

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

**Sociální práce na Úřadu práce v rámci
dávkové agendy – dávek sociální péče**
Diplomová práce

Autorka: Bc. Marcela Gaždová

Studijní program: N 6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Hradec Králové

2015

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ

Ústav sociální práce

Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Marcela Gaždová**
Osobní číslo: **U138**
Studijní program: **N6731 Sociální politika a sociální práce**
Studijní obor: **Sociální práce**
Název tématu: **Sociální práce na Úřadu práce v rámci dávkové agendy –
dávek sociální péče**
Zadávající katedra: **Oddělení sociální práce a sociální politiky**

Zásady pro vypracování:

Zjišťování, jak má být vykonávána sociální práce na Úřadu práce dle Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě – sociální pracovník, referent sociálních věcí a dle věcně příslušných zákonů o dávkách sociální péče (dávky hmotné nouze dle zákona č. 111/2006 Sb., dávky pro osoby se zdravotním postižením dle zákona č. 329/2011 Sb., příspěvek na péči dle zákona č. 108/2006 Sb.) komparovat skutečný stav provádění sociální práce sociálními pracovníky na Úřadu práce. Metody: kvalitativní a kvantitativní výzkumná strategie

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování diplomové práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Oddělení sociální práce a sociální politiky

Datum zadání diplomové práce:

28. ledna 2014

Termín odevzdání diplomové práce:

31. března 2015

L.S.

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

ředitelka

PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

vedoucí katedry

dne

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala pod vedením vedoucí práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 27. 03. 2015

Bc. Marcela Gaždová

Poděkování

Děkuji Mgr. et Mgr. Radce Janebové, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce a za cenné rady, které mi při psaní práce poskytla. Děkuji PhDr. Radku Sudovi za návrhy a připomínky k mé práci. Moje poděkování patří také zaměstnancům Krajské pobočky Úřadu práce ČR v Hradci Králové za vstřícný přístup při poskytování potřebných dokumentů a informací.

Abstrakt

GAŽDOVÁ, Marcela. *Sociální práce na Úřadu práce ČR v rámci dávkové agendy – dávek sociální péče*. Hradec Králové, 2015. 64 s. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce.

Diplomová práce pojednává o výkonu sociální práce ve státní správě se zaměřením na reflexi výkonu práce v rámci dávek sociální péče. V teoretické části je ohnisko zájmu zaměřeno na nadefinování výkonu práce dle katalogu prací ve veřejných službách a správě. Dále je výkon práce definován na základě litery speciálních zákonů pro jednotlivé oblasti dávek sociální péče. Teoretická část dále také nabízí krátký exkurz do historie Úřadu práce ČR a zároveň neopomíjí ani vymezení sociální práce dle jejích základních charakteristik. Cílem empirické části diplomové práce je zjistit, jak má být vykonávána sociální práce na Úřadu práce v souladu s katalogem prací ve veřejných službách a správě, a dle věcně příslušných zákonů o dávkách sociální péče komparovat skutečný stav provádění sociální práce na Úřadu práce ČR. V diplomové práci bude využita kvalitativní i kvantitativní výzkumná strategie.

Klíčová slova: sociální práce, dávky sociální péče, katalog prací, Úřad práce ČR.

Abstract

GAŽDOVÁ, Marcela. *Social work for the Employment Office of the Czech Republic within benefit agenda*. Hradec Králové, 2015. 64 s. Diploma thesis. University of Hradec Králové, Institute of Social Work.

This diploma thesis deals with the theme of social work performance within state administration with regard to the reflection of work performance within the social care benefits. Theoretical section is focused on a definition of performance of work according to the catalogue of works in public services and public administration. The performance of work is defined on the basis of the letter of the special law concerning particular field of social care benefit. Theoretical section offers also a short excursion to the history of the Employment Office of the Czech Republic and simultaneously delimits social work on the basis of its fundamental characteristics. The aim of the empirical section is to ascertain how the social work at the Employment Office should be performed in accordance with the catalogue of works of public services and public administration. Another important goal of this part is the comparison of the actual state of the execution of the social work at the Employment Office of the Czech Republic according to materially competent laws concerning social care benefits. Qualitative and quantitative research strategy will be used in this diploma thesis.

Keywords: social work, social care benefits, catalogue of works, Employment Office of the Czech Republic.

Obsah

| | |
|--|-----------|
| ÚVOD | 10 |
| 1 ÚŘAD PRÁCE ČR JAKOŽTO INSTITUCE VYPLÁCEJÍCÍ DÁVKY SOCIÁLNÍ PÉČE | 12 |
| 1.1 HISTORICKÝ EXKURS TRANSFORMACE ÚŘADU PRÁCE ČR | 12 |
| 1.2 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA ÚŘADU PRÁCE ČR | 13 |
| 1.2.1 Organizační struktura zaměstnanců Krajské pobočky Úřadu práce Hradec Králové, kontaktního místa Hradec Králové – „oddělení nepojistných dávek“ | 14 |
| 2 NÁPLŇ PRÁCE ZAMĚSTNANCŮ ÚŘADU PRÁCE ČR V RÁMCI VÝKONU DÁVEK SOCIÁLNÍ PÉČE | 15 |
| 2.1 ZAŘAZENÍ ČINNOSTÍ KATALOGU PRACÍ DLE NAŘÍZENÍ VLÁDY Č. 222/2010 SB..... | 15 |
| 2.2 VÝKON PRÁCE ZAMĚSTNANCŮ ÚŘADU PRÁCE ČR VYPLÝVAJÍCÍ ZE SPECIÁLNÍCH ZÁKONŮ O DÁVKÁCH SOCIÁLNÍ PÉČE | 17 |
| 2.2.1 Dávky pomoci v hmotné nouzi | 18 |
| 2.2.2 Příspěvek na péči..... | 19 |
| 2.2.3 Dávky pro osoby se zdravotním postižením..... | 21 |
| 3 SOCIÁLNÍ PRÁCE V KONTEXTU DÁVEK SOCIÁLNÍ PÉČE | 22 |
| 3.1 OBECNÁ CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE | 23 |
| 3.2 VÝKON PRÁCE V KONKRÉTNÍCH AGENDÁCH..... | 26 |
| 3.2.1 Dávky pomoci v hmotné nouzi | 28 |
| 3.2.2 Příspěvek na péči..... | 31 |
| 3.2.3 Dávky pro osoby se zdravotním postižením | 32 |
| 4 SHRUTÍ TEORETICKÝCH VÝCHODISEK | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ..... | 34 |
| 5.1 FORMULACE HLAVNÍCH A DÍLČÍCH VÝZKUMNÝCH CÍLŮ..... | 34 |
| 5.2 KVALITATIVNÍ VÝZKUMNÁ STRATEGIE | 37 |
| 5.2.1 Použité výzkumné metody | 38 |
| 5.2.2 Zvolené výzkumné techniky | 39 |
| 5.3 TRANSFORMACE DÍLČÍCH VÝZKUMNÝCH CÍLŮ DO EMPIRICKY OVĚŘITELNÝCH OTÁZEK | 39 |
| 5.4 CHARAKTERISTIKA NOSITELŮ INFORMACÍ..... | 43 |
| 5.5 ETICKÉ ASPEKTY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ A RIZIKA VÝZKUMU.. | 44 |
| 5.6 ZPŮSOB REALIZACE VÝZKUMU..... | 45 |
| 6 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH ÚDAJŮ PODLE JEDNOTLIVÝCH DÍLČÍCH VÝZKUMNÝCH CÍLŮ..... | 46 |
| 6.1 INTERPRETACE DÍLČÍHO VÝZKUMNÉHO CÍLE Č. 1..... | 46 |
| 6.2 INTERPRETACE DÍLČÍHO VÝZKUMNÉHO CÍLE Č. 2 | 48 |
| 6.3 INTERPRETACE DÍLČÍHO VÝZKUMNÉHO CÍLE Č. 3 | 48 |
| 6.4 INTERPRETACE DÍLČÍHO VÝZKUMNÉHO CÍLE Č. 4 | 49 |
| 7 ZÁVĚR VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ A DOPORUČENÍ | 55 |
| ZÁVĚR | 59 |
| SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ INFORMACÍ | 62 |
| SEZNAM PŘÍLOH | 64 |

Úvod

Diplomová práce se zabývá velmi diskutovaným tématem: realizací sociální práce na Úřadu práce ČR. Vzhledem k velké obsáhlosti této problematiky jsem se rozhodla diplomovou práci zaměřit na dílčí, avšak velmi důležitý a v současné době velmi diskutovaný aspekt: na sociální práci v rámci dávkové agendy – dávek sociální péče.

Realizace sociální práce na samotných kontaktních pracovištích Úřadu práce ČR se stala předmětem četných diskuzí v době, kdy všechny nepojistné sociální dávky přešly v rámci tzv. „velké sociální reformy“ z obcí s rozšířenou působností na vzniklý Úřad práce ČR (s účinností zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky, ve znění pozdějších předpisů). Psal se přelom let 2011 a 2012 (účinnost přechodu nepojistných sociálních dávek byla k 1. lednu 2012). Obcím s rozšířenou působností zůstalo na bedrech provádění sociální práce – od té doby se jak obecní úřady, tak i Úřad práce ČR potýkají s nastavením a následnou realizací sociální práce na obou stranách, včetně vzájemné kooperace, která by dle litery zákona měla mezi jednotlivými subjekty fungovat.

Zadání diplomové práce vzniklo na základě požadavku Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Vystala totiž potřeba zjistit, zda je přítomnost sociálních pracovníků na úřadech práce nezbytná a zda k vyřizování agend dávek sociální péče stačí, aby tuto práci zastávali pracovníci, kteří nemají potřebné vzdělání určené zákonem č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Cílem diplomové práce je tedy zjistit, zda je sociální práce na Úřadu práce prováděna v souladu se zákonnými ustanoveními katalogu prací dle nařízení vlády č.222/2010 Sb. a zároveň v souladu s jednotlivými speciálními zákony pro dávky sociální péče. Další cíl diplomové práce tvoří komparace skutečností zjištěných prostřednictvím výzkumného šetření s reálným stavem provádění sociální práce na Úřadu práce ČR.

S daným tématem mám osobní zkušenosti a je mi velmi blízké, neboť jsem v souvislosti s výkonem svých zaměstnání působila v sociální oblasti, a to právě v rámci dávek sociální péče.

Téma této diplomové práce může z odborného hlediska přinést zásadní podklady pro následné hlubší zkoumání realizace sociální práce na úřadech práce. Zároveň se také domnívám, že zvolené téma může mít velký přínos pro samotný obor sociální práce, neboť na základě zjištěných skutečností lze uplatnit nové přístupy například v rámci vzdělávání, zaměstnávání apod.

Co se logické struktury předkládané diplomové práce týče, nejdříve se zaměřím na instituci Úřad práce ČR jakožto na instituci, která vyplácí dávky sociální péče. V této souvislosti krátce pojednám o historii vzniku úřadu a jeho organizační strukturu. Podrobněji se zaměřím na organizační strukturu Krajské pobočky Úřadu práce Hradec Králové, kontaktního pracoviště Hradec Králové. Další kapitola zmapuje náplň práce zaměstnanců Úřadu práce ČR v rámci výkonu dávek sociální péče, konkrétněji popíšu zařazení činností katalogu prací dle nařízení vlády č. 222/2010 Sb. a výkon práce zaměstnanců úřadu, který vyplývá ze speciálních zákonů dávek sociální péče. Před shrnutím teoretických východisek budu obecně charakterizovat sociální práci a její výkon práce v konkrétních agendách.

V rámci výzkumného šetření budu používat kvalitativní výzkumnou strategii, neboť závěry z něho plynoucí, jsou individuálního charakteru a nebude možné je generalizovat na celý Úřad práce ČR, nýbrž pouze na konkrétní kontaktní pracoviště, v jehož rámci bude výzkum realizován. Za výzkumné metody volím kvalitativní dotazování, analýzu, syntézu a komparaci, z výzkumných technik použiji analýzu dokumentů a polostrukturovaný rozhovor.

Aby nedocházelo ke zbytečnému natahování textu, jazyk diplomové práce není genderově citlivý. Pracovníci úřadu práce budou v této diplomové práci nazýváni jako zaměstnanci či pracovníci. I když mám s daným tématem osobní zkušenosti, diplomovou práci píšu z důvodu zachování odbornosti textu z pozice nezáujatého badatele, který do textu nepromítá své osobní zkušenosti s danou problematikou, a jehož snahou je přiblížit čtenářům diplomové práce sociální práci, která se v rámci agend dávek sociální péče provádí na úřadech práce.

1 Úřad práce ČR jakožto instituce vyplácející dávky sociální péče

Mnoho osob žijících na území České republiky je odkázáno na pomoc ze strany státního aparátu, a to z důvodu neschopnosti řešit své nelehké životní situace. Možná některé čtenáře napadne, že si často lidé za své problémy mohou sami. Nepříznivé životní podmínky bývají však zapříčiněny na základě špatného zdravotního stavu, ztráty zaměstnání, nefunkčnosti rodiny jakožto primární jednotky státu, absence principu subsidiarity, živelné katastrofy apod. Z těchto a mnoha dalších důvodů se lidé stávají příjemci dávek sociální péče. První část kapitoly nabízí základní údaje o vzniku a historii Úřadu práce ČR jakožto státní instituci, která je v současné době výplatním místem dávek sociální péče. Druhá část bude na základě jasného organizačního rozčlenění nápomocná ke snadnějšímu pochopení celého systému fungování jednotlivých agend Úřadu práce ČR.

1.1 Historický exkurs transformace Úřadu práce ČR

Nejdříve je třeba představit úřad, o kterém se v této práci pojednává. Úřad práce ČR od svého vzniku v roce 1990 prošel několika transformacemi. Původně byl založen jako základní článek služeb zaměstnanosti v České republice, a to na základě přijetí legitimního opatření předsednictva ČNR č. 306/1990 Sb., o zřízení úřadů práce. Úřady práce měly tehdy ve své působnosti sféry pracovních sil (původně náležely okresním národním výborům). Vzhledem k tomu, že došlo ke vzniku samotných úřadů práce, byl do 31. ledna 1992 tímto institucionálně zabezpečen trh práce. Datem 1. února 1992 vstoupil v účinnost zákon č. 1/1991 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, což znamenalo další transformaci úřadu.

Během krátké historie vývoje Úřadu práce ČR se počet úřadů měnil. V České republice v roce 1990 bylo 76 úřadů práce, které fungovaly ve všech okresech a v hlavním městě Praha. V roce 1996, po vzniku nového okresu (Jeseník), se zvýšil počet úřadů na 77. Rok 2003 je rokem ustanovení krajských orgánů územní samosprávy, v tomto roce bylo pověřeno výkonem činnosti krajských koordinátorů pro realizaci státní politiky zaměstnanosti na územním obvodu kraje 14 úřadů práce.

Agenda státní sociální podpory byla na Úřad práce ČR převedena z obcí s rozšířenou působností v roce 2004, v samotné Praze však došlo k převedení této agendy až za dalších 5 let.

Poslední a zatím nejrozsáhlejší transformace proběhla v roce 2011. V tomto roce nastaly změny v souladu s účinností zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky, ve znění pozdějších předpisů. Vznikl Úřad práce ČR – generální ředitelství pod vedením generálního ředitele. Od 1. ledna 2012 Úřad práce ČR kromě nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti, zprostředkování práce a vyřizování agendy dávek státní sociální podpory vyřizuje a vyplácí nově i agendy dávek pomoci v hmotné nouze, dávek pro zdravotně postižené osoby, včetně samotného příspěvku na péči. Do 31. prosince 2014 zajišťoval také inspekce sociálních služeb, které však od 1. ledna 2015 přešly pod správu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR (<https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie>).

1.2 Organizační struktura Úřadu práce ČR

Po krátkém exkurzu do historie úřadu je následně nezbytné popsat jeho strukturu, která je dále transparentně rozpracována až do členění konkrétního kontaktního pracoviště úřadu. V současné době Úřad práce ČR má ve své kompetenci tyto agendy: zaměstnanost, ochranu zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, dávky státní sociální podpory, dávky péčovské péče, dávky pro osoby se zdravotním postižením, příspěvek na péči a inspekce pěstounských zařízení od 1. ledna 2015. Úřad práce je nyní jednotným výplatním místem pro všechny agendy nepojistných dávek.

Úřad práce ČR s generálním ředitelstvím, jež sídlí v Praze, je složen ze 14 krajských poboček v jednotlivých krajích, pod které spadají příslušná kontaktní pracoviště. Každá krajská pobočka je uspořádána do 5 složek:

1. Kancelář krajské pobočky – vedoucí kanceláře, pod kterého organizačně spadají sekretariát, oddělení ekonomické, referát spisové služby, referát ICT a referát majetkové správy a investic,

2. Oddělení kontrolně právní – vedoucí kanceláře a podřízený je referát specializovaných kontrol, referát právní,
3. Oddělení zaměstnanosti – vedoucí oddělení a tvoří ho referát zprostředkování a poradenství, referát trhu práce a referát projektů,
4. Oddělení nepojistných sociálních dávek – vedoucí oddělení a samostatná funkční místa,
5. Kontaktní místa (<https://portal.mpsv.cz/upcr/gr/orgstr>).

Grafické znázornění organizační struktury je obsaženo v příloze č. 1

1.2.1 Organizační struktura zaměstnanců Krajské pobočky Úřadu práce Hradec Králové, kontaktního pracoviště Hradec Králové – „oddělení nepojistných dávek“

Organizační struktura modelového kontaktního pracoviště je zde uvedena z důvodu snadnějšího pochopení celého systému fungování a výkonu sociální práce jednotlivých pracovníků úřadu. Oddělení nepojistných sociálních dávek je nadřízeno 3 referátům:

- Referát státní sociální podpory a dávek pěstounské péče je složen z 1 vedoucí dávek státní sociální podpory a dávek pěstounské péče, z 9 specialistek dávek státní sociální podpory a dávek pěstounské péče a ze 4 ověřovatelek dávek státní sociální podpory a dávek pěstounské péče,
- Referát hmotné nouze, v němž fungují 1 vedoucí referátu, 8 sociálních pracovníků hmotné nouze, 6 specialistek dávek hmotné nouze a 2 ověřovatelky dávek hmotné nouze,
- Referát příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením, kde pracují 1 vedoucí referátu, 8 sociálních pracovníků příspěvku na péči, 2 specialistky pro příspěvek na péči a dávky pro osoby se zdravotním postižením a 2 ověřovatelky příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením.

Pro samotný výkon sociální práce jsou zásadní pouze 2 referáty, a to referát hmotné nouze a referát příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením (informace jsou datovány k 28. únoru 2015).

2 Náplň práce zaměstnanců Úřadu práce ČR v rámci výkonu dávek sociální péče

V rámci teoretické části diplomové práce je nezbytné vymezit náplň zaměstnanců Úřadu práce ČR v rámci výkonu dávek sociální péče, neboť bez tohoto kroku by nebylo možné naplnit cíl této práce.

Podle organizační struktury Krajské pobočky Úřadu práce Hradec Králové, kontaktního pracoviště Hradec Králové, je možné určit pouze pracovní zařazení těchto jednotlivých pracovníků: vedoucí referátu, ověřovatelky dávek, sociální pracovníci, specialistiky dávek. Kromě pracovní pozice „sociální pracovník“ nebylo možné dle organizační struktury zjistit zařazení zaměstnanců dle nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách, ve znění pozdějších předpisů. Z tohoto důvodu bylo nutné zjistit „popis pracovní činnosti zaměstnance“, na kterém je uvedeno zařazení zaměstnance včetně platové třídy. Popisy pracovních činností jednotlivých zaměstnanců i jejich zařazení do platových tříd jsou podkladem pro výzkumnou část této práce, proto byly vyžádány u personalistky Krajské pobočky Úřadu práce ČR Hradec Králové.

Je nezbytné zmínit, že 1. ledna 2015 vstoupily v účinnost zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě, a nařízení vlády č. 302/2014 Sb., o katalogu správních činností. Zákon o státní službě nestanovuje změnu pracovních zařazení jednotlivých zaměstnanců ihned od 1. ledna 2015, proto se v této práci dále pracuje se zákonnými ustanoveními katalogu prací dle nařízení vlády č. 222/2010 Sb.

2.1 Zařazení činností katalogu prací dle nařízení vlády č. 222/2010 Sb.

Dle katalogu prací se stanoví zařazení prací ve veřejných službách a správě do platových tříd zaměstnanců, jimž je za práci poskytován plat. Ustanovení § 2 katalogu prací uvádí, že v příloze k tomuto nařízení je stanoveno zařazení prací do platových tříd podle jejich složitosti, odpovědnosti a namáhavosti, a členění je podle příslušného druhu do povolání. Ucelené znění platových tříd zaměstnanců Úřadu práce ČR, o kterých tato práce pojednává, se dle katalogu práce

vymezují – referent sociálních věcí (vedoucí referátu, ověřovatelka dávek, specialistka dávek sociální péče) a sociální pracovník. Podrobný výčet je uveden v příloze č. 2.

V teoretické části jsou uvedena jen ta zařazení, která existují na Krajské pobočce Úřadu práce ČR v Hradci Králové na referátu hmotné nouze a na referátu příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením. Zároveň jsou v rámci této kapitoly uvedeny výlučně ty činnosti, které se vztahují k výše zmíněným agendám nepojistným sociálních dávek.

Pozice „Specialistka dávek“ je zařazena jako „Referent sociálních věcí“ v 8. platové třídě a zajišťuje agendy při poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi a dávek sociální péče pro zdravotně postižené. Zajišťuje agendy na úseku sociálních služeb a přiznávání příspěvku na péči a u zdravotně postižených osob.

Pozice „Ověřovatelka dávek“ je zařazena jako „Referent sociálních věcí“ v 9. platové třídě a zajišťuje komplexní výkon agendy péče o staré občany nebo osoby se zdravotním postižením. Dle Nařízení vlády také kontroluje výplaty dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků a zpracovává nápravné opatření a souhrnné řešení přeplatků. Dále vede metodickou činnost na úseku nároků a výplaty všech dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků a stanovuje postupy pro řešení sporných a zvláště složitých případů.

Pozice „Vedoucí referátu“ je zařazena jako „Referent sociálních věcí“ v 10. platové třídě a koordinuje a usměrňuje systém dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků včetně poradenské činnosti. Dále v náplni práce je metodická, konzultační a rozborová činnost v oblasti sociální politiky pro klienty i dávkové specialisty včetně řešení obzvláště sporných a složitých případů dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků.

Sociální pracovníci jsou zařazeni do kategorie „Sociální pracovník“ v 9. platové třídě. Dle katalogu prací provádějí sociálně-právní poradenství, analytickou a metodickou činnost v sociální péči v zařízeních sociálních služeb, ve zdravotnických zařízeních nebo v záchytných zařízeních a v zařízeních sociálně-právní ochrany dětí. Vytváří podmínky pro zapojení klientů do společenského procesu za účelem sociálního začlenění i mimo rámec zařízení sociálních služeb. Řeší sociálně-právní a sociálně zdravotní problémy klientů aplikací odborných metod sociální práce, diagnostickou činností, poradenstvím; účastní se na jednání se správními orgány a jinými organizacemi v zájmu klientů; provádí sociální práci v zařízeních sociálních služeb poskytujících služby sociální prevence (azylové domy, noclehárny apod.) a v zařízeních sociálně-právní ochrany dětí.

2.2 Výkon práce zaměstnanců Úřadu práce ČR vyplývající ze speciálních zákonů o dávkách sociální péče

V jednotlivých speciálních zákonech o dávkách sociální péče je stanoveno, co je pro zaměstnance Úřadu práce ČR závazné a jaké má další možnosti při řízení o dávkách sociální péče. Je nutno uvést, že zaměstnanec úřadu je v rámci svého výkonu práce vázán nejen speciálními zákony, ale i procesním zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, který upravuje správní řízení při řízení o dávkách sociální péče v případech, kdy daná problematika není ve speciálních zákonech stanovena jinak. Ve speciálních zákonech jsou uvedeny činnosti, které vykonávají všichni zaměstnanci Úřadu práce ČR v rámci své agendy, a dále zákon specifikuje, které činnosti může provádět pouze zaměstnanec úřadu, který splňuje požadované vzdělání v souladu s ustanovením § 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů: *„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel*

obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“ V duchu této definice budou v následujících řádcích popsány výkony práce v souladu se speciálními právními předpisy agend dávek sociální péče.

2.2.1 Dávky pomoci v hmotné nouzi

Dávky pomoci v hmotné nouzi jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, a dalšími právními předpisy, především zákonem č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Zaměstnanci Úřadu práce ČR v souladu s § 63 odst. 1 zákona o pomoci v hmotné nouzi „jsou na základě souhlasu žadatele o dávku, příjemce dávky a osob společně posuzovaných oprávnění v souvislosti s plněním úkolů podle tohoto zákona vstupovat do obydlí, v němž tyto osoby žijí, a to s cílem provádět sociální šetření, popřípadě šetření v místě pro vyhodnocení podmínek nároku na dávky. O sociálním šetření, popřípadě o šetření v místě pro vyhodnocení podmínek nároku na dávky podle věty první se vždy učiní záznam ve spise.“

Zaměstnanci Úřadu práce ČR dle § 64 odst. 1 zákona o pomoci v hmotné nouzi *„jsou v souvislosti s poskytováním dávek povinni:*

- a) chránit práva a zájmy osob v hmotné nouzi, přitom respektovat jejich důstojnost, soukromí a důvěrnost sdělení a zachovávat mlčenlivost, nestanoví-li tento zákon nebo zvláštní právní předpis jinak,*
- b) informovat každou osobu o možných postupech řešení hmotné nouze a zapojovat ji do řešení její situace a vést ji k vlastní odpovědnosti,*
- c) respektovat jedinečnost každé osoby bez ohledu na její původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, ekonomickou situaci, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, náboženské a politické přesvědčení, a to bez ohledu na skutečnost, jak se tato osoba podílí na životě společnosti,*

d) vyhledávat aktivně osoby, které jsou ohroženy hmotnou nouzí, nebo se již ve stavu hmotné nouze nacházejí,

e) spolupracovat s obcí, v jejíž působnosti se bydliště osoby v hmotné nouzi nachází.“

Zaměstnanci Úřadu práce ČR, kteří jsou zařazeni jako sociální pracovníci dle zákona o sociálních službách, jsou dále v souladu s § 64 odst. 2 „*povinni v souvislosti s posuzováním stavu hmotné nouze příjemců příspěvku na živobytí a společně posuzovaných osob, které se nacházejí ve stavu hmotné nouze déle než tři kalendářní měsíce, s výjimkou nezaopatřených dětí,*

a) shromažďovat a analyzovat údaje o osobách v hmotné nouzi, potřebné pro posouzení jejich situace,

b) dohodnout ve spolupráci s osobami v hmotné nouzi postup řešení jejich situace hmotné nouze,

c) používat při řešení situace hmotné nouze osoby metody a postupy, které jsou vhodné pro tyto osoby,

d) vést nezbytnou dokumentaci o metodách a postupech řešení situace hmotné nouze osob včetně zhodnocení při ukončení spolupráce s osobami v hmotné nouzi,

e) spolupracovat s dalšími zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi při řešení situace osob v hmotné nouzi a umožňovat kontrolu použitých metod a postupů,

f) spolupracovat při řešení situace hmotné nouze osob s provozovateli sociálních služeb, s poradenskými zařízeními a organizacemi, které osobám v hmotné nouzi v obci pomáhají.“

Výše uvedené citace zákonů poměrně jasně určují, co by zaměstnanec Úřadu práce ČR měl v rámci agendy dávek pomoci v hmotné nouzi vykonávat.

2.2.2 Příspěvek na péči

Příspěvek na péči je dávka sociální péče, určená pro osoby, které jsou závislé na pomoci jiné fyzické osoby, poskytovaná je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zaměstnanci úřadu, kteří jsou dle § 109 zákona o sociálních službách zařazení, jako sociální pracovníci v souladu s § 25 odst. 1 zákona o sociálních službách pro účely posuzování stupně závislosti provádějí „pro účely posuzování stupně závislosti podle odstavce 3 sociální šetření, při kterém se zjišťuje schopnost samostatného života osoby v přirozeném sociálním prostředí. Sociální šetření provádí sociální pracovník. O provedeném sociálním šetření vyhotovuje sociální pracovník písemný záznam, který na požádání předkládá posuzované osobě.“.

Zaměstnanci Úřadu práce ČR, v rámci agendy příspěvku na péči dále v souladu s § 29 odst. 1 zákona o sociálních službách, kteří jsou zařazení jako sociální pracovníci dle zákona o sociálních službách, kontrolují v souladu s § 29 odst. 1, zda:

- „a) příspěvek byl využit k zajištění pomoci,
- b) pomoc je poskytována osobou blízkou nebo asistentem sociální péče uvedeným v § 83, nebo poskytovatelem sociálních služeb, který je zapsán v registru poskytovatelů sociálních služeb podle § 85 odst. 1, nebo dětským domovem anebo speciálním lůžkovým zdravotnickým zařízením hospicového typu,
- c) pomoc je poskytována osobně tím, kdo byl uveden v žádosti o příspěvek, popřípadě ohlášen podle § 21 odst. 1 písm. d) nebo § 21 odst. 2 písm. c),
- d) způsob poskytované pomoci a její rozsah odpovídá stanovenému stupni závislosti a zda je zaměřena na základní životní potřeby, které podle výsledku posouzení stupně závislosti okresní správou sociálního zabezpečení není osoba schopna zvládat,
- e) v případě, kdy je pomoc poskytována osobou blízkou nebo asistentem sociální péče uvedeným v § 83, je tato osoba zdravotně způsobilá; za zdravotně způsobilou osobu k poskytování pomoci se nepovažuje osoba, která má sama nárok na příspěvek, ledaže lékařským posudkem vydaným poskytovatelem zdravotních služeb doloží, že je schopna tuto pomoc poskytovat,
- f) byla s poskytovatelem sociálních služeb uzavřena smlouva o poskytování sociálních služeb.“.

Stejně jako u dávek pomoci v hmotné nouzi, i zde zákon stanovuje striktní pravidla, co je náplní práce sociálního pracovníka v rámci výkonu agendy příspěvku na péči.

2.2.3 Dávky pro osoby se zdravotním postižením

Dávky pro osoby se zdravotním postižením se poskytují v souladu se zákonem č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a také vyhláškou č. 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, ve znění pozdějších předpisů.

Zaměstnanci úřadu jsou v souladu s § 33 zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením *„na základě souhlasu žadatele o dávku nebo příjemce dávky anebo jiného příjemce dávky oprávněni vstupovat do obydlí, v němž tyto osoby žijí, za účelem ověření skutečností rozhodných pro nárok na příspěvek na zvláštní pomůcku. Oprávnění k této činnosti jsou povinni prokázat služebním průkazem společně se zvláštním oprávněním vydaným příslušnou krajskou pobočkou Úřadu práce nebo ministerstvem jako doložkou služebního průkazu. Toto zvláštní oprávnění obsahuje označení účelu vydání, číslo služebního průkazu, jméno, popřípadě jména a příjmení zaměstnance a identifikační údaje vydávající krajské pobočky Úřadu práce nebo ministerstva.“*

Z výše uvedené dikce vyplývá, že sociální pracovník má v rámci zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením oprávnění vstupovat do obydlí pouze při vyřizování dávky příspěvku na zvláštní pomůcku.

3 Sociální práce v kontextu dávek sociální péče

Obecnou definici sociální práce je možno nalézt v mnoha zdrojích odborné literatury. Jestliže však budeme chtít definovat sociální práci v kontextu dávek sociální péče, je to mnohem obtížnější. Odborná literatura se zabývá sociální prací v souvislosti se sociálními službami, avšak naprosto zde absentuje vymezení výkonu úřednické práce, skloubenou se sociální prací. Zároveň, jak již bylo uvedeno v první kapitole této práce, v roce 2012 byla přesunuta agenda nepojistných sociálních dávek na úřady práce, což znamenalo právě rozdělení výkonu sociální práce na úřadech a dále pak také na obce s rozšířenou působností. V tomto důsledku nastala snaha rozdělit kompetence mezi úřady a obcemi s rozšířenou působností, jejímž výsledkem se Úřad práce ČR stal jednotným výplatním místem, a ostatní aspekty sociální práce kromě provádění sociálního šetření pro příspěvek na péči, které ze zákona nemůže provádět nikdo jiný, než pracovníci Úřadu práce, nebyly doposud exaktně rozděleny. Toto téma si pro svou bakalářskou práci zvolila Eršilová v roce 2014. Cílem její bakalářské práce bylo popsat fungování kooperace mezi Úřadem práce ČR, krajské pobočky v Hradci Králové, kontaktním pracovištěm v Nové Pace, se sociálním odborem Městského úřadu Nová Paka. Z jejího výzkumu vyplynulo, že nejkomplikovanější je způsob spolupráce sociálních pracovníků agendy dávek pomoci v hmotné nouzi se sociálními pracovníky obce. V závěru své práce uvádí, že z výsledků výzkumného šetření a situací, které bylo možno na pracovišti sledovat, si dovoluje tvrdit, že zaměstnanci Úřadu práce v Nové Pace si jsou vědomi skutečnosti, že nemají možnost klientům zprostředkovat takovou pomoc, jakou jim je schopný zprostředkovat sociální pracovník na obci. Hlavním důvodem je vzrůstající počet klientů, s kterým souvisí vytíženost pracovníků úřadu práce (Eršilová, s. 67-68, 2014).

Následující části této kapitoly se zabývají hlouběji samotnou sociální prací, respektive nejprve bude sociální práce definována obecnými charakteristikami, které následně budou propojeny s prováděním sociální práce v konkrétních speciálních zákonech dávek sociální péče.

3.1 Obecná charakteristika sociální práce

Nejprve je třeba vymezit prostor pojmu sociální práce. Mezinárodní definice sociální práce, která byla přijata Generálním shromážděním Mezinárodní federace sociálních pracovníků v Montrealu, Kanada v červnu 2000, obsahuje definici praxe sociální práce: *„Sociální práce se zaměřuje na společenské bariéry, nerovnosti a nespravedlnosti. Reaguje na krize a akutní situace stejně jako na každodenní osobní a společenské problémy. Sociální práce využívá paletu dovedností, postupů a činností spojených jejím celkovým zaměřením na člověka a jeho prostředí. Způsoby intervence zahrnují primárně na osobu zaměřené psychosociální procesy stejně jako zapojení do sociální politiky, plánování a rozvoje. Patří sem poradenství, klinická sociální práce, skupinová práce, sociálně pedagogická práce a rodinná terapie i snaha pomoci lidem získat služby a zdroje v jejich společenství. Způsoby intervence rovněž zahrnují správu institucí, organizování komunit a zapojení do společenských a politických akcí s dopadem na sociální politiku a ekonomický rozvoj. Celkové zaměření sociální práce je společné, ovšem priority každodenní praxe se v každé zemi liší v závislosti na kulturních, historických a socio-ekonomických podmínkách.“* (Sociální práce, s. 35, 2008). Tato definice definuje pojem sociální práce v mezinárodním měřítku.

Matoušek definuje sociální práci jako společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti. Cílem praktické činnosti je dle Matouška odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (Matoušek, 2003, s. 11).

Velice výstižně vymezuje pojem „sociální práce“ Havrdová a to také ve dvou rovinách - jako obor a jako činnost. Sociální práci ve významu oboru Havrdová definuje jako aplikovanou vědu zkoumající komplexní souvislosti mezi intrapsychickými, interpersonálními, skupinovými a společenskými procesy a způsoby jejich ovlivnění legislativními, organizačními, komunikačními a vztahovými prostředky, jejichž cílem je zlepšit životní pohodu všech lidí. Sociální práci ve významu činnosti popisuje jako profesionální aktivitu vytvářející podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivce, skupin, komunit a společnosti využíváním

prostředků analýzy a komunikace, profesionálním utvářením a usnadňováním vzájemné interakce (organizováním, vyjednáváním) a realizací a změnou legislativních a společenských podmínek, s cílem ochránit a posílit zejména znevýhodněné a ohrožené skupiny a jednotlivce ve společnosti (Havrdová, s. 154, 1999).

Podle závěrů výzkumu Jordana, 1987 je cílem sociální práce pomáhat klientům, na straně druhé je sociální kontrola a řešení nebo prevence sociálních problémů (in Matoušek, s. 184, 2001). Sociální kontrola a podpora změny individua, sociálních vztahů nebo sociálního prostředí je cílem dle Webba a Wistowa, 1987 (in Matoušek, s. 184, 2001).

Na úřadu však ne všichni zaměstnanci, kteří zpracovávají dávky sociální péče, musí mít k výkonu svého povolání vzdělání v sociální oblasti. Přesto jejich práce je velmi náročná a hranice, zda provádějí nebo ještě neprovádějí sociální práci je velice tenká.

Sociální práce v podkladech pro sociální práci na Úřadu práce ČR je definována ve čtyřech úrovních: užší pojetí, širší pojetí, preventivní a kurativní. Sociální práce v užším pojetí je určována přímým, záměrným a připraveným kontaktem sociálního pracovníka s klientem z důvodu stanovení sociální diagnózy a provádění sociální terapie. V širším pojetí sociální práce obsahuje praktické postupy při řešení klientovi situace, např. poskytnutí sociálních služeb či dávek sociální péče. Do tohoto pojetí je zahrnuta i spolupráce s dalšími odborníky. Preventivní pojetí sociální práce je primárně zaměřena na předcházení vzniku dysfunkčních procesů, na možnosti vzniku poruch vzájemných vztahů i vztahů ke společnosti a materiálnímu prostředí. Z uvedeného vyplývá, že se snaží předcházet nežádoucím situacím ve společnosti včasným odstraňováním jejich příčin. Obsahem kurativního pojetí sociální práce je zmírňování, neutralizování a odstraňování důsledků, které vznikly vlivem negativních sociálně dysfunkčních procesů. Tyto procesy se mohou týkat jak samotných individuů, tak skupin a komunit (Cermanová, Grunerová, s. 4).

Pro sociální práci ve smyslu praktické činnosti je její velmi důležitá součást sociální šetření, kdy je situace klienta zjišťována přímo v jeho přirozeném prostředí. Při sociálním šetření je doporučeno v podkladech pro sociální práci na Úřadu práce ČR používat nástroje: pozorování, rozhovor a poradenství. Výchozí technikou sociální práce je pozorování. Touto technikou lze zjistit, životní podmínky klientů v jejich přirozeném sociálním prostředí. Účelem pozorování je pak získat informace o klientovi a jeho sociální situaci v kontextu s jeho přirozeným prostředím. Je důležité pozorovat neverbální komunikaci klienta a dalších osob přítomných dané situaci (Cermanová, Grunerová, s. 4).

Další nezastupitelnou technikou sociální práce je rozhovor. Rozhovor má několik cílů. Je to získávání informací a údajů o klientovi, o jeho celkové situaci a o jeho sociálním prostředí, kde žije. Klient je objektivně informován o řešení jeho sociální situace a o možnostech, jak tuto situaci změnit. Sociální pracovník seznamuje klienta se sociálním problémem a samozřejmě i s eventuálními následky nepřiměřeného chování, postojů či způsobů, jakými by mohl sám klient sociální problém vyřešit či zmírnit jeho dopady. Objektivně zhodnotit, na kterých dílčích cílech sociální práce klient aktivně spolupracoval, součástí je i pochvala, co se mu povedlo, ale i kritika, v čem se mu nedařilo. Technika rozhovoru dává klientovi možnost se aktivně zapojovat do řešení situace a má i možnost vyjádřit své myšlenkové postoje, názory k danému tématu. Rozhovor slouží i k ověření, zda klient obsah rozhovoru pochopil, zda si zapamatoval obsah a co je schopen uskutečnit. Je potřebné, aby rozhovor byl předem připravený a měl stanovený cíl i účel (Cermanová, Grunerová, s. 5).

Za významnou a nezastupitelnou techniku pro sociální práci v praxi se také považuje poradenství. Dle materiálů Socioklubu (1997) je sociální poradenství rozděleno na dva typy: základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. Obsahem základního sociálního poradenství jsou informace o nárocích, službách a eventualitách, kterými klient může vyřešit či zmírnit nepříznivou sociální situaci. Z hlediska základního poradenství je pro klienty vhodné, aby bylo dostupné vzhledem

k jeho bydlišti. Základní poradenství vychází ze systému sociální ochrany, což v praxi obsahuje pojištění, podporu, pomoc. Odborné sociální poradenství pak klientům pomáhá přímo při řešení jejich problémů. Odborná pomoc se zaměřuje na konkrétní specifické životní situace a její součástí jsou např. i terapeutické činnosti. Toto poradenství postihuje problémy v manželském či mezigeneračním soužití, v péči o děti, starší a zdravotně postižené osoby, osoby propuštěné z výkonu trestu atd. (Matoušek, 2009, s. 84).

Krizová intervence je pro sociální práci další technikou, která je pro sociálního pracovníka důležitým nástrojem. Je určena lidem, kteří se ocitli v krizi. Krizová intervence je speciální dovedností, kterou neumí každý a je třeba projít výcvikem (Matoušek, 2009, s. 129).

Také v podkladech pro sociální práci na Úřadu práce ČR jsou tyto techniky sociální práce uváděny: základní sociální poradenství, odborné sociální poradenství, krizová intervence (Cermanová, Grunerová, s. 24).

Pro vyhledávání jedinců či skupin ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí v jejich přirozeném prostředí je v oblasti sociální práce aplikována depistáž. Je to technika, jejímž obsahem je úmyslné, cílené, včas vykonané vyhledávání jedinců či skupin ohrožených sociálním vyloučením nebo se nacházejících v tíživé sociální situaci ve svém přirozeném prostředí. Cílem depistáže je preventivně takové osoby zachytit v době, kdy se jejich problém ještě nevyhrotil a kdy je ještě možné předejít nejhoršímu možnému scénáři. Pokud je taková osoba nakontakována měla by být zahájena sociální intervence (Cermanová, Grunerová, s. 18).

3.2 Výkon práce v konkrétních agendách dávek sociální péče

Pro sociální práci na Úřadu práce ČR nelze definovat cílovou skupinu. Za potenciální osoby spadající do provádění sociální práce lze obecně považovat všechny ty, které přijdou na kontaktní pracoviště, ať už se jedná o člověka, který chce jenom radu,

informaci či o osobu požadující finanční pomoc. Zaměstnanec úřadu musí umět jednat a komunikovat s jakoukoli osobou.

Pro sociální práci na úřadu je též nezbytné zmínit „profesionální způsob práce“, kdy svoji úlohu hrají dvě podmínky:

- a. zajištění možnosti volit mezi různými alternativami řešení
- b. možnost klienta posoudit užitečnost pomoci a kontroly a zároveň zajištění pracovníkem, aby se toto mohlo stát (Úlehla, 2009, s. 32 - 33).

Úlehla (2009, s. 33 - 37) proto v důsledku výše uvedeného považuje za profesionální způsob práce dva směry činností pracovníka:

- a. rozhoduje, co bude;
- b. spolurozhoduje, co bude.

Dle Úlehly záleží vždy, s čím klient přichází, jakou má „*představu, co by mohl od pracovníka dostat, získat, očekávat*“ (Úlehla, 2009, s. 77). Úkolem pracovníka je potom na této objednávce pracovat, i když není pravidlem, že vždy je to právě klient, který má potřebu daný problém (situaci) řešit (Úlehla, 2009).

Jak už bylo uvedeno, agendy nepojistných dávek na Úřadu práce ČR vykonávají zaměstnanci se vzděláním ze sociální oblasti i zaměstnanci, kteří toto vzdělání nemají. Mezi jejich pracovními náplněmi je jen velmi malý rozdíl. Vedení spisové dokumentace, rozhovory s klienty, vyplňování tiskopisů, vydávání písemností (výzvy, usnesení, rozhodnutí), předávání informací o právech a povinnostech klientů, informace o průběhu správního řízení v jednotlivých agendách a mnoho dalších úkonů, které souvisí s vyřizováním dávek sociální péče. Rozlišení hranic pozice „sociálního pracovníka“ a „referenta sociálních věcí“ je možné stanovit podle jednotlivých zákonných norem, ve kterých je stanoveno, co provádí „sociální pracovník“.

Na základě skutečností uvedených v předchozích kapitolách o povinnostech zaměstnanců Úřadu práce ČR vycházejících jak z katalogu prací, tak z jednotlivých zákonných ustanovení, lze odvodit obsah náplně práce na jednotlivých úsecích dávek

sociální pomoci. Aby bylo možné zabývat se obsahem náplně práce, je nutné nejprve ještě rozlišovat činnosti zaměstnanců úřadu, u kterých je ze zákona požadováno vzdělání v souladu se zákonem o sociálních službách a zaměstnance úřadu, u kterých toto vzdělání požadováno není.

Další podkapitoly jsou rozděleny podle jednotlivých dávek sociální pomoci. Nejdříve budou u každé dávky terminologicky vymezeny možnosti pro správní řízení o dávkách sociální pomoci, které mohou vykonávat pouze zaměstnanci Úřadu práce ČR se vzděláním, zařazení jako sociální pracovníci. Druhá část každé podkapitoly pak nabízí vymezení možností zaměstnanců Úřadu práce ČR bez požadovaného vzdělání v souladu se zákonem o sociálních službách, kteří jsou zařazení jako vedoucí referátu, ověřovatelky dávek, referentky sociálních věcí a specialistky dávek.

3.2.1 Dávky pomoci v hmotné nouzi

V oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi je nezastupitelnou složkou v řízení o dávce provádění sociálního šetření pro vyhodnocení podmínek nároku na dávky. Z provedeného šetření je zhotoven zápis ze sociálního šetření. Pokud budeme vycházet z vyhlášky č. 332/2013 Sb., o vzoru standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, pak doporučená doba trvání sociálního šetření je 105 až 250 minut. Normativní instrukce Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 19/2013 uvádí, že ve většině případů sociální šetření je prováděno jedním sociálním pracovníkem. Za předpokladu, že by mu cestou či při vlastním šetření hrozilo jakékoli nebezpečí, je doporučeno, aby se sociální šetření provádělo ve dvojici pracovníků. Většinou, pokud nejde o kontrolu, se sociální šetření ohlašuje dopředu. Každé sociální šetření je svým způsobem originální a nelze se úplně stoprocentně připravit na to, jak bude probíhat. Mělo by však být jasné, z jakého konkrétního důvodu se sociální šetření provádí a co potřebuje sociální pracovník zjistit či ověřit. Shromažďování a analyzování údajů o osobách v hmotné nouzi, potřebné pro posouzení jejich situace kromě sociálního šetření, probíhá i dokládáním různých dokumentů o osvědčení

skutečností osobami v hmotné nouzi, že tomu tak skutečně je (Normativní instrukce č. 19/2013, s. 3 – 4).

V případě, že se osoba nachází v souladu se zákonnými podmínkami v hmotné nouzi, je třeba dohodnout ve spolupráci s touto osobou, popř. s dalšími společně posuzovanými osobami postup řešení jejich situace, což ovšem nemusí znamenat pouze přiznání dávek hmotné nouze. Při řešení situace hmotné nouze je nezbytné používat metody a postupy, které jsou vhodné pro tyto osoby. Každá osoba i každá životní situace je originální a je na sociálním pracovníkovi, jeho znalostech i zkušenostech, jaké metody a postupy pro danou osobu či situaci uplatní. O metodách a postupech řešení situace osobám nacházejících se v hmotné nouzi včetně zhodnocení při ukončení spolupráce s osobami v hmotné nouzi se vede spisová dokumentace, ze které by mělo jít vyhodnotit, jak bylo postupováno a popř. zda bylo možno postupovat i jinak.

Každá nová osoba, každá nová životní situace může sociálního pracovníka zaskočit, proto je nezbytná spolupráce s dalšími zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi při řešení konkrétní situace a zároveň vyhodnocovat a umožňovat kontrolu použitých metod a postupů. Kromě spolupráce s ostatními zaměstnanci orgánu pomoci v hmotné nouzi je přínosná spolupráce při řešení situace hmotné nouze osob se sociálními pracovníky obce s rozšířenou působností, s provozovateli sociálních služeb, s poradenskými zařízeními a organizacemi, které osobám v hmotné nouzi v obci pomáhají (zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů).

Zaměstnanci úřadu, kteří k výkonu své práce nepotřebují požadované vzdělání v souladu se zákonem o sociálních službách, provádějí šetření v místě pro vyhodnocení podmínek nároku na dávky hmotné nouze a vyhotovují záznam o něm. Pojem „šetření v místě“ je novým pojmem v § 63 novely zákona o pomoci v hmotné nouzi, účinné od 1. ledna 2015. Informují každou osobu o možných postupech řešení hmotné nouze, zapojují ji do řešení její situace a vedou ji k vlastní

odpovědnosti. Dále tito zaměstnanci aktivně vyhledávají osoby, které jsou ohroženy hmotnou nouzí, nebo se již ve stavu hmotné nouze nacházejí. Sociální práce tuto aktivitu nazývá depistáž. Je to vědomé, cílení, včasné vyhledávání jedinců či skupin ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí v jejich sociálním prostředí. Protože však je tato činnost stanovena zaměstnancům, u kterých není požadováno vzdělání v sociální oblasti, mělo by zůstat pouze u „vyhledávání“, další postup při řešení situace by měl být předán sociálnímu pracovníkovi (zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů).

Novým institutem pro sociální práci je od 1. ledna 2012 **Standardizovaný záznam sociálního pracovníka**, celé znění je uvedeno v příloze č. 3. Je to nástroj, který by měl sociálním pracovníkům pomáhat při komplexním posouzení situace klienta. Podle § 4a zákona č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce ČR a souvisejících zákonů, je Standardizovaný záznam součástí informačního systému a zaměstnanci Úřadu práce by k tomuto dokumentu měli mít přístup. Ustanovení § 64 zákona o pomoci v hmotné nouzi stanoví povinnost zaměstnancům obcí, kteří jsou zařazení do pověřených obecních úřadů a obecních úřadů obcí s rozšířenou působností jako sociální pracovníci, a zaměstnancům státu, kteří jsou zařazení k výkonu práce v újezdních úřadech jako sociální pracovníci vést Standardizovaný záznam sociálního pracovníka, který je součástí Jednotného informačního systému práce a sociálních věcí a obdobně je tato povinnost stanovena i v § 93a zákona o sociálních službách.

Cílem Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka je zabezpečení časově dlouhodobých dokumentů pro rozhodování sociálních pracovníků při pomáhající intervenci, která je vhodná pro odpovídající životní situaci klienta a tím podporuje nejen zvládání konkrétních problémů klientem, ale i řešení problémových vztahů klienta a ostatních zúčastněných dané životní situace. Záznam zajišťuje celkový komplexní přehled z dlouhodobého hlediska o vývoji problémů a životní situace klienta, pomoci, která byla poskytnuta úřadem při řešení či zvládání dané životní situace a tím zformovat základy pro poskytování legitimně vyžádaných stanovisek pro rozhodování třetích subjektů. Dalším důležitým cílem je

získat informace a materiály, které mají obci pomoci při plnění činností obce souvisejících s péčí o občany: zajištění bydlení, vzdělávání, ochrany a rozvoje zdraví apod., dle § 35 zákona o obcích č. 128/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů (Cermanová, Grunerová, s. 29).

3.2.2 Příspěvek na péči

Zaměstnanci Úřadu práce ČR zařazení jako sociální pracovníci provádějí sociální šetření pro posouzení nároku na příspěvek na péči. Toto sociální šetření je nutné provést pro každé nové správní řízení, které slouží jako podklad pro posouzení stupně závislosti osoby lékařskou posudkovou službu okresní správy sociálního zabezpečení. Při sociálním šetření se v přirozeném sociálním prostředí zjišťuje z hlediska 6 oblastí co nejobektivnější stav klienta:

- a) schopnost pečovat o vlastní osobu
- b) výdělečná činnost
- c) rodinné vztahy
- d) sociální vztahový rámec (mimo rodiny)
- e) domácnost
- f) prostředí.

Je nezbytné klást takové otázky, aby jim osoba se zdravotním postižením porozuměla. Důležitou součástí sociálního šetření je i pozorování a vlastní úsudek. Sociální pracovník během sociálního šetření provádí zápis v rozsahu jednotlivých okruhů v přirozeném sociálním prostředí osoby. U osob do 18 let věku je potřeba srovnávat jejich schopnosti a dovednosti s osobami stejného věku. Při sociálním šetření se neprovádí hodnocení situace, ale je nutné popsat důležité aspekty každodenního života žadatele. Je třeba mít na zřeteli jak fyzický, tak psychický stav osoby. Pokud možno zjistit, zda stav, ve kterém se osoba momentálně nachází je běžný nebo pouze dočasný. Jak popisuje svůj stav osoba subjektivně, popř. jak tento stav popisují pečující osoby. V jakém rozsahu je pomoc poskytovaná poskytovatelem péče, pečující osobou. K tomu je důležité uvést i stanovisko sociálního pracovníka a tedy ne jen popisovat, co kdo při sociálním šetření řekne. Přítomnost pečující osoby

je u osob téměř nesoběstačných či nekomunikativních nutná (Cermanová, Grunerová, s. 8).

Při sociálním šetření má nezastupitelné místo poradenství. V rámci příspěvku na péči se pracovníci úřadů často také setkávají s pečujícími osobami, které pečují 24 hodin 7 dnů v týdnu. Jejich „domácí zaměstnání“ je velice vyčerpává a nemají čas nebo možnosti hledat informace, co všechno by jim mohlo při jejich péči o osobu blízkou pomoci.

3.2.3 Dávky pro osoby se zdravotním postižením

V rámci řízení o dávce příspěvek na zvláštní pomůcku probíhá sociální šetření za účelem ověřování skutečností rozhodných pro nárok na příspěvek na zvláštní pomůcku.

Při sociálním šetření lze postupovat obecně, jak bylo výše uvedeno a zároveň je třeba přihlídnout k podmínkám nároku stanovených v § 9 odst. 5 písm. b) a c) zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením:

„b) zvláštní pomůcka umožní osobě sebeobsluhu nebo ji potřebuje k realizaci pracovního uplatnění, k přípravě na budoucí povolání, k získávání informací, vzdělávání anebo ke styku s okolím; přitom se přihlíží i k dalším pomůckám, zdravotnickým prostředkům, úpravám a předmětům, které osoba využívá,

c) osoba může zvláštní pomůcku využívat nebo může zvláštní pomůcku využívat ve svém sociálním prostředí.“ Z čehož vyplývá účel provedeného sociálního šetření pro tyto dávky. Kromě toho záleží i na celkových sociálních a majetkových poměrech.

Jak již bylo uvedeno, šetření v rámci dávek pro osoby se zdravotním postižením se provádí pouze u příspěvku na zvláštní pomůcku. Zákon však ve svých ustanoveních explicitně nehovoří o tom, že by se v rámci správního řízení ve věci poskytování příspěvku na zvláštní pomůcku provádělo konkrétně sociální šetření. Pracovníci vyřizující tuto dávku mohou provádět pouze tzv. šetření v místě bydliště. Šetření oproti příspěvku na péči není v rámci agendy povinné a ve správním řízení má specifické postavení, neboť se provádí buď před žádostí o posouzení zdravotního stavu žadatele o dávku či až po posouzení zdravotního stavu lékařem posudkové služby.

4 Shrnutí teoretických východisek

V teoretické části jsem se snažila ohraničit teoreticky prostor, který by byl následně nosným bodem pro výzkumné šetření. Zároveň z kapitol teoretické části vyvstalo několik otázek, na které je třeba najít odpovědi v rámci výzkumného šetření.

V první části jsem se zaměřila na krátký exkurs nejen do historie Úřadu práce ČR, ale neopomněla jsem na základě relevantních podkladů nastínit jeho transformaci a také současnou podobu, kdy je právě úřad jediným výplatním místem nepojistných sociálních dávek s celorepublikovou působností. Tato část čtenáři také představuje celkovou organizační strukturu, s důrazem na strukturu kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR Hradec Králové, kde budu provádět celé výzkumné šetření.

Následně jsem se zaměřila na jednotlivé náplně práce zaměstnanců úřadu v rámci výkonu dávek sociální péče. Zde jsem čerpala podněty hlavně z nařízení vlády č. 222/2010 Sb., kde jsem zjišťovala, jaké náplně práce definuje katalog prací v kontextu pracovních pozic, včetně jejich platového zařazení. Dalším velmi podstatným opěrným hlediskem pro mě znamenala jednotlivá ustanovení speciálních věcných zákonů dávek sociální péče. Co vše by měl vykonávat pracovník na určité pracovní pozici? Jaká je skutečnost jeho pracovní náplně? Jaké vzdělání je třeba k výkonu jeho zaměstnání? Odpovědi na tyto a další otázky s nimi spojenými se budu snažit nalézt na základě realizace výzkumného šetření.

Třetí kapitola teoretické části popisovala nejprve obecnou rovinu sociální práce, včetně jejího definičního vymezení. Následně jsem se zaměřila na dikce sociální práce, která vyplývá ze speciálních zákonů dávek sociální péče, neboť právě v těchto zákonech se objevují zásadní prvky pro výkon sociální práce v kontextu dávek sociální péče. Tato část byla pro výzkumné šetření taktéž stěžejní, neboť jsem se snažila popsat výkon pracovníka charakterizovaný a limitovaný zákonem. Co může provádět pracovník v jednotlivých agendách v rámci zákona a co provádí ve skutečnosti? Jak se liší pracovní náplň zaměstnanců úřadu v reálném životě? A je vůbec potřeba, aby na úřadech fungovala sociální práce? I tyto otázky se budu snažit zodpovědět v rámci výzkumného šetření.

5 Výzkumné šetření

V návaznosti na teoretickou část této práce bude provedeno výzkumné šetření. Výzkumné šetření si klade za cíl zjistit sociální práci na Úřadu práce, zda je prováděna v souladu s katalogem prací a zároveň v souladu s jednotlivým speciálními zákony pro dávky sociální péče. Dále zjištěné skutečnosti budou komparovány s reálným stavem provádění sociální práce na Úřadu práce ČR.

5.1 Formulace hlavních a dílčích výzkumných cílů

Původně jsem si zvolila téma diplomové práce z nabízených témat zadání od Ministerstva práce a sociálních věcí ČR: Profesní perspektivy sociální práce ve veřejné správě – zejména v kontextu, zda profesní perspektiva skutečně nějaká je, zda není zaměňována za kariérní růst úředníka a perspektivu rozvoje v rámci pozice úředníka, jakým způsobem je vůbec zacházeno s pozicí sociální pracovník, zda není zaměňována za referenta sociálních věcí, či jak jsou v rámci úřadů pojmány personálně vzdělávací aktivity vůči potřebám sociální práce. Z konzultace s panem PhDr. Radkem Sudou na výše jmenovaném ministerstvu však vznikly otázky: „Jsou na Úřadu práce zapotřebí sociální pracovníci? Provádí se tam sociální práce nebo by vyřizování agend nepojistných sociálních dávek na Úřadu práce mohli vykonávat pouze zaměstnanci, kteří nemají vzdělání dle zákona o sociálních službách?“. Na základě nově vzniklých otázek jsem změnila téma své diplomové práce a stanovila **hlavní výzkumný cíl**: Zjistit, jak má být vykonávána sociální práce na Úřadu práce ČR dle Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě – sociální pracovník, referent sociálních věcí a dle věcně příslušných zákonů o dávkách sociální péče (dávky hmotné nouze dle zákona č. 111/2006 Sb., dávky pro osoby se zdravotním postižením dle zákona č. 329/2011 Sb., příspěvek na péči dle zákona č. 108/2006 Sb.) komparovat skutečný stav provádění sociální práce sociálními pracovníky na Úřadu práce ČR.

Abych mohla zjistit podmínky výkonu sociální práce v katalogu prací a v jednotlivých speciálních zákonech pro dávky sociální péče a zjištěné výsledky mohla komparovat se skutečným stavem provádění sociální práce na Úřadu práce, bylo nutné rozdělit hlavní výzkumný cíl na 4 samostatné dílčí výzkumné cíle.

Dílčí výzkumný cíl č. 1

Prvním dílčím výzkumným cílem budu zjišťovat, **jak jsou rozděleny a vymezovány pracovní činnosti zaměstnanců Úřadu práce na úseku dávek sociální péče dle katalogu práce a dle organizačního a pracovního řádu Úřadu práce.** Podle organizačního řádu na Úřadu práce existují na referátu hmotné nouze a referátu příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením tyto pracovní pozice: sociální pracovník, specialistka dávek, ověřovatelka dávek, vedoucí referátu. Na základě analýzy dokumentů, kdy budu pracovat s katalogem prací a dokumenty na personálním odboru Krajské pobočky Úřadu práce, vymezím pracovní povinnosti zaměstnanců Úřadu práce na jednotlivých pracovních pozicích. Pro zjištění těchto skutečností jsem si stanovila celkem 5 výzkumných otázek:

- 1. Jak je stanovena náplň práce „sociálního pracovníka“?**
- 2. Jak je stanovena náplň práce „ověřovatelky dávek“?**
- 3. Jak je stanovena náplň práce „dávkového specialistky“?**
- 4. Jak je stanovena náplň práce „vedoucí referátu“?**

Z dokumentů personálního odboru Úřadu práce by mělo být zřejmé, co vše mají zaměstnanci na dané pozici za povinnosti z pohledu sociální práce.

Dílčí výzkumný cíl č. 2

Ve druhém výzkumném cíli budu vycházet z jednotlivých speciálních zákonů, ve kterých budu zjišťovat, **jak jsou stanoveny činnosti zaměstnanců Úřadu práce v oblasti sociální práce jednotlivými zákony o dávkách sociální péče.**

V tomto dílčím výzkumném cíli budu pracovat se zákony o dávkách sociální péče a následně dle jednotlivých paragrafů budu vyhledávat možnosti zaměstnanců při vyřizování jednotlivých agend. Dle jednotlivých agend jsem si stanovila 3 dílčí výzkumné otázky:

1. Jaké činnosti jsou stanoveny v rámci zákona o pomoci v hmotné nouzi – příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádné okamžité pomoci?

2. Jaké činnosti jsou stanoveny v rámci zákona o sociálních službách – příspěvek na péči?

3. Jaké činnosti jsou stanoveny v rámci zákona o dávkách pro osoby se zdravotním postižením – průkaz osoby se zdravotním postižením, příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku?

V jednotlivých zákonech je stanoveno, co je povinné a které činnosti jsou na správním uvážení jednotlivých zaměstnanců dle správního řádu. Zajímá mě, zda ze zákonů skutečně vyplývají povinnosti nebo zda jsou to jenom možnosti, jak postupovat při zpracovávání dávek sociální péče.

Dílčí výzkumný cíl č. 3

Při dalším zjišťování budu vycházet z výsledků předchozích dvou cílů, jejichž výsledky budu následně **komparovat, jak jsou zjištěné náplně práce** („popis pracovní činnosti zaměstnanců Úřadu práce“) **v souladu se zákony o dávkách sociální péče** (povinnosti zaměstnanců Úřadu práce provádět sociální šetření apod.) **a jak by měly být prováděny.**

1. Komparace „popisu pracovních činností zaměstnanců úřadu práce“ a pracovních povinností vyplývajících z katalogu prací.

2. Na základě výzkumného šetření zjistit, jak „popis pracovní činnosti zaměstnanců Úřadu práce“ odpovídá pracovním povinnostem vyplývajícím ze zákonů.

Výsledkem by pak měly být stanovené kompetence zaměstnanců Úřadu práce ČR při vyřizování jednotlivých agend dávek sociální péče. Zároveň k jednotlivým kompetencím budou přidány techniky provádění sociální práce, které byly popsány v kapitole 3.2 Výkon práce v jednotlivých agendách.

Dílčí výzkumný cíl č. 4

Abych poznatky z předchozích třech výzkumných cílů mohla konfrontovat s praxí, je čtvrtým cílem mé práce **komparovat, jak je prováděna sociální práce v každodenní**

praxi zaměstnanců Úřadu práce v souladu s jednotlivými dávkami a pozicemi zaměstnanců.

Pro tento výzkumný cíl jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor se zaměstnanci Úřadu práce. Tedy s lidmi, kterých se tato problematika každodenně dotýká. Při vytváření osnovy polostrukturovaného rozhovoru budu především vycházet z výsledků výzkumného cíle č. 3, kde budou stanoveny kompetence zaměstnanců.

I zde jsem dílčí výzkumné cíle rozdělila dle jednotlivých agend. Dále však bylo třeba vytvořit pro jednotlivé agendy osnovu polostrukturovaných rozhovorů podle kompetencí, která budou vycházet z teoretické části kapitoly 3.2, kde byly popsány techniky sociální práce.

- 1. Srovnat provádění sociální práce dle příslušných ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi (u dávek pomoci v hmotné nouzi) a dle náplně práce a každodenní praxe pracovníků Úřadu práce.**
- 2. Porovnat, jak je prováděna sociální práce dle příslušných ustanovení zákona o sociálních službách u příspěvku na péči, jak by tato práce měla být dle náplně práce pracovníka vykonávána a jak je tato práce vykonávána v každodenní praxi pracovníka Úřadu práce.**
- 3. Komparovat provádění sociální práce dle příslušných ustanovení u dávek pro osoby se zdravotním postižením, provádění této práce dle náplně práce pracovníka a dle každodenní praxe pracovníka Úřadu práce.**
- 4. Na základě zjištění výzkumného šetření určit skutečný stav provádění sociální práce pracovníky Úřadu práce.**

5.2 Kvalitativní výzkumná strategie

V přihlášce k tématu diplomové práce jsem uvedla, že budu pracovat s kvantitativní i s kvalitativní výzkumnou strategií. Po stanovení dílčích výzkumných cílů jsem od kvantitativní výzkumné strategie ustoupila, neboť by z důvodu koncepce celého výzkumného šetření kvantitativní výzkumná strategie byla naprosto nepotřebná k naplnění mého výzkumného cíle.

Pro tuto práci jsem proto zvolila kvalitativní výzkumnou strategii, která vzhledem k výzkumnému cíli této práce, kdy se neshromažďují kvantitativně data, ale je potřebné popsat situaci sociální práce na Úřadu práce a zjistit, jak je skutečně vykonávána, naprosto splňuje veškeré požadavky a vzhledem k charakteru celého výzkumného šetření se vybízí k jeho naplnění.

5.2.1 Použité výzkumné metody

Pro naplnění výzkumného cíle jsem z kvalitativních metod zvolila metody: kvalitativní dotazování, analýzu dokumentů, syntézu a komparaci. **Kvalitativní dotazování** je pro tento výzkum významnou výzkumnou technikou, neboť právě dotazování informantů radikálně napomůže k naplnění výzkumného cíle. Dle Hendla je kvalitativní dotazování tou základní metodou pro sběr dat v empirickém výzkumu, kterou tvoří kladení otázek a získávání odpovědí od informantů, naslouchání, vyprávění (Hendl, 2005, s. 164).

Další metodou je **analýza**, kterou v užším pojetí Miovský uvádí „*jako výzkumnou strategii založenou na analýze již existujícího materiálu, případně materiálu, který vzniká interakcí mezi výzkumníkem a účastníky výzkumu*“. Během výzkumu bude pracováno s materiály, které již existují – náplně pracovních činností a zákonné normy. Výzkumník dle výzkumného cíle dokument vybírá a selektuje, zjišťuje jednotlivé části nebo prvky, segreguje podstatné od nepodstatného. Výzkumník nemá možnost existující dokumenty ovlivnit (Miovský, 2006, s. 98 - 99).

Opačným procesem je **syntéza**. Je to metoda, která směřuje k shrnujícím poznatkům. Tato metoda je využita při shrnutí poznatků z výzkumného šetření.

Komparativní výzkum zkoumá vzorce podobností a rozdílů mezi případy a snaží se přijít s popisem jejich rozdílnosti. Kvantitativní výzkumy také zkoumají rozdíly, ale s jiným zájmem, cílem je vysvětlit korelační variace jedné proměnné s další. Kvantitativní výzkumník má typicky pouze širokou obeznámenost s případy. Komparativní výzkum se soustředí na podobnosti a rozdíly mezi jednotkami. Prohlubuje otázky, které se objevují v jiných typech výzkumu. Komparativní

perspektiva odhaluje slabiny v záměru výzkumu a pomáhá zlepšovat jeho kvality. Komparativní výzkum je spíše orientace než samostatná výzkumná technika (Neuman, 2011, s. 486).

5.2.2 Zvolené výzkumné techniky

Při zpracování dokumentů „Popis pracovní činnosti zaměstnance“ budu nejdříve **analyzovat** obsah těchto **dokumentů** pro první dílčí výzkumný cíl z hlediska katalogu prací. Pro druhý dílčí cíl budu uvedené dokumenty analyzovat dle jednotlivých speciálních zákonů. Po provedení tohoto kroku budu zjištěné skutečnosti komparovat s katalogem práce a se zákonnými ustanoveními. Obecně se dá říci, že analýza je postup, kdy se zkoumaný jev rozebírá na jednotlivé kousky, mezi nimiž se následně určují vzájemné relace.

Pro zkoumání, jak je sociální práce prováděna v praxi na Úřadu práce ČR, jsem zvolila **polostrukurovaný rozhovor**. Při polostrukurovaném rozhovoru lze využít upřesnění a vysvětlení, zda byla odpověď pochopena správně. Můžeme klást doplňující otázky a téma pak je možné zpracovat do hloubky. Je však důležité dopředu si připravit osnovu rozhovoru, abychom zjistili odpovědi na otázky, které potřebujeme probrat (Mioviský, 2006, s. 160). Tuto techniku jsem zvolila z důvodu, že rozhovory budou prováděny jak se zaměstnanci, kteří mají vzdělání v sociální oblasti, tak se zaměstnanci, kteří toto vzdělání nemají a nemusí jim být jasné otázky týkající se prováděné sociální práce.

5.3 Transformace dílčích výzkumných cílů do empiricky ověřitelných otázek

První tři výzkumné cíle mají jasně stanoveny okruhy, které budu zjišťovat. Je však potřeba vytvořit osnovu polostrukurovaného rozhovoru a stanovit ověřitelné otázky pro výzkumné šetření pro čtvrtý výzkumný cíl.

Oblasti budou vycházet z teoretické části kapitoly 3.2, kde byly popsány techniky sociální práce.

Tabulka č. 1: Transformace dílčích výzkumných cílů

| Dílčí cíl | Výzkumná technika | Zdroj informací | Tazatelské otázky |
|---|-------------------|--|--|
| 1. Rozdělení a vymezení pracovních činností zaměstnanců Úřadu práce na úseku dávek sociální péče dle katalogu práce a dle organizačního a pracovního řádu Úřadu práce | Analýza | Dokumenty Personálního odboru Úřadu práce | 1. Jak je stanovena náplň práce „sociálního pracovníka“? 2. Jak je stanovena náplň práce „ověřovatelky dávek“? 3. Jak je stanovena náplň práce „dávkového specialistky“? 4. Jak je stanovena náplň práce „vedoucí referátu“? |
| 2. Stanovení činností zaměstnanců Úřadu práce v oblasti sociální práce jednotlivými zákony o dávkách sociální péče | Analýza | Zákony o dávkách sociální péče | 1. Jaké činnosti jsou stanoveny v rámci zákona o pomoci v hmotné nouzi – příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádné jednorázové dávky? 2. Jaké činnosti jsou stanoveny v rámci zákona o sociálních službách – příspěvek na péči? 3. Jaké činnosti jsou stanoveny v rámci zákona o dávkách pro osoby se zdravotním postižením – průkaz osoby se zdravotním postižením, příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku? |

| | | | |
|---|-----------------------------------|--|---|
| <p>3. Jak jsou zjištěné náplně práce v souladu se zákony o dávkách sociální péče a jak by měly být prováděny?</p> | <p>Komparace</p> | | <p>1. Komparace „popisu pracovních činností zaměstnanců úřadu práce“ a pracovních povinností vyplývajících z katalogu prací 2. Na základě výzkumného šetření zjistit, jak „popis pracovní činnosti zaměstnanců Úřadu práce“ odpovídá pracovním povinnostem vyplývajícím ze zákonů</p> |
| <p>4. Jak je prováděna sociální práce v každodenní praxi zaměstnanců Úřadu práce v souladu s jednotlivými dávkami a pozicemi zaměstnanců?</p> | <p>Polostrukturovaný rozhovor</p> | <p>Zaměstnanci Úřadu práce agend dávek sociální péče</p> | <p>1. Srovnat provádění sociální práce dle příslušných ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi (u dávek pomoci v hmotné nouzi) a dle náplně práce a každodenní praxe pracovníků Úřadu práce 2. Porovnat, jak je prováděna sociální práce dle příslušných ustanovení zákona o sociálních službách u příspěvku na péči, jak by tato práce měla být dle náplně práce pracovníka vykonávána a jak je tato práce vykonávána v každodenní praxi pracovníka Úřadu práce 3. Komparovat provádění sociální práce dle příslušných ustanovení u dávek pro osoby se zdravotním postižením, provádění této práce dle náplně práce pracovníka a dle každodenní praxe pracovníka Úřadu práce</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | 4. Na základě zjištění výzkumného šetření určit skutečný stav provádění sociální práce pracovníky Úřadu práce. |
|--|--|--|--|

Tabulka č. 2: oblasti polostrukturovaného rozhovoru:

| | | |
|---|----------------------------|--|
| Agenda dávek pomoci v hmotné nouzi | Polostrukturovaný rozhovor | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sociální šetření/šetření v místě 2. Vyhledávání osob v hmotné nouzi/depistážní činnost 3. Základní poradenství 4. Spolupráce s obecním úřadem/magistrátem 5. Přístup ke Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka pro řešení situace hmotné nouze 6. Spolupráce s dalšími organizacemi |
| Agenda příspěvku na péči | Polostrukturovaný rozhovor | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sociální šetření 2. Kontrola využití příspěvku na péči 3. Základní poradenství 4. Spolupráce s obecním úřadem/magistrátem 5. Přístup ke Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka pro řešení situace hmotné nouze 6. Spolupráce s dalšími organizacemi |
| Agenda dávek pro osoby se zdravotním postižením | Polostrukturovaný rozhovor | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sociální šetření/šetření v místě 2. Základní poradenství 3. Spolupráce s obecním úřadem/magistrátem 4. Přístup ke Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka pro řešení situace hmotné nouze 5. Spolupráce s dalšími organizacemi |

5.4 Charakteristika nositelů informací

Výzkum bude prováděn na kontaktním pracovišti Úřadu práce v Hradci Králové. Do výzkumu budou zapojeni zaměstnanci Úřadu práce, kteří se podílejí na přímé každodenní práci s klienty. Zvolila jsem kontaktní pracoviště v Hradci Králové jako nejpočetnější kontaktní pracoviště Královéhradecké pobočky Úřadu práce ČR. Jak už je v této práci uvedeno, jsou pro toto výzkumné šetření stěžejní příslušné referáty. Na úseku referátu hmotné nouze pracuje celkem 17 zaměstnanců Úřadu práce, na úseku referátu příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením celkem 13 zaměstnanců a z toho 8 zaměstnanců na úseku příspěvku na péči. Při práci s analýzou dokumentů budu pracovat se všemi 30 „Popisy pracovních činností zaměstnanců“.

Polostrukturované rozhovory budou uskutečněny s 6 zaměstnanci z každé agendy, tedy celkem s 18 zaměstnanci Úřadu práce. Další rozdělení informantů bude dle vzdělání v sociální oblasti. Agendu příspěvku na péči zpracovávají pouze zaměstnanci se vzděláním dle zákona o sociálních službách, tedy všech 6 zaměstnanců má uvedené vzdělání. Dávky pro osoby se zdravotním postižením zpracovávají zaměstnanci, kteří nemají vzdělání v souladu se zákonem o sociálních službách, proto budou naopak všechny rozhovory prováděny se zaměstnanci bez uvedeného vzdělání. Agendu pomoci v hmotné nouzi zpracovává 8 zaměstnanců se vzděláním a 9 zaměstnanců, kteří požadované vzdělání nemají. U této agendy proto provedu 3 rozhovory se zaměstnanci se vzděláním dle zákona o sociálních službách a 3 rozhovory s ostatními zaměstnanci.

Pracuji ve stejné budově a jednám osobně s pracovníky Královéhradecké pobočky Úřadu práce téměř každodenně. Vzhledem k tomu, že v pracovním zařazení zastupuji nadřízený odvolací orgán Úřadu práce ČR, nemám s jinou krajskou pobočkou navázané žádné pracovní ani mimo pracovní vztahy, proto jsem ani jinou krajskou pobočku nepožádala o spolupráci.

5.5 Etické aspekty výzkumného šetření a rizika výzkumu

Dle Miovského je zásadní přemýšlet o etických pravidlech a normách minimálně ve třech základních rovinách: vliv výzkumníka na výzkumné pole a jeho zpětné ovlivnění polem, ochrana informantů, ochrana výzkumníka. Výzkumné pole označuje jako fyzikální, biologický, psychologický a sociální dimenzi, ve které se výzkumné šetření uskutečňuje. Odehrávají se zde interakce mezi výzkumníkem a výzkumným polem, navzájem se ovlivňují (Miovský, 2006, s. 277). Při provádění výzkumného šetření pro tuto práci jsem vystupovala jako výzkumník, ale většina zaměstnanců Úřadu práce mě zná jako zaměstnance nadřízeného odvolacího orgánu, což pro výzkum může být plusem i mínusem, záleží na oboustranném přístupu. Já přistupuji v běžném pracovním životě k zaměstnancům Úřadu práce jako ke kolegům a snažím se o rovnocenný pracovní vztah. Tento pracovní vztah jsem se snažila neporušit a dodržovala jsem při výzkumném šetření ochranu osobních údajů informantů, které pro mě byly zásadní. Informanty jsem ve výzkumné části nazývala zaměstnanci Úřadu práce bez určování pohlaví či pracovní pozice, aby nedošlo k odhalení jejich identity.

Samozřejmě by během výzkumného šetření mohlo dojít i ke střetu zájmů, proto jsem se při rozhovorech striktně držela oblastí sociální práce, aby nedošlo k stížnostem na odvolací orgán či k pracovní debatě na téma odvolací řízení (Miovský, 2006, s. 279).

Před rozhovorem, po vysvětlení smyslu výzkumného šetření, jsem si vyžádala ústní souhlas jednotlivých zaměstnanců Úřadu práce. Nevolila jsem písemný souhlas, neboť by jednak bylo možné identifikovat účastníky výzkumu, jednak z důvodu zachování důvěrnosti (Švaříček, 2007. S. 45). Aby informanti věděli, že jejich odpovědi budou zapsány tak, jak je sdělili, sami zapisovali do záznamových archů odpovědi.

5.6 Způsob realizace výzkumu

Výzkumné šetření bylo zahájeno až na začátku roku 2015. Bylo to ze dvou důvodů. Od 1. ledna 2015 jsou účinné: zákon o státní službě, nařízení vlády č. 302/2014 Sb., o katalogu správních činností, novela zákona pomoci v hmotné nouzi a novela zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, kde k 1. lednu 2015 většina jmenovaných zákonů prošla radikální novelizací. Uvedená zákonná ustanovení jsou zpracována jak v teoretické části diplomové práce, tak i v navazujícím výzkumném šetření. V rámci zákona o státní službě a katalogu správních činností na Úřadu práce v oblasti náplní práce zaměstnanců Úřadu práce do 28. února 2015 žádné změny nenastaly. Novela zákona o pomoci v hmotné nouzi stanovila nový institut pro ověřování nároku na dávky pomoci v hmotné nouzi – šetření v místě.

Pro celé výzkumné šetření jsem o souhlas požádala zástupkyni ředitele Krajské pobočky Úřadu práce Hradec Králové. Po stručném objasnění obsahu mé diplomové práce a popsání výzkumného šetření jsem od ní dostala ústní souhlas k provedení výzkumného šetření.

Při analýze dokumentů „Popis pracovní činnosti zaměstnance“ jsem údaje ručně vypisovala do záznamového archu v kanceláři personalistky s jejím ústním souhlasem. Vzory „Popis pracovní činnosti zaměstnance“ pro jednotlivé pracovní pozice, které mi poskytla personalistka, jsou v příloze č. 4, 5, 6 a 7. Následně bylo výzkumné šetření formou polostrukturovaného rozhovoru prováděno individuálně v samostatné místnosti v prostorech Krajské pobočky Úřadu práce Hradec Králové s ústním souhlasem jednotlivých informantů. V úvodu byli informanti seznámeni s cílem výzkumu a součástí bylo i seznámení, že rozhovor bude v souladu s ochranou osobních dat anonymní a při jeho zpracování bude postupováno tak, aby nemohlo dojít k identifikaci informanta. Při rozhovoru v místnosti byl se mnou přítomen pouze informant. Při rozhovorech bylo postupováno dle předem stanovené osnovy polostrukturovaného rozhovoru a při nejasnostech byly odpovědi doplňovány, aby odpovědi byly, co nejpřesnější. V rámci přípravy na výzkumné šetření jsem připravila 3 záznamové archy pro jednotlivé agendy dávek sociální péče. Prázdné záznamové archy jsou uvedeny v příloze č. 8, 9 a 10.

6 Interpretace získaných údajů podle jednotlivých dílčích výzkumných cílů

Úřad práce ČR je vzhledem k délce trvání statutu jednotného výplatního místa a zároveň i k přechodu kompetencí agend dávek sociální pomoci v situaci, kdy se navíc za poslední 4 roky dvakrát změnila aplikace pro vyřizování dávek sociální péče, velmi zatížený. Jsou zaměstnanci v tomto vysokém pracovním nasazení schopni skutečně vykonávat sociální práci nebo vlastně jenom vyřizují papírové spisy? To a mnoho dalších otázek se mi vybavuje při představě pracovní náplně zaměstnance Úřadu práce ČR.

Výzkumné šetření se nezaměřuje na celou pracovní náplň, ale právě jen na aspekty sociální práce při vyřizování agend dávek sociální péče. Bývají to situace, kdy jsou občané bezmocní si sami pomoci a kdy se obracejí na Úřad práce ČR a očekávají od něj v jejich tíživé situaci pomoc.

6.1 Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 1

Abych mohla zjistit první dílčí výzkumný cíl, musela jsem zjistit, **jak jsou rozděleny a vymežovány pracovní činnosti zaměstnanců Úřadu práce na úseku dávek sociální péče dle katalogu práce a dle organizačního a pracovního řádu Úřadu práce**. To bylo možné ve spolupráci s personalistkou Krajské pobočky Úřadu práce ČR v Hradci Králové. Dostala jsem k dispozici vzory popisu pracovních činností zaměstnanců. Při prohlížení dokumentů jednotlivých zaměstnanců se vzory od reálných dokumentů lišily pouze doplněnými údaji (jména, data, podpisy).

Když jsem si kladla otázku, **jak je stanovena náplň práce sociálního pracovníka**, v dokumentech byl popis pracovní činnosti zaměstnance na pozici „sociálního pracovníka“ definován jako řešení sociálně-právních a sociálně zdravotních problémů klientů aplikací odborných metod sociální práce, diagnostická činnost, poradenství; účast na jednání se správními orgány a jinými organizacemi v zájmu klientů.

Dále jsem v těchto dokumentech zjišťovala **stanovení náplně práce ověřovatelky dávek**. Dle dostupných dokladů byla náplň práce ověřovatelek dávek

stanovena daleko podrobněji než v předchozí otázce. Náplň práce spočívá v kontrole výplaty dávek státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků a zpracování nápravných opatření a souhrnného řešení přeplatků. Další zjištěná náplň práce je metodická činnost na úseku nároků a výplaty všech dávek systému státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků nebo v oblasti zaměstnanosti a stanovení postupů pro řešení sporných a zvláště složitých případů.

Následně jsem se zaměřila na stanovení **náplně práce také dávkového specialisty**, kdy tyto pozice mají své povinnosti vymezeny dle jednotlivých zákonů dávek sociální péče - zajišťování agend při poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené; zajišťování agend na úseku sociálních služeb a přiznávání příspěvku na péči a zajišťování agend mimořádných výhod u zdravotně postižených osob.

Nakonec jsem v dokumentech, které jsem na úřadu měla k dispozici, zjišťovala **náplň práce vedoucího referátu**. Jak již jsem v diplomové práci uvedla, v Hradci Králové jsou na příslušném úseku dva referáty, což logicky znamená, že každý referát má svého vedoucího. Vedoucí obou referátů mají stejné popisy pracovních činností zaměstnance a jsou určeny tímto způsobem: koordinace a usměrňování státní sociální podpory nebo dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků včetně poradenské činnosti. Dále také metodická, konzultační a rozborová činnost v oblasti sociální politiky pro klienty i dávkové specialisty včetně řešení obzvláště sporných a složitých případů dávek státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků.

Zároveň jsem vyvádala, že u **všech popisů pracovních činností zaměstnance jsou uvedeny tyto další povinnosti**: další úkoly v rámci pracovního zařazení plní dle pokynů nadřízeného vedoucího zaměstnance. Dále jsou v dokumentech uvedeny také úkoly, kdy se zaměstnanci ve své činnosti řídí organizačním a pracovním řádem úřadu, obecně závaznými právními předpisy, interními směrnici, plní další obecné úkoly z nich vyplývající a řádně hospodaří se svěřenými prostředky. Pracovník má

také povinnost zúčastnit se školení o bezpečnosti práce a požární ochraně organizovaných úřadem.

Z obsahu popisu pracovních činností zaměstnanců kromě pozice sociálního pracovníka si lze udělat základní představu, co má který zaměstnanec za povinnosti. U sociálního pracovníka je popis velice obecný.

6.2 Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 2

V popisech pracovních činností jsem nenašla přesné vymezení povinností provádění sociální práce na Úřadu práce dle jednotlivých speciálních zákonů. Při stanovování tohoto výzkumného cíle jsem vycházela z vlastní 12 leté praxe ve státní správě, kdy v mých pracovních náplních byly uvedeny i pracovní povinnosti, které vycházely ze zákonů o dávkách sociální péče.

Protože jsem se zajímala, proč jsou stanoveny popisy pracovních činností zaměstnanců Úřadu práce tímto způsobem, oslovila jsem personalistku. Bylo mi vysvětleno, že popis pracovních činností vychází z katalogu prací.

Cílem této práce není zhodnocení správně nastavených povinností zaměstnanců na Úřadu práce, proto mohu pouze zkonstatovat, že tento dílčí cíl nebylo možné z výše uvedených důvodů naplnit.

6.3 Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 3

V rámci naplnění dalšího výzkumného cíle bylo nutné **komparovat, jak jsou zjištěné náplně práce v souladu se zákony o dávkách sociální péče**, a jak by měly být prováděny.

V katalogu prací, jak je uvedeno v teoretické části v kapitole 2.1, jsou popsány činnosti zaměstnanců výstižně a popisují výkon práce, který je v praxi uskutečňován. Pouze u sociálního pracovníka je obsah jeho práce velmi obecný a nedá se přesně specifikovat jako u ostatních pozic. Popisy pracovních činností zaměstnanců Úřadu práce jsou definovány v souladu s katalogem prací dle příslušných agend.

Dále jsem na základě výzkumného šetření **zjišťovala, jak popis pracovní činnosti zaměstnanců Úřadu práce odpovídá pracovním povinnostem vyplývajících ze speciálních zákonů.** Jak už je výše uvedeno, nebylo možné zjistit soulad náplní práce s dávkami sociální péče, protože popis pracovní činnosti zaměstnanců Úřadu práce vychází pouze z katalogu prací a nejsou v nich uvedeny konkrétní činnosti, které se dle zákona provádí.

6.4 Interpretace dílčího výzkumného cíle č. 4

V rámci naplnění tohoto dílčího výzkumného cíle bylo nutné **komparovat, jak je prováděna sociální práce v každodenní praxi zaměstnanců Úřadu práce v souladu s jednotlivými dávkami a pozicemi zaměstnanců.** Pro dílčí výzkumné cíle jsem vytvořila záznamové archy, které mají přesnou strukturu oblastí, na které jsem se v rámci výzkumného šetření zaměřila. Oblasti jsou velice jasně vymezeny – a to z toho důvodu, aby odpovědi mohly být co nejjednoznačnější. Tyto oblasti jsou uvedeny výše v tabulce č. 2.

První otázka u všech agend dávek sociální péči se týkala toho, zda zaměstnanec má vzdělání v souladu se zákonem o sociálních službách či ne. Zaměstnanci odpovídali sami bez nápovědy, aby bylo zřejmé, zda chápou význam jednotlivých oblastí sociální práce.

1. Srovnat provádění sociální práce dle příslušných ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi (u dávek pomoci v hmotné nouzi) a dle náplně práce a každodenní praxe pracovníků Úřadu práce

Na první oblast **provádění sociálního šetření či šetření v místě** odpověděli 4 informanti, že ho provádí u každé nové žádosti, kdy ověřují rozhodné skutečnosti pro nárok na dávku - sociální a majetkové poměry, počet členů v domácnosti, popř. ověřují nesrovnalosti, které žadatel o dávku příslušných tiskopisů uvádí. Provádí též namátková šetření, pokud klient uvádí např. pokaždé jiné skutečnosti. Při žádosti o dávku mimořádné okamžité pomoci ověřují, zda se údaje poskytované klientem zakládají na pravdě (např. při žádosti o lednici ověřují, zda doma žadatel skutečně

lednici nemá). Četnost těchto šetření se v odpovědích různila podle podaných žádostí či nesrovnalostí při řízení o dávkách pomoci v hmotné nouzi. Provádí se od 4 šetření za měsíc po 15 šetření za měsíc.

Otázka ohledně **vyhledávání osob v hmotné nouzi** zaměstnance poněkud překvapila - 4 odpověděli, že „*není dostatek času*“, 2 dále uvedli, že „*klienti přicházejí na Úřad práce sami*“ a 2 odpovědi byly „*nemám to v náplni práce*“.

U oblasti **základního poradenství** následovala jedna odpověď za druhou: „*poučení žadatelů, pomoc žadatelům s problémy souvisejícími s hmotnou nouzí, obecné informace po telefonu, informace mám nárok či nemám nárok, poskytování základního poradenství při každé nové žádosti na hmotné nouzi, dle potřeb klienta, poučení o právech a povinnostech, snaha poradit – na co má klient nárok – kam se případně může obrátit, odpověď na dotaz klienta (různé dle situace), podle zjištěných skutečností*“. I v této oblasti se četnost různila od 5 za měsíc po 50 za měsíc.

Odpovědi na **spolupráci s magistrátem** asi nejlépe vystihuje odpověď „*ano, ale jak s kým*“. Ve 4 odpovědích se spolupráce týkala řešení ubytování ať už jednotlivců nebo celých rodin bez přístřeší, kdy takovéto situace řeší 2 až 3 krát za měsíc.

Zajímalo mě, zda **zaměstnanci Úřadu práce využívají** při své práci **Standardizovaný záznam sociálního pracovníka** pro řešení situace osoby v hmotné nouzi, a zda k němu mají přístup. Ano, aplikace pro dávky pomoci v hmotné nouzi umožňuje přístup ke Standardizovanému záznamu. Je však prázdný, nejsou tam žádné informace a 1 zaměstnanec odpověděl „*nemáme čas tam informace vkládat, jak jsme se původně domluvili s magistrátem, ale ani magistrát tam žádné informace nevkládá*“. Jeden zaměstnanec odpověděl „*nejsem na to proškolen*“.

Oblast **spolupráce s dalšími organizacemi** je zaměřena dle všech odpovědí zaměstnanců na ubytování a to jak hledání ubytování, hrazení poplatků za ubytování, a také zjišťování informací od ubytoven či azylových domů o klientech. Jedná se tu tedy o oboustrannou spolupráci. Četnost těchto aktivit bývá tak 5 krát za měsíc.

2. Porovnat, jak je prováděna sociální práce dle příslušných ustanovení zákona o sociálních službách u příspěvku na péči, jak by tato práce měla být dle náplně práce pracovníka vykonávána a jak je tato práce vykonávána v každodenní praxi pracovníka Úřadu práce

Sociální šetření u příspěvku na péči je nutností při žádosti o posouzení stupně závislosti, bylo tedy dopředu zřejmé, že odpovědi budou „*ano, provádíme sociální šetření*“. Novou informací byla četnost sociálních šetření, která se dle odpovědi pohybovala od 15 až do 30 sociálních šetření za měsíc.

Kontroly využívání příspěvku na péči se dle jedné odpovědi provádějí na pokyn Ministerstva práce a sociálních věcí ČR a mělo by jich být provedeno 20 za rok. U koho bude provedena kontrola, je na vlastním uvážení jednotlivých zaměstnanců, popř. na udání. Zaměstnanci provádějí asi 2 kontroly za měsíc.

Základní poradenství je prováděno jak v rámci sociálního šetření, tak v kanceláři dle otázek a požadavků klientů. Četnost se dle odpovědí různí „*nelze ji stanovit, je to dle potřeb klientů*“, další odpovědi byly měsíčně 10 a více.

V oblasti **spolupráce s magistrátem** byly 2 odpovědi naprosto zamítavé, z důvodu nespolupráce ze strany magistrátu. Další odpověď byla neochota magistrátu spolupracovat. Ze strany zaměstnanců je snaha obracet se na magistrát, aby byla klientovi zajištěna pomoc (podezření z týrání, neuspokojivé životní podmínky, opatrovnictví, zvláštní příjemce). Zaměstnanci Úřadu práce kontaktují magistrát přibližně jednou za měsíc.

Přístup ke **Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka** v informačním systému určeným pro příspěvek na péči nemají. 2 zaměstnanci nechápali, na co jsou tázáni. Ostatní odpověděli, že ho nevyužívají.

S dalšími organizacemi spolupracují. S příslušnou lékařskou posudkovou službou okresní správy sociálního zabezpečení kooperují hlavně v rámci posuzování zdravotního stavu pro posouzení nároku na příspěvek na péči. Dále získávají informace pro klienta nebo o klientovi: evidence nezaměstnaných, centra pro zdravotně postižené, centra rané péče, stacionáře, občas školy, léčebny dlouhodobě

nemocných, domovy pro seniory, hospicová péče, pečovatelská služba. Takto činí zhruba jednou měsíčně.

3. Komparovat provádění sociální práce dle příslušných ustanovení u dávek pro osoby se zdravotním postižením, provádění této práce dle náplně práce pracovníka a dle každodenní praxe pracovníka Úřadu práce

Na provádění **šetření v místě** odpověděli 4 zaměstnanci „*ano, při žádosti na zvláštní pomůcku*“. 2 zaměstnanci odpověděli „*není důvod u žadatelů o dávky pro osoby se zdravotním postižením provádět šetření v místě*“. Četnost závisí na počtu podaných žádostí o příspěvek na zvláštní pomůcku.

Základní poradenství je dle 4 zaměstnanců prováděno při vyplňování žádostí a 2 odpověděli, že je to dle typu dotazů. Odpovědi na četnost se velice různily: každý den, 10 měsíčně, 50-70 klientů za měsíc, dle žádostí, průběžně.

Spolupracují s magistrátem v situacích při řešení opatrovnictví, zvláštního příjemce, opatrovníkem je magistrát. Další odpovědi „*pouze s vydáváním označení pro auta pro osoby se zdravotním postižením a platnosti průkazu na parkování*“. I zde zaznělo, že spolupráce není žádná z důvodu neochoty pracovníků magistrátu a že spolupráce nefunguje. V jedné odpovědi byla zmíněna i spolupráce v případě přiznání zvláštní pomůcky (auta), kdy soud podal návrh na jednání za nezletilé dítě (orgán sociálně-právní ochrany dětí). Pokud s magistrátem spolupracují, je to jednou měsíčně.

Přístup ke **Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka** v aplikaci agenda dávek pro osoby se zdravotním postižením zaměstnanci Úřadu práce nemají. Je využíván přístup do aplikace příspěvku na péči, odkud získávají informace o telefonních číslech, kontakty na pečující osoby v případě, že klient např. nepřebírá poštu.

Spolupráce s dalšími organizacemi i na této agendě funguje. V první řadě je to spolupráce s příslušnou lékařskou posudkovou službou okresní správy sociálního zabezpečení v oblasti hlídání lhůt a poskytování potřebných informací k posudku o zdravotním stavu žadatele. Dále spolupracují se Sdružením invalidů, s Centrem sociálních služeb pro sluchově postižené, s organizacemi pro tělesně a zrakově

postižené a s výrobci zvláštních pomůcek. Je to hlavně z důvodu získávání informací pro klienty. Další informace zaměstnanci Úřadu práce získávají u příslušných institucí a organizací kvůli informacím ohledně hospitalizace či umístění klientů v domovech. U této oblasti se četnost pohybuje pouze dle potřeby.

4. Na základě zjištění výzkumného šetření určit skutečný stav provádění sociální práce pracovníky Úřadu práce.

Znalost společnosti o tom, co je skutečně sociální práce, je velmi nízká. Co je sociální práce jsem se snažila vysvětlit v teoretické části této práce. Většina lidí je přesvědčena, že úředník jen sedí a pracuje s papírovými spisy.

V odpovědích zaměstnanců Úřadu práce, kteří mají vzdělání v sociální oblasti, a zaměstnanců Úřadu práce, kteří požadované vzdělání nemají, nebyli zásadní rozdíly. Nebylo možno přesně identifikovat, zda sociální práci provádějí pouze zaměstnanci se vzděláním.

Pro oblast **sociální šetření/šetření v místě** je jasná odpověď: „Ano, je prováděna.“. Na prvním místě je zohledněn nárok na dávku. Je prováděno pouze u žadatelů o dávku nebo u osob, které již pobírají dávky, a je u nich prováděno kontrolní šetření, zda v jejich celkových sociálních a majetkových poměrech nedošlo ke změně, která by měla vliv na nárok či výši dávky. U příspěvku na péči se sociální šetření provádí pro posouzení stupně závislosti a tato povinnost je stanovena zákonem. Kontroly u příspěvku na péči se provádějí na udání další osoby nebo na pokyn nadřízeného orgánu. Při řízení u žádosti o zvláštní pomůcku lze šetření v místě provést, ale není důvod ho provádět při každé žádosti (není povinné).

Asi jediná oblast, ve které byly nesrovnalosti, bylo **„vyhledávání osob v hmotné nouzi“**, kdy 2 odpovědi zněly: „*nemám to v náplni práci*“. Ostatní odpovědi zaměstnanců byly, že z nedostatku času není možné vyhledávat osoby v hmotné nouzi a že tyto osoby přicházejí na Úřad práce sami.

Základní poradenství u všech agend dávek sociální péče probíhá při podání žádosti a dále pak dle potřeb klientů. U příspěvku na péči probíhá i v rámci sociálního šetření dle situace.

V oblasti **spolupráce s magistrátem** je vidět snaha zaměstnanců Úřadu práce o spolupráci. Nelze však říci, jak tuto snahu o spolupráci vnímají zaměstnanci magistrátu, což ani není náplní této práce.

Standardizovaný záznam sociálního pracovníka vnímám jako nástroj, který by mohl usnadnit předávání informací mezi úřady o situaci klienta v celé šíři. Podle odpovědí jsem však zjistila, že přístup je pouze v aplikaci dávek pomoci v hmotné nouzi, a navíc je tato aplikace bez informací, tedy nelze ji k sociální práci využít. Otázkou zůstává, zda zaměstnanci magistrátu mají přístup ke standardizovanému záznamu sociálního pracovníka či proč informace do aplikace neuvádějí.

Spolupráce s dalšími organizacemi je pro zaměstnance Úřadu práce důležitá hlavně pro výměnu informací pro klienty, ale i zjišťování údajů o klientech.

7 Závěr výzkumného šetření a doporučení

Celé výzkumné šetření bylo směřováno ke zjištění hlavního výzkumného cíle, jak má být vykonávána sociální práce na Úřadu práce dle Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě, a dle věcně příslušných zákonů o dávkách sociální péče a zjištěné komparovat se skutečným stavem provádění sociální práce na Úřadu práce.

Na prvním místě jsem se nejdříve musela seznámit, jaké pracovní pozice na Úřadu práce existují a jak jsou zaměstnanci Úřadu práce zařazeni do pozic dle katalogu prací. Byla to práce především s dokumenty na personálním odboru Krajské pobočky Úřadu práce ČR v Hradci Králové. Zjistila jsem, že „Popisy pracovních činností zaměstnanců“ jsou nadefinovány přesně dle pracovních činností a platových tříd katalogu prací. V těchto dokumentech nebyly však uvedeny činnosti vyplývající ze speciálních zákonů k jednotlivým agendám, proto druhý výzkumný cíl nemohl být splněn.

Třetím výzkumným cílem jsem komparativní metodou chtěla zjistit, zda popisy pracovních činností zaměstnanců Úřadu práce jsou v souladu se zákony o dávkách sociální péče, a jak by měly být prováděny. Jak už jsem výše uvedla, v popisech pracovních činností nejsou uvedeny činnosti vyplývající ze zákonů, takže jsem mohla pouze porovnat, zda činnosti popisované v katalogu prací jsou v souladu se speciálními zákony. Kromě pozice sociálního pracovníka jsou pracovní činnosti dle jednotlivých platových tříd popsány výstižně a lze si dle nich vytvořit představu, co vše má zaměstnanec Úřadu práce ve své pracovní náplni. Zároveň jsou tyto činnosti v souladu s povinnostmi, které zaměstnancům Úřadu práce ukládají zákony o dávkách sociální péče.

Pro zjištění, jak je prováděna sociální práce v každodenní praxi zaměstnanců Úřadu práce, jsem podle teoretické části v kapitole 2.2 stanovila oblasti sociální práce, které mají být v praxi vykonávány v souladu se zákony o dávkách sociální péče. Pro každou agendu jsem musela rozlišit oblasti dle jednotlivých zákonů. Pro agendu dávek pomoci v hmotné nouzi byly vymezeny tyto oblasti: sociální šetření/šetření v místě, vyhledávání osob v hmotné nouzi/depistáž, základní poradenství, spolupráce

s obecním úřadem/magistrátem, přístup ke Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka, spolupráce s dalšími organizacemi. Všechny odpovědi směřovaly pouze k vyřizování a posuzování nároku na dávku. Sociální šetření a šetření v místě je prováděno pro posouzení nároku na dávku či při ověřování skutečností opět pro nárok na dávku. Na vyhledávání osob v hmotné nouzi zaměstnanci Úřadu práce nemají čas a další jsou přesvědčení, že to není náplní jejich práce. Základní poradenství je prováděno při vyplňování žádosti o dávku či radě, na jaké další sociální dávky by měl klient nárok. O spolupráci s magistrátem zaměstnanci Úřadu práce mají zájem, otázkou zůstává, jaké postoje jsou na straně magistrátu. Přístup ke Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka u agendy dávek pomoci v hmotné nouzi existuje, ale bez zadaných informací je k nepoužití. Spolupráce s dalšími organizacemi je o výměně informací, jak o klientech, tak pro klienty.

Pro agendu příspěvku na péči to byly oblasti: sociální šetření, kontrola využití příspěvku na péči, základní poradenství, spolupráce s obecním úřadem/magistrátem, přístup ke Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka, spolupráce s dalšími organizacemi. Sociální šetření pro příspěvek na péči vychází jako povinnost ze zákona o sociálních službách a je prováděno pro každé nové stanovení stupně závislosti osoby. Kontrola využití příspěvku na péči je pak ze zákona možná, v praxi se však provádí spíše jen na udání či na pokyn nadřízeného orgánu. Základní poradenství je prováděno jak v rámci sociálního šetření, tak při jednání v kanceláři dle aktuálních potřeb jednotlivých osob. I v této agendě je o spolupráci s magistrátem zájem a v této práci nelze hodnotit, jak se k tomuto staví zaměstnanci magistrátu. Přestože cílem evidence Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka má být komplexní a dlouhodobý přehled o jeho situaci, nemají zaměstnanci Úřadu práce, kteří vyřizují příspěvek na péči, přístup. I v této oblasti se v rámci spolupráce s dalšími organizacemi jedná hlavně o výměnu informací.

Poslední agendou byly dávky pro osoby se zdravotním postižením a pro tyto dávky byly stanoveny tyto oblasti: šetření v místě, základní poradenství, spolupráce s obecním úřadem/magistrátem, přístup ke Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka, spolupráce s dalšími organizacemi. Jedinou dávkou, pro kterou je prováděno šetření v místě, je příspěvek na zvláštní pomůcku,

a ani u tohoto příspěvku jeho provedení není pravidlem. Základní poradenství záleží spíše na zakázce klienta, při podání žádosti apod. Spolupráce s magistrátem je na stejné úrovni jako u dvou předešlých agend. Ani tato agenda nemá přístup ke Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka. Spolupráce s dalšími organizacemi funguje v rámci zjišťovaných informací.

Pokud tedy budeme chtít odpovědět na hlavní výzkumný cíl: Zjistit, jak má být vykonávána sociální práce na Úřadu práce ČR dle Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě – sociální pracovník, referent sociálních věcí a dle věcně příslušných zákonů o dávkách sociální péče (dávky pomoci v hmotné nouzi dle zákona č. 111/2006 Sb., dávky pro osoby se zdravotním postižením dle zákona č. 329/2011 Sb., příspěvek na péči dle zákona č. 108/2006 Sb.) komparovat skutečný stav provádění sociální práce sociálními pracovníky na Úřadu práce ČR, můžeme odpovědět, že sociální práce na Úřadu práce ČR je vykonávána v souladu s katalogem prací i dle věcně příslušných zákonů o dávkách sociální péče. Z výše uvedeného je však zřejmé, že vlastně kromě činností, které stanovují jednotlivé speciální zákony o tom, co vykonává sociální pracovník a co referent sociálních věcí, neexistuje hranice, která by přesně určovala, co ještě je a co už není sociální práce. Na základě toho, že odpovědi zaměstnanců Úřadu práce, kteří mají vzdělání v souladu se zákonem o sociálních službách a odpovědi zaměstnanců Úřadu práce bez požadovaného vzdělání, se téměř nelišily, se dá zkonstatovat, že všichni zaměstnanci Úřadu práce vyřizují dávky sociální péče a dodržují dikci zákona.

Jak již bylo zmíněno, celé výzkumné šetření se odehrávalo na Krajské pobočce Úřadu práce ČR v Hradci Králové, Kontaktním pracovišti Hradec Králové, tedy závěry tohoto výzkumného šetření nelze generalizovat a konstatovat, že tímto způsobem je sociální práce prováděna na všech kontaktních pracovištích Úřadu práce ČR.

Absence činností stanovených v zákonech o dávkách sociální péče v popisu pracovních povinností zaměstnance je diskutabilní. Nemohu hodnotit, zda by tam měly či neměly být uvedeny, ale na základě odpovědí, že zaměstnanci Úřadu práce nemají v náplni práce vyhledávání osob v hmotné nouzi, lze minimálně uvažovat o změnách v těchto dokumentech. Popisy pracovních povinností zaměstnanců během letošního

roku budou muset být upraveny dle nařízení vlády č. 302/2014 Sb., o katalogu správních činností, a záleží na rozhodnutí vedení Úřadu práce, zda budou popisy pracovních povinností zaměstnanců upraveny i v souladu s činnostmi stanovenými zákony o dávkách sociální péče. Nařízení vlády č. 302/2014 Sb., o katalogu správních činností, již řeší pouze platové třídy a nestanovují jednotlivé pracovní pozice. Dle uvedeného však ve srovnání s nařízením vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě, se náplně práce zásadně neliší.

Nastavený systém poskytování dávek sociální péče staví zaměstnance Úřadu práce do pozice „vyřizovatelů dávek“, kdy je sociální práce na Úřadu práce prováděna pouze z hlediska a pro potřebu nároku na dávky sociální péče. Sociální práce však dává nástroje k řešení problémů mnohem komplexněji než jenom výplatou dávek. Je důležité se zamyslet, zda je skutečně současné řešení sociálního systému tím vhodným a účinným nástrojem pro občany. Tento systém funguje čtvrtým rokem. Bylo by vhodné se rozhodnout, zda se na Úřadu práce ČR bude sociální práce provádět v celé šíři nebo skutečně pouze pro nárok na dávku. Pokud to bude jenom pro nárok na dávku, je zřejmé, že po legislativní úpravě by vlastně sociální pracovníci na Úřadech práce nebyli potřeba. Jestliže nemají prostor pro sociální práci, pak je jejich potenciál v této práci nevyužitý a stávají se z nich „vyřizovatelé dávek“. Následně je však nutné lépe propracovat systém sociální práce na obecních úřadech a systém sociálních služeb (poradenství, terénní práce), aby tyto organizace navazovaly na práci Úřadu práce ČR a spolupracovaly s Úřadem práce ČR ve prospěch občanů, rodin, komunit, kteří se dostali do svízelné životní situace a nejsou si schopni sami pomoci.

Závěr

Úřad práce, nárok na dávky sociální péče, úředníci, sociální práce, zákony o dávkách sociální péče, katalog prací, sociální pracovník, referent sociálních věcí - to vše jsou pojmy, které se v této diplomové práci objevují. V teoretické části jsem tyto pojmy vysvětlila a zařadila do jednotlivých ucelených kapitol. Nejdříve jsem čtenáře seznámila s historií Úřadu práce ČR, s jeho současnou organizační strukturou a obsahem činností, které provádí ve své působnosti. Následně jsem uvedla organizační strukturu kontaktního pracoviště nepojistných dávek a představila jednotlivé pracovní pozice, které na příslušných referátech Krajské pobočky Úřadu práce ČR v Hradci Králové, kontaktního pracoviště Hradec Králové, existují. V další kapitole jsem dle katalogu prací popsala pracovní povinnosti jednotlivých pozic, které na uvedených referátech jsou. Abych mohla popsat činnosti zaměstnanců Úřadu práce dle jednotlivých zákonů o dávkách sociální péče, uvedla jsem jednotlivé paragrafy zákonných ustanovení, které stanovují povinnosti pro sociální práci. V teoretické části jsem se dále zabývala obecnou definicí sociální práce a popsala jsem možnosti, jak by měla být sociální práce na Úřadech práce prováděna. Jako velký nedostatek jsem při tvorbě teoretické části vnímala velmi malého zdrojového materiálu v podobě odborné a cizojazyčné literatury.

Dalším krokem již praktické části bylo nejprve zmapovat, jakým způsobem bude prováděno výzkumné šetření, jaké budu při výzkumném šetření používat metody a techniky, i jak budu v realizaci výzkumu postupovat. Praktická část se zabývala zodpovězením hlavního výzkumného cíle. Jsem přesvědčena, že výzkumný cíl byl splněn a že sociální práce je na Úřadu práce vykonávána v souladu s Nařízením vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě, i v souladu s věcně příslušnými zákony o dávkách sociální péče. Sociální práce je však vykonávána pouze v rámci dávek sociální péče a neřeší situaci klientů komplexně a ani dlouhodobě, ale pouze z hlediska nároku na dávku.

Jak už bylo uvedeno, agendy nepojistných sociálních dávek na Úřadu práce ČR vykonávají zaměstnanci se vzděláním ze sociální oblasti i zaměstnanci, kteří toto vzdělání nemají. Mezi jejich pracovními náplněmi je jen velmi malý rozdíl.

Vedení spisové dokumentace, rozhovory s klienty, vyplňování tiskopisů, vydávání písemností (výzvy, usnesení, rozhodnutí), předávání informací o právech a povinnostech klientů, informace o průběhu správního řízení v jednotlivých agendách a mnoho dalších úkonů, které souvisí s vyřizováním dávek sociální péče. Rozlišení hranic pozice „sociálního pracovníka“ a „referenta sociálních věcí“ je možné stanovit podle jednotlivých zákonných norem, ve kterých je uvedeno, co provádí „sociální pracovník“. V praxi se však tato hranice téměř stírá, tedy kromě sociálního šetření, kdy referent sociálních věcí však může provádět namísto toho šetření v místě. Zda by pro nárok na dávku stačilo pouze šetření v místě např. v oblasti dávek pomoci v hmotné nouzi, to již je na zvážení tvůrců doporučených postupů a metodik.

Na téma „Možnosti syntézy práce referentky úřadu a sociální práce“ zpracovala zajímavou bakalářskou práci v roce 2013 Kubičková. Ve své práci se věnovala tomu, co zaměstnanci Úřadu práce vnímají jako přímou práci s klientem a co jako nepřímou. V závěru své práce konstatuje, že náplň sociálního pracovníka a referenta sociálních věcí je téměř shodná (Kubičková, 2013). I když tedy zkoumala sociální práci z trochu jiného úhlu pohledu než v této práci, došla vzhledem k náplním práce zaměstnanců Úřadu práce ke shodnému závěru jako já ve výzkumném šetření. Ze své vlastní zkušenosti vím, že při práci na úřadu lze pro občany udělat více než jen to, co stanoví zákon. Sama jsem pracovala 5 let na odboru sociálních věcí na obci s rozšířenou působností, kdy jsem vyřizovala dávky do hranice sociální potřeby a následně dávky hmotné nouze a moje „cílová skupina“ byly rodiny s dětmi. Důležitým aspektem práce byla spolupráce s městem, které se zajímalo o své občany a mělo snahu pro ně něco udělat, vždyť to byli zároveň i jejich voliči, kteří měli tu moc rozhodovat, zda na radnici zůstanou či ne. Dnes je klient Úřadu práce mnohem více vzdálen od vazeb na své město. Úřad práce zastupuje stát a záležitosti jednoho člověka jsou v tu chvíli nepatrné oproti problémům celého státu.

Napadá mě otázka, zda si stát na svá bedra nevezal příliš velké sousto „postarat se najednou o všechny občany, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci“? Snaha o centralizaci je vlastně velkou překážkou pro sociální práci. Každý klient má svůj vlastní životní příběh, své individuální zkušenosti, pocity, prožitky, potřeby, a každý klient potřebuje i své originální řešení situace, specifickou pomoc, což sociální

práce umí diagnostikovat a vyspecifikovat. Umí to však i stát v nastavených legislativních podmínkách? V podmínkách, kdy pro zaměstnance Úřadu práce je sociální práce na úrovni zjišťování nároku na dávku a ověřování skutečností a samozřejmě, když už nárok vznikne či trvá, aby vyplatili správně a včas dávky. Sociální pracovníci by uměli pomoci a poradit, uměli by nastavit individuální řešení situace v různě dlouhém časovém plánu. Život se přeci neskládá z výplaty sociální dávky jednou za měsíc, ale z každodenních zvyků, zlozvyků a je potřeba v životě hledat alternativní řešení, hledat nové cesty a objevovat nové způsoby jednání a chování.

Diplomová práce pojednává o oblasti, ve které pracuji již třináctým rokem na různých pozicích. Prohloubila mé znalosti a mohla jsem si i sama pro sebe vytvořit obraz sociální práce vykovávané na Úřadu práce, i když ze zúženého pohledu kontaktního pracoviště Hradec Králové. Při výzkumném šetření byly odpovědi zaměstnanců Úřadu práce velice stručné a snažili se odpovídat podle zákonných norem. Měla jsem z toho pocit, že jsou si vědomi rozhovoru s nadřízeným orgánem a bylo cítit, že mají strach, aby neřekli něco nepatřičného, což moc neprospělo hloubce zkoumaného problému. Na druhou stranu pro mě z rozhovorů vyplynulo, že zaměstnanci Úřadu práce mají minimální prostor pro vykovávání sociální práce nad rámec dávek sociální péče. Jejich cílem je dobře zdokumentovat, přiznat či nepřiznat dávku a hlavně včas dávku vyplatit. Závěrem vyslovím úvahu nad současným stavem řešení tíživých sociálních situací. Pokud Úřad práce nepřizná dávku, co vlastně v tuto chvíli člověk udělá, když šel na úřad požádat o pomoc a nedostal ji? Myslím si, že pokud stávající stav bude nadále pokračovat tímto způsobem, bude na jedné straně stoupat agresivita klientů a na straně druhé bude zůstávat stále větší počet lidí bez pomoci. Co se musí stát, aby si někdo uvědomil, že je potřeba takovýmto situacím předcházet a že dobře provedená sociální práce je jednou z možností řešení?

Seznam použité literatury a zdrojů informací

Monografie

HAVRDOVÁ, Zuzana: *Kompetence v praxi sociální práce, metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, OSMIUM Praha, 1999, ISBN 80-902081-8-5.

HENDL, Jan: *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, s. 407, ISBN 80-7367-040-2.

MATOUŠEK, Oldřich a kol.: *Metody sociální práce*, 1. vydání. Praha: Portál s.r.o. 2003, s. 384, ISBN 80-7178-548-2.

MIOVSKÝ, Michal: *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, 1. vydání. Praha: Grada Publishing a.s. 2006, s. 332, ISBN 80-247-1362-4.

NEUMAN, Wiliam Lawrence: *Social Research Methods: qualitative and quantitative approaches*. 7. Vydání. Boston: Pearson 2011, s. 631, ISBN 978-0-205-78683-1.

ŠVARŤÍČEK, Roman, ŠEĎOVÁ, Klára: *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vydání, Praha: Portál 2007, 377 s., ISBN 978-80-7367-313-0.

ÚLEHLA, Ivan: *Umění pomáhat. Učebnice metod sociální práce*. 3. vydání. Praha: SLON 2009, s. 128, ISBN 978-80-86429-36-6.

Periodika (články)

Sociální práce: Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. Na vydávání se podílí ZSF Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích., 2008, roč. 2. ISSN 1213-6204.

Internetové zdroje:

[online]. [cit. 2014-08-31]. DOI: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie> HISTORIE ÚP

<https://portal.mpsv.cz/upcr/gr/orgstr> [online]. [cit. 2014-10-12]. DOI: <https://portal.mpsv.cz/upcr/gr/orgstr> ORGANIZAČNÍ STRUKTURA ÚP

Legislativní zdroje platné a účinné k 1. lednu 2015:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, ve znění pozdějších předpisů

Bakalářské práce

ERŠILOVÁ, Zuzana: *Kooperace sociálních pracovníků Úřadu práce se sociálními pracovníky obce s rozšířenou působností* (bakalářská práce). Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce, Katedra sociální práce a sociální politiky, 2014

KUBÍČKOVÁ, Helena: *Možnosti syntézy práce referentky úřadu a sociální práce* (bakalářská práce). Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce, Katedra sociální práce a sociální politiky, 2013

Další zdroje

Normativní instrukce Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 19/2013

CERMANOVÁ, Renata, GRUNEROVÁ, Ivana: *Sociální pracovníci Úřadu práce ČR, sociální práce na ÚP - podklady*

Seznam příloh

Příloha č. 1 - Organizační struktura krajských poboček úřadu práce

Příloha č. 2 - Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě: referent sociálních věcí, sociální pracovník

Příloha č. 3 - Standardizovaný záznam sociálního pracovníka

Příloha č. 4 - Popis pracovních činností zaměstnance: specialista dávek

Příloha č. 5 - Popis pracovních činností zaměstnance: sociální pracovník

Příloha č. 6 - Popis pracovních činností zaměstnance: ověřovatelka dávek

Příloha č. 7 - Popis pracovních činností zaměstnance: vedoucí referátu

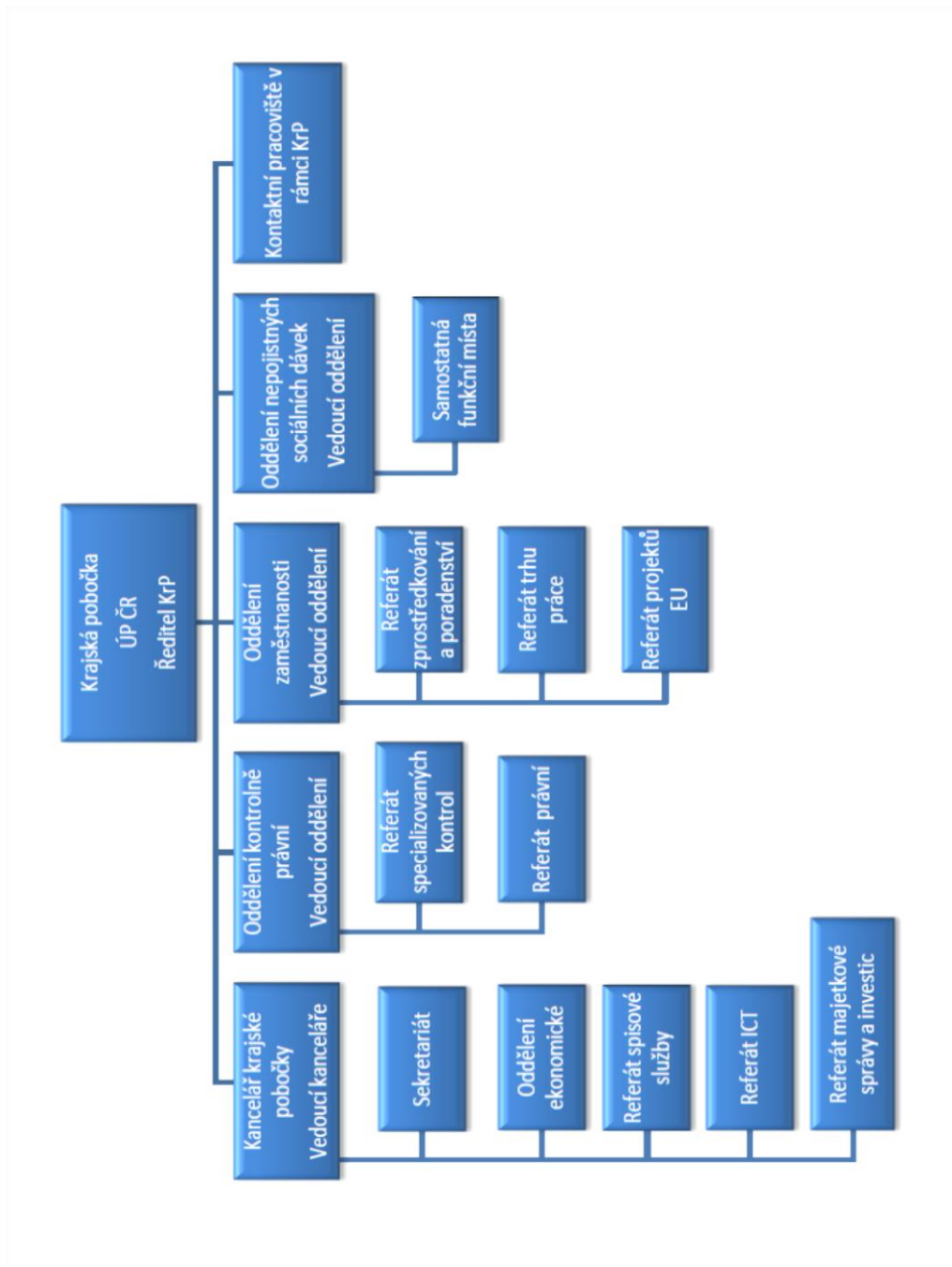
Příloha č. 8 - Záznamový arch: agenda pomoci v hmotné nouzi

Příloha č. 9 - Záznamový arch: agenda příspěvku na péči

Příloha č. 10 - Záznamový arch: agenda dávek pro osoby se zdravotním postižením

Příloha č. 11 - Záznamový arch: agenda příspěvku na péči (zápis rozhovoru)

Příloha č. 1 – Organizační struktura krajské pobočky Úřadu práce ČR



Zdroj: (<https://portal.mpsv.cz/upcr/gr/orgstr>)

Příloha č. 2 - nařízení vlády č. 222/2010 sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě
(referent sociálních věcí, sociální pracovník)

2.10.19 REFERENT SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

6. platová třída

1. Příprava ucelených podkladů pro provádění a zajišťování odborných agend v sociálním zabezpečení. Shromažďování, správa a vyhledávání podkladů různých forem důležitých prořízení související s dávkami důchodového, nemocenského pojištění nebo s pojistným na sociální zabezpečení a příspěvkem na státní politiku zaměstnanosti.
2. Samostatná kontrola dodržování léčebného režimu dočasně práce neschopných pojištěnců.
3. Příprava ucelených podkladů pro provádění a zajišťování přiznávání dávek státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků včetně přijímání, zakládání a vedení ucelené podkladové dokumentace žadatelů.
4. Zajišťování výplaty a vyúčtování dávek státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků včetně přijímání, zakládání a vedení ucelené podkladové dokumentace žadatelů podle oznámení a pravomocných rozhodnutí o dávce a její výši, účtování finančních prostředků, pohledávek a závazků a jejich kontrola, sledování plateb pohledávek.
5. Provádění dílčích šetření romských komunit (romský asistent) a jiných národnostních menšin v regionu podle kritérií demografických, sociálně-ekonomických, vzdělanostních apod. pod odborným vedením a hledání způsobu komunikace mezi jednotlivci, komunitou a orgány správy, samosprávy a jinými orgány.

7. platová třída

1. Ověřování správnosti postupů provádění důchodového pojištění, nemocenského pojištění a pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.
2. Zajišťování a provádění odborných agend ve vymezené oblasti důchodového pojištění, nemocenského pojištění a pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti. Provádění odborných činností v řízení o dávkách důchodového pojištění, nemocenského pojištění a pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.
3. Zajišťování výplaty různých dávek státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska

nároků včetně přijímání, zakládání a vedení ucelené podkladové dokumentace žadatelů včetně ověřování a došetřování podkladů a údajů pro správní řízení.

4. Vyúčtování dávek státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků včetně přijímání, zakládání a vedení ucelené podkladové dokumentace žadatelů podle oznámení a pravomocných rozhodnutí o dávce a její výši, účtování finančních prostředků, pohledávek a závazků a jejich kontrola, sledování plateb pohledávek a jejich vymáhání.

8. platová třída

1. Zajišťování a provádění ucelených odborných agend, rozhodování o nárocích v dávkovém řízení důchodového a nemocenského pojištění, v řízení nedávkovém a v řízení o pojistném.

2. Zajišťování agendy státní sociální podpory.

3. Zajišťování agend při poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené.

4. Zajišťování agend na úseku sociálních služeb a přiznávání příspěvku na péči.

5. Zajišťování agend mimořádných výhod u zdravotně postižených osob.

6. Zajišťování agendy osob se statutem uprchlíka na území České republiky včetně jejich integrace.

9. platová třída

1. Zajišťování specializovaných a zvláště složitých agend důchodového pojištění, nemocenského pojištění a pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti. Posuzování nároků na dávky, které vyžadují rozsáhlá šetření nebo komplexní aplikaci několika právních předpisů a jejich vzájemných vazeb, rozhodování o plnění povinností a vymáhání pohledávek a sankčních opatření při neplnění povinností.

2. Zajišťování odborných a specializovaných agend sociální prevence. Posuzování celkového stavu a příčin negativních jevů, navrhování preventivních a provádění okamžitých opatření podle aktuálního stavu, stanovení finanční a věcné pomoci, vystupování u soudních jednání a spolupráce s orgány a institucemi.

3. Sociálně-výchovná prevence a sociální práce s problémovými skupinami, prevence negativních jevů. Výkon činnosti sociálního kurátora. Práce s osobami sociálně vyloučenými nebo ohroženými sociálním vyloučením.

4. Komplexní výkon agendy péče o staré občany nebo osoby se zdravotním postižením.

5. Kontrola výplaty dávek státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků a zpracování nápravných opatření a souhrnného řešení přeplatků.

6. Metodická činnost na úseku nároků a výplaty všech dávek systému státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků nebo v oblasti zaměstnanosti a stanovení postupů pro řešení sporných a zvláště složitých případů.

7. Zajišťování komunikace a dalších vztahů romských komunit na území regionu s orgány správy, samosprávy a jinými orgány a organizacemi včetně návrhů příslušných opatření směřujících ke včlenění romských komunit do sociálních vazeb měst a obcí, provádění potřebné poradenské a konzultační činnosti k romské problematice, řešení zásadních problémů romských komunit v oblasti občanského soužití, zaměstnanosti, vzdělání, sociální a dalších (romský poradce).

8. Zajišťování protidrogové politiky v rámci regionu, provádění odborných prací souvisejících s prevencí drogových závislostí, organizace a koordinace preventivních protidrogových akcí v rámci regionu a koordinace činnosti protidrogové komise.

10. platová třída

1. Aprobační činnost v důchodové agendě nebo v důchodové agendě s mezinárodním prvkem.

2. Koordinace a usměrňování provádění důchodového pojištění, nemocenského pojištění a pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti v zásadních záležitostech ve vymezené působnosti.

3. Zajišťování sociálně-právní ochrany dětí.

4. Koordinace a usměrňování jednotlivých oborů sociálních věcí, například péče o rodinu a děti včetně občanů potřebujících zvláštní péči, sociální prevence nebo sociálních služeb.

5. Koordinace a usměrňování státní sociální podpory nebo dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků včetně poradenské činnosti.

6. Metodická, konzultační a rozborová činnost v oblasti sociální politiky pro klienty i dávkové specialisty včetně řešení obzvláště sporných a složitých případů dávek státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků.

7. Stanovování směrů a zásad ochrany před alkoholismem a jinými toxikomaniemi, protidrogové politiky v rámci daného území.

8. Samostatné zpracovávání sociální anamnézy, sociální diagnózy a individuálních socioterapeutických plánů, samostatné provádění socioterapie směřující k sociální rehabilitaci a integraci.

9. Koordinace a metodické usměrňování činností romských poradců a zpracovávání koncepce problematiky etnických menšin při vyšších územně samosprávných celcích včetně navrhování příslušných opatření zejména v oblasti zaměstnanosti, dopravy, bydlení, péče o zdraví, školství, sociálního zabezpečení, společenského a kulturního

života orgánům kraje, vládě nebo ústředním správním úřadům (koordinátor romských poradců).

10. Koordinace a usměrňování tvorby střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb a zajišťování místní a typové dostupnosti sociálních služeb.

11. Zajišťování náhradní rodinné péče.

12. Sociální práce s dětmi, které spáchaly trestný čin nebo čin jinak trestný a s dětmi páchajícími přestupky. Plnění úkolů orgánu sociálně-právní ochrany dětí (kurátor pro děti a mládež).

13. Koordinace prorodinných služeb a zajišťování jejich místní a typové dostupnosti.

14. Odborné posuzování podmínek pro registraci a zrušování registrace poskytovatelům sociálních služeb.

11. platová třída

1. Metodické usměrňování a koordinace státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků v působnosti kraje nebo hlavního města Prahy včetně poradenské činnosti.

2. Konzultační činnost a aprobace ve zvlášť složitých agendách důchodového pojištění, nemocenského pojištění a pojistného na sociální zabezpečení a státní politiku zaměstnanosti.

3. Metodická a odborná koordinace provádění důchodového a nemocenského pojištění a pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.

4. Tvorba koncepce sociální nebo rodinné politiky na daném území.

5. Samostatné zajišťování sociální diagnózy a terapie, realizace nebo prosazování sociálních opatření, odborné práce při socializaci a resocializaci, poradenská činnost, vyhodnocování poradenských testů.

6. Zpracovávání koncepce protidrogové politiky kraje nebo hlavního města Prahy.

7. Komplexní výkon inspekce poskytování sociálních služeb.

8. Koordinace a usměrňování tvorby střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb a zajišťování místní a typové dostupnosti sociálních služeb kraje nebo hlavního města Prahy.

9. Kontrola, metodické usměrňování a koordinace výkonu sociálně-právní ochrany dětí v působnosti kraje nebo hlavního města Prahy.

10. Odborné posuzování žadatelů a dětí pro potřeby zprostředkování náhradní rodinné péče rajským úřadem, výběr vhodných osvojitelů a pěstounů pro konkrétní dítě, zajišťování poradenské pomoci osvojitelům a pěstounům, zajišťování agendy pověřování k výkonu sociálně-právní ochrany právníckými a fyzickými osobami včetně kontroly pověřených osob.

12. platová třída

1. Celostátní koordinace a metodické usměrňování výkonu státní správy v oblasti důchodového a nemocenského pojištění a pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.
2. Zpracovávání celostátních analýz činnosti a výsledků systému státní sociální podpory, pomoci v hmotné nouzi, sociální péče pro zdravotně postižené, sociálně-právní ochrany dětí nebo dětské práce.
3. Zpracovávání celostátních analýz sociální a ekonomické situace sociálních skupin obyvatel.
4. Zpracovávání celostátních analýz systému sociálních služeb.
5. Zpracovávání celostátních analýz vývoje, prognóz a opatření pro zachování finanční rovnováhy důchodového pojištění, nemocenského a úrazového pojištění a penzijního připojištění včetně analýz dopadů právních úprav.
6. Zpracovávání celostátních analýz jednotlivých oblastí příjmů.
7. Zajišťování mezinárodněprávní ochrany dětí v oblasti vymáhání výživného, protiprávního přemístění a mezinárodního osvojení včetně zastupování zájmů v soudních sporech.
8. Celostátní koordinace a metodické usměrňování výkonu státní správy v oblasti rodinné politiky.

13. platová třída

1. Tvorba koncepce výkonu správy důchodového pojištění, nemocenského pojištění a pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.
2. Celostátní koordinace a metodické usměrňování státní sociální podpory, pomoci v hmotné nouzi, sociální péče pro zdravotně postižené, sociálně-právní ochrany dětí nebo dětské práce.
3. Celostátní koordinace a metodické usměrňování jednotlivých oblastí sociálních služeb.
4. Tvorba celostátní koncepce a národní politiky rovných příležitostí a rovného zacházení žena mužů.
5. Zpracovávání celostátních zásad organizace sociálních služeb.
6. Tvorba koncepce důchodového pojištění a nemocenského pojištění vymezených skupin pojištěnců.
7. Celostátní koordinace a metodické usměrňování důchodového, nemocenského nebo úrazového pojištění.
8. Zpracovávání ekonomické rozvahy k návrhům koncepce sociálního pojištění a dopadů do úprav v této oblasti včetně návrhu sazeb pojistného.
9. Celostátní koordinace a metodické usměrňování posudkové služby.
10. Stanovování hlavních směrů vývoje minimálních příjmových kategorií.

11. Stanovování hlavních směrů vývoje sociálních aspektů politiky bydlení v rámci spolupráce na tvorbě státní bytové politiky.
12. Tvorba koncepce výkonu správy státní sociální podpory, pomoci v hmotné nouzi nebo sociální péče pro zdravotně postižené.
13. Zpracovávání ekonomické rozvahy nebo způsobů financování k návrhům koncepce státní sociální podpory, pomoci v hmotné nouzi nebo sociální péče pro zdravotně postižené.
14. Celostátní koordinace a metodické usměrňování sociálně-právní ochrany dětí včetně zprostředkovávání náhradní rodinné péče ve zvláště složitých případech.

14. platová třída

1. Tvorba celostátních koncepcí státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků, sociální péče, sociálně-právní ochrany dětí, náhradní rodinné péče nebo dětské práce.
2. Tvorba koncepce státní rodinné politiky nebo politiky vůči ohroženým skupinám obyvatel.
3. Tvorba celostátní koncepce důchodového pojištění, nemocenského pojištění, pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, penzijního připojištění nebo úrazového pojištění.
4. Tvorba celostátní koncepce a dlouhodobých záměrů sociálních služeb, zejména v oblasti služeb pobytových, terénních a ambulantních a jejich propojování v systému organizace a řízení sociálních služeb.
5. Tvorba celostátní koncepce lékařské posudkové služby.
6. Tvorba celostátní koncepce příjmové politiky včetně principů a základních přístupů k ochraně před hmotnou nouzí.
7. Tvorba celostátní koncepce lidských práv.
8. Tvorba mezinárodních systémů v ucelených oborech (sociální, ekonomické, bezpečnostní, právní) včetně jejich koncipování a formulace a koordinace jejich uplatnění v národních systémech.

15. platová třída

1. Tvorba celostátní koncepce sociální politiky, zaměstnanosti a pracovních vztahů.

2.08.02 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

8. platová třída

1. Provádění dílčích odborných sociálních prací včetně zajišťování standardní dokumentace. Řešení dílčích sociálně-právních problémů. Zajišťování informací a odborných podkladů pro sociální práci včetně jejich zpracování.

9. platová třída

1. Sociálně-právní poradenství, analytická a metodická činnost v sociální péči v zařízeních sociálních služeb, ve zdravotnických zařízeních nebo v záchytných zařízeních a v zařízeních sociálně-právní ochrany dětí. Vytváření podmínek pro zapojení klientů do společenského procesu za účelem sociálního začlenění i mimo rámec zařízení sociálních služeb.
2. Řešení sociálně-právních a sociálně zdravotních problémů klientů aplikací odborných metod sociální práce, diagnostická činnost, poradenství; účast na jednání se správními orgány a jinými organizacemi v zájmu klientů. Sociální práce v zařízeních sociálních služeb poskytujících služby sociální prevence (azylové domy, noclehárny apod.) a v zařízeních sociálně-právní ochrany dětí.

10. platová třída

1. Analytická, koncepční a metodická činnost v individuální a skupinové sociální práci.
2. Samostatný výkon náročných specializovaných agend péče o osoby, rodiny a skupiny v nepříznivé sociální situaci. Zajišťování sociálně-právního poradenství. Poskytování, soustavné sociální pomoci v přímém styku s osobami nebo rodinami, které se dostaly do nepříznivé sociální situace.
3. Koncepční činnost sociální práce v zařízeních sociálních služeb, v zařízeních sociálně-právní ochrany dětí, ve zdravotnických zařízeních nebo v záchytných zařízeních.
4. Poskytování odborné sociálně-právní pomoci osobám ohroženým násilným chováním vykázané osoby. Zajišťování spolupráce a vzájemné informovanosti mezi intervenčními centry, poskytovateli sociálních služeb, orgány sociálně-právní ochrany dětí, obcemi, Policií České republiky a obecní policií, orgány veřejné správy apod.

11. platová třída

1. Samostatné zajišťování sociálně-právního poradenství a sociální práce s rodinami nebo jednotlivci v krizových situacích. Odborná činnost ve střediscích drogové a jiné závislosti.
2. Depistážní činnost zaměřená na vědomé, cílené a včasné vyhledávání jednotlivců, rodin a skupin v nepříznivé sociální situaci a na analýzu jejich sociálních potřeb v dané komunitě. Komplexní správa sítě sociálních služeb.
3. Poskytování krizové intervence.
4. Sociální práce zaměřené na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo vzniku problémů v osobním nebo sociálním vývoji.

5. Vedení specializovaných výcvikových a dalších preventivních programů osobního rozvoje a prevence sociálně patologických jevů u dětí a mládeže se speciálními sociálními potřebami.

6. Tvorba koncepce a strategie poskytování více druhů sociálních služeb, zavádění systému kvality sociální práce, analytická činnost a metodické usměrňování sociální práce v rámci daného zařízení.

12. platová třída

1. Poskytování sociálně-právního poradenství v oblasti rodinných vztahů, zdravotního a psychického onemocnění či postižení, sociálně-patologických nebo kriminálních jevů apod.

2. Provádění náročných metodických a specializovaných kontaktních činností se zaměřením na jednotlivce, rodiny a skupiny se zvýšeným rizikem sociálního vyloučení nebo vzniku problémů v osobním a sociálním vývoji.

3. Příprava a koordinace sociálně-preventivních programů na ochranu týraných, zneužívaných a zanedbávaných dětí, usměrňování péče o děti vyžadující zvýšenou pozornost, posuzování a řešení zvláště složitých a výjimečně obtížných případů ohrožených dětí.

13. platová třída

1. Tvorba a rozvoj metod sociální práce a aplikace nejnovějších poznatků z psychologie, sociologie, pedagogiky, práva a jiných společenských věd.

Příloha č. 3 - vyhláška 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, ve znění pozdějších předpisů

Příloha vyhlášky č. 332/2013 Sb.

Vzor Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka

| Standardizovaný záznam sociálního pracovníka | |
|---|----------|
| <i>úřední záznamy o spisu¹⁾</i> | |
| OSOBNÍ ÚDAJE KLIENTA A JEJICH ZMĚNY | |
| Titul, příjmení | |
| Jméno | |
| Datum, místo a stát narození | |
| Rodné číslo | |
| Adresa místa trvalého pobytu | |
| Adresa pro doručování | |
| Kontakt (tel., mob., e-mail) | |
| Bydliště (je-li odlišné od trvalého pobytu) | |
| Místo předchozího bydliště | |
| Státní občanství | |
| Důchod aj. dávky pojistných systémů soc. zabezpečení ²⁾ | ano – ne |
| Výkon výdělečné činnosti | ano - ne |
| Výkon výdělečné činnosti v zahraničí ²⁾ | ano – ne |
| Rodinný příslušník v zahraničí ²⁾ | ano – ne |
| Nezaopatřenost | ano – ne |
| Případné další údaje důležité pro práci s klientem (ošetřující lékař, zdravotní pojišťovna): | |
| | |
| | |
| ZAŘAZENÍ KLIENTA DO HLAVNÍ CÍLOVÉ SKUPINY (včetně dílčího rozlišení) | |
| 1. Osoby se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním | |
| 1.1 Tělesné postižení dětí i dospělých | |
| 1.2 Smyslové postižení dětí i dospělých | |
| 1.3 Mentální postižení dětí i dospělých | |
| 1.4 Duševní onemocnění dětí i dospělých | |
| 1.5 Ostatní onemocnění | |
| 2. Osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby | |
| 2.1 Sociální problémy vyplývající z péče o závislou osobu (děti, senioři, osoby se zdravotním postižením) | |
| 3. Osoby s různým stupněm zbavení/omezení způsobilosti k právním úkonům (omezení svéprávnosti) | |

- 3.1 Ohrožení práv osob před zbavením/omezením způsobilosti k právním úkonům (omezení svéprávnosti)
- 3.2 Ohrožení práv osob po zbavení/omezení způsobilosti k právním úkonům (omezení svéprávnosti)

4. Osoby ohrožené sociálním vyloučením

- 4.1 Sociální vyloučení, které je důsledkem stáří
- 4.2 Sociální vyloučení, které vyplývá z příslušnosti k národnostní menšině nebo lokální komunitě
- 4.3 Sociální vyloučení, které je důsledkem osamělosti jedince
- 4.4 Sociální vyloučení, které je důsledkem zdravotního postižení
- 4.5 Sociální vyloučení, které je důsledkem návratu osoby z ústavního zařízení
- 4.6 Sociální vyloučení, které je následkem ztráty bydlení
- 4.7 Sociální vyloučení, které je následkem ztráty zaměstnání
- 4.8 Sociální vyloučení, které je důsledkem ztráty sociálního zázemí nebo jiné sociální události

5. Osoby ohrožené rizikovým způsobem života

- 5.1 Sociální problémy vyplývající z neorganizovaného způsobu života dětí a mládeže
- 5.2 Sociální problémy vyplývající z poskytování placených sexuálních služeb
- 5.3 Sociální problémy vyplývající ze zneužívání alkoholu
- 5.4 Sociální problémy vyplývající ze závislosti na hracích automatech
- 5.5 Sociální problémy vyplývající z příslušnosti k rizikové subkultuře
- 5.6 Sociální problémy vyplývající ze zneužívání omamných a psychotropních látek
- 5.7 Sociální problémy vyplývající z páchání trestné činnosti

6. Oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí

- 6.1 Sociální problémy obětí trestné činnosti jiných osob
- 6.2 Sociální problémy obětí domácího násilí
- 6.3 Sociální problémy obětí týrání, zneužívání nebo zanedbávání, pokud se nestávají klienty orgánů sociálně-právní ochrany (např. senioři, osoby s postižením nebo s omezením způsobilosti k právním úkonům, osoby, které jsou oběťmi organizovaného zločinu)
- 6.4 Sociální problémy obětí jiných forem agresivního jednání

7. Osoby, které ztratily přístřeší, nebo se nacházejí v nejistém nebo neadekvátním bydlení

- 7.1 Riziko ztráty bydlení
- 7.2 Ztráta či absence bydlení
- 7.3 Nevyhovující bydlení

8. Nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy

- 8.1 Nízké příjmy
- 8.2 Nekompetence hospodařit s finančními prostředky nebo jejich ekvivalentem
- 8.3 Zadlužení
- 8.4 Ztráta zaměstnání a dlouhodobá nezaměstnanost

9. Imigranti

- 9.1 Sociální problémy vyplývající z imigrace ze zemí EHP a Švýcarska
- 9.2 Sociální problémy vyplývající z imigrace ze třetích zemí (jiných než EHP a Švýcarsko)

| | |
|---|---|
| <p>10. Rodiny s dětmi</p> <p>10.1 Zanedbávání, týrání a zneužívání dětí 10.2 Výchovné problémy dětí 10.3 Vztahové problémy v rodině, které vedou k ohrožení dětí 10.4 Pobyť dítěte v zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy 10.5 Pobyť dítěte v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc</p> <p>11. Další skupiny osob neuvedené výše</p> <p>ZAŘAZENÍ KLIENTA DO DALŠÍ SLEDOVANÉ CÍLOVÉ SKUPINY NEBO CÍLOVÝCH SKUPIN (podle bodů 1 až 11)</p> <p>..... </p> | |
| <p>KLIENT A JEHO ŽIVOTNÍ SITUACE</p> <p>Vymezení a stanovení problému</p> | |
| <p>Popis výchozí situace klienta</p> <p>(přímou nebo náznakem vyslovená, případně v rozhovoru se sociálním pracovníkem upřesněná přání, záměry, cíle, požadavky, očekávání)</p> | <p><i>období³⁾</i></p> <p><i>záznam ...</i></p> |
| <p>Charakteristiky životní situace klienta:</p> <p>1. charakteristika jeho osoby a její změny (např. životní cíle nebo plány, potíže, zdravotní stav, ekonomická situace, rodinná situace, počet osob žijících v současné době s klientem, a to včetně podílu na úhradě společných nákladů, zvláštní zvyklosti, šance a silné stránky)</p> <p>2. charakteristika jeho problémů ve vztazích se subjekty sociálního prostředí a jejich změn (např. spory, ne/plnění dohod, nedorozumění, obtíže, konflikty apod. ve vztazích s osobami, komerčními, nevládními, občanskými aj. organizacemi, úřady státní správy a obecní samosprávy, organizacemi sociálních služeb)</p> <p>3. pomáhající intervence nebo služby poskytované před zahájením spolupráce s obecním úřadem (např. poradenství, pečovatelská služba, psychiatrická péče, sociální dávky, dotace apod.) a žádosti a rozhodnutí o nich (např. žádosti o sociální dávky a služby a způsob jejich vyřízení, rozhodnutí soudů, opatření nebo rozhodnutí obecního úřadu nebo jiných státních nebo samosprávných orgánů)</p> | <p><i>období....</i></p> <p><i>záznam ...</i></p> <p><i>období....</i></p> <p><i>záznam ...</i></p> <p><i>období....</i></p> <p><i>záznam ...</i></p> |

POUŽITÁ METODA PŘÍMÉ PRÁCE S KLIENTEM

1. Fáze vyhledávání (depistáž)

- 1.1 Vědomé, cílené a včasné vyhledávání jedince nebo skupiny ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí v jejich sociálním prostředí
- 1.2 Zachycení problému v časném stadiu, evidence, následné odborné posouzení situace a návrh intervence

2. Fáze posouzení životní situace

- 2.1 Zjištění poznatků o životní situaci
- 2.2 Posouzení potřebnosti intervence
- 2.3 Vyhodnocení požadavku klienta na základě informace o jeho životní situaci a stanovení účelu předběžné formulace hlavních rysů plánu intervence
- 2.4 Provedení sociálního šetření za účelem posouzení životní situace klienta a zjištění jeho potřeb a podoby intervence

3. Fáze plánování

- 3.1 Individuální plánování s jedincem, skupinou nebo komunitou
- 3.2 Evaluace

4. Fáze zaměřená na změnu u klienta

- 4.1 Motivační rozhovor
- 4.2 Podpora kompetencí jedince
- 4.3 Podpora kompetencí malé skupiny (např. rodiny, páru, vrstevnické skupiny)
- 4.4 Návčik a upevňování motorických, psychických a sociálních dovedností a schopností klienta
- 4.5 Základní sociální poradenství
- 4.6 Odborné sociální poradenství
- 4.7 Krizová intervence
- 4.8 Doprovázení klienta
- 4.9 Dohled nad klientem
- 4.10 Sociální práce s komunitou
- 4.11 Evaluace

5. Fáze zaměřená na změnu sociálního prostředí klienta

- 5.1 Podněcování změn v interakcích mezi klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí
- 5.2 Podněcování změn subjektů v sociálním prostředí klienta
- 5.3 Situační intervence
- 5.4 Navázání kontaktu s poskytovatelem další pomoci

6. Fáze preventivní práce

- 6.1 Propagace dostupných služeb mezi cílovou skupinou
- 6.2 Předání informace

POUŽITÁ METODA NEPŘÍMÉ PRÁCE S KLIENTEM

1. Dokumentace práce
2. Vypracování podkladové zprávy pro další instituce
3. Plánování a organizace aktivit

| POUŽITÁ METODA SPOLUPRÁCE S DALŠÍMI ORGANIZACEMI | | | |
|---|------------------------------------|----------------------------------|--|
| 1. Zprostředkování další pomoci nebo služeb 2. Asistence při jednání s organizacemi 3. Zastupování práv klienta 4. Spolupráce s relevantními službami nebo dalšími odborníky 5. Management aktivit subjektů | | | |
| JINÁ POUŽITÁ METODA | | | |
| <i>záznam....</i> | | | |
| ZVOLENÁ INTERVENCE, VĚCNÁ NÁROČNOST A DOBA INTERVENCE APLIKOVANÝCH METOD | | | |
| Zvolená intervence | Doporučená doba intervence (v min) | Skutečná doba intervence (v min) | Věcná náročnost ⁴⁾ (počet SP) |
| Jednání o poskytnutí sociální práce | 5 až 15 | | |
| Sociální šetření | 105 až 250 | | |
| Individuální plánování s jedincem, skupinou nebo komunitou | 20 až 60 | | |
| Motivační rozhovor | 15 až 30 | | |
| Podpora kompetencí jedince | 20 až 60 | | |
| Podpora kompetencí malé skupiny (např. rodiny, páru, vrstevnické skupiny) | 30 až 90 | | |
| Sociální práce s komunitou | 30 až 90 | | |
| Nácvik a upevňování dovedností a schopností klienta | 30 až 60 | | |
| Základní sociální poradenství | 5 až 15 | | |
| Odborné sociální poradenství | 15 až 60 | | |
| Krizová intervence | 10 až 30 | | |
| Doprovázení klienta | 15 až 60 | | |
| Dohled nad klientem | 20 až 60 | | |
| Evaluační práce | 20 až 60 | | |
| Dokumentace práce | 10 až 30 | | |
| Vypracování podkladové zprávy pro další instituce | 30 až 90 | | |
| Plánování a organizace aktivit | 10 až 50 | | |
| Podněcování změn v interakcích mezi klienty a subjekty v jejich sociálním prostředí | 30 až 60 | | |
| Podněcování změn subjektů v sociálním prostředí klienta | 30 až 90 | | |
| Navázání kontaktu s poskytovatelem další pomoci | 5 až 15 | | |
| Situační intervence | 10 až 30 | | |
| Asistence při jednání s organizacemi | 20 až 90 | | |
| Zastupování práv klienta | 20 až 90 | | |
| Spolupráce s relevantními službami nebo dalšími odborníky | 20 až 90 | | |

| | |
|--|--|
| Management aktivit subjektů při zvládnání určitého sociálního problému | 20 až 90 |
| Propagace dostupných služeb mezi cílovou skupinou | 60 až 240 |
| Depistáž | 60 až 180 |
| ČASOVÝ ÚDAJ DOJEZDU KE KLIENTOVI V MINUTÁCH | |
| Předpokládaný čas: | Skutečný čas: |
| PROJEDNÁVÁNÍ NÁVRHU A POPIS PLÁNU POMÁHAJÍCÍ INTERVENCE, ZÁZNAM O PRŮBĚHU A HODNOCENÍ JEHO REALIZACE | |
| Cíl: (ujednání mezi klientem a sociálním pracovníkem o tom, co je třeba řešit) | |
| Plán pomáhající intervence – hlavní a dílčí cíle pomáhající intervence: (čeho má být v zájmu realizace cíle dosaženo, kým, do kdy, jak – navržené činnosti a metody realizace cíle, důvod přerušení spolupráce apod.) | <i>záznam (typ setkání nebo činnosti, výsledné ujednání, v případě potřeby průběh událostí nebo další údaje a komentáře ...)</i> |
| <i>období</i> <i>datum</i> | |
| Popis průběhu realizace plánu pomáhající intervence a vyhodnocení realizace: (evaluace navržených a použitých činností a metod realizace a dosažení cíle pomáhající intervence případně změny plánu pomáhající intervence - nové cíle, činnosti, nebo metody, k jejichž změně došlo na základě evaluace) | <i>záznam (vyhodnocení hlavních nebo dílčích cílů pomáhající intervence)</i> |
| <i>Období</i> <i>Datum</i> | |

| ZÁZNAM ANONYMNÍHO KLIENTA: | |
|--|-------------|
| <i>(Klient, který nemůže nebo nechce z jakéhokoli důvodu sdělit své identifikační údaje)</i> | |
| EVIDENČNÍ ČÍSLO: | |
| Kontakt proveden (zaškrtněte): | |
| 1. telefonicky | ano ne |
| 2. osobní návštěvou | ano ne |
| Období (datum, časová náročnost): | |
| Záznam poskytnuté intervence (popis): | |
| Pozn.: | |

Zpracoval(a):

Dne:

Pozn.:

¹⁾ Registrační údaje o manipulaci se spisem.

²⁾ Pro určení příslušnosti k právním předpisům EU.

³⁾ Časový úsek, ve kterém úřad zastupovaný sociálním pracovníkem spolupracoval s klientem. V době spolupráce sociálního pracovníka a klienta je v záznamu označen rámcovým datem počátku spolupráce (např. únor 2014). Pokud je spolupráce ukončena, popřípadě přerušena, je k rámcovému datu počátku spolupráce připsáno rámcové datum ukončení, popřípadě přerušení spolupráce (např. listopad 2015). Pokud je spolupráce po čase navázána znovu, období je opět označeno rámcovým datem počátku spolupráce.

⁴⁾ Doporučená referenční hodnota věcné náročnosti zátěže sociálního pracovníka (Z) pro aplikované metody sociální práce vychází z predikce, že pro jejich vykonávání jsou potřební odborníci, kteří potřebují dostatek prostoru pro svoji práci (odbornost, určení počtu klientů na jednoho pracovníka (X), počet klientů na jednoho pracovníka v obci (Y), vymezení časové dotace podle vzdálenosti (K1), stratifikace obyvatel (K2); věcná náročnost se zjišťuje podle vzorce, $(X/Y) + K1 + K2 = Z$). Referenční hodnota věcné náročnosti zátěže je ovlivněna rozsahem a odbornou náročností používaných metod sociální práce. Ve věcné náročnosti je uváděn počet sociálních pracovníků (SP) řešících jednoho klienta v daném období.

Příloha č. 4 – popis pracovní činnosti pozice „specialista dávek“



Úřad práce České republiky - krajská pobočka v

Popis pracovní činnosti zaměstnance

| | |
|--|---|
| Jméno a příjmení zaměstnance: | |
| Pracovní zařazení: | <i>Referent nepojistných sociálních dávek IV. a) - HN Referent nepojistných sociálních dávek IV. b) - PNP Referent nepojistných sociálních dávek IV. c) - SSP</i> |
| Útvar: | |
| Zařazení pracovní pozice (dle katalogu): | <i>2.10.19 – referent sociálních věcí</i> |
| Platová třída: | <i>9</i> |
| CZ ISCO: | <i>35530 – pracovníci veřejné správy v oblasti sociálních a jiných dávek</i> |
| Přímý nadřízený: | |

Charakteristika pracovní činnosti dle katalogu prací:

9.5. Kontrola výplaty dávek státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků a zpracování nápravných opatření a souhrnného řešení přeplatků.

9.6. Metodická činnost na úseku nároků a výplaty všech dávek systému státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků nebo v oblasti zaměstnanosti a stanovení postupů pro řešení sporných a zvláště složitých případů.

- Další úkoly v rámci Vašeho pracovního zařazení plníte dle pokynů nadřízeného vedoucího zaměstnance.
- Ve své činnosti se řídíte organizačním a pracovním řádem úřadu, obecně závaznými právními předpisy, interními směrnicemi, plníte další obecné úkoly z nich vyplývající a řádně hospodaříte se svěřenými prostředky.
- Zúčastňujete se školení o bezpečnosti práce a požární ochraně organizovaných úřadem.

Uvedený popis pracovní činnosti nabývá účinnosti ode dne:

| | | |
|-------------------|------------------|-----------------|
| <i>Zpracoval:</i> | <i>Schválil:</i> | <i>Převzal:</i> |
| <i>Podpis:</i> | <i>Podpis:</i> | <i>Podpis:</i> |
| <i>Datum:</i> | <i>Datum:</i> | <i>Datum:</i> |

Příloha č. 5 – popis pracovní činnosti pozice „sociální pracovník“



Úřad práce České republiky - krajská pobočka v
.....
Kontaktní pracoviště

Popis pracovní činnosti zaměstnance

| | |
|--|--|
| Jméno a příjmení zaměstnance: | |
| Pracovní zařazení: | <i>Sociální pracovník III.</i> |
| Útvar: | |
| Zařazení pracovní pozice (dle katalogu): | <i>2.08.02 – sociální pracovník</i> |
| Platová třída: | <i>9</i> |
| CZ ISCO: | <i>35530 – pracovníci veřejné správy v oblasti sociálních a jiných dávek</i> |
| Přímý nadřízený: | |

Charakteristika pracovní činnosti dle katalogu prací:

9.2. Řešení sociálně-právních a sociálně zdravotních problémů klientů aplikací odborných metod sociální práce, diagnostická činnost, poradenství; účast na jednání se správními orgány a jinými organizacemi v zájmu klientů.

- Další úkoly v rámci Vašeho pracovního zařazení plníte dle pokynů nadřízeného vedoucího zaměstnance.
- Ve své činnosti se řídíte organizačním a pracovním řádem úřadu, obecně závaznými právními předpisy, interními směrnicemi, plníte další obecné úkoly z nich vyplývající a řádně hospodaříte se svěřenými prostředky.
- Zúčastňujete se školení o bezpečnosti práce a požární ochraně organizovaných úřadem.

| | |
|---|--|
| Uvedený popis pracovní činnosti nabývá účinnosti ode dne: | |
|---|--|

| | | |
|-------------------|------------------|-----------------|
| <i>Zpracoval:</i> | <i>Schválil:</i> | <i>Převzal:</i> |
| <i>Podpis:</i> | <i>Podpis:</i> | <i>Podpis:</i> |
| <i>Datum:</i> | <i>Datum:</i> | <i>Datum:</i> |

Příloha č. 6 – popis pracovní činnosti pozice „ověřovatelka dávek“



Úřad práce České republiky - krajská pobočka v
.....
kontaktní pracoviště

Popis pracovní činnosti zaměstnance

| | |
|--|--|
| Jméno a příjmení zaměstnance: | |
| Pracovní zařazení: | <i>Referent nepojistných sociálních dávek V. a) – HN Referent nepojistných sociálních dávek V. b) – PNP Referent nepojistných sociálních dávek V. c) – SSP</i> |
| Útvar: | |
| Zařazení pracovní pozice (dle katalogu): | <i>2.10.19 – referent sociálních věcí</i> |
| Platová třída: | <i>8</i> |
| CZ ISCO: | <i>35530 – pracovníci veřejné správy v oblasti sociálních a jiných dávek</i> |
| Přímý nadřízený: | |

Charakteristika pracovní činnosti dle katalogu prací:

8.2. Zajišťování agendy státní sociální podpory.

8.3 Zajišťování agend při poskytování dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené.

8.4 Zajišťování agend na úseku sociálních služeb a přiznávání příspěvku na péči.

8.5 Zajišťování agend mimořádných výhod u zdravotně postižených osob.

- Další úkoly v rámci Vašeho pracovního zařazení plníte dle pokynů nadřízeného vedoucího zaměstnance.
- Ve své činnosti se řídíte organizačním a pracovním řádem úřadu, obecně závaznými právními předpisy, interními směrnicemi, plníte další obecné úkoly z nich vyplývající a řádně hospodaříte se svěřenými prostředky.
- Zúčastňujete se školení o bezpečnosti práce a požární ochraně organizovaných úřadem.

| | |
|---|--|
| Uvedený popis pracovní činnosti nabývá účinnosti ode dne: | |
|---|--|

| | | |
|-------------------|------------------|-----------------|
| <i>Zpracoval:</i> | <i>Schválil:</i> | <i>Převzal:</i> |
| <i>Podpis:</i> | <i>Podpis:</i> | <i>Podpis:</i> |
| <i>Datum:</i> | <i>Datum:</i> | <i>Datum:</i> |



Úřad práce České republiky - krajská pobočka v
..... kontaktní pracoviště

Popis pracovní činnosti zaměstnance

| | |
|--|---|
| Jméno a příjmení zaměstnance: | |
| Pracovní zařazení: | <i>Vedoucí referátu</i> |
| Útvar: | <i>Referát PnP a DOZP</i> |
| Zařazení pracovní pozice (dle katalogu): | <i>2.10.19 – referent sociálních věcí</i> |
| Platová třída: | <i>10</i> |
| CZ ISCO: | <i>13441 - řídící pracovník NSD</i> |
| Přímý nadřízený: | |

Charakteristika pracovní činnosti dle katalogu prací:

10.5. Koordinace a usměrňování státní sociální podpory nebo dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků včetně poradenské činnosti.

10.6. Metodická, konzultační a rozborová činnost v oblasti sociální politiky pro klienty

i dávkové specialisty včetně řešení obzvláště sporných a složitých případů dávek státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče pro zdravotně postižené a mimořádných výhod z hlediska nároků.

- Další pracovní úkoly v rámci Vašeho pracovního zařazení plníte dle pokynů nadřízeného vedoucího zaměstnance.
- Ve své činnosti se řídíte organizačním a pracovním řádem úřadu, obecně závaznými právními předpisy, interními směrnicemi, plníte další obecné úkoly z nich vyplývající a řádně hospodaříte se svěřenými prostředky.
- Zúčastňujete se školení o bezpečnosti práce a požární ochraně organizovaných úřadem.

Uvedený popis pracovní činnosti nabývá účinnosti ode dne:

| | | |
|-------------------|------------------|-----------------|
| <i>Zpracoval:</i> | <i>Schválil:</i> | <i>Převzal:</i> |
| <i>Podpis:</i> | <i>Podpis:</i> | <i>Podpis:</i> |
| <i>Datum:</i> | <i>Datum:</i> | <i>Datum:</i> |

Příloha č. 8

Záznamový list polostrukturovaného rozhovoru – agenda pomoci v hmotné nouzi

Vzdělání v souladu se zákonem o sociálních službách:

Sociální šetření/šetření v místě

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod:

Vyhledávání osob v hmotné nouzi/depistážní činnost

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod:

Základní poradenství

Ano důvod:

četnost za měsíc: dle potřeby

Ne důvod:

Spolupráce s obecním úřadem/magistrátem

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod: dle potřeby

Přístup k Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka pro řešení situace HN

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod:

Spolupráce s dalšími organizacemi

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod:

Příloha č. 9

Záznamový list polostrukturovaného rozhovoru – agenda příspěvek na péči

Vzdělání v souladu se zákonem o sociálních službách:

Sociální šetření

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod:

Kontrola využívání příspěvku na péči

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod:

Základní poradenství

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod:

Spolupráce s obecním úřadem/magistrátem

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod:

Přístup k Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka pro řešení situace PnP

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod:

Spolupráce s dalšími organizacemi

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod:

Příloha č. 10

Záznamový list polostrukturovaného rozhovoru – agenda dávek pro osoby se zdravotním postižením

Vzdělání v souladu se zákonem o sociálních službách:

Sociální šetření/ šetření v místě

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod:

Základní poradenství

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod:

Spolupráce s obecním úřadem/magistrátem

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod:

Přístup k Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka pro řešení situace OZP

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod:

Spolupráce s dalšími organizacemi

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod:

Příloha č. 11

Záznamový list polostrukturovaného rozhovoru – agenda dávek pro osoby se zdravotním postižením

Vzdělání v souladu se zákonem o sociálních službách: /

Sociální šetření/ šetření v místě

Ano důvod: *pro příspěvky na zvláštní pomůcky*

četnost za měsíc: *dle žádosti*

Ne důvod:

Základní poradenství

Ano důvod: *při podání žádosti, informace o organizacích pro příspěvek na zvl. pomůcky*

četnost za měsíc: *dle žádosti*

Ne důvod:

Spolupráce s obecním úřadem/magistrátem

Ano důvod: *pouze s vydáváním označení pro auta pro zdr. postižené*

četnost za měsíc: *dle potřeby*

Ne důvod:

Přístup k Standardizovanému záznamu sociálního pracovníka pro řešení situace OZP

Ano důvod:

četnost za měsíc:

Ne důvod: *není nutný*

Spolupráce s dalšími organizacemi

Ano důvod: *sdružení invalidů, centrum sociálních služeb pro sluchově postižené, org. pro těl. postižené a zrakově*

četnost za měsíc: *dle potřeby a žádosti*

Ne důvod: