



Úřad práce ČR

Praha, 17. 2. 2020

## ÚP ČR uplatňuje proklientský přístup na všech svých pracovištích

Úřad práce ČR

Generální ředitelství

Dobrovského 1278/25

170 00 PRAHA 7

Tel.: 950 180 111

*Zaměstnanci Úřadu práce ČR jsou povinni řídit se při jednání s klienty etickým kodexem, jehož cílem je zajistit veřejnosti profesionální a vstřícný proklientský přístup. Zároveň se řídí platnou legislativou a vnitřními řídicími akty. Ve vztahu k zaměstnancům ÚP ČR dodržuje, stejně jako všichni ostatní zaměstnavatelé v ČR, pracovní právní předpisy.*

Profesionalita, nestrannost, nezávislost, čestné jednání, kultivovanost, zdvořilost nebo třeba rovný a vlídný přístup. To je výčet jen několika bodů, které obsahuje **etický kodex zaměstnanců ÚP ČR**. Celé jeho znění je k dispozici na [https://www.uradprace.cz/documents/37855/378700/pravidla\\_etiky.pdf/ce28f4e5-2b2b-50f6-2d14-a9b35dd10760](https://www.uradprace.cz/documents/37855/378700/pravidla_etiky.pdf/ce28f4e5-2b2b-50f6-2d14-a9b35dd10760). Úřad práce ČR se mění v moderní instituci, která splňuje požadavky dnešní doby a je vstřícná vůči klientům.

Prvotním posláním Úřadu práce ČR je **zprostředkování zaměstnání**. **Za čtyři roky umístil na pracovní trh 1,4 mil. lidí**. V současné době ÚP ČR zprostředkovává zaměstnání více než 230 tis. uchazečů o zaměstnání. I díky činnosti ÚP ČR v této oblasti má ČR dlouhodobě nejnižší nezaměstnanost v rámci EU.

Kromě toho ÚP ČR **administruje výplatu 16 velmi složitých nepojistných sociálních dávek (cca 1,5 mil. dávek měsíčně v celkovém objemu zhruba 6 mld. Kč)**. Současně provádí tisíce šetření u klientů. Při posouzení nároku a výše dávek ÚP ČR hodnotí nejen **aktuální příjmovou situaci žadatele a společně posuzovaných osob**, ale (primárně u dávek pomoci v hmotné nouzi) také **celkové sociální a majetkové poměry všech společně posuzovaných osob**. Na jednoho zaměstnance ÚP ČR připadá v průměru několik stovek klientů. Aby zajistil co nejlepší organizaci práce na jednotlivých pracovištích, nabídl klientům co nejlepší servis a mimo jiné eliminoval fronty, provádí ÚP ČR statistiky vytíženosti. V jejich rámci **vůbec nejde o kontrolu toho, kolik který zaměstnanec odpracuje**. Snahou je zjistit, jaká je skutečná **zatíženost** jednotlivých zaměstnanců. ÚP ČR kontroluje, zda nejsou vyplácené peníze zneužívány a naopak podává pomocnou ruku těm, kteří se bez podpory státu neobejdou.

# TISKOVÁ ZPRÁVA



Úřad práce ČR

ÚP ČR je správním úřadem, který se řídí platnou legislativou a také řídicími instrukcemi z úrovně Ministerstva práce a sociálních věcí a Generálního ředitelství ÚP ČR. Všechny útvary Nepojistných sociálních dávek jsou v rámci celé republiky vedeny k jednotnému postupu, pokud jde o hodnocení nároku na konkrétní dávky, kdy úředníci musí posuzovat podmínky stanovené zákony. Právě platná legislativa přesně stanoví okolnosti, kdy vznikne nárok na konkrétní dávku. Zároveň je ale třeba upozornit na fakt, že **každý žadatel se ocitá v jiné životní situaci a je tedy nutné posuzovat žádosti individuálně**, ovšem, jak už bylo uvedeno, v mezích stanovených zákonem a vnitřními řídicími akty.

Generální ředitelství ÚP ČR pravidelně proškoluje nové i stávající zaměstnance, seznamuje je s aktuálně platnou legislativou a metodicko - sjednocujícími postupy, které jsou nezbytné a důležité pro rozhodovací činnost. Zaměstnanci v první linii také mohou, v případě potřeby, využít možnosti konzultací s kolegy z nadřízené krajské pobočky nebo Generálního ředitelství ÚP ČR.

**Pokud jde o sankční vyřazení klientů z evidence, k tomu dochází vždy jen na základě pečlivého posouzení a prokazatelných důkazů** o tom, že konkrétní klient neprojevuje součinnost s ÚP ČR při zprostředkování vhodného zaměstnání nebo jiných aktivitách, jejichž cílem je zvýšení šancí na pracovní uplatnění. Zákon nestanoví povinnost evidence na ÚP ČR. Jde o dobrovolné rozhodnutí každého jednotlivce, který chce a může pracovat a o práci se skutečně uchází. ÚP ČR se mu bude snažit zprostředkovat vhodné zaměstnání a pomoci ve složité životní situaci i prostřednictvím nepojistných sociálních dávek. **Požádá-li člověk o zavedení do evidence Úřadu práce ČR, žádá tedy v první řadě o zprostředkování zaměstnání a je jeho povinností s úřadem spolupracovat.** Vyřazení z evidence však nemusí nutně znamenat, že dotyčný okamžitě přijde o dávky. Jak už bylo uvedeno – úřad konkrétní situaci takového klienta, nebo jeho rodiny, vždy pečlivě posoudí. Cílem je zajistit potřebnému pomoc v nouzi a zároveň se chovat jako řádný hospodář. **ÚP ČR nesmí vyplácet dávky v rozporu se zákonnými normami.**

**Prioritou Úřadu práce ČR je proklientský a lidský přístup ze strany zaměstnanců.** Zájemci se na ně mohou obracet v případě jakýchkoli dotazů. Úředníci jsou vedeni k tomu, aby s příchozími komunikovali vstřícně a poskytli jim rady, jak postupovat v konkrétní situaci. V rámci osobní komunikace s lidmi pořízují

# TISKOVÁ ZPRÁVA



Úřad práce ČR

úředníci, pokud to zákon vyžaduje, také záznam z ústního jednání. Do něj mohou klienti v případě zájmu nahlédnout.

ÚP ČR zajišťuje též distribuční roli, tj. vhodné nasměrování klientů na další organizace, které jim mohou pomoci v řešení jejich obtížné sociální situaci. **ÚP ČR je tedy pouze jedním z mnoha dalších subjektů, na které se lidé v tísní mohou obracet.** Určitě stojí za zmínku nezastupitelná role obcí a jejich sociálních pracovníků nebo třeba nestátních neziskových organizací. Pokud **dojde k tomu, že klient není spokojen s jednáním konkrétního úředníka, může se obrátit na jeho nadřízeného nebo vedení příslušného kontaktního pracoviště ÚP ČR.** To okamžitě prověří situaci, a pokud se prokáže, že stížnost klienta je oprávněná a jedná se o pochybení jednotlivce, přijme ihned odpovídající opatření. Jen pro doplnění - **v loňském roce byl podíl důvodných stížností ze strany klientů za všechny agendy ÚP ČR pod hranicí 5%.**

**V souladu s platnou legislativou postupuje ÚP ČR i ve vztahu k zaměstnancům,** kterých je přes 12 tisíc. Musí stejně jako všichni ostatní zaměstnavatelé v ČR dodržovat pracovněprávní předpisy. Pokud má zaměstnanec pocit, že ze strany jeho nadřízeného není něco v pořádku, **může se obrátit na vedení pracoviště, krajskou pobočku, případně generální ředitelství.** Úřad vše neprodleně prošetří, a prokáže-li se pochybení, přijme odpovídající opatření. V rámci Úřadu práce ČR funguje také velmi silná odborová organizace a její zástupci jsou připraveni v případě potřeby zaměstnancům pomoci.

**I přes snahu poskytovat co nejlepší služby se zaměstnanci ÚP ČR setkávají čím dál častěji s útoky ze strany některých klientů.** Jen 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. Z celkového počtu všech konfliktů v loňském roce se v 19 případech jednalo o napadení fyzické a v 16 pak došlo k poškození majetku. Podrobněji v této TZ - <https://www.uradprace.cz/web/cz/-/za-napadeni-urednika-muze-utocnikum-hrozit-i-veze-1>.

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR