

# TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

FAKULTA PEDAGOGICKÁ

---

Katedra : pedagogiky a psychologie

Studijní obor : bakalářské studium

Obor: sociální pracovník

**Téma: Charakteristika práce sociálních pracovníků na úseku státní sociální podpory a problematika s tím spojená**

THE WORK CHARACTERISTIC OF THE SOCIAL WORKER IN THE STATE SOCIAL SUPPORT DEPARTMENT AND RELEVANT QUESTIONS CONCERNET

Počet

stran	pramenů	příloh
61	10	4

Autor: Krista Stehlíková

Vedoucí práce: PhDr. Jitka Josífková

Konzultant : Ing. Jitka Maroušková

UNIVERZITNÍ KNIHOVNA  
TECHNICKÉ UNIVERZITY V LIBERCI



3146059922

# TU v Liberci, FAKULTA PEDAGOGICKÁ

461 17 LIBEREC 1, Hálkova 6 Tel.: 048/535 2515 Fax: 048/535 2332

Katedra: .....Pedagogiky a psychologie.....

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (pro bakalářský studijní program)

pro (kandidát) Krista Stehlíková  
adresa: Zadní Vinohrady 4658, 430 01 Chomutov  
obor (kombinace): Sociální pracovník

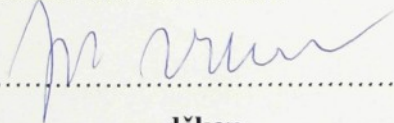
Název BP: **Charakteristika práce sociálních pracovníků na úseku státní sociální podpory a problematika s tím spojená.**

Název BP v angličtině: THE WORK CHARACTERISTIC OF THE SOCIAL WORKER IN THE STATE SOCIAL SUPPORT DEPARTMENT AND RELEVANT QUESTIONS CONCERNET.

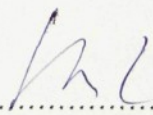
Vedoucí práce: PhDr. Jitka Josífková  
Konzultant: Ing. Jitka Maroušková  
Termín odevzdání: 30. 4. 2003

Pozn. Podmínky pro zadání práce jsou k nahlédnutí na katedrách. Katedry rovněž formulují podrobnosti zadání. Zásady pro zpracování DP jsou k dispozici ve dvou verzích (stručné, resp. metodické pokyny) na katedrách a na Děkanátě Fakulty pedagogické TU v Liberci.

V Liberci dne 22.12.2001

  
.....

děkan

  
.....

vedoucí katedry

Převzal (kandidát): Krista Stehlíková

Datum: ..... 29 . 12. 2001

Podpis: 



**Cíl :** V bakalářské práci bych se chtěla zabírat současným systémem výplaty dávek státní sociální podpory a pracovními podmínkami sociálních pracovníků /dávkových specialistů/, kteří na úseku této sociální sféry pracují. Práce sociálního pracovníka /dávkového specialisty/ je velmi náročná na komunikaci s klientelou, která je rozličné mentality. Na základě toho je nutný individuální a zejména asertivní přístup. Chtěla bych zde vystihnout každodenní složitost práce, její dopady na zdravotní i psychickou stránku osobnosti a navrhnout možné způsoby řešení této problematiky, popřípadě porovnat možnosti řešení se zahraničním systémem. Zároveň bych chtěla získat poznatky z okruhu klientely, která žádá o dávky státní sociální podpory a jejich názor na současný systém výplaty dávek .

**Hypotézy :** 1/ Domnívám se, že počet žadatelů o dávky státní sociální podpory, převyšuje kapacitní stav pracovníků v této sociální oblasti.

2/ Předpokládám, že žadatelé o dávky SSP jsou většinou lidé pečující minimálně o jedno nezaopatřené dítě.

3/ Domnívám se, že plošný systém výplaty dávek státní sociální podpory by méně zatížil administrativu v dané oblasti a tím snížil psychickou zátěž pracovníků.

**Metody :**

- dotazník
- analýza výsledných podkladů dotazníku
- statistiky výplat dávek státní sociální podpory

### **Literatura:**

Břeská N., Burdová E., Vránová L.: Státní sociální podpora. Amag , Olomouc 2000.

Geist B. : Psychologický slovník. Vodnář, Praha 2000.

Vágnerová M. : Psychopatologie pro pomáhající profese. Portál, Praha 2000.

Vališová A. : Asertivita v rodině a ve škole. Praha 1992.

Zákon č.117 / 1995 Sb. Státní sociální podpora.

## **Prohlášení k využívání výsledků bakalářské práce :**

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 o právu autorském, zejména § 60 ( školní dílo ).

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že souhlasím s případným užitím mé bakalářské práce ( prodej, zapůjčení, apod. ).

Jsem si vědoma toho, že užit své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem TUL, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených univerzitou na vytvoření díla ( až do jejich skutečné výše ). Bakalářská práce je majetkem školy a nelze s ní bez svolení TUL disponovat.

Beru na vědomí, že po pěti letech si mohu bakalářskou práci vyžádat v Univerzitní knihovně Technické univerzity v Liberci, kde bude uložena.



---

Krista Stehlíková

## **Prohlášení o původnosti práce:**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma: „Charakteristika práce sociálních pracovníků na úseku státní podpory a problematika s tím spojená“ vypracovala samostatně a použila jsem jen pramenů, které uvádím v použité bibliografii. Prohlašuji, že jsem vzala na vědomí znění výše uvedeného upozornění.

V Chomutově dne 24. dubna 2003



---

Krista Stehlíková



## **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat všem osobám, které mně významným způsobem pomáhaly při vzniku mé práce. Především děkuji paní Jitce Marouškové, vedoucí Odboru státní sociální podpory MěÚ Chomutov, za poskytnutí cenných praktických zkušeností a informací. Dále vedoucí této práce Jitce Josífkové z Pedagogické fakulty v Liberci, která mi byla nápomocna svými konzultacemi.

## **Anotace**

V této práci je popsána charakteristika práce sociálního pracovníka na úseku státní sociální podpory a problematika, která je s tím spojená. Jde tu především o přiblížení výkonu tohoto povolání, který vykonávají na uvedeném úseku převážně ženy. Tato práce sociálního pracovníka spočívá zejména v každodenním přímém kontaktu se žadateli o dávky státní podpory. Je proto nutné, aby každý pracovník jednal profesionálně a v souladu s normami dané společnosti.

## **Annotation**

In this essay I describe the work of a social worker in the section of government's social welfare and its concerned problematics. The main purpose is to approach this occupation mainly performed by women. The job of social workers mainly consists of daily direct contact with the social welfare benefits applicants. It is therefore necessary that the workers act professionally and in accordance with the norms of a certain society.

## **Annotation**

In dieser Arbeit ist die Charakteristik der Tätigkeit des sozialen Mitarbeiters in der Sektion der staatlichen Sozialunterstützung und die Probleme, die damit verbunden sind, beschrieben. Die staatliche Sozialunterstützung ist nur ein von den Systemen des Schutzes der Bevölkerung in unserer Gesellschaft. Es geht vor allem um die Annäherung der Vollziehung dieses Berufes, den in der angewiesenen Sektion überwiegend die Frauen vollbringen. Diese Arbeit des sozialen Mitarbeiters liegt besonders in dem alltäglichen Kontakt mit dem Gesuchsteller der Abgabe der staatlichen Unterstützung. Es ist deswegen notwendig, damit jeder Mitarbeiter sich professionell und gemäß Normen in dieser Gesellschaft handelte.



1.	<b>Úvod.....</b>	<b>6</b>
2.	<b>Historie podpory rodin s nezaopatřenými dětmi u nás.....</b>	<b>8</b>
3.	<b>Základní charakteristika systému státní sociální podpory.....</b>	<b>10</b>
3.1.	Základní principy systému státní sociální podpory.....	11
3.1.1.	Druhy dávek státní sociální podpory.....	12
3.1.2.	Podmínky nároku na dávky státní sociální podpory.....	13
3.1.3.	Životní minimum, od kterého se odvozuje výše dávek státní sociální podpory ..	14
3.1.4.	Náležitosti žádosti o dávky státní sociální podpory.....	15
4.	<b>Profesní předpoklady pro výkon práce sociálního pracovníka.....</b>	<b>18</b>
4.1.	Doporučené zásady pro jednání s klienty.....	20
4.1.1.	Kontakt a naslouchání.....	21
4.1.2.	Asertivita a komunikace.....	22
4.1.3.	Etika sociální práce.....	24
5.	<b>Pracovní podmínky a problematika s tím spojená.....</b>	<b>31</b>
5.1.	Hygiena práce.....	33
5.1.1.	Zdravotní problémy spojené s výkonem práce.....	34
5.2.	Stres.....	34
5.2.1.	Stres a nemoc.....	35
5.2.2.	Možnosti řešení dané problematiky.....	38
5.2.3.	Konkrétní péče o zaměstnance ze strany zaměstnavatele.....	39
6.	<b>Výhody a nevýhody plošného a adresného vyplácení přídatku na dítě.....</b>	<b>41</b>
6.1.	Žadatelé o dávky státní sociální podpory.....	43
6.1.2.	Zneužívání dávek státní sociální podpory ze strany žadatele.....	45
7.	<b>Problematika práce dávkových specialistů v porovnání se zahraničím.....</b>	<b>51</b>

## OBSAH

---

	Strana
8. Hypotézy.....	53
9. Závěr.....	59
10. Seznam použité literatury.....	61
11. PŘÍLOHY	



## 1. ÚVOD

S novou rolí státu po roce 1989 byl vytvořen i nový systém sociální ochrany obyvatel. Základní hodnotou, z níž vyvěrá sociální politika moderní demokratické společnosti, je úcta k člověku jako jedinečné lidské bytosti. Člověk je považován za tvůrce zdrojů pro rozumnou sociální politiku a jeho důstojný a co možná spokojený život je jejím smyslem a cílem. Sociální politika směřuje k tomu, aby každý člověk mohl uplatnit své právo občana na svobodný rozvoj osobnosti a tím spjatá svobodná rozhodnutí. Jde zde především o odpovědnost těch, kteří mohou pracovat a pečovat o jiné vůči těm, kteří pracovat nemohou či kteří se sami neobejdou bez pomoci ostatních.

*Státní sociální podpora je pouze jedním ze systémů sociální ochrany obyvatel.*

Ve své práci bych chtěla podrobněji přiblížit systém výplaty dávek státní sociální podpory, který úzce souvisí s profesí sociálního pracovníka, jež dávky na úseku státní sociální podpory vyřizuje (v této sociální oblasti je uvedený zaměstnanec veden v pracovním zařazení jako dávkový specialista). Toto povolání v 99% vykonávají převážně ženy.

Poznatky, které zde popisují, vycházejí z každodenní praxe při styku se žadateli o dávky státní sociální podpory. Teoretické a zejména pak praktické údaje, které v této práci uvádím, se týkají konkrétně odboru státní sociální podpory Městského úřadu v Chomutově, jelikož na tomto úseku v uvedené sociální oblasti pracuji již 8 let.

Každý, kdo se profesionálně touto prací zabývá, si je vědom toho, jak je složité řešit určité závažné sociální problémy osob, které se ocitly ve svízelné a velmi často neočekávané životní situaci. Nezbytně požadovaný individuální přístup je v mnoha případech velice náročný při nacházení optimálního výsledku a klade oboustranně vysoké nároky na komunikaci, trpělivost s nejvyšší mírou porozumění a ochotou naslouchat a jednat bez předsudků. To vše musí být úzce spjato s asertivním jednáním a dodržováním základních principů etického kodexu.

Cílem mé práce je nastínit problematiku tohoto povolání, které lze obecně hodnotit jako velmi náročné jak po stránce psychické tak i fyzické námahy. Zároveň se snažím změnit pohled zvenčí na výkon tohoto někdy nedoceneného „úřednického“ povolání. Samozřejmě, že k tomuto závěru bude možné dojít jen na základě profesionálně odvedené práce dávkového specialisty při styku s klientem.

Domnívám se, že každý zaměstnanec pracující v sociální oblasti by měl přijmout normy, principy a hodnoty, které tvoří součást sociální práce. Měl by jednat ve shodě s nimi nejen ve svém profesionálním životě, ale i v životě soukromém. Sociální práci můžeme posuzovat nejen jako povolání, ale i jako hlavní orientaci osobního života.

***/ Nejtěžší věc - poznat sám sebe,  
nejsnadnější věc - radit druhým./***  
Thales



## 2. Historie podpory rodin s nezaopatřenými dětmi u nás

Přídavky na děti byly v tehdejším socialistickém Československu zavedeny od samotného počátku jako dávka poskytovaná všem rodičům nezaopatřených dětí. Nárok na ně se odvozoval nikoliv z úrovně příjmu rodičů, nýbrž z toho, zda dítě spadalo do kategorie nezaopatřených dětí či nikoliv. Počet nezaopatřených dětí byl totiž hlavním faktorem rozdílů v příjmech na hlavu domácnosti .

Dětské přídavky nebyly ovšem jedinou formou podpory rodin s dětmi: dorovnávány byly ceny dětského ošacení, výživy, rekreace, péče o děti v jeslích a mateřských školkách. Vzdělání dětí a dospívajících a zdravotní péče o ně byly financovány také převážně ze státního rozpočtu. Rodiny s dětmi měly jakousi prioritu v přidělování bytů. Přes všechna tato opatření však na tom byly rodiny s dětmi ekonomicky výrazně hůře než rodiny bezdětných ekonomicky aktivních jedinců.

Některé z dávek do té doby byly vázány na nemocenské pojištění ( například přídavky na děti ), popřípadě na důchodové zabezpečení ( například tzv. výchovné ). Tomuto stavu odpovídala i různost plátců – některé dávky vypláceli zaměstnavatelé ( zhruba 28 tisíc plátců ), jiné okresní správy sociálního zabezpečení, okresní úřady, pověřené úřady, ozbrojené složky, apod. bez ohledu na skutečnou příjmovou situaci rodiny.

Po roce 1989 byly v rámci liberalizace cen odstraněny všechny přímé i nepřímé dotace na dětskou výživu a ošacení. Jiná opatření byla spíše fiskální povahy a jejich cílem bylo udržet vyrovnanost státního rozpočtu: určitá část nákladů na výchovu, vzdělání a zdravotní péči, která byla dříve kryta ze státního rozpočtu, se přesouvala na rodiče ( například příspěvek na provoz jeslí, mateřských školek, škol v přírodě, sportovních pobytů, náklady na učební pomůcky, na tzv. nadstandardní zdravotní péči, v některých případech i na školné atd. ). Výdajová část rozpočtu rodin s nezaopatřenými dětmi tedy za jinak stejných okolností rostla, aniž by se měnil rozsah či kvalita poskytovaných služeb nebo dotované rodiny ztratily vůbec přístup ke službám, které jim byly dříve poskytovány z prostředků státního rozpočtu.

V roce 1990 byl učiněn první krok reorganizace. Byla odstraněna negativní daň z obrátu u potravin a byl zaveden státní vyrovnávací příspěvek.

Začalo se mluvit o garanci životního minima, které do té doby neexistovalo a na rozdíl od předchozího založení sociální politiky, prakticky veškeré programy byly zaměřeny na ochranu příjmové nedostatečnosti jednotlivce a rodiny.



### 3. Základní charakteristika systému státní sociální podpory

Státní sociální podpora je jednou ze součástí sociální politiky. Vychází ze zákona č. 117/95 Sb., který nabyl účinnosti částečně dnem 1. října 1995 ( dávky poskytované bez ohledu na výši příjmu ) a v plném rozsahu dnem 1. ledna 1996. Systém vyplácení dávek státní sociální podpory je určen především pro děti nebo rodiny s dětmi a v některých dalších sociálních situacích. Vzhledem k tomu, že se jedná o státní sociální systém, hradí náklady na státní sociální podporu v celém rozsahu stát. To znamená, že stát hradí nejen náklady na dávky samotné, ale i náklady vznikající v souvislosti s řízením o tyto dávky.

Prostřednictvím státní sociální podpory stát adresně pomáhá rodinám ( občanům ) v případě stanovené sociální události, a to podporou jejich příjmů. Dávky mají obligatorní charakter, jsou určeny především rodinám s dětmi, i když řeší rovněž určité sociální situace všech občanů ( např. pohřebné, příspěvek na bydlení ). Státní sociální podpora se stává výrazem sociálního přerozdělení mezi nepotřebnými a potřebnými a je projevem státem organizované solidarity. Dávky vyplývající z tohoto systému pomáhají rodině krýt zejména zvýšené náklady vyvolané přítomností takových osob, které dosud nejsou výdělečně činné, a pomáhá řešit různé sociální situace, na něž rodina vlastními silami ani vlastními prostředky nestačí. Úroveň a výše dávek státní sociální podpory je většinou závislá na celkovém příjmu rodiny.

Systém státní sociální podpory využívá k řešení sociálních situací rodin vzájemnou kombinaci dvou typů dávek. Jde jednak o univerzální dávky horizontální ( dávky dlouhodobé ), které jsou vyjádřením přerozdělení od bezdětných rodin k rodinám s dětmi. Výplata univerzálních dávek může být variantně ukončena při vyšší příjmové úrovni. Příjem se nezjišťuje nebo je zkoumán za období předcházejícího kalendářního roku. V systému státní sociální podpory představuje tento druh dávek přídavek na dítě, rodičovský příspěvek, porodné a zaopatřovací příspěvek. Obdobný charakter má i příspěvek na dopravu a pohřebné.

Druhým typem jsou dávky stanovené na základě testování aktuální celkové příjmové situace rodiny. V tomto případě se jedná o přerozdělení od rodin vysokopříjmových k rodinám nízkopříjmovým.

Tyto dávky bývají označovány jako dávky vertikální ( krátkodobé dávky ). Jde o podporu rodiny do okamžiku, kdy dosáhne svými příjmy určité úrovně, přičemž na nejvyšší úrovni je poskytována dávka rodinám s příjmem na úrovni životního minima a s rostoucím příjmem se výše dávky postupně snižuje. Příjem je zkoumán za předchozí kalendářní čtvrtletí. Ve státní sociální podpoře je tímto typem dávky sociální příplatek a příspěvek na bydlení.

### 3.1. Základní principy systému státní sociální podpory

- ❖ *Komplexnost* – státní sociální podpora je systém, který z řady systémů ( státní dávky, nemocenské a důchodové pojištění, sociální péče ) sjednotil sociální dávky vyjadřující podporu státu rodinám a vytvořil nové dávky, které reagují na dříve neřešené situace.
- ❖ *Jednotnost* – byla vytvořena jednotná koncepce dávek využívající zákonem stanoveného životního minima jako základního stavebního kamene pro určení výše dávky a u většiny dávek i pro stanovení příjmové hranice nároku. Všechny dávky využívají jednotné definice základních pojmů při vymezení podmínek nároku ( nezaopatřené dítě, trvalý pobyt, okruh rozhodných příjmů, apod. ).
- ❖ *Sociální spravedlnost* – využitím násobků životního minima při posuzování příjmů bylo dosaženo velmi dobré srovnatelnosti rodin různého složení s různým absolutním příjmem. Při shodném násobku životního minima u rozhodného příjmu jsou rodiny, přestože mají různé složení, stejně podporovány.
- ❖ *Skladebnost* – jednotlivé dávky státní sociální podpory jsou vzájemně provázané a k řešení složitých životních situací se využívají v kombinaci. Proto zkoumání dopadu jednotlivých dávek na rodiny nelze činit odděleně od ostatních dávek tohoto systému.
- ❖ *Valorizace* - výše jednotlivých dávek je stanovena relativní hodnotou – násobkem částky životního minima a díky této vazbě na životní minimum se udržuje reálná hodnota dávek v návaznosti na vývoj životních nákladů. Při změně životního minima jsou automaticky přepočteny všechny dávky bez nutnosti měnit zákon.



- ❖ *Dostupnost* – byl vytvořen moderní dávkový systém, využívající výpočetní techniky. Městské úřady, které v současné době o dávkách státní sociální podpory rozhodují, mají vytvořená pracoviště – kontaktní místa, která jsou občanům dostupná. Řadu nových dávek by nebylo možné v předchozím dávkovém systému zavést.
- ❖ *Operativnost* – jednotné technické a softwarové vybavení a organizace systému umožňuje promítnout změny parametrů do systému prakticky ze dne na den.
- ❖ *Nenáročnost* – systémem státní sociální podpory lze podporovat příjmy rodin s relativně nízkými administrativními náklady s ohledem na řadu složitých sociálních situací, a to určením dávky na základě prokázání několika stanovených podmínek. Pouze velmi malý podíl klientů ( necelé 3% rodin ) nedosahuje ani poté svými příjmy částky životního minima. Situace těchto rodin, kterým jejich příjem včetně dávek státní sociální podpory nestačí k zajištění základních životních potřeb, je řešena v rámci sociální pomoci, je s nimi pak ( administrativně ) poměrně náročně prováděna sociální práce, kdy je u nich testován majetek a snaha zvýšit si příjem vlastním přičiněním.

*Kepková ( 1997 )*

### 3.1.1. Druhy dávek státní sociální podpory

Všechny dávky poskytované v systému státní sociální podpory jsou, jak jsem již uvedla, dávkami státními, čtyři dávky jsou poskytovány v závislosti na příjmu rodiny, nárok na ostatní dávky není limitován výší příjmu rodiny. V původním záměru bylo koncipovat všechny dávky jako testované ( závislé na příjmu ), avšak u jednorázových dávek ( porodné a pohřebné ) a dávek poskytovaných v situaci, kdy jeden z rodičů nemůže být ekonomicky aktivní, např. z důvodu celodenní péče o malé dítě nebo v souvislosti s výkonem vojenské služby, se z důvodu zjednodušení systému od testování příjmů ustoupilo ( hranice příjmu by musela být stanovena poměrně vysoko a s ohledem na sociální situaci, při níž se dávky poskytují, by podmínky nároku na tyto dávky splnily prakticky všechny rodiny ).

Dávky státní sociální podpory :

- a) dávky poskytované v závislosti na výši příjmu :
1. přídavek na dítě
  2. sociální příplatek
  3. příspěvek na bydlení
  4. příspěvek na dopravu
- b) dávky poskytnuté nezávisle na příjmu :
1. rodičovský příspěvek
  2. zaopatřovací příspěvek
  3. dávky péstounské péče
  4. porodné
  5. pohřebné

**3.1.2. Podmínky nároku na dávky státní sociální podpory**

- Nárok na dávky státní sociální podpory má pouze občan ( fyzická osoba ), který je hlášen na území České republiky k trvalému pobytu. U dávek závislých na příjmu musí tuto podmínku splňovat všechny společně posuzované osoby.
- Rodinu ( společně posuzované osoby ) chápe systém státní sociální podpory jako soužití rodičů a nezaopatřených dětí, případně osoby, které tuto roli fakticky plní, ve společné domácnosti. Pouze u příspěvku na bydlení se do rodiny započítávají i jiné osoby, které mají v bytě trvalé bydliště, v tom případě se musí dokládat i jejich příjmy.
- Nárok na dávky má nezaopatřené dítě nebo osoba, která o takové dítě pečuje. Za nezaopatřené dítě se považuje dítě do skončení povinné školní docházky a dále v těch případech, kdy se připravuje na budoucí povolání nebo ze zdravotních důvodů nemůže pracovat ani se připravovat na povolání, nejdéle však do 26 let.
- Dávky poskytované v závislosti na výši příjmu v předcházejícím kalendářním roce se přiznávají na období jednoho roku ( tj. od 1.10. do 30. 9. následujícího roku ) a dávky závislé na příjmu v předchozím kalendářním čtvrtletí se poskytují na období kalendářního čtvrtletí. Po uplynutí jednoho kalendářního roku ( tj. od 1.7. do 30. 6. následujícího roku ) musí žadatel podat i v tomto případě novou žádost o dávku.



V systému státní sociální podpory se nezkoumá majetek, ale jen příjmy občanů a rodin, a to jen u některých dávek. Většina započítatelných příjmů je vymezena v návaznosti na zákon o dani z příjmu. Započítávají se tzv. čisté příjmy, tedy příjmy po odpočtu výdajů vynaložených na jejich dosažení, zajištění a udržení, dále po odpočtu pojistného na sociální pojištění, příspěvku na státní politiku zaměstnanosti a zdravotního pojištění a daně z příjmu.

*Burdová, Břeská, Vránová ( státní sociální podpora 2002 )*

Státní sociální podpora je financována ze státního rozpočtu, přičemž výplatou dávky je pověřen příslušný městský úřad. Ke zvýšení dostupnosti pro občany jsou zřízena speciální pracoviště – tzv. kontaktní místa, vedle sídelních míst. Odbor státní sociální podpory v Chomutově má taková kontaktní místa celkem čtyři. Jedná se o kontaktní místo v Kadani, Klášterci nad Ohří, Jirkově a ve Vejprtech.

V řízení o dávkách státní sociální podpory se postupuje podle správního řádu s výjimkami, které zákon o státní sociální podpoře výslovně stanoví, jejichž smyslem je většinou urychlit a zjednodušit řízení ( např. ve vymezených situacích se nevydává rozhodnutí, ale oznámení ). Dávky státní sociální podpory se vyplácejí hotově nebo se poukazují na účet banky v České republice. Do ciziny se dávky nevyplácejí.

Do prosince roku 2002 vyplácel dávky státní sociální podpory orgán státní správy okresní úřad. V rámci reformy státní správy okresní úřady k 31. 12. 2002 zanikly a tyto dávky vyřizuje a vyplácí od 1. 1. 2003 pověřený obecní úřad.

### **3.1.3. Životní minimum, od kterého se odvozuje výše dávek státní sociální podpory**

Základním stavebním kamenem pro určení výše dávek i pro určení hranice příjmů občana či rodiny pro vznik nároku je životní minimum. Při valorizaci životního minima dochází k rozšíření počtu rodin, které mají nárok na dávku, a téměř u všech dávek se zvyšuje jejich výše. Ke zvýšení dávek dojde, aniž se musí upravovat zákon, poživatelé dávek nemusí o změnu žádat. Životní minimum se valorizuje, pokud spotřebitelské ceny vzrostou o 5%.

Životní minimum osoby, popřípadě společně posuzovaných osob, se stanoví jako úhrn částek stanovených k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb a částky k zajištění nezbytných nákladů na domácnost. Vztah k životnímu minimu se promítá nejen do podmínek nároku na dávky státní sociální podpory, ale i do výše dávek, které se odvozují zpravidla od částek tvořících životní minimum vynásobené stanoveným koeficientem.

Současné částky životního minima :

a) částky k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb:

- Kč 1 690,- u dítěte do 6 let věku,
- Kč 1 890,- u dítěte od 6 do 10 let věku,
- Kč 2 230,- u dítěte od 10 do 15let věku,
- Kč 2 450,- u nezaopatřeného dítěte od 15 do 26 let věku,
- Kč 2 320,- u ostatních občanů,

b) částka potřebná k zajištění nezbytných nákladů na domácnost :

- Kč 1 780,- u jednotlivce
- Kč 2 320,- žijí-li v domácnosti dvě osoby,
- Kč 2 880,- žijí-li v domácnosti tři nebo čtyři osoby,
- Kč 3 230,- žije-li v domácnosti pět nebo více osob

( zákon č. 463/1991 Sb., o životním minimu )

Jak vyplývá z uvedené tabulky, liší se částka na výživu a ostatní osobní potřeby v závislosti na věku a s ohledem na nezaopatřenost dítěte a částka k zajištění nezbytných nákladů na domácnost je stanovena podle počtu osob žijících v domácnosti.

#### **3.1.4. Náležitosti žádosti o dávky státní sociální podpory**

Žádosti o dávky státní sociální podpory musí být podány písemně na tiskopisu předepsaném Ministerstvem práce a sociálních věcí. Řízení o přiznání dávky státní sociální podpory lze zahájit pouze na návrh oprávněné osoby.

V žádostech o dávku státní sociální podpory má žadatel povinnost uvést všechny údaje, které jsou pro posouzení nároku na dávku, její výši a výplatu nezbytné. V první řadě se jedná samozřejmě o osobní údaje, tj. jméno, příjmení, rodné číslo, kde je žadatel hlášen k trvalému pobytu, apod. Jedná-li se o dávku poskytovanou v závislosti na výši příjmu v rodině, neuvádí se v žádosti takové údaje jen o žadateli, ale také je třeba v žádosti uvést všechny tyto údaje týkající se osob společně posuzovaných.

V žádosti se samozřejmě kromě uvedených základních údajů uvádí celá řada dalších informací, vztahujících se vždy ke konkrétní dávce, o kterou je žádáno.



K žádostem je často zapotřebí prokazovat doplňující potřebné podklady. Jedná se především o různá potvrzení, osobní doklady žadatele a osob společně posuzovaných, u nichž lze potřebné údaje zjistit. Pro prokazování potřebných údajů je možné použít všech prostředků, kterými lze zjistit a objasnit skutečný stav věci, pokud jsou tyto prostředky v souladu s právními předpisy. Skutečnosti lze prokázat nejen různými doklady, ale také výsledkem svědků, záznamem z jiných úředních jednání, rozhodnutím jiných orgánů a jako důkaz lze v krajních případech připustit i čestné prohlášení. Zákon nepředepisuje, jakou formu mají jednotlivá potvrzení mít, popř., že je třeba prokazovat některé ze skutečností na určitých tiskopisech. I přesto však je žádoucí, aby se příslušné tiskopisy pro účely prokazování rozhodných skutečností používaly, protože to zajistí, že v potvrzení budou uvedeny všechny potřebné údaje. Konkrétní formuláře si mohou vytvářet odbory státní sociální podpory samy, tak, aby tím byly splněny všechny potřebné podmínky ke zjednodušení správního řízení. Doklady, které žadatel musí předložit, by měly obsahovat existující skutečnosti.

Při podání žádosti o dávku státní sociální podpory se prokazují skutečnosti potřebné pro rozhodování o těchto dávkách a pokud v budoucnu dojde ke změně těchto skutečností, má příjemce dávky povinnost ohlásit příslušnému městskému úřadu do osmi dnů změny, ke kterým v rozhodném období došlo. V některých případech však zákon ukládá, aby příjemce dávky některé skutečnosti prokázal vždy bez ohledu na to, zda k nějaké změně došlo, a to v termínech, které zákon stanoví. Jde zejména o pravidelné prokazování příjmů podle § 51 zákona, ale jde také o povinnost uloženou v § 68 odst. 5 zákona, tj. každoročně nejpozději do 30. září předložit potvrzení o přípravě dítěte na budoucí povolání pro prokazování nezaopatřenosti, je-li to pro nárok na dávku a její výši nezbytné. Při tom v jednotlivých případech může městský úřad umožnit, že oprávněná osoba předloží potvrzení o soustavné přípravě na budoucí povolání v pozdějším termínu. Stává se to většinou v případech, kdy dítě začne studovat např. až od října, a tedy v září ještě nemůže potřebné potvrzení o studiu předložit ( jedná se především o vysokoškolské studium nebo o studium v zahraničí ).

Zákon stanoví, jakým způsobem se také prokazují příjmy započítatelné do rozhodného příjmu, a to s rozlišením, je-li rozhodným obdobím, za které se příjem zjišťuje, kalendářní rok nebo kalendářní čtvrtletí. Příjmy žadatel prokazuje prohlášením nebo potvrzením o výši příjmů. Zákon stanoví prokazování příjmů vždy konkrétně. I když v celé řadě případů zákon připouští prokazovat příjmy pouze prohlášením, dává na druhé straně orgánu, který dávky státní sociální podpory vyplácí, možnost, aby i v takovém případě tento orgán požadoval potvrzení.



Uvedená možnost příslušného orgánu je však vázána na to, zda je vůbec reálné potvrzení po žadateli vyžadovat. Jedná se zejména o požadování potvrzení o příjmech ze zahraničí, kdy zahraniční plátce příjmu nemá v žádném směru povinnost potvrzení o příjmu vystavit.

Všechna písemná podání, tj. zejména potvrzení prokazující rozhodující skutečnosti, se předkládají v češtině. Má-li žadatel některé z listinných dokladů v jiném jazyce, je jeho povinností zajistit úřední překlad těchto dokumentů do češtiny. Tyto překlady se týkají zejména potvrzení o studiu v zahraničí či o výši příjmů ze zahraničí. Zákon umožňuje, aby orgán rozhodující o dávkách státní sociální podpory úřední překlad nevyžadoval – bylo by to v případě, kdy jde o doklady vystavené např. ve slovenštině, kdy by úřední překlad do češtiny byl nadbytečný.

*Burdová, Břeská, Hejná ( 2002 )*



#### **4. Profesní předpoklady pro výkon práce sociálního pracovníka(dávkového specialisty)**

Sociální práce má velký společenský význam jak svým vlivem na lidi, kterým odborně pomáhá, tak na celou společnost, ve které se vykonává. Dobré všeobecné vzdělání, rozhled a aktivní účast na řešení sociálních problémů jsou základem autority sociálního pracovníka. Pomáhají mu úspěšně zvládat metodické postupy v sociální práci i administrativní činnosti v organizaci, kde pracuje.

K tomu je rovněž třeba, aby sociální pracovník stále doplňoval své vědomosti a znalosti. V této oblasti je velkým přínosem dosažená praxe a zkušenosti v oboru, ale neméně důležitý je také určitý stupeň dosaženého vzdělání, které by mělo být zejména z oblasti psychologie, sociologie a zákonných norem.

Podstatou sociální práce na úseku státní sociální podpory je zejména osobní styk a komunikace s klienty. Jakákoliv jednání by měla být vedena na profesionální úrovni.

Sociální pracovník by měl mít v první řadě kladné osobní vlastnosti či ctnosti dobrého člověka: poctivost, spravedlnost, pravdomluvnost, pracovitost.

Ovšem společnost klade na pracovníka, který vykonává tuto práci, další požadavky, které odpovídají současným poznatkům teoretickým i praktickým. Osobnost sociálního pracovníka a jeho celý morální postoj má být příkladem druhým. Jeho jednání má vzbuzovat důvěru a zájem lidí, se kterými přichází do styku při své odborné práci, v pracovním kolektivu i ve svém osobním životě.

Je těžké uvést osobní vlastnosti sociálního pracovníka, aniž by se idealizoval jeho obraz. Je možné upozornit na několik charakteristik, které vyplývají z vůle a mohou je tedy sociální pracovníci sami ovlivnit.

Nejdůležitější je mít vlastnosti zralé osobnosti. Patří sem především citová vyrovnanost a stálost. Ta pomáhá snášet zatížení psychické, emocionální i fyzické, pramenící z náročnosti povolání sociálního pracovníka. Jde o přiměřené reagování na všechny situace, které vyplývají ze styku s klienty. Sociální pracovník má být citově stabilní, aby nepodléhal emocím. Jedná s lidmi, kteří se ocitli v různých kritických životních situacích. Jsou to většinou lidé, kteří trpí a tudíž se domnívají, že sociální pracovník musí umět vyřešit jejich často velmi nepříjemnou situaci, a pokoušejí se na něj „naložit svá břemena“.



Sociální pracovník si nesmí připustit hluboký soucit s nimi, neboť ten by nepříznivě ovlivňoval jeho schopnost objektivně posoudit jejich situaci a vést je k realistickému řešení.

Na druhé straně musí sociální pracovník ve správné míře ukazovat a projevovat citový zájem o klienta jako o člověka sobě rovného, kterému je připraven kdykoliv pomoci. Žádný klient by neměl mít nikdy dojem, že se o něj sociální pracovník zajímá pouze z úřední povinnosti.

Schopnost empatie, to je vžití se do pocitů druhých, pomáhá sociálnímu pracovníkovi častokrát porozumět nevhodným a neúměrným reakcím lidí v rozličných situacích a v různém sociálním prostředí.

Citová stabilita pomáhá sociálnímu pracovníkovi při sebeovládání a sebekontrolole. Při seznamování se s životními osudy mu brání v tom, aby uplatňoval svoje osobní, obvykle negativní, prožitky a situace.

Další vlastností, kterou sociální pracovník potřebuje, je životní optimismus. Nikoliv však optimismus nereálný, který by odváděl od skutečnosti a od života, ale optimismus pramenící z víry lidí v možnosti pozitivního ovlivnění jejich osobnosti. Přesvědčení, že v každém člověku jsou nějaké kladné vlastnosti, které je možné rozvíjet a ty negativní usměrňovat a potlačovat.

Životní optimismus potřebuje sociální pracovník ve všech etapách procesu sociální práce. Víra v lidi pomáhá sociálnímu pracovníkovi lépe zvládnout pocit nemohoucnosti, který občas prožívá ve styku se svými klienty. Některé případy jsou velmi tristní a často obtížně řešitelné. Stává se, že klienti navštíví odbor státní sociální podpory z důvodu neznalosti zákona a požadují některé dávky, na které nemají nárok. Nárok v mnoha případech nevznikne, jestliže žadatel nesplňuje zákonem stanovené podmínky. V tomto případě bývá někdy velmi složité vysvětlit důvod, proč nemůže být požadavku žadatele vyhověno. Často se musí odkazovat na paragrafy uvedené v zákoně. Dávkový specialista může podobné situace řešit pouze poskytnutím dávek státní sociální podpory, na které je ze zákona nárok a případnou poradenskou pomocí, kam a na jakou jinou instituci se obrátit dále. Ne každý člověk vždy pojme nabízené řešení problému jako osobně reálně možné. Může se tedy stát, že vznikne spor mezi sociálním pracovníkem a klientem, ale konfliktní situaci by měl každý odborník umět předejít. Pracovník v sociální oblasti by měl umět zvolit takový přístup ke klientele, kterým by odboural případnou nedůvěru nebo strach z formální administrativní byrokracie.



Neúspěchy a nezdary v sociální práci mohou vést ke ztrátě optimismu a důvěry ve schopnosti klientů. Tomu je nutné čelit kolektivním posouzením některých složitých případů.

Všechny uvedené vlastnosti přispívají k autoritě sociálních pracovníků u klientů, ale i v prostředí, ve kterém pracuje a žije. Sem patří rovněž pracovní disciplína a důvěra klientů v diskrétnost, s jakou bude sociální pracovník zacházet s jejich delikátními a intimními sděleními.

Sociálnímu pracovníkovi, který promýšlí a rozhoduje o způsobu řešení složitých životních situací, napomáhají jeho vlastní životní zkušenosti. Měl by sám sebe dobře poznat, analyzovat své pocity a reakce a z těchto poznatků pak čerpat. To však neznamená, že by mladý sociální pracovník, jehož životní zkušenosti nejsou rozsáhlé, nebyl schopen stejně dobře vykonávat své povolání.

Aby se sociální pracovník mohl věnovat své profesi a mohl být příkladem druhým, musí mít chápající rodinné prostředí. Pochopení členů rodiny pro sociální práci může vést až k jejich bezděčné či záměrné aktivní spolupráci při resocializaci klientů. Rodinné zázemí, stejně jako ušlechtilý zájem či zajímavá činnost, které se sociální pracovník může věnovat ve svém volném čase, jsou z hlediska duševní hygieny velmi významné. Pomohou odreagovat neočekávané neúspěchy v sociální práci a smutné zážitky komplikovaných sociálních případů.

Má-li sociální pracovník učit žít své klienty smysluplným životem a rozvíjet jejich osobnost, musí nejprve sám takovým životem žít.

Dobře vykonávaná profese sociálního pracovníka budí úctu nejen u ostatních sociálních pracovníků, ale i v širší veřejnosti. Vědomí sociálního pracovníka, že jeho práce je uznávaná, vytváří tak zvanou „stavovskou čest“. Ta pak pomáhá zvedat odbornou úroveň tohoto povolání a nepřímo ovlivňuje vztah celé společnosti k profesi sociálního pracovníka a k sociální práci vůbec.

#### 4.1. Doporučené zásady pro jednání s klienty

1/ Volit vstřícný přístup ke klientele, každému klientovi nabídnout místo k sezení. Dodržovat zásadu vyřizování každého klienta odděleně. Do místnosti vždy zvat klienty jednotlivě. Vystupovat při jednání s lidmi profesionálně s klidem a se zájmem o jejich problematiku.



2/ Při konfliktní situaci se nenechat vyvést z míry, tzn. využít uklidňující komunikace. Počítat s tím, že někteří jedinci přicházejí na úřad se záměrem dokázat své silné přednosti, např. hulvátství, urážlivé výrazy, sílu apod.. Mít na mysli, že úřad navštěvují i osoby duševně nemocné, ty většinou nedokáží dovést osobní jednání k úspěšnému závěru. V tomto případě je nutné se k projednávaným záležitostem několikrát vracet a opakovaně klienta přesvědčovat o správnosti postupu. V této zásadě je nutná zejména trpělivost a větší schopnost asertivního jednání.

3/ Nedovolit klientovi, aby nám vnutil svůj způsob jednání. Nenechat se vmanipulovat do situace, která hrozí konfliktem. Vyhnout se osočování, případně vyžádat si pomoc kolegy, který situaci pomůže dořešit nebo jí ukončí. V žádném případě nesnažit se usměrnit klienta zvýšeným hlasem.

4/ Snažit se postupně získat přehled nad řešenými problémy. V tom nám pomůže vyhodnocení situace, o které se podělíme se spolupracovníky, kteří jsou lépe orientovaní v určité problematice nebo se podobnými pracovními problémy, které řešíme, již zabývali.

5/ Každé jednání ( případně průběh pracovního dne ) vnitřně vyhodnotit a posoudit poznatky o klientovi a své vlastní osobě. Volit kritický přístup ke svému jednání a vyvozovat závěry pro jeho zlepšení v dalších etapách komunikace s klienty.

#### **4.1.1. Kontakt a naslouchání**

Naslouchání druhému člověku je první a nejdůležitější fází osobního rozhovoru. Je to základní předpoklad empatie ( vcítění se do pocitu a problémů klienta s cílem pochopit jeho situaci ) je pojátkem, jehož kvalita, vstřícnost a racionální zainteresovanost výsledně pozitivně, či negativně poznamená výsledný efekt.

Pozitivní navázání kontaktu s klientem je nezbytným předpokladem smysluplnosti práce dávkového specialisty a ostatních zaměstnanců pracujících v oblasti sociální sféry. Komunikační umění a zejména schopnost aktivně naslouchat jsou základním aspektem nenásilného spontánního získávání informací. Určujícím prostředkem aktivního naslouchání jsou vhodně kladené otázky, které se týkají konkrétního problému, který má být řešen.



Umění jednat takticky není každému člověku vlastní. Nikdo se nenaučí vhodně komunikovat ( jednat ) pouhým studiem literatury. Taktické jednání je určeno jedincům, kteří mají dostatečnou sebedůvěru a pružné myšlení. Tedy těm, co nejsou pasivní a není proto nutné jejich mysli vštěpovat přirozená lidská práva. Taktické jednání je založeno na takových formách chování při mezilidském styku, které mají za úkol odstranit mezilidské konflikty, napětí, hádky a konfrontace, dříve než propuknou. Nevýhodou taktického jednání je, že při jeho uplatňování musíme být někdy schopni skrýt nebo vhodně zamaskovat některé své postoje, zájmy, názory a myšlenky. *Termann ( 2002 )*

John Killinger ( 1989 ) dodává: „ Empatický posluchač nelpí na svých vlastních předsudcích a úsudcích, dojmech a soudech, ale je ochoten to vše změnit.“

#### Sedm charakteristik dobrého partnerského rozhovoru:

Robert Carkhuff ( 1977 ) uvádí celkem 7 následujících charakteristik člověka, kterému by bylo možné svěřit co nás trápí:

1. úcta k partnerovi,
2. opravdovost zájmu,
3. soucítění ( empatie ),
4. konkrétnost,
5. vyrovnanost s vlastními problémy,
6. bezprostřednost,
7. zralost úsobnosti,

*Křivohlavý ( 1993 )*

Porozumíme-li, co je nám řečeno, a pochopíme-li, oč jde tomu, kdo nám něco říká, pak nás to staví před rozhodnutí. Posláním sociálního pracovníka je v rámci možností vždy pomoci a nikdy se neotočit zády.

#### **4.1.2. Asertivita a komunikace**

V každodenní životě se setkáváme se situacemi, které jsou pro nás složité. Pokud se zaměřím na povolání sociálního pracovníka ( dávkového specialisty ), tak i zde se velmi pravidelně a často objevují situace, které nás mohou tzv. vyvádět z míry.

Každý z nás si klade celkem oprávněné dotazy typu :

Jak reagovat ? Jak se zachovat? Jak se prosadit, abych se druhého nedotkl?

Co je to asertivita? V našich překladech se setkáváme s pojmy “zdravé sebeprosazování“, „přiměřené sebeprosazování“, „sebezdržující jednání“. Zjistila jsem, že doslovný překlad slova „asertivita“ v naší literatuře není úplně a vždy jednotný, i když významově je téměř vždy shodný ( ve Slovníku cizích slov, Klimeš L. 1981, s. 37 je pojem vysvětlen jako zjišťující, tvrdící ).

Jedná se především o způsob komunikace a jednání, kterým člověk vyjadřuje a prosazuje upřímně, otevřeně a přiměřeně své myšlenky, city, názory a postoje jak pozitivní, tak i negativní podoby.

V čem nám může asertivita při práci s lidmi pomoci :

- lépe se vyrovnat se zátěžovými životními situacemi a konflikty,
- najít vnitřní a vlastní autentitu,
- pomáhá zbavit se přehnané sebekritičnosti a získat přiměřené sebehodnocení,
- odmítnout bez pocitu viny a úzkosti,
- řešit i nepříjemné situace s nadhledem,
- jednat v běžných situacích s lidmi,
- pomáhá prosadit své názory,
- pomůže manipulativnímu jednání druhých lidí vůči naší osobě. Vališová ( 1992 )

Možnosti, ale i omezení asertivního chování máme každý ve svých vlastních rukách. Na každém z nás, je jakým způsobem chceme asertivitu prosazovat.

Asertivní jednání se většinou definuje jako jednání, které není ani pasivní ani agresivní. V běžné praxi je často dost obtížné odlišit, zda jde o jednání skutečně asertivní. Někdy je velmi důležité najít hranici mezi asertivitou a agresivitou. Domnívám se, že při jednání s klientem je totiž možné a poměrně velmi snadné sklouznout z asertivně sebejistého chování do suverenity, nepřiměřené sebejistoty, až k různým stupňům agresivity ( např. zvýšený hlas, projevy ironie, sarkasmus, apod. ). Každé povolání, jehož podstatou je styk s lidmi, vyžaduje, aby pracovník měl schopnost a dovednost jednat s lidmi. Sociální pracovník by měl umět snadno a přiměřeným způsobem navazovat styk s druhými osobami a hovořit mírným tónem.



K tomu patří rovněž ovládání jazyka všeobecně a používání odborných výrazů jen v nejnnutnějších případech, a to pouze podle schopnosti a rozhledu klientů. Nedostatky v přirozené schopnosti jednat s lidmi lze procvičovat tréninkem a sebekontrolou.

Asertivita klade velký důraz na dovednosti komunikovat. Vzhledem k tomu, že komunikace je společenský jev, který každý z nás využíváme denně při styku s kýmkoliv, je nutné chápat komunikaci jako zdroj vzájemného sdělování informací, tedy dialog, nikoliv pouhý monolog. *Vališová (1992)*

Komunikaci můžeme rozdělit jednoduše na verbální a neverbální.

Komunikace verbální - je projev pomocí jazyka, slov, řeči, symbolů aj.

Komunikace neverbální - je výraz obličeje, těla, gesta, mimika, haptika, řeč očí aj.

Každý z nás si musí uvědomit, že mezi jednotlivými lidmi jsou značné rozdíly ve způsobu, jakým převážně vedou rozhovory s protějškem. Rozdíly se pohybují od naprosté strohosti, stručnosti, přes autoritativnost až k velmi vřelému, přátelskému postoji vůči druhému. Pokud se chci od druhého člověka něco dozvědět a nebo chci získat nějakou informaci, názor a postoj, musím se umět ptát a to souvisí s již zmíněným nasloucháním. Stává se často i v praxi každého z nás, že to, co chceme říci, nám přijde velmi důležité, ale ono velmi často i to, co chce sdělit ten druhý, je mnohem důležitější. Hlavně v profesi sociálního pracovníka nesmíme tuto skutečnost opomíjet a přehlížet, protože v konečné fázi rozhovoru můžeme zjistit, že jsme nejednali profesionálně, a to není zrovna dobrá vizitka žádného pracovníka, který má v popisu práce mimo jiné styk a kontakt s veřejností.

### 4.1.3. Etika sociální práce

Etika je filozofická věda o mravnosti jako stránce života společenského člověka, o původu a podstatě morálního vědomí a jednání. Etické soudy vznikají, oceňujeme-li své nebo cizí jednání po stránce mravní.

Etika reguluje chování lidí ve všech sférách života člověka. Etika a morálka jsou vzájemně propojeny. Upravují vztahy mezi lidmi a stanoví vztah k sobě samému, ke svým bližním, ke spoluobčanům i k celé společnosti.

Etické problémy jsou studovány v souvislosti se sociálními a politickými změnami a s rozvojem přírodních a společenských věd. Velká pozornost se věnuje zejména profesionální etice. Můžeme předpokládat, že terminologické spojení „profesionální etika“ bylo poprvé použito k odlišení mravních hodnot, charakteristických pro to, či ono povolání.



Je to druh morálky společnosti obsažené v normách, předpisech a v pravidlech chování, v hodnocení morálních kvalit důležitých zvláště pro příslušníky těch profesí, kteří pracují s lidmi, ať jednotlivci či skupinami jako jsou lékaři, pedagogové a sociální pracovníci.

Jestliže je hlavním úkolem profesionální etiky sloužit co nejúspěšnějšímu plnění profesionálních úkolů, pak je nutné, aby se v pracovnících vypěstovala schopnost samostatné etické orientace v chování, při volbě prostředků i nejefektivnějších metod k dosažení cíle.

*Etika sociální práce v sobě zahrnuje bez pochyby všechny kladné, humanistické hodnoty, které se vyvíjely během staletí lidského soužití. Je souborem norem, požadavků a pravidel chování tak, jak se postupně vytvářely od vzniku povolání sociálního pracovníka a jak se měnil postoj celé společnosti k člověku.*

Etika společnosti, ve které sociální pracovník žije, je obvykle totožná s etikou majoritní společnosti. Sociální pracovník musí však znát rozdíly v etických postojích skupin obyvatel a jejich příčiny. Pokud se nesrovnávají s morálními a právními normami majoritní společnosti, vedou ke konfliktům.

Sociální pracovníci při své práci vycházejí z obecně uznávaných pravidel a norem té které společnosti. Eticky posuzují skutečné či zamýšlené činy a jednání svých klientů a zvažují jejich důsledky. Přitom musí respektovat etické principy, které jsou vlastní tomuto povolání.

Myšlenka, dohodnout se na jistých platných pravidlech zásadních pro sociální práci a sociální pracovníky všech zemí, není nová. Již v roce 1935 uspořádalo mezinárodní komité sociálních škol v Holandsku prázdninový kurs pro sociální pracovnice, na kterém bylo diskutováno o etických problémech sociální práce, zejména o tom, zda má být etika zařazena jako zvláštní předmět do sociálních škol, a o mezinárodním etickém zákoníku.

V roce 1988 přepracovali zástupci členských organizací Mezinárodní federace sociálních pracovníků ( International Federaion of Social Workers, dále jen IFSW ) Etický kodex z roku 1976.

V roce 1990 odborná skupina dohodla „*Deklaraci etických principů sociální práce*“. Jejím účelem je formulovat obecné a všeobecně platné hodnoty v sociální práci a identifikovat oblasti s etickými problémy v její praxi.



S „Deklarací etických principů sociální práce“ by měly být seznámeny všechny instituce a organizace, které zaměstnávají profesionální sociální pracovníky. Zároveň je nutné, aby vešla do povědomí veřejnosti, zejména sociálním klientům, aby všechna očekávání klientů byla řešena v souladu s etickými zásadami sociální práce. (*Sociální politika 1992*)

Deklarace obsahuje devět zásad :

1. Nezávislost - sociální práce je založena na hodnotě nezávislosti. Jejím cílem je umožnit a podnítit klienty, aby se naučili ovládat své životy a své životní podmínky, aby se starali o sebe a řádně se vyvíjeli jako jedinci a kolektivy.
2. Osvobození od represe a podřadných životních podmínek - sociální práce brání rovnoprávnost, solidaritu a vzájemné spojení lidí zajišťuje potřebné zdroje, aby se klienti mohli uplatnit v životě za stejných podmínek jako ostatní obyvatelé. Sociální pracovníci mají zejména povinnost zajišťovat práva dětí a ostatních jedinců, kteří sami nejsou schopni uplatnit své zájmy a potřeby.
3. Protidiskriminační přístupy – sociální práce je prováděna nezávisle na původu, věku, zdravotním stavu, rase, barvě pleti, sociální třídě, náboženství, jazyku, politickém přesvědčení a sexuální orientaci. Sociální pracovníci jsou povinni hledat praktické postupy zaměřené proti diskriminaci a poskytovat co nejlepší způsob pomoci komukoliv, kdo hledá jejich radu a pomoc.
4. Demokracie a lidská práva - sociální pracovníci respektují práva jednotlivých lidských bytostí a základní práva skupin, jejich integritu, soudržnost a důstojnost, tak jak jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů, v Konvenci a právech dětí a ve Všeobecné deklaraci práv domorodých obyvatel.
5. Ochrana integrity klientů – sociální práce chrání integritu klientů, což zahrnuje požadavek dostatečného objasnění sociálního případu a právo klientů, aby znali podrobnosti svého sociálního problému. Sociální pracovníci musí respektovat požadavek diskrétnosti a dodržování profesionálního tajemství, a to i tehdy, kdy právní předpisy jejich země jsou v rozporu s tímto požadavkem.



6. Spoluičast klientů – sociální práce je založena na účasti klientů a spolupráci s nimi. To znamená řešit problémy v souladu se zájmy klienta a ve vzájemné spolupráci sociálních pracovníků a klientů. Využívají-li klienti služeb sociálních pracovníků, měli by se v co nejvyšší míře podílet na řešení svých vlastních problémů. Klienti mají být vždy informováni o účelu a následcích, to je o riziku i prospěchu plynoucích z činností ze strany sociálního pracovníka, který na klienty působí a ovlivňuje je.
7. Sebeurčení - sociální pracovníci plně respektují sebeurčení klientů. Současně musí dodržovat princip minimálního nátlaku v praktickém provádění sociální práce. V případech, kdy nátlak by mohl být nutný k vyřešení problému jedné strany na úkor druhých, musí být vždy pečlivě zváženy hodnoty, kterých může být dosaženo, a to po vyslechnutí všech protistran. Od sociálních pracovníků se očekává, že budou pracovat tak, aby použití pracovního donucení v rámci legislativy svých zemí bylo minimální.
8. Odpor proti násilí - sociální práce je proti přímému i nepřímému podporování jednotlivců, skupin, politických sil nebo mocenských struktur, potlačujících své bližní používáním terorismu, mučení a podobných brutálních prostředků.
9. Osobní odpovědnost - sociální pracovníci dělají po zvážení etická rozhodnutí a trvají na nich bez ohledu na to, zda kolektivní vedení národní asociace IFSW přijalo již etické zásady sociální práce či nikoliv. (*Sociální politika 1992*)

Problémové oblasti, které vyžadují od sociálních pracovníků etické chování, jsou ve všech zemích stejné, a to bez ohledu na kulturní, státoprávní a politické rozdíly.

#### Etické zásady vyplývající z kodexu sociálních pracovníků České republiky:

- a) Sociální práce je založena na hodnotách demokracie a lidských práv. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte. Dále se řídí zákony tohoto státu, které se od těchto kodexů odvíjejí.



- b) Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu, barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- c) Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení práva druhých osob.
- d) Sociální pracovník musí dávat přednost své profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby, které poskytuje, musí být na nejvyšší odborné úrovni.

