

Příloha A

Úřad práce ČR

Úřad práce České republiky

Dobrovského 1278/25, 170 00 Praha 7

CHARAKTERISTIKA SLUŽEBNÍHO MÍSTA

| | |
|--|---|
| Jméno a příjmení státního zaměstnance | |
| Evidenční číslo státního zaměstnance | |
| Osobní číslo státního zaměstnance | |
| Identifikační číslo služebního místa | |
| Služební označení a název služebního místa | <i>sociální pracovník</i> |
| CZ ISCO: | <i>34121</i> |
| Organizační útvar | <i>pracoviště KoPoddělení KoP</i> |
| Obor/obory služby | <i>Sociální služby, sociální práce, sociálně-právní ochrana dětí a rodinná politika Nepojistné sociální dávkové systémy</i> |
| Platová třída: | <i>10</i> |

Kódy nejnáročnější správní činnosti:

2.20.10.07 Provádění cíleného sociálního šetření u osob nacházejících se v nepříznivé sociální situaci, analýz této situace a poskytování navazujícího sociálního poradenství k jejímu řešení.

2.20.09.01 Zajišťování agend nepojistných sociálních dávek

- Provádíte výkon přímé sociální práce formou sociálního šetření, kontrolní činnosti a depistáží na agendě nepojistných sociálních dávek.
- Poskytujete základní sociálně právní poradenství.
- Vykonáváte samostatně agendu příspěvku na péči a agendu dávek pro osoby se zdravotním postižením.
- Přijímáte a kontrolujete náležitosti žádostí včetně kompletnosti údajů a potřebných potvrzení, ověřujete správnost údajů a zahajujete správní řízení.
- Shromažďujete podklady pro vydání rozhodnutí (usnesení).
- Rozhodujete o dávce příspěvku na péči a o dávkách pro osoby se zdravotním postižením, vyznačujete doložku právní moci rozhodnutí.
- Rozhodujete o přeplatcích, doplatcích a neoprávněných výplatách na jednotlivých dávkách.
- Vedete evidenci žádostí a rozhodnutí (usnesení).

- Zpracováváte výplatu agendy příspěvku na péči a agendy pro zdravotně postižené a zajišťujete výplatu přiznaných dávek.
- Provádíte ověřování dávek.
- Vyřizujete běžnou korespondenci včetně dotazů soudů, policie, exekutorů.
- Spolupracujete se státními i nestátními organizacemi, církevními a charitativními organizacemi, které vyvíjejí činnosti na úseku péče o zdravotně postižené a staré občany.
- Rozhodujete o průkazech OZP a vystavuje podklady pro vydání průkazu, které následně skenuje do výroby.
- Zodpovídáte za vybrané poplatky za vystavení průkazů OZP a předání do provozní pokladny.
- Spolupracujete s lékaři posudkové služby OSSZ.
- Zajišťujete zástup na dávce příspěvku na péči a dávkách pro zdravotně postižené v době nepřítomnosti ostatních pracovníků, které mají tuto agendu také ve své náplni práce.
- Zodpovídáte za účelné využití finančních prostředků určených na sociální dávky.
- Zabezpečujete ochranu osobních a citlivých údajů žadatelů a účastníků řízení.
- Provádíte úkony související s evidencí písemností a se spisovou službou
- Zpracováváte statistiky, provádíte archivaci písemností a skartaci.
- Upozorňujete bezprostředně přímého nadřízeného na existenci možných rizik, provádíte jejich identifikaci a navrhuje opatření k jejich předcházení a řešení.
- Sledujete metodická sdělení, postupy a informace zveřejněná na SharePointu.
- Pečujete o svěřený majetek, řádně hospodaříte se svěřenými prostředky.
- Zachováváte mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděl/a při výkonu svěřených pracovních činností.
- Plně využíváte pracovní dobu k výkonu pracovních činností.
- Vykonáváte veřejnou správu jako služby veřejnosti ve shodě s Kodexem etiky zaměstnanců ve veřejné správě.
- Další úkoly v rámci Vašeho služebního zařazení plníte dle pokynů přímých nadřízených.
- Ve své činnosti se řídíte organizačním a pracovním řádem služebního úřadu, obecně závaznými právními předpisy, vnitřními řídicími akty a služebními předpisy, plníte další obecné úkoly z nich vyplývající a řádně hospodaříte se svěřenými prostředky.
- Zúčastňujete se školení o bezpečnosti práce a požární ochraně organizovaných služebním úřadem.

| | |
|--|----------|
| Uvedená charakteristika služebního místa nabývá účinnosti ode dne: | 1.7.2019 |
|--|----------|

| | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| <i>Zpracoval: vedoucí/ředitel KoP</i> | <i>Schválil: krajský/a ředitel/ka</i> | <i>Převzal: sociální pracovník příjmení jméno titul</i> |
| <i>Podpis:</i> | <i>Podpis:</i> | <i>Podpis:</i> |
| <i>Datum:</i> | <i>Datum</i> | <i>Datum:</i> |

Úřad práce ČR používá dle platného logo-manuálu v písemnostech druh písma Arial.

Příloha B

Příprava rozhovoru

Potencionální respondenty, sociální pracovníky úřadu práce v Pardubickém kraji na oddělení příspěvku na péči, jsem oslovila nejdříve elektronickou poštou s představením mé osoby s vysvětlením mého zájmu, tedy se žádostí o spolupráci při výzkumném šetření v rámci tvorby bakalářské práce na dané téma. Kontaktní adresy jsem získala z veřejně přístupného informačního portálu úřadu práce. Respondentům jsem ponechala čas na rozmyšlenou a v příloze mailu jsem zaslala připravené otázky k rozhovoru pro jejich lepší představu o případné budoucí spolupráci. Sociální pracovníky jsem ujistila o anonymním zpracování získaných informací a byli seznámeni, že v rámci výzkumu mám zájem o rozhovory pouze s řadovými sociálními pracovníky bez vedoucí pozice. Přibližně do 14ti dnů od odeslané žádosti o spolupráci jsem postupně obdržela od některých pracovníků zpětnou vazbu se souhlasem ke spolupráci. S těmito informanty jsem se spojila telefonicky nebo mailem a poté realizovala rozhovory osobně. Doplnující otázky byly zodpovězeny mailem nebo online formou (skype, messenger). Mé žádosti o souhlas s pořízením nahrávky rozhovoru nebylo vyhověno, což jsem respektovala a pořizovala si průběh rozhovoru písemným přepisem. Poděkovala jsem za souhlas ke spolupráci a přislíbila informantům, v případě jejich zájmu, následné seznámení s obsahem výzkumu. Na jednom z kontaktních pracovišť jsem měla možnost pozorovat práci v kanceláři a bylo mi umožněno se zúčastnit jako nezúčastněný pozorovatel sociálního šetření s klientem. Čtenáři považují za nutné uvést, že jsem zaměstnancem úřadu práce (pracuji mimo obor nepojistných sociálních dávek) a proto jsem měla větší možnost práci na oddělení pozorovat včetně prostudování materiálů organizace k dané problematice. Všichni oslovení sociální pracovníci byli předem v mailu se žádostí o spolupráci informováni, že jsem zaměstnancem úřadu práce na oddělení zaměstnanosti. Domnívám se, že tato informace některé od spolupráce při výzkumu odradila, přesto se mi podařilo zrealizovat rozhovory v počtu a z pracovišť dle původního záměru.

Příloha C

Přepis rozhovoru s Informantem I3

V: Můžete popsat, čím se jako sociální pracovník na příspěvku na péči zabýváte?

I3: Pracuji na příspěvku na péči již osm let. Při příspěvku na péči je to kancelářská práce, ale i přímá práce s klienty u nich doma. Provádíme místní sociální šetření. Práce proto není stereotypní.

V: Jaké hlavní činnosti a nařízení máte v popisu práce?

I3: Podle popisu práce by to mělo být hlavně sociální šetření a navazující sociální poradenství a vedení správního řízení. Je tam hodně činností spíše administrativních a jak se má přistupovat ke klientovi.

V: Můžete popsat, jak funguje Vaše oddělení, kdo Vás řídí, přiděluje práci?

I3: Na našem úřadu je jeden vedoucí a čtyři sociální pracovníce. Vedoucí zajišťuje kontrolu, přidělení práce. Každý pracovník má svou agendu, a to pouze příspěvek na péči, každý má svůj rajon a o ten se stará a vše vyřizuje.

V: Proč jste se rozhodla vykonávat profesi sociálního pracovníka na úřadu práce?

I3: Ráda pracuji s lidmi, nejdříve jsem se zajímala o drogově závislé. Po dokončení školy jsem se nikde nemohla uchytit, neměla jsem praxi. Později mi byla nabídnuta práce na úřadu, byla jsem přidělena na oddělení příspěvku na péči. Agenda příspěvku na péči je super v tom, že jen nesedíte v kanceláři, máte možnost jít do terénu. Stále poznáváte nové lidi a příběhy lidí. Velmi mě to obohacuje a naplňuje i po osmi letech této práce.

V: Jaký vliv mají Vaše osobnostní předpoklady a vzdělání pro výkon práce?

I3: V oboru jsem osm let. Vzdělání v sociální práci je nutné mít pro výkon sociálního pracovníka na úřadu práce, tedy jde hlavně o znalost zákona o sociálních službách. Moje babička pracovala jako sociální pracovníce na OSPODu. K výběru oboru jsem měla blízko. Myslím si, že jsem empatická, svědomitá a zodpovědná, to asi nejvíc k mé práci ve veřejné správě mohu uplatnit. Vždy jsem chtěla pracovat s lidmi a pomáhat.

V: Jaký vliv má znalost klienta a jeho prostředí na Vaši práci?

I3: V rámci agendy příspěvku na péči jezdíme k lidem do jejich přirozeného prostředí provést sociální šetření, které je nezbytné pro průběh správního řízení. Dále klienta navštěvujeme za

účelem kontroly využívání příspěvku na péči, tato návštěva může být neohlášená. S každým klientem strávím průměrně šedesát minut. Mám někdy problém uvěřit některým lidem, co mi sdělí na sociálním šetření. Mám jiný úsudek o nich a jejich omezení, když je vidím u nich doma.

V: Jakým způsobem se může promítnout velikost regionu ve Vaší praxi?

I3: Na sociální šetření jezdím jednou, maximálně dvakrát týdně skoro na celý den. Náš region je poměrně rozsáhlý, klientů žádajících o příspěvek na péči je stále víc. Abych pak stihla všechno zpracovat v kanceláři, tak strávím s klientem jen potřebnou dobu k vyplnění záznamu z provedeného sociálního šetření, to je maximálně hodina. Práce ve větším regionu se mi zdá víc anonymní, než kdybych dělala na malém úřadu, kde se v té obci a jejím okolí lidi hodně znají.

V: Můžete popsat a ohodnotit slovně Vaše pracovní prostředí?

I3: Já sedím v kanceláři v prvním patře ještě s jednou kolegyní. Máme starší nábytek, přepážky u nás nahoře zatím nejsou, takže to jednání s klientem je, řekla bych více osobní než úřední, máme k sobě dost blízko, klient sedí u mého stolu. Na pracovišti máme k dispozici společnou kuchyňku na patře, nápojový automat, já jsem v práci spokojená, s kolegy vycházím dobře a vedoucí je taky fajn a hlavně rozumí naší práci.

V: Jaké zkoušky nebo kurzy jako sociální pracovník úřadu práce k výkonu své práce potřebujete?

I3: Každá z nás by se měla zúčastnit akreditovaných kurzů s minimem 24 kreditů za rok. Jedná se hlavně o kurzy zprostředkované vzdělávacím střediskem Úřadu práce ČR. Jde třeba o kurzy – jak jednat s problémovým klientem, informace k novelám zákonů, k pomůckám pro osoby se zdravotním postižením, syndrom vyhoření a další. Každý zaměstnanec úřadu práce se může sám přihlásit do nabídky Vzdělávacího střediska úřadu práce a vybrat si z nabídky kurzů, pro nás sociální pracovníky jsou ale nejdůležitější ty s akreditací. V poslední době přibývají i kurzy online, hlavně kvůli epidemii CoVID19. Nově přijatí zaměstnanci musí do roka od nástupu splnit úspěšně úřednickou zkoušku z nepojistných sociálních dávek.

V: Co máte vystudováno?

I3: Studovala jsem na Vyšší odborné škole v České Třebové, obor sociální práce. V oboru jsem osm let.

V: Můžete popsat, jak dlouho trvá vyřízení jedné žádosti o příspěvek na péči od podání žádosti do vydání rozhodnutí a jak je finančně celé řízení nákladné?

I3: Průměrná doba je devadesát až sto dvacet dní. Klienta vyřízení žádosti nic nestojí, úřad práce poskytuje služby zdarma. Z pohledu organizace jsou to náklady jako poštovné, spotřeba papíru, náklady spojené s chodem kanceláře, no vlastně i můj plat. Přesně to neumím vyčíslit. Ale nemusí to být vždy u všech klientů stejné.

V: Můžete popsat, jak vypadá Váš běžný pracovní den?

I3: Já chodím do práce na sedmou hodinu, některé kolegyně chodí už na šestou. Pro klienty se úřad otevírá v osm. Většinu dne mi zabere administrativa spojená se zpracováním podaných žádostí. Jednou nebo dvakrát týdně jezdím na sociální šetření. Klienti většinou chodí osobně v pondělí a ve středu, kdy jsou dlouhé úřední hodiny, takže od nich převezmu žádost, řeknu jim informace k příspěvku na péči, jak dlouho asi bude řízení trvat, jaký bude další postup z mé strany, že se uvidíme při sociálním šetření. Poskytnu jim vlastně takové základní sociální poradenství.

V: Jaké činnosti děláte pravidelně a jaké naopak méně často a proč?

I3: Jak jsem říkala před chvílí, téměř denně dělám administrativní práci, což je hlavně zpracování žádosti v počítači a vedení spisů v papírové podobě, komunikuju s okresní správou, kam posílám datovkou zprávu ze sociálního šetření se žádostí o vystavení posudku, těch žádostí je denně několik. Když přijde klient se žádostí sám, tak s ním osobně situaci proberu. Méně často nebo jinak, tak jednou až dvakrát týdně jezdím na sociální šetření. Jeho zpracování v počítači pak trvá docela dlouho, takže to je zase potom jako administrativa.

V: Můžete popsat, jak probíhá řízení o příspěvku na péči?

I3: Řízení se vede podle správního řádu, takže má svoje jasné pravidla, musí se dodržovat hlavně lhůty a správné vedení spisu. Řízení se zahájí doručením žádosti na úřad práce, klient nemusí chodit osobně, stačí poštou nebo to někdo přinese jiný. Po zadání žádosti do počítače se naplánuje sociální šetření, klientovi se předem volá a domlouvá se termín a čas návštěvy u něho doma. Ze sociálního šetření se zpracuje v kanceláři zpráva a ta se posílá se žádostí o posudek na okresní správu. Klientovi pošlu poštou dopis, že se řízení přerušuje a čekám na posudek, když přijde od posudkáře, který na to má až dva měsíce, pošlu klientovi dopis s výzvou, že se v řízení pokračuje a že se může přijít s posudkem seznámit. Když se klient nedostaví, čeká se několik dnů podle výzvy, tak pak můžu zpracovat rozhodnutí, a to potom posílám klientovi poštou. Když se klient na výzvu dostaví na úřad, tak s ním sepíšu protokol a když s posudkem souhlasí, tak se pak rozhodnutí vypracuje a pošle poštou, když ale s posudkem nesouhlasí, tak může podat námitku, kterou s ním sepíšu a pak to posílám znovu

posudkáři k novému posouzení. Pak je postup zase stejný, výzva poštou pro seznámení s novou zprávou nebo posudkem lékaře a tak dále. Řízení se považuje za ukončený, když klient rozhodnutí obdrží a neodvolá se a nabyde právní moci. Peníze úřad práce pak vyplatí.

V: Jaké využívá přístupy sociální pracovník ke klientovi na pracovišti a v jeho domácím prostředí?

I3: Já považuji za sociální práci na úřadu jako sociální poradenství, pomoc při řešení osobních záležitostí, jednání s klienty a jejich rodinami. Například klientům pomáháme s orientací v poskytovatelích sociálních služeb, na které se mohou obrátit (domov pro seniory, pečovatelská služba atd.). Vzhledem k tomu, že se klienti dost často ptají i na informace mimo moji specializaci, snažím se mít všeobecný přehled a přistupovat k situaci klienta komplexně, nesoustředím se jen na svoji práci. Když jsem u klienta doma a vidím, jak a v čem bydlí, snažím se ho informovat i o dalších dávkách a službách, které by mohl využít a tak.

V: Jaká je cílová skupina klientů, se kterou nejčastěji přicházíte do styku?

I3: Věková hranice žadatelů o dávku příspěvek na péči je jeden rok. Jsou to osoby se sníženou soběstačností, kteří mají nejrůznější onemocnění. Setkáváme se se všemi věkovými skupinami. Převažují senioři. S někým se vidíme pouze jednou při sociálním šetření. S někým se setkáváme i nadále při dalším jednání v průběhu řízení příspěvku na péči. Nejčastější je telefonický kontakt.

V: Jaké služby nebo pomoc po Vás klienti žádají?

I3: Chtějí příspěvek na péči, teda většinou jejich rodiny. Chápu, že když někdo skutečně pomoc potřebuje, tak musí třeba dospělý syn odejít ze své práce, aby mohl doma o někoho blízkého pečovat a příspěvek na péči pak jeho rodině pomůže. Pokud klient potřebuje i jinou pomoc, snažíme se pomoci my, poradit, anebo je odkážeme na jinou příslušnou odbornou organizaci.

Mnohokrát děkuji za Váš čas věnovaný rozhovoru i za odpovědi. Garantuji anonymní zpracování informací.

Přeji Vám hodně zdraví a osobních i pracovních úspěchů v dalším období.

Hana Dopitová

Pozn.: pokud nechcete či nemůžete na nějakou otázku odpovědět, sdělte nebo doplňte N.

Součástí otázek je týdenní profesigram – s ohledem na epidemii SARS CoVID19 a opakovaný stav nouze ČR ponechám vyplnění na Vašem uvážení. Jsem si vědoma ztížených a omezených pracovních podmínek a nedostatku času na pracovišti. Informace z profesigramu nebudou v rámci výzkumu analyzovány.

