

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Praha, 20. 7. 2016

Dobrovského 25
170 00 Praha 7

Tel.: 950 180 111

Za napadení úředníka hrozí útočníkům trest

Stovky verbálních útoků zaznamenávají ročně zaměstnanci Úřadu práce ČR po celé republice. Agresivita klientů roste. Jen v průběhu roku 2015 došlo téměř k 400 útokům. Letos během prvního čtvrtletí evidoval ÚP ČR celkem 65 incidentů. Nejčastěji dochází k napadení zaměstnanců ÚP ČR v Moravskoslezském a Středočeském kraji.

Bouchání do stolu, kopání do židlí, shazování počítačů a prásknutí dveřmi jsou téměř na denním pořádku na všech kontaktních pracovištích Úřadu práce ČR. **V uplynulém roce evidoval ÚP ČR celkem 397 napadení svých zaměstnanců ze strany klientů.** Ve 13 případech došlo k poškození majetku a ve 14 se jednalo o napadení fyzické. Jen **během 1. čtvrtletí letošního roku evidoval ÚP ČR 65 incidentů**, z toho ve čtyřech případech byl útočník pod vlivem alkoholu, ve dvou pak pod vlivem drog. Měsíčně hlásí zaměstnanci úřadu v průměru 35 útoků. V loňském roce **docházelo nejčastěji k incidentům** v Moravskoslezském (209), Středočeském (46), Jihomoravském (34) a Ústeckém kraji (19). V letošních prvních třech měsících se terči útoku stávali hlavně zaměstnanci ÚP ČR na severu Moravy (16), na Ústecku (14) a ve středních Čechách (11).

„Výsledkem je mnohdy zbytečný odchod kvalifikovaných zaměstnanců ÚP ČR, kteří už nechtějí, a ani nemohou, snášet trvalé napětí a stres na pracovišti. 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 možností, které nabízejí budovy, v nichž jednotlivá pracoviště sídlí, několik opatření – vyšší počet pracovníků v kancelářích, přepážková skla, navzájem propojené místnosti, SOS tlačítka, bezpečnostní kamery, ostrahu nebo pravidelné návštěvy městské a státní policie. Zaměstnanci ÚP ČR procházejí školeními, aby věděli, jak jednat s klienty v konkrétní situaci. Nově by tato opatření měly doplnit ještě prosklené dveře, které umožní ostraze během úředních hodin diskrétně sledovat průběhy jednání v kancelářích, nebo vytvoření klientských zón.



Úřad práce ČR

Tisková zpráva

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Dobrovského 25
170 00 Praha 7

Tel.: 950 180 111

Největší část incidentů tvoří verbální útoky. Útočníci častují zaměstnance ÚP ČR výrazy, které se dají jen velmi zřídka publikovat. Výjimkou nejsou výhrůžky zbitím, fyzickou likvidací, ztrátou zaměstnání, podáním trestního oznámení či nařčení z rasismu a šikany. Padají vyjádření typu: „*Rakovinu, ať máš v hubě!*“, „*Počkám si na tebe a rozkopu ti tvoji držku!*“, „*Tak nežer a něco dělej!*“. A objevují se i výhrůžky anonymní. V tomto ohledu je cílem zejména podlomení psychiky zaměstnance. Klient mu oznámí, že ví, kde úředník bydlí, kam chodí jeho děti do školy, že ho sleduje. Do této skupiny spadají i hrozby uložení bomby.

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. **V některých případech už bylo nutné podat i trestní oznámení.**

„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 ředitelka Krajské pobočky ÚP ČR v Příbrami **Renata Malichová.**

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 neochota doložit podklady nutné pro správní řízení. Velkou roli hrají v tomto ohledu také exekuce. Čím dál více se na zhoršující situaci podepisují též alkohol a drogy. 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.

„Naši lidé chtějí svoji práci dělat dobře, ale v atmosféře agresivity, vyhrožování a fyzických útoků to opravdu není jednoduché. Navíc 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, lidé, kteří se dostali do krizové situace a po takovém zážitku mají strach na úřad přijít,“ zdůrazňuje ředitelka Krajské pobočky ÚP ČR ve Zlíně **Miriam Majdyšová.**

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Dobrovského 25
170 00 Praha 7

Tel.: 950 180 111

„V této souvislosti bych chtěla upozornit na to, že ÚP ČR musí při posuzování žádostí o přiznání dávek postupovat podle zákona a agresivní chování některých klientů to nezmění. Navíc – lidé, kteří úředníka napadnou, by si měli uvědomit, že jim může hrozit i vězení,“ upozorňuje ředitelka Krajské pobočky ÚP ČR v Ostravě **Yvona Jungová**.

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 pětíměsíčního trestu odnětí svobody s odkladem na 15 měsíců.**

Několik dalších případů napadení úředníků ze strany klientů

Na kontaktní pracoviště ÚP ČR se dostavila značně rozrušená klientka, která už před příchodem na místo dosti hlasitě sdělovala okolí, že se chystá „rozmlátit“ budovu. Následně se začaly ozývat velké rány a mlácení do skla u bočních dveří určených lidem se zdravotním postižením. Poté, co se zaměstnanci ÚP ČR seběhli na místo, uviděli ženu, jak mlátí předloktím do skla dveří a kope do nich. Poté přeběhla k hlavním vstupním dveřím a hodila do nich vší silou (už zřejmě předem připravený) velký kámen. Zaměstnanci ÚP ČR okamžitě přivolali hlídku městské policie.

Klientka se dostavila na kontaktní pracoviště ÚP ČR kvůli výměně průkazu OZP pro sebe a svého bratra. Během správního řízení se ale ukázalo, že žena využívá tento průkaz neoprávněně, což ji příslušná zaměstnankyně ÚP ČR sdělila. Výsledkem byla prudká reakce klientky, která vyskočila a vytrhla předchozí, již neplatný, průkaz ze svého spisu, jenž ležel při osobním jednání na stole. Protože to vypadalo, že se klientka chystá napadnout zaměstnankyni ÚP ČR, vedle sedící kolegyně vstala, aby jí šla na pomoc. Klientka se k ní otočila a zkroutila jí ruku. Poté ji udeřila do obličeje. Po příchodu kolegyně z vedlejší kanceláře se žena uklidnila. Následovalo přivolání městské policie.

Na kontaktní pracoviště ÚP ČR se dostavil klient se svou družkou a sdělil zaměstnankyni ÚP ČR, že už dva měsíce nedostal příspěvek na bydlení a neví proč. Křičel, byl vulgární a dost naštvaný. Přistoupil k němu pracovník bezpečnostní agentury a snažil se ho uklidnit. Muž okamžitě slovně zaútočil vulgarismy, které se nedají citovat, a zároveň ho fyzicky napadl. Zaměstnanci



Úřad práce ČR

Tisková zpráva

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Dobrovského 25
170 00 Praha 7

Tel.: 950 180 111

okamžitě přivolali hlídku městské policie a mezitím se na místo dostavila i vedoucí oddělení, která se snažila muže zklidnit a vysvětlit mu, jak se věci mají. Poté, co mu zaměstnanci ÚP ČR nabídli možnost, aby si zvýšil příjem vlastním přičiněním, začala se agresivita klienta opět stupňovat. Po příjezdu městské policie byl klient vyveden ven.

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR