

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra práva



Diplomová práce

**Realizace projektu EFES - Efektivní služby
zaměstnanosti**

Bc. Adéla Beerová

© 2021 ČZU v Praze

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Adéla Beerová

Hospodářská politika a správa
Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Realizace projektu EFES – Efektivní služby zaměstnanosti

Název anglicky

EFES project realization – Efficient services of employment

Cíle práce

Hlavním cílem diplomové práce je vyhodnocení zřízení INFOcentra Úřadu práce ČR, KoP Šumperk, které bylo uskutečněno v rámci projektu "Efektivní služby zaměstnanosti". Dílčím cílem bylo zhodnocení přínosu zřízení INFOcentra Úřadu práce ČR, KoP Šumperk pro zaměstnance a klienty úřadu práce. V případě zjištěných nedostatků bude v závěru navrženo doporučení pro efektivnější využití nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti.

Metodika

Zdrojem pro analýzu projektu "Efektivní služby zaměstnanosti" v rámci činnosti INFOcentra jsou dotazníková šetření, provedená na skupině zaměstnanců Úřadu práce ČR, KoP Šumperk, uchazečů a zájemců o zprostředkování zaměstnání a klientů Úřadu práce ČR, KoP Šumperk. Technika sběru dat byla provedena formou dotazníkového šetření a monitoringu klientů přicházejících na Úřad práce ČR, KoP Šumperk. Vyhodnocení statistického šetření proběhlo po zpracování výsledků v závěru této práce. V práci bude využito metody syntézy a komparace v závěrečné části vyhodnocení a diskuze.

Doporučený rozsah práce

40 – 60 stran

Klíčová slova

Úřad práce ČR, Kop Šumperk, aktivní politika zaměstnanosti, uchazeč o zaměstnání, zájemce o zprostředkování zaměstnání, INFOcentrum.

Doporučené zdroje informací

BUCHTOVÁ, B. *Nezaměstnanost : psychologický, ekonomický a sociální problém*. Praha: Grada, 2002. ISBN 80-247-9006-8.

ČESKO. *Pracovněprávní předpisy : nařízení vlády č. 1081994 Sb. k zákoníku práce, pracovní doba, dovolená, zabezpečení studujících, odškodňování pracovních úrazů a nemocí z povolání ; Zaměstnanost : rekvalifikace, pracovní rehabilitace, zřizování pracovních míst a veřejně prospěšné práce : podle stavu k 20.8.1999.*

ERGENS, Tomáš. *Metodická příručka pro poradce pro zaměstnanost: na základě sběru zkušeností z projektu Mikrobus*. Brno: Drom, 2008. ISBN 978-80-254-2155-0.

HRDINOVÁ, Lenka. *Studijní materiál pro poradce pro zaměstnanost*. Brno: Drom, 2008. ISBN 978-80-254-2156-7.

CHLÁDKOVÁ, A. – BUKOVJAN, P. *Novely zákoníku práce a zákona o zaměstnanosti od 1.1.2008 : úplné znění změněných ustanovení s podrobným komentářem pro praxi*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-325-6.

MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-901424-9-4.

Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020 [online]. , 35 [cit. 2020-05-21]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/848077/strategiep2020.pdf/a666485c-355f-3d35-4fe7-0692661e271a>

ŠTÁFEK, P. – HES, A. – ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE. PROVOZNĚ EKONOMICKÁ FAKULTA. *Efektivní vyhledávání vybraných nástrojů aktivní a pasivní politiky zaměstnanosti z pohledu Úřadu práce ČR jako podniku = Effective use of selected tools active and passive employment policy in term of the Czech Labour Office as a firm: disertační práce*. Disertační práce. Praha: 2016.

Úřad práce ČR – partner pro nezaměstnané i zaměstnavatele. [Praha]: Úřad práce ČR ve spolupráci se sítí EURES ČR, 2014. ISBN 978-80-260-7416-8.

Zákoník práce a Zákon o zaměstnanosti: podle právního stavu k dubnu 2019. Český Těšín: Poradce, [2019]. *Zákony do kapsy*. ISBN 978-80-7365-422-1.

Předběžný termín obhajoby

2020/21 LS – PEF

Vedoucí práce

Mgr. Bc. Sylva Řezníková, Ph.D., MA

Garantující pracoviště

Katedra práva

Elektronicky schváleno dne 31. 3. 2021

JUDr. Jana Borská, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 31. 3. 2021

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 31. 03. 2021

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Realizace projektu EFES – Efektivní služby zaměstnanosti" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 31. 3. 2021

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. Bc. Sylvě Řezníkové, Ph.D., MA., z Katedry práva ČZU v Praze za metodické vedení mé diplomové práce, odborné konzultace, cenné poznatky a čas, který mi pro tuto práci věnovala.

Realizace projektu EFES - Efektivní služby zaměstnanosti

Abstrakt

Diplomová práce je zaměřena na realizaci projektu Efektivní služby zaměstnanosti a poradenskou činnost pracovníka INFOcentra na Úřadu práce ČR, KoP Šumperk. Teoretická část vymezuje a popisuje základní pojmy a subjekty primárně na úseku zaměstnanosti, aktivní politiku zaměstnanosti, práva a povinnosti uchazeče a zájemce o zprostředkování zaměstnání. Dále vymezuje projekt Efektivní služby zaměstnanosti a činnost kontaktního místa INFOcentra. V praktické části se diplomová práce zabývá rozborem činnosti pracovníka INFOcentra a výzkumem zahrnujícím fungování služeb INFOcentra spojených se službami Úřadu práce ČR, jeho zaměstnanci a klienty. Výzkumná část analyzuje vybrané činnosti poradce INFOcentra, poradenského procesu a procesu zprostředkování zaměstnání a zodpovídá otázku, zda jsou naplňovány cíle projektu Efektivní služby zaměstnanosti a klade si otázku, zda služba První informační schůzka doplňuje efektivní služby zaměstnanosti a naplňuje tak další cíl aktivní politiky zaměstnanosti. Výstupem jsou dotazníkové šetření a statistické vyhodnocení sledovaných služeb INFOcentra, poskytovaných poradcem INFOcentra zaměstnancům Úřadu práce ČR, KoP Šumperk, uchazečům a zájemcům o zprostředkování zaměstnání, klientům absolvující První informační schůzku a monitoringu příchozích klientů na Úřad práce ČR, KoP Šumperk. Závěrem byla navržena doporučení doplňující činnost pracovníka INFOcentra Úřadu práce ČR, KoP Šumperk tak, aby bylo docíleno komplexní péče o klienty úřadu práce a byly naplněny cíle zkoumaného projektu Efektivní služby zaměstnanosti a aktivní politiky zaměstnanosti.

Klíčová slova: Úřad práce ČR, Kop Šumperk, aktivní politika zaměstnanosti, uchazeč o zaměstnání, zájemce o zprostředkování zaměstnání, INFOcentrum.

EFES project realization - Efficient services of employment

Abstract

The thesis is focused on realisation of the project “Effective employment services and consulting activity of the INFOcentrum employee at job centre ČR, KoP Šumperk “. Theoretical part defines and describes basic concepts and subjects primarily in the field of employment, active policy of employment, rights and obligations of the job applicant or the job mediation applicant. It also furthermore defines the project of “Effective employment services and INFOcentrum’s contact point activities”. The practical part of the thesis analyses the activities of the INFOcentrum’s employee. It also includes the research which focuses on INFOcentrum’s services and their connection with job centre services, its clients and employees. The research part analyses particular INFOcentrum’s employee activities, the consulting process and the job mediation. It answers the question whether the goals of the project “Effective employment services” are fulfilled. It also asks a question if the “First informational appointment” is an addition to the effective employment services and therefore fulfils yet another goal of the active policy of employment. The research results consist of interview survey and statistical evaluation of the selected services which were provided to job centre ČR, KoP Šumperk’s employees, job applicants and the clients who experienced the “First informational appointment”. In the Conclusion, few suggestio-ns were proposed to extend INFOcentrum’s employee’s activities in order to help to achieve complex client care and also fulfil the goals of the project “Effective employment services and active policy of employment”.

Keywords: Job centre ČR, KoP Šumperk, active policy of employment, job applicant, job mediation applicant, INFOcentrum.

Obsah

1 Úvod.....	10
2 Cíl práce a metodika	13
2.1 Cíl práce	13
2.2 Metodika	14
3 Teoretická východiska	15
3.1 Historie Úřadu práce České republiky	15
3.1.1 Založení povinného subjektu	15
3.2 Struktura Úřadu práce České republiky	17
3.2.1 Generální ředitelství.....	17
3.2.2 Krajské pobočky	17
3.2.3 Kontaktní pracoviště	18
3.3 Vymezení základních pojmů a subjektů na úseku zaměstnanosti.....	19
3.3.1 Státní politika zaměstnanosti	19
3.3.2 Právo na zaměstnání	19
3.3.3 Právo na práci	19
3.3.4 Základní práva a povinnosti uchazeče a zájemce o zaměstnání	20
3.3.4.1 Uchazeč o zaměstnání	20
3.3.4.2 Překážky pro zařazení a vedení uchazeče o zaměstnání v evidenci..	21
3.3.5 Práva uchazeče o zaměstnání.....	22
3.3.5.1 Vhodné zaměstnání	22
3.3.6 Povinnosti uchazeče o zaměstnání.....	23
3.3.7 Ukončení evidence na Úřadu práce ČR.....	24
3.3.8 Maření součinnosti s Úřadem práce ČR	25
3.3.9 Vážné důvody	26
3.4 Podpora v nezaměstnanosti	27
3.4.1 Pozbytí nároku na podporu v nezaměstnanosti.....	27
3.4.2 Rozhodné období	28
3.4.3 Náhradní doba zaměstnání.....	28
3.4.4 Podpůrní doba	29
3.4.5 Podmínky čerpání podpory v nezaměstnanosti	29
3.4.6 Výše podpory v nezaměstnanosti	30
3.5 Zájemce o zaměstnání	31
3.6 Efektivní služby zaměstnanosti (EFES).....	31
3.6.1 Popis projektu	31
3.6.2 Aktivity projektu.....	32
3.6.3 Cíle projektu	32

3.6.4	Navazující projekty	33
3.6.5	Zřízení INFOcenter	34
3.6.6	Školení pozice poradce INFOcentra	35
4	Vlastní práce	36
4.1	Základní služby INFOcentra	36
4.1.1	Ostatní služby INFOcentra	37
4.2	Služba volných pracovních míst	38
4.2.1	Služba portálu MPSV	40
4.3	První informační schůzka.....	41
4.4	Stanovení výzkumných otázek.....	46
5	Výsledky výzkumu	48
5.1	Vyhodnocení dotazníkového šetření – dotazník pro zaměstnance	48
5.2	Vyhodnocení dotazníkového šetření – dotazník pro klienty.....	50
5.3	Vyhodnocení dotazníkového šetření - dotazník První informační schůzka.....	55
5.4	Výsledky výzkumu sledování počtu klientů INFOcentra	58
6	Závěr.....	61
7	Seznam použitých zdrojů	64
	Odborná literatura	64
	Zákony	64
	Internetové zdroje.....	65
8	Přílohy	66
8.1	Seznam grafů:.....	66
	Příloha č. I.....	67
	Příloha č. II.....	69
	Příloha č. III.....	72
	Příloha č. IV.....	74
	Příloha č. V.....	75

Seznam použitých zkratk

ÚP ČR – Úřad práce České republiky
 KoP Šumperk – Kontaktní pracoviště Šumperk
 IAP – Individuální akční plán
 EFES – Efektivní služby zaměstnanosti

1 Úvod

Aktivní politika zaměstnanosti omezuje nezaměstnanost a odstraňuje bariéry, které omezují ve vstupu na trh práce. Jestliže nezaměstnanost znamená nesoulad mezi rovnováhou na trhu práce a mezi poptávkou po pracovních místech, která je vyšší než nabídka práce, pak aktivní politika zaměstnanosti přispívá k vytváření rovnováhy mezi poptávkou a nabídkou pracovních sil. Aktivní politika zaměstnanosti má za cíl tlumit nezaměstnanost, kdežto pasivní politika zaměstnanosti tlumí její následky prostřednictvím systému vyplácení podpor v nezaměstnanosti - peněžní dávce pro osoby bez zaměstnání, kteří jsou z tohoto důsledku v evidenci na Úřadu práce ČR. Mezi nástroje aktivní politiky zaměstnanosti patří rekvalifikace, veřejně prospěšné práce, investiční pobídky, společensky účelná pracovní místa, příspěvek na zapracování, překlenovací příspěvek, příspěvek při přechodu na nový podnikatelský program a příspěvek na dopravu zaměstnanců. V rámci naplňování aktivní politiky zaměstnanosti přistupuje úřad práce ke svým klientům individuálně, komplexně posuzuje klientovy kompetence, jeho uplatnitelnost na trhu práce, posuzuje v jaké ekonomické situaci se klient právě nachází a zda klient není ohrožen sociálním vyloučením v případě dlouhodobého setrvání na úřadu práce, tedy dlouhodobě nezaměstnaný. Vhodné nástroje aktivní politiky jsou vybírány s ohledem na aktuální situaci na trhu práce a dle individuálního posouzení struktury klienta. Díky vhodně zvolenému nástroji aktivní politiky zaměstnanosti tak lze předcházet dlouhodobé nezaměstnanosti a s tím spojené sociální exkluzi. Aktivní politika zaměstnanosti přednostně vybírá ohrožené skupiny klientů, mezi které patří dlouhodobě evidovaní klienti, kteří setrvávají v evidenci nezaměstnaných déle jak jeden rok nebo klienti věkové skupiny do 25 let. Jedná se především o absolventy škol, kteří nemají praxi v zaměstnání. Uchazeči starší věkové skupiny nad 50 let, uchazeči se zdravotním postižením, dále uchazeči, kteří se vracejí z mateřské či rodičovské dovolené a také uchazeči, u kterých úřad práce shledá důvodný předpoklad dlouhodobé evidence, nebo uchazeči, kterým je potřeba poskytnout zvýšenou péči. Aktivní politika zaměstnanosti tak zvyšuje zaměstnatelnost, kterou dle Hroníka (2007) můžeme považovat za schopnost a možnost získat a udržet si práci. Nezaměstnanost se odráží nejen ve změnách výkonnosti ekonomiky a zátěži státního sociálního systému, ale také dopadá na postiženého jedince, jeho rodinu a způsob života. Práce zaujímá ve společnosti vysoké postavení na přičče hodnot, je spojována se společenským postavením, finančním zajištěním rodiny, ale také s individuální seberealizací. Ztráta zaměstnání a s tím spojená nezaměstnanost má dalekosáhlé důsledky. Takto postižený jedinec se cítí izolován od společnosti, ztrácí sebedůvěru a pocit vlastní hodnoty, pociťuje dopady ztráty zaměstnání se změnou svého

sociálního postavení a uvědomuje si své ekonomické znevýhodnění oproti zaměstnaným. Práce je důležitou podmínkou důstojné existence člověka, přináší mu nejen materiální prospěch, ale současně mu dává pocit seberealizace a společenské užitečnosti. Vřazuje člověka do řádu sociálních vztahů, uspokojuje jeho potřeby ctižádosti, sebeuplatnění a sebeúcty. Práce tedy neslouží pouze k výrobě statků nebo k vykonávání služeb, ale vytváří sociální pole strukturovaných kontaktů s možností vést rozhovory, potkávat jiné lidi a uzavírat přátelství (Šmajsová, Buchtová, Šmajš, Boleloucký, 2013, s. 49). Dlouhodobá nezaměstnanost způsobuje narušení duševního zdraví a ztrátu psychické pohody. Čím déle setrvává klient v evidenci nezaměstnaných, tím více se prohlubují psychické změny jedince. Mnozí jedinci trpí předsudky v hodnocení nezaměstnanosti, a to způsobuje negativní psychologický dopad na osoby bez zaměstnání. Ztráta zaměstnání a nezaměstnanost se posuzuje jako společenský handicap. Výsledkem je, že nezaměstnaní z části tyto předsudky přijímají a nezaměstnanost se tak považuje za projev neschopnosti nezaměstnaného. Dlouhodobě nezaměstnaní klienti se v důsledku toho cítí nepotřební, neschopní a vyloučení na okraj společnosti. Mohou pociťovat deprivaci (strádání) pro nedostatečné uspokojování potřeb (Kot'a, Trpišovská, Vacínová, 2013, s. 156). Zde můžeme nezaměstnané rozdělit do dvou skupin. První skupina nezaměstnaných vidí hlavní příčinu ztráty zaměstnání převážně ve vnějších příčinách, mezi které patří např. nepříznivá ekonomická situace, selhání vlády ve vytváření volných pracovních míst, nedostatek pracovních příležitostí v soukromém sektoru nebo úmyslného redukování pracovních míst. Tato skupina preferuje vyhledávání pasivní politiky zaměstnanosti, tedy sociální podporu. Takto skupina nevěří, že má svůj ekonomický život ve svých rukách a může ovlivnit svoji ekonomickou situaci. Cítí se být v roli oběti systému a jejich snaha o hledání zaměstnání je velmi nízká. Opakem je druhá skupina klientů, kteří aktivně hledají zaměstnání, nespolehají pouze na systém aktivní politiky zaměstnanosti a dalších služeb úřadu práce, naopak věří, že pouze svojí vysokou aktivitou a přičiněním dosáhnou zaměstnání. Práce pro ně představuje vysoce pozitivní cílovou hodnotu. Zapojují se aktivně do nabízených služeb úřadu práce a věří, že svojí iniciativou změní svůj statut na trhu práce. Hledání zaměstnání je pro tyto osoby aktivní obranou, práce je pro ně důkazem jejich samotné hodnoty a jejich vlastní soběstačnosti a nezávislosti na systému. Ztráta zaměstnání pro ně neznamená osobní degradaci. Pasivní politiku vnímají spíše jako negativní, podpora je pro ně neuspokojující a raději si peníze chtějí vydělat sami. Jsou to lidé s optimistickým a aktivním postojem, který je doprovázen vírou, že situaci zvládnou sami. Často to jsou lidé s vyšším vzděláním nebo kvalifikací, kteří jsou ochotni hledat alternativy na trhu práce, začít s podnikáním, rekvalifikovat se, získat další vzdělání. Nemají problém si sami vyhledat informace k tomu potřebné.

Při hledání zaměstnání je důležitá pracovní motivace, dosažené vzdělání, úroveň seberealizace a sebedůvěra spojená s nabitými pracovními zkušenostmi a schopnost se adaptovat na trhu práce a na nové pracovní podmínky. Někdy je tato snaha v rozporu s vysokými a často nereálnými nároky na nové zaměstnání, kdy klienti nevycházejí z objektivního posouzení svých pracovních zkušeností, možností a aktuální situace na trhu práce. Současný trh práce vyžaduje pružnost a vysokou flexibilitu. Technologie se vyvíjejí neustále kupředu a požadavky zaměstnavatelů se zvyšují. Je tedy obtížné a často mylné se domnívat, že jedinec bude celý život dělat pouze to, co vystudoval nebo v čem má praxi a je potřeba být připraven na změnu. Právě v tomto případě je dobré využít služeb aktivní politiky zaměstnanosti a jít potřebných změnám naproti. Proto veškeré nabízené nástroje aktivní politiky a služeb úřadu práce směřují na snížení nezaměstnanosti. Smyslem diplomové práce je vysvětlit základní teoretické pojmy, uvést práva a povinnosti uchazeče o zaměstnání, podmínky evidence uchazeče nebo zájemce o zprostředkování zaměstnání a představit nový nástroj podporující aktivní politiku zaměstnanosti – projekt Efektivní služby zaměstnanosti a s ním spojené zřízení kontaktních míst INFOcenter na úřadu práce. V diplomové práci se zabývám činností pracovníka INFOcentra úřadu práce, protože právě tato činnost se stává mostem mezi aktivní politikou zaměstnanosti a předáváním srozumitelných informací o službách úřadu práce, které nabízí v boji proti nezaměstnanosti směrem ke svým klientům. Pouze dobře informovaný klient, se správnými a aktuálními informacemi má mnohem větší šanci najít si nové zaměstnání a předejít tak dlouhodobému setrvání v evidenci na úřadu práce a závislosti na pasivní politice zaměstnanosti v podobě sociálních dávek.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Tématem diplomové práce je shrnutí základních informací o zřízení kontaktního místa INFOcentra na kontaktní pobočce Úřadu práce v Šumperku a popis činností zaměstnance pracovníka INFOcentra. Toto téma jsem zvolila z toho důvodu, že jsem jako pracovník INFOcentra Úřadu práce ČR, KoP Šumperk zaměstnaná od samého počátku zřízení těchto kontaktních míst a mám tak k dispozici veškeré dostupné zdroje a zkušenosti pro sepsání této diplomové práce, kterou jsem podložila dotazníkovým šetřením a monitoringem, který je komplexně zaměřen na účastníky aktivní politiky zaměstnanosti. Zdrojem dat se stali zaměstnanci Úřadu práce ČR, KoP Šumperk, uchazeči a zájemci o zaměstnání, klienti absolvující První informační schůzku a příchozí klienti úřadu práce.

Cílem práce bylo v rámci zvoleného tématu:

- představit projekt Efektivní služby zaměstnanosti a vznik kontaktních míst INFOcenter,
- popsat hlavní a vedlejší činnosti pracovníka kontaktního místa INFOcentra, realizaci a průběh fungování kontaktního místa INFOcentra Úřadu práce ČR, KoP Šumperk,
- vyhodnotit, zda jsou naplňovány předpoklady a cíle projektu Efektivní služby zaměstnanosti,
- zpracování sběru dat z dotazníkového šetření a monitoringu,
- zhodnocení přínosu projektu Efektivní služby zaměstnanosti v rámci realizace INFOcenter pro zaměstnance a klienty Úřadu práce ČR, KoP Šumperk,
- závěrem navrhnout doporučení pro efektivnější využití nástroje aktivní politiky zaměstnanosti.

2.2 Metodika

Podkladem pro zpracování teoretické části je především studium dostupných zdrojů, které vychází z platné legislativy a z publikované odborné literatury. Zejména se jedná o zákony a vyhlášky, interní zdroje MPSV ČR, internetové stránky Operačního programu Zaměstnanost – projektu EFES. Zdrojem pro vypracování praktické části jsou dotazníková šetření provedená na skupině zaměstnanců Úřadu práce ČR, KoP Šumperk, uchazečů a zájemců o zprostředkování zaměstnání a klientů Úřadu práce ČR, KoP Šumperk. Technika sběru dat byla prováděna formou dotazníkového šetření a sledování statistického šetření příchozích klientů v podobě monitoringu určitého časového období, které proběhlo formou osobně předaných písemných dotazníků a osobního zapisování statistických dat. První dotazník byl určen zaměstnancům Úřadu práce ČR, KoP Šumperk, druhý dotazník byl určen pro klienty Úřadu práce ČR, KoP Šumperk a třetí dotazník byl určen pro klienty Úřadu práce ČR, KoP Šumperk, kteří absolvovali První informační schůzku. První dotazník byl určen 17 zaměstnancům Úřadu práce ČR, KoP Šumperk a obsahoval 10 otázek. Na dotazník odpovědělo 17 oslovených respondentů a dotazník byl uzavřen k datu 6. 4. 2018. Druhý dotazník byl sestaven pro uchazeče a zájemce o zprostředkování zaměstnání Úřadu práce ČR, KoP Šumperk a obsahoval 16 otázek. Na dotazník odpovědělo 200 respondentů a dotazník byl uzavřen k datu 31. 12. 2018. Třetí dotazník byl určen klientům Úřadu práce ČR, KoP Šumperk, kteří absolvovali První informační schůzku, a obsahoval 10 otázek. Na dotazník odpovědělo celkem 100 respondentů a dotazník byl uzavřen k datu 30. 11. 2018. Čtvrtá forma výzkumu měla podobu monitorování počtu příchozích klientů na kontaktní místo INFOcentrum Úřadu práce ČR, KoP Šumperk. Hodnoceno bylo 5 hlavních ukazatelů z celkového počtu sledovaných. První sběr dat proběhl 3. 4. 2017 – 28. 4. 2017, druhý sběr dat v období 2. 10. 2017 – 31. 10. 2017, třetí sběr dat 2. 4. 2018 – 30. 4. 2018 a poslední sběr dat proběhl v období 1. 10. 2018 - 31. 10. 2018. Dotazníky byly vypracovány v písemné formě a osobně předávány respondentům. První dotazník určený zaměstnancům Úřadu práce ČR, KoP Šumperk, obsahoval otázky uzavřené, které respondentům poskytují určitý počet alternativ odpovědí a jednu otázku otevřenou. Zbylé dva dotazníky určené pro uchazeče a zájemce o zprostředkování zaměstnání a pro klienty První informační schůzky, obsahují otázky uzavřené. Zjištěné výsledky výzkumu byly sumarizovány a interpretovány v této diplomové práci.

3 Teoretická východiska

3.1 Historie Úřadu práce České republiky

Úřad práce ČR vznikl v roce 1990 poté, co bylo přijato zákonné opatření předsednictva ČNR č. 306/1990 Sb., o zřízení úřadu práce. Do té doby konaly úkony ve věcech pracovních sil okresní národní výbory. Dnem 1. 2. 1992, kdy vstoupil v účinnost zákon o zaměstnanosti, přešlo zabezpečení trhu práce institucionálně na Úřady práce ČR. V roce 1990 fungovalo v rámci České republiky ve všech okresech a hlavním městě Praze 76 úřadů práce. V roce 1996 vznikl rozdělením okresu Šumperk nový okres Jeseník a počet úřadů práce tak stoupl na 77. V roce 2003 vešla v platnost ustanovení krajských orgánů územní samosprávy a celkem 14 úřadů práce bylo pověřeno výkonem činnosti krajských koordinátorů pro realizaci státní politiky zaměstnanosti v územním obvodu kraje. Úřady práce (kromě hlavního města Prahy) převzaly v roce 2004 agendu Státní sociální podpory od obcí s rozšířenou působností.

V roce 2011 úřady práce zásadně změnilly svoji organizační strukturu. Tyto změny přinesl zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky. Vznikl tak centralizovaný Úřad práce ČR, v jehož čele stanul generální ředitel se 14 podřízenými krajskými pobočkami v jednotlivých krajích, kterým jsou podřízena kontaktní pracoviště. Krajské pobočky z hlediska věcného zajišťují především nástroje aktivní politiky zaměstnanosti, kontaktní pracoviště pak agendy zprostředkování práce a nepojistné sociální dávky (Zdroj: MPSV ČR, <https://www.uradprace.cz/web/cz/historie>, 2020).

3.1.1 Založení povinného subjektu

Dnem 1. 4. 2011 byl zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, zřízen Úřad práce České republiky. Úřady práce zřízené dle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, se od tohoto data považují za kontaktní pracoviště krajských poboček úřadu práce. Úřad práce ČR je správním úřadem s celostátní působností a je účetní jednotkou. Úřad práce České republiky řídí Ministerstvo práce a sociálních věcí, které je jeho nadřízeným správním úřadem (Zdroj: MPSV ČR, <https://www.uradprace.cz/web/cz/obecne-informace>, 2020).

Úřad práce ČR plní úkoly v oblastech zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podpory, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči, pomoci v hmotné nouzi, inspekce poskytování sociálně-právní

ochrany, dávek pěstounské péče (Zdroj: <https://www-fulsoft-cz.infozdroje.czu.cz/a3e2j>). Organizačně se Úřad práce ČR člení na generální ředitelství a jemu podřízené krajské pobočky. Dle zákona č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů, jsou obvody, ve kterých krajské pobočky působí, shodné s územím krajů.

Krajské pobočky

Mezi krajské pobočky patří hlavní město Praha, Středočeský kraj, Jihočeský kraj, Plzeňský kraj, Karlovarský kraj, Ústecký kraj, Liberecký kraj, Královehradecký kraj, Pardubický kraj, Vysočina, Jihomoravský kraj, Olomoucký kraj, Moravskoslezský kraj a Zlínský kraj.

Kontaktní pracoviště krajské pobočky v Olomouci

Mezi kontaktní pracoviště krajské pobočky v Olomouci patří Hranice, Javorník, Jeseník, Kojetín, Konice, Lipník nad Bečvou, Litovel, Mohelnice, Olomouc, Prostějov, Přerov, Šternberk, Šumperk, Uničov a Zábřeh na Moravě

Kontaktní pracoviště Šumperk

Kontaktní pracoviště Šumperk, spadá pod krajskou pobočku v Olomouci. Do působnosti KoP Šumperk, patří následující obce: Bludov, Bohdík (Komňátka, Raškov), Bohutín, Bratrušov (Osikov), Bušín, Dlouhomilov (Benkov), Dolní Studénky (Králec), Hraběšice, Hrabšíň, Chromeč, Janoušov, Libina (Obědné, Dolní Libina), Loučná nad Desnou (Filipová, Kociánov, Kouty nad Desnou, Přemyslov, Rejhotice), Nový Malín (Plechý, Mladoňov), Olšany (Kláštorec), Oskava (Bedřichov, Mostkov, Třemešek), Petrov nad Desnou (Terezín), Rapotín, Rejchartice, Ruda nad Moravou (Bartoňov, Hostice, Hrabenov, Radomilov, Štědrákova Lhota), Sobotín (Klepáčov, Rudoltice), Sudkov, Šumperk, Velké Losiny (Bukovice, Ludvíkov, Maršíkov, Žárová), Vernířovice, Vikýřovice (Zdroj: MPSV ČR, <https://www.uradprace.cz/web/cz/informace-kop-sumperk>).

KoP Šumperk zabezpečuje:

- a) zprostředkování zaměstnání,
- b) státní sociální podporu,
- c) hmotnou nouzi,
- d) sociální služby a příspěvek na péči,
- e) dávky pro osoby se zdravotním postižením.

3.2 Struktura Úřadu práce České republiky

Úřad práce České republiky (dále jen „Úřad práce ČR“) je správním úřadem s celostátní působností a je organizační složkou státu. Úřad práce ČR byl zřízen dnem 1. 4. 2011, zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Ministerstvo práce a sociálních věcí řídí Úřad práce ČR a je jeho nadřízeným správním úřadem. Úřad práce ČR tvoří generální ředitelství, krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu (dále jen „krajské pobočky“). Součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště. V čele Úřadu práce ČR stojí generální ředitel, čele krajské pobočky ředitel a pro kontaktní pracoviště krajské pobočky stojí v čele ředitel nebo vedoucí. Správní zřízení v působnosti Úřadu práce ČR se řídí zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Úřad práce ČR rozhoduje ve správním řízení v I. stupni. O odvoláních proti rozhodnutí Úřadu práce ČR rozhoduje ministerstvo.

3.2.1 Generální ředitelství

Generální ředitelství řídí a kontroluje činnost a výkon krajských poboček Úřadu práce ČR. Zabezpečuje podporu aktivní politiky zaměstnanosti. Zabezpečuje a organizuje poskytování investičních pobídek spolu s dalšími složkami státní správy. Právníckým a fyzickým osobám uděluje a odnímá povolení ke zprostředkování zaměstnání a dále posuzuje, zda dosahují odborné kvalifikace. Kontroluje činnost agentur práce a vede o nich evidenci. Podílí se na spolupráci při přípravě národních projektů fondů Evropské Unie a dále zajišťuje úkony v oblasti vzdělávání zaměstnanců a personalistiky.

3.2.2 Krajské pobočky

Krajská pobočka je organizačním útvarům Úřadu práce ČR. V rámci kraje plní zejména následující úkoly. Ve spolupráci s kontaktními pracovišti vytváří podmínky pro činnosti státní politiky zaměstnanosti a úkony v rámci zákona o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, zákona o sociálních službách, zákona o státní sociální podpoře, zákona o pomoci v hmotné nouzi, zákona o sociálních službách a zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením. Podílí se na spolupráci při zabezpečování zaměstnanosti, rozvoje lidských zdrojů, mobility pracovních sil a sociální ochrany spolu s územními samosprávnými celky. Spolupracuje na realizaci projektů, kde je Úřad práce ČR v roli příjemce. V rámci kraje zajišťuje agendu ochrany zaměstnanců, kde se zaměstnavatel ocitl v platební

neschopnosti. Krajské pobočky sledují a vyhodnocují situaci na trhu práce, evidují volná pracovní místa a přijímají opatření ovlivňující poptávku a nabídku práce. Uchazečům o zaměstnání a zájemcům o zaměstnání zprostředkovávají zaměstnání a zaměstnavatelům a fyzickým osobám poskytují poradenství, týkající se volby nebo změny povolání, profesního vzdělávání a další služby s tím spojené, které vymezuje zákon o zaměstnanosti.

Uchazečům a zájemcům o zaměstnání zajišťují rekvalifikace a služby spojené s pracovní rehabilitací. Uplatňují nástroje aktivní politiky zaměstnanosti a výkon agendy plnění povinného podílu zaměstnaných osob se zdravotním postižením a podpory zaměstnání osob se zdravotním postižením. Administrativně vede soupis osob se zdravotním postižením Krajská pobočka Úřadu práce (Duková, 2013 s. 91). Vyplácejí nepojistné sociální dávky a podpory v nezaměstnanosti. Dále vykonávají agendu nepojistných sociálních dávek, podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci, povolují výkon činnosti dítěte a zajišťuje dávky péstounské péče, které vymezuje zákon o sociálně právní ochraně dětí.

3.2.3 Kontaktní pracoviště

Kontaktní pracoviště je organizačním útvarem krajské pobočky. Součástí mohou být dislokovaná či detašovaná územní pracoviště, případně výjezdní pracoviště. V oblasti zprostředkování zaměstnání a evidence uchazečů o zaměstnání a zájemců o zaměstnání plní kontaktní pracoviště zejména tyto úkoly. Informuje, aktualizuje a sleduje databázi volných pracovních místech, vede databázi uchazečů a zájemců o zaměstnání, rozhoduje o zařazení či nezařazení uchazeče do evidence uchazečů o zaměstnání a dále rozhoduje o vyřazení z této evidence. V oblasti zprostředkování zaměstnání vydává správní rozhodnutí a ověřuje je. Uchazečům o zaměstnání vyhledává pracovní uplatnění a projednává s uchazeči včetně uchazečů se zdravotním postižením možnosti pracovního uplatnění. Spolupracuje s krajskou pobočkou při provádění úkonů v profesním a sociálně právním poradenství v oblasti zaměstnanosti. S uchazeči o zaměstnání sjednává, vypracovává a aktualizuje individuální akční plány.

3.3 Vymezení základních pojmů a subjektů na úseku zaměstnanosti

3.3.1 Státní politika zaměstnanosti

Dne 1. 10. 2004 vešel v účinnost zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. Základní právní norma, která stanovuje postup k dosažení cílů státní politiky v oblasti zaměstnanosti. V České republice spadá výkon státní správy v oblasti státní politiky zaměstnanosti pod Ministerstvo práce a sociálních věcí a pod úřady práce. Státní politika zaměstnanosti nám vymezuje hlavní cíle státu v oblasti sociální politiky. Obsah této činnosti je neustále v pohybu a vyvíjí se podle aktuálního dění, přizpůsobuje se potřebám v oblasti zaměstnanosti obyvatel, ale i požadavkům vnitrostátního trhu práce a Evropské Unie. Státní politika zaměstnanosti zabezpečuje rovná práva občanů na zaměstnání a snaží se dosáhnout rovnováhy mezi nabídkou a poptávkou po pracovních silách a efektivnímu využití zdrojů.

3.3.2 Právo na zaměstnání

Termín „právo na zaměstnání“ je obsažen v ust. § 10 zákona o zaměstnanosti: „Právem na zaměstnání je právo fyzické osoby, která chce a může pracovat a o práci se uchází, na zaměstnání v pracovně právním vztahu (dále jen “zaměstnání“), na zprostředkování zaměstnání a na poskytnutí dalších služeb za podmínek stanovených tímto zákonem.“ Dodejme, že se jedná o právo. Žádná osoba není nucena pracovat proti své vůli. Tento zákon může využít pouze ten, kdo chce získávat prostředky své obživy pomocí závislé práce, netýká se tedy osob podnikajících. Právo na zaměstnání nám umožňuje se obrátit na příslušný Úřad práce ČR a požádat o zprostředkování zaměstnání.

3.3.3 Právo na práci

Pojem práce můžeme definovat v obecném pojetí tak, že se jedná o „cílevědomou lidskou činnost vytvářející hodnoty.“ Právo na práci je zakotveno v Listině základních práv a svobod v článku 26 a je jedním ze základních lidských práv. Pojem práce je velmi široký a pro potřebu této práce budeme pojem práce chápat jako cílevědomou činnost, která je vykonávána za účelem uspokojení určitých potřeb v rámci vlastních schopností a prováděnou za odměnu, protože pouze tato forma práce zajišťuje osobě materiální zabezpečení existence.

3.3.4 Základní práva a povinnosti uchazeče a zájemce o zaměstnání

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zaměstnanosti“, stanovuje práva a povinnosti uchazeče o zaměstnání a zájemce o zaměstnání.

3.3.4.1 Uchazeč o zaměstnání

Uchazečem o zaměstnání se může stát fyzická osoba, která krajskou pobočku Úřadu práce požádá o zprostředkování vhodného zaměstnání. Žádost může podat osobně nebo elektronickou formou prostřednictvím portálu www.uradprace.cz. Zároveň musí splňovat podmínky pro zařazení do evidence uchazečů o zaměstnání. Zařadit uchazeče o zaměstnání do evidence uchazečů o zaměstnání nelze fyzickou osobu, která je v den podání žádosti v pracovněprávním vztahu nebo ve služebním poměru. Výjimku tvoří tzv. nekolidující zaměstnání. Nekolidující zaměstnání znamená činnost na základě pracovního či služebního poměru, který nepřesahuje za období jednoho měsíce v odměně polovinu minimální mzdy. Minimální mzda pro rok 2021 činí 15 200 Kč. Odměna (výdělek) z nekolidujícího zaměstnání, tak nesmí přesáhnout částku 7 600 Kč. Jedná se o hrubý příjem.

Dále nelze evidovat osoby samostatně výdělečně činné ve smyslu § 9 zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, osoby, jež jsou společníkem nebo jednatelem společnosti s ručením omezeným, komanditistou komanditní společnosti, členem představenstva či správní rady nebo statutárním ředitelem akciové společnosti, ředitelem obecně prospěšné společnosti, vedoucím organizační složky zahraniční právnické osoby a členem dozorčí rady, pokud vykonává mimo pracovněprávní vztah k této společnosti pro společnost činnost, za kterou je společností odměňován a odměna za měsíc či průměrná měsíční odměna přesáhne více jak polovinu minimální mzdy. Evidovat nelze ani člena družstva, pokud vykonává mimo pracovněprávní vztah k družstvu, pro družstvo pracuje a je tak odměňován a jeho měsíční odměna či průměrná měsíční odměna přesáhne polovinu minimální mzdy. Do evidence se nemůže přihlásit soudce, poslanec, senátor Parlamentu či poslanec Evropského parlamentu, člen zastupitelstva územního samosprávného celku, pokud je odměňován jako uvolněný člen zastupitelstva, prezident republiky, člen vlády, prezident, viceprezident nebo člen Nejvyššího kontrolního úřadu, člen Rady pro rozhlasové a televizní vysílání, člen rady Ústavu pro studium totalitních režimů, předseda Energetického regulačního úřadu, člen Rady Českého telekomunikačního úřadu, člen finančního arbitru nebo zástupce finančního arbitra. Dále, pokud je osoba nuceným správcem, správcem, prokuristou nebo likvidátorem – stanovuje zvláštní právní předpis a jedná se o dobu, kdy je tato činnost vykonávána. Dále osoba pečující o dítě či osobu, která je vedena v evidenci

osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu, pokud je těmto osobám vyplácena odměna pěstouna dle § 47j odst. 1 písm. c) a d) zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Osoba výdělečně činná v cizině a fyzická osoba, která se soustavně připravuje na své budoucí povolání, výjimku tvoří fyzická osoba, která se soustavně připravuje na své budoucí povolání a získala v rozhodném období dobu důchodového pojištění, které má v délce minimálně 12 měsíců, a to zaměstnáním či jinou výdělečnou činností. Pro vysvětlení, soustavná příprava na budoucí povolání znamená dobu denního studia na střední škole, vyšší odborné škole, konzervatoři, jazykové škole s právem státní jazykové zkoušky a také dobu prezenčního studia na vysoké škole. Do této doby se počítají i prázdniny, jako součást školního nebo akademického roku. Osoba, která se soustavně připravuje na své budoucí povolání, je povinna tuto skutečnost osobně sdělit při podání žádosti o zprostředkování anebo tak učinit písemně ve lhůtě 8 dnů ode dne zahájení této činnosti. Do evidence uchazečů o zaměstnání nelze evidovat ani fyzickou osobu, která je pověřena obchodním vedením a která tuto činnost vykonává za odměnu mimo pracovněprávní vztah a její měsíční nebo průměrná měsíční odměna přesáhne polovinu minimální mzdy a předsedu nebo místopředsedu Rady Národního akreditačního úřadu pro vysoké školství. Dále do evidence uchazečů o zaměstnání nemůže být zařazena fyzická osoba, která je uznána dočasně neschopnou práce, osoba, která pobírá peněžitou pomoc v mateřství v době před porodem a 6 týdnů po porodu, osoba, která je invalidní ve třetím stupni podle § 39 odst. 2 písm. c) zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění (výjimkou je případ, pokud je tato osoba schopna výdělečné činnosti za zcela mimořádných podmínek dle § 39 odst. 4 písm. f) téhož zákona). Osoba, jež vykonává trest odnětí svobody, osoba, která vykonává ochranné opatření v zabezpečovací detenci nebo se nachází ve vazbě. Osoba, která neposkytne úřadu práce své identifikační údaje a také osoba, která neposkytne souhlas ze zpracováním osobních údajů.

3.3.4.2 Překážky pro zařazení a vedení uchazeče o zaměstnání v evidenci

Mezi překážky pro zařazení a vedení uchazeče o zaměstnání do evidence patří:

- pokud fyzická osoba sama bez vážného důvodu ukončí se zaměstnavatelem vhodné zaměstnání na základě dohody,
- pokud vhodné zaměstnání zprostředkovala krajská pobočka Úřadu práce,
- pokud zaměstnavatel ukončí s fyzickou osobou vhodné zaměstnání, které zprostředkovala krajská pobočka Úřadu práce z důvodu porušení povinnosti, která vyplývá z právních předpisů, které se vztahují k vykonávané práci, zvláště hrubým způsobem.

V těchto výše uvedených případech může být fyzická osoba na základě nové žádosti zařazena do evidence uchazečů o zaměstnání až po uplynutí 6 měsíců ode dne sjednaného jako den nástupu do zaměstnání.

3.3.5 Práva uchazeče o zaměstnání

Uchazeč o zaměstnání má následující práva:

- právo na zprostředkování zaměstnání, rozumíme vyhledávání vhodného zaměstnání a poradenství a poskytování informací týkající se pracovních příležitostí.
- při splnění stanovených podmínek vyplývajících ze zákona, má uchazeč právo na podporu v nezaměstnanosti,
- právo na zvýšenou péči, pokud ji potřebuje při zprostředkování zaměstnání,
- pokud je osoba se zdravotním postižením, má právo na pracovní rehabilitaci.

3.3.5.1 Vhodné zaměstnání

Vhodné zaměstnání je velmi široký pojem a uchazeč o zaměstnání si pod tímto pojmem často představuje mnoho věcí. Pro účely jednání s úřadem práce je pojem „vhodné zaměstnání“ definován následovně. Vhodné zaměstnání je takové zaměstnání, které splňuje následující znaky:

- a) zakládá povinnost odvádět pojistné na důchodové pojištění a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti,
- b) délka pracovní doby splňuje minimálně 80% stanovené týdenní pracovní doby,
- c) vhodné zaměstnání je sjednáno na dobu neurčitou anebo na dobu určitou, která je však delší jak 3 měsíce,
- d) a které odpovídá zdravotní způsobilosti uchazeče a pokud možno jeho stávající kvalifikaci, jeho schopnostem, praxi, dopravní dosažitelnosti a možnosti ubytování.

Pokud je uchazeč o zaměstnání veden v evidenci uchazečů o zaměstnání déle než 1 rok, stává se vhodným i takové zaměstnání, které splní podmínky výše stanovené v písm. a), b), d) nebo splní podmínky stanovené v písm. a), c) a d) a délka pracovní doby splňuje minimálně 50% stanovené týdenní pracovní doby. Pokud má být uchazeč o zaměstnání umístěn na výkon veřejně prospěšných prací, poté je vhodným i takové zaměstnání, jehož délka pracovní doby

činí nejvýše polovinu délky stanovené týdenní pracovní doby podle § 79 zákoníku práce, a které odpovídá jeho zdravotní způsobilosti (Zdroj: MPSV ČR, <https://www.uradprace.cz/web/cz/prava-a-povinnosti-uchazece-a-zajemce>, 2020).

3.3.6 Povinnosti uchazeče o zaměstnání

Uchazeč o zaměstnání, jež má svá práva, má samozřejmě i své povinnosti, mezi které patří: Krajské pobočce Úřadu práce poskytovat potřebnou součinnost při úkonech zprostředkování zaměstnání a řídit se pokyny úřadu práce. Projednat doporučené zaměstnání (tzv. doporučenku), a to ve lhůtě, kterou stanoví Úřad práce ČR. Dostavit se ve stanoveném termínu osobně na krajskou pobočku. Poskytnout součinnost při vypracovávání, aktualizaci a vyhodnocování individuálního akčního plánu (IAP). Sdělit krajské pobočce Úřadu práce informace o zdravotních omezeních, které má a to v rozsahu potřebném pro vyhledávání vhodného zaměstnání, zvolení správné rekvalifikace a stanovení vhodné pracovní rehabilitace. Sdělit informace o tom, zdá se nachází ve statutu osoby, jež má zdravotní postižení, pokud uplatňuje pracovní omezení, které vyplývá z jeho zdravotních důvodů a následně je podložit lékařským posudkem od svého praktického lékaře.

Pokud krajská pobočka Úřadu práce stanoví uchazeči o zaměstnání podmínku podrobit se na její žádost vyšetření pro účely posudku zdravotního stavu a s tím související vydání lékařského posudku, je uchazeč povinen toto splnit, pokud uchazeč o zaměstnání žádá o zabezpečení své pracovní rehabilitace nebo žádá o příspěvek na vytvoření tzv. chráněného pracovního místa a uvádí své zdravotní důvody, jež mu brání v plnění povinností jakožto uchazeči o zaměstnání nebo v nástupu na rekvalifikaci a pokud je posuzována vhodnost doporučeného zaměstnání, a to z hlediska zdravotního stavu uchazeče. Uchazeč je povinen krajské pobočce Úřadu práce oznámit výkon nekolidujícího zaměstnání při podání žádosti o zprostředkování zaměstnání, a to bez ohledu na to, jakou výši měsíční odměny nebo výdělku dosahuje nejpozději v den, kdy k výkonu této činnosti nastoupil. S výkonem nekolidujícího zaměstnání se váže povinnost dokládat ve lhůtě stanovené krajskou pobočkou Úřadu práce výši měsíční odměny nebo výdělku, a to i v případě, kdy odměna nebo výdělek činí 0,- Kč. Uchazeč je povinen písemně nebo osobně oznámit krajské pobočce Úřadu práce nejpozději do 8 kalendářních dnů změny takových skutečností, které jsou rozhodné pro zařazení a vedení v evidenci uchazečů o zaměstnání, které osvědčil ve své žádosti o zprostředkování zaměstnání a dále důvody, pro které se na krajskou pobočku Úřadu práce nedostavil ve stanoveném termínu a dále pokud nastala změna bydliště v průběhu jeho evidence. Nachází-li se uchazeč o zaměstnání v režimu

dočasné neschopnosti, je povinen plnit povinnosti uchazeče o zaměstnání z důvodu úrazu nebo nemoci. Uchazeč je povinen se zdržovat v místě, které uvedl v potvrzení o dočasné neschopnosti a dodržovat dobu a rozsah povolených vycházek, pokud tak ošetřující lékař stanovil. Pokud uchazeč není schopen plnit své povinnosti uchazeče o zaměstnání, jeho povinností je tyto důvody oznámit a to nejpozději do tří kalendářních dnů ode dne, kdy mu bylo potvrzení o dočasné neschopnosti uchazeče o zaměstnání plnit povinnosti uchazeče o zaměstnání z důvodu nemoci nebo úrazu nebo potvrzení o ošetření/vyšetření vydáno a doložit nejpozději do 8 kalendářních dnů ode dne vydání potvrzení o dočasné neschopnosti uchazeče o zaměstnání plnit povinnosti uchazeče o zaměstnání z důvodu nemoci nebo úrazu nebo potvrzení o ošetření/vyšetření ve zdravotnickém zařízení tyto důvody příslušným potvrzením (Zdroj: MPSV ČR, <https://www.uradprace.cz/web/cz/prava-a-povinnosti-uchazece-a-zajemce>, 2020).

3.3.7 Ukončení evidence na Úřadu práce ČR

Krajská pobočka Úřadu práce ukončí uchazeči vedení v evidenci dnem, kdy nastane některá skutečnost, bránící zařazení nebo vedení v evidenci uchazečů o zaměstnání, kromě výjimky skutečností, kdy uchazeč o zaměstnání je uznán dočasně neschopným práce nebo pobírá peněžitou pomoc v mateřství, a to v době před porodem a v době 6 týdnů po porodu a stane se tak na základě písemného nebo osobního oznámení uchazeče. Dnem nástupu do zaměstnání a to na základě oznámení uchazeče o zaměstnání, a to nejpozději do 8 kalendářních dnů. Dnem doručení písemné žádosti ze strany uchazeče o ukončení vedení v evidenci uchazečů o zaměstnání. Dále nástupem do výkonu trestu odnětí svobody, nástupem k výkonu ochranného opatření zabezpečovací detence. Dnem následujícím po dni úmrtí uchazeče či dnem následujícím po prohlášení uchazeče za mrtvého. Dnem následujícím po uplynutí 6 měsíců ode dne vzetí uchazeče do vazby, zařazení do evidence uchazečů o zaměstnání, pokud dodatečně zjistila krajská pobočka Úřadu práce, že uchazeč nebyl způsobilý být účastníkem právních vztahů vycházejících ze zákona o zaměstnanosti nebo dnem, kdy uchazeč této způsobilosti pozbyl nebo dnem zrušení platnosti nebo doby uplynutí platnosti modré karty. Dále pokud uchazeč bez vážných důvodů neoznámí krajské pobočce Úřadu práce výkon nekolidujícího zaměstnání a to při podání žádosti o zprostředkování zaměstnání nebo tuto činnost neoznámí nejpozději v den, kdy nastoupil k výkonu této činnosti. Neoznámí písemně nebo osobně nejpozději do 8 kalendářních dnů důvody, proč se nedostavil na krajskou pobočku Úřadu práce ve stanovené lhůtě, neoznámí písemně nebo osobně nejpozději do 8 kalendářních dnů skutečnosti, které mají vliv na zařazení a vedení v evidenci uchazečů o zaměstnání. Dále pokud

uchazeč neoznámí důvody, pro které je dočasně neschopen plnit své povinnosti jakožto uchazeč o zaměstnání a to nejpozději do tří kalendářních dnů, ode dne, kdy bylo vydáno potvrzení o dočasné neschopnosti uchazeče o zaměstnání plnit povinnosti uchazeče o zaměstnání z důvodu nemoci nebo úrazu nebo ošetření/vyšetření a příslušné potvrzení nedoloží nejpozději do 8 kalendářních dnů ode dne, kdy bylo dané potvrzení vydáno. Uchazeč je vyřazen z evidence, pokud není podle lékařského posudku schopen plnit své povinnosti součinnosti s úřadem práce při zprostředkování zaměstnání, zrušil svůj souhlas se zpracováním osobních údajů, vykonává nelegální práci (Zdroj: MPSV ČR, <https://www.uradprace.cz/web/cz/prava-a-povinnosti-uchazece-a-zajemce>, 2020).

Další skutečnosti, pro které Krajská pobočka Úřadu práce vyřadí rozhodnutím uchazeče z evidence, nastanou jestliže bez vážného důvodu uchazeč odmítne nastoupit do vhodného zaměstnání, odmítne nastoupit na rekvalifikaci, která byla dohodnuta, a nebo neplní své povinnosti, které souvisejí s rekvalifikací a dále pokud odmítne nabídku na rekvalifikaci, neposkytne potřebnou součinnost při vypracovávání individuálního akčního plánu, neposkytne součinnost při jeho aktualizaci a vyhodnocování a dále pokud neplní podmínky, které v tomto plánu byly stanoveny, odmítne se podrobit vyšetření svého zdravotního stavu nebo psychologickému vyšetření nebo svým jednáním maří součinnost s úřadem práce.

3.3.8 Maření součinnosti s Úřadem práce ČR

Maření součinnosti s úřadem práce je velmi nespécifický pojem, který lze definovat následovně: uchazeč o zaměstnání maří součinnost s úřadem práce, jestliže:

- dle lékařského posudku uchazeč je schopen plnit své povinnosti vůči krajské pobočce Úřadu práce, a přesto své povinnosti neplní,
- uchazeč neprojedná tzv. doporučenku, to znamená doporučené zaměstnání ve lhůtě, kterou stanovil Úřad práce ČR, nebo se uchazeč nedostaví na krajskou pobočku Úřadu práce v termínu stanoveném bez vážných důvodů,
- uchazeč nesdělí údaje o svých zdravotních omezeních v tom rozsahu, který je potřebný pro vyhledávání vhodného zaměstnání, pro rekvalifikaci a pro stanovení vhodné formy pracovní rehabilitace, dále pokud nesdělí, že je osobou se zdravotním postižením a nedoloží příslušným lékařským posudkem svého praktického lékaře, jaké má omezení ze zdravotních důvodů,
- uchazeč se nepodrobí na žádost krajské pobočky Úřadu práce vyšetření pro účely posouzení zdravotního stavu a vydání lékařského posudku, v tom případě, že žádá o pracovní

rehabilitaci, příspěvku na vytvoření chráněného pracovního místa a uvádí své zdravotní důvody, jež mu brání v plnění povinností nebo v nástupu na rekvalifikaci, či zda se jedná o situaci, kdy je nutné posoudit vhodnost doporučeného místa, a to s ohledem na zdravotní způsobilost uchazeče,

- uchazeč nedodrží či porušuje režim dočasné neschopnosti uchazeče o zaměstnání plnit povinnosti uchazeče o zaměstnání z důvodu nemoci nebo úrazu,
- jiným jednáním zmaří nástup do zaměstnání nebo zprostředkování zaměstnání.

3.3.9 Vážné důvody

Uchazeč může prokázat vážné důvody, mezi které patří pouze níže vyjmenované:

- nezbytná osobní péče o dítě ve věku do 4 let,
- nezbytná osobní péče o fyzickou osobu, jež se dle zvláštního právního předpisu považuje za osobu závislou na pomoci jiné fyzické osoby a to ve stupni II (středně těžká závislost), dále ve stupni III (těžká závislost) nebo pokud se osoba nachází ve stupni IV (úplná závislost). Podmínkou je, že uchazeč o zaměstnání žije trvale s touto osobou a společně hradí náklady na své potřeby. Tyto podmínky nejsou vyžadovány, pokud jde o osobu, která se pro účely důchodového pojištění považuje za osobu blízkou,
- docházka dítěte do předškolního zařízení a povinná školní docházka dítěte,
- místo výkonu nebo povaha zaměstnání druhého manžela a místo výkonu nebo povaha zaměstnání registrovaného partnera,
- zdravotní důvody, které dle lékařského posudku uchazeči brání vykonávat zaměstnání či plnit povinnost součinnosti při zprostředkování zaměstnání,
- nastane-li okamžité zrušení pracovního poměru zaměstnancem dle § 56 zákoníku práce.

Zaměstnanec může pracovní poměr okamžitě zrušit, jestliže

- a) podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem pracovně lékařských služeb nebo rozhodnutí příslušného správního orgánu, který lékařský posudek přezkoumává, nemůže dále konat práci bez vážného ohrožení svého zdraví a zaměstnavatel mu neumožnil v době 15 dnů ode dne předložení tohoto posudku výkon jiné pro něho vhodné práce, nebo
- b) zaměstnavatel mu nevyplatil mzdu nebo plat nebo náhradu mzdy nebo platu anebo jakoukoli jejich část do 15 dnů po uplynutí období splatnosti (§ 141 odst.1) (Zdroj: <https://www-fulsoft-cz.infozdroje.czu.cz/a3e2m>).

3.4 Podpora v nezaměstnanosti

Uchazeč o zaměstnání má nárok na podporu, pokud v rozhodném období získal zaměstnáním či jinou výdělečnou činností dobu důchodového pojištění alespoň v délce 12 měsíců. Tato podmínka je splněna i započtením náhradní doby zaměstnání. Uchazeč o zaměstnání požádá krajskou pobočku Úřadu práce o poskytnutí podpory v nezaměstnanosti, a to na pobočce úřadu práce, kde je veden v evidenci jako uchazeč o zaměstnání a současně není poživitelem starobního důchodu ke dni, k němuž má být podpora v nezaměstnanosti přiznána. Uchazeči o zaměstnání náleží podpora v nezaměstnanosti, pokud splní stanovené podmínky, a to ode dne, kdy podá žádost o podporu v nezaměstnanosti nebo ode dne následujícího po ukončení zaměstnání – podmínkou je podat žádost o podporu v nezaměstnanosti nejpozději do 3 pracovních dnů po ukončení tohoto zaměstnání nebo činnosti, která je považována za náhradní dobu zaměstnání. Uchazeč o zaměstnání je povinen doložit skutečnosti, rozhodné pro přiznání a následně poskytování podpory při nezaměstnanosti.

3.4.1 Pozbytí nároku na podporu v nezaměstnanosti

Mnoho příchozích klientů, evidujících se na úřadu práce, se mylně domnívá, že mají bezpodmínečný nárok na podporu v nezaměstnanosti. Stanovení platného nároku na podporu v nezaměstnanosti a výpočet samotné podpory v nezaměstnanosti je složitý a komplexní proces, při kterém zaměstnanec úřadu práce musí ověřit veškeré podmínky, které vyplývají ze zákona pro přiznání podpory v nezaměstnanosti. Nárok na podporu v nezaměstnanosti pozbývá uchazeč o zaměstnání, se kterým v době posledních 6 měsíců byl před zařazením do evidence uchazečů o zaměstnání skončen pracovněprávní vztah ze strany zaměstnavatele pro porušení povinnosti, které vyplývají z právních předpisů, vztahujících se k jím vykonávané práci, a to zvláště hrubým způsobem; toto platí dále pro případ skončení jiného pracovního vztahu z obdobného důvodu a dále v případě skončení pracovněprávního vztahu ze strany zaměstnavatele z důvodu porušení jiné povinnosti zaměstnance dle § 301a zákoníku práce zvláště hrubým způsobem (porušení režimu dočasně práce neschopného pojištěnce). Dále uchazeči, jenž má nárok na výsluhový příspěvek, který přesahuje výši podpory v nezaměstnanosti; je-li příspěvek nižší, poté uchazeči náleží podpora v nezaměstnanosti ve výši odpovídající rozdílu mezi podporou v nezaměstnanosti a příspěvkem. Uchazeči, který ke dni, kdy podpora v nezaměstnanosti má být přiznána, se nachází v právním vztahu vzniklém k výkonu nekolidujícího zaměstnání a uchazeči, který ke dni, kdy podpora v nezaměstnanosti má být přiznána, je v postavení osob dle § 25 odst. 1 písm. c) až f) a s); k výši odměny nebo

příjmu se nepřihlíží; výjimku tvoří člen bytového družstva, který vykonává činnost nebo práci pro bytové družstvo, a to v případě mimo pracovněprávního vztahu či je pověřen ze strany obchodního vedení bytového družstva (Zdroj: <https://www-fulsoft-cz.infozdroje.czu.cz/a3e2i>).

3.4.2 Rozhodné období

Za rozhodné období pro posouzení nároku na podporu v nezaměstnanosti jsou považovány poslední dva roky před zařazením do evidence uchazečů o zaměstnání.

3.4.3 Náhradní doba zaměstnání

V textu se zmiňují o náhradní době zaměstnání, za kterou se považuje doba:

- kdy se osoba se zdravotním postižením připravuje k práci,
- kdy osoba pobírá invalidní důchod pro invaliditu třetího stupně,
- kdy osoba pečuje o dítě do věku 4 let,
- kdy osoba pečuje o fyzickou osobu, která se dle zvláštního právního předpisu považuje za osobu závislou na pomoci jiné osoby ve II stupni (středně těžká závislost), ve III stupni (těžká závislost) a ve IV stupni (úplná závislost). Podmínkou je, že s uchazečem o zaměstnání žije trvale a uhrazují společně náklady na své potřeby. Tyto podmínky nemusí být splněny, pokud se jedná o osobu, která se považuje osobu blízkou,
- vykonává dlouhodobé dobrovolnické služby. Služby jsou vykonávány na základě smlouvy dobrovolníka s vysílající organizací. Organizaci však musí být udělena akreditace od Ministerstva vnitra. Dále doba výkonu veřejné služby, podložená smlouvou o výkonu veřejné služby. Rozsah vykonávané služby však musí přesahovat v průměru minimálně 20 hodin v kalendářním týdnu,
- osobní péče o fyzickou osobu, která nedovršila 10 let svého věku a dle zvláštního právního předpisu se tato osoba považuje za závislou na pomoci jiné fyzické osoby, a to v I stupni (lehké závislosti),
- trvání doby dočasné pracovní neschopnosti nebo nařízené karantény osoby po skončení výtěžné činnosti, která zakládala její účast na nemocenském pojištění podle zvláštního právního předpisu, pokud si tato osoba nepřivodila dočasnou pracovní neschopnost úmyslně a pokud tato dočasná pracovní neschopnost nebo nařízená karanténa vznikla v době této výtěžné činnosti nebo v ochranné lhůtě podle zvláštního právního předpisu (Zdroj: <https://www-fulsoft-cz.infozdroje.czu.cz/a3e2i>)

3.4.4 Podpůrčí doba

Podpůrčí doba znamená, po jakou dobu má osoba nárok pobírat podporu v nezaměstnanosti. Podpůrčí doba vychází z dosaženého věku uchazeče ke dni podání žádosti o podporu v nezaměstnanosti. Do věku 50 let trvá podpůrčí doba 5 měsíců, nad 50 let věku a do 55 let věku náleží 8 měsíců podpůrčí doby a nad 55 let věku je podpůrčí doba 11 měsíců.

3.4.5 Podmínky čerpání podpory v nezaměstnanosti

Uchazeč o zaměstnání nemůže čerpat podporu v nezaměstnanosti po dobu:

- poskytování starobního důchodu,
- poskytování následujících dávek v nemocenském pojištění (peněžitá pomoc v mateřství, nemocenská, ošetrovné a vyrovnávací příspěvek v mateřství a těhotenství),
- vazby,
- trvání právního vztahu vzniklého k výkonu některé z činností podle § 25 odst. 3 (nekolidující zaměstnání),
- po níž je v postavení některé z osob uvedených v § 25 odst. 1 písm. c) až f) a s), aniž by se přihlíželo k výši příjmu nebo odměny, to neplatí pro člena bytového družstva, který vykonává práce nebo činnost pro bytové družstvo mimo pracovněprávní vztah nebo je pověřen obchodním vedením bytového družstva,
- poskytování podpory při rekvalifikaci,
- po kterou uchazeči o zaměstnání přísluší podle jiných právních předpisů odstupné, odbytné nebo odchodné. Tato doba se určí podle příslušného násobku průměrného měsíčního výdělku nebo měsíčního služebního příjmu. K případnému navýšení vyplývajícimu z kolektivní smlouvy nebo z vnitřního předpisu se nepřihlíží (Zdroj: <https://www-fulsoft-cz.infozdroje.czu.cz/a3e2i>).

V kolektivní smlouvě je možné upravit práva zaměstnanců v pracovněprávních vztazích, jakož i práva a povinnosti smluvních stran této smlouvy. K ujednání v kolektivní smlouvě, která zaměstnancům ukládají povinnosti nebo zkracují jejich práva stanovená tímto zákonem, se nepřihlíží (Zdroj: <https://www-fulsoft-cz.infozdroje.czu.cz/a3e2m>).

Pokud uchazeči o zaměstnání v rozhodném období neuplyne celá podpůrčí doba a uchazeč získal výdělečnou činností nebo zaměstnáním dobu důchodového pojištění kratší než tři měsíce, má nárok čerpat podporu v nezaměstnanosti po dobu zbývajících částí podpůrčí doby. Pokud však

uchazeči v rozhodném období již uplynula celá jeho podpůrčí doba, má opět nárok na podporu, jakmile po uplynutí této podpůrčí doby získá výdělečnou činností nebo zaměstnáním dobu důchodového pojištění v délce nejméně 6 měsíců. Výjimkou, kdy se tato doba nevyžaduje, je situace, kdy zaměstnání nebo jiná výdělečná činnost skončila ze zdravotních důvodů uchazeče, nebo došlo-li k ukončení zaměstnání ze strany zaměstnavatele z organizačních důvodů, či došlo-li k porušení povinností na straně zaměstnavatele.

3.4.6 Výše podpory v nezaměstnanosti

Výše podpory v nezaměstnanosti činí v prvních dvou měsících podpůrčí doby 65 %, další dva měsíce podpůrčí doby 50 % a po zbývajících podpůrčí dobu 45 %. Pokud uchazeč o zaměstnání ukončí před zařazením do evidence uchazečů o zaměstnání své poslední zaměstnání bez vážného důvodu sám, či dohodou se zaměstnavatelem, po celou dobu podpůrčí doby mu náleží 45 %. Výjimka se vztahuje na ukončení samostatně výdělečné činnosti a dále, pokud uchazeč ukončí více zaměstnání v tentýž den, z nichž alespoň jedno ukončí z vážných důvodů. Podpora v nezaměstnanosti je stanovena z průměrného měsíčního čistého výdělku, kterého uchazeč dosáhl ve svém posledním zaměstnání nebo z posledního vyměřovacího základu přepočteného na 1 kalendářní měsíc v případě, že uchazeč naposledy vykonával samostatnou výdělečnou činnost.

Pokud nastane případ, kdy doba předchozího zaměstnání je splněna započtením náhradní doby zaměstnání a tato doba se posuzuje jako poslední zaměstnání, uchazeč o zaměstnání bez svého zavinění nemůže osvědčit výši průměrného měsíčního čistého výdělku nebo vyměřovacího základu, u uchazeče nelze stanovit průměrný měsíční čistý výdělek nebo vyměřovací základ, činí podpora v nezaměstnanosti po dobu prvních 2 měsíců 0,15 násobek (4 684 Kč), další 2 měsíce ve výši 0,12 násobek (3 747 Kč), po zbývajících podpůrčí dobu ve výši 0,11 násobek (3 435 Kč) průměrné mzdy v národním hospodářství za 1. až 3. čtvrtletí roku 2018. Průměrná mzda v národním hospodářství za 1. až 3. čtvrtletí roku 2018 činí 31 225 Kč. Maximální výše podpory v nezaměstnanosti činí 0,58 násobek průměrné mzdy, tj. 18 111 Kč. Maximální výše podpory při rekvalifikaci činí 0,65 násobek průměrné mzdy, tj. 20 297 Kč (Zdroj: MPSV ČR, <https://www.uradprace.cz/web/cz/prava-a-povinnosti-uchazece-a-zajemce>, 2020).

3.5 Zájemce o zaměstnání

Zájemcem o zaměstnání je fyzická osoba, která má zájem o zprostředkování vhodného zaměstnání a za tímto účelem podá žádost o zařazení do evidence zájemců o zaměstnání. Zájemce o zaměstnání může požádat kteroukoliv krajskou pobočku Úřadu práce o zařazení do evidence zájemců o zaměstnání. Krajská pobočka Úřadu práce zájemci zprostředkovává vhodné zaměstnání a případně mu může zabezpečit také rekvalifikaci. Zájemce o zaměstnání může ukončit kdykoliv na vlastní žádost evidenci zájemce o zaměstnání. V případě, že zájemce neposkytuje potřebnou součinnost krajské pobočce Úřadu práce, nebo ji maří, ukončí krajská pobočka Úřadu práce evidenci zájemce o zaměstnání.

3.6 Efektivní služby zaměstnanosti (EFES)

Doba realizace projektu Efektivní služby zaměstnanosti je v období od 1. 2. 2016 do 31. 8. 2018. Regionální číslo projektu: CZ.03.1.54/0.0/0.0/15_011/0000056.

3.6.1 Popis projektu

Projekt spolufinancuje Evropský sociální fond v rámci Operačního programu Zaměstnanost a podporu získává také ze státního rozpočtu České republiky. Cílem projektu je zajistit kvalitní zázemí a podmínky zaměstnancům Úřadu práce ČR (dále jen ÚP ČR) prostřednictvím materiálně technického vybavení, nejrůznějších forem školení a informovanosti o aktivitách prováděných v regionu v rámci ÚP ČR. Prohloubit a upevnit vztahy s místními partnery a posílit zkvalitnění přenosu informací a služeb mezi zaměstnanci ÚP ČR a klienty. Cílem projektu je silnější efektivita již poskytovaných služeb ÚP ČR a sjednocení metodických postupů. Mezi hlavní problémy, na které projekt navrhuje řešení, je čas, který se klientům ÚP ČR dostává. Klienti ÚP ČR jsou často nedostatečně a pro ně v nesrozumitelné formě informováni o nabídce aktivní politiky zaměstnanosti, které ÚP ČR poskytuje a může svým klientům ve formě služeb nabídnout. Každý klient ÚP ČR má své specifické a individuální potřeby a požadavky a ÚP ČR není schopen se těmito potřebám věnovat a přizpůsobit. Není dostatek času, prostoru a možností se každému klientovi věnovat tak, aby jeho požadavky a přání byly splněny. Srozumitelná forma přenosu informací pro klienty, především uchazeče a zájemce o zprostředkování zaměstnání ÚP ČR o jeho službách, činnostech, aktivní a pasivní politice zaměstnanosti, je řešena prostřednictvím realizace Prvních informačních schůzek na kontaktních pracovištích ÚP ČR.

S tímto problémem souvisí i často nedostatečná modernizace vybavení pracovišť ÚP ČR. Přednostně se jedná o technické vybavení kanceláří zaměstnanců ÚP ČR. V tomto projektu jsou řešeny i prostory, sloužící samotným klientům, to znamená čekárny a školící místnosti – kde zaměstnanci klientům poskytují potřebné informace o službách, možnostech a chodu ÚP ČR a kontaktní centra, kde se klienti poprvé setkávají s pracovníkem ÚP ČR. Navazujícím bodem, kterému je potřeba dát pozornost, je i nedostatečná informovanost, resp. přenos informací v rámci pracoviště mezi jednotlivými útvary, např. mezi oddělením zprostředkování zaměstnání a mezi oddělením podpory v nezaměstnanosti, které spolu úzce souvisejí, navazují na sebe a je zde potřeba efektivního přenosu informací a také mezi jednotlivými kontaktními pracovišti ÚP ČR.

Z nedostatečného přenosu informací plyne neefektivnost práce zaměstnanců ÚP ČR, které je potřeba věnovat pozornost a správně nastavit metodiku efektivního přenosu informací, protože jako problematická se projevila nedostatečná modernizace vybavení pracovišť ÚP ČR, a také nedostatečný přenos informací mezi jednotlivými pracovišti ÚP ČR nebo v rámci jednoho pracoviště mezi jednotlivými útvary, což může být překážkou efektivní práce jednotlivých pracovníků úseku zaměstnanosti (Zdroj: MPSV ČR, <https://www.uradprace.cz/efektivni-sluzby-zamestnanosti>, 2019).

3.6.2 Aktivity projektu

Projekt realizuje několik aktivit, mezi které patří podpora, aktualizace a sjednocení stávající metodiky pro oblast Zaměstnanost, zřízení prvních kontaktních míst pro klienty (INFOcentra). Jedná se o technická zázemí prostor, kde dochází k prvnímu kontaktu mezi klientem a zaměstnancem ÚP ČR, poskytování individuální péče potřebám klientům ÚP ČR, ale také zaměstnavatelům, komunikační strategie a zpracování návrhů PR aktivit a vzdělávání účastníků projektu.

3.6.3 Cíle projektu

V rámci realizace projektu se očekává, že bude vytvořena komplexní forma přívětivé a dostupné metodiky práce s klientem tak, aby byla využitelná pro všechny zaměstnance úseku zaměstnanosti. Prohloubí se práce s klientem v rámci nabídky volných pracovních míst. Pomocí vytvoření metodických karet, které svým popisem činností pro danou problematiku zaměstnanosti zjednoduší práci zaměstnance s klientem, zajistí rychlejší a efektivnější přenos

informací o službách ÚP ČR směrem ke klientovi. Zjednoduší se tak proces přenosu informací, rozšíří se informovanost klientů a bude možné lépe zacílit na jejich individuální potřeby. Na vybraných pracovištích se prostřednictvím INFOcenter a vyvolávacího systému na úseku zaměstnanosti zkvalitní služby ÚP ČR a dojde k efektivnímu jednání s klientem v rámci jeho specifických potřeb. Tím, že klient dostane již prvotní péči v tomto zařízení, získají naopak odborní pracovníci úseku zaměstnanosti větší časový prostor pro individuální práci s klientem. Tím dojde k příznivému vlivu snížení nespokojenosti a agresivity klientů vůči zaměstnancům ÚP ČR. Významným nástrojem pro přenos potřebných a aktuálních informací, vzdělání a zkušeností, budou v rámci pravidelných schůzek prováděny kazuistické semináře pro zaměstnance ÚP ČR. Prostřednictvím kazuistických seminářů a školení dojde k posilování kontaktů mezi pracovníky ÚP ČR, růstu vzdělanosti a k posilování jejich kompetencí. Pracovníkům ÚP ČR bude zajištěna komplexní aktualizace a tvorba PR materiálů, které poskytnou formou letáků, plakátů, informativních brožur a dalších tiskovin informace o aktuálních službách a činnostech, které ÚP ČR realizuje, nebo je připravuje. Dále bude v rámci projektu posílněna a prohloubena vazba a spolupráce ÚP ČR s partnery na regionální úrovni (města a obce, neziskové organizace, vzdělávací střediska, a především se zaměstnavateli, kteří poskytují nabídku volných míst). Posilní se tak vzájemná informovanost a spolupráce. Cílovou skupinou jsou především zaměstnanci ÚP ČR. Zaměstnanci, jakožto pracovníci ÚP ČR, se stávají přímými realizátory projektu. Svou pracovní činností se tak budou přímo podílet na realizaci cílových aktivit spojených s projektem (Zdroj: MPSV ČR, <https://www.uradprace.cz/efektivni-sluzby-zamestnanosti>, 2019).

3.6.4 Navazující projekty

Projekt Efektivní služby zaměstnanosti navazuje prostřednictvím aktivity Podpora při aktualizaci vzniklé metodiky a nastavených metodických postupech pro oblast Zaměstnanost na projekt „Metodika individuální a komplexní práce s klienty ÚP ČR“ a prostřednictvím aktivity Individuální péče o zaměstnavatele a cílený matching na projekt „Rozvoj služeb v oblasti volných pracovních míst“, přičemž tyto projekty byly financovány z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Po ukončení projektu Efektivní služby zaměstnanosti budou aktivity a vytvořené produkty v rámci projektu financovány z prostředků státního rozpočtu (Zdroj: MPSV ČR, <https://www.uradprace.cz/efektivni-sluzby-zamestnanosti>, 2019).

3.6.5 Zřízení INFOcenter

Mezi hlavní aktivitu projektu patří zřízení INFOcenter prostřednictvím realizačního týmu v období realizace projektu, tj. od 1. 2. 2016 do 31. 8. 2020. INFOcentra ÚP ČR se otevřela pro veřejnost dne 1. 10. 2016. Pracovníci INFOcenter (resp. poradci) byli přijímáni do pracovního poměru během měsíců září a listopad 2016. Na jedno zřízené pracoviště INFOcentra ÚP ČR bylo zajištěno personální obsazení jedním pracovníkem. V průběhu realizace projektu, je realizována potřebná kontrola a následná aktualizace průzkumu INFOcenter na všech kontaktních pracovištích ÚP ČR, které se projektu účastní a dále proběhne veřejná zakázka pro nákup technického a dalšího vybavení potřebného pro zabezpečení chodu INFOcenter. Kontaktní místnost INFOcentra je plně vybavena technickým zázemím. V místnosti se nachází základní nábytek, jako jsou židle, stoly, skříňka pro potřeby pracovníka a dále infotabule, stolní počítač, telefon, zobrazovací zařízení, multifunkční zařízení, stojany na PR materiál a bannery. INFOcentrum je první místo, kde se klient setkává s pracovníkem úřadu práce. Plní proto základní, orientační a informační službu. Dle projektu mají být INFOcentra vizitkou úřadu práce a jako taková plnit úlohu klientsky přívětivého a reprezentativního prostředí s odpovídajícím technickým a materiálním vybavením. Nemělo by se jednat o uzavřený prostor, kancelář, ale o prostor otevřený a s bezbariérovým přístupem. Potřeba zřízení kontaktních pracovišť, fungujícího technického zázemí pro první kontakt klienta s pracovníkem ÚP ČR vzešla z výstupů projektu „Metodika individuální a komplexní práce s klienty ÚP ČR“. V měsíci srpen roku 2015 byl proveden průzkum, který proběhl na vybraných pracovištích ÚP ČR a mapoval jejich situaci. Cílem tohoto průzkumu bylo posouzení zázemí pro zřízení kontaktních míst a zjištění, zda jsou na daném kontaktním pracovišti vhodné podmínky pro zřízení INFOcenter, pořízení zobrazovací techniky a zavedení vyvolávacích systémů. Z výstupu hodnocení tohoto průzkumu bylo zjištěno, která kontaktní pracoviště mají zájem o jejich instalaci a současně mají k tomu účelu zřízeny vhodné prostory. V případě vyvolávacího systému bylo ve všech 14 krajích osloveno 222 kontaktních pracovišť. Bylo zjištěno, že vyvolávací systém vlastní 105 poboček, zbylých 117 poboček vyvolávací systém nevlastnilo. Z celkového počtu oslovených vyplynulo, že by 90 pracovišť uvítalo zajištění nového vyvolávacího systému, nebo alespoň inovace již stávajícího vyvolávacího systému a 68 pracovišť podalo informaci, že vyvolávací systém nepotřebují. Nejčastějším důvodem byly nevyhovující prostory a potřeba rozsáhlých stavebních úprav. Z tohoto výzkumu vyplynula potřeba sjednocení vyvolávacích systémů mezi kontaktními pobočkami (Zdroj: MPSV ČR, <https://www.uradprace.cz/efektivni-sluzby-zamestnanosti>, 2019).

3.6.6 Školení pozice poradce INFOcentra

Zaměstnanec na pozici poradce INFOcentra musí vzhledem ke své obsáhlé pracovní náplni absolvovat následující: projít vstupním školením, absolvovat tzv. Job Rotation (adaptační kolečko). Rotace práce (Job Rotation) je metoda vzdělávání na pracovišti. Zaměstnanec v určitém časovém úseku postupně navštěvuje příslušné agendy, kde se vzdělává a od zkušených pracovníků nabírá potřebné vědomosti, související s jeho budoucím výkonem práce. Má tak možnost uceleného vzdělávacího bloku, poznává fungování jednotlivých agend a své organizace. Předností je nejen získané vzdělání, ale také možnost začlenění se do sociální sítě na daném pracovišti. Pracovník tak spojí své vědomosti s novými a získá navíc potřebnou praxi. Poradci INFOcentra je po dobu výkonu jeho práce zajištěn zkušený mentor, na kterého se může pracovník INFOcentra obrátit. V průběhu zaškolovacího procesu, pracovník INFOcentra absolvuje pohovory se svým nadřízeným zaměstnancem, podává zpětnou vazbu na výkon své činnosti a konzultuje případné nedostatky. Dále absolvuje dvakrát do roka kazuistické semináře a školení, které si poradce INFOcentra dle svého osobního výběru zvolí v rámci projektu Efektivní služby zaměstnanosti.

4 Vlastní práce

4.1 Základní služby INFOcentra

Jako pracovník INFOcentra klientům zajišťuji poradenské a informační služby v oblasti zaměstnanosti a informační servis pro příchozí klienty do budovy kontaktního místa, předávám základní informace o činnostech úřadu práce. V případě potřeby nasměřuji klienta ke kompetentní osobě, resp. pracovníkovi úřadu práce. Z jednotlivých agend úřadu práce podávám základní informace o jejich službách. Klientovi pomáhám na jeho žádost s vyplněním příslušných formulářů a provádím následnou kontrolu těchto dokumentů. Jedná se o žádosti, související se zařazením do evidence uchazeče nebo zájemce a podpory v nezaměstnanosti. Provádím základní kontrolu splnění podmínek při podání žádostí z úseku evidence a podpor a dokládání potřebných dokumentů. Vydávám kontaktní karty klientům úřadu práce a karty do knihoven uchazečům o zaměstnání, které jim umožňují po dobu evidence navštěvovat místní knihovnu a využívat zdarma internet. Karta jim umožňuje bezplatně využít za jeden den 30 minut internetového připojení. Karty slouží především uchazečům, kteří nemají možnost internetového připojení a mohou tak navštívením knihovny vyhledávat nabídky volných míst. Obsluhuji vyvolávací systém a INFObox. V případě zájmu ze strany klienta jsem mu nápomocna s využitím INFOboxu, samoobslužného PC a telefonu. Na žádost klienta poskytuji základní výpis volných míst a informací o zaměstnavatelích v okrese Šumperk. Mezi nejčastější informace, předávané klientovi patří aktivní a pasivní politika zaměstnanosti, rekvalifikace, základní práva a povinnosti uchazeče nebo zájemce o zaměstnání, projekty evropských strukturálních fondů a poradenské služby s odkazem na příslušné zaměstnance, kteří danou agendu vykonávají. Tato forma probíhá jak při osobní návštěvě klienta úřadu práce, tak i formou telefonického hovoru, případně formou elektronickou. Klienti při návštěvě INFOcentra obdrží informační letáky, tiskopisy a brožury o službách úřadu práce, které si mohou pročíst a případně se poradce doptat na nejasnosti a upřesnění. Uchazeč tak není nucen procházet úřad práce, není nucen hledat odpovědné pracovníky, případně čekat, až přijde na řadu u svého referenta zaměstnanosti. Jako poradce obeznámím klienta se základními informacemi potřebnými k zaevidování a samotné evidenci a klient se tak ke svému odpovědnému referentovi dostává již vybavený základními informacemi a přehledem. Poradci INFOcenter tak šetří čas nejen klientům, ale i referentům zaměstnanosti, ke kterým poté uchazeč v pravidelných schůzkách dochází. Referenti zaměstnanosti tak získají více času na individuální potřeby uchazeče. Kontaktní pobočka Šumperk nabízí možnost samoobslužného

počítače v prostorách čekárny úřadu práce. Na žádost klienta jsem mu k dispozici se samotnou obsluhou počítače, který je určen pro vyhledávání informací o volných místech, informací o chodu a službách nabízených úřadem práce. Poradce INFOcentra dále umožňuje klientovi telefonické zprostředkování se zaměstnavatelem, dojednání osobní návštěvy, vyhledání podrobných informací o volném místě, informace, kde se zaměstnavatel nachází a případně i vyhledání spoje městské hromadné dopravy a vytištění mapy s adresou, kde se zaměstnavatel nachází a poradit mu, jak se k zaměstnavateli dopraví. Pracovník INFOcentra zabezpečuje aktuální informace pro klienty na nástěnkách a informačních panelech a dostupnost informačního materiálu. Jedná se zejména o informační letáky a brožury. Dále vede skupinové poradenství pro klienty. Jedná se o První informační schůzky pro klienty, kteří jsou v evidenci jako uchazeči nebo zájemci o zprostředkování zaměstnání na úřadu práce poprvé nebo po delší časové pauze.

4.1.1 Ostatní služby INFOcentra

V rámci své pracovní náplně a zařazení plním další úkoly dle pokynů svého nadřízeného vedoucího zaměstnance. V tomto případě provádím kontrolu volných míst v interní databázi „OK Práce“. Jedná se o interní počítačový program úřadu práce, ke kterému mají přístup pouze jeho zaměstnanci. V tomto programu je vedena veškerá evidence uchazečů a zájemců, kteří jsou vedeni v evidenci úřadu práce v rámci okresu Šumperk a databáze volných pracovních míst. V programu volných míst provádím pravidelné měsíční statistiky. Sleduji počet volných míst a generuji počet uchazečů na jedno volné místo dle výběrových kritérií. Provádím tak tzv. testy trhu práce. Dále kontroluji jednou týdně volná místa v okrese Šumperk, kterým referenti zaměstnanosti vydali dvě a méně informace nebo doporučenek. Na tyto místa je nutné se zaměřit a zjistit, proč referenti zaměstnanosti tyto místa neobsazují. Po kontrole těchto míst vytvořím seznam a vyhledám k němu z databáze „OK Práce“ vhodné uchazeče, tedy klienty, kteří svým vzděláním, zdravotním omezením, praxí a dovednostmi, odpovídají jako vhodní uchazeči a tyto klienty následně kontaktuji s nabídkou tohoto volného místa. Kontaktování jsou nejčastěji písemnou formou informativního výpisu o volném místě, který je jim zaslán na korespondenční adresu, dále formou telefonickou nebo elektronickou prostřednictvím datové schránky nebo e-mailu. Následně uvědomím referenty zaměstnanosti o seznamu informovaných klientů a referent zaměstnanosti poté na osobní schůzce s klientem probírá zpětnou vazbu. Zjišťují, zda klient kontaktoval zaměstnavatele a s jakým výsledkem. Je tak zajištěna obsazenost volných míst, které nám zaměstnavatelé nabízejí. Je zde důležitá zpětná vazba pro zaměstnavatele, protože ti nejsou povinni úřadu práce zveřejňovat své nabídky

volných míst. Pokud by zaměstnavatel zjistil, že jeho místa nejsou nabízena, nebyl by motivován je úřadu práce poskytovat a úřad práce by neměl pro své klienty nabídky zaměstnání. Zpětnou vazbu tak zaměstnavatel získává prostřednictvím uchazečů o zaměstnání, kteří při pohovoru se zaměstnavatelem sdělují, jak se o pracovní nabídce dozvěděli, nebo předávají zaměstnavateli doporučenku od úřadu práce k potvrzení.

4.2 Služba volných pracovních míst

Nejčastější kontakt pracovníka INFOcentra je s klientem, který přišel s výpovědí z pracovního poměru. Ztráta zaměstnání je pro klienty velmi nepříjemnou situací. Zvláště pro uchazeče, pro které je tato zkušenost poprvé, se stává návštěva úřadu práce mnohdy stresujícím zážitkem. Klienti se často bezdůvodně za svoji situaci ztráty zaměstnání stydí a nevědí si rady, jak dále postupovat. Snahou pracovníka INFOcentra je v první řadě klienta v této situaci uklidnit a nabídnout možnosti pomoci. Mezi nejčastěji vyhledávanou službou INFOcentra, je služba vyhledávání volných pracovních nabídek. Pracovník INFOcentra má přístup k databázi volných pracovních míst v celorepublikové působnosti. Tato databáze volných pracovních míst je veřejnosti přístupná bez omezení na portálu MPSV. Méně zkušený uživatel může vybírat v jednoduchém základním vyhledávání, kde kritériem zadání je pouze profese anebo podle oboru zaměstnávání, kde si zájemce vybírá volné místo podle svého nejvyššího dosaženého vzdělání. Zkušenější uživatel může využít rozšířeného vyhledávání, kde je možno kombinovat složitější podmínky při vyhledávání vhodného pracovního místa. Většina klientů, kteří navštíví pracovníka INFOcentra za účelem vyhledávání volných pracovních míst, nemají přístup k internetu, nebo mají potíže s vyhledáváním volných míst a raději volí pomoc ze strany úřadu práce. Při osobním setkání s klientem hledajícím volné pracovní místo používám rozšířené hledání volných pracovních míst. Jako klíčové při vyhledávání volím profesi, požadované vzdělání, zdravotní omezení, dopravní spojení, druh právního vztahu pracovního poměru, směnnost, dále okres, ve kterém volná místa vyhledávám, a nakonec podmínku volného místa tzv. za x dní, to znamená stáří inzerátu, jak dlouho je volné místo zaměstnavatelem zveřejněné. Okrajově na přání klienta volím podmínky: výhody volného místa a výše mzdy z toho důvodu, že výhody volného místa jsou již velmi specifická kritéria a patří mezi ně např. možnost flexibilního zaměstnání, možnost ubytování nebo příspěvku na dopravu a tyto podmínky jsou voleny pouze na výslovnou žádost klienta. Nepatří tedy do standardního zadávání podmínek při výběru volného místa. Navíc zaměstnavatelé často poskytují pouze základní specifika pracovního místa, mezi které tato kritéria nepatří. Fulltextový vyhledávač umožňuje zvolit profesi podle oboru, a to zadáním názvu požadované profese. Při zadávání podmínky

požadované vzdělání mohou vybírat z nabídky pěti stupňů dosaženého vzdělání uchazeče nebo zájemce o zaměstnání. Nejnižší možný parametr požadovaného vzdělání je „Bez vzdělání“ a dále odstupňované „Základní vzdělání“, „Vyučen“, „Maturita“ až po nejvyšší možný parametr a tím je „Vysoká škola“. Zdravotní omezení je důležitým bodem při vyhledání volného místa. Pokud má uchazeč nebo zájemce o zaměstnání zdravotní omezení související se zprostředkováním zaměstnání, zadávám ve vyhledávání volných míst parametr „Osoby se zdravotním postižením (OZP)“ nebo je navíc možnost zvolit parametr „Osoby vyžadující bezbariérový přístup“. Pro mnohé klienty je důležitý parametr „Dopravní spojení“, zvláště pokud nemají možnost vlastní dopravy. Dopravní spojení tedy hledáme z místa, kde se klient skutečně zdržuje. Klient si může určit dojezdovou vzdálenost s horní hranicí v počtu minut nebo počtu km a také druh pracovně právního vztahu, kde je možné zvolit plný úvazek, zkrácený úvazek, služební poměr, dohoda o provedení práce nebo dohoda o pracovní činnosti. Klient dle svého uvážení volí okres, kde si bude hledat vhodné zaměstnání. Nejčastěji jej volí v místě, kde se skutečně zdržuje a v případě plánovaného stěhování volí okres, kde se bude nově zdržovat a aktivně si hledat zaměstnání. Směnnost je dalším důležitým faktorem při výběru vhodného zaměstnání. Například rodiče, kteří mají v péči dítě do 15 let, nejčastěji volí jednosměnný provoz, zatímco časově flexibilnější uchazeči volí dvousměnný nebo vícesměnný či nepřetržitý provoz a dále je na výběr z možností turnusové služby, dělené směny a pružná pracovní doba. V praxi je preferován hlavně jednosměnný a dvousměnný provoz. Vícesměnné provozy nejsou tak žádané. Mezi hlavní benefity volného pracovního místa patří ubytování, které zaměstnavatel nabízí k nabízené pracovní pozici a je schopen zajistit pro své zaměstnance, případně zajištění dopravy prostřednictvím svozu zaměstnanců. Jeden z největších zaměstnavatelů v regionu HELLA AUTOTECHNIC NOVA s.r.o., s provozem ve městě Mohelnice, vzdáleném cca 30 km od města Šumperk, nabízí zmíněné svozy firemními autobusy a rovněž nabízí možnost ubytování pro své zaměstnance. Firma podniká v oboru osvětlení a elektroniky pro výrobce automobilů a zaměstnává přes 3000 zaměstnanců. Z důvodu nepřetržitého provozu podniku musí firma zajistit dostatek kvalitních zaměstnanců. Bez nabízených benefitů by nebylo možno naplnit potřebnou kapacitu pracovníků. Mezi ostatní benefity patří např. dovolená navíc, tzv. „sick day“ nebo výše nabízené mzdy. Při výběru volného místa je v programu možno navolit spodní hranici výše mzdy (Kč/měsíc nebo Kč/hod). Tento požadavek však většina klientů shledává jako nepotřebným. Je využíván v minimální míře. Poslední možností při zadávání kritéria výběru volných míst pro klienta, jsou tzv. volná místa za x dní. To znamená, že při výběru volných míst mám možnost zvolit stáří nabídky volných míst, které zaměstnavatelé nabízejí. Parametr je dán počtem dní. Klientům doporučuji

zobrazit volná pracovní místa za posledních 30 až 60 dní. Je to z toho důvodu, že někteří zaměstnavatelé, zvláště v dělnické profesi, mají neustále nedostatek pracovních sil, poptávka po profesi je permanentní a ze strany zaměstnavatelů aktualizována v průměru jednou za měsíc. Jedná se především o větší firmy v regionu. Výhodou při výběru volných míst je přímá konzultace s klientem – na místě tak můžeme měnit a upravovat zvolené parametry a kritéria volných pracovních míst. Pokud je klient již spokojen se zadáním, na jeho žádost mu vytisknu příslušné nabídky volných pracovních míst.

4.2.1 Služba portálu MPSV

Při hledání uplatnění profese klienta nabízíme navíc službu registrace na Integrovaném portálu MPSV, kde po registraci klient každý den obdrží aktuální seznam nových pracovních pozic podle předem zadaného výběru. Seznam aktuálních volných míst je možno obdržet zdarma prostřednictvím SMS nebo e-mailu. Registrace na portálu MPSV tak usnadňuje a zjednodušuje hledání práce. Portál mimo jiné nabízí založení vlastního internetového profilu, ve kterém je možnost správy vlastního portfolia, kde uchazeč o zaměstnání může vložit svůj strukturovaný životopis a pokud jde o zaměstnavatele, portál jim nabízí správu nabízených volných pracovních pozic a vyhledávání v databázi uchazečů, kteří se o volné pozice ucházejí. Integrovaný portál MPSV tak nabízí propojení nabídky a poptávky mezi zaměstnavatelem a zájemcem o zaměstnání. K vyhledávání volných pracovních pozic slouží i pevně umístěný INFObox v čekárně pro klienty úřadu práce. Jedná se o technické vybavení, sloužící k přístupu informací a služeb, které úřad práce nabízí a v přístupu k databázi volných pracovních míst, a to s celorepublikovou působností. Slouží především pro klienty, kteří nemají přístup k internetovému připojení. Pracovník INFOcentra je klientovi nápomocen při ovládnutí a vyhledávání potřebných informací a následnému tisku. INFObox umožňuje přístup na portál MPSV, nabízející informace z agendy Zaměstnanost, Sociální tematika, Úřad práce ČR, MPSV, Portál EURES – vaše práce v Evropě a mimo jiné i formuláře služeb zaměstnanosti a sociální kalkulačku, která pomůže s odhadem nároku na nějakou dávku nebo příspěvek. INFObox je k dispozici všem příchozím lidem na úřad práce v Šumperku a osoba, která jej využívá, nemusí být registrovaným uchazečem nebo zájemcem o zaměstnání. V provozu a volně k dispozici je po celou dobu úředních hodin. INFObox neslouží jako veřejný přístup na ostatní webové stránky, které nejsou určeny k vyhledávání informací o službách úřadu práce a nabídkách volných míst. Na úřadě práce v Šumperku je umístěn jeden INFObox v prostorách čekárny. Praxe ukazuje, že tato kapacita je dostačující, protože se nestává, že by byl permanentně obsazen a klienti museli na přístup k němu čekat. Největší zájem o tuto službu

bývá v prvním týdnu v měsíci, kdy je zvýšená návštěvnost klientů na úřad práce z toho důvodu, že většina pracovních poměrů končí k poslednímu dni v měsíci.

4.3 První informační schůzka

Vzhledem k množství přichozích klientů a velkého množství základních a obecných informací o službách, které úřad práce pro své klienty nabízí, jsou na kontaktním pracovišti Úřadu práce v Šumperku každý pátek v pevných časových intervalech konány tzv. „První informační schůzky“. Tyto informační schůzky jsou určeny především pro uchazeče o zaměstnání nebo zájemce o zaměstnání, kteří jsou v evidenci na úřadu práce poprvé, anebo po delším časovém období. Klienti úřadu práce při první návštěvě svého referenta zaměstnanosti obdrží termín této schůzky, které se mohou v daný den a čas dobrovolně zúčastnit. Schůzka je realizována pro maximálně 25 až 35 účastníků. Tento nízký počet je optimální z důvodu možnosti věnovat se všem uchazečům. Vzhledem k tomu, že tyto schůzky jsou pro klienty dobrovolné, průměrně se těchto schůzek účastní 20 až 25 klientů. Před každou schůzkou obdržím jmenný seznam uchazečů, kterým byla ze strany jejich referenta zprostředkováni zaměstnání První informační schůzka doporučena a před samotným zahájením schůzky upozorním přichozí klienty, aby se na tento jmenný seznam podepsali a stvrdili tak svoji účast. Po skončení schůzky tento jmenný seznam předám opět na oddělení zaměstnanosti a referenti tento seznam vyhodnotí pro svoji další práci s klientem.

V úvodu schůzky seznámím klienty se stručným obsahem školení a sdělím možný prostor pro individuální otázky ze strany klientů, které mohou klást během výkladu a přednostně po něm. Klienti ještě před zahájením školení obdrží aktuální propagační materiál ve formě nejrůznějších letáků, brožur a tiskopisů. Mezi nejčastější propagační materiál patří informativní letáky s rekvalifikačními kurzy, letáky informující o probíhajících projektech v regionu, letáky o příspěvcích na mobilitu ale také tiskoviny volných pracovních míst, jedná se o náborové letáky a plakáty zaměstnavatelů, kteří aktuálně hledají nové zaměstnance. Během této skupinové práce využívám projektor, na kterém uchazečům pouštím z počítače prezentaci s informačním obsahem a tuto prezentaci slovně doplňuji výkladem a komentáři. Klienty seznamuji formou vstupního poučení a poradenství se základním poučením uchazeče o zaměstnání. Toto poučení každý klient obdrží v tištěné formě při zaevidování, ale většina uchazečů toto poučení ignoruje z důvodu pro ně nesrozumitelného množství paragrafů a zákonů. Dále uchazeče informuji o jejich právech a jejich povinnostech vůči úřadu práce, seznamuji je s definicí vhodného zaměstnání a možností převodu evidence do jiného kraje.

Uchazeče dále seznamuji s tím, co je to doporučené zaměstnání, které jim referent zaměstnanosti zprostředkovává během evidence, kladu důraz na dodržování stanovených termínů na úřadu práce, neboť jedním z nejčastějších důvodů, pro něž je uchazeč z evidence úřadu práce sankčně vyřazen, bývá právě nedodržení stanoveného termínu jednání za účelem zprostředkování zaměstnání na kontaktním pracovišti. Klienti jsou instruováni o průběhu evidence, je jim představen individuální akční plán (IAP), na jehož aktualizaci a vyhodnocení, a to v termínech stanovených kontaktním pracovištěm a plnění podmínek v něm stanoveném, se uchazeč musí podílet. Vhodné je nabízet IAP uchazečům, u nichž je předpoklad, že se je pomocí IAP podaří motivovat, podaří se u nich ujasnit jejich požadavky a očekávání a určité vedení a systematická pomoc jim umožní lépe se s nezaměstnaností vypořádat (Kudrnová, 2003, s. 100). Individuální akční plán se sepisuje vždy po 5 měsících evidence s uchazečem o zaměstnání, proto je dobré nastínit na konzultaci i průběh evidence, tak aby uchazeči věděli, co mohou očekávat. IAP jako dokument má za cíl ujednat a stanovit mezi poradcem a klientem jednotlivé kroky a termíny jejich plnění za účelem zvýšení možnosti uplatnění uchazeče na trhu práce. Dále jsou klienti seznámeni s nutností přebírání písemností zasílaných úřadem práce, které je potřeba přebírat neprodleně, nejpozději ve lhůtě do 10 dnů ode dne, kdy byla zásilka připravena k vyzvednutí. Nevyzvednutá zásilka se považuje za doručenou 10. dnem ode dne uložení (viz fikce doručení dle zák. č. 500/2004 Sb., o správním řízení, ve znění pozdějších předpisů). Pro mnoho klientů je toto ustanovení o fikci doručení neznámé, a pokud se jím neřídí, dochází ke zbytečným sporům. Klienti jsou poučeni o povinnosti hlásit změnu bydliště v zákonem stanovené lhůtě (do 8 kalendářních dnů) kontaktnímu pracovišti. S uchazeči jsou také probírány povinnosti o dokládání dokladů úřadu práce v případě jejich nemoci, dočasné neschopnosti nebo úrazu nebo potvrzení o ošetření/vyšetření ve zdravotnickém zařízení, pokud se tím klientovi bude omlouvat povinná aktivita na úřadě práce – stanovený termín, projednání zaměstnání, účast v projektu, apod. Uchazeč je navíc povinen dodržovat léčebný režim a dodržovat povolené vycházky. Většina klientů vedených v evidenci na úřadu práce není informována o tom, že referenti na oddělení zaměstnanosti jsou oprávněni kontrolovat dodržování povolených vycházek a osobně je mohou navštívit v místě, které mají určeno po dohodě se svým ošetřujícím lékařem jako místo pobytu pro léčebný režim. Je vhodné na toto oprávnění zaměstnanců úřadu práce uchazeče upozornit, neboť většina z nich má za to, že toto oprávnění má pouze Česká správa sociálního zabezpečení. Uchazeči jsou seznámeni s možností přivýdělku na úřadu práce, tzv. výkonu nekolidujícího zaměstnání. Jsou poučeni o správném ohlášení, o možnosti samotného výdělku, právních formách dohod, které lze uzavřít se

zaměstnavatelem a jejich povinnosti součinnosti vůči úřadu práce. Okrajově jsou uchazečům o práci podávány informace, týkající se finanční gramotnosti.

Uchazeči jsou seznámeni s termínem ukončení evidence uchazeče o zaměstnání a vyřazení z evidence. Seznamují je s obsahem tohoto pojmu pro ně ve srozumitelné formě z toho důvodu, že je to nejčastější téma k diskusi, o které se posluchači během přednášky zajímají. Uchazeči jsou také seznámeni se sankčním vyřazením z evidence, a to buď na dobu tří měsíců, nebo šesti měsíců. Někteří uchazeči si neuvědomují, že pokud budou sankčně vyřazení z evidence úřadu práce, nemohou se po dobu, na kterou jim byla sankce udělena, znovu přihlásit do evidence. Uchazeč o zaměstnání je z evidence úřadu práce sankčně vyřazen na tři měsíce, pokud nastala některá ze skutečností bránících zařazení nebo vedení v evidenci uchazeče o zaměstnání a uchazeč o zaměstnání nesplní oznamovací povinnost nejpozději do 8 kalendářních dnů (např. pracovní poměr, zahájení SVČ a jiné), dále, pokud uchazeč o zaměstnání bez vážných důvodů neoznámí výkon nekolidujícího zaměstnání při podání žádosti o zprostředkování zaměstnání nebo nejpozději v den nástupu k výkonu této činnosti. Sankční vyřazení z evidence na 6 měsíců nastane, pokud uchazeč o zaměstnání vykonává nelegální práci, nebo bez vážných důvodů odmítne nastoupit do vhodného zaměstnání, odmítne nastoupit na dohodnutou rekvalifikaci, neplní povinnosti v rekvalifikačním kurzu, odmítne nabídku rekvalifikace, která byla sjednána v případě, je-li veden v evidenci nepřetržitě déle než 5 měsíců, dále neposkytne součinnost při vypracování, aktualizaci a vyhodnocení IAP nebo neplní podmínky v něm stanovené, odmítne se podrobit vyšetření svého zdravotního stavu nebo psychologickému vyšetření, maří součinnost s krajskou pobočkou úřadu práce. Uchazeči se během konzultace často ptají na termín „maření součinnosti“. Tento termín je hojně využíván ze strany referentů zaměstnanosti ale bohužel již referenti zaměstnanosti nesdělují klientům, co tento termín znamená, pokud se klient výslovně nezeptá, a i poté většinou obdrží pouze strohý výklad, protože zde není časový prostor pro výklad podrobný. Maření součinnosti s krajskou pobočkou úřadu práce znamená, že pokud uchazeč o zaměstnání bez vážného důvodu nesplní povinnost vůči kontaktnímu pracovišti, ačkoliv je podle lékařského posudku schopen povinnosti plnit nebo neprojedná doporučené zaměstnání ve lhůtě stanovené kontaktním pracovištěm nebo se nedostaví na kontaktní pracoviště ve stanoveném termínu, nesdělí kontaktnímu pracovišti údaje o svých zdravotních omezeních v potřebném rozsahu a zda je osobou se zdravotním postižením anebo jiným jednáním zmaří zprostředkování zaměstnání nebo nástup do zaměstnání (např. odmítne vhodné zaměstnání), bude vyřazen z evidence úřadu práce.

Účastníci první informační schůzky jsou dále poučeni o pojištění v době evidence. Po dobu evidence na úřadu práce hradí za klienta zdravotní pojištění stát. Sociální pojištění je hrazeno

pouze po dobu pobírání podpory v nezaměstnanosti, dále 1 rok do 55 let a 2 roky nad 55 let, maximálně však v souhrnu 3 roky. Stává se tak běžnou praxí, že klienti, kteří jsou v evidenci nepřetržitě několik let, mají za to, že úřad práce za ně hradí sociální pojištění po celou dobu jejich evidence. Posluchači se také dozvídají o možnosti poradenství k pracovnímu právu. Poradenství poskytuje bezplatně Státní úřad inspekce práce pro Moravskoslezský a Olomoucký kraj, který sídlí v Olomouci a v Šumperku je možné navštívit kontaktní osobu zprostředkovávající tuto službu každou středu ve stanovených úředních hodinách. Posluchači jsou dále seznámeni se službami úřadu práce a nástroji aktivní politiky zaměstnanosti. Jsou jim sděleny základní informace o rekvalifikacích, podmínky zařazení do rekvalifikačního kurzu, průběh schvalování rekvalifikací, rozdíl mezi zvolenou rekvalifikací a rekvalifikací zabezpečenou ze strany úřadu práce a jsou jim předány kontakty na kompetentní osoby, které jim poskytnou bližší informace. Dalším nástrojem aktivní politiky zaměstnanosti je příspěvek na podporu regionální mobility. U tohoto nástroje aktivní politiky zaměstnanosti se často mění podmínky, a proto vydávám posluchačům vždy aktuální propagační materiál a leták s aktuálními informacemi a odkazem na kompetentní osobu, která tuto službu zajišťuje.

Na závěr skupinové akce jsou posluchači seznámeni s možností individuálního poradenství k volbě a změně povolání, speciální poradenství, které nabízí pomoc při profesní orientaci, individuální pomoc při tvorbě osobního portfolia, která podporuje zvládání technik hledání zaměstnání, práce s počítačem a internetem. Informace o možnostech dalšího vzdělávání, doplnění kvalifikace, možnostech získání profesní kvalifikace. Posluchačům jsou nabídnuty skupinové poradenské aktivity poskytované úřadem práce, a to zejména jak psát životopis, finanční gramotnost, bilanční diagnostika, využívání počítače při hledání zaměstnání a také Job club. Job club je poradenský program, jehož hlavním cílem je motivovat a aktivizovat jeho účastníky k uplatnění se na trhu práce. Job club probíhá formou opakovaných setkávání v malých skupinách. Poradenství v rámci Job club nabízí úřad práce všem uchazečům o zaměstnání, kteří si chtějí vylepšit sebe prezentaci, pracovat na svém osobním i duchovním růstu, posílit sebevědomí a naučit se zvládat stresové situace spojené s nezaměstnaností. (MPSV, Praktické informace pro klienty ÚP ČR, 2015). Orientovat se na trhu práce a v pracovněprávní problematice, naučit se prezentovat sebe sama a vytvořit osobní portfolio, připravit se na přijímací pohovor, výběrové řízení a využívat různé způsoby hledání zaměstnání a zdroje informací o volných pracovních místech. Cílem je dále zvýšit klientovi sebevědomí a osvojení komunikačních dovedností. O zařazení do poradenské aktivity je možné požádat u svého poradce pro zprostředkování zaměstnání nebo jsou tyto aktivity uchazečům nabídnuty

v rámci plnění individuálního akčního plánu. Je však důležité, aby uchazeči již na začátku evidence věděli, že tyto služby je úřad práce schopen nabídnout. Uchazeči na přednáškách často sdělují, že referenti zaměstnanosti na ně nemají tolik časového prostoru a pokud nejsou delší dobu v evidenci, většinou se ani nedozví, co všechno jim úřad práce mohl nabídnout. Dle výpovědí uchazečů o zaměstnání, kteří již v minulosti byli opakovaně v evidenci, je jedním z nejoblíbenějších skupinových programů právě výše zmíněný Job club.

Přednáška je zakončena informacemi o možnostech práce v zahraničí, o volných pracovních místech, o životních a pracovních podmínkách v konkrétních zemích a na závěr o národních a regionálních projektech. Projekty financované z prostředků EU a Evropského sociálního fondu, které představují další možnost, jak vyřešit vlastní nezaměstnanost, jsou většinou určeny konkrétní cílové skupině (nezaměstnaní se základním vzděláním, nezaměstnaní starší 50 let, ženy s malými dětmi, dlouhodobě nezaměstnaní, osoby mladší 25 let, osoby se zdravotním postižením atd.). Projekty obsahují poradenství k hledání zaměstnání (např. jak najít volná místa, která zaměstnavatelé neinzerují, rekvalifikace, nabídku finančního příspěvku zaměstnavatelům, kteří přijmou uchazeče do pracovního poměru, atd.). Pokud dle prezenční listiny zjistím, že jsou účastni uchazeči mladší 29 let, přednáším jim následně regionální individuální projekt, který je právě v realizaci, projekt Záruky pro mladé v Olomouckém kraji. Cílovou skupinou jsou uchazeči o zaměstnání do 29 let včetně. Nebere se v potaz rozdíl ve vzdělání, podstatné je, že jsou jako uchazeči o zaměstnání evidovaní na úřadu práce minimálně tři měsíce. Důležité je, aby neměli pracovní zkušenosti, nebo mají praxi v souhrnné délce do 2 let po ukončení přípravy na své budoucí povolání. Mezi aktivity v projektu patří zejména odborná výuka k rekvalifikacím, poradenská činnost, práce na zkoušku, odborná praxe a doprovodná opatření. Dále předávám informace o projektu Mámo, táto neseďte doma! Cílovou skupinou projektu jsou klienti, kteří pečují o dítě nebo děti do věku 15 let včetně a jsou evidovaní v evidenci uchazečů o zaměstnání na úřadu práce. Do projektu mohou vstoupit bez ohledu na jejich dosažené nejvyšší vzdělání nebo praxi. Po ukončení přednášky dávám prostor pro dotazy, které nezazněly během přednášení a konzultujeme s posluchači jejich individuální dotazy. Dále nabízím po ukončení přednášky i konzultace v soukromí, to znamená, po odchodu ostatních posluchačů setrvávám v místnosti s klientem a snažím se řešit jeho dotaz. První informační schůzka je velmi časově náročná (trvá cca 1 hodinu) a v případě více otázek se schůzka prodlužuje.

Závěrem je nutno podotknout, že po oslovení ostatních kontaktních pracovišť Úřadu práce v okrese Šumperk bylo zjištěno, že tyto První informační schůzky dosud nejsou realizovány a poradci těchto INFOcenter tuto skupinovou akci pro uchazeče na svých kontaktních místech úřadu práce nevykonávají. Dochází tedy k nerovnoměrnému přenosu informací směrem ke klientovi a mohu tak potvrdit, že nejsou všem uchazečům o zaměstnání poskytovány stejně kvalitní a především aktuální informace. Uchazeči, kteří se registrují na kontaktním pracovišti Úřadu práce v Šumperku, mají možnost po absolvování První informační schůzky získat aktuální přehled nabízených služeb ze strany úřadu práce, aktivní politiky zaměstnanosti a srozumitelný výklad svých práv a povinností při evidenci na úřadu práce. Jsou tak ve výhodě oproti uchazečům, kteří se registrují na jiných kontaktních pracovištích Úřadu práce v okrese Šumperk a mají tak více informací o službách nabízených úřadem práce oproti těm uchazečům, kteří nemají možnost tuto schůzku absolvovat, byť by o ni měli zájem. V důsledku nízké informovanosti takových uchazečů může docházet ke zvýšené a dlouhodobé nebo opakované nezaměstnanosti, které by měl především úřad práce předcházet.

4.4 Stanovení výzkumných otázek

Jako podklad k výzkumu byly vypracovány tři dotazníky a čtyři statistická šetření v podobě monitoringu příchozích klientů určitého časového období. První z dotazníků byl určen zaměstnancům Úřadu práce, kontaktní pobočka Šumperk v oddělení zaměstnanosti a evidence, druhý dotazník směřoval příchozím klientům na úřad práce a třetí dotazník byl určen klientům, kteří se zúčastnili První informační schůzky.

První dotazník byl sestaven pro zaměstnance oddělení zaměstnanosti a evidence. Nutno podotknout, že v prvním dotazníku nebyla položena otázka rozlišení pohlaví, protože všichni dotazovaní respondenti byly ženy. Dotazník obsahoval deset otázek. Forma oslovení respondentů byla osobní a stanovení počtu respondentů bylo pevné, týkalo se všech zaměstnanců zmíněných dvou oddělení, celkem 17 respondentů. Respondenti byli seznámeni s tím, že vyplnění dotazníku je anonymní. Dotazník byl předán v papírové formě v době od 2. 4. 2018 do 6. 4. 2018. Dotazník vyplnilo všech 17 oslovených respondentů. Data byla následně uložena a zpracována pro potřeby této diplomové práce a vyhodnocena formou grafů, vyjma otázky č. 10, která byla vyhodnocena slovně. Druhý dotazník byl sestaven pro příchozí klienty Úřadu práce ČR, KoP Šumperk. Dotazník obsahoval celkem 16 otázek. Forma oslovení respondentů byla osobní při jednání s klientem na úřadu práce. Dotazník byl předán k vyplnění v papírové formě. Klient vyplnil dotazník v čekárně úřadu práce a následně jej vyplněný

odevzdal na kontaktním místě INFOcentra. Respondenti byli seznámeni s tím, že vyplnění dotazníku je anonymní. Vyplnění dotazníku bylo zcela dobrovolné a mnoho uchazečů z důvodu časové tísně tento dotazník odmítlo vyplnit. Dotazník byl předáván v období od 1. 11. 2018 do 31. 12. 2018. Dotazník vyplnilo celkem 200 respondentů. Výsledky průzkumu byly průběžně ukládány a zpracovávány. Po jejich zpracování byla výsledná data upravena a přejata pro potřeby této diplomové práce. Výsledky průzkumu byly po zpracování vyhodnoceny formou grafů. Třetí dotazníkové šetření bylo směřováno klientům Úřadu práce ČR, kteří na KoP Šumperk absolvovali První informační schůzku. Forma oslovení respondentů byla osobní a opět měla papírovou formu. Dotazník byl předán uchazeči před zahájením První informační schůzky a uchazeči jej vyplněný odevzdávali po ukončení této schůzky. Vyplnění dotazníku bylo dobrovolné a respondenti byli taktéž seznámeni s tím, že vyplnění dotazníku je anonymní. Dotazník byl předáván v období od 2. 11. 2018 do 30. 11. 2018. Dotazník vyplnilo celkem 100 respondentů. Vzhledem k časové náročnosti První informační schůzky, bylo zadáno pouze 10 otázek. Výsledky průzkumu byly průběžně ukládány a zpracovávány do výsledné podoby pro potřeby této diplomové práce. Výsledky dotazníků z První informační schůzky byly po zpracování vyhodnoceny formou grafů. Čtvrtá forma výzkumu neměla podobu dotazníku. Jednalo se o cílené monitorování počtu klientů INFOcentra. Průzkumem byl sledován celkový počet klientů, kteří osobně navštívili INFOcentrum. Následně byly zaznamenány služby, které klienti požadují nebo využívají. První hodnocená služba byla u klientů požadujících základní informace. Mezi základní informace patří orientace v budově úřadu práce a kontakty na odborné pracovníky. Dále byl sledován počet klientů požadujících odborné informace. Mezi odborné informace patří dotazy související se zaevidováním, dokládáním dokladů, podmínkami přiznání podpory v nezaměstnanosti, využití nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti atd. Dalším sledovaným ukazatelem byl počet klientů, požadujících pomoc s vyplněním žádostí, při kterých je nutná osobní asistence pracovníka INFOcentra. Jako poslední sledovaný ukazatel byl zvolen počet klientů, požadujících pomoc v souvislosti se samoobslužným zprostředkováním (vyhledávání volných míst na INFOboxu, počítači či nástěnkách, umožnění kontaktu se zaměstnavatelem, konzultace k životopisu atd.). Sběr dat proběhl v období duben 2017, říjen 2017, duben 2018 a říjen 2018. Do připravené listiny, která byla rozčleněna na pět hlavních ukazatelů, byly zaznamenávány počty klientů, využívající jednotlivé úkony. Výsledky průzkumu byly průběžně ukládány a zpracovávány. Výsledná forma dat byla následně upravena a přejata pro potřeby této diplomové práce. Výhodou tohoto šetření, byla časová nenáročnost pro klienta, který se účastnil výzkumu bez jeho vědomí. Výsledky průzkumu byly po zpracování a vyhodnoceny opět formou grafů.

5 Výsledky výzkumu

5.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření – dotazník pro zaměstnance

Otázka č. 1 – Uved'te, prosím, Váš věk.

Dotazník vyplnilo 2 osoby ve věku 18 - 25 roků, 3 osoby ve věku 26 - 35 roků, 5 osob ve věku 36 - 45 roků, 6 osob ve věku 46 - 55 roků, 1 osoba starší 56 let (viz graf 1).

Otázka č. 2 – Uved'te, prosím, Vaši celkovou praxi na Úřadu práce ČR.

Dotazník vyplnilo 5 osob s praxí 1 - 5 let, 2 osoby s praxí 6 - 10 let, 0 osob s praxí 11 - 15 let, 2 osoby s praxí 16 - 20 let a 8 osob s praxí 21 a více let (viz graf 2).

Otázka č. 3 – Uved'te, prosím, zda zřízení INFOcentra bylo pro Vás přínosem.

10 osob vyplnilo odpověď rozhodně ano, 7 osob spíše ano a 0 osob bylo zaznamenáno v odpovědích rozhodně ne a spíše ne (viz graf 3).

Otázka č. 4 – Uved'te, prosím, zda Vám poradce INFOcentra šetří Váš čas.

12 osob vyplnilo odpověď rozhodně ano, 5 osob spíše ano a 0 osob bylo zaznamenáno v odpovědích rozhodně ne a spíše ne (viz graf 4).

Otázka č. 5 – Můžete tvrdit, že díky poradci INFOcentra, Vám zbyde více času na práci s Vašim klientem.

13 osob vyplnilo odpověď rozhodně ano, 4 osoby spíše ano a 0 osob v odpovědích rozhodně ne a spíše ne (viz graf 5).

Otázka č. 6 – Uved'te, prosím, jaké služby poradce INFOcentra nejčastěji využíváte – zvolte jednu nebo více možností.

6 osob zvolilo odpověď „Vyhledávání volných míst“. 10 osob zvolilo „zasílání informací o volných pracovních místech klientovi“. 14 osob zvolilo odpověď „sběr dokumentů od klientů ÚP ČR“. 0 osob „telefonický kontakt se zaměstnavatelem“ a pouze jedna osoba zvolila „telefonický kontakt s uchazečem“. 15 osob zvolilo odpověď „nasměrování klienta na kompetentní osobu“ (viz graf 6).

Otázka č. 7 – Jak často využíváte služeb pracovníka INFOcentra. Zvolte počet úkonů.

10 osob zvolilo počet úkonů za jeden týden v rozmezí 0 - 10. 6 osob zvolilo odpověď v počtu žádaných úkonů 11 - 20 a jedna osoba odpověděla 21 a více úkonů (viz graf 7).

Otázka č. 8 – Považovaly byste za přínosné, aby kontaktní místo INFOcentrum, zůstalo i nadále na Úřadu práce ČR, KoP Šumperk?

V této odpovědi bylo na výběr pouze ze dvou uzavřených odpovědí „ano a ne“. Všichni respondenti odpověděli „ano“. Celkem tedy 17 souhlasných odpovědí (viz graf 8).

Otázka č. 9 – Navýšila byste počet pracovníků INFOcentra?

16 osob zvolilo odpověď ne a pouze 1 osoba zvolila odpověď ano (viz graf 9).

Otázka č. 10 – Uveďte, prosím slovním vyjádřením, co byste konkrétně na činnosti, případně kompetenci pracovníka INFOcentra změnila nebo doplnila.

Ve slovním vyjádření v této otázce odpověděli pouze tři respondenti se shodnou odpovědí a to „navýšení kompetencí pracovníka INFOcentra“. Tato otázka nemá grafické znázornění.

5.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření – dotazník pro klienty

Otázka č. 1 – Uved'te, prosím, Vaše pohlaví.

Z celkového počtu 200 dotazovaných respondentů se zúčastnilo 116 mužů a 84 žen (viz graf 10).

Otázka č. 2 – Uved'te, prosím, Váš věk.

Dotazník vyplnilo 34 osob ve věku 15 - 25 let, 48 osob ve věku 26 - 35 let, 53 osob ve věku 36 - 45 let, 37 osob ve věku 46 - 55 let a nejnižší počet osob vyplnilo ve věkové skupině 56 a více let v počtu 28 (viz graf 11).

Otázka č. 3 – Uved'te, prosím, Vaše nejvyšší dosažené vzdělání.

44 osob vyplnilo nejvyšší dosažené vzdělání základní, 12 osob nižší střední odborné, 56 osob střední odborné vyučen, 22 osob vyplnilo vyučení s maturitou, 28 osob vzdělání s maturitou bez vyučení, pouze 6 osob vyšší odborné vzdělání, 13 osob vzdělání bakalářské, 19 osob vzdělání vysokoškolské a 0 osob bylo zaznamenáno u doktorského vzdělání (viz graf 12).

Otázka č. 4 – Uved'te, prosím, zda podáváte žádost do evidence uchazečů o zaměstnání nebo zájemců o zaměstnání.

V této otázce odpovědělo celkem 196 osob „uchazeč o zaměstnání“ a pouze 4 osoby jako „zájemce o zaměstnání“. Zájemci o zaměstnání jsou nejméně častou skupinou, z toho důvodu, že jen velmi malé procento klientů si při zaměstnání, hledá jiné vhodné zaměstnání prostřednictvím úřadu práce nebo žádají o rekvalifikaci při zaměstnání (viz graf 13).

Otázka č. 5 – Uved'te, prosím, zda vstupujete do evidence uchazečů nebo zájemců o zaměstnání poprvé nebo opakovaně.

154 osob vyplnilo odpověď opakovaně a 46 osob vyplnilo poprvé. Vyšší počet opakovaných evidencí uchazečů o zaměstnání tvoří OSVČ, vzhledem k testovanému období, kdy probíhalo dotazníkové šetření, se jedná o nejsilnější měsíce v roce, kdy OSVČ přerušují svoji činnost, evidují se na úřadu práce a setrvávají v evidence do jara, kdy svoji podnikatelskou činnost opět obnovují a začínají opět podnikat. Jedná se zejména o živnostníky v řemeslných oborech (např. zedníci, klempíři, pokrývači, pracovníci v lesnictví a myslivosti), kterým počasí již nedovoluje vykonávat svoji podnikatelskou činnost, a přes zimní měsíce se uchylují do evidence

nezaměstnaných. Zároveň je tento počin pro ně výhodný z toho důvodu, že většina z nich pobírá podporu v nezaměstnanosti a nezůstávají tak bez finančních prostředků. Dále toto číslo zvyšují firmy, které na zimní měsíce mají méně zakázek a pravidelně propouštějí své zaměstnance přes zimní období a opět je nabírají zpět do pracovních pozic na jaře. Jedná se například o místní firmu Master Bike, s.r.o. – která se zabývá výrobou jízdních kol a v tomto ročním období mají méně zakázek, dále firma PRO LEN, s.r.o. zabývající se šitím a úpravou konfekčních výrobků a dále sezónní pracovníci, kterým je práce v zimním období znemožněna. Zaměstnavatelé pro ně v tomto období nemají náhradní práci, jedná se například o dělníky v lesnictví a lesních školkách, pracovníci v zemědělství nebo cestovním ruchu. Zaměstnavatelé tím snižují své náklady na zaměstnance v době nižších zakázek a zimní sezóny a současně si jsou vědomi, že se jim propuštění zaměstnanci opět na jaře vrátí z evidence úřadu práce do zaměstnání. Většina těchto klientů má nárok na podporu v nezaměstnanosti, a proto též nezůstanou bez finančních prostředků. Sezónní nezaměstnanost se řadí k cyklické nezaměstnanosti. Hlavní charakteristikou cyklické nezaměstnanosti je pravidelně se opakující určité období (sezóna). Nejvýstižnějším příkladem je zimní období ve stavebnictví, kdy v tomto ročním období není tolik práce a lidé často musí hledat jiné pracovní uplatnění. Další odvětví, která nejvíce ovlivňuje, je turismus nebo zemědělství (Mareš, 2002, s. 21). Cyklická nezaměstnanost je sociálním, ekonomickým ale i politickým problémem, který se musí řešit včas (Jírová, 1999, s. 20). Tento jev se dá do jisté míry předvídat, proto si mohou zaměstnanci v případě mimosezónní práce najít jinou práci, nebo být zapsaní po dobu nezbytně nutnou na úřadu práce (Kaczor, 2013, s. 56), (viz graf 14).

Otázka č. 6 – Uved'te, prosím, Vaši poslední činnost před podáním žádosti o zprostředkování zaměstnání.

103 osob vyplnilo odpověď zaměstnání, 54 osob odpovědělo OSVČ, 27 osob mateřská nebo rodičovská dovolená, 4 osoby student a 12 osob jiné. Zde opět vidíme velkou část zmíněných podnikatelů a více než polovinu dotazovaných osob s ukončením pracovního poměru. Studenti jsou zastoupeni pouze v počtu 4, protože většina studentů se hlásí do evidence po ukončení svého studia, nebo v dotazovaném období již pracují nebo pokračují v přípravě na své budoucí povolání (viz graf 15).

Otázka č. 7 – Uved'te, prosím, zda jste kontaktní místo INFOcentrum našel/a bez větších obtíží.

Celkem 186 osob vyplnilo odpověď ano a pouze 14 osob vyplnilo odpověď ne. INFOcentrum se nachází ve druhém patře budovy úřadu práce, již v přízemí po projití hlavním vchodem budovy, je umístěna informační tabule s odkazem, kde naleznout INFOcentrum, dále jsou viditelně upevněné ukazatele směrových šipek na hlavních dveřích budovy, na chodbách a ve výtahu. V přízemí u hlavních vstupních dveří se nachází kontaktní místo pracovníka ostrahy, který již při vstupu do budovy, na požádání navádí a směřuje klienta k INFOcentru. V místě INFOcentra původně sídlil spisový pracovník, který vykonával částečně práci poradce INFOcentra, tj. přejímal vyplněné žádosti od uchazeče a směřoval je ke kompetentní osobě, proto uchazečům nečiní potíže toto místo najít. Je tedy výhodou, že INFOcentrum vzniklo právě v místě, kam byli klienti úřadu práce zvyklí chodit již v minulosti. Z dotazníkového šetření (otázka č. 5), je zřejmé, že většina klientů úřad práce navštěvuje opakovaně (viz graf 16).

Otázka č. 8 – Uved'te, prosím, zda Vám poradce INFOcentra poskytl potřebné odpovědi na Vaše otázky.

167 respondentů odpovědělo ano, 12 osob odpovědělo ne a 21 osob odpovědělo částečně. U klientů s negativní odpovědí se jednalo především o agresivně vystupující klienty, kteří na úřad práce přichází často i pod vlivem návykových látek. Někteří klienti po ztrátě zaměstnání upadají do depresí, zoufalství a své negativní emoce a frustraci ventilují v průběhu jednání s pracovníkem INFOcentra často z toho důvodu, že je to první úřední osoba, se kterou přijdou do styku. Vzrůstající agrese vůči pracovníkům úřadu práce je na vzestupu a začíná být závažným problémem, rovněž vzhledem k tomu, že 98 % zaměstnanců Úřadu práce v Šumperku jsou ženy. Úřad práce nabízí pro své zaměstnance odborné školení k této problematice, bohužel, oproti praxi jsou tyto kurzy z mého pohledu nedostačující z toho důvodu, že je často vedou lidé, kteří nemají přímou praxi v jednání s agresivními klienty (viz graf 17).

Otázka č. 9 – Uved'te, prosím, zda můžete tvrdit, že Vám setkání s poradcem INFOcentra ušetřilo Váš čas.

147 osob vyplnilo odpověď ano, 16 osob odpovědělo ne, 28 osob odpovědělo částečně a 9 osob odpovědělo neutrálně nevím (viz graf 18).

Otázka č. 10 – Uved'te, prosím, Váš důvod návštěvy poradce INFOcentra, zaškrtněte prosím jednu nebo více odpovědí.

44 osob vyplnilo odpověď „pomoc s vyplněním žádostí“, 26 osob vyplnilo „pomoc při hledání volných míst a kontaktu se zaměstnavatelem“, 19 osob projevilo zájem o „poradenství k rekvalifikacím“, 33 osob vyplnilo „přesměrování na kompetentní osobu“, 44 osob „doložení dokumentů“, 28 osob „poradenství ke službám úřadu práce“ a 16 osob vyplnilo možnost „jiné“ (viz graf 19).

Otázka č. 11 – Uved'te, prosím, zda podané informace poradcem INFOcentra pro Vás byly užitečné.

121 osob vyplnilo odpověď rozhodně ano, 49 osob odpovědělo spíše ano, 18 osob odpovědělo spíše ne a 12 osob odpovědělo rozhodně ne (viz graf 20).

Otázka č. 12 – Uved'te, prosím, zda jste byl/a spokojen/a se službami poradce INFOcentra.

145 osob odpovědělo rozhodně ano, 37 osob odpovědělo spíše ano, 6 osob odpovědělo spíše ne a 12 osob odpovědělo rozhodně ne (viz graf 21).

Otázka č. 13 – Uved'te, prosím, zda při Vaší další návštěvě úřadu práce, využijete kontaktní místo INFOcentrum.

137 osob odpovědělo ano, 9 osob odpovědělo ne a 54 osob odpovědělo nevím, záleží na okolnostech (viz graf 22).

Otázka č. 14 – Uved'te, prosím, zda jste někdy kontaktoval/a poradce INFOcentra telefonicky.

86 osob odpovědělo ano a 114 osob odpovědělo ne. Mezi nejčastější telefonické dotazy patří otázky k pravidlům evidence, dokládání dokladů úřadu práce, otázky ke službám úřadu práce, zejména k rekvalifikacím, dále otázky na telefonické spojení kompetentních osob a otevírací doby úřadu práce. Telefonické hovory jsou nejčastější první týden v měsíci, kdy dochází k největšímu nárůstu počtu nově evidovaných klientů z toho důvodu, že většina pracovních poměrů končí posledním dnem v měsíci a lidé se hlásí do evidence úřadu práce (viz graf 23).

Otázka č. 15 – Uved'te, prosím, zda jste někdy kontaktoval/a poradce INFOcentra elektronickou formou, prostřednictvím e-mailu nebo datové schránky.

54 osob odpovědělo ano a 146 osob odpovědělo ne. Mezi nejméně časté formy komunikace s klienty úřadu práce patří elektronická komunikace prostřednictvím datové schránky či emailu. Je to z toho důvodu, že uchazeči, kteří někdy v minulosti navštívili úřad práce, a byl jim přidělen referent zaměstnanosti, již komunikovali s tímto referentem ohledně zprostředkování zaměstnání nebo s referentem evidence a podpory. Tito uchazeči tak přednostně komunikují a kontaktují tu osobu, na kterou jsou z minulých návštěv zvyklí. Kontakty na tyto osoby mají většinou uložené, a proto nemusí vyhledávat kontaktní informace na poradce INFOcentra (viz graf 24).

Otázka č. 16 – Uved'te, prosím, zda je pro Vás důležité, aby kontaktní místo INFOcentra, zůstalo i nadále na KoP Šumperk.

147 osob odpovědělo rozhodně ano, 36 osob odpovědělo spíše ano, odpověď rozhodně ne zvolilo 6 osob, odpověď spíše ne zvolilo celkem 5 osob a 6 osob se rozhodlo pro odpověď nevím. Poradce INFOcentra by měl být klientsky přívětivý a dobře reprezentovat úřad práce. Klienti po ztrátě zaměstnání jsou mnohdy zmatení a neznají pravidel evidence na úřadu práce, a proto je na místě projevit empatii ale také dávat pozor na slovní projev vůči klientovi. Zapotřebí je odhadnout klientův intelekt a tomu přizpůsobit slovní vyjadřování. Každá osoba má svou míru inteligence, a proto je žádoucí tomu přizpůsobit slovní projev. Dále je důležité, aby poradce správně a aktivně naslouchal klientovi. Často je klíčové projevit pochopení pro emoční stav klienta tak, aby si byl vědom, že poradce je tu pro něj a snaží se mu pomoci. Je velmi těžké se vyhnout okamžitému odsuzování, především když někoho potkáte nebo se s někým bavíte poprvé. A přestože unáhlené odsuzování druhých je lidské, pracovník INFOcentra musí působit profesionálně a naopak ovládat své emoce. Pouze na klientsky přívětivé místo se budou uchazeči rádi vracet a působení INFOcentra tak bude schopno naplňovat svoji existenční podstatu (viz graf 25).

5.3 Vyhodnocení dotazníkového šetření - dotazník První informační schůzka

Otázka č. 1 – Uved'te, prosím, Vaše pohlaví.

Ze 100 respondentů se První informační schůzky zúčastnilo 57 mužů a 43 žen. Tato statistika koresponduje i s celkovým počtem uchazečů na Úřadu práce, KoP Šumperk, kdy v evidenci uchazečů o zaměstnání ve sledovaném období převládají muži (viz graf 26).

Otázka č. 2 – Uved'te, prosím, Váš věk.

17 osob odpovědělo 15 - 25 let, 24 osob odpovědělo 26 - 35 let, nejvyšší počet respondentů 27 odpovědělo 36 - 45 let, 18 respondentů zvolilo odpověď 46 - 55 let a nejmenší počet 14 osob z dotazovaných respondentů odpovědělo 56 a více let (viz graf 27).

Otázka č. 3 – Uved'te, prosím, Vaše nejvyšší dosažené vzdělání.

26 osob odpovědělo základní vzdělání, 7 osob nižší střední odborné, s nejvyšším počtem dotazovaných odpovědělo 33 osob střední odborné vyučení, 11 osob vyučení s maturitou, 16 osob s maturitou bez vyučení, 4 osoby se vzděláním vyšší odborné, 2 osoby bakalářského vzdělání, pouze jedna osoba s vysokoškolským vzděláním a 0 osob s doktorským vzděláním. Tyto výsledky odpovídají tomu, že uchazeči s vyšším vzděláním nebývají opakovaně v krátkých časových intervalech evidováni na úřadu práce a dále i tím, že na uchazeče dosahující vyšších stupňů vzdělání není kladen takový důraz ze strany referentů zaměstnanosti k tomu, aby se účastnili První informační schůzky. Dle mého názoru by se měl tento přístup změnit, protože uchazeči s vyšším vzděláním sice mají předpoklad větší flexibility při hledání informací o podmínkách vedení evidence na úřadu práce a o službách které úřad práce nabízí, ale První informační schůzka jim v tomto může ušetřit čas s hledáním informací a zodpovědět případné dotazy, které na webových stránkách, odkazujících k těmto informacím, nemusejí být dostačující (viz graf 28).

Otázka č. 4 - Uved'te, prosím, zda jste v evidenci jako uchazeč o zaměstnání nebo jako zájemce o zaměstnání.

Všichni dotazovaní respondenti, celkem sto osob odpovědělo uchazeč o zaměstnání a z toho vyplývá, že 0 osob zvolila zájemce o zaměstnání. První informační schůzka je koncipována především pro uchazeče o zaměstnání, kterých je drtivá většina na úřadu práce a První informační schůzka se pouze okrajově věnuje zájemcům o zaměstnání. Referenti zaměstnanosti

se shodují, že pro ně tato schůzka není tak potřebná a mají dostatek časového prostoru tyto uchazeče sami poučit, z tohoto důvodu tyto osoby nejsou cíleně zvány. Referenti zaměstnanosti zájemce informují o konání První informační schůzky, ale protože tato schůzka probíhá v režimu dobrovolnosti, zájemci se na První informační schůzku osobně zpravidla nedostavují (viz graf 29).

Otázka č. 5 – Uveďte, prosím, zda se účastníte této První informační schůzky poprvé nebo opakovaně.

76 osob odpovědělo poprvé a 24 osob odpovědělo opakovaně. První informační schůzky se začaly provádět v květnu roku 2017. Referenti zaměstnanosti doporučují uchazečům, kteří jsou v evidenci uchazečů o zaměstnání v rozhodném období (za poslední dva roky) opakovaně, aby navštívili tuto skupinovou akci. Protože účast na První informační schůzce není povinná, nelze předpokládat větší nárůst opakovaných návštěv (viz graf 30).

Otázka č. 6 – Uveďte, prosím, zda jste na První informační schůzce dozvěděl/a nové informace.

98 osob odpovědělo ano a pouze 2 osoby zvolily odpověď ne. První informační schůzka nabízí široké množství informací o podmínkách vedení v evidenci na úřadu práce, právech a povinnostech uchazeče, nástroje aktivní politiky zaměstnanosti atd., důležité však je, že informace na každé První informační schůzce jsou aktuální. Neustále dochází ke změnám podmínek vedení v evidenci a aktivní politice zaměstnanosti, a proto je dle mého názoru důležité tyto schůzky absolvovat, protože běžný uchazeč o zaměstnání nemá přehled a čas k vyhledávání aktuálně platných informací nebo změn a je pro něj pohodlnější a efektivnější si je poslechnout od odborníka, čímž může ušetřený čas věnovat aktivnímu hledání zaměstnání (viz graf 31).

Otázka č. 7 – Uveďte, prosím, zda poradce INFOcentra zodpověděl Vaše dotazy.

92 osob odpovědělo ano, pouze 2 osoby zvolily odpověď ne a 6 osob odpovědělo částečně. Během První informační schůzky se snažím zodpovědět veškeré položené dotazy, týkající se evidence a služeb úřadu práce. Pokud potřebné znalosti na zodpovězení dané otázky nemám, odkazuji je na kompetentní osoby, předávám jim kontaktní údaje, místo, kde danou osobu naleznou, případně i úřední hodiny, ve kterých se jim kompetentní osoby mohou věnovat (viz graf 32).

Otázka č. 8 – Uved'te, prosím, zda využijete informace sdělené na této informační schůzce.

88 osob odpovědělo na otázku ano, 2 osoby odpověděly ne a 10 osob zvolilo odpověď nevím (viz graf 33).

Otázka č. 9 – Uved'te, prosím, zda Vám vyhovuje forma První informační schůzky – ústní přednášení poradce INFOcentra za využití technické podpory promítacího zařízení a propagačních materiálů.

89 osob odpovědělo souhlasně ano a 11 osob zvolilo odpověď ne. První informační schůzka se odehrává v přízemí úřadu práce, v místnosti o celkové kapacitě až 40 míst k sezení. Záměrně je však volen průměrný počet 25 – 35 osob z toho důvodu, že místnost není klimatizovaná a při otevřených oknech dochází k přenosu hluku z blízké frekventované silnice a docházelo by k rušení výkladu. Z toho důvodu není možné během přednášky nechat okna otevřená a ponechat zvláště starší osoby sedět v průvanu. Snížením kapacity přítomných uchazečů je zaručen prostor pro jejich osobní komfortní zónu. Uchazeči, kteří se schůzky účastní, se vzájemně neznají, a proto jim nemusí být příjemné sedět hned vedle sebe. S menším počtem účastníků schůzky se i lépe spolupracuje, což se týká především kladených dotazů a uchazeči, kteří jsou zrakově nebo sluchově omezeni, mají možnost využít volná místa v předních řadách. Přesto se snažím při výkladu pohybovat mezi uchazeči tak, abych byla dobře a zřetelně slyšet a zároveň mi nižší počet umožní zachovat jejich pozornost vůči mně (viz graf 34).

Otázka č. 10 – Uved'te, prosím, zda jste byl/a spokojen/a s První informační schůzkou.

72 osob odpovědělo rozhodně ano, 26 osob odpovědělo spíše ano, 0 osob zvolilo odpověď rozhodně ne a 2 osoby se rozhodly odpovědět spíše ne (viz graf 35).

5.4 Výsledky výzkumu sledování počtu klientů INFOcentra

Sledování počtu klientů INFOcentra za období měsíce duben 2017

Celkový počet klientů, kteří navštívili INFOcentrum ve sledovaném období, byl 697 (viz graf 36). Z tohoto počtu celkový počet klientů, požadujících základní informace, byl 241 (viz graf 37), počet klientů, požadujících odborné informace, byl 131 (viz graf 38), počet klientů, požadujících pomoc s vyplněním žádosti byl 242 (viz graf 39) a počet klientů, požadujících pomoc v souvislosti se samoobslužným zprostředkováním (práce s PC nebo INFOboxem, kontakt se zaměstnavatelem, konzultace ohledně životopisu atd.), byl celkem 83 (viz graf 40). Největší počet jsem zaznamenala u klientů požadující pomoc s vyplněním žádostí. Jedná se o žádosti o zprostředkování zaměstnání, žádosti o podporu v nezaměstnanosti a žádost zájemce o zprostředkování zaměstnání. Jako pracovník INFOcentra nevyplňuji žádosti za klienta a ani by to z hlediska časové náročnosti nebylo možné. Jedná se pouze o radu nebo konzultaci, jak správně vyplnit tyto žádosti, upřesnění formulace při vyplňování žádosti, případně slovní oprava a rada k nápravě. Druhým nejčastějším případem je podání základních informací klientům úřadu práce. Jak vyplynulo z dotazníkového šetření pro klienty úřadu práce, nejčastější informací je pomoc při orientaci v budově úřadu práce a nasměrování na příslušného pracovníka úřadu práce, tedy na kompetentní osobu.

Sledování počtu klientů INFOcentra za období měsíc říjen 2017

Celkový počet klientů, kteří navštívili INFOcentrum ve sledovaném období, byl 698 (viz graf 36). Z tohoto počtu celkový počet klientů, požadujících základní informace, byl 262 (viz graf 37), počet klientů, požadujících odborné informace, byl 133 (viz graf 38), počet klientů, požadujících pomoc s vyplněním žádostí, byl 250 (viz graf 39) a počet klientů, požadujících pomoc v souvislosti se samoobslužným zprostředkováním (práce s PC nebo INFOboxem, kontakt se zaměstnavatelem, konzultace ohledně životopisu atd.), byl celkem 53 (viz graf 40). Při srovnání sledovaného období za měsíc duben a říjen v roce 2017, vidíme, že se počty v jednotlivých šetřeních příliš nemění a počty se liší v průměru řádově v jednotkách, vyjma počtu klientů požadujících pomoc v souvislosti se samoobslužným zprostředkováním.

Sledování počtu klientů INFOcentra za období měsíc duben 2018

Celkový počet klientů, kteří navštívili INFOcentrum, ve sledovaném období, byl 669 (viz graf 36). Z tohoto počtu celkový počet klientů, požadujících základní informace, byl 193 (viz graf 37), počet klientů, požadujících odborné informace, byl 168 (viz graf 38), počet klientů, požadujících pomoc s vyplněním žádostí, byl 206 (viz graf 39) a počet klientů, požadujících pomoc v souvislosti se samoobslužným zprostředkováním (práce s PC nebo INFOboxem, kontakt se zaměstnavatelem, konzultace ohledně životopisu atd.), byl celkem 102 (viz graf 40). Z těchto výsledků vidíme, že celkový počet klientů, kteří navštívili INFOcentrum, se příliš nezměnil, naopak se snížil počet klientů, kteří požadovali základní informace, a zvýšil se počet požadavků k odborným informacím. Nárůst počtu požadavků k odborným informacím si vysvětluji zavedením prvních informačních schůzek, kterých se klienti úřadu práce dobrovolně účastní a na nichž jim sdělují informace o službách úřadu práce a nástrojích aktivní politiky zaměstnanosti. Uchazeči mají mnohem širší povědomí o službách úřadu práce a při osobní návštěvě poradce INFOcentra, žádají jejich využití. Zároveň vidíme zvýšený počet klientů, požadujících pomoc v souvislosti se samoobslužným zprostředkováním. V tomto případě spatřuji vysvětlení v pracovní činnosti poradce INFOcentra, klienti si již zvykli na moji přítomnost v roli poradce a stále častěji vyhledávají mé služby, které jim šetří čas, usnadňují hledání a zprostředkování vhodného zaměstnání. Proto postupem času stále ve větší míře využívají těchto služeb.

Sledování počtu klientů INFOcentra za období měsíc říjen 2018

Celkový počet klientů, kteří navštívili INFOcentrum ve sledovaném období, byl 622 (viz graf 36). Z tohoto počtu celkový počet klientů, požadujících základní informace byl 207 (viz graf 37), počet klientů, požadujících odborné informace, byl 182 (viz graf 38), počet klientů, požadujících pomoc s vyplněním žádostí, byl 157 (viz graf 39) a počet klientů, požadujících pomoc v souvislosti se samoobslužným zprostředkováním (práce s PC nebo INFOboxem, kontakt se zaměstnavatelem, konzultace ohledně životopisu atd.), byl celkem 76 (viz graf 40). V posledním šetření zjišťuji, že celkový počet uchazečů, kteří navštívili INFOcentrum, se snížil. Oproti dubnu 2018 mírně vzrostl počet klientů, požadující základní informace a odborné informace, ale vzhledem k celkovému počtu příchozích klientů je tento rozdíl zanedbatelný. Výrazněji klesl počet klientů požadujících pomoc s vyplněním žádostí. To může být v důsledku toho, že byly do čekárny umístěny vzory vyplněných žádostí. Jedná se o umístění vyplněných žádostí o zprostředkování zaměstnání a žádostí o podporu v nezaměstnanosti, které byly viditelně umístěny na stolech a tabulích v čekárně úřadu práce,

kam se po převzetí formuláře uchazeč odebere a má zde prostor si v klidu formulář podle připraveného vzoru vyplnit, než jej odevzdá ke kontrole na INFOcentru. Vzor formuláře zájemce o zprostředkování zaměstnání byl viditelně umístěn pouze na tabulích v čekárně, a to z toho důvodu, že se jedná o nejméně častou žádost, kterou klienti využívají a ze zmíněných žádostí jde pouze o jednoduchý a jednostránkový formulář, ve kterém se vyplňují pouze základní informace o uchazeči.

6 Závěr

Cílem diplomové práce byla problematika realizace projektu Efektivní služby zaměstnanosti a k tomu navazující popis činnosti realizátora projektu - pracovníka INFOcentra na Úřadu práce, KoP Šumperk. Zodpovědět otázku, zda jsou naplňovány cíle projektu Efektivní služby zaměstnanosti prostřednictvím aktivit pracovníka INFOcentra a jím poskytované služby První informační schůzky, která efektivně doplňuje služby zaměstnanosti a naplňuje tak cíle aktivní politiky zaměstnanosti. Výsledky šetření byly podloženy dotazníkovým průzkumem směrem k zaměstnancům Úřadu práce, KoP Šumperk, uchazečům a zájemcům o zprostředkování zaměstnání, dále klientům absolvujícím První informační schůzku a monitoringem přichozících klientů na Úřad práce, KoP Šumperk. Dalším cílem bylo navrhnout doporučení na doplňující činnost pracovníka INFOcentra a zefektivnit jeho pracovní činnost tak, aby bylo docíleno komplexní péče o klienty úřadu práce a byly naplněny cíle zkoumaného projektu Efektivní služby zaměstnanosti.

Během přípravy diplomové práce bylo zjištěno, že První informační schůzky v rámci projektu Efektivní služby zaměstnanosti, jsou prováděny v okrese Šumperk pouze na jedné kontaktní pobočce Úřadu práce – KoP Šumperk. Na základě výsledků výzkumu, podloženým daty z dotazníkových šetření a výzkumu poradce INFOcentra, doporučuji, aby se První informační schůzky, určené klientům úřadu práce, prováděly na všech kontaktních pracovištích Úřadu práce ČR. Prostřednictvím První informační schůzky jsou klientům poskytovány komplexní a aktuální informace, které zaručují jejich vysokou informovanost. Je žádoucí, aby klienti všech kontaktních pracovišť Úřadu práce ČR měli stejné podmínky a dostupné informace, když požádají o zprostředkování zaměstnání. Nyní se tak děje pouze na vybraných místech. Z dotazníkového šetření vyplývá, že většina klientů absolvujících První informační schůzku byla spokojena, dozvěděla se nové informace a získané poznatky dále využije pro zvýšení své uplatnitelnosti na trhu práce. Z výsledků šetření zkoumaného množství klientů úřadu práce v porovnání k celkovému počtu zaměstnanců, je zřejmé, že referent zaměstnanosti nemá při své pracovní náplni dostatek časového prostoru, aby se každému uchazeči věnoval do té míry, aby jej seznámil s veškerými službami, které Úřad práce ČR nabízí, ale také s právy a povinnostmi, spojenými s vedením v evidenci. Dále je nutné tyto informace přenést směrem ke klientovi ve srozumitelné formě, aby jej pochopil každý na úrovni svého vzdělání a porozumění. Ne každý uchazeč je schopen porozumět poučením, která dostává v tištěné formě s odkazy na příslušné zákony a paragrafy a mnohdy si tato důležitá poučení ani nepřečte, neboť hned v úvodu

základního poučení klient zjistí, že uvedenému poučení nerozumí. Dále doporučuji, aby tyto První informační schůzky byly pro klienty úřadu práce povinné, neboť žijeme ve světě neustálých změn a pro klienty úřadu práce je žádoucí, aby měli vždy aktuální a přesné informace. Pouze dobře informovaný uchazeč nebo zájemce o zprostředkování zaměstnání má mnohem větší šanci se orientovat v nepřehledném množství informací a obecných služeb, které úřad práce nabízí. Pokud je klient dobře informovaný o svých právech a povinnostech vůči úřadu práce, snižuje se tím riziko sankčního vyřazení z evidence úřadu práce a dochází zároveň ke snížení rizika dlouhodobé či opakované evidence na úřadu práce, nebo nezaměstnanosti uchazeče. Předjdeme tak i vzrůstající agresi ze strany klientů vůči zaměstnancům úřadu práce a ulehčíme tak práci referentům zaměstnanosti, kteří se s uchazeči setkávají, protože s dobře informovaným klientem se jim lépe spolupracuje. Sníží se stresové napětí klientů, kteří si často nevědí rady, jak dále postupovat při ztrátě zaměstnání, obnově nebo zvýšení své kvalifikace a efektivního využití nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti v jejich prospěch. Zvýší se efektivita prováděných služeb úřadu práce a čas strávený mezi referentem zaměstnanosti a uchazečem nebo zájemcem o zprostředkování zaměstnání. Dále bych doporučila možnost navštívení kontaktních míst INFOcenter pro klienty i mimo úřední hodiny. Vzhledem k tomu, že pracovník INFOcentra není po svůj zbylý pracovní čas efektivně vytížen, navrhuji možnost návštěvy kontaktního místa i mimo běžné úřední hodiny Úřadu práce ČR. Pracovník INFOcentra tak bude mít možnost lépe si naplánovat schůzky s uchazečem a využít časového prostoru, kdy je jinak budova úřadu práce pro veřejnost uzavřena. Jednalo by se o prodloužení úředních hodin zvláště pro INFOcentrum v mimoúředních dnech. Doposud mají klienti úřadu práce možnost navštívit kontaktní místo pouze v čase od 8:00 hodin do 11:00 hodin. Navrhuji proto prodloužení úředních hodin od 8:00 do 13:00 hodin. Z dotazníkového šetření směřovaného k zaměstnancům úřadu práce, bylo zjištěno, že je naplněn jeden z hlavních cílů projektu Efektivní služby zaměstnanosti, a to úspora času pro referenty zaměstnanosti. Důvodem je částečný převod kompetencí těchto pracovníků na poradce INFOcentra a využívání služeb, které tento pracovník poskytuje. Z provedeného výzkumu bylo zjištěno, že se jedná především o sběr dokumentů od klientů úřadu práce a vyhledávání a zasílání informací o volných pracovních místech. Pro efektivnější spolupráci však navrhuji, aby byla žádána zpětná vazba ze strany zaměstnanců úřadu práce na poskytované služby INFOcentra. Pouze kompetentní osoby, jichž se realizace projektu týká, mohou formou zpětné vazby svých zkušeností podat relevantní informace, zda je tento cíl projektu skutečně naplňován efektivně a mohou podat zpětnou vazbu ve formě návrhů na zlepšení spolupráce. Z dotazníkového šetření směřovaného uchazečům a zájemcům o zprostředkování zaměstnání bylo zjištěno, že převážná

většina těchto klientů je spokojena se službami pracovníka INFOcentra, který podle dat z výzkumu šetří jejich čas strávený na úřadu práce, pomáhá jim s vyplňováním žádostí, je nápomocen při hledání volných pracovních míst a kontaktu se zaměstnavatelem, přebírá potřebné dokumenty, směřuje na kompetentní osoby a poskytuje poradenství o službách Úřadu práce ČR. Závěrem dotazníkového šetření bylo zjištěno, že většina klientů, kteří navštíví kontaktní místo, je spokojena s jeho službami a při další návštěvě zmíněné služby opět využije. Z monitoringu pracovníka INFOcentra byl zaznamenán výrazný pokles počtu klientů požadujících pomoc při vyplňování žádostí. Důvodem byla aktivita nad rámec pracovních povinností pracovníka INFOcentra, tj. umístění vyplněných vzorů formulářů (žádostí) na vybraná místa do prostor čekárny Úřadu práce ČR, KoP Šumperk. Tyto vzory slouží klientům k lepší orientaci při vyplňování formulářů a zároveň šetří čas samotnému pracovníkovi INFOcentra, který následně kontroluje správnost vyplněných dokumentů. Doporučuji, aby byla realizována pravidelná setkávání pracovníků INFOcenter v rámci kraje z důvodu předávání informací z provozů jednotlivých INFOcenter a inovačních řešení v rámci nabízených služeb.

Závěrem mohu konstatovat, že na základě dat z dotazníkového šetření klientů a zaměstnanců a monitoringu ze strany pracovníka INFOcentra Úřadu práce, KoP Šumperk vyplývá, že jsou naplňovány cíle projektu Efektivní služby zaměstnanosti a je žádoucí, aby pozice pracovníka INFOcentra byla zachována i po ukončení samotného projektu.

7 Seznam použitých zdrojů

Odborná literatura

Knižní publikace

KUDRNOVÁ, Lucie. *Průručka pro poradce ke zprostředkování: práce s informačním systémem OKpráce : postup při nabízení a vypracování IAP : OKpráce verze 4.10*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. ISBN 80-86552-73-x.

Praktické informace pro klienty ÚP ČR. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2015. ISBN 978-80-7421-113-3.

ŠMAJSOVÁ BUCHTOVÁ, Božena, Josef ŠMAJS a Zdeněk BOLELOUCKÝ. *Nezaměstnanost*. 2., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4282-3.

MAREŠ, Petr. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Vyd. 3., upr. Praha: Sociologické nakladatelství, 2002. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-08-3.

KOŤA, Jaroslav, Dobromila TRPIŠOVSKÁ a Marie VACÍNOVÁ. *Sociální psychologie: vybrané kapitoly*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2013. ISBN 978-80-7452-029-7.

HRONÍK, František. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada, 2007. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-1457-8.

DUKOVÁ, Ivana, Martin DUKA a Ivana KOHOUTOVÁ. *Sociální politika: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3880-2.

JÍROVÁ, Hana. *Trh práce a politika zaměstnanosti*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1999. ISBN 80-7079-635-9.

KACZOR, Pavel. *Trh práce, pracovní migrace a politika zaměstnanosti ČR po roce 2011*. Praha: Oeconomica, 2013. ISBN 978-80-245-1930-2.

Zákony

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, 2004, Dostupný také z: <https://www-fulsoft-cz.infozdroje.czu.cz/a3e2i>

Zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky, 2011, Dostupný také z: <https://www-fulsoft-cz.infozdroje.czu.cz/a3e2j>

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, 2006, Dostupný také z: <https://www-fulsoft-cz.infozdroje.czu.cz/a3e2m>

Internetové zdroje

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. *Práva a povinnosti uchazeče a zájemce*. 2020 [online].[cit. 2021-02-28]. Dostupný z: <<https://www.uradprace.cz/>
(<https://www.uradprace.cz/web/cz/prava-a-povinnosti-uchazece-a-zajemce>)>

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. *Efektivní služby zaměstnanosti (EFES)*. 2019 [online].[cit. 2021-02-28]. Dostupný z : < <https://www.uradprace.cz/efektivni-sluzby-zamestnanosti>>

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. *Historie Úřadu práce ČR*. 2020 [online].[cit. 2021-02-28]. Dostupný z : < <https://www.uradprace.cz/web/cz/historie>>

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. *Důvod a způsob založení povinného subjektu*. 2020. [online].[cit. 2021-02-28]. Dostupný z: < <https://www.uradprace.cz/web/cz/obecne-informace>>

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. *Informace KoP Šumperk*. [online].[cit. 2021-02-28]. Dostupný z : < <https://www.uradprace.cz/web/cz/informace-kop-sumperk>>

Příloha č. I.
Dotazník pro zaměstnance ÚP ČR, KoP Šumperk

1) Uved'te, prosím, Váš věk.

- 18 – 25 let
- 26 – 35 let
- 36 – 45 let
- 45 – 55 let
- 56 a více let

2) Uved'te, prosím, Vaši celkovou praxi na Úřadu práce ČR.

- 1 – 5 let
- 6 – 10 let
- 11 – 15 let
- 16 – 20 let
- 21 a více let

3) Uved'te, prosím, zda zřízení INFOcentra bylo pro Vás přínosem.

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Rozhodně ne
- Spíše ne

4) Uved'te, prosím, zda Vám poradce INFOcentra šetří Váš čas.

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Rozhodně ne
- Spíše ne

5) Můžete tvrdit, že díky poradci INFOcentra, Vám zbyde více času na práci s Vaším klientem?

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Rozhodně ne
- Spíše ne

6) Uved'te, prosím, jaké služby poradce INFOcentra nejčastěji využíváte

- Vyhledávání volných míst
- Zasílání informací o volných pracovních místech klientovi
- Sběr dokumentů od klientů ÚP ČR
- Telefonický kontakt se zaměstnavatelem
- Telefonický kontakt s uchazečem
- Nasměrování klienta na kompetentní osobu

7) Jak často využíváte služeb pracovníka INFOcentra týdně? Zvolte počet úkonů.

- 0-10
- 11-20
- 21 a více

8) Považovaly byste za přínosné, aby kontaktní místo INFOcentrum zůstalo i nadále na Úřadu práce KoP Šumperk?

- Ano
- Ne

9) Navýšila byste počet pracovníků INFOcentra?

- Ano
- Ne

10) Uveďte, prosím slovním vyjádřením, co byste konkrétně na činnosti, případně kompetencí pracovníka INFOcentra změnila nebo doplnila.

.....
.....
.....

Příloha č. II.
Dotazník klienti Úřadu práce KoP Šumperk

1) Uved'te, prosím, Vaše pohlaví.

- Muž
- Žena

2) Uved'te, prosím, Váš věk.

- 15 – 25 let
- 26 – 35 let
- 36 – 45 let
- 46 – 55 let
- 56 a více let

3) Uved'te, prosím, Vaše nejvyšší dosažené vzdělání.

- Základní
- Nižší střední odborné
- Střední odborné vyučení
- Vyučení s maturitou
- S maturitou bez vyučení
- Vyšší odborné
- Bakalářské
- Vysokoškolské
- Doktorské

4) Uved'te, prosím, zda podáváte žádost do evidence uchazečů o zaměstnání nebo zájemců o zaměstnání.

- Uchazeč o zaměstnání
- Zájemce o zaměstnání

5) Uved'te, prosím, zda vstupujete do evidence uchazečů nebo zájemců o zaměstnání poprvé nebo opakovaně.

- Poprvé
- Opakovaně

6) Uved'te, prosím, Vaši poslední činnost před podáním žádosti o zprostředkování zaměstnání.

- Zaměstnání
- OSVČ
- Mateřská/rodičovská dovolená
- Student
- Jiné

7) Uved'te, prosím, zda jste kontaktní místo INFOcentrum našel/a bez větších obtíží.

- Ano
- Ne

8) Uved'te, prosím, zda Vám poradce INFOcentra poskytl potřebné odpovědi na Vaše otázky.

- Ano
- Ne
- Částečně

9) Uved'te, prosím, zda můžete tvrdit, že Vám setkání s poradcem INFOcentra ušetřilo Váš čas.

- Ano
- Ne
- Částečně
- Nevím

10) Uved'te, prosím, Váš důvod návštěvy poradce INFOcentra, zaškrtněte prosím jednu nebo více odpovědí.

- Pomoc s vyplněním žádostí
- Pomoc při hledání volných míst a kontakt se zaměstnavatelem
- Poradenství k rekvalifikacím
- Přesměrování na kompetentní osobu
- Doložení dokumentů
- Poradenství ke službám úřadu práce
- Jiné

11) Uved'te, prosím, zda podané informace poradcem INFOcentra pro Vás byli užitečné.

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne

12) Uved'te, prosím, zda jste byl/a spokojen/a se službami poradce INFOcentra.

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne

13) Uved'te, prosím, zda při Vaši další návštěvě úřadu práce, využijete kontaktní místo INFOcentrum.

- Ano
- Ne
- Nevím, záleží na okolnostech

14) Uved'te, prosím, zda jste někdy kontaktoval/a poradce INFOcentra telefonicky.

- Ano
- Ne

15) Uved'te, prosím, zda jste někdy kontaktoval/a poradce INFOcentra elektronickou formou, prostřednictvím e-mailu nebo datové schránky.

- Ano
- Ne

16) Uved'te, prosím, zda je pro Vás důležité, aby kontaktní místo INFOcentrum, zůstalo i nadále na KoP Šumperk.

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Rozhodně ne
- Spíše ne
- nevím

Příloha č. III.
Dotazník První informační schůzka

1) Uved'te, prosím, Vaše pohlaví.

- Muž
- Žena

2) Uved'te, prosím, Váš věk.

- 15 – 25 let
- 26 – 35 let
- 36 – 45 let
- 46 – 55 let
- 56 a více let

3) Uved'te, prosím, Vaše nejvyšší dosažené vzdělání.

- Základní
- Nižší střední odborné
- Střední odborné vyučení
- Vyučení s maturitou
- S maturitou bez vyučení
- Vyšší odborné
- Bakalářské
- Vysokoškolské
- Doktorské

4) Uved'te, prosím, zda jste v evidenci jako uchazeč o zaměstnání nebo jako zájemce o zaměstnání.

- Uchazeč o zaměstnání
- Zájemce o zaměstnání

5) Uved'te, prosím, zda se účastníte této První informační schůzky poprvé nebo opakovaně.

- Poprvé
- Opakovaně

6) Uved'te, prosím, zda jste na První informační schůzce dozvěděl/a nové informace.

- Ano
- Ne

7) Uved'te, prosím, zda poradce INFOcentra zodpověděl Vaše dotazy.

- Ano
- Ne
- Částečně

- 8) Uved'te, prosím, zda využijete informace sdělené na této informační schůzce.**
- Ano
 - Ne
 - Nevím
- 9) Uved'te, prosím, zda Vám vyhovuje forma První informační schůzky – ústní přednášení poradce INFOcentra za využití technické podpory promítacího zařízení a propagačních materiálů.**
- Ano
 - Ne
- 10) Uved'te, prosím, zda jste byl/a spokojen/a s První informační schůzkou.**
- Rozhodně ano
 - Spíše ano
 - Rozhodně ne
 - Spíše ne

Příloha č. IV.

Monitoring počtu klientů INFOcentra, sledované období duben 2017.

- 1) Celkový počet klientů, kteří navštívili INFOcentrum
- 2) Počet klientů požadujících základní informace
- 3) Počet klientů požadujících odborné informace
- 4) Počet klientů požadujících pomoc s vyplněním žádosti
- 5) Počet klientů požadujících pomoc v souvislosti se samoobslužným zprostředkováním

Monitoring počtu klientů INFOcentra, sledované období říjen 2017.

- 1) Celkový počet klientů, kteří navštívili INFOcentrum
- 2) Počet klientů požadujících základní informace
- 3) Počet klientů požadujících odborné informace
- 4) Počet klientů požadujících pomoc s vyplněním žádosti
- 5) Počet klientů požadujících pomoc v souvislosti se samoobslužným zprostředkováním

Monitoring počtu klientů INFOcentra, sledované období duben 2018.

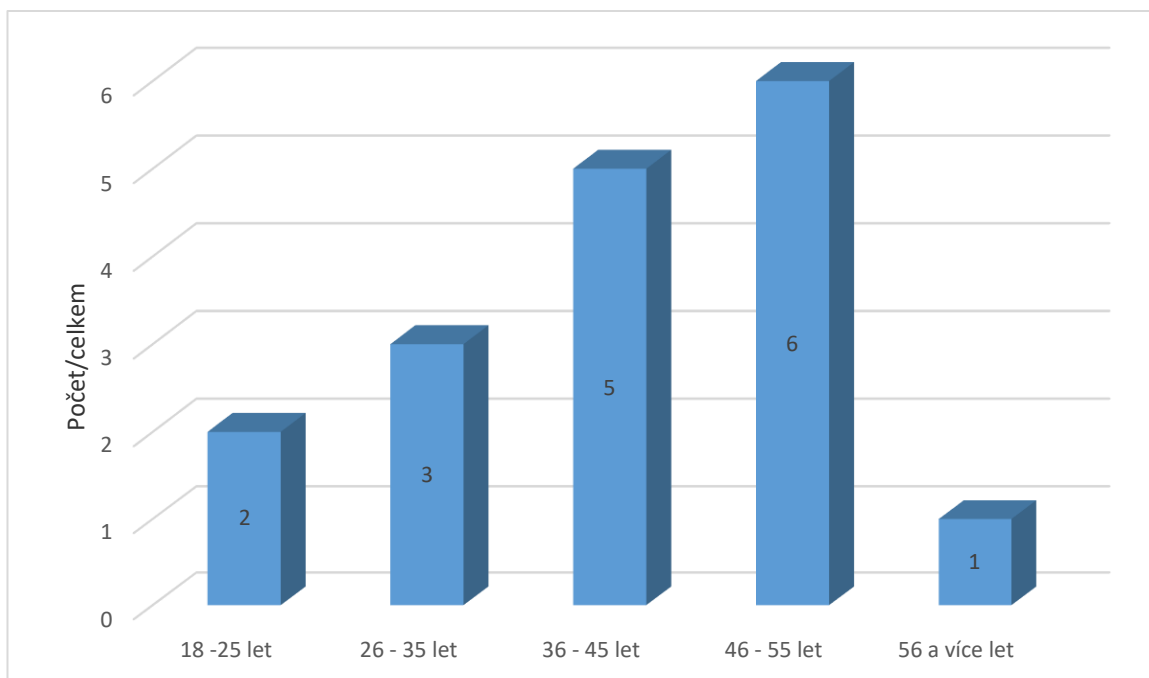
- 1) Celkový počet klientů, kteří navštívili INFOcentrum
- 2) Počet klientů požadujících základní informace
- 3) Počet klientů požadujících odborné informace
- 4) Počet klientů požadujících pomoc s vyplněním žádosti
- 5) Počet klientů požadujících pomoc v souvislosti se samoobslužným zprostředkováním

Monitoring počtu klientů INFOcentra, sledované období říjen 2018.

- 1) Celkový počet klientů, kteří navštívili INFOcentrum
- 2) Počet klientů požadujících základní informace
- 3) Počet klientů požadujících odborné informace
- 4) Počet klientů požadujících pomoc s vyplněním žádosti
- 5) Počet klientů požadujících pomoc v souvislosti se samoobslužným zprostředkováním

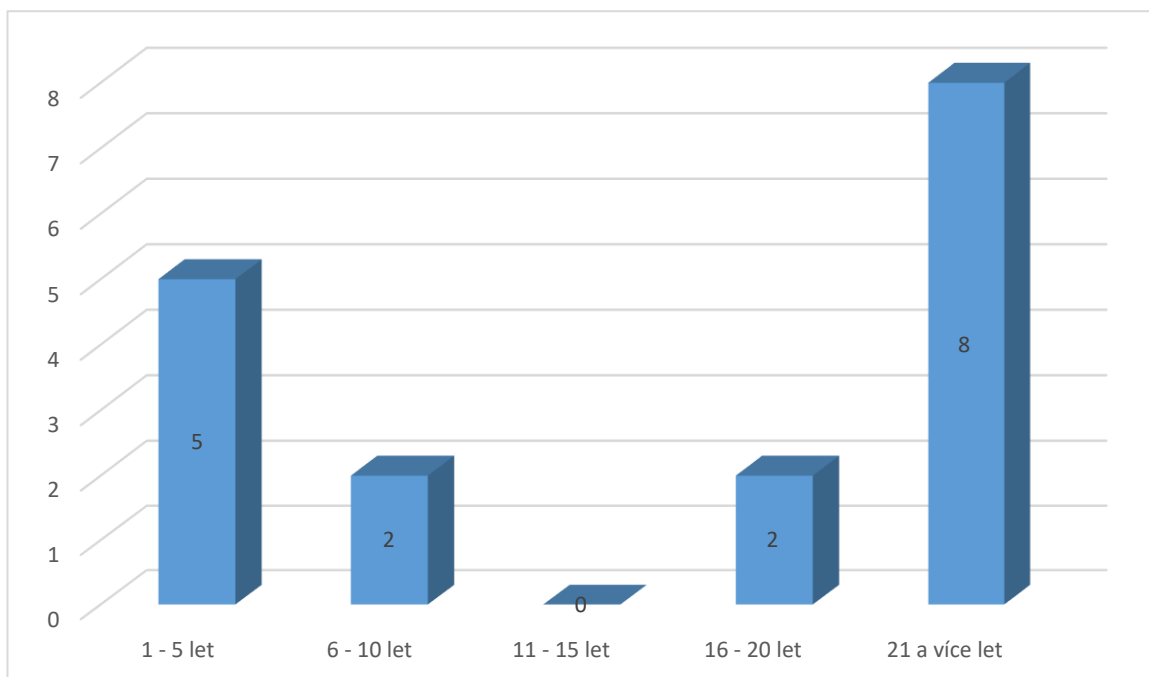
Příloha č. V.

Graf 1 - Otázka č. 1 dotazník pro zaměstnance ÚP ČR, KoP Šumperk



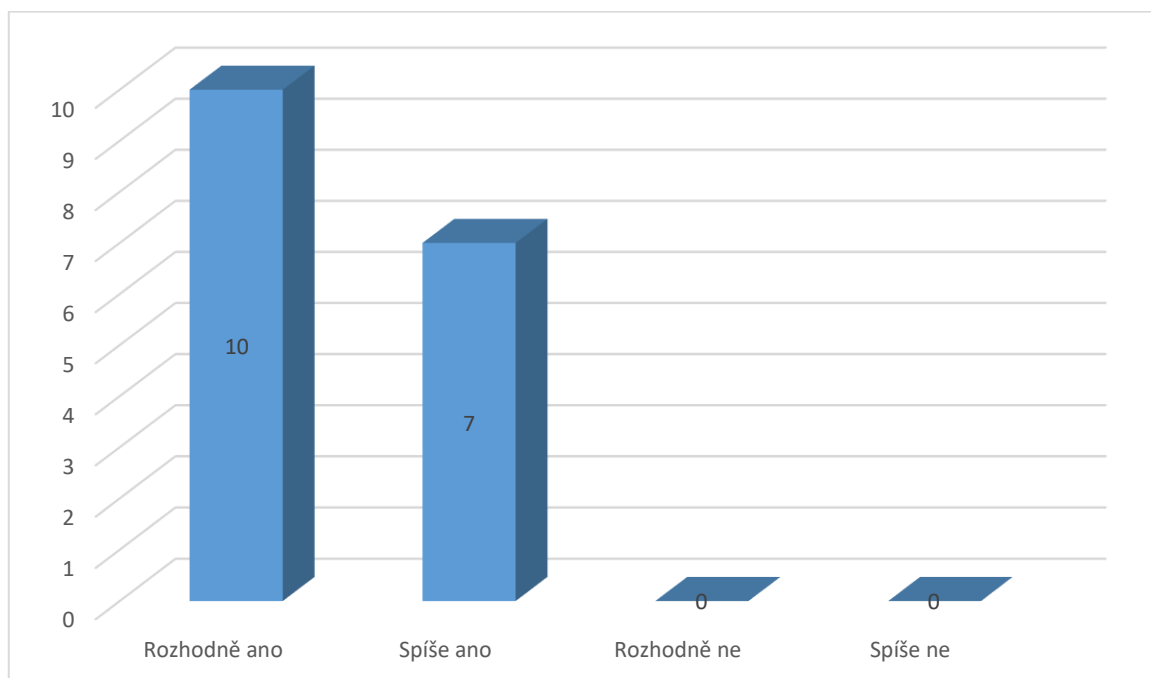
Graf 1 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledek dotazníkového šetření, 2018

Graf 2 - otázka č. 2 dotazník pro zaměstnance ÚP ČR, KoP Šumperk



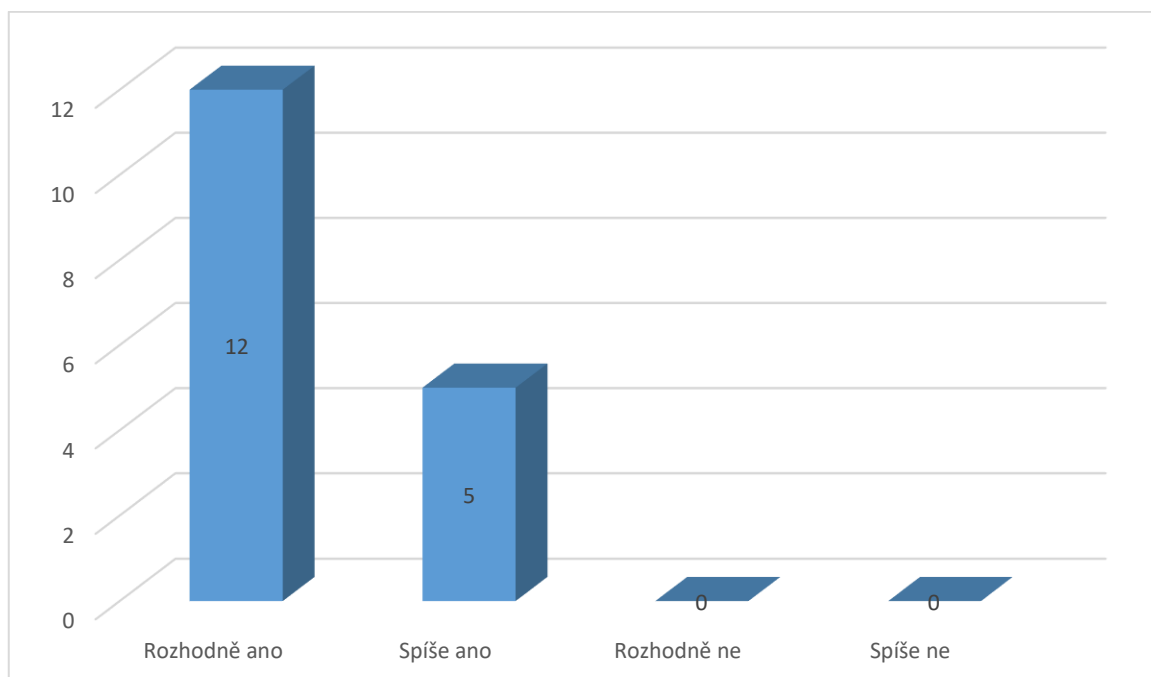
Graf 2 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 3 - otázka č. 3 dotazník pro zaměstnance ÚP ČR, KoP Šumperk



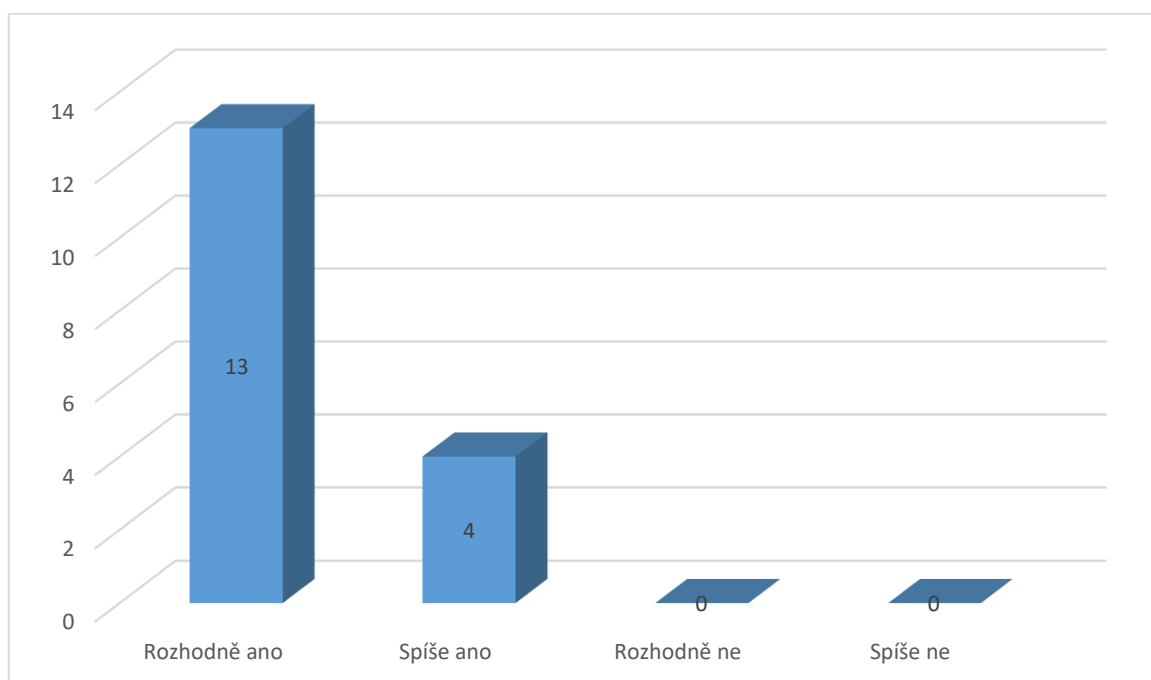
Graf 3 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 4 - otázka č. 4 dotazník pro zaměstnance ÚP ČR, KoP Šumperk



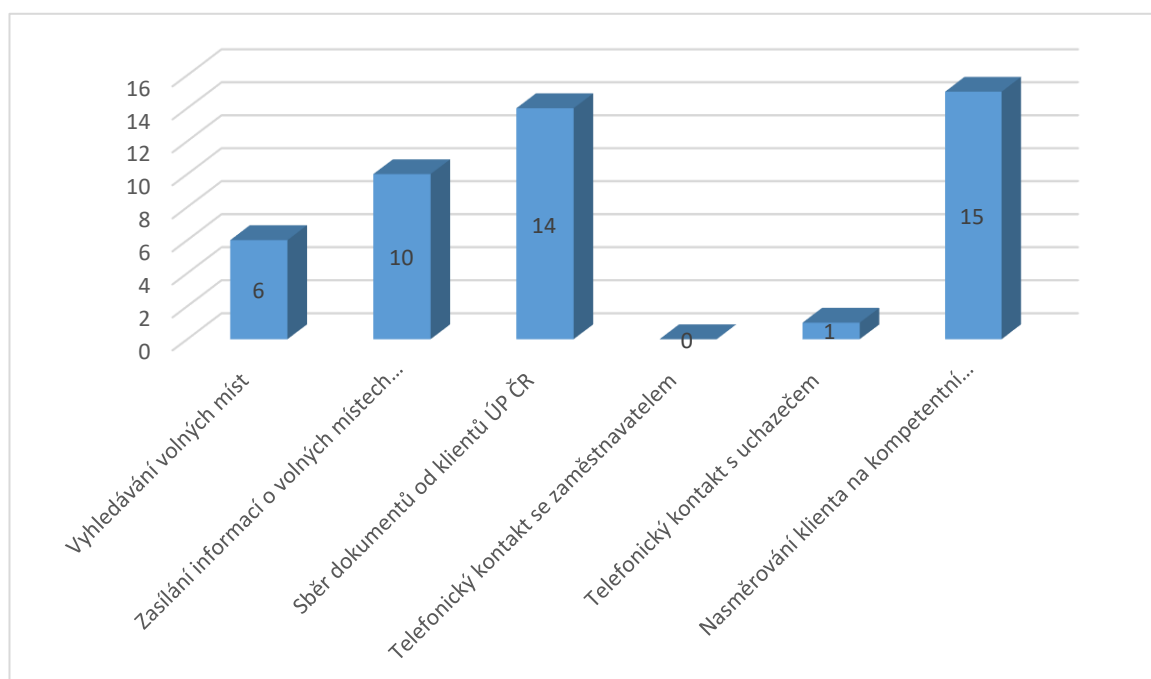
Graf 4 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 5 - otázka č. 5 dotazník pro zaměstnance ÚP ČR, KoP Šumperk



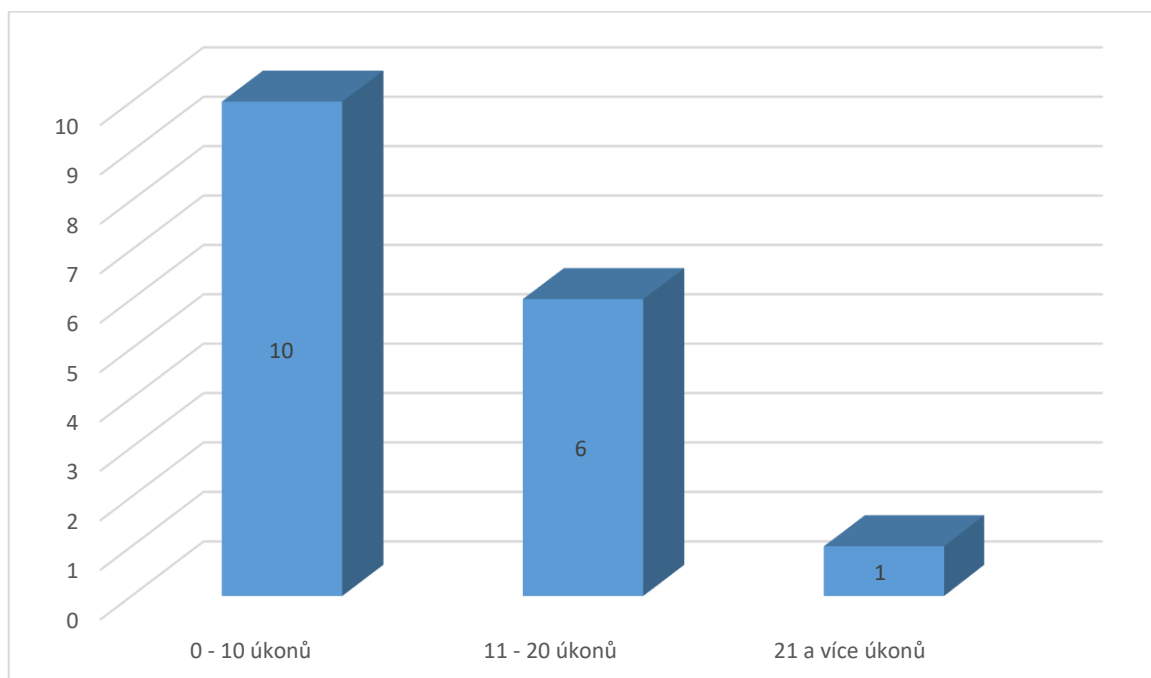
Graf 5 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 6 - otázka č. 6 dotazník pro zaměstnance ÚP ČR, KoP Šumperk



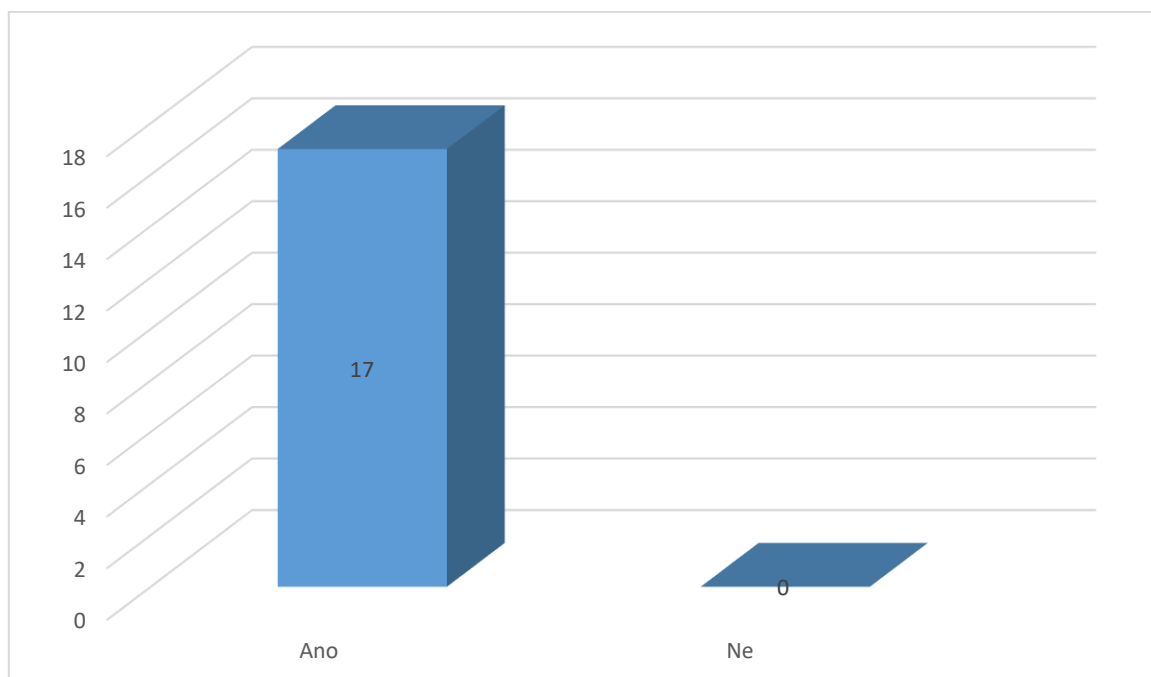
Graf 6 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 7 - otázka č. 7 dotazník pro zaměstnance ÚP ČR, KoP Šumperk



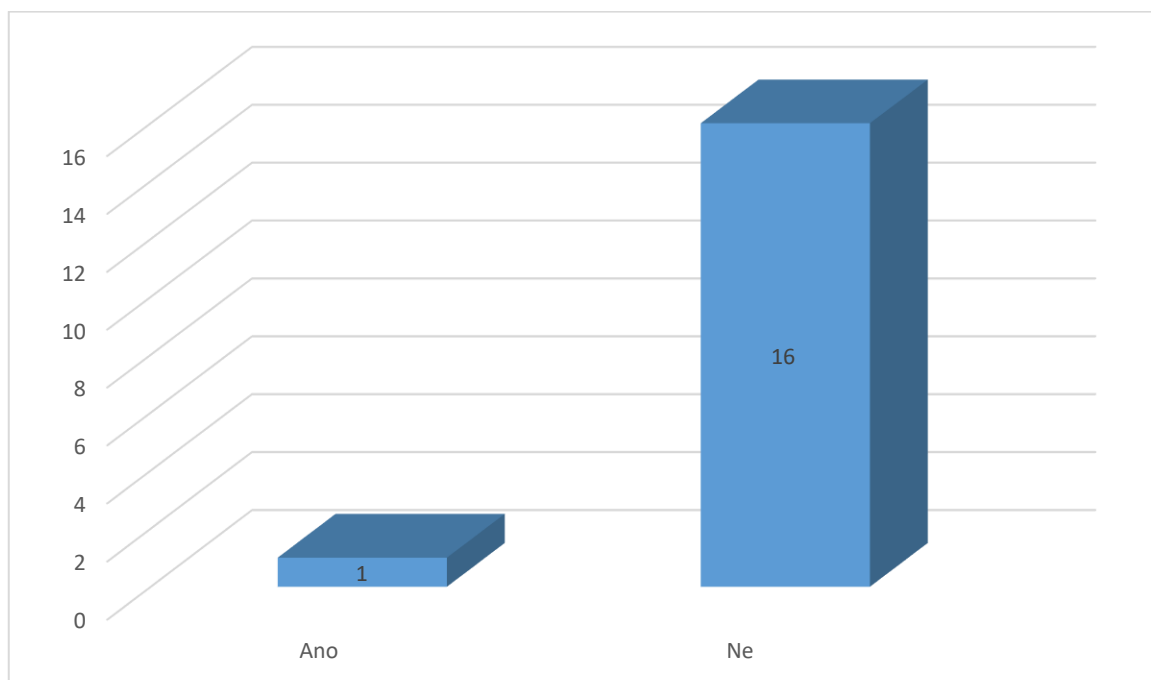
Graf 7 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 8 - otázka č. 8 dotazník pro zaměstnance ÚP ČR, KoP Šumperk



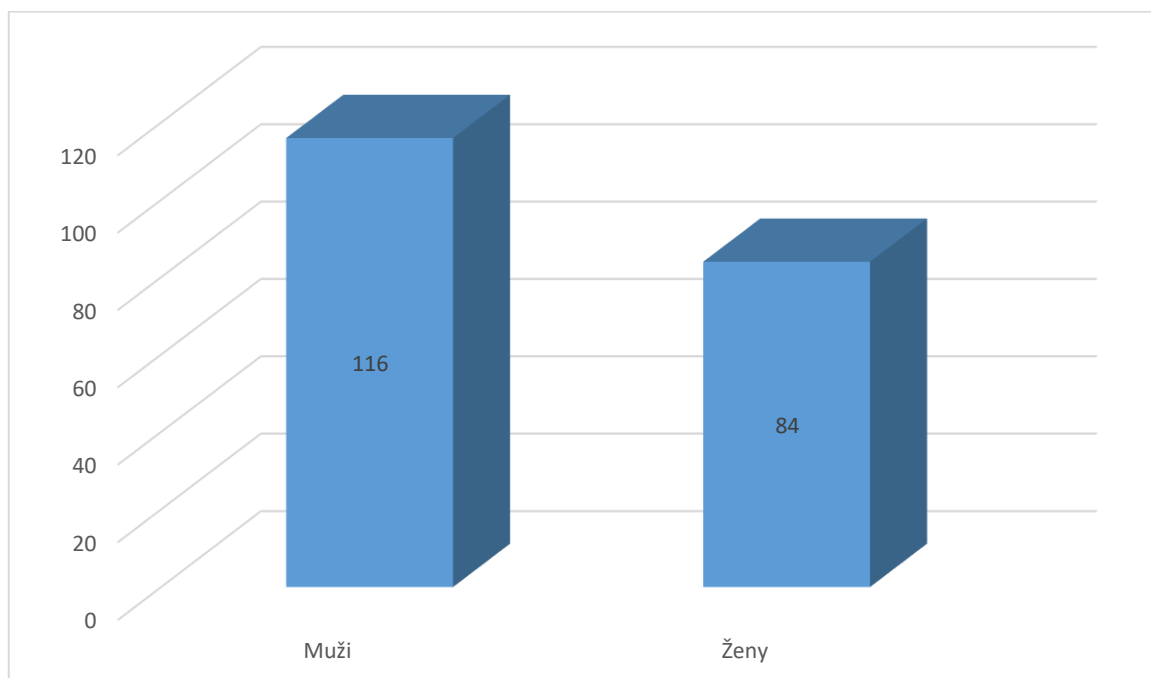
Graf 8 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 9 - otázka č. 9 dotazník pro zaměstnance ÚP ČR, KoP Šumperk



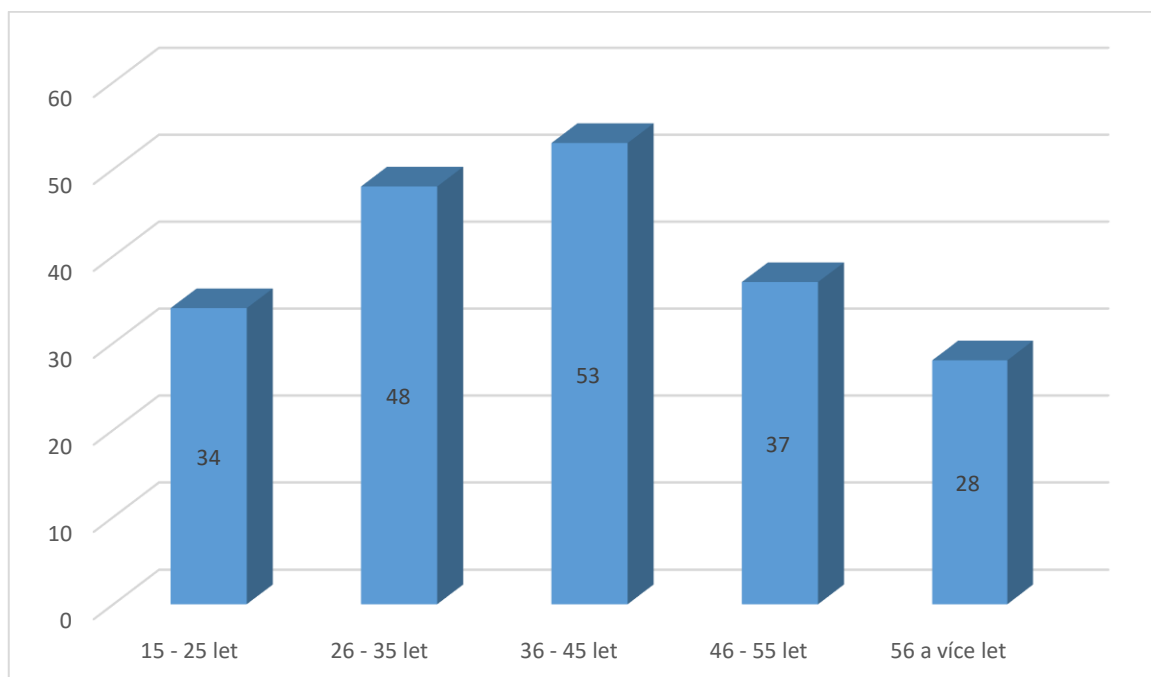
Graf 9 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 10 - otázka č. 1 dotazník pro klienty ÚP ČR, KoP Šumperk



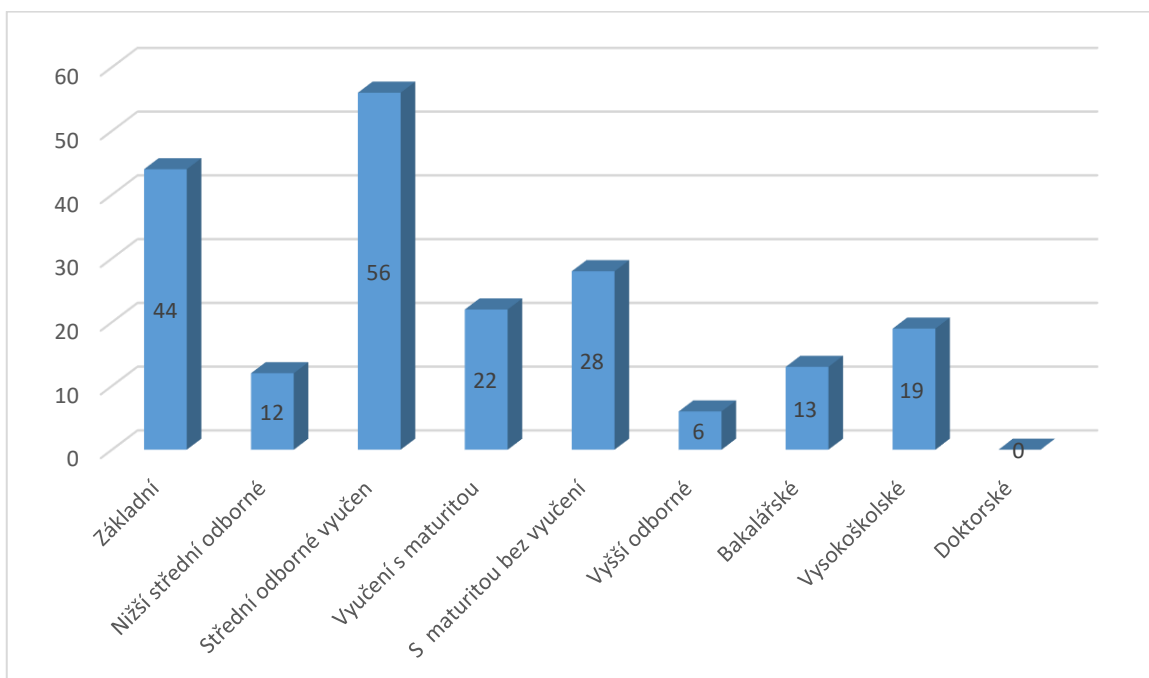
Graf 10 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 11 - otázka č. 2 dotazník pro klienty ÚP ČR, KoP Šumperk



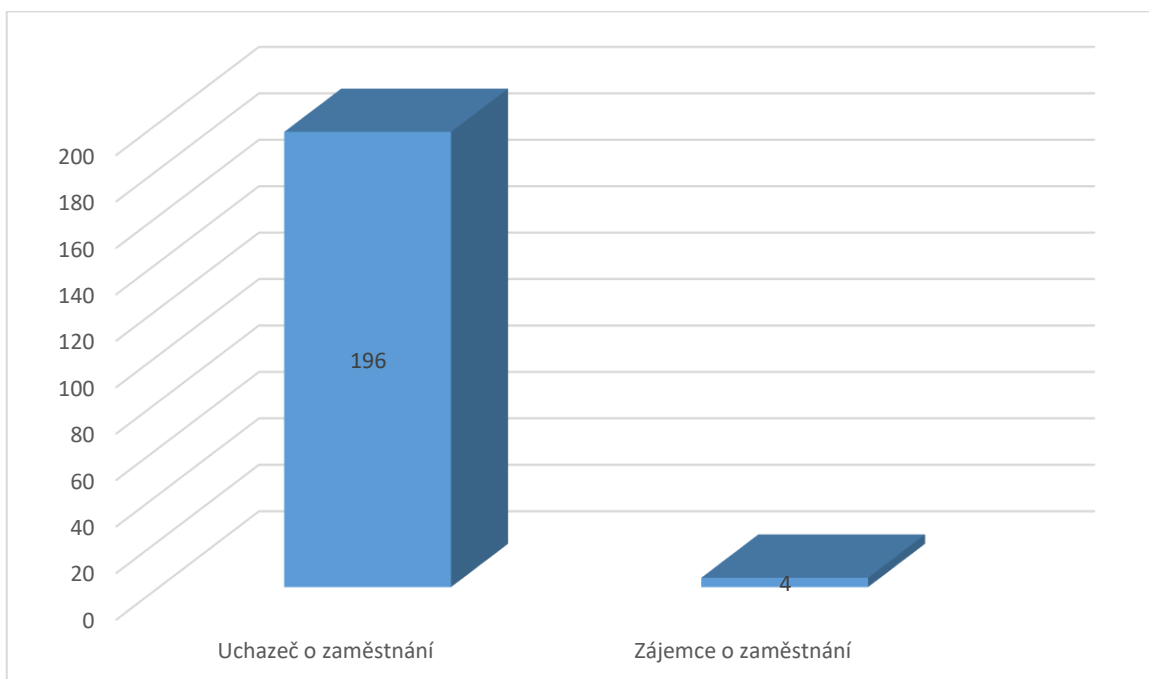
Graf 11 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 12 - otázka č. 3 dotazník pro klienty ÚP ČR, KoP Šumperk



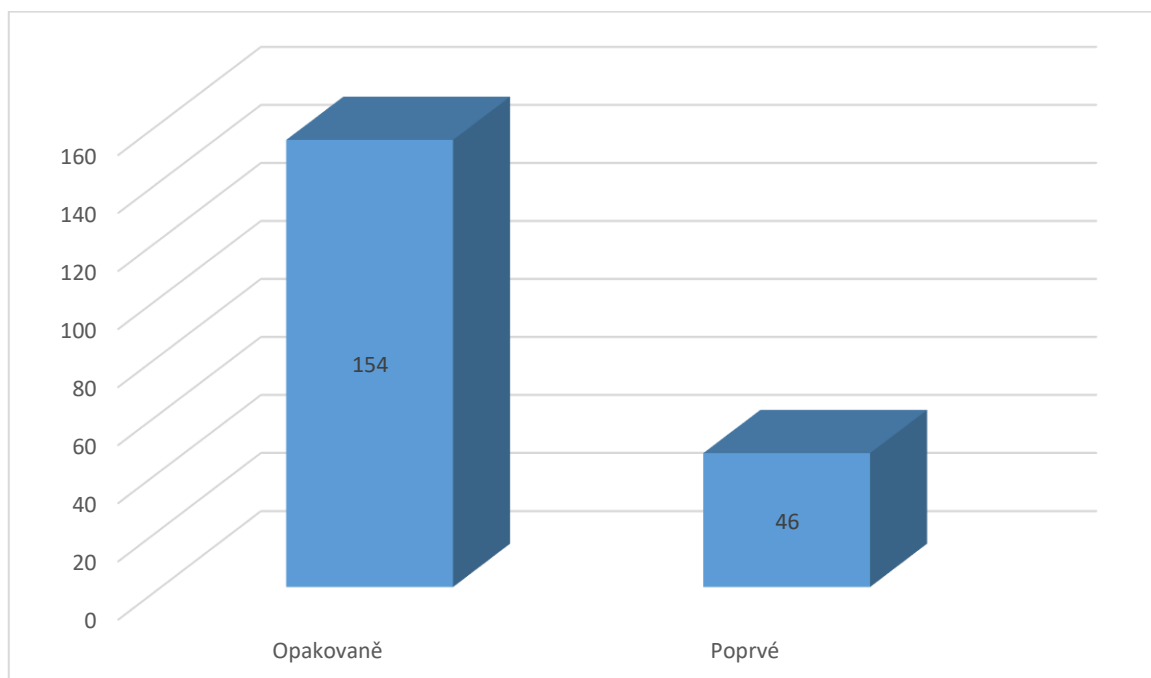
Graf 12 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 13 – otázka č. 4 dotazník pro klienty ÚP ČR, KoP Šumperk



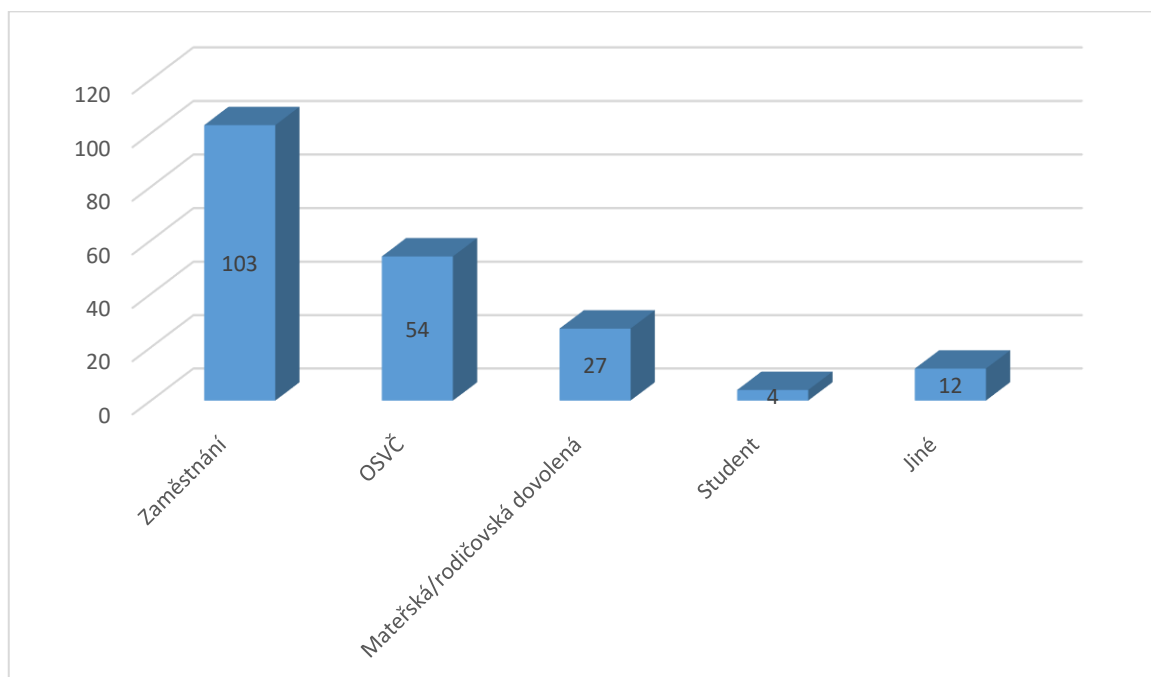
Graf 13 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 14 - otázka č. 5 dotazník pro klienty ÚP ČR, KoP Šumperk



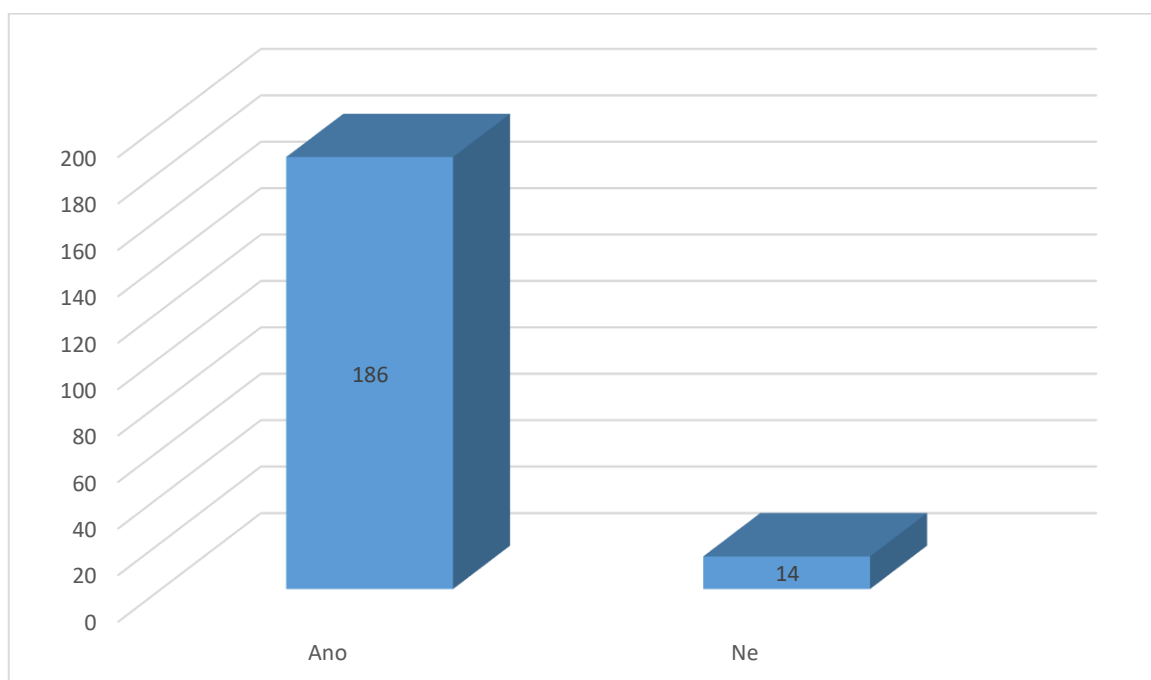
Graf 14 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 15 - otázka č. 6 dotazník pro klienty ÚP ČR, KoP Šumperk



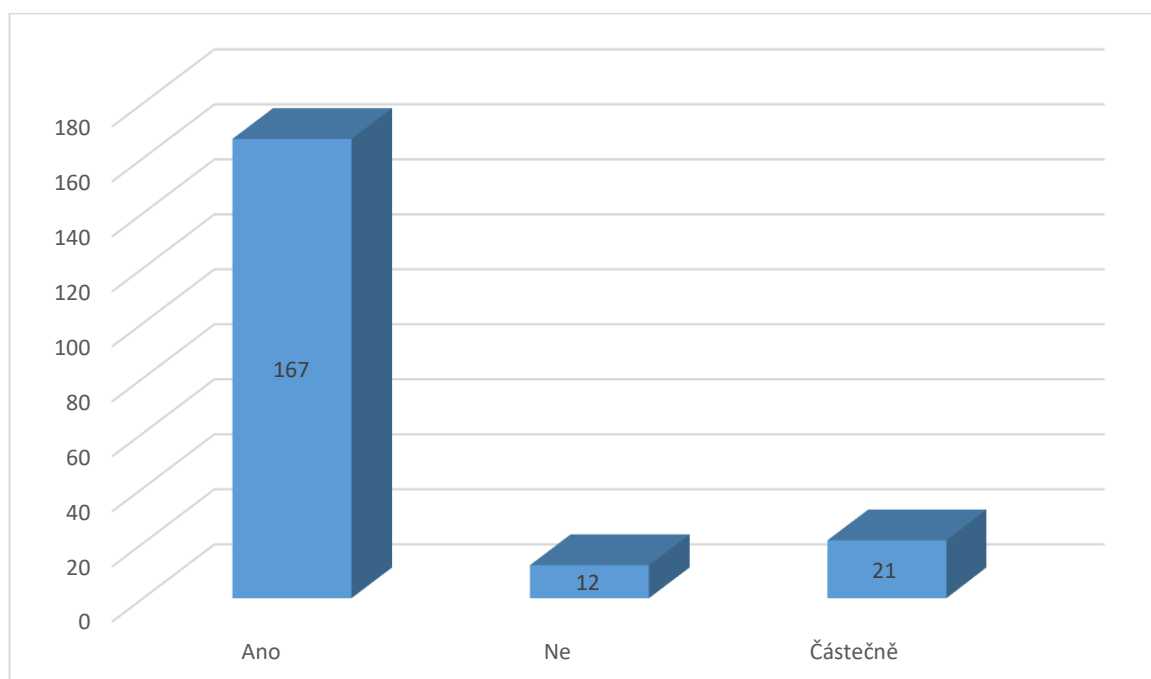
Graf 15 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 16 - otázka č. 7 dotazník pro klienty ÚP ČR, KoP Šumperk



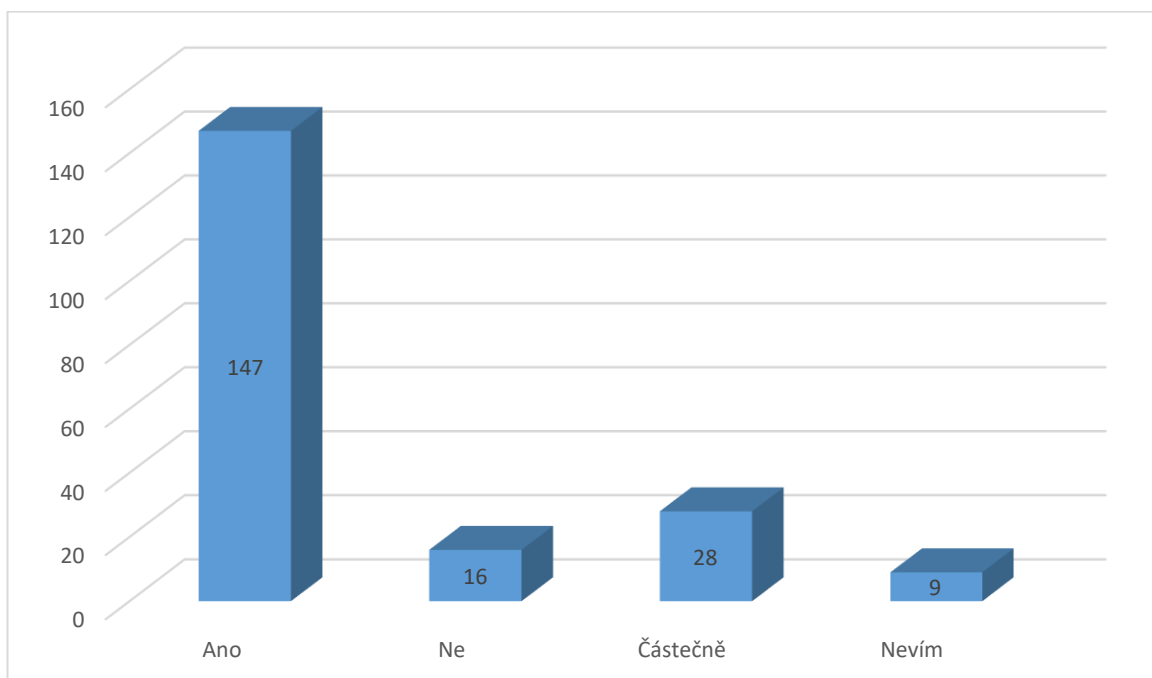
Graf 16 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 17 - otázka č. 8 dotazník pro klienty ÚP ČR, KoP Šumperk



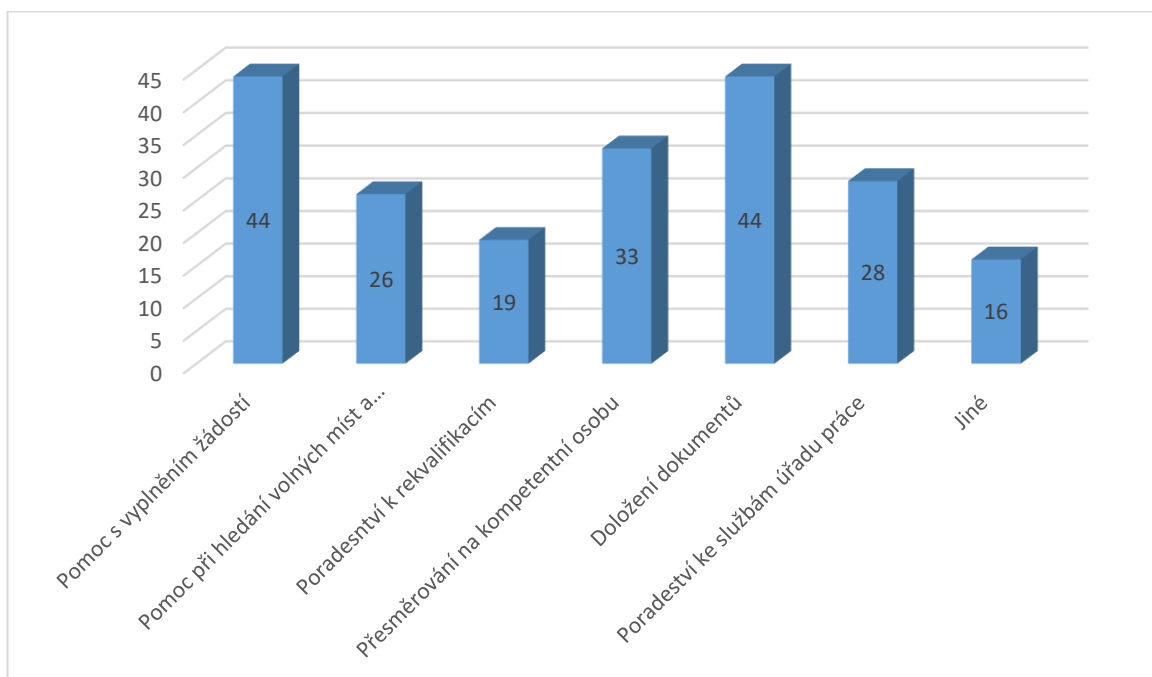
Graf 17 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 18 - otázka č. 9 dotazník pro klienty ÚP ČR, KoP Šumperk



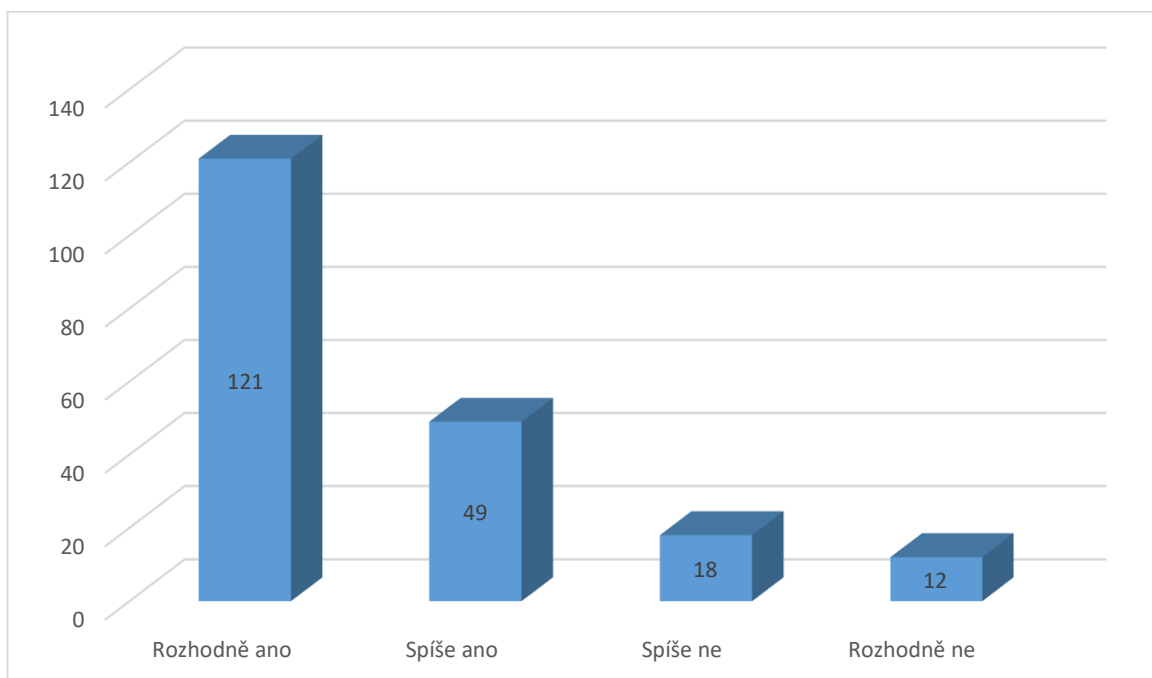
Graf 18 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 19 - otázka č. 10 dotazník pro klienty ÚP ČR, KoP Šumperk



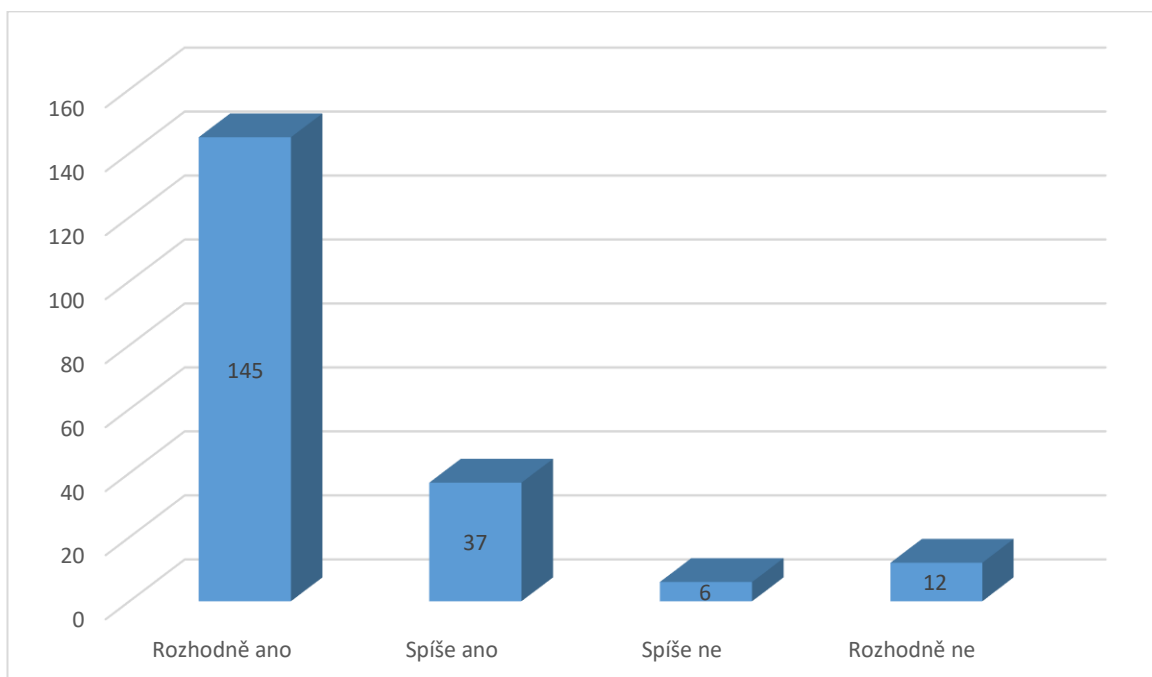
Graf 19 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 20 - otázka č. 11 dotazník pro klienty ÚP ČR, KoP Šumperk



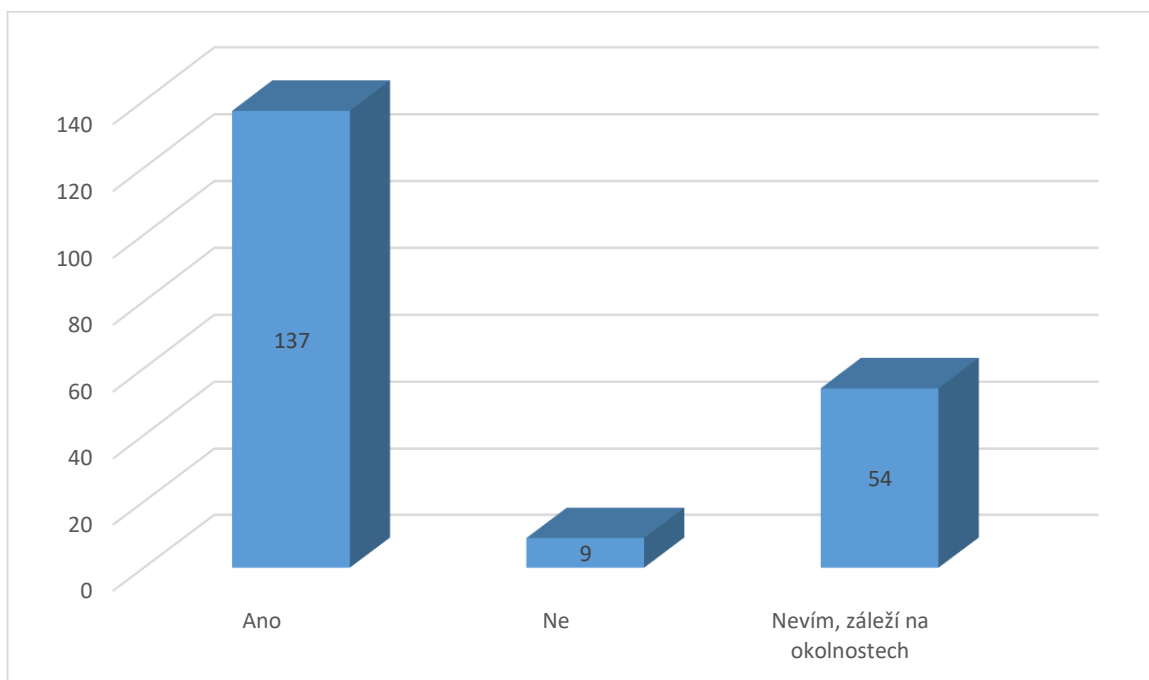
Graf 20 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 21 - otázka č. 12 dotazník pro klienty ÚP ČR, KoP Šumperk



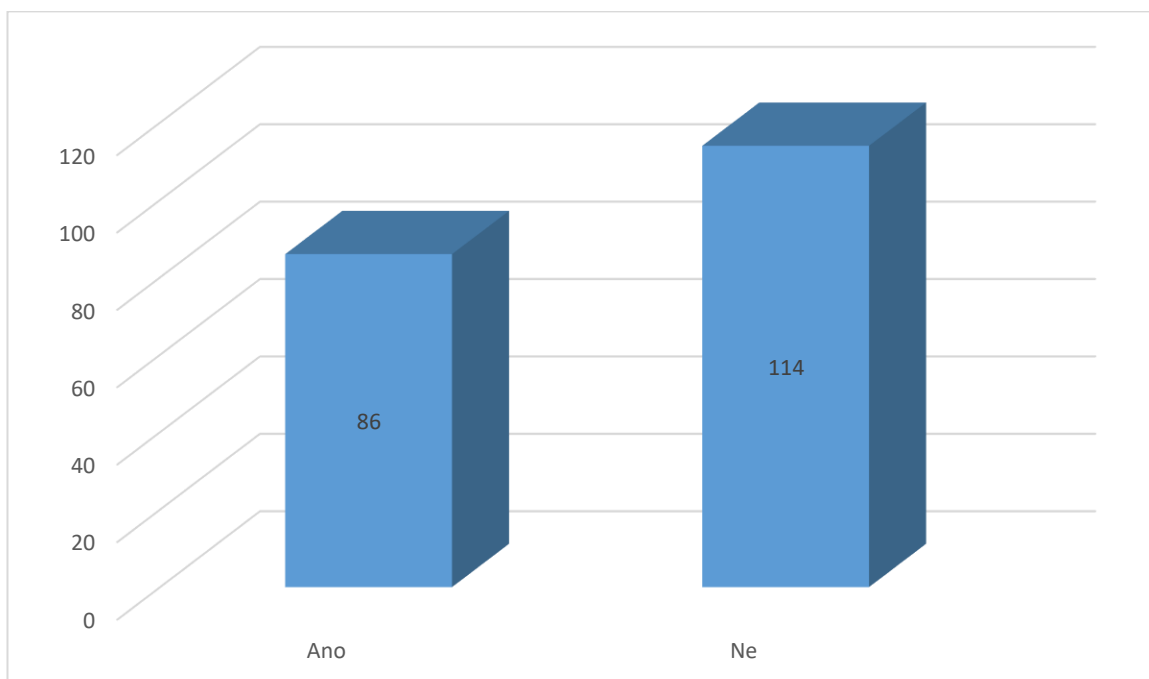
Graf 21 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 22 - otázka č. 13 dotazník pro klienty ÚP ČR, KoP Šumperk



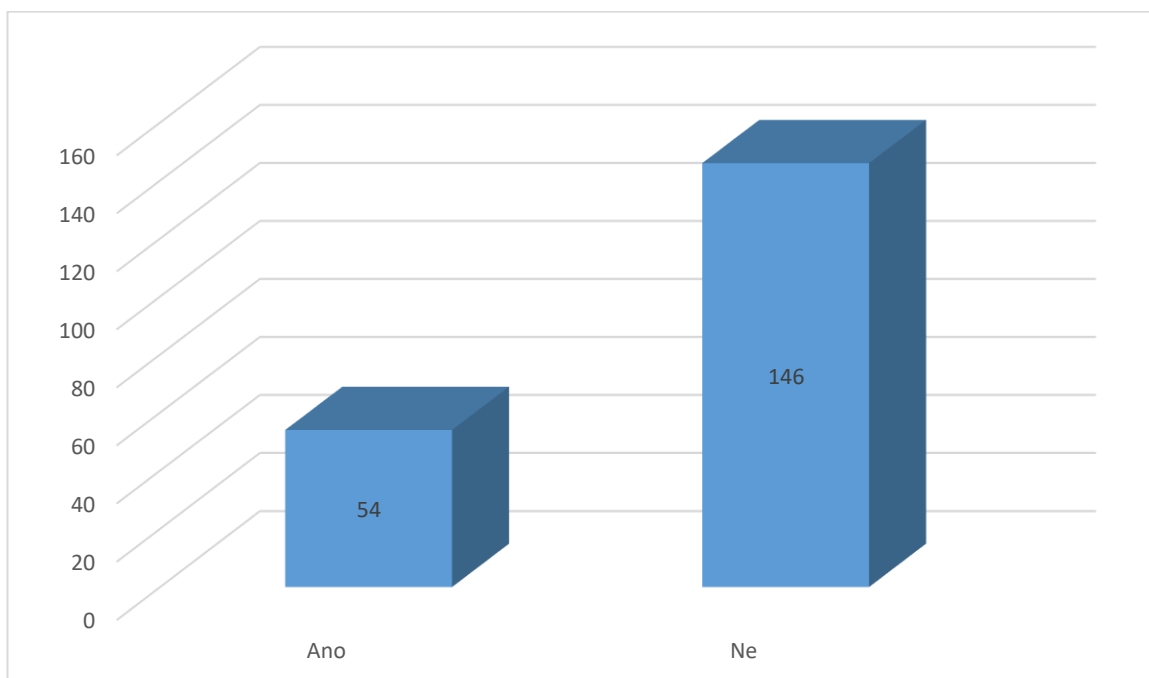
Graf 22 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 23 - otázka č. 14 dotazník pro klienty ÚP ČR, KoP Šumperk



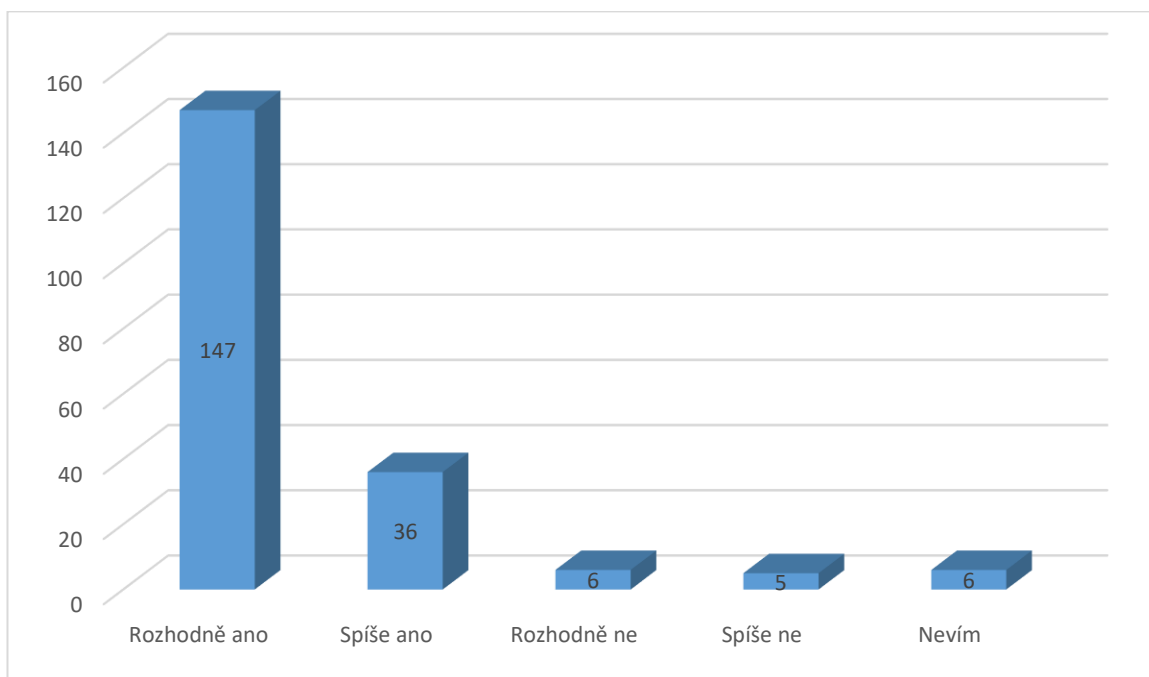
Graf 23 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 24 - otázka č. 15 dotazník pro klienty ÚP ČR, KoP Šumperk



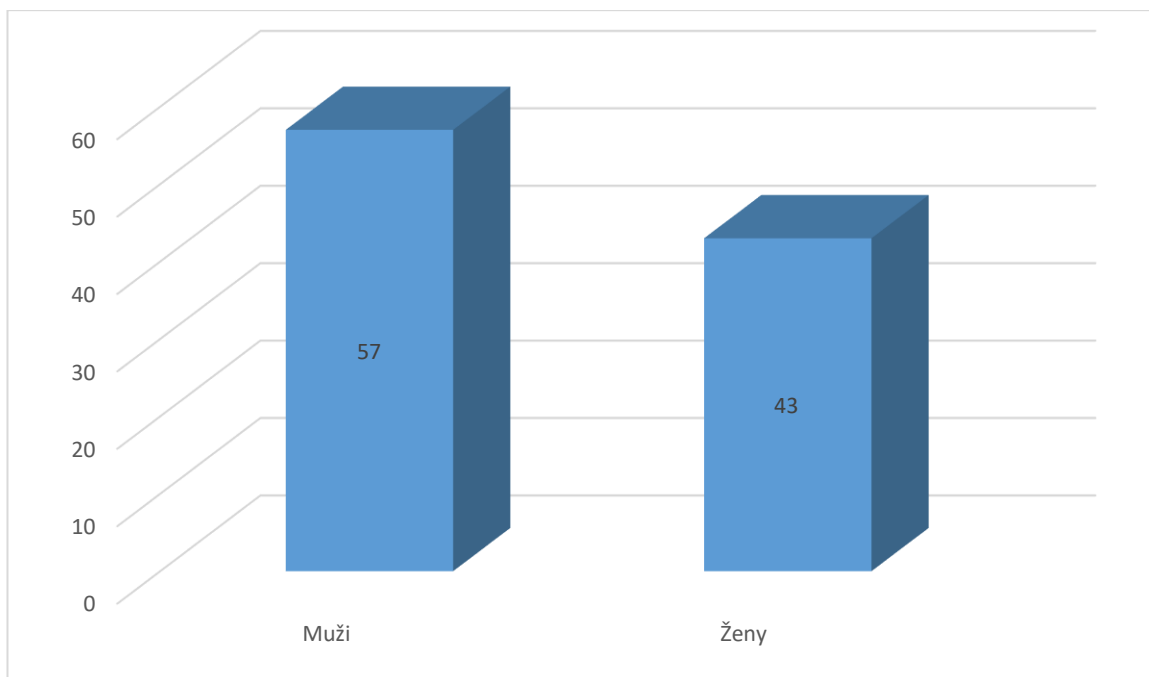
Graf 24 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 25 - otázka č. 16 dotazník pro klienty ÚP ČR, KoP Šumperk



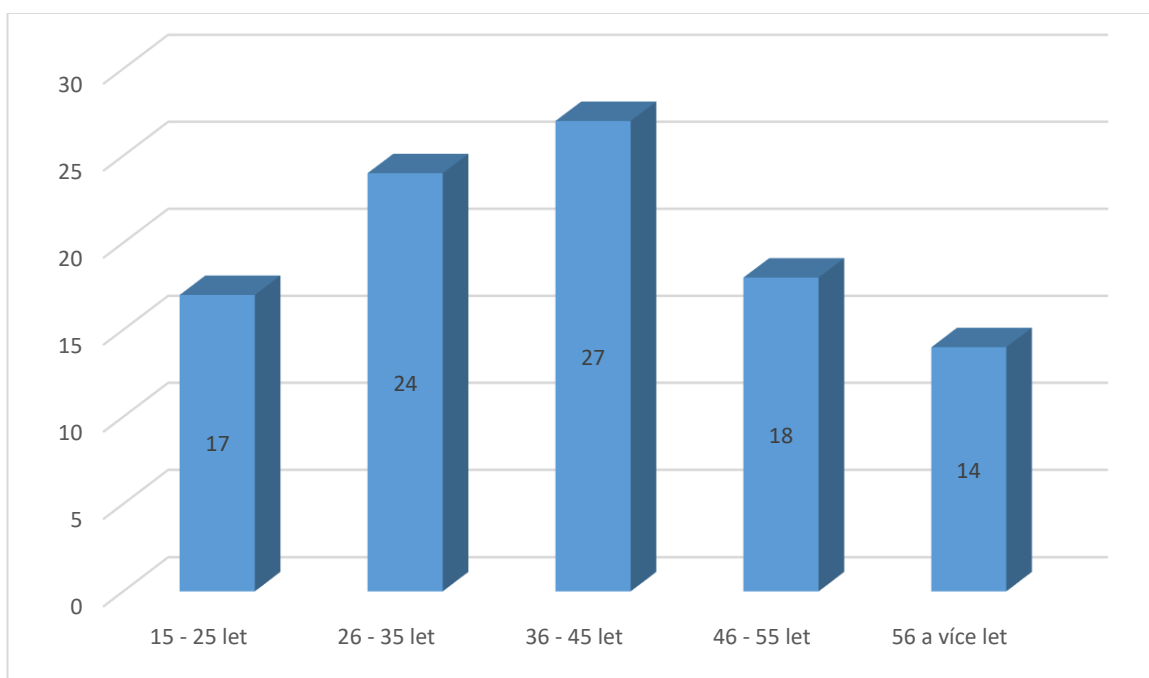
Graf 25 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 26 - otázka č. 1 dotazník První informační schůzka



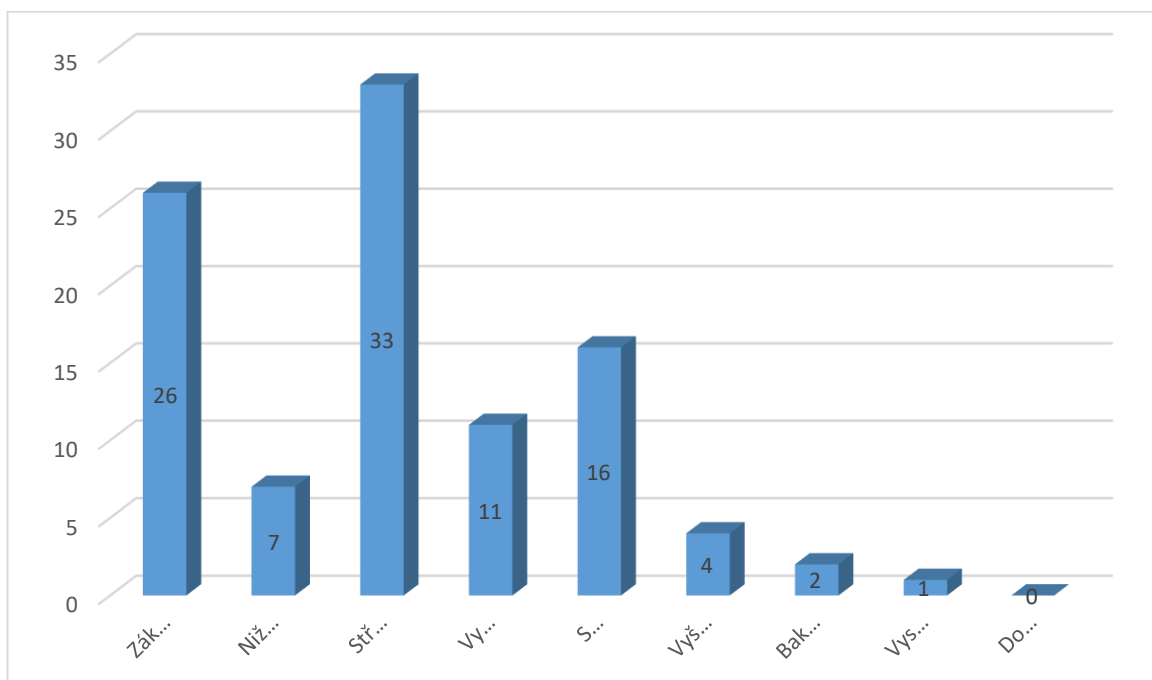
Graf 26 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 27 - otázka č. 2 dotazník První informační schůzka



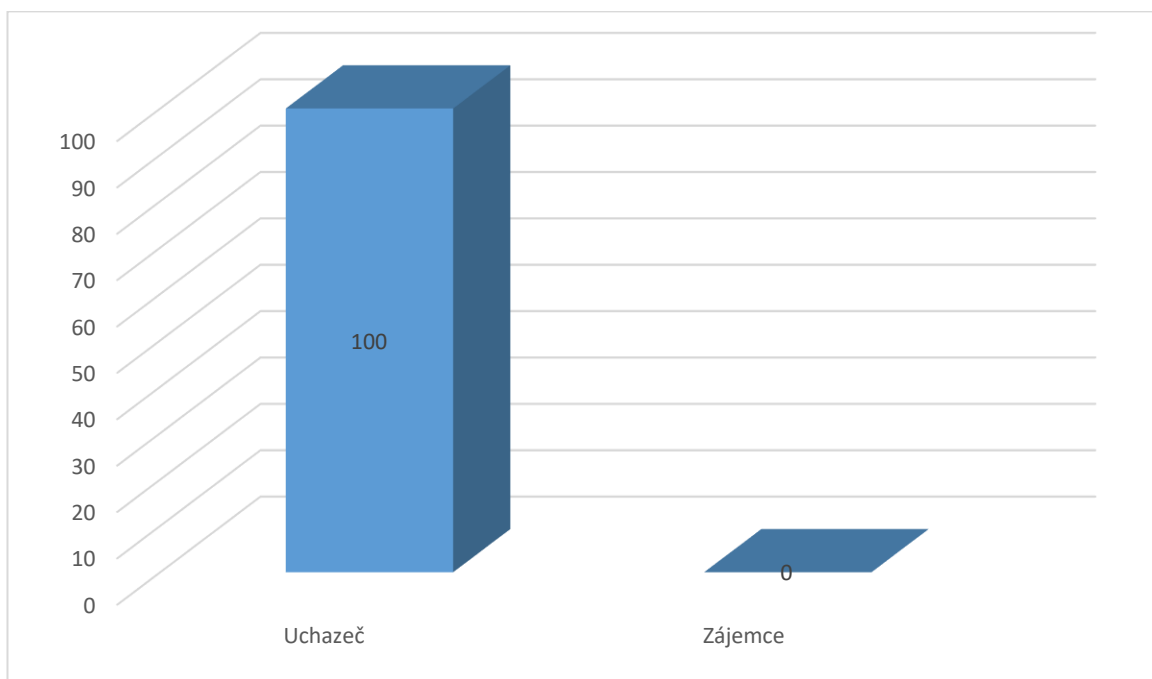
Graf 27 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 28 - otázka č. 3 dotazník První informační schůzka



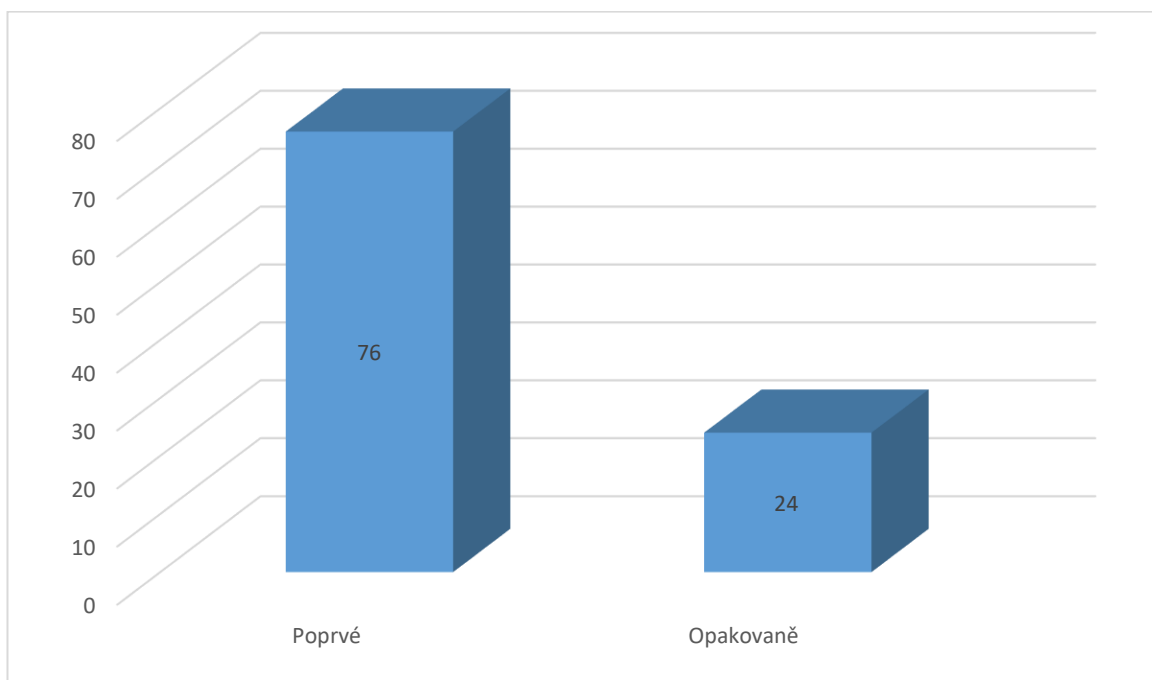
Graf 28 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 29 - otázka č. 4 dotazník První informační schůzka



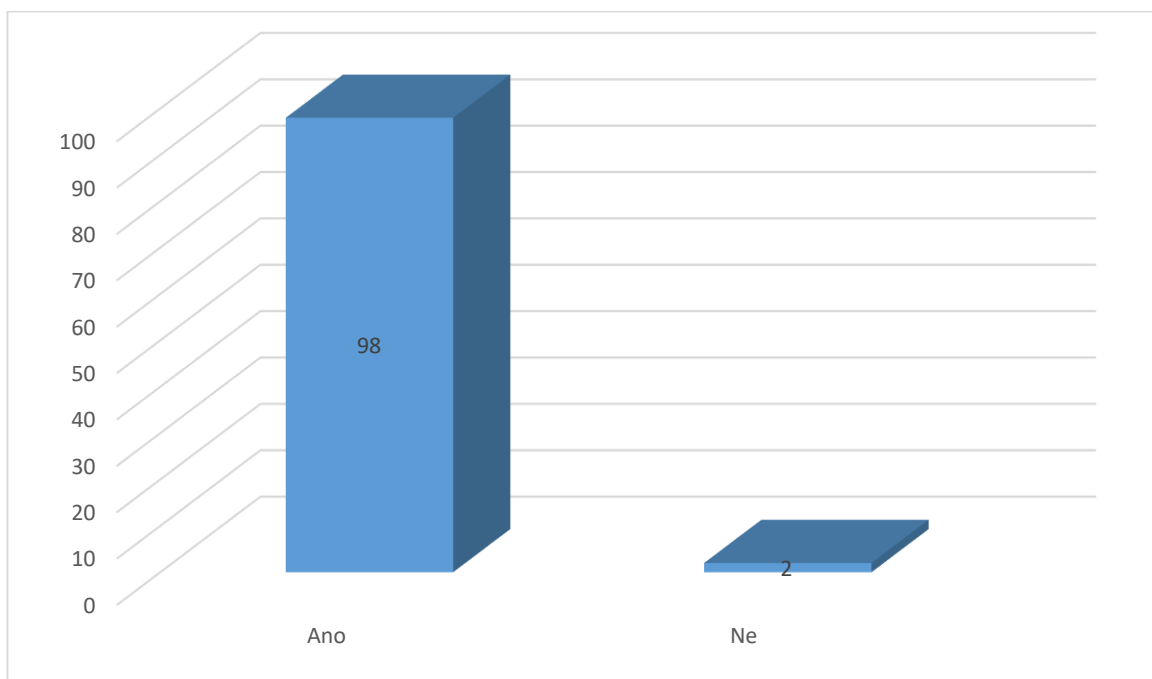
Graf 29 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 30 - otázka č. 5 dotazník První informační schůzka



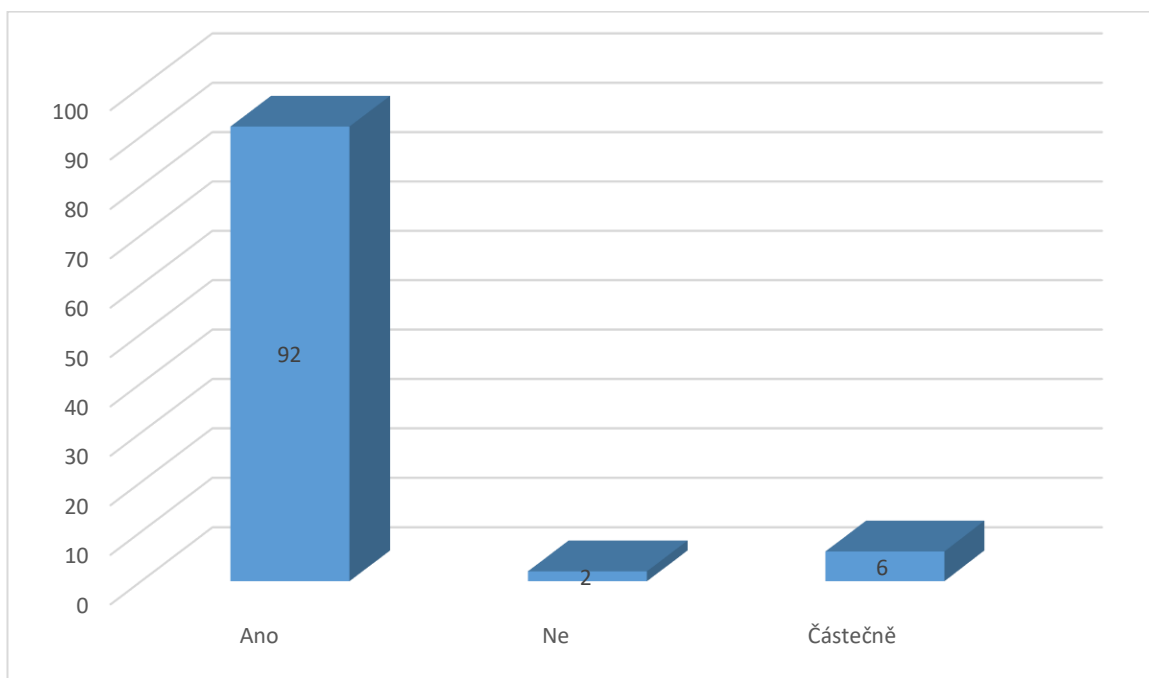
Graf 30 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 31 - otázka č. 6 dotazník První informační schůzka



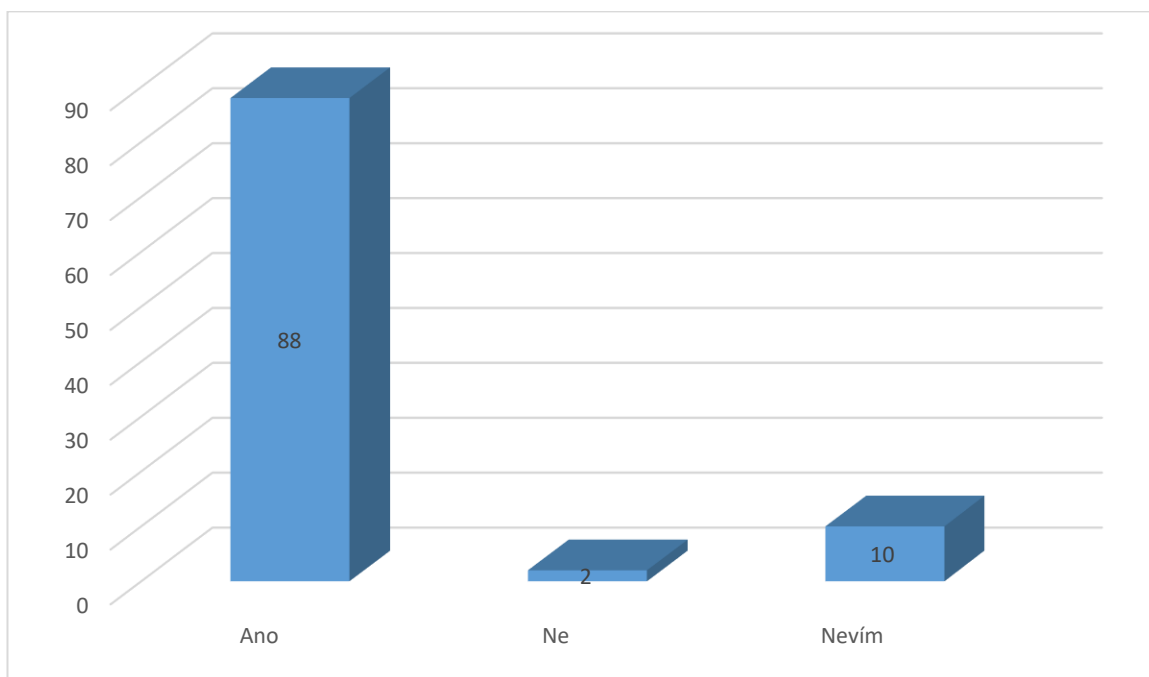
Graf 31 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 32 - otázka č. 7 dotazník První informační schůzka



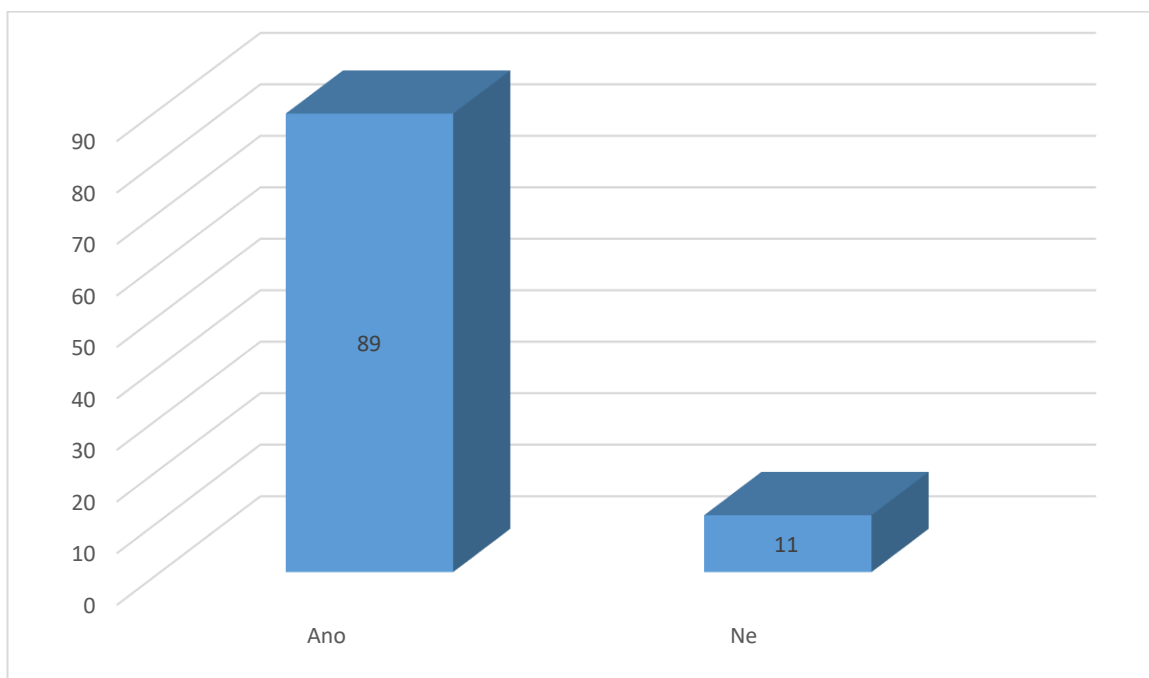
Graf 32 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 33 - otázka č. 8 dotazník První informační schůzka



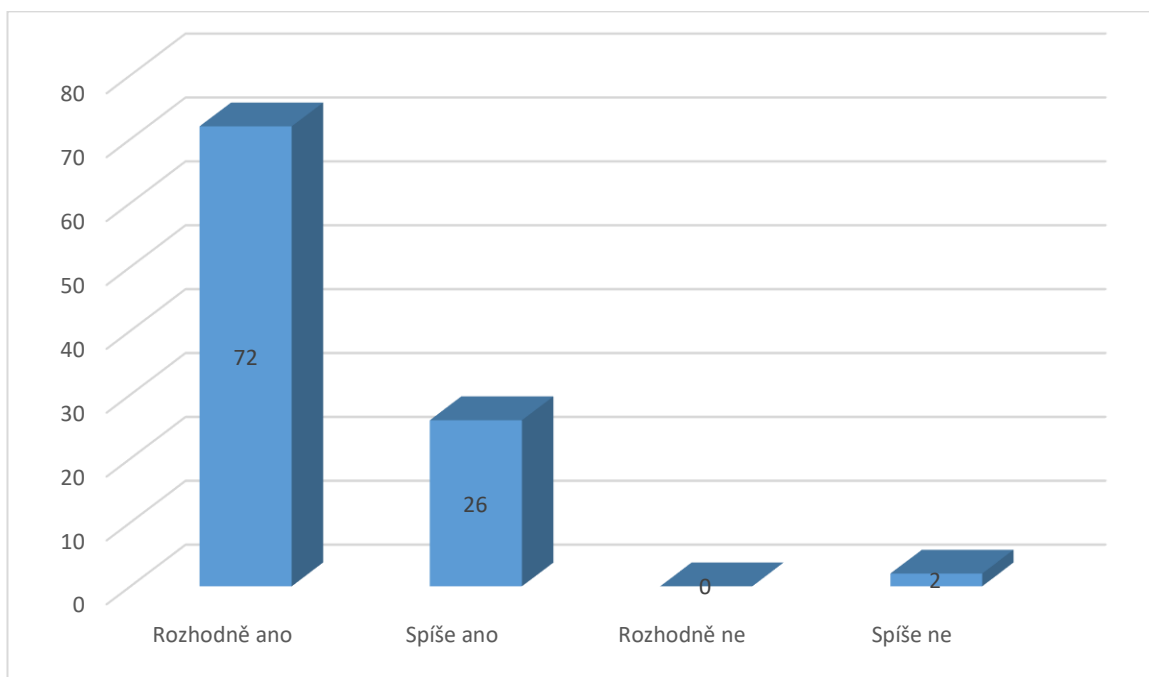
Graf 33 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 34 - otázka č. 9 dotazník První informační schůzka



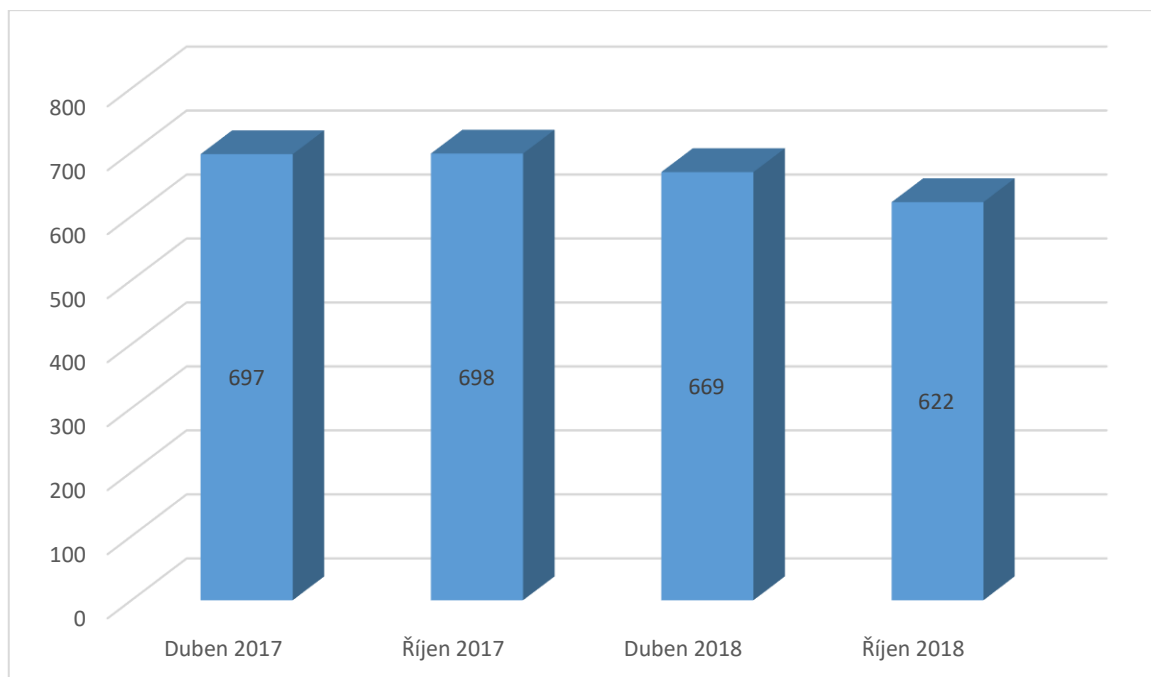
Graf 34 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 35 - otázka č. 10 dotazník První informační schůzka



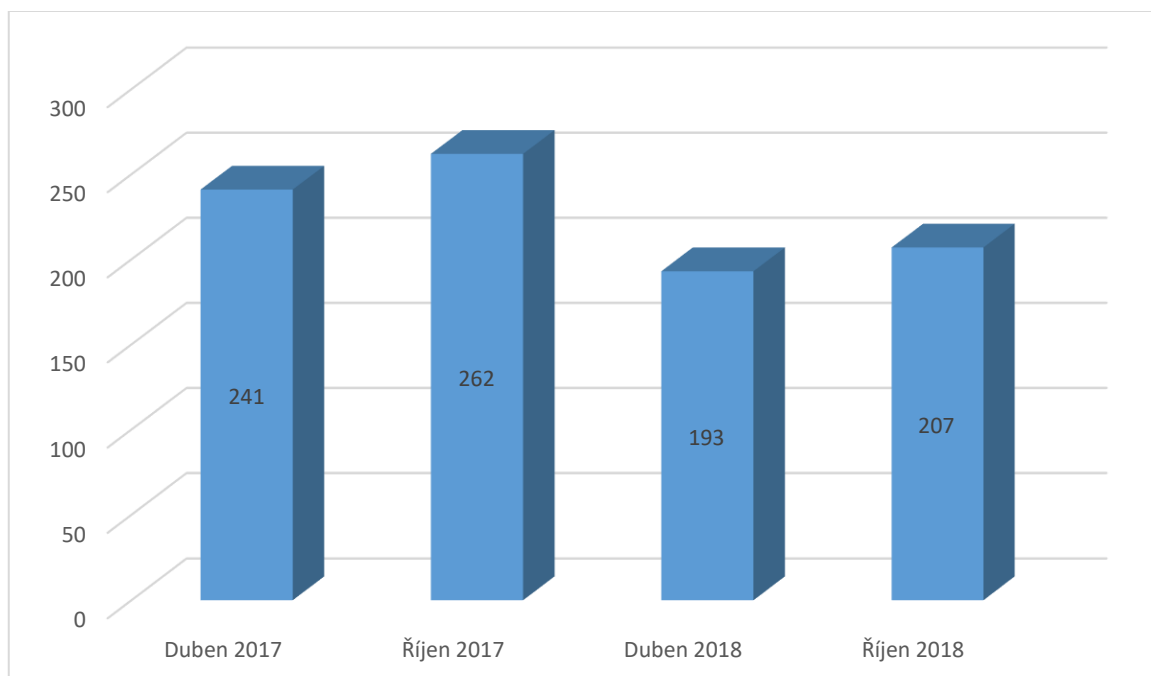
Graf 35 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky dotazníkového šetření, 2018

Graf 36 - Celkový počet klientů, kteří navštívili INFOcentrum



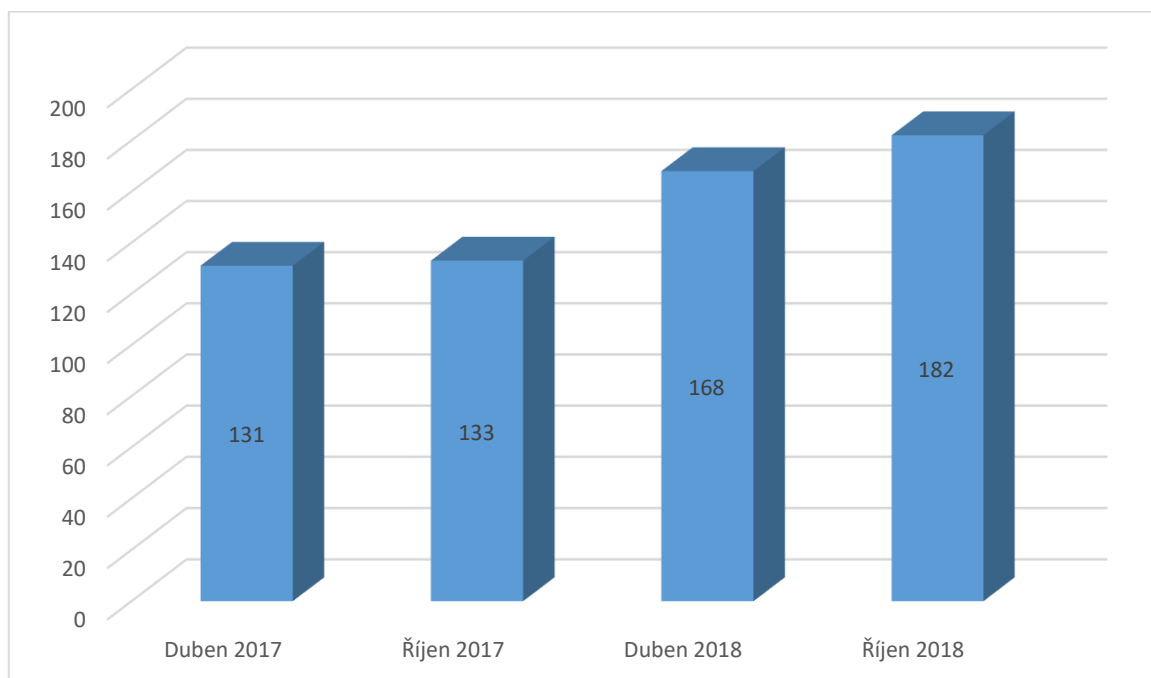
Graf 36 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky sledovaného šetření, 2017 - 2018

Graf 37 - Celkový počet klientů, požadujících základní informace



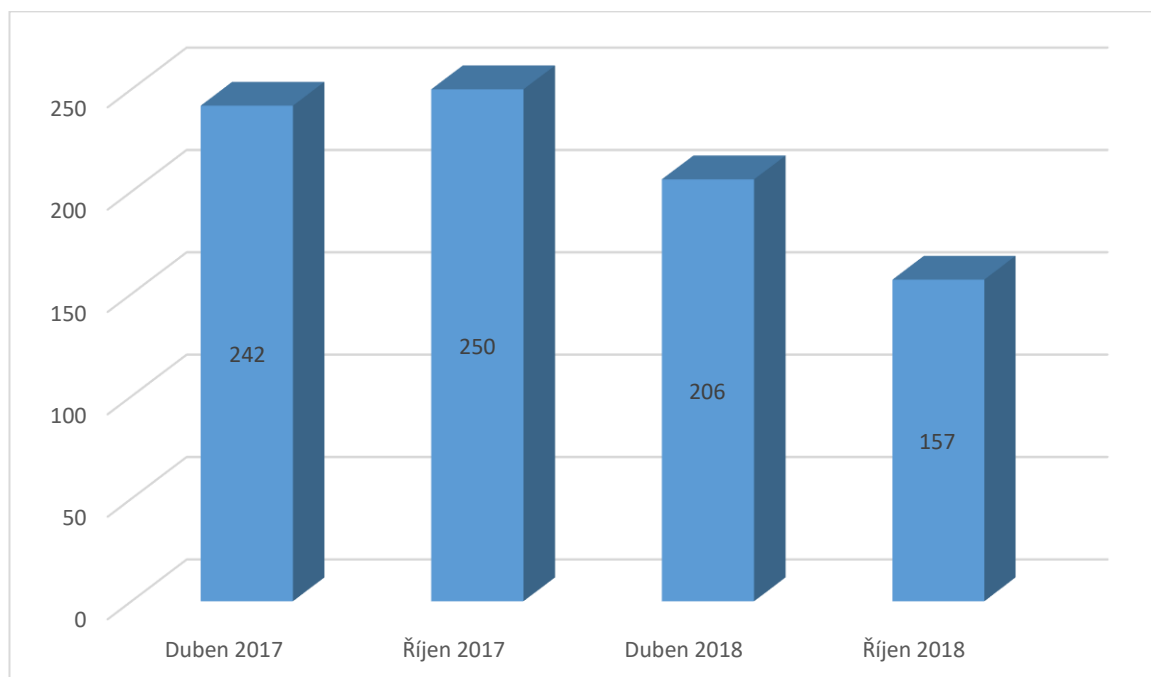
Graf 37 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky sledovaného šetření, 2017 - 2018

Graf 38 - Celkový počet klientů, požadujících odborné informace



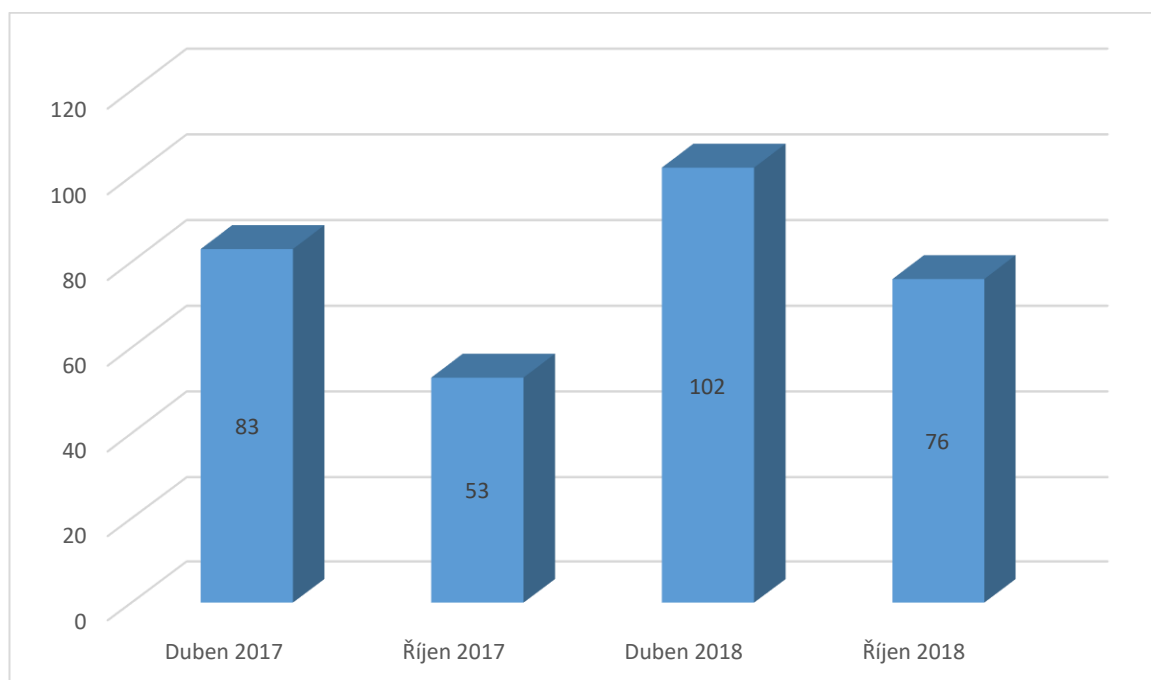
Graf 38 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky sledovaného šetření, 2017 - 2018

Graf 39 - Celkový počet klientů, požadujících pomoc s vyplněním žádostí



Graf 39 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky sledovaného šetření, 2017 - 2018

Graf 40 - Celkový počet klientů, požadujících pomoc v souvislosti se samoobslužným zprostředkováním



Graf 40 - Zdroj: vlastní zpracování, výsledky sledovaného šetření, 2017 - 2018