



Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Praha, 7. 4. 2015

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 (ÚP ČR) po celé republice. Agresivita klientů roste. A roste i počet fyzických napadení. Jen v průběhu ledna až března 2015 došlo k 58 takovým útokům. Výsledkem je pak mnohdy zbytečný odchod kvalifikovaných zaměstnanců ÚP ČR, kteří už nechťejí, a ani nemohou, snášet trvalé napětí a stres na pracovišti.

Bouchání do stolu, kopání do židlí, shazování počítačů a prásknutí dveřmi jsou téměř na denním pořádku na všech kontaktních pracovištích Úřadu práce ČR. Nervozita klientů stoupá i v souvislosti s jejich špatnou ekonomickou situací. Spolupráce s nimi pak není nijak jednoduchá. Jejich agresivita negativně působí na ostatní a dopad jejich jednání na pracovní podmínky a prostředí je opravdu značný. **Řada jiných klientů**, například maminky s malými dětmi, pak **má strach** na úřad přijít.

„V poslední době bohužel roste počet případů fyzického napadení našich zaměstnanců. V této souvislosti bych chtěl upozornit na to, že ÚP ČR musí při posuzování žádosti 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 ředitel Referátu bezpečnosti Generálního ředitelství ÚP ČR **Zdeněk März**.

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 správné řízení. Čím dál více se na zhoršující situaci podepisují také 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.

Přestože většinu útoků na zaměstnance ÚP ČR tvoří slovní napadení, nezřídka jim takové chování způsobuje **těžkou psychickou újmu, stres a pocit ponížení**, nemluvě o opodstatněných **obavách z napadení mimo úřad**. Výrazy typu: „*Rakovinu, ať máš v hubě!*“, „*Počkám si na tebe a rozkopu ti tvoji držku!*“,



Úřad práce ČR

Tisková zpráva

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Dobrovského 25
170 00 Praha 7

Tel.: 950 180 111

„*Tak nežer a něco dělej!*“ patří mezi těch pár, které je možné publikovat. Situace bývá často tak vyhocená, 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 jsme už ale museli podat i trestní oznámení,*“ říká **Kateřina Sadílková**, pověřená řízením ÚP ČR.

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.**

K **zajištění bezpečnosti zaměstnanců** používá ÚP ČR v současné době v rámci svých možností několik opatření – vyšší počet pracovníků v kancelářích, přepážková skla, navzájem propojené místnosti, SOS tlačítka, bezpečnostní kamery, pepřové spreje, ostrahu nebo pravidelné návštěvy městské a státní policie. Zaměstnanci ÚP ČR procházejí pravidelně školeními, aby věděli, jak jednat s klienty v konkrétní situaci.

Několik případů napadení úředníků ze strany klientů

Klient hmotné nouze nejprve telefonicky zjišťoval, jestli mu ÚP ČR už odeslal příspěvek na živobytí. Protože ale předtím nedoložil potřebné (nikoli nesmyslné, jak pán tvrdil) dokumenty, sdělila mu referentka, že dávku úřad vyplatit nemůže. V tu chvíli začal vyhrožovat mj. i tím, že přijde na kontaktní pracoviště a podřeže se. Což nakonec, po dosti hlasitém a agresivním výstupu, na místě udělal, přestože se mu v tom snažil jeden z úředníků zabránit. Zaměstnanci okamžitě zavolali záchrannou službu, republikovou i městskou policii. Referentka, která s tímto klientem jednala, se psychicky zhroutila, stejně jako klientka, která bohužel musela tomuto incidentu přihlížet. Ještě ten den, po propuštění z nemocnice, se přišel klient osobně omluvit ředitelce kontaktního pracoviště ÚP ČR.

Po polední přestávce se dostavil klient na kontaktní pracoviště ÚP ČR na pravidelnou měsíční návštěvu. Byl značně pod vlivem alkoholu a pravděpodobně i jiných omamných látek. Úřednice mu proto sdělila, aby přišel



Úřad práce ČR

Tisková zpráva

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Dobrovského 25
170 00 Praha 7

Tel.: 950 180 111

další úřední den. To pána tak rozlítlo, že roztrhal zvací kartičku, tiskopis a hodil po zaměstnankyni propisku. Její kolega v kanceláři začal rozházené věci sbírat a v tu chvíli ho klient uhodil. Následně se dostal do afektu a začal úředníka bezhlavě tlouct. Údery ho poranil na hlavě a pak do něj začal kopat. Nakonec mu ještě roztrhal košili. Poté, co ho zaměstnanec vytlačil z kanceláře, stali se svědky útoku i další klienti, mezi kterými byly mimo jiné maminky s dětmi. Ty se běžely schovat do jiných kanceláří. Klient se do místnosti po pár vteřinách vrátil a zaútočil znovu. Vyhrožoval i lidem na chodbě. Útočníka odvedli přivolání policisté. Napadený úředník je v pracovní neschopnosti.

Klient se choval při dopolední návštěvě kontaktního pracoviště ÚP ČR velmi agresivně. Tamní zaměstnanci proto přivolali městské strážníky. Pána vyvedli, ale odpoledne se opět vrátil. Nejdříve slovně urážel referentku hmotné nouze a poté ji napadl fyzicky ranou do tváře. Její kolegové přivolali Policii ČR, která útočníka zadržela. Úřednice musela navštívit lékaře.

Klientka si přišla podat žádost o příspěvek na živobytí a domáhala se zpětného data na podacím razítku, i když teprve přebírala tiskopisy. Dále se domáhala půjčky a začala vulgárně napadat tamější úřednice. Žádosti si nakonec ani nepřevzala a spěchala ke dveřím, které už byly uzamčeny. Začala do nich bouchat. Zaměstnankyně z referátu hmotné nouze jí šla odemknout, a jakmile přistoupila s klíčem ke dveřím, tato klientka zaútočila pěstmi na její hlavu. Dále jí začala pěstmi bušit do celého těla, kopala a byla nepříčetná. Incident zpozorovala vedoucí pracoviště a šla napadené pomoci. Klientka okamžitě obrátila svůj útok na ni, pěstí ji srazila k zemi, udeřila jí několika ranami do hlavy, popadla jí za vlasy a začala jí hlavou lomcovat, přičemž jí vytrhla hrst vlasů. Klientku se podařilo zvládnout až po příchodu dalších pracovníků, kteří pomohli útok odrazit a přivolali policii. Agresivní útočníci obvinila Policie ČR z přečinu násilí proti úřední osobě a z přečinu výtržnictví. V současné době probíhá soudní jednání.

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR