní / terénní** (§ 33 zákona o sociálních službách). Základem je činnost pracovníků v terénu – přirozeném prostředí klientů služby. Nicméně je dále vhodné vyčlenit určité hodiny, v nichž bude asistent klientům k dispozici na kontaktním místě, kde jej mohou zastihnout a diskrétně oslovit.
- Má-li být služba realizována ve smyslu zákona o sociálních službách, je třeba ji **registrovat** (§ 78 zákon o sociálních službách).
- Službu vykonávají **sociální pracovníci / pracovníci v sociálních službách** (§ 109, 110, 115, 116 zákona o sociálních službách), či **další odborní pracovníci** (§ 115, odst. 1, písmeno e) zákona č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony), jež musí splňovat kvalifikační předpoklady pro výkon této činnosti dané zákonem.
- Pracovníci, kteří službu vykonávají, jsou povinni postupovat v souladu s **etickým kodexem sociálních pracovníků** (viz. *Metodika TSP*, s. 45¹⁰).

V. A. Specifika činnosti asistentů

Úkolem *pracovníka* je zejména **intenzivní práce s klienty v terénu** – sociálně vyloučeném prostředí. *Pracovníci* trvale monitorují lokality a situaci obyvatel zde žijících, všímají si problémů, které se zde vyskytují, komunikují s lidmi a nabízí poradenství a pomoc. Klíčové je navázání důvěry mezi *pracovníky* a cílovou skupinou osob, které je služba určena.

Pracovníci se zaměřují především na ty osoby, které o nabízenou pomoc samy projevují zájem, a chtějí na ní aktivně participovat. Kromě práce s uživateli, kteří *pracovníka* sami o pomoc požádají, vchází *pracovník* též sám aktivně do terénu a soustředí se na vyhledávání klientů (depistážní činnost), kteří se stali oběťmi tr. č. či protiprávního jednání. *Pracovník* musí mít dostatek času a prostoru se s uživatelem služby setkat na místě, které je pro klienta přijatelné (v jeho bytě, na ulici, v kanceláři pracovníka apod.).

Při prvním setkání s klienty a s dalšími spolupracujícími institucemi a organizacemi *pracovník* srozumitelně informuje o nabízené službě, jejích specifikách, podmínkách a způsobu poskytování, svých pravomocech a povinnostech, jako vykonavatele služby.

Potenciálním klientům musí být informace o službě poskytovány s ohledem na jejich situaci a takovým způsobem, aby zájemce o službu poznal a pochopil, zda tato naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoliv.

¹⁰ www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka_prirucka_TSP.pdf

Výčet úkonů pracovníka ke klientům (dle zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Obligatorní činnosti při poskytování služby ve vztahu ke klientům:

- pomoc při jednání s orgány veřejné správy a dalšími zainteresovanými organizacemi, a to podle zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 69, odst. 2, písm. b) – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, příp. § 69, odst. 2, písm. a) – zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- zprostředkování kontaktů obětí a svědků protiprávního jednání s P ČR a dalšími úřady a podpora poškozených v rozhodnutí spolupracovat s policií, a to podle § 69, odst. 2, písm. b) – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- poradenství sociálně vyloučeným osobám, zejména obětem a svědkům tr. č. či protiprávního jednání, kterým pracovník v kontextu konkrétní situace vysvětluje jejich povinnosti, práva, právní termíny, závažnost dané situace a možnosti spolupráce s orgány činnými ve správním a trestním řízení, a to podle § 37, odst. 1, písm. a) – základní sociální poradenství, dále podle § 69, odst. 2, písm. b) – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- pomoc při nácviku dovedností využitelných při jednání s různými aktéry správního a trestního řízení a při začleňování do institucionálního režimu občanské společnosti, a to podle § 69, odst. 2, písm. b) – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- pomoc klientům při sestavení oznámení na protiprávní jednání, při podání svědeckví nebo výpovědi na policii či jiných úřadech, včetně administrativních úkonů, a to podle § 69, odst. 2, písm. b) – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- vysvětlení důvodů a popis možného průběhu výslechu, přičemž se pracovník snaží navodit u klientů důvěru v práci policistů, a to podle § 69, odst. 2, písm. b) – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- doprovod na příslušná pracoviště P ČR, Magistrátu (přestupková komise aj.), soudu či jiné úřady (výslech, podání vysvětlení, trestní oznámení), a to podle § 69, odst. 2, písm. b) – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- činnost preventivního charakteru¹¹ v sociálně vyloučených lokalitách (osvětová činnost ve vztahu ke školní docházce, problematice drogové závislosti, prostituci, lichvě, zadlužování, distribuci a užívání drog, gamblerství atd. ve školách / nízkoprahových centrech / v terénu; pořádání dnů s policií, letních táborů pro děti ze sociálně vyloučených lokalit; organizace volnočasových aktivit, sportovních turnajů atd.), sběr podnětů od klientů týkajících se prevence kriminality, a to podle § 69, odst. 2, písm. b) – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – konkrétně dle § 34 písm. b) vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách,
- poskytování informací o možných rizicích spojených se současným způsobem života klientů a snižování těchto rizik, a to podle § 69, odst. 2, písm. b) – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – konkrétně dle § 34 písm. b), bod 4. vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách,
- zprostředkování kontaktu se zákonnými zástupci dětí a mladistvých, a to podle § 69, odst. 2, písm. b) – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních

¹¹ Je žádoucí, aby služba byla provázána s dalšími místními poskytovateli služeb sociální prevence, na něž jsou klienti odkazováni v příp. specifických potřeb, např. při potížích s drogovou závislostí, domácím násilím atp.

záležitostí, příp. § 69, odst. 2, písm. a) – zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

- poskytování morální a psychické podpory obyvatelům sociálně vyloučených lokalit při zvládání krizových situacích (práce s klienty při extremistických akcích aj.), a to podle § 69, odst. 2, písm. b) – pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, příp. § 69, odst. 2, písm. a) – zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Fakultativní činnosti:

- pomoc P ČR a dalším úřadům při ustanovení možné poškozené osoby / svědka tr. č. či protiprávního jednání a jejich pobytů,
- pomoc P ČR a dalším úřadům s vyhledáváním klienta (poškozeného / svědka / pachatele),
- upozorňování na výskyt tr. č. či protiprávního jednání v lokalitě.

Uvedené činnosti nelze považovat za službu primárně poskytovanou uživateli, ale poskytovanou třetí straně (P ČR, obecní/městské policii). Tyto činnosti lze považovat pouze za jakousi nadstavbu k základním povinným činnostem. Z tohoto důvodu není možné jejich financování jakožto sociální služby.

V souladu se zmíněnými etickými zásadami *pracovník zachovává mlčenlivost o skutečnostech svěřených klientem, vyjma povinností uvedených v trestním zákoně (Neoznámení trestného činu, Nepřekážení trestného činu) a případů, kdy k poskytnutí takových informací získá souhlas klienta*. V praxi *pracovníka* nebude pravděpodobně mnoho situací, kdy se bude muset zachovat podle pravidel stanovených těmito ustanoveními (jedná se většinou o nejzávažnější trestné činy), přesto je nutné, aby *pracovníci* byli poučeni o svých povinnostech a právech z nich vyplývajících. Toto poučení (včetně dodatečných informací o novelizacích a změnách) poskytnou *pracovníkům* příslušníci P ČR.

Zvláště je třeba upozornit na **vznik oznamovací povinnosti**, pokud se *pracovník hodnověrným způsobem* dozví o přípravě nebo páchání trestných činů, jejichž obětí jsou děti (týrání svěřené osoby, pohlavní zneužívání a znásilnění). *Pracovníkovi* by v souvislosti s výkonem jeho činnosti mohla dále vzniknout oznamovací povinnost v případě závažné tr. č. (např. nedovolené výroby a držení omamných látek, loupeže a vraždy, vč. jejich přípravy či pokusu). Toto jsou situace, se kterými se *pracovník* může v praxi setkat a kdy je ze zákona povinen dané skutečnosti oznámit P ČR. Vždy však platí výše uvedená podmínka hodnověrnosti!

Vzhledem k náplni činnosti pracovníků je nutné, aby tito byli dostatečně obeznámeni se svými právy (zachování mlčenlivosti ve vztahu k ochraně zájmů klienta) a svými povinnostmi (oznamovací povinnosti). Současně je žádoucí podrobně projednat konkrétní formy spolupráce s P ČR a dalšími organizacemi a institucemi¹².

Základ pracovní náplně *pracovníka* je vymezen posláním a cíli, které má tato metoda sociální práce naplňovat. Tuto pracovní náplň může pracovník na základě svého uvážení překročit a svou práci rozšířit o další činnosti, které např. běžně vykonává klasický terénní pracovník (tj. řešit otázky bydlení, sociálních dávek, docházku dětí do školy atd.). Potřebuje-li uživatel další služby (odborné poradenství, terapeutické služby, ubytování, hygienu, stravování), pracovník mu s jejich poskytovateli zprostředkuje kontakt. Kontakty

¹² Dále k tomu viz též *Metodika TSP*, kap. 6.3.2. „Nestandardní“ situace v terénu, str. 52 – 57.

na organizace nabízející takovéto odborné služby má poskytovatel služby pro tyto účely k dispozici. **Pracovník by měl navíc s poskytovateli těchto specializovaných služeb** (terénním sociálním pracovníkem, školním a zdravotním asistentem) **a dalšími zainteresovanými institucemi** (školami, orgány samosprávy, městskou policií, orgány sociálně právní ochrany dětí, Probační a mediační službou (dále jen „PMS“), státním zastupitelstvím, Agenturou atd.) **úzce spolupracovat.**¹³

V. B Spolupráce s dalšími subjekty

Složitost problematiky sociálního vyloučení vyžaduje komplexní přístup při jejím řešení. To není možné bez dlouhodobé, koordinované a systematické spolupráce představitelů samospráv, příslušných nevládních organizací, zástupců odborné veřejnosti a dalších relevantních subjektů. Rovněž poskytovatelé Asistence při jednání s policií a dalšími úřady by měli intenzivně spolupracovat s dalšími zainteresovanými subjekty.

Osvědčeným příkladem je vznik a fungování **pracovních skupin**, zaměřených na řešení konkrétní problematiky v souvislosti s obyvateli sociálně vyloučených lokalit. Dle aktuální potřeby v daném regionu mohou být skupiny zaměřeny na řešení problematiky dětí a mládeže / zadlužování / lichvy / drogové problematiky / řešení kriminality v dané lokalitě atp.

Zřizovatelem skupiny je většinou samospráva, v případě absence iniciativy ze strany samosprávy by měly další instituce její vznik iniciovat.

Zejména v prvním roce činnosti skupiny je žádoucí, aby se její členové scházeli každý týden, za účelem předávání konkrétních informací z rizikového terénu a řešení individuálních případů. Po stabilizaci spolupráce je možné snížit frekvenci setkávání dle potřeby např. na jedenkrát měsíčně. Cílem této intenzivní spolupráce by mělo být sladění postupu v jednotlivých kauzách, zkvalitnění komunikace mezi jednotlivými institucemi a obyvateli sociálně vyloučených lokalit a komplexní řešení situace těchto osob a jejich problémů.

Dle zaměření by skupiny měly být složeny z:

- *pracovníků* / zástupců poskytovatele služby,
- zástupců příslušného městského úřadu, zejm. vedoucí odborů sociálních věcí, odborů prevence kriminality a protidrogové problematiky, zástupci orgánů sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „OSPOD“), romští poradci, manažeři prevence kriminality, kurátoři pro mládež, aj.
- zástupců P ČR,
- zástupců městské / obecní policie,
- zástupců Agentury,
- zástupců škol,
- zástupce pedagogicko-psychologické poradny,
- zástupců PMS,
- zástupců příslušných nevládních organizací, případně dalších subjektů.

V místě, kde je již obdobná skupina zřízena, je žádoucí stávající platformu využít pro spolupráci s poskytovatelem služby / *pracovníky*, pokud to z povahy věci umožní řešení vyplývající ze zaměření služby.

¹³ Veškeré další zásady práce s klientem viz *Metodika TSP*, kap. 3. Základy strukturované práce s uživatelem, str. 30 -37.

V. B. 1 Spolupráce s P ČR

Pracovníci díky svému působení v terénu disponují pro P ČR cennými informacemi ohledně bezpečnostní situace uvnitř sociálně vyloučené lokality, stavu a rozsahu kriminality, potřeb klientů a návrhů zavedení preventivních opatření ze strany P ČR. Současně usilují o zprostředkování kontaktu s P ČR v případě řešení konkrétních případů (na základě projeveného zájmu ze strany klienta), motivují klienty ke spolupráci, snaží se vytvořit vztah vzájemné důvěry a respektu.

Jednou z možností efektivní spolupráce s P ČR jsou pravidelné společné pochůzky *pracovníků* s pověřenými policisty ze základních útvarů P ČR v problémových lokalitách, (které však doporučujeme uskutečnit až poté, co postavení a poslání pracovníka bude v sociálně vyloučené lokalitě dostatečně známa a pozitivně vnímána – nejdříve po cca 5 měsících výkonu práce), schůzky s určenými pracovníky kriminální policie atd. Nezbytná jsou setkání *pracovníků* s policisty, s cílem předávání informací o aktuálních problémech v lokalitách a konzultace stanovení plánu činnosti.

P ČR může *pracovníkům* nabídnout možnost účasti na školeních pořádaných P ČR (např. na téma trestní zákon, domácí násilí, minority atd.).

Pro *pracovníka* je vždy prioritní zájem jeho klienta. Proto i spolupráce s policií probíhá tak, aby tento zájem nebyl poškozen, ale naopak, aby s přispěním policie došlo ke zlepšení situace klienta (domohl se svých práv, využil při řešení své situace standardních institucionálních prostředků atd.).

Pracovníci vykonávají službu naprosto transparentně, v lokalitách, v nichž se pohybují, i mezi klienty, je od začátku známo jejich poslání, cíle a možnosti. Nikdy nepůsobí v utajení!

V. B. 2 Spolupráce s orgány místní správy / samosprávy

Možné oblasti a formy spolupráce pracovníků se zástupci samospráv:

- intenzivní spolupráce v rámci pracovních skupin / multidisciplinárních týmů,
- intenzivní spolupráce s pracovníky / pracovníci OSPOD při řešení konkrétních kauz týkajících se dětí a mladistvých (trestná či protiprávní činnost dětí a mládeže, problematika související s užíváním a distribucí drog, šikana a záškoláctví, útoky z diagnostických ústavů, shlukování nezletilých a mladistvých v nebytových prostorách, konflikty s nájemníky domu, užívání alkoholu, pobývání mimo domov ve večerních hodinách, hluk, útoky z diagnostických ústavů atd.),
- doprovod klienta na orgány veřejné správy,
- jednání v zájmu klienta s orgány veřejné správy (např. městský / obecní úřad, PMS),
- spolupráce s OSPOD v rámci prevence útěků dětí a mladistvých ze zařízení ústavní péče s důrazem na komunikaci s rodinou v terénu,
- poskytování informací klientovi OSPOD a dalších institucí o možných rizicích spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik,
- zapojení *pracovníků* / zástupců poskytovatele služby při přípravě střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb, plánů postupu při řešení mimořádných situacích atd.,
- zapojení *pracovníků* při akcích s rizikem eskalace napětí v sociálně vyloučených lokalitách / akcích s extremistickým podtextem atp. Intenzivní terénní sociální práci lze v obdobných případech stabilizovat situaci v lokalitách a předejít nežádoucím reakcím obyvatel lokalit,
- konzultace při plánování konkrétních opatření v oblasti prevence kriminality vycházející z vyhodnocení potřeb obyvatel sociálně vyloučené lokality.

V. B. 3 Spolupráce s městskou / obecní policií

- společné pochůzky *pracovníků* a městských strážníků (načasování jejich zavedení doporučujeme za okolností uvedených u spolupráce s P ČR),
- spolupráce na odstranění přetrvávajících problémů s řešením přestupků spojených s životem obyvatel sociálně vyloučených lokalit,
- organizace kulatých stolů *pracovníků*, zástupců P ČR a městské / obecní policie,
- navázání spolupráce mezi městskou / obecní policií, školami, příp. nevládními organizacemi za účelem řešení chování problematických dětí a mládeže na konkrétních školách či nízkoprahových zařízeních apod.,

V. B. 4 Spolupráce s Agenturou, dalšími sociálními terénními pracovníky a příslušnými nevládními organizacemi

- spolupráce při plánování postupu, tvorbě metodických materiálů, společné konzultace, předávání informací, dokumentace, vyhodnocování činnosti, participace na řešení problémů v sociálně vyloučených lokalitách,
- setkávání a předávání informací a příkladů dobré praxe *pracovníků* pocházejících z různých sdružení / institucí,
- spolupráce při výběru a zaškolení nových *pracovníků*,
- spolupráce na standardizaci služby asistence při jednání s policií a dalšími úřady,
- identifikace rizikových míst, prezentace zásadních problémů vnímaných obyvateli sociálně vyloučené lokality.

V. B. 5 Spolupráce se školami

- prezentace služby na školách,
- spolupráce se zástupci škol, pedagogy, školními asistenty ve spádových školách, do kterých dochází větší počet dětí ze sociálně vyloučených lokalit,
- spolupráce v oblasti prevence a osvěty (přednášková činnost, podíl na organizaci volnočasových aktivit atp. viz výše),
- intenzivní spolupráce *pracovníků* se školou, rodiči a terénními sociálními pracovníky na konkrétních kauzách týkajících se problémů dětí a mládeže,
- pomoc při řešení záškoláctví a dalších nežádoucích jevů prostřednictvím intenzivní práce s rodinou,
- zprostředkování kontaktu se zákonnými zástupci žáků se závažnými výchovnými problémy (termín výchovné komise, předávání informací atd.),
- doprovod zákonného zástupce na jednání se školou (výchovná komise apod.),
- jednání v zájmu zákonného zástupce žáka se školou,
- poskytování informací zákonným zástupcům žáků o možných rizicích spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik.

VI. Základní postupy práce poskytovatele asistence

Poskytovatelem služby může být obec, nebo nevládní organizace. Obec může *pracovníka* zaměstnat přímo (viz Cheb - zaměstnankyně odboru sociálních věcí a zdravotnictví / oddělení sociální prevence), nebo prostřednictvím městem zřízené příspěvkové organizace (viz příspěvková organizace Sociální služby Karviná).

Obec může také využít možnosti uzavření tzv. **koordinačních dohod** (§16 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky - Spolupráce s obcemi). Koordinační dohody se uzavírají mezi obcí a P ČR za účelem stanovení společného postupu při zabezpečování místních záležitostí veřejného pořádku. Upravují spolupráci a priority v oblasti bezpečnosti a stanoví závazky zúčastněných stran. Dohody pomáhají obcím prosadit své záměry i při potírání kriminality související se sociálně vyloučenými lokalitami¹⁴.

Základní pravidla pro poskytování sociální služby jsou stanovena zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a dále rozpracována v *Metodice TSP*.

Podmínkou, která musí být splněna, je **partnerství a úzká spolupráce poskytovatele služby zejména s P ČR** a dalšími institucemi a organizacemi poskytujícími terénní sociální služby (viz výše), bez které *asistenci* nelze poskytovat.

Doporučujeme sjednat písemné dohody mezi poskytovateli služby a klíčovými partnery, kterými jsou P ČR, orgán místní samosprávy a ostatní poskytovatelé terénních sociálních služeb, kde budou podrobně popsány formy vzájemné spolupráce.

VI. A Kvalifikační předpoklady *pracovníků*

Základní kvalifikační předpoklady na odbornou způsobilost pracovníků jsou stanoveny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a blíže specifikovány *Metodikou TSP*.

Dále je zásadní absolvování odborné stáže na vytipovaných obvodních odděleních P ČR s cílem získání potřebných vědomostí z oblasti práce P ČR (zejm. struktura P ČR, etický kodex, struktura trestné činnosti v lokalitách, ochrana osobních údajů, bezpečnost práce, působnost P ČR atd.)

Současně je žádoucí absolvování stáže na orgánu místní samosprávy – seznámení *pracovníka* se základními koncepčními dokumenty v dané oblasti (střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, strategie prevence kriminality atd.), dále zejména s náplní práce a působností OSPOD, odboru sociálních služeb, přestupkové komise, městské policie a absolvování stáže u dalších organizací poskytujících terénní sociální služby či sociální poradenství.

Pracovníci poskytující asistenci spadají do profesní skupiny **terénních sociálních pracovníků** neboli **sociálních pracovníků** (§109 zákona č. 108/2006) / do skupiny **terénních pracovníků** neboli **pracovníků v sociálních službách** (§116, odst.1c zákona č. 108/2006) / či **dalších odborných pracovníků** (§ 115, odst. 1, písmeno e) zákona č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony).

¹⁴ Vzor koordinační dohody naleznete na webových stránkách MV v sekci Minorita a policie, cesta: O nás / Bezpečnost a prevence / Prevence / Minorita a policie.

Novela zákona č. 108/2006 Sb. k 1. 7. 2009. **Pracovník jako terénní pracovník pracuje pod vedením terénního sociálního pracovníka / koordinátora, který splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon funkce sociálního pracovníka¹⁵.**

Při výběru pracovníka vykonávajícího asistenci by neměla být prioritizována etnicita (jakkoliv může být pro získání důvěry v počáteční fázi výhodou), nýbrž schopnosti a celkové (osobnostní a kvalifikační) předpoklady pracovníka pro výkon služby!

Pro kvalitu budoucí spolupráce je vhodné, aby se na výběru vhodného kandidáta na pozici sociálního pracovníka a jím vedených specializovaných terénních pracovníků podíleli i zástupci P ČR, orgány místní samosprávy a další organizace, které již poskytují terénní sociální práci v daném regionu.

VI. B Řízení pracovníka

Základní podmínkou úspěšnosti fungování služby je dodržení **naprosté transparentnosti pracovníka**. V lokalitách, ve kterých se pohybuje, i mezi uživateli od začátku jasně deklaruje své poslání, cíle a rozsah nabízené služby. Pracovník **nikdy nepůsobí v utajení a jeho vedoucí (ani jiní zástupci spolupracujících organizací či institucí) jej do této pozice nemají právo manipulovat!**

Poskytovatelem služby je zpravidla buď přímo příslušný orgán místní samosprávy, příspěvková organizace zřízená orgánem místní samosprávy nebo nevládní organizace. Poskytovatel služby musí zajistit kvalifikované vedení pracovníka spočívající mimo jiné v pravidelných koordinačních schůzkách zejména mezi P ČR a orgánem místní samosprávy.

Režim práce pracovníka by měl obsahovat:

- denně: - předem naplánované schůzky s klienty,
 - samostatná depistáž (vyhledávání) klientů,
 - zaznamenávání činnosti / jednotlivých kontaktů / úkonů do kontaktních knih, ze kterých se měsíčně zpracují statistiky. Déle trvající spolupráce s klienty je zaznamenávána v osobních kartách klientů,
- týdně: - porady s poskytovatelem / koordinátorem služby, příp. dalšími členy týmu,
 - administrativní práce potřebná ke kvalitnímu výkonu služby
 - stanovené úřední hodiny na kontaktním místě,
- měsíčně: - pořádání kulatých stolů atp.
- dle potřeby: - spolupráce s P ČR,
 - porady s určenými zástupci P ČR,
 - pravidelná setkání *pracovníků* se zástupci příslušných nevládních organizací, OSPOD, městské/obecní policie, PMS, výchovnými poradci, zástupci škol atd., minimálně však 1 x měsíčně,

¹⁵ Kompetence terénního sociálního pracovníka a terénního pracovníka jsou v obecné rovině stanoveny v kap. 2 *Metodiky TSP*.

- supervize, školení - poskytovatel se zaměřuje na podporu a odborný rozvoj *pracovníka*. *Pracovník* má povinnost a možnost pravidelné supervize, kterou mu zajišťuje zaměstnavatel prostřednictvím nezávislého kvalifikovaného odborníka – supervizora za účelem řešení problémů, s nimiž se *pracovník* setkává při výkonu služby. *Pracovník* je také zavázán dále se vzdělávat v dané oblasti¹⁶.

VI. C Koordinace *pracovníka*

Koordinace *pracovníka* je plně v pravomoci jeho zaměstnavatele. Vhodné je, aby se na ní ovšem P ČR se ve spolupráci s poskytovatelem služby a příslušným orgánem místní samosprávy podíleli. V rámci dosavadní praxe se osvědčila spolupráce formou pravidelných a častých setkání, určení kontaktního místa ke schůzkám a společné stanovení přesných a srozumitelných úkolů, včetně pravidelného vyhodnocování jejich plnění. Kontrolu činnosti *pracovníka* a plnění stanovených úkolů provádí zaměstnavatel pravidelně na základě dokladování konkrétní činnosti, např. v terénním deníku, který si *pracovníci* vedou.

VI. D Zajištění bezpečnosti *pracovníků*¹⁷

Při vykonávání služby se *pracovníci* mohou dostat do situace, kdy je ohrožena bezpečnost jejich či klienta. Pro případ akutního nebezpečí či ohrožení *pracovníka* nebo jeho klientů je vhodné, aby *pracovníci* měli k dispozici čísla mobilních telefonů alespoň na dva až tři konkrétní policisty, s nimiž dlouhodobě spolupracují, aby je mohli v případě potřeby požádat o pomoc. V případě, že existuje dlouhodobé ohrožení, mohou *pracovníci* požádat policii o zajištění bezpečnosti své a svých klientů i jiným způsobem (např. přítomností v lokalitě známého policisty). S konkrétními postupy při zajištění bezpečnosti *pracovníků* a uživatelů služby seznámí *pracovníky* policisté, kteří s těmito spolupracují, a *pracovníci* dále informují své klienty o možnostech zajištění jejich bezpečnosti v potřebných situacích.

VI. E Informování o asistenci

Služba je veřejně známá. Poskytovatel má o službě zpracován soubor informací, který je dostupný veřejnosti, spolupracujícím složkám a uživatelům (i potenciálním), a to ve formě odpovídající potřebám a možnostem klientů. Srozumitelné informace o svém poslání, cílech a možnostech podává *pracovník* klientům i při práci v terénu (ústní sdělení, informační letáky).







Poskytovatel služby pravidelně nabízí svoje služby:

- prostřednictvím internetové prezentace, kterou má pro tyto účely vytvořenou,
- v médiích,
- na odborných seminářích, konferencích,
- prostřednictvím osobních setkání, dnů otevřených dveří a informačních letáček,
- kontaktem s dalšími navazujícími službami.

¹⁶ Viz *Metodika TSP*, kap. 8.

¹⁷ K problematice zajištění bezpečnosti viz též *Metodika TSP*, kap. 6.3.2. „Nestandardní“ situace v terénu.

VII. Aktuální stav

Přehled stávajících poskytovatelů metody k 8. 4. 2010					
Organizace	Počet asistentů	Zdroje financování	Statut	Koordinátor(ka) asistentů	Kontakt Email, telefon
Člověk v tísni – pobočka Plzeň 	3	MPSV, Magistrát města Plzeň	obecně prospěšná společnost	Mgr. Pavla Potužníková	pavla.potužnikova@clovekvitinsi.cz T.: 377 240 090
Člověk v tísni – pobočka Přerov 	1	ESF OP LZZ, MPSV	obecně prospěšná společnost	Bc. Michal Láš	michal.las@clovekvitinsi.cz T.: 581 277 995
Sociální služby Karviná 	3	Individ.projekt MS kraje	příspěvková organizace	Bc. Alena Šaročová	sarochova@socsluzbykarvina.org T.: 596 313 839
DROM Brno 	3	Magistrát města Brno, ESF OPLZZ	příspěvková organizace	Mgr.Simona Wachsbergerová	Simona.Wachsbergerova@drom.cz T.: 545 211 576
Městský úřad Cheb 	2	Městský úřad Cheb	odbor sociálních věcí a zdravotnictví	Bc. Radka Rynešová	rynesova@mestocheb.cz T.: 354 440 245
Vzájemné soužití Ostrava 	4	MPSV, ESF Magistrát města Ostravy	občanské sdružení	Mgr. Ivana Kunstová	pomocnaruka.souziti@seznam.cz T.: 596 111 896

VIII. Závěr

Metodika činnosti asistentů při jednání s policií a dalšími úřady je návodem, který vychází z dosavadní praxe fungování a využívání mechanismu v celé ČR. Původní instrument „asistenta policie“ se od roku 2003 vyprofiloval jako jedna z metod sociální práce, ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., došlo k upuštění od akcentace etnické příslušnosti pracovníků vykonávajících službu, proměnám v oblasti financování, pojmenování služby a dalším změnám v závislosti na specifické situaci jednotlivých regionů i poskytovatelů služby. Tato dosavadní praxe je dostatečně dlouhá na to, aby zkušenosti během ní získané mohly být využity pro nové uživatele tohoto mechanismu, avšak zároveň poměrně krátká na to, aby se metodika, která z ní vychází, stala definitivním a neměnným receptem. Lze se zcela oprávněně domnívat, že nastavení principů, na kterých funguje mechanismus pracovníků poskytujících asistenci při jednání s policií a dalšími úřady projde v budoucnu dalšími významnými změnami a že vznikne celá řada situací, které bude vhodné do metodické úpravy zahrnout. Práce na kvalitě služby není ukončeným procesem završeným vytvořením této metodiky, ale musí být běžnou a každodenní součástí práce všech, kteří se na fungování této služby podílejí.

Praktické informace

Pro všechny uživatele metodiky:

Další relevantní informace k dané problematice naleznete na webových stránkách MV (www.mvcr.cz), v sekci Minority a policie (cesta: O nás / Bezpečnost a prevence / Prevence / Minority a policie / Dokumenty k tématu Policie a minority).

S jakýmkoli dalšími dotazy o metodických postupech pro využívání služby, s žádostí o případnou konzultaci nebo o zprostředkování dalších informací se lze obracet na odbor bezpečnostní politiky Ministerstva vnitra ČR, e-mail: obp@mvcr.cz, kontaktní osoby:

Mgr. Gabriela Románková, tel.: 974 832 814, mob.: 725 190 341,

Mgr. Jakub Nevřkla, tel.: 974 832 813.

Pro pracovníky P ČR:

Další relevantní informace o službě a souvisejících opatřeních je možné najít kromě internetových stránek MV také na intranetové adrese www.let.aa/obp/mensiny/index.html.