



Úřad práce ČR

Praha, 30. 1. 2020

Za napadení úředníka může útočníkům hrozit i vězení

Úřad práce ČR

Generální ředitelství

Dobrovského 1278/25

170 00 PRAHA 7

Tel.: 950 180 111

Stovky verbálních útoků zaznamenávají ročně zaměstnanci Úřadu práce ČR po celé republice. Agresivita klientů roste. V loňském roce došlo k 610 incidentům (v roce 2018 to bylo 489). Nejčastěji dochází k napadení zaměstnanců v kanceláři a v prostorech kontaktních pracovišť. Výjimkou ale nejsou ani útoky na veřejném prostranství či v místě bydliště klienta, např. během šetření v terénu.

Bouchání do stolu, kopání do židlí, shazování počítačů a prásknutí dveřmi jsou téměř na denním pořádku na všech kontaktních pracovištích Úřadu práce ČR. Největší část incidentů tvoří **verbální útoky**. Útočníci častěji zaměstnance úřadu výrazy, které se dají jen velmi zřídka publikovat. Výjimkou nejsou **výhrušky zbitím, fyzickou likvidací**, ztráty zaměstnání, podáním trestního oznámení či nařčení z rasismu a šikany. A objevují se i výhrušky anonymní. V tomto ohledu je cílem zejména podlomení psychiky zaměstnance. Klient mu oznámí, že ví, kde úředník bydlí, kam chodí jeho děti či vnoučata do školy, že ho sleduje. Do této skupiny spadají i hrozby použití střelné či jiné zbraně nebo uložení bomby.

Z celkového počtu všech konfliktů v loňském roce se v **19 případech jednalo o napadení fyzické** a v **16** pak došlo k **poškození majetku**. Mezi **regiony, kde dochází k napadení nejčastěji, patří** Ústecký (146) a Moravskoslezský (123) kraj. Stoupá i počet útoků, kdy jsou klienti pod vlivem alkoholu či návykových látek. Měsíčně jde o několik desítek takových případů, za celý loňský rok jich bylo **104**.

„Výsledkem je trvalé napětí a stres na pracovišti, který je často doprovázen i následnými zdravotními problémy. A právě v souvislosti s rostoucím počtem útoků, a to i těch fyzických, přijímáme postupně další bezpečnostní opatření, která mají doplnit ta stávající, a ještě zvýšit ochranu našich úředníků i ostatních klientů,“ shrnuje generální ředitelka ÚP ČR Kateřina Sadílková.

Momentálně používá ÚP ČR v rámci svých možností a proporcí, které nabízejí budovy, v nichž jednotlivá pracoviště sídlí, několik opatření na ochranu svých zaměstnanců – vyšší počet pracovníků v kancelářích, bezpečnostní přepážky, navzájem propojené místnosti z důvodu zajištění cesty

TISKOVÁ ZPRÁVA



Úřad práce ČR

úniku před agresorem, SOS tlačítka, bezpečnostní kamery nebo ostrahu. Bezpečnost na kontaktních pracovištích ÚP ČR zvyšují i pravidelné návštěvy městské a státní policie. **Zaměstnanci úřadu procházejí psychologickou přípravou, aby věděli, jak jednat s klienty v konkrétní situaci.** Nově tato opatření postupně doplňují prosklené dveře, které umožňují ostraze během úředních hodin diskrétně sledovat průběhy jednání v kancelářích, nebo vytvoření klientských zón.

„Zaměstnanci ÚP ČR vždy postupují při posuzování žádostí o dávky v souladu se zákonem a agresivní chování některých klientů nesmí být přehlíženo. Služba veřejnosti, kterou ÚP ČR zajišťuje, musí probíhat v prostředí elementární slušnosti. Klienti, kteří toto pravidlo nejsou schopni dodržet, musí za své chování nést i trestní odpovědnost,“ dodává ředitelka Odboru nepojistných sociálních dávek z Generálního ředitelství ÚP ČR **Zdeňka Cibulková**.

A na straně úředníků stojí i platná legislativa. Konkrétně jde o § 325 trestního zákoníku – „**Násilí proti úřední osobě**“, který stanoví sazbu odnětí svobody až na 4 roky. Pokud by pachatel svým jednáním způsobil napadenému újmu na zdraví nebo by spáchal tento čin se zbraní, zvyšuje se trestní sazba až na 6 let. V případě těžké újmy na zdraví či škody velkého rozsahu je sazba 3 - 12 let a pokud by měl útok fatální následky, hrozí útočníkovi 8 – 16 let odnětí svobody. Podle zákona je i samotná příprava takového jednání trestná. **V loňském roce podal ÚP ČR celkem 57 trestních oznámení.**

Situace bývá občas tak vyhrocená, že jen profesionalita pracovníků a včasný zásah policie předejdou tomu nejhoršímu. **V tomto ohledu velmi dobře funguje spolupráce s městskou a republikovou policií.** Průměrná doba příjezdu policistů po nahlášení incidentu se pohybuje mezi 5 – 10 minutami. Pokud je klient hodně agresivní, odvedou si ho na služebnu.

„Pozitivně působí také přítomnost asistentů prevence kriminality, které ÚP ČR v rámci veřejně prospěšných prací, finančně podporuje. Jejich úkolem je hlavně komunikace a předcházení konfliktů. Tuto úlohu plní opravdu dobře,“ vyzdvihuje **Kateřina Sadílková**.

Mezi **hlavní důvody, které vedou k napadání zaměstnanců ÚP ČR**, patří nespokojenost s výplatním termínem, rychlostí zpracování žádosti a následné výplaty dávek, s výší dávek či jejich nevyplacením v hotovosti, nepřiznáním dávky či podpory v nezaměstnanosti, vyřazením z evidence uchazečů o zaměstnání nebo

TISKOVÁ ZPRÁVA



Úřad práce ČR

neochotou doložit podklady nutné pro správní řízení. Velkou roli hrají v tomto ohledu také exekuce. **Nejčastějšími terči slovního a fyzického napadání ze strany klientů jsou pracovníci hmotné nouze.** Dochází k nim ale i v oblasti zaměstnanosti a státní sociální podpory. Z 99 % působí na těchto postech ženy.

„Je třeba si uvědomit, že agresivní klienti neohrožují pouze úředníky, ale také další návštěvníky – mnohdy jsou to staří a nemocní lidé, rodiče s malými dětmi, klienti, kteří se dostali do krizové situace a po takovém zážitku mají strach na úřad přijít,“ upozorňuje generální ředitelka ÚP ČR a dodává:

„Je nutné zdůraznit, že zaměstnanci ÚP ČR, kteří každý den přicházejí do kontaktu s agresory a musí čelit agresivnímu chování, vykonávají svou práci na profesionální úrovni. To dokazují mimo jiné tím, že se aktivně zapojují do řešení nepříznivých životních událostí osob, které postihla například vážná mimořádná událost a zachraňují tak jejich životy.“

I prostřednictvím médií je proto nezbytné informovat veřejnost objektivně o nezastupitelné roli Úřadu práce ČR v řešení problémových životních situací klientů, kdy je **úřad povinen vždy postupovat v souladu s platnou legislativou.**

Několik případů napadení úředníků ze strany klientů

Na kontaktní pracoviště ÚP ČR dorazila klientka se svým partnerem, aby zde projednala záležitosti v rámci dávek hmotné nouze. Úřednice s ní sepsala protokol o ústním jednání. Žena následně odešla. Po zhruba 3 minutách vyšla úřednice na chodbu, kde už na ni čekal partner klientky, zřejmě nespokojený s výsledkem jednání. Začal na ni křičet, přičemž používal nepublikovatelná slova. Zaměstnankyně ho požádala, aby toho nechal a odešel. Muž se otočil a udeřil ji hranou dlaně do hrudníku, načež úřednice vrazila celým tělem do zárubně dveří. Poté se dal útočník na útěk. Okamžitě po incidentu přivolali zástupci kontaktního pracoviště ÚP ČR městskou policii, která provedla prvotní výslechy poškozené a svědků incidentu. Následně byla přivolána i Policie ČR. Napadená úřednice musela kvůli silné bolesti v hrudníku navštívit lékaře.

Klientka se dostavila na plánovanou schůzku na příslušné kontaktní pracoviště ÚP ČR. Předmětem jednání byla její žádost o dávky hmotné nouze. Nejdříve v klidu vyslechla informace ze strany úřednice, která ji vysvětlovala, co vše je třeba dle zákona doložit, aby bylo možné žádost o dávku posoudit ve

TISKOVÁ ZPRÁVA



Úřad práce ČR

správním řízení. Poté žena začala zvyšovat hlas a křičet, že po ní úřednice neustále něco chce a že nic dalšího dokládat nebude. Zaměstnankyně ji požádala, aby se ztišila. Klientka odpověděla, že nekřičí, následně vstala a udeřila úřednici značnou silou do tváře. Poté ji kolegyně napadené vykávala z kanceláře a přivolala Policii ČR. Útočnice policistům sdělila, že činu nelituje, že si to úřednice zasloužila a může být ráda, že jí nedala pěstí.

Jedním z případů, které nakonec skončily u soudu, bylo napadení úřednice na referátu nepojistných sociálních dávek. Klientka dotyčnou nejdříve slovně urážela a jak se stupňoval její vztek a agresivita, začala jí zcela vážně vyhrožovat zabitím. Jelikož se dopustila přečinu výtržnictví a vyhrožování, rozhodl soud o udělení pětiměsíčního trestu odnětí svobody s odkladem na 15 měsíců.

Klientka pobírající dávky hmotné nouze napadla před kontaktním pracovištěm ÚP ČR zaměstnankyni. Povalila ji na zem, opakovaně ji udeřila pěstí do krku a zad. Útočit přestala až po opakovaných výzvách dalších úředníků. Současně během incidentu klientka všem přítomným vulgárně nadávala a vyhrožovala. Poškozené způsobila zhmoždění hlavy, podvrtnutí krční páteře a zhmoždění krku, což si vyžádalo ošetření v chirurgické ambulanci a následnou pracovní neschopnost. Klientka spáchala svým jednáním zločin násilí proti úřední osobě a přečin výtržnictví, za což byla odsouzena k trestu odnětí svobody v trvání 18 měsíců s podmíněčným odkladem na zkušební dobu 2 let. Odsouzené soud uložil zaplatit ÚP ČR škodu ve výši 13 594 Kč.

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR