

# Agenda sociálních pracovníků Úřadu práce České republiky na odboru státní sociální podpory

Kamila Silnicová, DiS.

---

Bakalářská práce  
2023



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2022/2023

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	<b>Kamila Silnicová</b>
Osobní číslo:	<b>H20495</b>
Studijní program:	<b>B0111A190011 Sociální pedagogika</b>
Forma studia:	<b>Kombinovaná</b>
Téma práce:	<b>Agenda sociálních pracovníků Úřadu práce České republiky na odboru státní sociální podpory</b>

### Zásady pro vypracování

*Zpracování rešerše a studium odborné literatury.*

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti sociálního zabezpečení, státní sociální podpory a agendy sociálních pracovníků úřadu práce.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou hloubkového rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

**Seznam doporučené literatury:**

- ARNOLDOVÁ, Anna, 2016. Sociální péče: učebnice pro obor sociální činnost. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-267-5148-1.
- DUKOVÁ, Ivana, Martin DUKA a Ivanka KOHOUTOVÁ, 2013. Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3880-2.
- MATOUŠEK, Oldřich, 2013. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.
- ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2014. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. 2. vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.
- TOMEŠ, Igor, 2010. Úvod do teorie a metodologie sociální politiky. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-680-3.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Michaela Lukešová**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **25. ledna 2023**

Termín odevzdání bakalářské práce: **28. dubna 2023**

LS.

**Mgr. Libor Marek, Ph.D.**  
děkan

**doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.**  
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 25. ledna 2023

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem citoval(a). V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně .....  
20.4.2023



1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdaním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce se zabývá agendou a vytížeností sociálních pracovníků na Úřadu práce. Cílem bakalářské práce je odpovědět na hlavní výzkumnou otázku: Jak vnímají svou roli a aktuální vytíženost pracovníci na státní sociální podpoře Úřadu práce ČR? Teoretická část vymezuje základní pojmy týkající se státní sociální podpory, sociálního zabezpečení a agendy sociálních pracovníků Úřadu práce. Praktická část se prostřednictvím kvalitativního výzkumu a rozhoru věnuje cíli výzkumu: Jak ovlivňuje administrativní vytížení práci pracovníků státní sociální podpory. Výsledky provedeného výzkumu mohou posloužit k formování změn v systému státní sociální podpory a množství práce sociálních pracovníků na tomto odboru.

Klíčová slova: sociální zabezpečení, státní sociální podpora, úřad práce, sociální pracovník

## **ABSTRACT**

The bachelor's thesis deals with the agenda and workload of social workers at the Labor Office. The aim of the bachelor thesis is to answer the main research question: How do workers at the Department of State Social Support of the Labor Office of the Czech Republic perceive their role and current workload?. The theoretical part defines the basic concepts related to state social support, social security and agenda of the social worker of the Labor Office. The practical part, through qualitative research and an overview, is dedicated to the research objective: How administrative workload affects the work of state social support workers. The results of the conducted research can serve to shape changes in the system of state social support and the amount of work of social workers in this field.

Keywords: social security, state social support, employment office, social worker

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala paní Mgr. Michaele Lukešové za její ochotu, vstřícný přístup a cenné rady, které mi poskytla při zpracování této bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat pracovnícím na Úřadu práce ve Slavkově u Brna, které byly ochotné být mými respondenty a uskutečnily semnou rozhovor.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>11</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ.....</b>	<b>12</b>
1.1 FUNKCE A PRINCIPY SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ .....	12
1.2 FINANCOVÁNÍ SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ .....	13
1.3 I. PILÍŘ SOCIÁLNÍ POJIŠTĚNÍ.....	14
1.3.1 Nemocenské pojištění .....	14
1.3.2 Důchodové pojištění.....	17
1.3.3 Příspěvek na státní politiku zaměstnanosti .....	19
1.4 II. PILÍŘ STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORA .....	19
1.4.1 Přídavek na dítě.....	20
1.4.2 Příspěvek na bydlení .....	20
1.4.3 Porodné .....	20
1.4.4 Rodičovský příspěvek .....	21
1.4.5 Pohřebné.....	21
1.5 III. PILÍŘ SOCIÁLNÍ POMOC .....	21
1.5.1 Sociální služby .....	22
1.5.2 Dávky sociální péče .....	23
1.5.3 Dávky v hmotné nouzi .....	24
<b>2 ÚŘAD PRÁCE A STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORA .....</b>	<b>26</b>
2.1 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA ÚŘADU PRÁCE.....	26
2.2 ÚP A JEHO POSTAVENÍ V RÁMCI REALIZACE STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORY .....	27
2.3 SUBJEKTY VE VZTAHU KE STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPOŘE.....	28
2.4 SPRÁVNÍ ŘÍZENÍ VE VĚCÍCH DÁVEK STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORY .....	29
<b>3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK NA ÚŘADU PRÁCE.....</b>	<b>32</b>
3.1 POŽADAVKY NA SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	32
3.2 TYPOLOGIE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ .....	33
3.3 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA .....	34
3.4 PŮSOBIŠTĚ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	35
3.5 NÁPLŇ PRÁCE PRACOVNÍKA NA ODBORU STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORY .....	36
3.6 AKTUÁLNÍ SITUACE TÝKAJÍCÍ SE PRACOVNÍKŮ STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORY NA ÚP .....	37
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>40</b>
<b>4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ.....</b>	<b>41</b>
4.1 VÝZKUMNÝ CÍL A VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	41
4.2 METODOLOGIE VÝZKUMU .....	41



4.3	REALIZACE VÝZKUMU .....	42
4.4	VÝZKUMNÝ VZOREK A JEHO VÝBĚR .....	43
4.5	KONCEPTUALIZACE .....	43
<b>5</b>	<b>ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT.....</b>	<b>45</b>
5.1	KATEGORIE Č.1 – NÁPLŇ PRÁCE A ROLE PRACOVNÍKŮ SSP .....	45
5.2	KATEGORIE Č.2 – MNOŽSTVÍ PRACOVNÍ NÁPLNĚ A VYTÍŽENOST PRACOVNÍKA SSP.....	46
5.3	KATEGORIE Č.3 – ÚSKALÍ V PROFESI PRACOVNÍKŮ SSP.....	48
<b>6</b>	<b>INTERPRETACE DAT .....</b>	<b>50</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>58</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>60</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>64</b>
	<b>SEZNAM SCHÉMAT .....</b>	<b>65</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>66</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>67</b>

## ÚVOD

Cílem bakalářské práce je popsat agendu sociálních pracovníků Úřad práce. Tato práce je zaměřená zejména na pracovníky odboru státní sociální podpory. Téma bakalářské práce je zvoleno vzhledem k jeho aktuálnosti a upozornění na situaci vytíženosti sociálních pracovníků a odborných referentů v systému sociálního zabezpečení.

V současné době jsou z pohledu veřejnosti sociální pracovníci a referenti na Úřadu práce vnímání spíše kriticky a odsuzování „za nic nedělání“. Touto bakalářskou prací bych chtěla poukázat na praví opak.

V teoretické části se podíváme na základní dělení sociálního zabezpečení, hlavní pilíře sociálního zabezpečení a konkrétní dávky spadající do konkrétních pilířů sociálního zabezpečení. Dále je popsáno fungování Úřadu práce České republiky, organizační struktura, subjekty ve vztahu k sociální podpoře a v neposlední řadě průběh správního řízení ve věcech státní sociální podpory. Závěr teoretické části je zaměřen na samotné sociální pracovníky jak obecně, tak konkrétně na odborné referenty státní sociální podpory a jejich aktuální počty v rámci České republiky.

Praktická část má za cíl odpovědět na výzkumnou otázku: Jak vnímají svou roli a aktuální vytíženost pracovníci na odboru státní sociální podpory Úřad práce ČR. V praktické části je popsán kvalitativní výzkum, který je proveden prostřednictvím rozhovoru s pracovníky a referenty oddělení státní sociální podpory ÚP. V závěru praktické části se nachází analýza a interpretace získaných dat a celkové shrnutí kvalitativního výzkumu.

Cílem této bakalářské práce je poukázat na zvyšující se administrativní zátěž pracovníků státní sociální podpory a jak samotní pracovníci vnímají svou roli v rámci fungování Úřadu práce.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ

Sociální zabezpečení je soubor institucí, zařízení a opatření jejichž prostřednictvím a pomocí se uskutečňuje předcházení, zmírňování a odstraňování sociálních událostí občanů. Souhrn právních, finančních a organizačních nástrojů a opatření s cílem kompenzovat nepříznivé finanční a sociální důsledky životních okolností a událostí.

## 1.1 Funkce a principy sociálního zabezpečení

Sociální zabezpečení musíme chápat jako určitý systém, který plní určité funkce, je vytvářen s určitým záměrem a očekáváme od něj určité efekty.

Preventivní funkce – (aktivní pojetí) – předvídatelná a nepředvídatelná rizika – aby k událostem nedocházelo (očkování) nebo aby škody byly co nejmenší

Kompenzační funkce – řeší finanční a sociální důsledky životních situací – ohrožuje práva (kompenzace ztrát)

Ochranná funkce – podpora v situacích, které to vyžadují (nejen peníze, například pracovní podmínky, osiření dětí)

Stimulační funkce – podporuje společensky žádoucí chování, rozvoj příznivých životních podmínek, podpora ekonomiky

Sociálně-kontrolní funkce – role trhu v oblasti sociálního zabezpečení je regulována

Legitimizační funkce – pro daný typ společenského uspořádání (předchází stávkám a revolucím) (Halásková, 2003:59,60)

Krebs a Durdisová (2007) uvádějí následující principy sociálního zabezpečení:

Princip univerzality (všeobecnosti) – rozšíření sociálního zabezpečení pro všechny občany v nepříznivé sociální události určitou základní dávkou.

Princip uniformity (rovnosti) – snaha zabezpečit všechny oprávněné osoby podle stejných jednotných pravidel.

Princip komplexnosti (úplnosti) – zahrnutí všech kategorií obyvatel a jejich rizika a dosáhnout úplného zabezpečení.

Princip adekvátnosti – vyžaduje, aby výše jednotlivých dávek byla přizpůsobena individuálním potřebám.

Princip sociální garance – při vzniku společensky uznaných životních událostí, vytvořit spolehlivou záchrannou síť, k dosažení společensky uznané minimální životní úrovně.

Princip sociální solidarity – vzájemná podpora a sounáležitost, utváření a rozdělování životních podmínek a prostředků jedinců a skupin v zájmu naplňování sociální spravedlnosti.

Princip sociální spravedlnosti – vymezená pravidla, dle nichž jsou ve společnosti rozdělovány příjmy, bohatství nebo příležitosti mezi jednotlivé sociální skupiny.

Princip ekvivalence – interpretován jako princip zásluhovosti a výkonosti.

Princip participace – člověk přestává být pasivním příjemcem sociálněpolitických opatření, ale sám je spoluvytváří a podílí se na jejich realizaci.

## 1.2 Financování sociálního zabezpečení

Podle ekonomických teorií existují dva základní systémy financování sociálního zabezpečení, a to průběžné a fondové financování sociálního zabezpečení.

### Průběžné financování

„Při průběžném financování (pay as you go) se dávky v daném období vyplácejí přímo z příspěvků vybraných v tomto období. Osou metody průběžného financování je rozpočet, v němž se bilancují příjmy a výdaje po každé finanční období. Jde o tom, aby rozpočet byl deficitní, proto:

- Rozpočet musí být řádně a přesně připraven, musí být dosaženo předpokládaných příjmů, předpokládané náklady nesmí být překročeny.

Základní soustavy povinného sociálního zabezpečení jsou zpravidla financování metodou průběžného financování přímo ze státního rozpočtu (pak jde o sociální zabezpečení) nebo výběrem příspěvků, z něhož se vytváří určitý fond pro vyplácení dávek. V základních evropských soustavách sociálního pojištění je nejčastěji používán průběžné financování. (Tomeš, 2010:360)

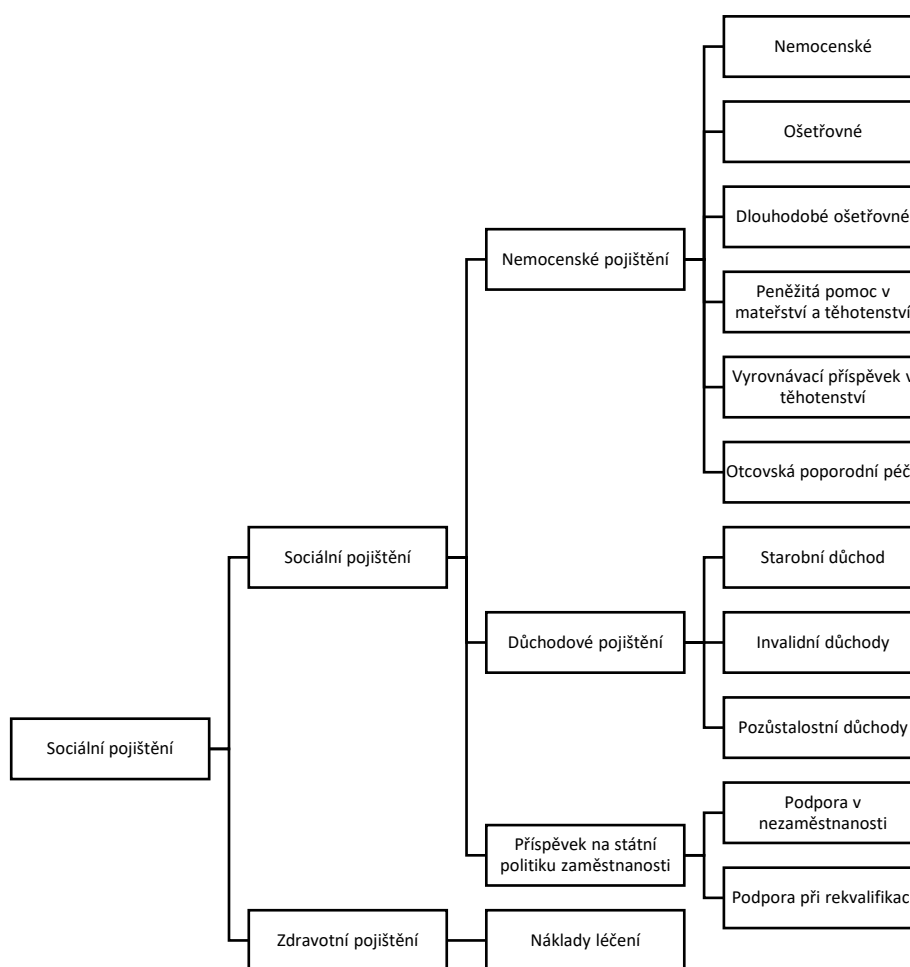
### Fondové financování

„Podstata této metody tkví v tom, že pojištěnec podobně jako v záložně platí pojistné na svůj individuální účet. Správce tohoto účtu peníze investuje podle zákonem stanovených pravidel a získané úroky připisuje na jeho invalidní účet. V okamžiku splnění podmínek pro vznik na dávku lze postupovat jako spořitelna a vyplácet majiteli individuálního účtu dávku nebo jako

pojišťovna a z uloženého kapitálu vypočítat výši dávky, peníze z individuálního účtu převést do společného fondu a z toho pak vyplácet dávku.“ (Tomeš, 2010:362)

### 1.3 I. Pilíř sociální pojištění

Účelem sociálního pojištění je pomoci lidem udržet si jejich získaný životní standard. Systém se zabývá událostmi, na které se může občan předem připravit (pojistit). V České republice systém sociálního pojištění řeší sociální události jako jsou ztráta příjmu v případě mateřství, ošetřování člena rodiny, nemoc, invalidita, ztráta živitele a stáří.



Vlastní schéma č. 1 sociálního pojištění v ČR

#### 1.3.1 Nemocenské pojištění

Nemocenské pojištění se řídí dle zákona č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění. Systém nemocenského pojištění je určen pro výdělečné osoby, které při ztrátě výdělečně činné osoby, které při ztrátě příjmu v případech tzv. krátkodobých sociálních událostí (dočasné

pracovní neschopnosti z důvodu nemoci nebo úrazu či karantény, ošetřování člena rodiny, těhotenství a mateřství, péče o dítě) zabezpečuje peněžitými dávkami nemocenského pojištění.

Nemocenského pojištění jsou účastni zaměstnanci a osoby samostatně výdělečně činné. Zaměstnanci jsou povinně účastni nemocenského pojištění, na rozdíl od OSVČ, jejichž nemocenské pojištění je dobrovolné. Všechny dávky nemocenského pojištění vyplácí Česká správa sociálního zabezpečení a hradí se ze státního rozpočtu. Dávky nemocenského pojištění se vyplácejí za kalendářní dny včetně víkendů a svátků.

### ***1.3.1.1 Nemocenské***

Zaměstnanec nebo OSVČ, který je uznán ošetřujícím lékařem dočasně práce neschopným má nárok na nemocenské od 15. dne kalendářního dne trvání jeho dočasné pracovní neschopnosti do konce dočasné pracovní neschopnosti, maximálně však 380 kalendářních dnů od vzniku dočasné pracovní neschopnosti. OSVČ pro získání nároku musí být účastna dobrovolného pojištění OSVČ alespoň po dobu 3 měsíců bezprostředně předcházejících vzniku dočasné pracovní neschopnosti.

Výše nemocenského činí:

- Prvních 14 dnů je zaměstnanec (nikoli OSVČ), kterému trvá pracovní vztah zakládající účast na nemocenském pojištění, zabezpečen náhradou mzdy, kterou poskytuje zaměstnavatel dle zákoníku práce.
- Od 15. do 30. dne dočasné pracovní neschopnosti nebo karantény činí sazba 60 % denního vyměřovacího základu
- Od 31. dne dočasné pracovní neschopnosti nebo karantény činí sazba 66 % DVZ
- Od 61. dne dočasné pracovní neschopnosti nebo karantény činí sazba 72 % DVZ (§28 zákona č. 187/2006 Sb.,)

### ***1.3.1.2 Peněžitá pomoc v mateřství***

Účast zaměstnanců na nemocenském pojištění musí trvat alespoň 270 kalendářních dnů v posledních dvou letech před začátkem podpůrčí doby (6-8. týdnů před termínem porodu a trvá celkově 28 týdnů u víceročet je to 37 týdnů). OSVČ musí být účastníky nemocenského pojištění alespoň 180 dnů před počátkem podpůrčí doby.

Výše dávky je stanovena na 60 % DVZ na kalendářní den. (§37 zákona č. 187/2006 Sb.,)

### ***1.3.1.3 Otcovská poporodní péče***

Dle §38 zákona č. 187/2007 Sb., má nárok na otcovskou nárok pojištěnec, který pečuje o dítě, jehož je otcem, které převzal do péče nahrazující péči rodiče na základě rozhodnutí příslušného orgánu, pokud dítě ke dni převzetí do této péče nedosáhlo 7 let věku. Dítě se narodilo mrtvé anebo zemřelo v období 6 týdnů ode dne narození.

Výše otcovské poporodní péče činí 70 % redukováného denního vyměřovacího základu za kalendářní den. Délka otcovské poporodní péče činí 14 dnů a musí být uskutečněna do 6 týdnů od porodu dítěte.

### ***1.3.1.4 Ošetřovné***

Na ošetřovné má nárok zaměstnanec, který nemůže pracovat z důvodu ošetřování nemocného člena domácnosti anebo péče o zdravé dítě mladší 10 let, protože školské zařízení je uzavřeno, dítěti byla nařízena karanténa nebo osoba pečující o dítě sama onemocněla.

Dávka je vyplácena ve výši 60 % redukováného denního vyměřovacího základu a délka ošetřovného je 9 kalendářních dnů u osamělého rodiče je stanovena délka na 16 dnů. (§40, zákona č. 187/2006 Sb.)

### ***1.3.1.5 Dlouhodobé ošetřovné***

Nárok na tuto dávku vzniká v případě, že u ošetřované osoby došlo k závažnému zhoršení zdravotního stavu, který vyžadoval alespoň 4denní hospitalizaci v nemocnici a v den propouštění bude potvrzeno, že potřebná celodenní péče bude trvat minimálně další 30 kalendářních dnů. Výše této dávky je stanovena na 60 % DVZ maximálně po dobu 90 kalendářních dnů ode dne propouštění z nemocnice, nenáleží za dobu, kdy není péče poskytována (například další hospitalizace). (§ 41, zákon č. 187/2006 Sb.)

### ***1.3.1.6 Vyrovnávací příspěvek v mateřství a těhotenství***

Na dávku má nárok zaměstnankyně, který z důvodu těhotenství, mateřství nebo kojení je převedena na jinou práci a dosahuje nižšího příjmu než předtím. Vyplácí se od prvního dne převedení do doby nástupu na peněžitou pomoc v mateřství. Výše dávky je stanovena jako rozdíl DVZ ke dni převedení a průměru jejich započitatelných příjmů připadajících na jeden den po převedení. (§ 41, zákon č. 187/2006 Sb.)



### 1.3.2 Důchodové pojištění

Stěžejním zákonem pro důchodové pojištění je zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění. Účast na tomto pojištění je povinná pro všechny osoby vykonávající výdělečnou činnost. Cílem důchodového pojištění je poskytnout pomoc při sociálních událostech dlouhodobého charakteru. Z důchodového pojištění se poskytují starobní důchody a invalidní důchody, vdovské a vdovecké důchody a sirotčí důchody.

Důchody se skládají ze dvou složek:

- Ze základní výměry – stanovena zákonem, pevná částka shodná po všechny druhy důchodů,
- Z procentní výměry.

#### 1.3.2.1 Starobní důchod

„Starobní důchod je vyplácen účastníkovy na jeho žádost za splnění podmínek. Výše starobního důchodu se vypočítává z údajů o dosažených příjmech v jednotlivých letech, doby, po kterou byla osoba důchodově pojištěna a vyloučené doby. Všechny potřebné vstupní údaje pro výpočet by měly být zvedené na Informativním osobním listu důchodového pojištění. Základem pro výpočet starobního důchodu jsou příjmy, ze kterých se během života platí důchodového pojištění.“ (Rubeš, 2013:22)

Pojištěnci narozeni v období 1936-1970 je věk odchodu do důchodu upraven dle zvláštních podmínek uvedených v zákoně o důchodovém pojištění. U pojištěnců narozených po roce 1971 se sjednotil důchodový věk na 65 let a potřebná doba důchodového pojištění na 35 let. Od roku 2023 se ženám, přidává 500Kč měsíčně k důchodu za každé vychované dítě. (Zákon č.155/1995, Sb., §32)

#### 1.3.2.2 Invalidní důchod

V závislosti na zjištěném stupni invalidity se nyní rozlišuje na invalidní důchod pro invaliditu prvního, druhého a třetího stupně.

Pojištěnec je invalidní, jestliže z důvodů dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu nastal pokles jeho pracovní schopnosti nejméně o 35 %.

- pokles o 35 % až 49 % - invalidita prvního stupně,
- pokles o 50 % až o 69 % - invalidita druhého stupně,
- pokles o 70 % a více – invalidita třetího stupně.

Invalidní důchod jak i ostatní důchody se skládají ze dvou částí. První část tvoří základní výměra, která je určena zákonem o důchodovém pojištění. Druhá část je tvořena procentní výměrou, která je stanovena procentní sazbou:

- u invalidního důchodu 1. stupně činí 0,5 % z výpočtového základu měsíčně za každý rok pojištění,
- u invalidního důchodu 2. stupně činí 0,75 % z výpočtového základu měsíčně za každý rok pojištění,
- u invalidního důchodu 3. stupně činí 1,5 % z výpočtového základu měsíčně za každý rok pojištění. (Arnoldová, 2012:125)

### ***1.3.2.3 Vdovský a vdovecký důchod***

„Vdova/vdovec má nárok na vdovský/vdovecký důchod po zemřelé osobě (po manželovi nebo manželce), která pobírala starobní nebo invalidní důchod nebo pokud ještě nebyla příjemcem důchodu, splnila ke dni úmrtí podmínku potřebné doby pojištění pro nárok na důchod. Získání potřebné doby pojištění se nevyžaduje pouze tehdy, když manžel či manželka zemřel (a následkem pracovního úrazu. Další podmínkou je, že manželství existovalo k datu úmrtí manžela či manželky. Dnem uzavřením nového manželství nárok na vdovský/vdovecký důchod zanikne. Pokud bylo manželství rozvedeno, pozůstalostní důchod po bývalém manželovi/manželce nenáleží. Stejně tak nenáleží důchod po druhovi/družce ano po registrovaném partnerovi nebo partnerce.“ (zákon č. 155/1995 Sb., §49,50)

Výše základní výměry vdovského a vdoveckého důchodu činí 10% průměrné mzdy měsíčně. Výše procentní výměry vdovského a vdoveckého důchodu činí 50% procentní výměry starobního důchodu nebo invalidního důchodu pro invaliditu třetího stupně, na který měl nebo by měl nárok manžel (manželka) v době smrti. (Příb, 2012:232)

### ***1.3.2.4 Sirotčí důchod***

„Nárok na sirotčí důchod má nezaopatřené dítě, zemřeli:

- Rodič nebo osvojitel, nebo
- Osoba, která převzala dítě do péče nahrazující péči rodičů na základě rozhodnutí soudu o svěření dítěte do péče jiné osoby.

Oboustranně osiřelé dítě má nárok na sirotčí důchod po každém ze zemřelých rodičů. Nárok na sirotčí důchod nevzniká o pěstounovi nebo jeho manželovi. Nárok na sirotčí důchod

zaniká osvojením. Dojde-li ke zrušení osvojení, vznikne nárok na sirotčí důchod znovu. „ (zákon č. 155/1995 Sb., §52)

Česká správa sociálního zabezpečení uvádí k výši sirotčího důchodu: „Výši důchodu ovlivňují především dvě skutečnosti: délka doby důchodového pojištění po zemřelé osobě a výše jejich výdělků dosažených v rozhodném období. Sirotčí důchod má dvě části a to, výměru základní a výměru procentní. Základní výměra je jednotná pro všechny důchody a stanovuje ji zákon o důchodovém pojištění. Výše procentní výměry činí 40% procentní výměry důchodu, který pobírala zesnulá osoba k datu úmrtí.“ (cssz.cz)

### 1.3.3 Příspěvek na státní politiku zaměstnanosti

Státní politika zaměstnanosti usiluje o dosažení rovnováhy mezi nabídkou a poptávkou po pracovních silách, o produktivním využití zdrojů pracovních sil a zabezpečení práv občanů na zaměstnání. Státní politika zaměstnanosti se dělí na dvě části, a to na aktivní a pasivní politiku zaměstnanosti.

Aktivní politika zaměstnanosti je souhrn opatření směřujících k zajištění maximální úrovně zaměstnanosti. Aktivní politiku zaměstnanosti zabezpečuje ministerstvo práce a sociálních věcí, Úřad práce a podle situace na trhu spolupracují s dalšími subjekty.

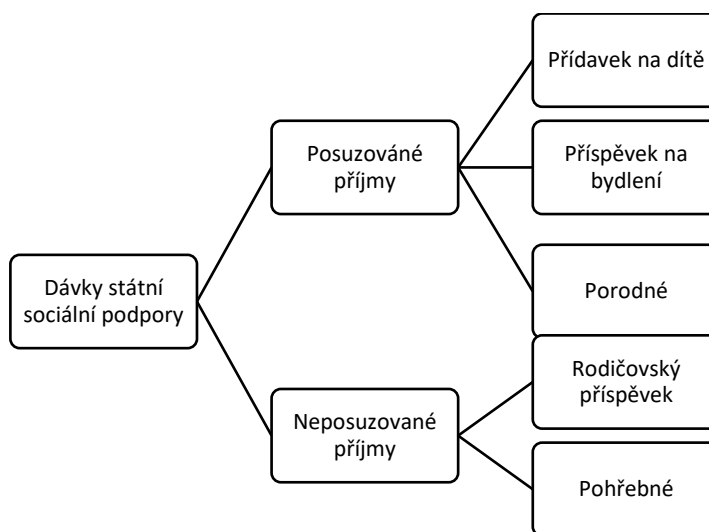
Dle zákona č. 435/2004 Sb., zákona o zaměstnanosti jsou nástroje aktivní politiky zaměstnanosti: rekvalifikace, investiční pobídky veřejně prospěšné práce, společensky účelná pracovní místa, příspěvek na zapracování, příspěvek při přechodu na nový podnikatelský program, poradenství, podpora zaměstnávání osob se zdravotním postižením a cílené programy k řešení zaměstnanosti.

„Pasivní politika zaměstnanosti představuje hmotné zabezpečení uchazečů o zaměstnání formou podpor v nezaměstnanosti. Dále také zabezpečuje ty, kteří se dostávají v důsledku nízkých příjmu do kategorie „sociálně slabších“. Zahrnuje také stimulaci předčasného odchodu do důchodu či stimulaci nižší zaměstnanosti žen. Finanční prostředky pasivní politika zaměstnanosti by neměly dosáhnout takové výše, aby přestaly lidi motivovat v hledání nového zaměstnání.“ (Kubatová, 2014:12)

## 1.4 II. Pilíř státní sociální podpora

Účelem státní sociální podpory je podílet se na krytí nákladů na výživu a ostatní osobní potřeby dětí a rodin a poskytuje se i při vybraných sociálních situacích. Státní sociální podpora se v poskytuje v závislosti na výši příjmu. Jedním z nejvýznamnějších právních

předpisů týkající se státní sociální podpory je zákon č. 177/1995 Sb., o státní sociální podpoře.



Vlastní schéma č. 2 státní sociální podpory v ČR

#### 1.4.1 Přídavek na dítě

„Účelem dávky je pomáhat krýt náklady spojené s výchovou a výživou nezaopatřených dětí. Jedná se tak o dávku periodickou, která je podmíněna příjmem žadatele a dalších společně posuzovaných osob. Dávka náleží každému dítěti v rodině. Výše dávky je závislá na věku dítěte.“ (Šámalová, Vojtíšek, 2021:262)

#### 1.4.2 Příspěvek na bydlení

Nárok na příspěvek na bydlení má vlastník nebo nájemce bytu přihlášený v bytě k trvalému pobytu jestliže 30 % (v Praze 35 %) příjmů rodiny nestačí k pokrytí nákladů na bydlení a zároveň těchto 30 % (v Praze 35 %) příjmů rodiny je nižší než příslušné normativní náklady stanovené zákonem.

Normativní náklady jsou stanoveny jako průměrné celkové náklady na bydlení podle velikosti obce a počtu členů domácnosti.

#### 1.4.3 Porodné

Podmínky nároku a výše porodného upravují § 44, 46, zákona č.117/1995 Sb., následovně: Nárok na porodné má žena, která porodila své první nebo druhé živé dítě, nepřevyšuje-li rozhodný příjem v rodině součin částky životního minimu a koeficientu 2,70. Nárok na porodné má též otec, prvního dítěte, jestliže žena, která dítě porodila zemřela a splnila

všechny podmínky porodného a nebylo jí vyplaceno. Nárok na porodné má také osoba, jež převzala dítě do trvalé péče nahrazující péči rodičů, do 1 roku věku dítěte.

Porodné je jednorázová dávka a její výše na první dítě je 13 000 Kč a na druhé dítě činí 10 000 Kč.

#### **1.4.4 Rodičovský příspěvek**

Krebs a kol. (2015:255,256) uvádějí k rodičovskému příspěvku: „Jde o dávku, která je určena rodiči v době, kdy není výdělečně činný, popřípadě je jeho činnost omezena, protože osobně pečuje o malé dítě. Při poskytování této dávky není testován příjemce rodiny. Na tuto dávku má nárok rodič, jestliže osobně, celodenně a řádně pečuje o dítě do 4 let věku nebo do 7 let věku, je-li dítě dlouhodobě zdravotně postižené.“

„Nárok na rodičovský příspěvek zakládá pouze nejmladší dítě v rodině. Dávka je vyplácena až do vyčerpání celkové částky 300 000 Kč, nejdéle však do 4 let věku dítěte. V případě, že nejmladším dítětem rodině jsou 2 a více dětí narozených současně, má rodič nárok na vyčerpání celkové částky až 450 000 Kč.“ (zákon č. 117/1995 Sb., §30)

#### **1.4.5 Pohřebné**

Na pohřebné má nárok osoba, jež vypravila pohřeb nezaopatřenému dítěti, nebo osobě, která byla rodičem nezaopatřeného dítěte, a to za podmínky, že zemřelá osoba měla ke dni úmrtí trvalý pobyt na území České republiky. Výše pohřebného je stanovena pevnou částkou 5 000 Kč. (§47, 48, zákona č. 117/1995 Sb.,)

### **1.5 III. Pilíř sociální pomoc**

System sociální pomoci zabezpečuje občany v základních životních potřebách v případě nedostatku hmotných prostředků, který nejsou schopni zvládnout sami nebo za pomoci rodiny. Pilíř sociální pomoci lze také charakterizovat jako poslední záchranou sociální sítí, po které již není další možnost pomoci.

Sociální pomoc se dělí na pět hlavních skupin, a to sociální poradenství, sociálně-právní ochrana, sociální prevence, sociální služby a dávky sociální pomoci. O všechny typy pomoci se nutné zažádat si na Úřadu práce České republiky. U některých dávek dochází k sociálnímu šetření v místě bydliště žadatele sociálními pracovníky ÚP.



Vlastní schéma č. 3 sociální pomoci v ČR

### 1.5.1 Sociální služby

Sociální služby se dělí do třech základních forem: Pobytové, ambulantní, terénní.

Pobytové sociální služby – jsou služby ve kterých jak z názvu vyplývá klient pobývá, jsou spojeny s ubytováním, ve kterém uživatel dlouhodobě žije. Například domovy pro seniory, chráněné bydlení.

Ambulantní sociální služby – služby do kterých uživatel dochází, dojíždí nebo je dopravován. Například centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře.

Terénní sociální služby – služby, ve kterých sociální pracovníci vyjíždějí do terénu za uživateli do jejich sociálního prostředí. Například osobní asistence.

#### 1.5.1.1 Sociální poradenství

„Sociální poradenství zahrnuje základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství:

- Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

- Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory nebo osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí. Odborné poradenství zahrnuje rovněž sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu společností.“ (Šámalová,2021:314)

### ***1.5.1.2 Služby sociální péče***

Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Náleží sem například: osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, odlehčovací služby, stacionáře, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem nebo chráněné bydlení.

### ***1.5.1.3 Sociální prevence***

Zákon č. 108/2006 Sb., §53 k sociální prevenci uvádí: „Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí o ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“

Do služeb sociální prevence náleží například: raná péče, telefonická krizová péče, azylové domy, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terénní programy, terapeutické komunity, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

## **1.5.2 Dávky sociální péče**

### ***1.5.2.1 Příspěvek na péči***

Příspěvek na péči se poskytuje osobě, která z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu, který trvá déle než 1 rok, potřebuje pomoc jiné fyzické osoby při zvládnutí základních životních potřeb. Tuto pomoc poskytují osoby blízké, asistenti sociální péče nebo registrovaní poskytovatelé sociálních služeb. Příspěvek na péči je určen k posílení kompetencí osob závislých na pomoci jiné osoby, tak aby si každý podle sebe mohl zvolil

tu nejvhodnější variantu zajištění péče. (§7-10, zákona č. 108/2006 Sb.) Výše příspěvku je uvedena v §11 zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, rozlišuje se pro osoby mladší 18 let a starší 18 let a dle stupně závislosti na péči jiné osoby.

#### **1.5.2.2 Příspěvek na mobilitu**

Arnoldová (2016:214) k příspěvku na mobilitu uvádí: „Jde o opakující se peněžitou dávku, která pomáhá osobám se zdravotním postižením zajistit potřeby v oblasti základních životních potřeb. Vyplácí se zpětně ve výši 400 Kč měsíčně, ale je možné si ji nechat zasílat jednou za tři měsíce. Na příspěvek na mobilitu má nárok osoba starší 1 rok, která je držitelem průkazu osoby se zdravotním postižením ZTP nebo ZTP/O, opakovaně se v kalendářním měsíci za úhradu dopravuje nebo je dopravována a nejsou jí poskytovány pobytové sociální služby v domově pro osoby se zdravotním postižením, v domově pro seniory, domově se zvláštním režimem nebo ve zdravotnickém zařízení ústavní péče.“ (pozn. Ke dni 30.1.2023 je dávka navýšena na 900 Kč měsíčně)

#### **1.5.2.3 Příspěvek na zvláštní pomůcku**

Nárok na příspěvek na zvláštní pomůcku má osoba s těžkými vadami nosného, pohybového, sluchového a zrakového postižení, či dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu (za tento stav se považuje zdravotní stav, který dle lékařů trvá nebo má trvat déle než 1 rok).

Podmínkou pro poskytnutí příspěvku na zvláštní pomůcku dále je, že:

- Osoba je starší 3 let (motorové vozidlo, úprava bytu), 15 let (vodící pes), 1 rok (všechny ostatní pomůcky).
- Osoba může zvláštní pomůcku využívat ve svém sociálním prostředí.
- Zvláštní pomůcka umožní osobě sebeobsluhu nebo ji potřebuje k realizaci pracovního uplatnění, k přípravě na budoucí povolání, k získávání informací, vzdělávání anebo ke styku s okolím.

Maximální výše příspěvku je 350 000 Kč, 500 000 Kč v případě příspěvku na zvláštní pomůcku na pořízení zvedací plošiny. (Zákon č. 329/2011Sb.)

#### **1.5.3 Dávky v hmotné nouzi**

Hmotná nouze se primárně řídí zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a zákonem č. 110/2006 Sb., o životném a existenčním minimu.



### ***1.5.3.1 Doplatek na bydlení***

Dávka pomoci v hmotné nouzi řeší nedostatek příjmu k uhrazení nákladů na bydlení tam, kde nestačí vlastní příjmy osoby či rodiny včetně příspěvku na bydlení ze systému státní sociální podpory. Podmínkou nároku na doplatek na bydlení je získání nároku na příspěvek na živobytí. Výše doplatku je stanovena tak, aby po zaplacení odůvodněných nákladů na bydlení (nájem, služby a energie) zůstala osobě či rodině částka živobytí.

### ***1.5.3.2 Příspěvek na živobytí***

Duka, Duková, Kohoutová (2013:112): „Tato dávky pomáhá osobě či rodině při nedostatečném příjmu v případě, že po odečtení přiměřených nákladů na bydlení není dosaženo částky živobytí. Ta je stanovena pro každou osobu ve výši životního minima. Tuto částku lze zvýšit z důvodu dietního stravování. Pro stanovení živobytí rodiny se částky životního minima osob sčítají. Výše příspěvku na živobytí je rozdíl mezi výší životního minima osoby či rodiny a jejich příjmem, od kterého se odečtou přiměřené náklady na bydlení.“

### ***1.5.3.3 Mimořádná okamžitá pomoc***

Tato dávka je poskytována osobám s nízkými příjmy, které se ocitnou v životních a sociálních situacích, které potřebují bezodkladně řešit. Jsou to situace, kdy jsou osoby ohrožené ujmou na zdraví, hrozba vážnou mimořádnou událostí (živelní pohroma), hrozba sociálního vyloučení (návrat z vězení), nedostatek prostředků k úhradě jednorázového výdaje na předmět dlouhodobé potřeby (pračka, lednička) anebo úhradou v souvislosti se vzděláváním dětí. Maximální výše této dávky je 73 000 Kč. (§36,37, zákona č. 111/2006 Sb. zákon o pomoci v hmotné nouzi)

V úvodní kapitole je popsán současný systém sociálního zabezpečení v České republice. Jednotlivé podkapitoly znázorňují organizaci sociálního zabezpečení, členění jednotlivých pilířů spadajících do sociálního zabezpečení a jednotlivé nároky pro plnění ze systému sociálního zabezpečení při životních událostech každého člověka. Hlavním záměrem této kapitoly je popsat fungování, financování sociálního zabezpečení a nastítnit možnosti, kterými lze v rámci sociálního zabezpečení pomáhat občanům, kteří se dostali do nepříznivých či jinak náročných sociálních událostí a jak zmírňovat či odstraňovat jejich následky.

## 2 ÚŘAD PRÁCE A STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORA

Úvod této kapitoly je věnován základní organizační struktuře Úřadu práce. Další podkapitoly se věnují propojení státní sociální podpory a Úřadu práce, zejména subjektům a objektům v souvislosti se systémem státní sociální podpory. Dále jsou poskytnuty informace ke správnímu řízení ve věcech státní sociální podpory.

„Úřad práce České republiky je správním úřadem s celostátní působností a je organizační složkou státu. Úřad práce České republiky byl zřízen dnem 1.2.2011, zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Ministerstvo práce a sociální vědi řídí Úřad práce České republiky a je jeho nadřízeným úřadem.“ (uradprace.cz)

### 2.1 Organizační struktura Úřadu práce

V čele Úřadu práce ČR stojí generální ředitel, se sídlem generálního ředitelství Úřadu práce České republiky v Praze – Holešovicích. Úřad práce se člení na generální ředitelství, krajské pobočky a pobočku pro hlavní město Prahu, součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště.

Dle organizačního řádu se Generální ředitelství člení na úsek nepojistných sociálních dávek, úsek zaměstnanosti, úsek Ekonomicko-správní a kancelář úřadu, odbor kontrolně právní, referát interního auditora, funkční místo tiskového mluvčího a funkční místo asistenta. (uradprace.cz)

Krajské pobočky se člení na kancelář krajské pobočky, oddělení kontrolně právní, oddělení zaměstnanosti, oddělení nepojistných sociálních dávek a kontaktní pracoviště, včetně detašovaných, či dislokovaných územních pracovišť. (uradprace.cz)

Kontaktní pracoviště bývá členěno následovně: oddělení zprostředkování, oddělení evidence a podpor v nezaměstnanosti, oddělení poradenství, oddělení stání sociální podpory a dávek péčovské péče, oddělení hmotné nouze, oddělení příspěvku na péči a dávek osobám zdravotně postiženým. Místní příslušnost kontaktního pracoviště se řídí podle trvalého bydliště oprávněné osoby.

Z pohledu této bakalářské práce je potřeba věnovat pozornost zejména útvarům Úřadu práce, které se věnují nepojistným sociálním dávkám.

## 2.2 Úp a jeho postavení v rámci realizace státní sociální podpory

Ve druhé kapitole se věnuji Úřadu práce České republiky. Nedílnou součástí je seznámení s organizační strukturou ÚP. Dále zde popisují subjekty a vztahy v souvislosti se stání sociální podporou a průběh správního řízení ve věcech státní sociální podpory.

Místní příslušnost krajských poboček a kontaktních pracovišť se řídí podle toho, kde je oprávněná osoba hlášena k trvalému pobytu, pokud zákon o státní podpoře nestanoví jinak. (zákon č. 117/1995, §3)

Kontaktní pracoviště zejména:

- Zajišťuje prvotní základní konzultační činnost pro občany v oblasti agendy nepojistných sociálních dávek.
- Přijímá a kontroluje náležitosti žádosti včetně kompletnosti údajů a potřebných potvrzení, zahajuje správní řízení.
- Ověřuje správnost údajů a rozhoduje o správním řízením o přiznání příslušné dávky.
- Vede evidenci žádosti od dávky v informačním systému, zpracovává údaje potřebné pro rozhodování o dávce do informačního systému.
- Testuje nárok na dávky u jednotlivých žadatelů.
- Zajišťuje agendu pro občany EU (u žádosti o dávky uplatněnými v souladu s nařízením EU, rozhoduje, který stát EU je příslušný k výplatě dávky, rozhoduje ve správním řízení o přiznání a výši dávek, případně řeší spolupráci států EU při výplatě dané dávky).
- Vydává rozhodnutí o přiznané výši dávek, vydává rozhodnutí v případě, že dávka nebyla přiznána vůbec nebo v požadovaném rozsahu, vydává rozhodnutí o odejmutí dávky.
- Rozhoduje o tom, kdo je příjemcem dávky, rozhoduje o případných námitkách účastníka řízení.
- Předává nadřízenému orgánu podklady k rozhodnutí o prominutí trvalého pobytu, předává, dále předává odvolání, pokud ve své kompetenci neprovedla autoremeduru.
- Zpracovává řádné i mimořádné výplaty dávek. (uradprace.cz)

### 2.3 Subjekty ve vztahu ke státní sociální podpoře

V systému státní sociální podpory figurují na jedné straně oprávněné osoby jako subjekty (pro ně systém státní sociální podpory existuje) a na druhé straně správní orgány (vykonavatelé státní správy ve státní sociální podpoře). Všem těmto účastníkům zákon o státní sociální podpoře přiděluje rozdílná práva a povinnosti.

Hlavním vykonavatelem státní správy v oblasti SSP je stát – ten nejen že je nositelem subsystému SSP, ale ho i provádí prostřednictvím dalších orgánů. Od vytvoření zákona SSP do současné doby se vykonavatelé vyjma MPSV změnili několikrát.

#### Ministerstvo práce a sociálních věcí

MPSV jako ústřední orgán státní správy, je přímým vykonavatelem státní správy se specializovanou působností. K hlavním úkolům v této oblasti patří především vydávání prováděcích předpisů, metodických pokynů a výkladových zákonů o SSP. MPSV je rovněž správcem informačního systému o dávkách SSP a jejich výši, o poživatelích těchto dávek a žadatelích p tyto dávky a osobách s nimi společně posuzovaných. Od 1. 1. 2012 je MPSV namísto krajských úřadu odvolacím orgánem SSP. (Šerá, 2012)

#### Úřad práce České republiky

Úřad práce, jak již bylo zmíněno se skládá z generálního ředitelství, krajských poboček a kontaktních pracovišť. Ve všech oblastech, v nichž Úřad práce plní úkoly, deleguje tento správní orgán svoji pravomoc na krajské pobočky a dále na svá kontaktní pracoviště.

#### Společně posuzované osoby

Do okruhu společně posuzovaných osob pro přiznání nároku na dávku spadají rodiče a nezletilé nezaopatřené děti, manželé nebo registrovaní partneři. Rodiče a děti nezletilé zaopatřené nebo zletilé, pokud tyto děti s rodiči užívají byt s nejsou posuzovány s jinými osobami. Jiné osoby společně užívající byt, pokud písemně neprohlásí, že spolu trvale nežijí a společně neuhrazují náklady své potřeby. (mpsv.cz)

#### Nezaopatřené dítě

Za nezaopatřené dítě se pro účely tohoto zákona považuje dítě do skončení povinné školní docházky, a poté, nejdéle však do 26. roku věku, jestliže

- a) se soustavně připravuje na budoucí povolání, nebo
- b) se nemůže soustavně připravovat na budoucí povolání nebo vykonávat výdělečnou činnost pro nemoc nebo úraz, anebo

c) z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu je neschopno vykonávat soustavnou výdělečnou činnost. Posuzování zdravotního stavu pro účely tohoto zákona upravuje zákon upravující organizaci a provádění sociálního zabezpečení. (§11, zákona č. 117/1995 Sb.,)

Dalšími subjekty, které mohou figurovat v systému SSP nejčastěji bývají zaměstnavatelé, školy, zdravotní pojišťovny, od kterých si v případě potřeby zmíněné státní orgány mohou vyžádat nezbytné informace při rozhodování.

## 2.4 Správní řízení ve věcech dávek státní sociální podpory

„Organizaci a řízení ve věcech státní sociální podpory upravuje hlava třetí zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře ve znění pozdějších předpisů. Konkrétně §66 uvádí v odstavci 1 že o dávkách rozhodují krajské pobočky Úřadu práce a §71 pak uvádí, že rozhodnutí vydaná podle tohoto zákona ve správním řízení krajskými pobočkami Úřadu práce přezkoumává Ministerstvo práce a sociálních věcí. Z uvedeného vyplývá, že Úřad práce při výkonu své působnosti využívá při aplikaci práva správního řízení.“ (Marcián, 2013:32)

### 2.4.1 Typy řízení

„V zákoně o státní sociální podpoře nalezneme typy správního řízení, které se týkají této oblasti sociálního zabezpečení. Jedná se o řízení o přiznání dávky, řízení o odnětí dávky, řízení o změně výše již přiznané dávky, řízení o zastavení výplaty dávky, řízení o volbě nároku na rodičovský příspěvek, řízení o určení oprávněné osoby, které bude dávky vyplácena, řízení o prominutí podmínky trvalého pobytu, řízení o přeplatku na dávce, řízení související s ukládáním sankcí za porušení povinnosti stanovených zákonem o státní sociální podpoře – řízení o přestupku a řízení o správním deliktu.“ (Marcián,2013:32)

### 2.4.2 Zásady řízení

Základní pravidla správního řízení se promítají do dalších ustanovení správního řádu a jsou důležité pro jejich výklad, uplatňují se též samostatně a bezprostředně, a tak regulují chování subjektů správního řízení, zejména správních úřadů.

Zásada legality – porušení zákona má za následek přezkoumání nezákonného rozhodnutí,

Zásada správnosti – SO je povinen použít nejvhodnějších prostředků k vyřízení věci.

Zásada ochrany veřejného a jiného obecného zájmu – SO jsou povinny vyžadovat plnění povinností účastníků správního řízení (za neplnění povinností se ukládá pořádková pokuta).

Zásada ochrany práv a zájmů adresátů veřejné správy – SO je povinen chránit práva právní zájmy fyzických i právnických osob.

Zásady přednosti smírného řešení – SO, se vždy pokouší o smírné vyřízení věci.

Zásada součinnosti správních řízení s účastníky řízení – SO je povinen seznámit účastníky správního řízení o právních předpisech, aby při neznalosti neutrpěli újmu.

Zásada rychlosti a hospodárnosti – správní řízení musí probíhat bez zbytečných průtahů či zatěžování účastníků.

Zásada materiální pravdy – rozhodnutí SO vychází ze zjištěného stavu věci.

Zásada přesvědčivosti rozhodnutí – rozhodnutí musí být srozumitelně a jednoznačně odůvodněno.

Zásada rovnosti účastníků řízení – všichni účastníci mají rovná práva a povinnosti.

### 2.4.3 Subjekty správního řízení

Za subjekty správního řízení lze považovat nositele procesních práv a povinností, kteří mají rozhodující vliv na průběh a výsledek řízení. V rámci řízení ve věcech státní sociální podpory stojí proti sobě věcně a místně příslušný správní orgán a na druhé straně účastníci řízení, dále mohou být přizváni další dotčené orgány, zástupci účastníků řízení, tlumočníci nebo svědci.

#### Věcně a místně příslušný orgán

V tomto případě se jedná o Úřad práce, konkrétně krajské pobočky ÚP, které rozhodují v prvním stupni a v odvolacím řízení pak rozhoduje nadřízený orgán tzn. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Jak bylo zmíněno místní příslušnost Úřadu práce se řídí místem trvalého bydliště oprávněné osoby (účastníka řízení).

#### Účastníci řízení

§27, zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, upravuje účastníky řízení následovně:

„Účastníky řízení jsou:

- V řízení o žádosti žadatel a další dotčené osoby, na které se pro společenství práv nebo povinností s žadatelem musí vztahovat rozhodnutí správního orgánu,
- V řízení z moci úřední dotčené osoby, jimž má rozhodnutí založit, změnit, nebo zrušit právo anebo povinnost nebo prohlásit, že právo nebo povinnosti mají anebo nemají.
- Účastníci jsou též další dotčené osoby, pokud mohou být rozhodnutím přímo dotčeny ve svých právech a povinnostech.“

„V řízení o dávku SSP jsou za účastníky řízení považováni oprávněná osoba a příjemce dávky. V řízení o přeplatku na dávce SSP je vedle oprávněné osoby a příjemce dávky účastníkem řízení i ten, komu má být povinnost přeplatek dávky SSP uhradit stanovena.“ (Šerá,2012:40)

#### 2.4.4 Průběh správního řízení v prvním stupni

Řízení o přiznání dávky se zahajuje na základě písemné žádosti oprávněné osoby podané místně příslušné krajské pobočky ÚP, a to dnem doručení této žádosti. Ministerstvo práce a sociálních věcí pro žádost vydává vlastní tiskopisy, které je možné získat na příslušném kontaktním pracovišti ÚP nebo na internetovém portálu MPSV. Žádost musí obsahovat například kdo žádá, čeho se domáhá, kterému správnímu orgánu je žádost adresována, dále musí být uveden způsob vyplácení dávky. Součástí žádosti o dávky závislé na příjmu je doklad o výši příjmu oprávněné osoby a osob s ní společně posuzovaných.

„Řízení o změně výše již přiznané dávky nebo řízení o odnětí dávky, řízení o zastavení výplaty dávky může být zahájeno buď na žádost oprávněné osoby, nebo z moci úřední příslušnou krajskou pobočkou Úřadu práce. V případě, že řízení bude zahájeno z moci přední je zahájeno dne, kdy orgán státní sociální podpory oznámil účastníkům zahájení řízení buď písemným oznámením, nebo ústním prohlášením. Správní orgán je v rámci rozhodovacího procesu vázán zásadou materiální pravdy, to znamená, že je povinen zjistit skutečný stav věci. Jeho skutková podstata zjištění vychází z informací získaných z podkladů pro vydání správního rozhodnutí. Podklady pro vydání rozhodnutí mohou být zejména návrhy účastníků důkazy, skutečnosti známé správnímu orgánu z úřední činnosti, podklady od jiných správních orgánů nebo orgánů veřejné moci, skutečnosti obecně známé.“ (Marcián,2013:35)

„Rozhoduje-li ÚP o dávce způsobem, u kterého zákon nevyžaduje rozhodnutí, typicky v případech, kdy dávku přiznává nebo mění její výši, doručuje se žadateli „pouze“ oznámení o přiznání, resp. Změně výše dávky. Toto se nedoručuje do vlastních rukou. V případě, že žadatel nesouhlasí s výší přiznané dávky, má možnost podat ve lhůtě 30 dnů ode dne výplaty dávky námitky. Úřad práce do 30 dnů ode dne, kdy mu námitky došly, vydá o dávce rozhodnutí.“ (Menhart, 2011:57)

### 3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK NA ÚŘADU PRÁCE

Sociální pracovníci a odborní referenti jsou nedílnou součástí správného fungování Úřadu práce ČR. Sociální pracovníci a odborní referenti pracují napříč všemi odděleními ÚP. Jak na sociální pracovníky, tak i na odborné referenty jsou kladeny poměrně vysoké požadavky týkající se vzdělání i následného vzdělávání, přístupu ke klientům a jejich rolí v rámci organizace ve které působí. Závěrem této kapitoly nabízím aktuální počty sociálních pracovníků/referentů na Úřadu práce ČR.

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytující služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“ (§109, zákona 108/2006 Sb.)

#### 3.1 Požadavky na sociálního pracovníka

§ 110, zákona č 108/1006 Sb., upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka: „Předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odbornou způsobilost podle tohoto zákona. Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

- Vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práce, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost.
- Vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisů.“

V průběhu výkonu povolání sociálního pracovníka se musí pracovník neustále vzdělávat. Zaměstnavatel je povinen sociálnímu pracovníkovi zabezpečit alespoň 24 hodin ročně následného dalšího vzdělávání.

Šámalová a Vojtíšek (2021: 407) ve své knize k roli sociálního pracovníka uvádějí: „Sociální pracovníci vždy z principu své profese vytváří s klientem vztah založený na partnerství a



respektu. Z hlediska požadavků musí být sociální pracovníci odborně vybaveni k tomu, aby společně s klientem:

- Seznámili se a sesbírali informace nezbytné pro poznání situace člověka,
- posoudili a identifikovali potřeby klienta,
- navrhli plán pomoci a jeho jednotlivé kroky,
- zprostředkovali a případně zapojili další možnosti pomoci,
- průběžně sledovali vývoj situace klienta,
- pravidelně vyhodnocovali situaci klienta a rozvíjeli dohodnutý plán,
- pružně a kreativně na aktuální proměny, vývoj situace a s tím spojené potřeby klienta.“

### 3.2 Typologie sociálních pracovníků

Matoušek (2013) uvádí ve své knize čtyři základní typy sociálních pracovníků:

Angažovaný sociální pracovník – prostřednictvím své práce uplatňuje osobní morální hodnoty. S klienty spolupracuje empaticky a s respektem. Hlavní přístup spočívá v tom, že by měl pracovat s klienty jako s přáteli a opravdově o ně pečovat. Tento přístup může být problémový v tom, že by tento typ sociálního pracovníka mohl být obviněn ze stranění některým klientům, vytváření až příliš osobních vztahů s klienty anebo může tento přístup vést k vyhoření sociálního pracovníka.

Radikální sociální pracovník – vkládá do praxe osobní hodnoty. Jde mu primárně o „změnu“ zákonů v sociální politice a praxi, které osobně považuje za nespravedlivé. Jedná se to spíše o práci v zájmu sociální změny.

Byrokratický sociální pracovník – u tohoto typu sociálního pracovníka se doporučuje oddělení osobních, zaměstnavatelových a profesních hodnot. Manipulace s lidmi v zájmu jejich změny je hlavním cílem tohoto typu pracovníka. U těchto pracovníků je velmi důležité oddělit osobní a profesní hodnoty, a to z důvodu, aby necítili vinu, že s lidmi manipulují způsobem, který by v osobním životě nepoužili.

Profesionální pracovník – tento typ sociálního pracovníka je profesionál, vzdělaný, jeho práce je v souladu s etickým kodexem sociálních pracovníků a jeho identitu tvoří profese. V tomto modelu je elementární rovnováha mezi sociálním pracovníkem a klientem – toho dosahuje upevněním práv klienta.

Winkler má odlišné představy o typologii sociální pracovníků:

Sociální pracovník jako ochránce systému – je jakýsi obránce existujícího systému sociálních dávek, a to před klienty, kteří ho zneužívají. Tahle představa se pojí s identifikací se systémem legislativních norem a vírou v jeho sociální spravedlnost. Součástí tohoto pojetí je snaha pomoci lidem v obtížných situacích.

Sociální pracovník jako filantrop – této typ pracovníka věří, že klienti systém nezneužívají. Snaží se proto systém modifikovat, aby byl co nejvíce nápomocný klientům, jelikož jsou sociálně potřební. Tento pracovník se má svou práci rád, má pro něj smysl pomáhat klientům v obtížných situacích a vcítit se do jejich situace.

Sociální pracovník jako profesionál – obdobně jako předchozí typ se snaží systém modifikovat, ale provádí to promyšleněji. I když své klienty podporuje, jeho vcítění do klientů není tak intenzivní jako u předešlého typu pracovníka. Věnuje svou pozornost hlavně metodickým postupům, poskytování relevantních informací a snaží se o odstranění nedůvěry klientů.

Sociální pracovník jako „narázník“ mezi systémem a klientem – projevuje se systémem dávek menší mírou identifikace. Je pro něj typické malé vědomí vlastní prestiže u klientů, vnímání své pracovní pozice zejména jako konfliktní a také představa zneužívajícího klienta. (Sirovátka, 2000:123)

### 3.3 Role sociálního pracovníka

Dle Mühlpachera (2004) náleží tyto základní role sociálnímu pracovníkovi:

- Pečovatel, poskytovatel služeb – pomoc klientovi v oblastech života v nichž si nedokáže pomoci sám. Služby jdou poskytovat v prostředí blízkém klientovi či v ubytovacím zařízení.
- Zprostředkovatel služeb – pracovník je zde v roli informátora a koordinátora osob spolupracujících s klientem.
- Cvičitel sociální adaptace – sociální pracovník je zde v roli „učitele“ sociálních dovedností a motivuje klienty ke změnám chování.
- Poradce, terapeut – v této roli zastává pozici poradce, socioterapeuta, psychosociálního diagnostika. Pracovník pomáhá získat vhled na způsob klientova jednání, pocitů a postojů.
- Případový manažer – zajišťuje koordinace a účelný výběr služeb.

- Manažer pracovní náplně – v organizaci působí jako organizátor, plánuje načasování intervence a sleduje kvalitu poskytovaných služeb.
- Personální manažer – pracovník zajišťuje výuku, výcvik a konzultace v organizaci.
- Administrátor – bývá v pozici vedoucího pracovníka nebo ředitele organizace, plánuje způsoby práce, služby a programy v sociálních zařízeních.
- Činitel sociálních změn – tento pracovník se účastní při identifikaci a následném řešení větších společenských problémů. Zastává spíše funkci analytika, skupinového advokáta a podporovatele.

### 3.4 Působíště sociálního pracovníka

Sociální pracovníci působí jak ve státní, nestátní, ziskové i neziskové sféře. V této podkapitole uvedu příklady možných působíště v resortech sociálního pracovníka, které specifikovali Tomeš a Klodinská (2017: 77-78).

Ministerstvo vnitra – v tomto resortu sociální pracovníci pracují v uprchlických a azylových zařízeních.

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy – pracují ve speciálních školách, školských poradenských zařízeních a v zařízeních ústavní a ochranné výchovy.

Ministerstvo spravedlnosti – zde pracují v Probační a mediační službě a ve Vězeňské službě České republiky.

Ministerstvo zdravotnictví – v resortu zdravotnictví vykonávají pozice sester pro sociální službu a pracovníky v psychiatrických zařízeních.

Ministerstvo práce a sociálních věcí – zde má sociální pracovník nejvíce pracovních možností. Jsou to například odbory na ÚP (státní sociální podpora, zaměstnanost sociální péče), sociální odbory na obecních úřadě s rozšířenou působností například kurátor pro děti a dospělé a Sociálně právní ochrana dětí. MPSV zpravuje registr poskytovatelů sociálních služeb a vydává osvědčení žadatelům poskytovat sociální služby.

Úřad práce České republiky spadá do resortu Ministerstva práce a sociálních věcí. Definice toho, co je v kompetencích Úřadu práce ČR je zakotveno v zákonu č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky.

### 3.5 Náplň práce pracovníka na odboru státní sociální podpory

Sociální pracovník na ÚP je pracovník vzdělaný v oboru řídící se etickým kodexem své profese. Při práci s klienty je nezbytné uplatňovat citlivý a individuální přístup a respekt vůči každému klientovi.

Činnosti sociálního pracovníka na ÚP:

- „Posouzení oprávněnosti žádosti,
- Příprava podkladů pro sociální šetření a provedení sociálního šetření,
- Záznamy do spisové dokumentace a administrativní činnosti,
- Spolupráce s ostatními odděleními na ÚP, s posudkovými lékaři a s dalšími organizacemi,
- Zpracování záznamů z jednání,
- Poskytování základního sociálního poradenství,
- Pomoc klientů se zprostředkováním dalších služeb,
- Provádí kontrolu využívání dávek a sledování novel prováděcích zákonů,
- Vyřizování žádostí o dávky,
- Jednání s klienty, podávání základních informací,
- Pomoc při vyřizování žádostí o dávky či služby,
- Vedení spisové dokumentace o klientovi, provádění změn ve skutečnostech rozhodných pro nárok na dávku, její výši a výplatu,
- Zpracování podkladů pro vydání rozhodnutí, dodržování lhůt a řádného postupu pro doručování, vyznačování nabytí právní moci,
- Zpracování dávky k výplatě, opětovné vyplácení vrácených dávek,
- Zajištění agendy související s přeplatky“. (Pohanová, 2019:27)

Mezi činnosti sociálního pracovníka spadá, jak již bylo zmíněno poskytování poradenství. V rámci poradenství poskytuje pomoc na základě přání klienta a jeho přání vede k rozvoji vlastních možností. Přes klientovi překážky se společně snaží dostat a zároveň se klientovi otevírá nová škála možností. Sociální pracovník tedy nabízí rady a náměty, jak vzniklou situaci řešit ale konkrétní pomoc vždy hodnotí klient. Úlehla (2007)

### 3.6 Aktuální situace týkající se pracovníků státní sociální podpory na ÚP

Na základě zasláné žádosti o poskytnutí informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, poskytlo Generálním ředitelstvím Úřadu práce České republiky aktuální informace na stavy sociálních pracovníků a referentů státní sociální podpory.

V současné době existuje na Úřadu práce ČR pozice sociální pracovník/referent celkem 1628 systemizovaných míst. Z toho je 100 pozic neobsazených – 37 jsou zcela volné a 63 pozic jsou neobsazené za mateřskou nebo rodičovskou dovolenou.

Krajská Pobočka v Českých Budějovicích	113
Krajská Pobočka v Hradci Králové	94
Krajská Pobočka v Karlových Varech	43
Krajská Pobočka v Pardubicích	105
Krajská Pobočka pro hl. m. Prahu	97
Krajská Pobočka v Brně	161
Krajská Pobočka v Jihlavě	93
Krajská Pobočka v Liberci	50
Krajská Pobočka v Olomouci	131
Krajská Pobočka v Ostravě	283
Krajská Pobočka v Plzni	83
Krajská Pobočka v Příbrami	107
Krajská Pobočka v Ústí nad Labem	143
Krajská Pobočka ve Zlíně	125
<b>Celkem</b>	<b>1628</b>

Tabulka č. 1 Počty systemizovaných míst sociálních pracovníků/referentů na odborech státní sociální podpory dle krajských poboček UP ČR.

Krajská Pobočka v Českých Budějovicích	3
Krajská Pobočka v Hradci Králové	3
Krajská Pobočka v Karlových Varech	5
Krajská Pobočka v Pardubicích	3
Krajská Pobočka pro hl. m. Prahu	34
Krajská Pobočka v Brně	10
Krajská Pobočka v Jihlavě	4
Krajská Pobočka v Liberci	3
Krajská Pobočka v Olomouci	2
Krajská Pobočka v Ostravě	13
Krajská Pobočka v Plzni	2
Krajská Pobočka v Příbrami	3
Krajská Pobočka v Ústí nad Labem	11
Krajská Pobočka ve Zlíně	4
<b>Celkem</b>	<b>100</b>

Tabulka č.2 Počty neobsazených systemizovaných míst sociálních pracovníků/referentů na odborech státní sociální podpory dle krajských poboček UP ČR.

Na otázku: Jak se Úřad práce ČR vypořádává s chybějícími sociálními pracovníky/referenty? Ovlivňuje to situaci při vyřizování, zpracování dávek a práci s klienty? Generální ředitelství ÚP ČR sdělilo následující: „Úřad práce ČR jako služební úřad musí zajistit výkon služebních povinností v intencích zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů, a ve vazbě k právní úpravě speciálními zákony. Proto, pokud nastane mimořádná situace, že na některém pracovišti není obsazeno služební místo sociálního pracovníka, je sociální šetření vykonáno jiným sociálním pracovníkem v rámci působnosti krajské pobočky a jejich kontaktních pracovišť. Na vyřízení žádosti klienta nemá vliv, zda činnost sociálního pracovníka vykonává jiný pracovník z jiného kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR.“

Odpověď na dotaz týkající se budoucího řešení ohledně chybějících sociálních pracovníků/referentů na ÚP bylo sděleno: „Připravuje se další náborová kampaň, oslovování

s nabídkou uplatnění v rámci Úřadu práce ČR jsou budoucí absolventi odpovídajících studijních oborů.“

Jak se ÚP staví k nárůstu administrativy, syndromu vyhoření a zvyšujícímu se tlaku ze strany veřejnosti na sociální pracovníky/referenty ÚP? Generální ředitelství sdělilo: „Vedení Úřadu práce ČR si toto uvědomuje a vedle běžných vzdělávacích akcí zaměřených na prevenci syndromu vyhoření probíhají i externí supervize pro zaměstnance Úřadu práce ČR v rámci projektu financovaného ze strukturálních a investičních fondů EU – Efektivní služby zaměstnanosti (EFES). Realizace supervizí je vhodnou a účinnou prevencí syndromu vyhoření.“

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**



## 4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

V této kapitole je popsán výzkumný cíl, metoda výzkumu, která byla zvolena pro tuto bakalářskou práci. Čtenář se seznámí s výběrem respondentů a průběhem samotného výzkumu.

### 4.1 Výzkumný cíl a výzkumné otázky

Hlavním výzkumným cílem je, popsat, jak administrativa ovlivňuje práci pracovníků státní sociální podpory na Úřadu práce ČR.

Díličí cíle v této bakalářské práci jsou:

- Zjistit co je konkrétní náplň pracovníků státní sociální podpory na ÚP ČR.
- Zjistit vztah mezi pracovním vytížením a množstvím pracovních úkolů.
- Zjistit úskalí v pracovních postupech pracovníků státní sociální podpory ÚP ČR.

V praktické části bakalářské práce hledám odpověď na výzkumnou otázku, která zní: Jak vnímají svou roli a aktuální vytíženost pracovníci na státní sociální podpoře Úřadu práce ČR?

„Výzkumné otázky tvoří jádro každého výzkumného projektu. Plní dvě základní funkce: Pomáhají zaostřit výzkum tak aby poskytl výsledky v souladu se stanovenými cíli i výzkumným problémem. Představují další zúžení a konkretizování výzkumného problému.“ (Švaříček, Šedřová a kol., 2007:69)

Výzkumné otázky:

- Jaká je náplň práce a role pracovníků státní sociální podpory Úřadu práce?
- Jak pracovníci nahlíží na množství pracovních úkolů a jejich vytíženost?
- Jaká jsou hlavní úskalí v profesi pracovníka státní sociální podpory?

### 4.2 Metodologie výzkumu

Pro tuto bakalářskou práci jsem zvolila kvalitativní výzkum, protože je tento výzkum tvořen formou rozhovorů s tazatelem a respondenty. Tomto výzkumu shledávám jako velké pozitivum, že v případě potřeby je možnost respondentům pokládat další doplňující otázky, aby byl výzkum proveden do hloubky výzkumného problému.

Dle Dismana (2000:285), zní definice pro kvalitativní výzkum takto: „Kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem je odkrýt význam pokládaný sdělovaným informacím“.

Výhody kvalitativního výzkumu dle Hendla (2012):

- Získání podrobného popisu a vhledu zkoumání jedince, skupiny, události
- Koupá fenomén v přirozeném prostředí
- Umožňuje studovat procesy a navrhnout teorie
- Hledá lokální příčinné souvislosti
- Reaguje na místní situace a podmínky

Nevýhody kvalitativního výzkumu dle Hendla (2012):

- Získaná znalost nemusí být zobecnitelná na celou populaci a v jiném prostředí
- Je obtížnější testovat hypotézy a teorie
- Analýza dat i jejich sběr jsou časově náročnější
- Výsledky mohou být snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi

K výzkumu v rámci mé bakalářské práce jsem zvolila jako nástroj sběru dat polostrukturovaný rozhovor. Většina otázek, pokládaných respondentům, byly formulovány jako otázky otevřené, a to z důvodu většího prostoru pro vyjádření respondentů. Po ukončení rozhovoru dostal každý z respondentů možnost se k provedenému rozhovoru vyjádřit. Věřím, že všechny získané informace dopomohly k dosažení cíle mého výzkumu a budou přínosné pro čtenáře.

### **4.3 Realizace výzkumu**

Rozhovory s respondenty probíhaly v kontaktním pracovišti Úřadu práce ČR, a to ve Slavkově u Brna. Rozhovory byly uskutečněny v březnu 2023 dle předešlé domluvy.

Respondenty jsem v úvodu seznámila s tématem mé bakalářské práce a co je předmětem výzkumu a požádala o udělení souhlasu s nahráváním. Jednotlivé rozhovory probíhaly v kancelářích pracovníků státní sociální podpory. Rozhovory se u každého respondenta lišily

a pohybovaly se mezi 10-25 minutami z důvodu pracovní vyčerpání respondentů. Rozhovory jsem nahrávala a poté doslovně přepsala, abych zamezila ztrátě dat.

#### 4.4 Výzkumný vzorek a jeho výběr

Ve své bakalářské práci se zabývám agendou pracovníků státní sociální podpory na Úřadu práce ČR. Jako respondenty jsem zvolila pracovnice Úřadu práce ČR kontaktního pracoviště ve Slavkově u Brna. Celkem jsem uskutečnila 6 rozhovorů.

„Vzorkování má v kvalitativním výzkumu jiná pravidla než ve výzkumu kvantitativním. Cílem není, aby reprezentoval určitou populaci, ale určitý problém. Není tedy konstruován náhodně, ale teoreticky – záměrně jej vytvoříme s ohledem na náš problém. To znamená, že se výběr případů odvozuje od toho, jak je definován náš výzkumný problém a naše výzkumné otázky.“ (Švaříček, Šedřová, 2007:72,73)

Respondenty uvádím v pořadí, ve kterém se uskutečnily rozhovory. Z důvodu rozlišení jednotlivých respondentů uvádím pouze křestní jméno, věk, a délku zaměstnání na Úřadu práce ČR. Neuvádím celá jména z důvodů zachování jisté míry anonymity.

R1 – Jitka, 43 let, 6 let na Úřadu práce ČR.

R2 – Nikola, 28 let, 3 roky na Úřadu práce ČR.

R3 – Šárka, 45 let, 20 let na Úřadu práce ČR.

R4 – Eva, 42 let, 6 let na Úřadu práce ČR.

R5 – Jana, 29 let, 8 měsíců na Úřadu práce ČR.

R6 – Zuzana, 36 let, 7 let na Úřadu práce ČR.

#### 4.5 Konceptualizace

„Konceptuální rámce výzkumu znamená systém konceptů, předpokladů, očekávání a o teorií, které stojí u vstupu do výzkumného šetření. Pod hlavičku vytvoření konceptuálního rámce spadá formulování výzkumného problému, definování klíčových konceptů a nastínění teoretického kontextu.“ (Švaříček, Šedřová a kol., 2007:64)

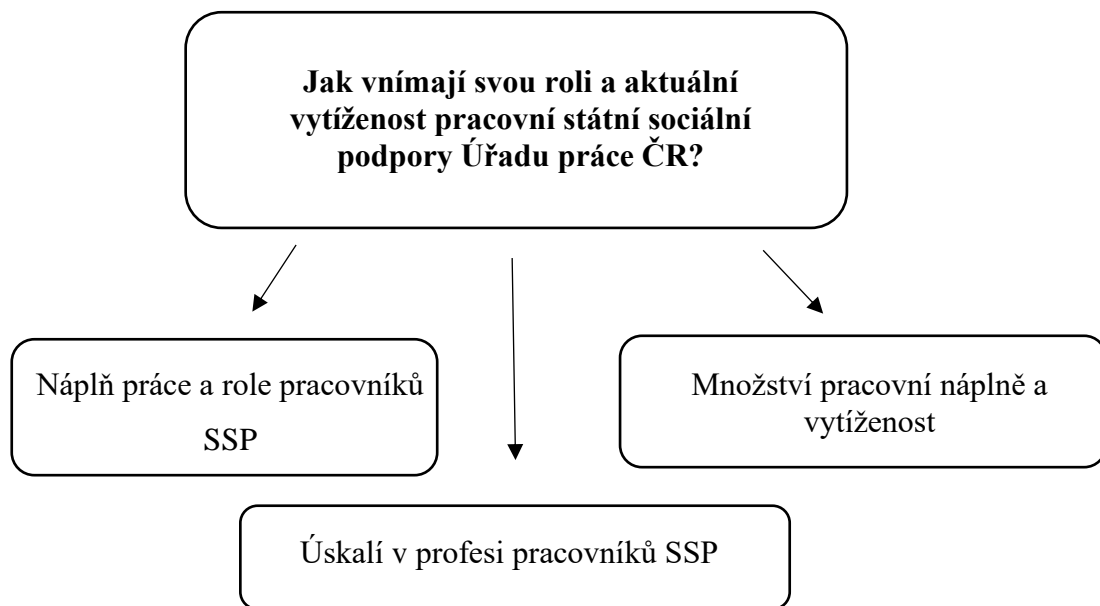


Schéma č. 4 - Konceptuální schéma

Na základě stanoveného výzkumného cíle byly zformulovány otázky pro polostrukturovaný rozhovor:

- Jak dlouho pracujete na oddělení státní sociální podpory a co je konkrétně náplň Vaší práce?
- Jaká byla Vaše představa o pracovní náplni pracovníka státní sociální podpory, než jste na tuto pozici nastoupil/a? Jak se Vaše představa lišila od skutečné náplně práce?
- Jak vnímáte roli sociálního pracovníka státní sociální podpory vůči ostatním pracovníkům v rámci organizační struktury ÚP?
- Co považujete za hlavní úkol výkonu Vaší profese pracovníka státní sociální podpory?
- Jak vnímáte množství pracovní náplně připadající na jednoho pracovníka státní sociální podpory ÚP?
- Co Vám při výkonu Vaší profese zabírá nejvíce času? Jaké pracovní úkoly by si podle Vás zasloužili, aby se jim věnovalo více času?
- Jak Vás ovlivňuje zvyšující se administrativní zátěž při samotné práci s klienty?
- Co Vám ve Vašem zaměstnání přináší stres a co naopak uspokojení?
- S jakými problémy se nejčastěji setkáváte při práci s klienty v souvislosti s válečným konfliktem na Ukrajině?

## 5 ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT

Analýza získaných dat z rozhovorů, byla provedena metodu otevřeného kódování. V počátku byly přepsány jednotlivě všechny rozhovory, vytvořila jsem kódy s ohledem na cíl výzkumu.

Pro mě osobně bylo velice zajímavé pracovnice sledovat, jak reagují na jednotlivé otázky. Všechny pracovnice byly velmi vstřícné a ochotně se zapojily do rozhovorů. U některých otázek byl vidět úsměv jindy zamyšlení, zamračení či povzdech nad aktuální situací.

### 5.1 Kategorie č.1 – Náplň práce a role pracovníků SSP

Otázky vztahující se ke kategorii – Náplň práce pracovníků SSP:

- Jak dlouho pracujete na oddělení státní sociální podpory a co je konkrétně náplní Vaší práce?
- Jaká byla Vaše představa o pracovní náplni pracovníka oddělení státní sociální podpory, než jste na tuto pozici nastoupila? Jak se Vaše představa lišila od skutečné náplně práce?
- Jak vnímáte svou roli pracovníka oddělení státní sociální podpory vůči ostatním pracovníkům v rámci organizační struktury Úřadu práce ČR?

Kódy	Úryvky z rozhovoru
Dávky	„hlavně vyřizování dávek“(R1), „vyřizování žádostí o dávky“(R2), „posouzení nároku na dávku“(R4), „dříve bylo sice více dávek, ale systém byl jednodušší“(R3), „vyplňování formuláře“(R6), „pomoc jim zorientovat se v systému dávek“(R5), „příspěvek na bydlení“(R3), „doložení dokumentů“(R4), „všechny potřebné dokumenty“(R2).
Postavení pracovníka	„dříve spolu oddělení moc nespolečně pracovali, teď se to zlepšilo“(R1), „dříve jsme pracovali více po oddělení“(R4) „teď toho máme na SSP fakt hodně díky situaci jaká teď je, tak si pomáháme mezi odděleními“(R6), „většinu času mě přijde, že jsem hlavně úředníkem“(R2) „každý agenda má svá specifika“(R3).
OSPOD	„při nástupu se mi pletly kompetence s OSPOD“(R4), „myslela jsem si, že to bude obdobné jako na OSPOD“(R1), „myslela jsem si, že to bude jako na sociálním odboru“(R1).
Papírový úředník	„málo sociální práce s klienty, teď jde hlavně o papíry“(R1), „dříve bylo více práce s klienty, teď se to vytrácí“(R6), „málo individuální práce s klienty“ „víc té papírové práce“(R3).

Kontrola	„kompletnost dávek“(R4), „kontrola, zda ty dávky ty žadatelé mají vůbec nárok“(R4), „kontrola, zda je vše správně vyplněno“(R2), „předají mi to ke kontrole“(R3), „občas máme jezdíme i na kontrolní šetření, ale teď na to není moc času“(R5), „vyzvaly klienta k doplnění“(R3), „který ji následně překontroluje“(R6).
----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabulka č. 3 – Kódy ke kategorii č. 1

Při prvních otázkách se odpovědi pracovníků do jisté míry shodovaly. Všechny uváděly, že hlavní náplní jejich práce je vyřizování náležitostí týkající se žádostí o dávku, případně následná komunikace s žadatelem při nekompletnosti žádostí, hlavně při dokládání různých potvrzení. Dále pak poskytování poradenství a další informací, které klienti potřebují. Z rozhovorů dále vyplynulo, že většina pracovníků si při nástupu neměla úplně jasnou představu, co vlastně obnáší práce na státní sociální podpoře a v téměř polovině si pracovníky myslely, že je to náplň práce shodná s prací na OSPOD nebo sociálních odborech městských úřadů. Dále prostřednictvím rozhovorů bylo zjištěno, že dříve nefungovala úplně solidarita mezi odděleními, což se v souvislosti s válečným konfliktem na Ukrajině razantně změnilo, kdy bylo potřeba jednat velmi rychle a počty pracovníků dotčených oddělení nebyly dostatečné, a tak probíhala výpomoc napříč nejen odděleními jednotlivých pracovišť Úřadu práce ČR, ale i například v rámci krajů ČR.

## 5.2 Kategorie č.2 – Množství pracovní náplně a vytíženost pracovníka SSP

Otázky vztahující se ke kategorii – Množství pracovní náplně a vytíženost pracovníka SSP:

- Co považujete za hlavní úkol výkonu Vaší profese pracovníka státní sociální podpory?
- Jak vnímáte množství pracovní náplně připadající na jednoho pracovníka státní sociální podpory?
- Co Vám při výkonu Vaší profese zabírá nejvíce času? Jaké pracovní úkoly by si podle Vás zasloužily, aby se jim věnovalo více času?

Kódy	Části rozhovoru
Nárůst práce	„teď je práce enormní nárůst“(R1), „momentálně toho mají fakt hodně“(R3,) „v současné době je situace špatná a lidi nemají dost peněz, tak žádají o dávky“(R1), „velký nárůst pracovního zatížení“(R5), „hodně to stouplo“(R3), „prostě žrout času“(R2), „dříve byl systém jednodušší“(R4), „se to třeba to řízení prostě tímto prodlužuje“(R2), „tak nám ji mnohdy spíš ztěžují“(R3), „neustále se zvyšující tendence“(R6), „jsem bývaly hodně
Práce s klienty	„pomoc klientům ve složitých situacích“(R4), „sociální šetření“(R2), „vyzývání klientu k doplnění žádosti“(R6), „pomáhat lidem, alespoň při vyřizování“(R1), „chtělo by to více na individuální přístup ke klientům“(R4), „být schopná poradit klientům“(R5).
Digitalizace	„online formuláře a komunikaci“(R4), „problémy s elektronickou komunikací“, „dělalo se to formou dotazníků“(R2), „je sice podpora digitalizace, ale je to hodně náročné“(R1), „digitalizací se nic moc nezmění, je potřeba lidský přístup a kontakt“(R6),
Byrokracie	„papírová práce“(R5), „navyšující se „nesmyslné“ úkoly od vedení“(R3), „pořád musíme dokládat nějaké grafy a tabulky“ „úkoly z nejvyššího vedení“(R3), „většinu času mě přijde, že jsem hlavně úředníkem“(R2), „tlak na okamžité řešení dávek týkající se Ukrajiny“(R1).

Tabulka č. 4 - Kódy ke kategorii č. 2

Z rozhovorů vyplynulo, že pracovnice věnují nejvíce pracovního času „papírové práci“. Pracovnice se shodují, že to je většinou na úkor samotné sociální práce s klienty. Dále bylo zjištěno, že nárůst práce v souvislosti s aktuální ekonomickou a energetickou krizí výrazně vzrostl. Z těchto důvodů přibýlo velké množství nových žadatelů o dávky státní sociální podpory. Většina nových žadatelů si žádá o dávky většinou poprvé, a tudíž je vyžadováno větší množství dokumentů. V tomto ohledu do jisté míry způsobují i komplikace neustálé změny ve výši dávek či podmínkách nároku na dávky státní sociální podpory. Pracovnice se shodují, že za nárůstem práce je do jisté míry i to, že jak vedení ÚP ČR, tak i MPSV požadují podávání nejrůznějších statistik a reportů, kdy vypracování těchto úkolů také zabere velké množství času. Pracovnice v rozhovorech dále zmiňují stále více nastupující digitalizaci. Většinou ji pracovnice hodnotily kladně, a to hlavně v souvislosti s komunikací s dalšími orgány státní správy. Elektronickou formu podání žádostí využívá i velká část žadatelů o dávky státní sociální podpory. Jedním dechem však dodávají, že i když by jim to mělo práci usnadnit tak jim to práci spíše přidává. Jedná se hlavně o kontaktování klientů, kteří udělali v žádosti chyby či nedoložili potřebná potvrzení a tím se řízení o přiznání dávky značně prodlužuje. Pracovnice se shodly v tom, že v důsledky nárůstu administrativy a rozvoji

digitalizace se z jejich profese pomalu ale jistě vytrácí samotný osobní kontakt s klienty a individuální pomoc při řešení jejich sociálních situací.

### 5.3 Kategorie č.3 – Úskalí v profesi pracovníků SSP

Otázky vztahující se ke kategorii – Úskalí v profesi pracovníků SSP:

- Jak Vás ovlivňuje zvyšující se administrativní zátěž při samotné práci s klienty?
- Co Vám ve Vašem zaměstnání přináší stres (problémy) a co naopak uspokojení?
- S jakými problémy se nejčastěji setkáváte při práci s klienty v souvislosti s válečným konfliktem na Ukrajině?

Kódy	Části rozhovoru
Stres	„hlavně začátky čtvrtletí“(R1), „pomoc krajské pobočce, protože nestíhají“(R1), „běží lhůty“(R2), „komunikace s některými klienty“(R4), „velké množství práce“(R4), „nárůst agendy“(R5), „životní situace některých klientů“(R5), „neustálé změny v systému od vedení“(R3), „nedoloží včas potřebné dokumenty k dávce“(R3), „prodlužující se řízení o přiznání dávky“(R1), „aby se to stihlo v termínu“(R3).
Uspokojení	„poděkování od klientů“(R1). „poděkování, děkuji vy jste mi dobře poradila“(R2), „osobní příjemný kontakt s klienty“(R5), „děkuji, že jste mi pomohla“(R4), „děkuji, že jsem to s vámi mohla za sdílet“(R2), „že jste hodná a že děkuje“(R3), „když vidím, že jsem někomu opravdu pomohla“(R4), „dobré kolegyně a kolektiv“(R6).
Konflikt na Ukrajině	„hlavně jazyková bariéra“(R2), „teď už se snaží zneužít ty dávky“(R2), „přestávají spolupracovat“(R5), „humanitární dávky pro uprchlíky“(R5), „nové dávky“(R5), „jim tam bombardují hlavy“(R2), „týká se to hlavně hmotné nouze“(R3), „jazyková bariéra“(R4).

Tabulka č. 5 - Kódy ke kategorii č. 3

Pracovnice se shodly, že hlavní spouštěče stresu při jejich profesi jsou časté změny v systému dávek státní sociální podpory a současný nárůst objemu jejich agendy. Nedodržování požadavků a lhůt týkající se žadatelů o dávky a následná komunikace s těmito klienty, kteří nedoloží včas nebo doloží neúplné dokumenty k žádosti a dávka jim na základě toho není přiznána. Za uspokojení ve své profesi pracovnice shodně uvedly, že je to jakákoliv forma uznání ze strany klientů, například poděkování za pomoc při vyřizování dávek nebo poskytnutí poradenství. Pomoc klientům je hlavní úkol této profese a samotné pracovnice cítí uspokojivý pocit, když klientům nějakou formou pomůžou vyřešit aktuální



situaci klientů. Při rozhovorech bylo zjištěno, že problematika solidární a humanitární dávky se primárně netýká státní sociální podpory, ale spadá pod agendu hmotné nouze. Pracovnice však často uvádějí, že hlavně v počátku této situace bylo potřeba vypomáhat na hmotné nouzi s vyřizováním enormního množství žádostí, a hlavně s problémem jazykové bariéry. Respondentky uvádějí, že právě jazyková bariéra byla jedním z největších problémů a dále taky vznik nových dávek a systému řízení o přiznání těchto dávek. Závěrem pracovnice dodávají, že se čím dál více setkávají i se záporným přístupem a snahami o zneužívání těchto dávek ze stran některých Ukrajinských občanů.

## 6 INTERPRETACE DAT

V této závěrečné části práce se pokusím o shrnutí a vyhodnocení cílů bakalářské práce.

K interpretaci dat jsem využila metodu vytváření trsů. Metoda vytváření trsů slouží obvykle k tomu, abychom seskupili a konceptualizovali určité výroky do skupin. Tyto skupiny (trsy) by měly vznikat na základě vzájemného překryvu (podobnosti) mezi identifikovanými jednotkami. Tímto procesem vznikají obecnější, induktivně zformované kategorie, jejichž zařazení do dané skupiny (trsu) je asociováno s určitými opakujícími se znaky, určitým charakteristických uspořádáním. Společným znakem takového trsu může být například tematický překryv, tj. když vyhledáváme vy výrocih osob takové pasáže, které se dotýkají ohraničeného tématu. (Miovský, 2006:223)

Po analýze dat, která je popsána v předešlé kapitole, využiji zjištěné kategorie, které se promítly v odpovědích pro interpretaci dat. Jednotlivé kategorie prokládám konkrétními citacemi respondentů.

Kategorie:

- Náplň práce
- Role
- Množství pracovních úkolů
- Problematické aspekty
- Uspokojení
- Válečný konflikt na Ukrajině.

### Náplň práce

Účastnic rozhovorů jsem se dotazovala na jejich konkrétní náplň práce. Odpovědi byli jednoznačné. Shodovaly se v tom, že je to primárně pomoc klientovi dále pak zpracování a kompletace žádostí o dávky státní sociální podpory a komunikace s klienty.

*„Tak určitě a primárně je to o pomoci těm lidem. Od vyplnění žádosti, přes doložení dokumentů, tak po výplatu dávky. Hodně je to samozřejmě i poradenství a v některých případech i naslouchání a vyslechnut jejich problémů.“(R1)*

„Hlavní pracovní náplň je vyřizování žádostí o dávky, kontroly, zda je vše správně vyplněno a zda jsou doloženy všechny potřebné dokumenty.“ ... „Hlavní úkol? Asi jim hlavně pomoc těm klientům nebo aspoň se nažít jim pomoci, ne vždy to člověk vyřeší. Prostě hlavně to zkusit.“ (R2).

„Referentky mi nosí vypracované žádosti o dávky státní sociální podpory a já je kontroluji, zda je opravdu vše kompletní a v pořádku. Pokud se mi něco nezdá tak jim to vracím k doplnění.“ ... „Tím, že vlastně referenti to zkompletují tak mi to předají ke kontrole a když tam najdu nějakou chybu tak jim to zase vrátím, aby to opravili, případně aby vyzvali toho klienta k doplnění, když se mi tam něco nelíbí.“ (R3)

„Náplní mé práce je zpracování, posouzení a vyhodnocování nároku na dávky státní sociální podpory. Příjem a dohled na kompletnost dávek, v určitých případech sociální šetření a samozřejmě poradenství pro klienty.“ ... „Já osobně to vnímám tak že hlavní úkol je pomáhat lidem v těžkých situacích nebo v náročných situacích a samozřejmě i jakýsi dohled na tím, aby se dávky nezneužívaly.“ (R4)

„Náplň mojí práce je velmi různorodá, zasahuje od přijímání klientů na přepážce, přes vedení spisové dokumentace, po vydávání rozhodnutí, usnesení či sepisování výzev. Konkrétně se věnuji dávčákům státní sociální podpory, kde přijímám buď nové klienty nebo přehodnocuji dlouhodobé klienty, vedu spisovou dokumentaci a podobně.“ ... „Hlavním úkolem je pomoci lidem. Pomoci jim vyřídit potřebné dávky, pomoci jim zorientovat se v systému dávek, pomoci jim dosáhnout lepšího životního standardu.“ (R5)

„Náplní mojí práce je agenda státní sociální podpory tedy příspěvek na bydlení, přídavek na dítě, rodičovský příspěvek, porodné, pohřebné a dávky pro OZP. Pracuji především s klienty, kterým pomáhám s podáváním žádosti o dávky, a dělám s tím související administrativu, která ode mě putuje k metodikovi, který ji následně překontroluje a v případě, že je vše v pořádku tak ji schválí.“ ... „Práce s klientem, zejména při první podávání žádosti. Ne vždy, a ne všem lze vše jednoduše vysvětlit. A samozřejmě administrativa okolo. Ne vždy má klient vše na první dobrou. V mnoha případech je třeba komunikovat se zaměstnavatelem, dodavateli energií, úřady namísto klienta.“ (R6)

V rámci této skupiny jsem se dotazovala respondentů i a jejich představu o pracovní náplni před nástupem na pozici. V této otázce mě zajímala osobní představa respondentů o pracovní profesi před nástupem do pracovního poměru. Zde se dopovědi respondentek celkem lišily. Některé respondentky zaměnily náplň práce s prací OSPOD.

*„To znamená, že se mi to míchalo s OSPODEM a činností, kterou mají na starosti pracovnice odborů sociální věci městských úřadů.“ (R1)*

*„Před úplným nástupem na Úřad práce se mi pletly některé kompetence s OSPOD.“ (R4)*

Spíše mladší respondentky uvedly, že povědomí o pracovní náplni získaly v rámci studia.  
*„Jelikož jsem studovala sociální obor na vysoké škole, tak nějakou představu, co mě tady asi čeká jsem měla.“ (R2)*

*„Popravdě jsem neměla úplně přehled v čem všem spočívá náplň práce, ale díky praxím, které sem absolvovala během studia, jsem měla alespoň hrubý nástřel.“ (R5)*

Po získání odpovědí, jsem zjistila, že pokud pracovnice přicházejí na oddělení státní sociální podpory ihned po studiu dokážou si konkrétně představit co je na této pozici čeká. U pracovnic, které přecházejí z jiného pracoviště (mimo ÚP) bývá představa ovlivněna náplní prací OSPOD.

### Role

Zjišťovala jsem i jak vnímají svou roli pracovníka státní sociální podpory v rámci fungování Úřadu práce. Respondentky uvedly, že se nedá zcela jednoznačně říct, která role je v rámci ÚP nejdůležitější. *„Myslím si, že pracovníci v oblasti dávek státní sociální podpory nyní zažívají velký nárůst pracovního zatížení, ovšem není zcela jisté, že to stejné v budoucnu nehrozí i dalším agendám.“ (R5)*

*„Každý zaměstnanec úřadu práce plní svoji funkci zodpovědně, někdy i nadstandardně, nedá se to porovnávat.“ (R6)*

*„No já si myslím, že každá ta agendy má svoje specifika a každá je jako důležitá a nemůžeme říct, že ti mají méně práce a tady je to složitější. Řekla bych, že jsme na stejné úrovni.“ (R3)*

Ze získaných odpovědí vyplývá, že pracovnice jsou si vědomi náročnosti a důležitosti práce všech pracovníků Úřadu práce. V souvislosti s válečným konfliktem na Ukrajině, je patrné, že na Úřadu práce ČR proběhla solidarity a výpomoc napříč odděleními, tak aby se celá nově vzniklá situace dala zvládnout co nejlépe.

### Množství pracovních úkolů

Pracovnice se v této oblasti jednoznačně shodují, že množství pracovních úkolů na jednoho pracovníka roste extrémním tempem. Z odpovědí vyplynulo, že za nárůstem pracovní náplně stojí aktuální situace – válečný konflikt na Ukrajině, energetická a ekonomická krize.

*„Teďkom na SSP je tam obrovský nárůst v agendy příspěvek na bydlení, jako obrovskej nárůst ktorej je způsoben tím, jak naskočilo to zdražení energií a jak vlastně ta vláda na to začala reagovat a každou chvíli se něco mění třeba existenční minimum. Tím se to jako by změnilo a holky mají velkej nárůst v konkrétní dávce příspěvek na bydlení. Jako téměř z muly na sto. Fakt ten nárůst tam je fakt markantní, takže teďkom máme fakt hodně práce. Někdy je té práce víc a někdy je to tak akorát je to tak jako ve vlnách.“ (R1)*

*„Momentálně toho máme fakt jako hodně, řekla bych že to stouplo, jo hodně to stouplo jak o množství té agendy, tak i počty samotných žádostí.“ (R3)*

*„No teď to bylo hodně ovlivněno covidem a válkou na Ukrajině. Kdy té práce bylo více, a prováděla se hůř. V covidu jsme si museli jak my, tak klienti zvykat na online formuláře a komunikaci. V souvislosti s Válkou na Ukrajině zase na nový typ dávek pro cizince a na to že se vše muselo řešit okamžitě, v počátku než si to celé „sedlo“ tak jsme bývaly hodně přesčas.“ (R4)*

*„Jelikož máme více agend, je pracovní náplně opravdu hodně. V souvislosti se současnou situací, kdy dávek dramaticky přibývá je práce více než dost. Souvisí to i s postupnou digitalizací, kdy systém není často nastaven tak, aby klient zvládl podat dávku online se všemi náležitostmi, které jsou třeba. Tzn. že zatímco kdyby přišel osobně, všechno jsme si vysvětlili a já jej navedla, podává složitou dávku online, špatně a spoustu času tak strávíme vysvětlováním po telefonu/mailem nebo posíláním výzev atd..“ (R6)*

Pracovnice v rámci odpovědi sdělily, že jim nejvíce pracovního času zabírají sociální šetření, i když jim v současné době na ně nezbyvá dostatek času a dále pak zmiňovaný nárůst byrokracie.

*„Nejvíc času asi zabírají sociální šetření, ale ty teď bohužel úplně moc nestíháme tak jak bychom chtěli. Dále to je spojené s nárůstem nových žadatelů o dávky tak to množství papírování.“ (R1)*

*„Jsou to asi ta sociální šetření, je to opravdu časově náročný ale nechci, aby to vyznělo škaredě, já to mám jako ráda, ale prostě, než člověk dojede půl hodky do jedné díry, půl hodky zpátky, teďka tam s těma lidma fakt jako jste a když se toho nakupí tak je to jako žrout času. No tak to je vlastně i to sociální šetření, protože vám v hlavě běží honem rychle teďka mám naplánovanou cestu tam, zpátky. Už máš objednaného klioša na něco anebo víš, že ti na stole leží hromada nových spisů, který musíš vyřešit. A ti lidi by si zasloužil víc toho času.“ (R2)*

*„Nejvíce času asi plánování sociálních šetření, domluvit se s klienty a všechno naplánovat. Zároveň by se mělo více času věnovat více času dle mě věnovat individuální práci s klienty – takový lidský přístup ke každému klientovi.“ (R4)*

#### Problematické aspekty

Zjišťovala, jsem, co účastníci rozhovorů považují za problematické aspekty v rámci jejich profese. Pracovnice se téměř všechny shodly na tom, že nárůst administrativy negativně ovlivňuje samotnou práci s klienty.

*„No to je zase jako různý, některá dávka je vyřízená na chvilku, protože to jsou třeba jen 2 papíry, ale jiná dávka je na dlouho protože se tam musí dokládat hodně věcí. Je tam žádost, jsou tam příjmy, pak třeba informace o bytě jako třeba nájemní smlouva, smlouvy s dodavatelem plynu a elektřiny a potvrzení o zaplacení záloh a podobně, pak hlavně základní poučení o dávkách a doložení příjmů jednotlivých osob v domácnosti. Hlavně se to odvíjí i od počtu osob v domácnosti, zůstává jedna jakoby hlavní žádost a k tomu musí každá osoba zvlášť dokládat ty potvrzení. Takže je té administrativy dost a bohužel začíná převažovat na práci s klientem.“ (R1)*

*„Jak sem říkala – dle mě by to chtělo více času na více individuální přístup ke klientům.“ (R4)*

*„Určitě negativně, člověk poté musí myslet na sto věcí naráz a zapomíná na jiné věci.“ (R5)*

*„Začátkem čtvrtletí je zatížení enormní, chodí se domů večer a unavení. Další měsíce je to lepší, ale zase pomáháme krajské pobožce (která nestíhá), takže se člověk nezastaví.“ (R6)*

Respondentka 3 jako jediná „obhajovala“ množství dokládaných dokumentů k žádosti o dávky, a to že jsou potřebné pro spravedlnost při přiznávání nároku na dávky.

*„No já si nemyslím že bych těch potvrzení museli dokládat nějak extra moc, prostě tak aby ta dávka byla spravedlivá musí se k tomu něco doložit. Není to tak že podá žádost a prohlásí, že má takový příjmy je potřeba to mít něčím podložený. Aby to bylo spravedlivé musí se ty žádosti, formuláře a dokumenty doložit a zpracovat.“*

Z výzkumu také vyplynulo, že zejména starší pracovnice za problematický aspekt shledávají narůstající tlak na digitalizaci a ze strany vedení.

*„Jelikož se poslední dobou více a více podporuje digitalizace – online žádosti, datové schránky – jejich zpracování je náročné i 2 hodiny na jednu žádost, takže na práci s klientem zbývá méně času.“ (R6)*

*„Nesmyslné úkoly z nejvyššího vedení. Místo aby nám tu práci zjednodušovali tak nám ji mnohdy spíš ztěžují. Těmi úkoly, který jsou podle nás zbytečný podle nich ne.“ (R3)*

Dále při otázce na stres v profesi bylo sděleno, že nejvíce stresové je pro pracovnice dodržování lhůt při náročnější spolupráci s některými klienty.

*„Stresové jsou pro mě třeba situace, když v žádosti něco chybí a klienti jsou nepříjemní, že po nich zase chceme další papíry, jde to samozřejmě ruku v ruce s tím nárůstem lidí a žádostí, dodržováním lhůt a dalších povinností, které máme v souvislosti s přiznáním těch dávek.“ (R1)*

*„Tak určitě přehršle té práce jako když se to prostě nahromadí, tak víš že ti běží lhůty jak na jedné, tak i na druhé straně, někteří klienti jsou nedočkavý, takže vyvolávají, a to vás taky jako štve i když prostě jako víte že jste v dobrém čase tak vás to prostě obtěžuje no spíš nervuje.“ (R2)*

*„Co přináší stres? no hodně práce, když je, tak to občas je člověk ve stresu, aby se to stihlo v tom termínu, aby to ti klienti, dostaly ty peníze v tom termínu, jak jsou zvykl.“ (R3)*

*„Stres, no tak občas je to ta samotná práce s lidmi – komunikace s některými klienty není jednoduchá. Pak když se práce hromadí – dodržování lhůt, dokládání dokladů od klientů, které jsou neúplné nebo doložené pozdě a to hlavně, když se jim pak musí odebrat dávka.“ (R4)*

Dvě pracovnice uvedly, že jsou pro ně stresující časté změny v systému státní sociální podpory, a to zejména ve výši dávek a podmínek pro přiznání dávek.

*„Nejvíce stresu mi přináší neustálé změny, jak v poskytování informací ze strany generálního vedení, tak v samotném fungování dávek, nejvíce ukrajinských dávek. Uspokojení vidím nejvíce v dobře odvedené práci, tedy když vidím, že jsem někomu opravdu pomohla, pomohla najít řešení či útěchu v jejich nejisté situaci.“ (R5)*

*„Stres je především z práce, která dříve byla jednodušší a teď je komplikovanější (jelikož žádosti podané elektronicky jsou většinou špatně nebo něco chybí).“ (R6)*

### Uspokojení

Ptala jsem se také na to, co pracovníkům státní sociální podpory přináší uspokojení v rámci jejich profese. Zde byly odpovědi téměř totožné, a to že největším uspokojením je poděkování, uznání od klientů a výsledek jejich práce – pomoc klientům v náročných situacích.

„Tak uspokojení to je vždycky když vidíš, že těm lidem nějakým způsobem pomůžeš. To tam nabíhá celkem okamžitě, když se něco povede třeba hodně rychle vyřídit. A když pak klient třeba zavolá nebo přijde a poděkuje, tak to je úplně super. To si pak připadneš že ta práce má fakt smysl. Je důležitý být v této práci i empatická, a ne se jen primárně řídit tabulkami a předpisy. Stresové jsou pro mě třeba situace, když v žádosti něco chybí a klienti jsou nepřijemní, že po nich zase chceme další papíry, jde to samozřejmě ruku v ruce s tím nárůstem lidí a žádostí, dodržováním lhůt a dalších povinností, které máme v souvislosti s přiznáním těch dávek.“ (R1)

„Tak uspokojení, takové to jako poděkování, děkuji vy jste mi dobře poradila, vy jste mi jako pomohla nebo děkuji že jsem to s vámi mohla za sdílet. A co mi přináší stres? Tak určitě přehršle té práce jako když se to prostě nahromadí, tak víš že ti běží lhůty jak na jedné, tak i na druhé straně, někteří klienti jsou nedočkaví, takže vyvolávají, a to vás taky jako štve i když prostě jako víte že jste v dobrém čase tak vás to prostě obtěžuje no spíš nervuje.“ (R2)

„No tak dobrý kolektiv, pak když vám někdo zavolá a řekne, že jste hodná a že děkuje, že si člověk pak řekne že ta práce má smysl.“ (R3)

„Uspokojení asi, když vidím, že jsem těm klientům mohla pomoci, nebo když klient zavolá nebo přijde osobně a sám řekne, že děkuje že jsem mu pomohla.“ (R4)

„Uspokojení vidím nejvíce v dobře odvedené práci, tedy když vidím, že jsem někomu opravdu pomohla, pomohla najít řešení či útěchu v jejich nejisté situaci.“ (R5)

„Zase je radost vidět, že osobní kontakt je zvláště pro starší občany důležitý – odchází spokojení.“ (R6)

### Válečný konflikt na Ukrajině

V závěru celého rozhovoru jsem zjišťovala aktuální situaci týkající se válečného konfliktu na Ukrajině. Pracovnice jednoznačně uvedly, že humanitární a solidární dávky spadají do působnosti oddělení Hmotné nouze. Zde se respondentky rozdělují na dvě skupiny – na ty které v rámci solidarity mezi odděleními vypomáhaly na oddělení hmotnou nouze a na ty které ne.

„Klienty, kteří sem chodí pro dávky související s válkou na Ukrajině řeší kolegyně na hmotné nouzi.“ (R6)

„Tohle se teda týká hlavně hmotné nouze, kolegyně ze SSP tam chodily pomáhat, ale já jsem nebyla, takže k tomu nemám úplně co říct.“ (R3)



Pracovnice, které se s tím setkali tak práci popisují jako náročnou, a to zejména z důvodu závažnosti situace a potřeby rychlého jednání a samozřejmě z důvodu jazykové bariéry a vzniku nových dávek a systémů.

*„Já jsem se s tím setkala jen okrajově, když jsem na začátku toho vypomáhala na hmotce. No byl problém hlavně v tom, že to byly nové dávky a naprosto nová situace. Bylo potřeba jednat opravdu rychle aby ti lidé měli alespoň nějaké prostředky. Největším problémem byla samozřejmě jazyková bariéra, protože tady nemáme téměř nikoho, kdo by mluvil alespoň rusky, takže jsme si vypomáhali různými překladači abychom se dozvěděli alespoň ty primární informace abych mohla s nimi dál pracovat. Bylo to opravdu náročná, jak pracovní a časově, ale hlavně z té lidské stránky.“ (R1)*

*„No ono se to týká spíše hmotné nouze, ale chodili jsme vypomáhat. No tak jazyková bariéra hraje velkou roli a pak taky jsme jenom lidé a každý to má prostě nějak. Někdy člověk s některými věcmi prostě nesouhlasí ale někdy to člověk prostě neovlivní a musí to brát tak jak to je. Je to hlavně smutný, když jejich lidi, kteří zůstali prostě tam, tak jim tam bombarduji hlavy, že. A oni začínají vymýšlet tady prostě psí kusy to je za mě prostě smutný. Mě tady na tom celým vadí nejvíc tohle to, že prostě ta snaha pomoci jim byla velikánská. Šly jsme do toho s velkým zapálením, s velkým nasazením, kolik hodin jsme tady seděly přesčasů, aby oni tady měli peníze druhý den a prostě byly jsme tady fakt hodně dlouho na úkor nás samotných.“ (R2)*

*„No na státní sociální podpoře se nás to úplně netýká, ale musely jsme vypomáhat na hmotce, když nestíhali. Za mě největší problém byla jazyková bariéra a co pozorujeme poslední dobou tak i nárůst případům že si zvykly na to, že dávky dostanou vždy a začínají je zneužívat.“ (R4)*

*„Jelikož jsem vypomáhala vyřizovat humanitární dávky pro uprchlíky z Ukrajiny i dávky pro ubytovatele těchto uprchlíků, setkáváme se s nimi i s problémy celkem často. Například jazyková bariéry, z druhé strany někdy i závist ostatních českých klientů na dávky pro Ukrajince.“ (R5)*

## ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývá agendou pracovníků státní sociální podpory na Úřadu práce České republiky. Teoretická část obsahuje základní pojmy související se sociální zabezpečením, jeho pilíři a zejména se státní sociální podporou. Organizací ÚP ČR a jeho vztah ke státní sociální podpoře a závěrem samotným pracovníkům státní sociální podpory.

V praktické části této práce bylo hlavním cílem práce popsat roli, náplň práce a vytíženost pracovníků státní sociální podpory Úřadu práce ČR. Pro tento hlavní výzkumný cíl byly stanoveny dílčí cíle a následně výzkumné otázky.

Z výzkumu vyplývá, že pracovnice státní sociální podpory za svůj hlavní pracovní úkol jednoznačně považují pomáhat klientům. Dále je jejich náplní práce kompletace a kontrola žádostí o dávky státní sociální podpory a s tím související sociální šetření a samozřejmě odborné poradenství. Dále z výzkumu vyplynulo, že aktuální vytíženost dopadá na pracovníky tak, že nemají dostatek času na individuální sociální práci s klienty, protože jsou zahlceni narůstajícím množstvím „papírů“ a administrativních úkolů nad rámec své pracovní náplně. Tato situace je do jisté míry zapříčiněna ekonomickou a energetickou krizí, válečným konfliktem na Ukrajině, a i již odezněnou covidovou pandemií. Dále výzkum poukazuje na to, že pracovníci státní sociální podpory jsou pod stupňujícím se tlakem, jak ze strany vedení ÚP ČR, tak i ze strany veřejnosti. Na základě tohoto zjištění bych navrhovala, že by bylo vhodné, aby se vedení Úřadu práce ČR věnovalo více problematice syndromu vyhoření u svých zaměstnanců a využívalo různé druhy preventivních programů, aby se předcházelo této problematice. Dále myslím, že by situaci napomohlo zlepšit i do obsazení volných míst, tak aby se práce nekumulovala na stávající pracovníky a byla tak rozdělena mezi více pracovníků. Tím by se do jisté míry dalo předcházet hromadění pracovních úkolů na jednoho pracovníka či případnému syndromu vyhoření.

Vzhledem k provedenému výzkumu, kdy informace byly poskytnuty od menšího počtu respondentů, by bylo vhodné provést výzkum do budoucna pomocí kvantitativního výzkumu, a to prostřednictvím dotazníků v rámci různých pracovišť Úřadu práce ČR.

V současné době vnímám jako důležité, zabývat se agendou pracovníků nejen státní sociální podpory, ale pracovníků dalších oddělení Úřadu práce ČR. Současná situace jak už ekonomická, energetická i válečná situace na Ukrajině vyžaduje precizní a stoprocentní pracovní nasazení, kteří se dokážou orientovat v systému sociálního zabezpečení tak i v oblastech sociální práce a dokážou vhodně a cíleně pomoci lidem, kteří se ocitnou

v nepříznivých sociálních situacích. Pracovníci Úřadu práce nejen, že jsou odborníci, kteří disponují odbornými znalostmi a dovednostmi pro komunikaci nejen s klienty, ale i s ostatními dotčenými orgány. Věřím, že tato bakalářská práce přispěla k poukázání na problematiku vytíženosti a role pracovníků státní sociální podpory Úřadu práce ČR. Doufám, že jsem prostřednictvím této práce poukázala na náročnou práci pracovníků Úřadu práce, kterou každý může někdy potřebovat.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Knižní zdroje

ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální zabezpečení I: sociální zabezpečení v České republice, lékařská posudková služba, pojistné, systémy sociálního zabezpečení*. Praha: Grada, 2012. Aktuální legislativa. ISBN 978-80-247-3724-9.

ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5147-4.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Dotisk 3. Vydání. Praha, 2012. ISBN 80-246-0139-7.

DUKOVÁ, Ivana, Martin DUKA a Ivanka KOHOUTOVÁ. *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2013. ISBN 9788024738802.

HALÁSKOVÁ, Renáta. *Kapitoly ze sociální politiky*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2003. ISBN 80-7042-639-X.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-247-4675-3.

KREBS, Vojtěch a Jaroslava DURDISOVÁ. *Sociální politika*. Praha: Codex Bohemia, 2007. ISBN 80-7357-050-5.

KREBS, Vojtěch a Jaroslava DURDISOVÁ. *Sociální politika*. Praha: Codex Bohemia, 2015. ISBN 80-7357-050-5.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. Vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

PŘIB, Jan. *Důchodové předpisy s komentářem*. Olomouc: ANAG, [2001-2012]. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7263-763-2.

RUBEŠ, Lukáš. *Doplňkové penzijní spoření a důchodové spoření: pro finanční poradce, zaměstnavatele a budoucí důchodce*. Úvaly: Systemia, c2013. ISBN 978-80-260-3892-4.

SIROVÁTKA, Tomáš, ed. Česká sociální politika na prahu 21. století: efektivnost, selhávání, legitimita. Brno: Masarykova univerzita, 2000. Spisy Fakulty sociálních studií Brněnské univerzity. ISBN 80-210-2370-4.

ŠÁMALOVÁ, Kateřina a Petr VOJTÍŠEK, ed. *Sociální správa: organizace a řízení sociálních systémů*. Praha: Grada, 2021. ISBN 978-271-2195-3.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-7367-0337-4.

TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3.

ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-36-9.

#### Internetové zdroje

KUBATOVÁ Martina, Bc., *Státní politika zaměstnanosti v České republice* [online]. Praha, 2014 [cit. 2023-01-25]. Diplomová práce. Vysoká škola ekonomická v Praze, Fakulta informatiky a statistiky. Doc. Ing. Jitka Langhamrová, CSc.. Dostupné z: [file:///C:/Users/kamsi/Downloads/zaverecna\\_prace.pdf](file:///C:/Users/kamsi/Downloads/zaverecna_prace.pdf)

LENOBELOVÁ, Soňa. *Sociální politika III*. [online]. Ostrava 2021 [cit. 2023-02-26]. Studijní opora pro kombinovanou formu studia Obchodní akademie a Vyšší odborná škola sociální, Ostrava – Mariánské Hory, příspěvková organizace. Dostupné z: C:\Users\kamsi\AppData\Local\Temp\Temp1\_Skripta\_sociální-politika.zip\SOICÁLNĚ POLITIKA III

MARCIÁN, Vladimír, Bc., *Postavení Úřadu práce v systému sociálního zabezpečení*. [online]. Brno, 2013. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Právnická fakulta. JUDr. Zdeňka Gregorová, CSc.. Dostupné z: [https://is.muni.cz/th/v72ur/Diplomovaprace\\_Marcian\\_final.pdf](https://is.muni.cz/th/v72ur/Diplomovaprace_Marcian_final.pdf)

MENHART, Aleš. Státní sociální podpora – II. Pilíř sociálního systému v ČR. [online]. Praha, 2011. Bakalářská práce. Vysoká škola CERVO Institut. Katedra veřejného práva a veřejné správy. Prof. JUDr. Dušan Hendrych, CSc.. Dostupné z: [https://is.vsci.cz/th/e5x2j/Menhart\\_Ales\\_BP.pdf](https://is.vsci.cz/th/e5x2j/Menhart_Ales_BP.pdf)

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, *Sekce – mimořádná okamžitá pomoc*. [online]. Praha,2023, [cit. 2023-02-24]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/mimoradna-okamzita-pomoc>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, *Sekce – státní sociální podpora* [online]. Praha,2023, [cit. 2023-02-27]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/statni-socialni-podpora>

POHANOVÁ, Veronika, Bc., *Postavení sociálních pracovníků na Úřadu práce ČR – oddělení příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením* [online]. Brno, 2019. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Mgr. Et Mgr. Zdeňka Dohnalová, Ph.D.. [cit. 2023-01-30]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/m4ei2/?lang=en>

ŠERÁ, Dagmar, *Organizace a řízení ve věcech státní sociální podpory*. [online]. Brno, 2012. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Právnická fakulta. JUDr. Zdeňka Gregorová, CSc.. Dostupné z: [https://is.muni.cz/th/ao04h/Plny\\_text\\_prace.pdf](https://is.muni.cz/th/ao04h/Plny_text_prace.pdf)

ÚŘAD PRÁCE, *Sekce – rodičovský příspěvek*. [online]. Praha,2023, [cit. 2023-02-24]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/rodicovsky-prispevek>.

ÚŘAD PRÁCE, *Organizační struktura krajské pobočky ÚP ČR*. [online]. Praha,2023, [cit. 2023-02-25]. Dostupné z: [https://www.uradprace.cz/documents/37855/1364615/Organiza%C4%8Dn%C3%AD+struktura+krajsk%C3%BDch+pobo%C4%8Dek+%C3%9AP+%C4%8CR\\_2020.pdf/fc4c35cd-4a86-d964-1f86-2f7d641f100d](https://www.uradprace.cz/documents/37855/1364615/Organiza%C4%8Dn%C3%AD+struktura+krajsk%C3%BDch+pobo%C4%8Dek+%C3%9AP+%C4%8CR_2020.pdf/fc4c35cd-4a86-d964-1f86-2f7d641f100d)

ÚŘAD PRÁCE, *Organizační struktura krajské pobočky ÚP ČR*. [online]. Praha,2023, [cit. 2023-02-25]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/documents/37855/1763867/G%C5%98+%C3%9AP+%C4%8CR++OS++1.+7.+2022.pdf/f67ab998-d9bb-f149-19cc-64e417a81e80>

ÚŘAD PRÁCE. *O Úřadu práce ČR*. [online]. Praha,2023, [cit. 2023-02-26]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/o-uradu-prace>.

Zákony

Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-187>.

Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-155?text=155>.

Zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-435?text=589%2F1992>

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoc v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111#cast3>

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-435>

Zákon č. 117/1995 S., o státní sociální podpoře. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-117?text=st%C3%A1tn%C3%AD+soci%C3%A1ln%C3%AD>

Zákon č. 329/2011 S., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-329?text=p%C5%99%C3%ADsp%C4%9Bvek+na+mobilitu>

Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-73?text=%C3%BA%C5%99ad+pr%C3%A1ce>

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500>

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

OSVČ osoba samostatně výdělečně činná

DVZ Denní vyměřovací základ

ÚP Úřad práce

ČR Česká republika

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

SSP Státní sociální podpora

EU Evropská unie



**SEZNAM SCHÉMÁT**

Schéma 1 - sociální pojištění .....	14
Schéma 2 – státní sociální podpora.....	20
Schéma 3 - sociální pomoc .....	22
Schéma 4 – konceptuální schéma .....	44

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 .....	37
Tabulka 2 .....	38
Tabulka 3 .....	45
Tabulka 4 .....	47
Tabulka 5 .....	48

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Přepis rozhovoru

Příloha P II: Ukázka kódování

## **PŘÍLOHA P I: PŘEPIS ROZHOVORU**

KP2: - Nikola, 28 let, 3 roky na ÚP

**Jak dlouho pracujete na oddělení státní sociální podpory a co je konkrétně náplň Vaší práce?**

*„Na úřadě práce pracuju skoro tři roky, dělám na oddělení státní sociální podpory. Hlavní náplní je vyřizování žádostí o dávky, kontrola, zda je vše správně vyplněno a zda jsou doloženy všechny potřebné dokumenty.“*

**Jaká byla Vaše představa o pracovní náplni sociálního pracovníka oddělení státní sociální podpory, než jste na tuto pozici nastoupila? Jak se Vaše představa lišila od skutečné náplně práce?**

*„Já jsem si říkala, že nikdy nechci pracovat na ÚP, ale mm (smích) teďkom jsem fakt ráda, že se mi ta možnost naskytla a jsem moc ráda, že to je na takovém malém pracovišti určitě bych nechtěla pracovat na velkých pobočkách jako jsou třeba Ostrava a Brno. Za tuto zkušenost jsem strašně ráda a je to vlastně moje první práce hnedka po škole a myslím si že mi to hodně do života nebo do budoucna dá nějaké věci v profesním životě. Rozhodně mám a budu mít větší přehled do těchto dávek než některé moje spolužačky. Určitě by si to mě každý někdy zkusit kdo to studuje (smích).“*

**Jak vnímáte svou roli sociálního pracovníka oddělení státní sociální podpory vůči ostatním pracovníkům v rámci organizační struktury ÚP?**

*„Tak my jsme tady jediná pracovníci státní sociální podpory. Poslední dobou mě úplně nepřijde, že vykonáváme sociální práci chtěla bych aby to bylo intenzivnější. Ale vzhledem k aktuální pracovní náplni to moc nejde, většinu času mě přijde že jsem hlavně úředníkem, ale když ten prostor je tak se ráda víc po snažím a věnuju ho těm klientům, ale to prostě úplně nejde pořád a ke každému, takže to mě občas mrzí.“*

**Co považujete za hlavní úkol výkonu Vaší profese sociálního pracovníka státní sociální podpory?**

*„Hlavní úkol? Asi jim hlavně pomoc těm klientům nebo aspoň se nažít jim pomoci, ne vždy to člověk vyřeší. Prostě hlavně to zkusit.“*

**Jak vnímáte množství pracovní náplně připadající na jednoho pracovníka státní sociální podpory na ÚP?**

*„Mmm Já jsem přišla v době covidu. Takže to byla taková, takové útlumové období, že se vůbec nechodilo na sociální šetření a za mě to bylo takový...no. ale sociální šetření, když bylo potřeba se dělalo formou dotazníků, a to bylo mnohem náročnější než jít na to sociální šetření. Protože šetření cílíš na konkrétního člověka tak to má větší význam pro toho člověka než když on si tam něco našmrdlá do nějakýho papíru, o kterým vlastně neví, co vypisuje, nemůžeš se ho doptat co, je to takový. no zaprvé to bylo hrozně neosobní, takže to za mě vůbec nepatří k sociální práci. Na druhou stran to šetřilo zase ten tvůj čas, protože než někde zajedeš, než to stěma lidmi vypíšeš a pak, než to přepíše tak v rámci času. Mě to přišlo že jsem jako přišla v takovou jako dobrou dobu, kdy holky tady byla tak se mi mohly víc*

*věnovat, protože prostě je to žrout času to sociální šetření (smích) a postupem času ta agenda narůstá v rámci Ukrajiny, a i z nejrůznějších dávek na energie, takže za mě to má neustále zvyšující se tendenci od té doby kdy jsem nastoupila.“*

**Co Vám při výkonu Vaší profese zabírá nejvíce času? Jaké pracovní úkoly by si podle Vás zasloužili, aby se jim věnovalo více času?**

*„Jsou to asi ta sociální šetření, je to opravdu časově náročný ale nechci, aby to vyznělo škaredě, já to mám jako ráda, ale prostě, než člověk dojede půl hodky do jedné díry, půl hodky zpátky, teďka tam s těma lidma fakt jako jste a když se toho nakupí tak je to jako žrout času. No tak to je vlastně i to sociální šetření (smích), protože vám v hlavě běží honem rychle teďka mám naplánovanou cestu tam, zpátky. Už máš objednaného klioša na něco anebo víš, že ti na stole leží hromada nových spisů, který musíš vyřešit. A ti lidi by si zasloužil víc toho času.“*

**Jak Vás ovlivňuje zvyšující se administrativní zátěž při samotné práci s klienty?**

*„Mmm. Tak ono se to třeba to řízení prostře tímto prodlužuje, ale zas jako za mě některé ty doklady jsou jako potřebné, protože lidé se to snaží kolikrát občůrat, že někdy je jako důležité na ty doklady, které potřebuješ počkat a vyčkat. Ale zase někdy jejich zbytečně jako mnoho. To je individuální prostě případ od případu.“*

**Co Vám ve Vašem zaměstnání přináší stres (problémy) a co naopak uspokojení?**

*„Tak uspokojení, takové to jako poděkování, děkuju vy jste mi dobře poradila, vy jste mi jako pomohla nebo děkuju že jsem to s vámi mohla za sdílet. A co mi přináší stres? Tak určitě přehršle té práce jako když se to prostě nahromadí, tak víš že ti běží lhůty jak na jedné, tak i na druhé straně, někteří klienti jsou nedočkaví, takže vyvolávají, a to vás taky jako štve i když prostře jako víte, že jste v dobrém čase tak vás to prostě obtěžuje no spíš nervuje (smích).“*

**S jakými problémy se nejčastěji setkáváte při práci s klienty v souvislosti s válečným konfliktem na Ukrajině?**

*„No ono se to týká spíše hmotné nouze, ale chodili jsme vypomáhat. No tak jazyková bariéra hraje velkou roli a pak taky jsme jenom lidé a každý to má prostě nějak. Někdy člověk s některými věcmi prostě nesouhlasí ale někdy to člověk prostě neovlivní a musí to brát tak jak to je. Je to hlavně smutný, když jejich lidi, kteří zůstali prostě tam, tak jim tam bumbardují hlavy, že. A oni začínají vymýšlet tady prostě psí kusy to je za mě prostě smutný. Mě tady na tom celým vadí nejvíc tohle to, že prostě ta snaha pomoci jim byla velikánská. šly jsme do toho s velkým zapálením, s velkým nasazením, kolik hodin jsme tady seděly přesčasů, aby oni tady měli peníze druhý den a prostě byly jsme tady fakt hodně dlouho na úkor nás samotných a pak vidíš, jak se to vlastně přehoupne v to, co se vždycky říká o české povaze, že Češi jsou takový a makový tak to není jen česká povaha – to je povaha každého národa. A tohle to bohužel dělají i Ukrajinci, kteří ze začátku potřebovali pomoc, a on ji potřebují i nadále ale potřebují to ti lidi co zůstaly tam. Protože tady už ti lidi mají možnost pracovat, mají možnost bydlet, mají možnost žít normální život a přetavili to v to, že se snaží zneužít ty dávky. Neříkám, že každý ale za tu dobu to vidíš. A to je na tom to smutný, a i ten nevděk fakt jsme se snažily, vypisovali jsme ty žádosti a jen jsme se jich doptávali a kolikrát takové úchytky jo nebo protáčení očima v sloup. Za starou paní jdeš*

*dolů ze schodů a příště ti řekne že nemůžeš znovu přijít? Mmm někdy je to takové že to to někdy odrazuje a znechucuje, ale to samozřejmě nejsou všichni.“*

**Je něco, co byste chtěla doplnit?**

*„Ne děkuji.“*

## PŘÍLOHA P II: UKÁZKA KÓDOVÁNÍ

KP2: - Nikola, 28 let, 3 roky na ÚP

**Jak dlouho pracujete na oddělení státní sociální podpory a co je konkrétně náplň Vaší práce?**

„Na úřadě práce pracuju skoro tři roky, dělám na oddělení státní sociální podpory. Hlavní náplní je vyřizování žádostí o dávky, kontrola, zda je vše správně vyplněno a zda jsou doloženy všechny potřebné dokumenty.“

**Jaká byla Vaše představa o pracovní náplni sociálního pracovníka oddělení státní sociální podpory, než jste na tuto pozici nastoupila? Jak se Vaše představa lišila od skutečné náplně práce?**

„Já jsem si říkala, že nikdy nechci pracovat na ÚP, ale mm (smích) teďkom jsem fakt ráda, že se mi ta možnost naskytla a jsem moc ráda, že to je na takovém malém pracovišti určitě bych nechtěla pracovat na velkých pobočkách jako jsou třeba Ostrava a Brno. Za tuto zkušenost jsem strašně ráda a je to vlastně moje první práce hnedka po škole a myslím si že mi to hodně do života nebo do budoucna dá nějaké věci v profesním životě. Rozhodně mám a budu mít větší přehled do těchto dávek než některé moje spolužačky. Určitě by si to mě každý někdy zkusit kdo to studuje (smích).“

**Jak vnímáte svou roli sociálního pracovníka oddělení státní sociální podpory vůči ostatním pracovníkům v rámci organizační struktury ÚP?**

„Tak my jsme tady jediná pracovníci státní sociální podpory. Poslední dobou mě úplně nepřijde, že vykonáváme sociální práci, chtěla bych aby to bylo intenzivnější. Ale vzhledem k aktuální pracovní náplni to moc nejde, většinu času mě přijde že jsem hlavně úředníkem, ale když ten prostor je tak se ráda víc po snažím a věnuju ho těm klientům, ale to prostě úplně nejde pořád a ke každému, takže to mě občas mrzí.“

**Co považujete za hlavní úkol výkonu Vaší profese sociálního pracovníka státní sociální podpory?**

„Hlavní úkol? Asi jim hlavně pomoc těm klientům nebo aspoň se nažít jim pomoci, ne vždy to člověk vyřeší. Prostě hlavně to zkusit.“

**Jak vnímáte množství pracovní náplně připadající na jednoho pracovníka státní sociální podpory na ÚP?**

„Mmm Já jsem přišla v době covidu. Takže to byla taková, takové útlumové období, že se vůbec nechodilo na sociální šetření a za mě to bylo takový...no, ale sociální šetření, když bylo potřeba se šetřelo formou dotazníků, a to bylo mnohem náročnější než jít na to sociální šetření. Protože šetření cílíš na konkrétního člověka tak to má větší význam pro toho člověka než když on si tam něco našmrdlá do nějakýho papíru, o kterým vlastně neví, co vypisuje, nemůžeš se ho doptat co, je to takový, no zaprvé to bylo hrozně neosobní, takže to za mě vůbec nepatří k sociální práci. Na druhou stranu to šetřilo zase ten tvůj čas, protože než někde zajedeš, než to stěma lidmi vypišeš a pak, než to přepíše tak v rámci času. Mě to přišlo že jsem jako přišla v takovou jako dobrou dobu, kdy holky tady byla tak se mi mohly víc věnovat, protože prostě je to zrovna času to sociální šetření (smích) a postupem času ta agenda narůstá v rámci Ukrajiny, a i z nejrůznějších dávek na energie takže za mě to má neustále zvyšující se tendenci od té doby kdy jsem nastoupila.“

**Co Vám při výkonu Vaší profese zabírá nejvíce času? Jaké pracovní úkoly by si podle Vás zasloužili, aby se jim věnovalo více času?**

„Jsou to asi ta sociální šetření, je to opravdu časově náročný ale nechci, aby to vyznělo škaredě, já to mám jako ráda, ale prostě, než člověk dojede půl hodky do jedné díry, půl hodky zpátky, teďka tam s těma lidma fakt jako jste a když se toho nakupí tak je to jako žrouť času. No tak to je vlastně i to sociální šetření (smích), protože vám v hlavě běží honem rychle teďka mám naplánovanou cestu tam, zpátky. Už máš objednaného klioša na něco anebo víš, že ti na stole leží hromada nových spisů, který musíš vyřešit. A ti lidi by si zasloužil víc toho času.“

**Jak Vás ovlivňuje zvyšující se administrativní zátěž při samotné práci s klienty?**

„Mmm. Tak ono se to třeba to řízení prostě tímto prodlužuje, ale zas jako za mě některé ty doklady jsou jako potřebné, protože lidé se to snaží kolikrát občůrat, že někdy je jako důležité na ty doklady, které potřebuješ počkat a vyčkat. Ale zase někdy jejich zbytečně jako mnoho. To je individuální prostě případ od případu.“

**Co Vám ve Vašem zaměstnání přináší stres (problémy) a co naopak uspokojení?**

„Tak uspokojení, takové to jako poděkování, děkuju vy jste mi dobře poradila, vy jste mi jako pomohla nebo děkuju že jsem to s vámi mohla za sdílet. A co mi přináší stres? Tak určitě přehršle té práce jako když se to prostě nahromadí, tak víš že ti běží lhůty jak na jedné, tak i na druhé straně, někteří klienti jsou nedočkaví, takže vyvolávají, a to vás taky jako šve i když prostě jako víte, že jste v dobrém čase tak vás to prostě obtěžuje no spíš nervuje (smích).“

**S jakými problémy se nejčastěji setkáváte při práci s klienty v souvislosti s válečným konfliktem na Ukrajině?**

„No ono se to týká spíše hmotné nouze, ale chodili jsme vypomáhat. No tak jazyková bariéra hraje velkou roli a pak taky jsme jenom lidé a každý to má prostě nějak. Někdy člověk s některými věcmi prostě nesouhlasí ale někdy to člověk prostě neovlivní a musí to brát tak jak to je. Je to hlavně smutný, když jejich lidi, kteří zůstali prostě tam, tak jim tam bumbardujou hlavy že. A oni začínají vymýšlet tady prostě psi kusy to je za mě prostě smutný. Mě tady na tom celým vadí nejvíc tohle to, že prostě ta snaha pomoci jim byla velikánská. šly jsme do toho s velkým zapálením, s velkým nasazením, kolik hodin jsme tady seděly přesčasů, aby oni tady měli peníze druhý den a prostě byly jsme tady fakt hodně dlouho na úkor nás samotných a pak vidíš, jak se to vlastně přehoupne v to, co se vždycky říká o české povaze, že Češi jsou takový a makový tak to není jen česká povaha – to je povaha každého národa. A tohle to bohužel dělají i Ukrajinci, kteří ze začátku potřebovali pomoc, a on ji potřebují i nadále ale potřebují to ti lidi co zůstaly tam. Protože tady už ti lidi mají možnost pracovat, mají možnost bydlet, mají možnost žít normální život a přetavili to v to, že se snaží zneužít ty dávky. Neříkám, že každý ale za tu dobu to vidíš. A to je na tom to smutný, a i ten nevděk fakt jsme se snažily, vypisovali jsme ty žádosti a jen jsme se jich doptávali a kolikrát takové úchytky jo nebo protáčení očima v sloup. Za starou paní jdeš dolů ze schodů a přistě ti řekne že nemůžeš znovu přijít? Mmm někdy je to takové že to to někdy odrazuje a znechucuje, ale to samozřejmě nejsou všichni.“

**Je něco, co byste chtěla doplnit?**

„Ne děkuji.“



## škody

- ① Dávky
- ② Postavení pracovníka
- ③ Komtrida
- ④ Náročnost práce
- ⑤ Práce s bližními
- ⑥ Digitalizace
- ④ Bytobranie
- ⑧ Stres
- ⑨ Uspokojení
- ⑩ konflikt ma Ukrajině

V textu bezcenně vyjádřeno.