TISKOVÁ ZPRÁVA

Úřad práce ČR

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Dobrovského 1278/25
170 00 PRAHA 7

Tel.: 950 180 111

Praha, 8. 10. 2019

ÚP ČR uplatňuje proklientský přístup a zároveň zajišťuje bezpečnost na pracovištích

Úřad práce ČR aktualizoval etický kodex, aby ještě více podpořil profesionální a vstřícný proklientský přístup směrem k veřejnosti a maximálně zpříjemnil lidem jednání v rámci jejich záležitostí. Zároveň dbá na zajištění bezpečnosti klientů, ale také svých zaměstnanců. Cílem je zajistit co největší komfort pro příchozí a zároveň minimalizovat případy, kdy dochází k vyhroceným situacím na kontaktních pracovištích.

Profesionalita, nestrannost, nezávislost, čestné jednání, kultivovanost, zdvořilost nebo třeba rovný a vlídný přístup. To je výčet jen několika bodů, které obsahuje aktualizovaný materiál ***„Zásady chování státního zaměstnance ÚP ČR ve vztahu k veřejnosti a postup v případě nedodržování stanovených zásad“.*** Úřad práce ČR se mění v moderní instituci, která splňuje požadavky dnešní doby a je vstřícná vůči klientům.

Kromě oblasti Zaměstnanosti, do které spadá prvotní poslání ÚP ČR, tedy zprostředkování vhodného zaměstnání, administruje úřad výplatu 16 velmi složitých nepojistných sociálních dávek. V průměru se jedná o 1,5 mil. dávek měsíčně v celkovém objemu cca 6 mld. Kč. Během posuzování každé z žádostí postupuje ÚP ČR jakožto správní úřad vždy podle platné legislativy a s ohledem na konkrétní situaci žadatele.

„Prioritou Úřadu práce ČR je proklientský a lidský přístup ze strany našich zaměstnanců. Zájemci se na ně mohou obracet v případě jakýchkoli dotazů. Úředníci s nimi proberou jejich konkrétní situaci a poskytnou jim potřebné poradenství. Abychom uspokojili všechny klienty, přizpůsobujeme také organizaci práce, například na začátku každého čtvrtletí, kdy prudce stoupá počet příchozích z důvodu nutnosti doložit podklady k přídavku na dítě a příspěvek na bydlení. Nabízíme možnosti jako je zaslání žádosti poštou, odevzdání na podatelnách, objednání se na konkrétní termín, a tím pádem úsporu času, který lidé musí strávit na kontaktním pracovišti. Vše v souladu se strategií ÚP ČR, deklarovanou z úrovně generálního ředitelství,“ vysvětluje generální ředitelka ÚP ČR **Kateřina Sadílková**.

Úřad práce ČR | Mgr. Kateřina Beránková, tisková mluvčí | +420 724 209 037
katerina.berankova@uradprace.cz | www.uradprace.cz
facebook.com/uradprace.cr

TISKOVÁ ZPRÁVA

Úřad práce ČR

I přes maximální snahu Úřadu práce ČR ale dochází k situacím, kdy nespokojení klienti na úředníka zaútočí. **V loňském roce došlo ke 488 incidentům**. Většinu tvořily **verbální útoky**, **v 18 případech se jednalo o napadení fyzické a v 9 z nich došlo k poškození majetku**. **Letos během ledna – srpna evidoval úřad 447 útoků**. **Jen v srpnu jich zaznamenal 62**.

Mezi regiony, kde dochází k napadení nejčastěji, patří Ústecký a Moravskoslezský kraj. Největší podíl incidentů tvoří útoky v kanceláři a v prostorách kontaktních pracovišť ÚP ČR. Výjimkou ale nejsou ani napadení na veřejném prostranství či v místě bydliště klienta, např. během šetření v terénu. V poslední době se objevuje i sexuální obtěžování zaměstnankyň po telefonu. Rok od roku stoupá počet útoků, kdy jsou klienti pod vlivem alkoholu či návykových látek. Měsíčně jde o několik desítek takových případů.

Mezi hlavní důvody, které vedou k napadání zaměstnanců ÚP ČR, patří nespokojenost s výplatním termínem, rychlostí zpracování žádosti a následné výplaty dávek, s jejich výší či jejich nevyplacením v hotovosti, nepřiznáním dávky či podpory v nezaměstnanosti, vyřazením z evidence uchazečů o zaměstnání nebo neochotou doložit podklady nutné pro správní řízení. Velkou roli hrají v tomto ohledu také exekuce.

„ÚP ČR zpracovává žádostí klientů v zákonných lhůtách. Přesto se s ohledem na personální situaci v některých regionech, především v Praze, může stát, že vyřízení žádosti trvá déle, než si klient představoval. Důvodem je nedostatek zaměstnanců, kteří tuto agendu zpracovávají. Snažíme se takové situace maximálně eliminovat. Na druhou stranu je třeba upozornit na fakt, že personální situace je dána aktuální situací na trhu práce, kdy je vysoký zájem o zaměstnance a v neposlední řadě také konkurencí, pokud jde o platové ohodnocení,“ zdůrazňuje ředitelka Krajské pobočky ÚP ČR v Praze **Iva Merhautová**.

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.

„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.**

Úřad práce ČR | Mgr. Kateřina Beránková, tisková mluvčí | +420 724 209 037
katerina.berankova@uradprace.cz | www.uradprace.cz
facebook.com/uradprace.cr

TISKOVÁ ZPRÁVA

Úřad práce ČR

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

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.

„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,“ uzavírá **generální ředitelka ÚP ČR**.

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR

Úřad práce ČR | Mgr. Kateřina Beránková, tisková mluvčí | +420 724 209 037
katerina.berankova@uradprace.cz | www.uradprace.cz
facebook.com/uradprace.cr