



Úřad práce ČR

Tisková zpráva

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Praha, 6. 6. 2014

Karlovo náměstí 1
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

ÚP ČR zavede jasná pravidla pro řešení útoků ze strany klientů

Na tři desítky fyzických napadení a stovky verbálních útoků zaznamenali během prvních pěti měsíců letošního roku zaměstnanci Úřadu práce ČR (ÚP ČR) po celé republice. Agresivita klientů rapidně roste. Výsledkem je pak mnohdy zbytečný odchod kvalifikovaných zaměstnanců ÚP ČR, kteří už nechtějí 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 mají strach na úřad přijít.

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 její nevyplacení v hotovosti, nepřiznání dávky či podpory v nezaměstnanosti, vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání, neochota doložit podklady nutné pro správné řízení a čím dál více 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.

„V porovnání s ostatními úřady jsou naši zaměstnanci vystaveni útokům ze strany agresivních klientů nejčastěji. Přitom mají nejmenší možnosti se bránit. V tuto chvíli je pro nás prioritou nastavení jasných pravidel a opatření, díky kterým budeme schopni případným atakům maximálně předcházet. Jednou z cest by také mohla být zákonná úprava, která by nám umožnila zvýšit ochranu úředníků,“ zdůrazňuje generální ředitelka Úřadu práce ČR Marie Bílková.

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: „*Nic ti nepřinesu, sežeň si to sama, ty seš tady pro mě!*“, „*Rakovinu, ať*



Úřad práce ČR

Tisková zpráva

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Karlovo náměstí 1
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

*máš v hubě!“, „Počkám si na tebe a rozkopu ti tvoji držku!“, „Tak nežer a něco dělej!“, „Kde mám složenku s penězi?! Jsou to moje peníze! Okamžitě mi ji dej, nebo si jdu stěžovat!“ patří mezi těch pár, které je možné publikovat. Situace bývá často tak vyhrocená, že jen profesionalita pracovníků a včasný zásah policie předejdou tomu nejhoršímu. „Jsem velmi ráda, že **spolupráce s městskou a republikovou policií v tomto ohledu opravdu funguje**. Průměrná doba příjezdu policistů po nahlášení incidentu se pohybuje mezi **5 – 10 minutami**. Většinou jej vyřeší slovní domluvou. Pokud je klient hodně agresivní, odvedou si ho na služebnu. V některých případech jsme už ale museli podat i trestní oznámení,“ říká Marie Bílková.*

Jedním z případů, které nakonec skončily u soudu, bylo napadení úřednice na oddělení 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, ochranné spreje, ostrahu nebo pravidelné návštěvy městské a státní policie. **Bohužel ne všude je možné z finančních důvodů uplatnit všechny nezbytné možnosti ochrany.** Zaměstnanci ÚP ČR procházejí pravidelně školeními, aby věděli, jak jednat s klienty v konkrétní situaci a mají k dispozici manuál, který zohledňuje situaci právě v jejich regionu. **ÚP ČR zároveň pracuje na přípravě informační kampaně,** která by měla cílit na klienty i samotné zaměstnance úřadu.

„Povinností úředníka je jednat v úctě ke klientovi, být milý, vstřícný, ochotný. To je určitě v pořádku a já to od svých lidí také očekávám. Bohužel ale v současné době zároveň neexistuje žádná účinná obrana proti zcela nepřijatelnému jednání ze strany agresorů, kteří jsou například pod vlivem omamných látek,“ zdůrazňuje Marie Bílková.

Několik případů napadení ze strany klientů

Klient se dostavil na úřad a žádal o proplacení účtu za plynové bomby. Úřednice mu sdělila, že náklady mu může ÚP ČR uhradit pouze v případě, že si podá příslušnou žádost. Tu si pán osobně vyzvedl při předchozí návštěvě. Přestože ho úřednice vyzvala k podání žádosti, on tak neučinil. Naopak se



Úřad práce ČR

Tisková zpráva

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Karlovo náměstí 1
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111


rozhodl dobrat se „svých práv“ přímo u nadřízené oné zaměstnankyně. A to dosti neurvalým způsobem. Začal osočovat vedoucí oddělení z „genocidy, nadřizování cikánům a z toho, že kryje své podřízené“. Tolik citace. Vyhrožoval odejmutím místa pracovníkům tohoto oddělení na základě jeho stížnosti u Nejvyššího soudu. To vše proto, že mu ÚP ČR neproplatil náklady za plynové bomby. Zaměstnankyně mu opět vysvětlily, že si musí podat písemnou žádost, a pokud ji nemá u sebe, pak si ji může vyzvednout na příslušné přepážce, ihned vyplnit a podat. Odešel bez žádosti. Jeho jednání bylo velmi vulgární, neslušné a urážející, na hranici brutality.

Klient se dostavil na předem domluvené jednání se zprostředkovatelkou. Úřednice s ním chtěla projednat jeho účast na výběrovém řízení pro jistou firmu. Podle vyjádření potenciálního zaměstnavatele byl klient nedostupný v době, kdy se ho snažili na výběrové řízení pozvat. Zprostředkovatelka se ho tedy ptala, proč měl nedostupný mobil, když věděl, že ho budou shánět. Tato otázka vydráždila klienta k velmi agresivnímu jednání. Slovně napadal zprostředkovatelku a svým velmi hlučným jednáním rušil jednání probíhající v ostatních boxech.

Klient při každé návštěvě napadá verbálně zaměstnance ÚP ČR. Jeho agresivita se projevuje křikem a nepublikovatelnými vulgarismy. Jeho slovní napadání se většinou, po upozornění, že se může jednat o přestupek, stupňuje. Pracoviště opouští obvykle za doprovodu Městské policie.

Klient se dostavil na oddělení nepojistných sociálních dávek. Podal žádost o příspěvek na živobytí a žádost o doplatek na bydlení. K formulářům připojil i své písemné prohlášení a požadoval rozhodnutí v jeho prospěch. Řekl, že je to poslední šance, aby dostal peníze, jinak si pořídí pistol a příště tam bude střílet. Dále tvrdil, že než ho prý dostanou, tak jich vezme pár s sebou a že všechny usmrtí. Referentce sdělil, že doufá, že se mu do cesty nepřiplete zrovna ona. Úřad práce ČR dospěl na základě zjištěných skutečností k závěru, že toto jednání klienta vykazuje znaky protiprávního jednání a že mohl svým jednáním naplnit skutkovou podstatu trestného činu vyhrožování s cílem působit na orgán veřejné moci, dle ustanovení § 324 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. Ve věci bylo nařízeno hlavní líčení, rozsudek zatím nemá ÚP ČR k dispozici.

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

 facebook.com/uradprace.cz



Úřad práce ČR

Tisková zpráva

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Karlovo náměstí 1
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

Klient požádal o příspěvek na živobytí. Sociální pracovnice mu sdělila, že úřad musí prošetřit jeho rodinnou situaci, protože muž uvedl, že přebývá v garáži. Muž na ni začal křičet a vyhrožoval fyzickým napadením jí i jejímu psovi. V tomto případě provedla sociální šetření pracovnice městského úřadu a zjistila, že se tvrzení žadatele nezakládá na pravdě.

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR