

## 12. Standard 12 - Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí

---

Cíl standardu:

zdokumentovat v písemné podobě všechny úkony, které OSPOD činil při výkonu SPOD a umožnit vstup i jiným zúčastněným osobám v informačním systému

### 12a

Orgán sociálně-právní ochrany uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení elektronické dokumentace v informačním systému sociálně-právní ochrany dětí o klientech a dalších osobách.

Cíle kritéria:

- § efektivita zacházení s informacemi... uspořádání údajů, záznamů a dokumentů pro rychlé a snadné zacházení
- § obsah osobních spisů v jednotné struktuře
- § odborné poskytování sociálně-právní ochrany se zřetelem na respektování práv klientů a ochranu jejich osobních údajů

Pracovníci OSPOD se při zpracování, vedení, evidenci a archivaci dokumentace klientů řídí:

- ✓ zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (§ 54 – 58 b, § 65)
- ✓ Směrnici MPSV č. j. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013, o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti náhradní rodinné péče (dále jen „Směrnice“)
- ✓ Organizační směrnici MěÚ Dobruška OS/04 Spisový a skartační řád

Na nutnost dodržovat a plně respektovat shora uvedené dokumenty jsou pracovníci upozorňováni na provozních poradách.

Každý příchozí a odchozí dokument, je založen ve spise v listinné podobě a evidován v el. informačním systému GINIS.

Evidenci a spisovou dokumentaci OSPOD tvoří základní a pomocná evidence. Evidence dětí a spisová dokumentace jsou vedeny prioritně v listinné podobě. Pro podporu a větší pracovní komfort využívají pracovníci OSPOD systém ESA (elektronické vedení sociálních agend). Záznamy z jednání, pohovorů, sociálních šetření apod. jsou chronologicky zakládány do spisu.

Obsahem základní evidence je rejstřík dětí, jmenná kartotéka a spisová dokumentace. Rejstřík dětí se označuje písmeny „Om“, představující zkratku „Ochrana mládeže“. Rovněž spisová

dokumentace se značí spisovou značkou Om. Písmeny „Om“ se označuje spisová dokumentace dětí, jejichž spis je založen na základě podezření na zařazení do § 6 z. č. 359/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Spisovou dokumentaci tvoří označení Om, pořadové číslo zápisu do rejstříku lomené druhým dvojcíslím kalendářního roku, v němž došlo k založení evidence. Pod stejnou značkou Om se evidují sourozenci, kteří mají oba rodiče společné. Pokud mají sourozenci spolčenou matku, ale jiné otce (tzv. sourozenci polorodí), vede se spisová dokumentace ke každému zvlášť.

Pokud je OSPOD ustanoven kolizním opatrovníkem dítěte, zakládá OSPOD zvláštní spisovou dokumentaci dle novely č. 363/2021 Sb., kterou je novelizován zákon o SPOD. Veškerá spisová dokumentace se značí spisovou značkou O-Om.

V obou případech se vede jeden rejstřík dětí, jmenná kartotéka a spisová dokumentace. K rozlišení spisové dokumentace a zvláštní spisové dokumentace slouží označení Om O-Om.

Spis Om je zakládán ve výše uvedené směrnici stanovených případech nezletilému dítěti (dětem), které mají trvalé bydliště v rámci působnosti ORP Dobruška.

Pokud je spis zakládán, iniciály nezl. dítěte (dětí) se zapisují do rejstříku Om, kde je uvedeno pořadové číslo zápisu, datum zápisu, spisová značka Om, popřípadě O-Om, jméno a příjmení dítěte, jeho rodné číslo, není-li známo pak datum narození, adresa místa trvalého bydliště, důvod založení základní evidence, datum a důvod vyřazení z této evidence. Pořadová čísla zápisu se vedou jednotně pro každý kalendářní rok zvlášť.

Základní evidenci dále tvoří jmenná kartotéka, kterou tvoří evidenční lístky, kde je uvedeno jméno a příjmení dítěte, adresa místa trvalého bydliště, rodné číslo, popř. datum narození a adresa místa trvalého bydliště rodičů. Na evidenčním lístku jsou rovněž jména a příjmení ostatních dětí, žijících ve společné domácnosti a spisové značky Om, popřípadě O-Om, pod kterými jsou vedeny.

Lístky se řadí abecedně bez ohledu na rok, ve kterém byla evidence založena. S vyřazením spisu jsou lístky zakládány do vyřazeného spisu Om, popř. O-Om.

Do spisové dokumentace se zakládají všechny podstatné dokumenty, které mají souvislost s daným případem (s nezl. dítětem /dětmi/). Dokumenty jsou opatřeny spisovou značkou Om, popřípadě O-Om a jsou očíslovány. Do spisové dokumentace se obecně nezakládá e-mailová komunikace, která s daným případem skutečně nesouvisí a není pro případ podstatná (např. e-maily dokládající „nekomunikaci“ mezi rodiči apod.).

Spisovou dokumentaci Om o dítěti tvoří:

- ✓ spisový obal
- ✓ spisový přehled
- ✓ informace, z jakých důvodů byl spis založen
- ✓ záznam o vyhodnocení dítěte a jeho rodiny, v zákonem stanovených případech pak individuální plán ochrany dítěte

- ✓ záznamy a protokoly o jednání s rodiči, dětmi, jinými osobami zodpovědnými za výchovu dítěte a dalšími osobami, včetně protokolů z případových konferencí
- ✓ další písemnosti týkající se dítěte
- ✓ u dětí, u kterých se vykonává ústavní nebo ochranná výchova, spis obsahuje přehled návštěv dětí a přehled návštěv rodičů

Spisovou dokumentaci O-Om o dítěti tvoří:

- ✓ spisový obal
- ✓ spisový přehled
- ✓ informace, z jakých důvodů byl spis založen
- ✓ záznamy o jednání s rodiči, dětmi, jinými osobami zodpovědnými za výchovu dítěte a dalšími osobami, protokoly a rozsudky a další písemnosti příslušného soudu.
- ✓ další písemnosti týkající se dítěte

Pokud je část spisu vedena ve správním řízení, vedou se písemnosti v samostatné složce, která je součástí spisu (je založena ve stejném spisovém obalu, je označena spisovou značkou Om) s označením „SŘ“ spolu s pořadovým číslem správního řízení. Písemnosti vložené do této složky se označují samostatnou číselnou řadou. Ve správním spise je založen samostatný spisový přehled. Je-li třeba tento spis postoupit, postupuje se jen složka správního spisu. Na vyžádání se postupují spolu se správním spisem i ostatní části nebo vybrané části spisu Om.

Citlivé a důvěrné informace, které nemohou být součástí spisu, se vkládají do oddělené samostatné složky s názvem Podklad pro zpracování spisové dokumentace, označené spisovou značkou P/Om a není součástí spisu Om. Písemnosti tvořící podklad pro zpracování spisové dokumentace se označují samostatnou číselnou řadou.

Při změně rozhodných skutečností pro určení místní příslušnosti je spis postoupen na místně příslušný úřad. Pokud se postupuje celý spis Om, postupují se originály písemností. Pokud se jinému ORP postupuje pouze část spisu, postupují se kopie písemností.

### Spis:

Spisový obal obsahuje vyznačení spisové značky Om, popřípadě O-Om, jméno a příjmení dítěte, rodné číslo nebo datum narození, adresu místa trvalého bydliště a jména a příjmení sourozenců, kteří mají společné rodiče.

### System zpracování spisové dokumentace:

Každá návštěva klienta na OSPOD, pohovory, telefonní hovory a sociální šetření jsou zaznamenány písemnou formou. Je možné pořizovat také zvukové a fotografické záznamy. Tyto dokumenty jsou vkládány chronologicky do spisu.

Každá návštěva klienta na OSPOD, pohovor, telefonní hovor a sociální šetření jsou zapsány do příslušných formulářů ([viz příloha č. 14](#)). Záznamy musí být srozumitelné klientovi a vyjadřovat

hlavní význam jednání. Všechny záznamy musí být opatřeny datem, hodinou jednání, soupisem přítomných osob u jednání, datem a podpisem osoby, která záznam sepsala.

Jestliže pracovníce OSPOD považuje za potřebné pořízení protokolu (nebo jestliže o jeho pořízení požádá účastník jednání a pořízení protokolu nebrání závažné překážky) o osobním jednání s dětmi, rodiči, jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte a dalšími osobami, které je vedeno na pracovišti, zaznamená rozhovor s klientem do příslušného formuláře ([viz příloha č. 14](#)). Protokol se sepisuje při jednání, zaznamenává průběh jednání a je opatřen podpisy všech přítomných osob. Klient obdrží jeden stejnopis záznamu. Protokol o osobním jednání s dětmi, rodiči, jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte a dalšími osobami, včetně protokolů o případové konferenci, musí obsahovat náležitosti podle § 18 odst. 2 správního řádu, ve znění pozdějších předpisů. Protokol se vypracovává pouze u případů vedených dle § 6 z.č. 359/99 Sb.

Záznamy se řadí chronologicky do spisu. Součástí spisu je spisový přehled všech vložených dokumentů včetně data vložení a podpisu osoby, která záznam vložila. Spisový přehled je opatřen také označením č. spisu, jménem nezletilého dítěte (viz Směrnice).

Spisy jsou uloženy v železných uzamykatelných kartotékách v kanceláři č. 305. „Živé spisy“, se kterými se aktivně pracuje, má každá pracovníce uloženy v uzamykatelné skříni ve své kanceláři.

Do spisu Om může klient OSPOD za konkrétních podmínek nahlédnout a pořídit si kopie záznamů. Nahlédnout do spisu může pouze rodič, který má rodičovskou zodpovědnost, nebo jiná osoba zodpovědná za výchovu dítěte nebo jejich zástupce na základě písemně udělené plné moci a to na základě písemné žádosti (§ 55 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů). Na nahlížení do spisové dokumentace se nevztahuje zákon o svobodném přístupu k informacím. OSPOD do 15 dnů ode dne, kdy rodič nebo jiná osoba odpovědná za výchovu požádali o nahlédnutí do spisu, sdělí, že neumožní či umožní nahlédnutí do spisu a určí termín. Termín oznámí, nevydává se rozhodnutí. Pokud by nahlédnutí do spisu bylo v rozporu se zájmem dítěte, rozhodne se o odmítnutí nahlédnutí do spisu.

Do zvláštní spisové dokumentace (dále O-Om) rodič nebo jeho zástupce není oprávněn nahlížet, jelikož k takové žádosti nemají zákonné oprávnění ve smyslu § 55 odst. 6 ZSPOD. V případě přijaté žádosti o nahlížení do zvláštní spisové dokumentace O-Om vydá OSPOD písemné vyjádření o tom, že nahlížení nebude umožněno.

Oprávněné osoby mají právo při nahlížení do spisové dokumentace Om činit si z ní výpisy a pořizovat za úhradu kopie spisové dokumentace nebo její částí. Pro stanovení úhrady za pořízení kopie spisové dokumentace platí zvláštní právní předpis – zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů. Při nahlížení do spisu je po celou dobu přítomen klíčový pracovník nebo zastupující pracovník.

O nahlédnutí do spisu se provede protokol, ve kterém budou vypsány všechny dokumenty, z nichž byly pořízeny kopie. Zápis se zařadí chronologicky do spisu.

### Náhradní rodinná péče:

V oblasti náhradní rodinné péče je vedena spisová dokumentace v tomto rozsahu (viz Směrnice):

- ✓ spisová dokumentace o žadatelích o zprostředkování osvojení a o žadatelích o zprostředkování pěstounské péče
- ✓ evidence žadatelů o zprostředkování osvojení a evidence žadatelů o zprostředkování pěstounské péče
- ✓ spisová dokumentace o žadatelích o zařazení do evidence osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu
- ✓ evidence žadatelů o zařazení do evidence osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu
- ✓ spisová dokumentace o osobách pečujících a o osobách v evidenci, které mají místo trvalého pobytu ve správním obvodu obecního úřadu obce s rozšířenou působností, nebo se kterými obecní úřad obce s rozšířenou působností uzavřel dohodu o výkonu pěstounské péče s předchozím souhlasem místně příslušného obecního úřadu obce s rozšířenou působností
- ✓ evidenci osob pečujících a osob v evidenci

### Spisová dokumentace o žadatelích a evidence žadatelů:

Součástí spisové dokumentace vedené o žadatelích o zprostředkování osvojení a o žadatelích o zprostředkování pěstounské péče jsou

- ✓ údaje a doklady uvedené v § 21 odst. 5 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
- ✓ rozhodnutí krajského úřadu nebo obecního úřadu obce s rozšířenou působností o žádosti o zařazení do evidence žadatelů o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče
- ✓ spisový přehled, který obsahuje spisovou značku A nebo P, přehled všech součástí spisové dokumentace, včetně příloh, označení jednotlivých písemností, obrazových a zvukových záznamů a záznamů na elektronických médiích a uvedení data, kdy byly písemnost nebo jiné součásti spisu vloženy do spisové dokumentace
- ✓ protokoly a záznamy o jednání s žadatelem, záznamy o výsledcích šetření v rodině žadatelů

Spisová dokumentace o žadatelích zprostředkování osvojení je označena spisovou značkou „A“, které představuje zkratku slova „adopce“, doplněné pořadovým číslem lomeným druhým dvojčíslím roku zapsání do rejstříku.

Spisová dokumentace o žadatelích o zprostředkování pěstounské péče je označena spisovou značkou P, písmeno P představuje zkratku ze slova „pěstounství“.

Žadatelé o zprostředkování osvojení jsou zapsáni do rejstříku značeného písmenem „A“. Žadatele o zprostředkování pěstounské péče zapisuje ORP do rejstříku označeného písmenem „P“ (viz Směrnice).

V rejstříku „A“ je uvedeno pořadové číslo zápisu, spisová značka A, jméno a příjmení žadatele, datum narození, adresa trvalého pobytu, datum podání žádosti, datum odeslání kopie spisové dokumentace krajskému úřadu, číslo jednací rozhodnutí a datum právní moci rozhodnutí krajského úřadu nebo obecního úřadu obce s rozšířenou působností o žádosti o zařazení do evidence žadatelů o zprostředkování osvojení s poznámkou o tom, zda bylo žádosti vyhověno, či byla zamítnuta. To samé platí pro rejstříky „P“.

Spisová dokumentace o žadatelích o zařazení do evidence osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu je označena spisovou značkou „PPD“, které představují zkratku slov „pěstounství na přechodnou dobu“, doplněná pořadovým číslem lomeným druhým dvojčíslím kalendářního roku zapsání do rejstříku. Žadatelé jsou zapisováni do rejstříku označeného písmeny „PPD“ (viz Směrnice). V rejstříku „PPD“ je uvedeno pořadové číslo zápisu, spisová značka „PPD“, jméno a příjmení žadatele, datum narození, adresa trvalého pobytu, datum podání žádosti, datum odeslání kopie spisové dokumentace krajskému úřadu, číslo jednací rozhodnutí a datum právní moci rozhodnutí krajského úřadu nebo obecního úřadu obce s rozšířenou působností o žádosti o zařazení do evidence osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu, s poznámkou o tom, zda bylo žádosti vyhověno, či byla zamítnuta.

Součástí spisové dokumentace o osobách pečujících a o osobách v evidenci jsou:

- ✓ rozhodnutí krajského úřadu o zařazení žadatele do evidence osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu
- ✓ rozhodnutí obecního úřadu obce s rozšířenou působností nebo soudu, kterým se osobě pečující svěřuje dítě do péče fyzické osoby, která má zájem se stát pěstounem
- ✓ rozhodnutí soudu o svěřením dítěte do pěstounské péče osoby pečující, rozhodnutí soudu o ustanovení osoby pečující poručníkem dítěte nebo doklad o zahájení soudního řízení o ustanovení poručníkem
- ✓ dohoda o výkonu pěstounské péče
- ✓ souhlas obecního úřadu obce s rozšířenou působností s tím, aby osoba pečující nebo osoba v evidenci uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče s jiným obecním úřadem obce s rozšířenou působností, krajským úřadem nebo pověřenou osobou
- ✓ výpověď dohody o výkonu pěstounské péče
- ✓ doklady a písemnosti o poskytování pomoci osobě pečující nebo osob v evidenci, o plnění povinností osoby pečující nebo osoby v evidenci na základě dohody o výkonu pěstounské péče nebo vydaného správního rozhodnutí
- ✓ doklady a písemnosti o sledování naplňování dohody o výkonu pěstounské péče nebo rozhodnutí

- ✓ spisový přehled, který obsahuje spisovou značku OP nebo EV, přehled všech součástí spisové dokumentace, včetně příloh, označení jednotlivých písemností, obrazových zvukových záznamů a záznamů na el. médiích a uvedení data, kdy byly jednotlivé písemnosti nebo jiné součásti spisu vloženy do spisové dokumentace

#### Pomocnou evidenci tvoří

- ✓ rejstřík dětí označených písmeny „Nom“ a spisová dokumentace označená spisovou značkou Nom
- ✓ rejstřík dětí, kterým je třeba zprostředkovat osvojení
- ✓ rejstřík dětí, kterým je třeba zprostředkovat pěstounskou péči
- ✓ rejstřík dětí svěřených do výchovy jiné fyzické osoby odpovědné za výchovu dítěte
- ✓ rejstřík dětí, u kterých ORP vykonává poručenství
- ✓ rejstřík dětí, u nichž probíhá řízení o určení či popření rodičovství a u nichž byl ORP ustanoven opatrovníkem
- ✓ rejstřík dětí, u nichž bylo rozhodnuto o výchovném opatření
- ✓ rejstřík dětí umístěných v zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy a dětí umístěných ve středisku výchovné péče
- ✓ rejstřík dětí svěřených do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc
- ✓ rejstřík dětí, na které se vztahuje sociální kuratela pro děti a mládež
- ✓ rejstřík dětí mladších patnácti let podezřelých ze spáchání činu jinak trestného
- ✓ rejstřík dětí, proti kterým bylo zahájeno trestní nebo přestupkové řízení
- ✓ rejstřík dětí, ve výkonu trestního opatření odnětí svobody a ve výkonu vazby
- ✓ rejstřík dětí, na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu
- ✓ rejstřík dětí vyřazených ze základní evidence

Ukládání spisů a vyřazení ze základní evidence se provádí dle směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21 ze dne 19. 9. 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány OSPOD a o stanovení rozsahu evidence a obsahu spisové dokumentace v oblasti NRP, která upravuje další podrobnosti o vedení spisové dokumentace.

Důvod a datum vyřazení se vyznačí na evidenčním štítku jmenné kartotéky a vyznačí se v rejstříku Om a v rejstříku dětí vyřazených ze základní evidence.

Uzavřená spisová dokumentace o dítěti se po vyřízení ukládá podle spisového řádu příslušného úřadu (zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů).

Proces archivace vyřazených spisů má na starosti pověřená pracovnice OSPOD.

## 12b

Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta.

Cíle kritéria

- § odbourání klientovy nedůvěry k úřadu a k záznamům, které jsou o něm vedeny
- § klient by měl „bez překladu“ rozumět dokumentaci záznamům ke svému případu

Pracovníci OSPOD přijímají oznámení spadající do jejich kompetence:

- ✓ osobně (osobní kontakt, oznámení do protokolu)
- ✓ telefonicky
- ✓ písemně (e-mail, SMS zpráva na služební telefon pracovníka, datová schránka, pošta, oznámení na podatelnu MěÚ Dobruška)

Po přijetí oznámení je stanoven koordinátor /klíčový pracovník případu - v agendě péče o dítě, rodinu - opatrovnictví se přiděluje případ dle svěřeného obvodu (rozhodující je trvalý pobyt dítěte) a dále dle specializace – agenda náhradní rodinná péče nebo agenda kurátor pro děti a mládež.

Klíčový pracovník koordinuje a řídí průběh poskytování SPOD, vykonává přímou sociální práci a intervence ve prospěch klienta, napomáhá klientovi s orientací v systému SPOD a dalších návazných služeb. Profesionálně provází klienta celým procesem pomoci a podpory.

Záznamy zpracovává klíčový pracovník nebo jeho zastupující kolega. Pracovník SPOD zaznamenává každé jednání s klientem, každou schůzku, návštěvu rodičů a dětí s nařízenou ústavní, ochranou výchovou, ve výkonu trestu odnětí svobody, umístěných ve ZDVOP, sociální šetření, konzultaci a výchovný pohovor, které jsou vedeny s rodiči či osobami odpovědnými za výchovu a také s dítětem, sourozenci, osobami pečujícími, učiteli, lékaři, vedoucími volnočasových aktivit apod. Tyto zápisy jsou zaznamenávány do záznamů z jednání ([viz příloha č. 14](#)). Nabídku jednotlivých vzorů záznamů z jednání mají pracovníci OSPOD k dispozici v systému ESA (elektronická evidence sociálních agend), ze kterého lze záznamy tisknout do listinné podoby pro účel založení do spisové dokumentace.

Všechny tyto záznamy a poznámky, které pracovník OSPOD provádí, se zakládají chronologicky do spisové dokumentace a jsou opatřeny pořadovým číslem. Pokud je třeba přesný záznam z jednání s klientem, pořizuje se Protokol z jednání ([viz příloha č. 14](#)), který je opatřen datem a časem jednání, výčtem zúčastněných osob, přesným záznamem jednání a podpisy všech zúčastněných či jejich zástupců. Klient má možnost se k obsahu protokolu, v případě nesouhlasu písemně vyjádřit. V případě formální chyby např. překlepu nebo chybně uvedených údajů, je možné se souhlasem klienta chybný záznam opravit. Do poznámky se uvede, co bylo opraveno a podpis toho, kdo to opravil. Klient dostává do ruky jeden stejnopis



protokolu z jednání. Ostatní dokumenty, které jsou do spisu doručeny od odborníků (lékařské zprávy, rozsudky soudu, usnesení soudu, předvolání soudu, znalecké posudky, zprávy ze škol atd.) zůstávají v nezměněné podobě chronologicky založené ve spisu tak, jak byly na pracoviště doručeny a nijak se neupravují.

Pracovník OSPOD se snaží, aby záznamy byly srozumitelné, bez cizích slov, složitých formulací a odborných termínů. Preferuje se zápis v trpném rodu. Záznamy by neměly obsahovat informace, které je třeba později dohledávat a doplňovat. Záznamy se zapisují jazykem neutrálním ve vztahu ke klientovi. Klíčový pracovník se snaží zachytit v nich reálná zjištění bez subjektivních emočně zabarvených hodnocení.

Mladším dětem přiměřeně jejich věku, s ohledem na jejich rozumové schopnosti, pracovník OSPOD vysvětlí význam vedení spisu a to, co a proč se do spisu zapisuje. Není tedy nutné přizpůsobovat dokumentaci úplně malým dětem. Mladistvý klient již je schopen většinou věcí porozumět. V případě, že něčemu mladistvý nerozumí, pak je mu to pracovníkem OSPOD vysvětleno.

Ze zpětné vazby klienta lze snadno zjistit, zdali je spis vedený ve srozumitelné formě. Prostřednictvím průběžného sdílení dokumentace s klientem, kdy je zápis vytvořen ze společné konzultace a klientovi dán k nahlédnutí, se zvyšuje spoluzodpovědnost klienta na řešení své situace a také jeho důvěra k zaměstnanci.

Pracovníci OSPOD plně respektují práva klientů a ochranu jejich osobních údajů.