*( Sociální politika 1992 )*

*Základní pravidla, které musí sociální pracovník dodržovat ve vztahu ke klientovi:*

- 1/ Sociální pracovník vede své klienty k vědomí odpovědnosti sám za sebe.
- 2/ Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů .
- 3/ Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Při žádné formě diskriminace nespolupracuje a nezúčastní se jí.
- 4/ Sociální pracovník chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje pouze s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje jej o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby s omezenou způsobilostí k právním úkonům nebo jestliže jsou ohroženy další osoby. V případě správního řízení, umožňuje účastníkům tohoto řízení nahlížet do spisové dokumentace.
- 5/ Sociální pracovník dbá, aby klienti obdrželi všechny služby a dávky sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které je zaměstnán, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Pomáhá řešit i jiné záležitosti a problémy klienta týkající se sociální problematiky jeho života.
- 6/ Sociální pracovník hledá možnosti, jak zapojit klienty do procesu řešení jejich problémů.

*( Sociální politika 1992 )*

Základní pravidla, které by měl sociální pracovník dodržovat ve vztahu ke svému zaměstnavateli:

- 1/ Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.
- 2/ V zaměstnavatelské organizaci vytváří takové podmínky, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.
- 3/ Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům. (*Sociální politika 1992*)

Základní pravidla, které by měl sociální pracovník dodržovat ve vztahu ke svým kolegům:

- 1/ Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytované sociální pomoci.
- 2/ Sociální pracovník respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů, ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem. (*Sociální politika 1992*)

Dodržování pravidel ve vztahu ke svému povolání a odbornosti :

- 1/ Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování své prestiže svého povolání.
- 2/ Sociální pracovník se neustále snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- 3/ Sociální pracovník brání tomu, aby odbornou sociální práci prováděl nekvalifikovaný pracovník bez patřičného vzdělání.
- 4/ Sociální pracovník je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy a dilema.
- 5/ Sociální pracovník pro svůj odborný růst využívá znalostí a dovedností svých kolegů, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.



### Dodržování pravidel ve vztahu ke společnosti :

- 1/ Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na způsoby, kterými společnost, vláda nebo organizace vytvářejí nebo přispívají k obtížím a utrpení lidí a nesnaží se o jejich nápravu a ukončení.
- 2/ Sociální pracovník se zasazuje za zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, politice státu i v politice mezinárodní.
- 3/ Sociální pracovník upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům všem, kteří to potřebují.
- 4/ Sociální pracovník působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny lidi a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám. (*Sociální politika 1992*)

V naší praxi sociální práce, kdy počet klientů na jednoho sociálního pracovníka je vysoký a sociální služby a sociální prostředky jsou omezené, musí sociální pracovník činit další etická rozhodnutí:

- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat jim intenzivnější péči v řešení jejich problému,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a nevedly ke zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií, s poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

Sociální pracovník musí být schopen vyrovnat se s konfliktními situacemi, které pramení z rozporných hledisek na řešení určitého problému. Další konflikt prožívá sociální pracovník jako člen organizace vůči svému klientovi, jestliže je třeba hájit jeho zájmy proti byrokratickým normám instituce.

I při uplatňování etických principů může být sociální pracovník ohrožen negativními reakcemi některých klientů, které se mohou projevat agresivitou. Z toho důvodu nelze opominout otázku ochrany a bezpečnosti při výkonu povolání. *Sociální politika (1992)*

Rovněž je třeba, aby sociální pracovník našel způsob, jak se vyrovnat se stresovými situacemi, ke kterým v jeho práci dochází, a to společensky přijatelným a psychicky účinným způsobem ( např. relaxace a odreagování, morální psychická a odborná pomoc týmu sociálních pracovníků, která by mohla být organizačně zajištěna vedením instituce a prováděna na pracovišti ). Každý, kdo přijme normy, principy a hodnoty, které tvoří součást povolání sociálního pracovníka, má jednat ve shodě s nimi nejen ve svém profesionálním životě, ale i v životě soukromém. Sociální práci můžeme posuzovat nejen jako povolání, ale i jako hlavní orientaci osobního života.



## 5. Pracovní podmínky a problematika s tím spojená

### Odbor státní sociální podpory v Chomutově

Pracovní podmínky, které zde popisují, se týkají konkrétně Odboru státní sociální podpory Městského úřadu v Chomutově.

Hlavní náplň práce dávkové specialistky spočívá v osobním styku s klientelou, v komunikaci se žadateli o dávky státní sociální podpory a v zadávání dat a údajů ze stran klientely do výpočetní techniky. Mimo jiné je velmi důležité zpracovávat další údaje, které jsou sehrávány dodatečně centrálně do systému ke konkrétním žádostem. Na základě toho je velmi časově náročné vyhledávání spisů pro potřebu správních řízení, jejich doplňování a opětovné zakládání. Následně po skončení každého ročního období je třeba tzv. neaktivní spisy přeřadit z kanceláří do příručního archivu a odtud po 5 letech vyjmout spisy určené ke skartaci. Tyto práce je bezpodmínečně nutné provádět s ohledem na prostorové kapacity a možnosti.

Pracovní podmínky pro výkon povolání dávkové specialistky jsou velmi složité. Každá kancelář je zařízena pro dvě pracovnice, a to jednak z důvodu vzájemné zastupitelnosti v době absence, ale rovněž i z důvodu bezpečnosti při výkonu tohoto povolání. Jedná se tedy o osobní kontakt s klienty. V tomto případě má takto účelově zavedená kancelář své klady i zápory. Při sdělování osobních informací a údajů by řada klientů uvítala možnost být v kanceláři sama, což samozřejmě jde v některých případech na přání klienta zařídit. Informace, které klient uvádí, jsou často řešeny v přítomnosti dalšího klienta, což by se mohlo v mnoha případech jevit jako nepřipustné. Žadatelé o dávky státní sociální podpory většinu svých osobních údajů a dat sdělují písemně do žádostí, které následně předloží pracovníci, která jejich dávky vyřizuje. Samozřejmě, že mnoho údajů vypsanych v žádostech není přesných, na základě toho dochází k ústnímu upřesnění. V tomto případě by se dalo říci, že se zde jedná o konflikt zájmů, kdy jde na jedné straně o bezpečnost pracovnice samotné a na straně druhé o soukromí klientely. Mohlo by se možná i namítnout, že klientelu může vyřizovat pouze jedna pracovnice a druhá by se mohla v té době věnovat jiné agendě, ale na základě vlastních zkušeností vím, že klienti jsou raději vyřizováni pružně a rychle, jelikož neradi čekají ve frontách, které se tvoří za dveřmi kanceláře. Často se stává, že dávkové specialistky vyřizují každá svého klienta a přesto se do kanceláře snaží dostat další klienti, kteří jsou nedočkaví a nekorektní.



Tato situace vzniká zejména v případě, kdy někteří klienti, kteří jsou vyřizováni přímo v kanceláři, nedonesou správně vyplněné formuláře, a proto se musí tato činnost odvíjet přímo na místě a tím pádem se stává zdlouhavou. Žadatelé často zapomenou donést nějaká potvrzení potřebná pro přiznání dávky. Přítomnost druhé pracovnice je v těchto případech často omezujícím faktorem agresivity některých klientů.

Vyostření konfliktů nezřídka nastává v době, kdy je polední přestávka na oběd. Pracovní doba není přerušena touto polední přestávkou tak, jak to bývá v mnoha jiných institucích a tak jen jedna pracovnice kancelář opouští, aby po svém návratu mohla plynule v práci pokračovat a vystřídat svou kolegyni. Mnoho klientů, takto optimálně řešenou situaci nechce pochopit.

V mnoha případech si řadu konfliktů a problémů vytváří klientela sama. Hádky mezi lidmi čekajícími na přijetí jsou takřka na denním pořádku. Na kontaktním místě mají přednost těhotné ženy, lidé s tělesným postižením a klienti žádající o pohřebné či porodné. Ostatní klientela však bývá v těchto případech velmi nepříjemná a má dojem, že tyto osoby předbíhají. Pak je možné na chodbách zaslechnout i řadu urážlivých a vulgárních výrazů. Je však s podivem, že tyto problémy a konflikty vyvolávají a vytvářejí ve většině případů lidé, kteří dělají řadu problémů i poté, co se dostanou do kanceláře. Není bez zajímavosti, že téměř žádné problémy nejsou se staršími lidmi, pro které je někdy velmi obtížné na chodbě stát a čekat mezi netrpělivými a konfliktními jedinci.

Vybavení kanceláří je moderní. Nábytek je světlý a vzhledově působí uceleně. Úpravu interiéru si dovytvářejí různými doplňky pracovnice. Styk s klientem je osobní. Není zde žádná přepážka, která by dělila zaměstnance od osobního kontaktu s žadatelem, a to by mělo významně působit na vzájemnou spolupráci, vstřícnost a otevřenost.

Do pracovních podmínek řadím i interpersonální vztahy. Dle mého názoru jsou důležité pro dobrou atmosféru mezi zaměstnanci, což se následně pak odráží i na přístupu a vztahu ke klientele.

Na odboru státní sociální podpory v Chomutově lze interpersonální vztahy hodnotit jako velmi dobré. Zaměstnanci zde tvoří výborný tým a jsou si vždy ochotni vypomoci v jakékoliv situaci, která vyvstane ( např. bezproblémová zastupitelnost v době nemoci, dovolené nebo v případě technických výpadků jsou ochotni pracovat přesčas, ale ani práce o víkendech není výjimkou v případě nějaké technické kolize ). Tím vším je ovlivněna nejen kvalita, ale i kvantita odvedené práce.



Obecně lze práci na odboru státní sociální podpory hodnotit jako velmi náročnou a zřejmě nesrovnatelnou s ostatními pracovišti v rámci městského úřadu.

## 5.1. Hygiena práce

Práce by neměla poškozovat zdraví. Za to, aby k tomu nedocházelo, je zodpovědný zaměstnavatel, ale starat se však musíme i my sami. V první řadě musí každý zaměstnanec dodržovat vnitřní předpisy určené k bezpečnosti práce. Mezi nejdůležitější patří používání ochranných pomůcek apod.

Zaměřím se na odbor státní sociální podpory, kde většinu pracovního času tráví pracovnice v kanceláři u počítače.

*Teplota v kanceláři* - pro kanceláře je optimální teplota mezi 23 - 26°C v létě a 20 - 24°C v zimě. Přípustné jsou ale i hodnoty 20 - 28°C po celý rok., což leckdo může pociťovat jako zimu ( či horko ), nicméně zdraví to neohrožuje. Podobné je to s větráním. Větrat by se mělo, jelikož v kancelářích na těchto pracovištích rychle dochází k vydýchanému vzduchu a pokud se nevětrá, mohou nastat bolesti hlavy a nevolnost. Větrání by mělo být krátké, ale intenzivní. Pokud nevzniká průvan, může být okno otevřené klidně i celý den.

### Uspořádání pracovního místa:

*Židle* – Musí mít nastavitelnou výšku sedáku i sklon opěradla. Plocha, na které se sedí, má být v takové výšce, aby stehna a lýtka svírala tupý úhel ( přílišné krčení nohou neprospívá žilám ), může být vodorovná nebo mírně skloněná dopředu. Opěradlo by mělo mít lehký náklon dozadu. Správnému sezení může napomoci i používání podpěrky pod nohy – jakéhosi klínu se sklonem asi 20°.

*Monitor* – Jeho správným umístěním zamezíme bolestem páteře a paží. Měl by mít nastavitelnou výšku, sklon a natočení do stran. Velice důležité je jeho umístění v dostatečné vzdálenosti, tj. přibližně od 40 do 75 cm ( v závislosti na velikosti znaků ). Tím vyloučíme nadměrné namáhání očí i škodlivý vliv záření monitoru. Vrchní řádek na obrazovce by měl být ve stejné výšce jako kořen nosu. V monitoru se nesmí odrážet světlo ze svítidel ani z okna. Pokud pracujeme s nějakým textem, měl by být upevněn na speciálním držáku blízko monitoru, abychom omezili pohyby hlavou a očima.



Klávesnice – měla by být minimálně 10 cm od okraje stolu, abychom při psaní mohly mít podepřená zápěstí. K tomuto účelu je vhodná i speciální podložka pod zápěstí, která sníží jednostrannou zátěž svalů paží a krku. Klávesnice nesmí být příliš vysoko ( předloktí musí s nadloktím svírat tupý úhel a střední řádka písmen na klávesnici má být ve výšce lokte ). Ideální je, když je umístěna na výsuvné podložce pod rovinou stolu.

Myš – Abychom vyloučili přetížení horní končetiny, ke kterému dochází při neustálém držení myši ve stejné poloze prstů a ruky a při nevhodném tvaru či povrchu myši, je třeba udělat kratší mikropauzy pro uvolnění svalového napětí. K bolestem svalů předloktí může vést i omezený prostor na stole, který nutí k vychýlení ruky do strany, nevhodný povrch podložky pod myš a nadměrné vychýlení lokte.

Doporučená práce s počítačem by neměla překročit více jak 4 – 5 hodin denně, což bohužel v časové tísní na odboru státní sociální podpory zejména v úředních dnech často není reálně možné. Na základě toho mohou vznikat různé zdravotní potíže.

### 5.1.1. Zdravotní problémy spojené s výkonem práce dávkového specialisty

Stejně důležitý jako uspořádání pracoviště je i správný režim práce a odpočinku. Kromě půlhodinové pauzy na oběd je při monotónní práci s počítačem vhodné zařadit více kratších přestávek ( stačí 5 - 10 minut každé 2 hodiny ), při nichž vstaneme od stolu a protáhneme se. Nejhorší zátěž pro pohybový aparát je jednostranná činnost, přestože není fyzicky náročná. Vzhledem k tomu, že některé činnosti jsou vykonávány jednotvárně, jsou tím nadměrně zatěžovány některé svalové části těla. Náš organismus je „naprogramován“ na určité pracovní tempo ( tzv. osobní psychomotorické tempo ) a jestliže je dlouhodobě přetěžováno, pravděpodobně to může naši fyzickou, ale i psychickou stránku výrazně poškodit.

Problémů, které mají návaznost na výkon zaměstnání dávkového specialisty je celá řada. Nejprve bych ráda upozornila na problémy zdravotní. V průběhu výkonu tohoto povolání je pracovnice vystavena téměř každodenně stresovým situacím.

## 5.2. Stres

Dlouhotrvající stres může poškodit zdraví a mít za následek vážné zdravotní problémy. Vliv stresu působí velmi významně na psychiku každého z nás.



Zdrojů stresu ( stresorů ) je celá řada. Hlavním stresorem na úseku státní sociální podpory je neustálá časová tíseň, vysoká náročnost a odpovědnost za včasné vyřízení a vyplacení dávek státní sociální podpory.

Existuje samozřejmě ještě několik dalších stresorů, jako například nerealistické termíny na dokončení práce dané zákonem, nemožnost odpočinku, problémy v komunikaci s klienty. apod.

### Psychické příznaky stresových situací :

Poruchy pozornosti: Ve své nejlehčí podobě se projevuje jako krátkodobá „absence“ nebo nepozornost. Tuto poruchu prožíváme většinou ve chvílích velké únavy. Při dlouhodobějším trvání se stav může zhoršovat a vede to až k neschopnosti porozumět jednoduchým příkazům nebo myšlenkám vyvolaných druhou osobou. Ve většině případů stav mizí při usilovném soustředění nebo po odpočinku.

Změny nálady: Stresové situace vyvolávají emoční reakce v rozmezí od veselé nálady ( kdy jedinec zhodnotí situaci jako náročnou, ale zvladatelnou ) až po úzkost, vztek, agresi, sklíčenost, apatii a depresi. Při únavě nebo napětí můžeme buď „přeceňovat“ nebo „podceňovat“ okolní události. Tento stav se často upraví sám po odpočinku, relaxaci nebo po dobrém spánku. Ale i nadále je nutné sledovat negativní nálady. Pokud přetrvávají a nebo se upevňují, stávají se problémem.

*Atkinsonová, Atkinson, Smith, Bem ( 1995 )*

### **5.2.1. Stres a nemoc**

Pokusy přizpůsobit se trvalé přítomnosti stresoru mohou každého z nás trvale vyčerpat, že se stane méně odolným vůči nemocem. Jedná se zejména o nemoci:

Nemoci kardiovaskulárního systému: Do této skupiny řadíme choroby krevního oběhu jako srdeční arytmie, selhání srdce a jiné ischemické choroby srdeční či srdeční mrtvici.

Nemoci dermatologického systému: Patří sem skupina různých druhů kožních onemocnění a ekzemů. Vznik těchto chorob je úzce spjat nejen se stresem, ale i s nervovou soustavou a imunitním systémem.



Nemoci gastrointestinálního systému : Řadíme sem choroby jako žaludeční vředy či dráždivý syndrom střev. Spojitost mezi stresem a těmito chorobami patří mezi známější případy možných onemocnění.

Nemoci imunologického systému: Zde stres a psychická únava působí mnohdy jako hlavní faktor poškození imunitního systému. Unavený člověk je letargický a schopnost organismu bránit se chorobám se rapidně snižuje.

Nemoci svalů: Tento okruh nemocí je úzce spjat s únavou, s duševní a fyzickou stránkou člověka. Patří sem bolest v oblasti hrudníku, bolesti zad a bolesti hlavy.

Výše uvedené nemoci nejsou zdaleka všechny, které souvisejí se stresem. Tyto choroby jsem považovala za důležité uvést, jelikož jsou jedny z nejčastějších a jejich příznaky a výskyt by se neměl brát na lehkou váhu.

Vzhledem k tomu, že na úseku státní sociální podpory pracují především ženy, tak zde kromě stresového zaměstnání může mít nepříznivý vliv na zdravotní stránku i péče a starost o rodinu a její vysoké nároky, které jsou v každém případě na ženu kladeny. V mnoha případech většina zaměstnaných žen trpí pocitem viny, že nedovede oddělit pracovní záležitosti od rodinných a nebo, že toto „dvojí břemeno“ nezvládá, jak je od ní vyžadováno a očekáváno. Některé ženy mohou tuto situaci nést velmi těžce, z čehož může vzniknou vnitřní konflikt a následně velká psychická zátěž a stálý stres.

Jednou z možností předcházení stresovým a zátěžovým situacím je péče o vlastní duševní zdraví. Vedle možnosti vyhledat odbornou pomoc, existuje mnoho způsobů, kterými každý z nás může ovlivnit své zdraví. Sledováním vlastních pocitů a chování můžeme určit, které činnosti a situace nám způsobují nějaké potíže nebo bolest, a naopak, které nám prospívají.

Podněty vyvolávající stres jsou v mnoha životních situacích nevyhnutelné a mohou se vymknout naší kontrole. Každý z nás si může zvolit protistresové opatření, které mu pomůže zvládat psychickou zátěž.



Na základě všech uvedených skutečností jsem vytvořila **dotazník**. Požádala jsem dávkové specialistky o spolupráci a 20 pracovníků odboru státní sociální podpory dotazník vyplnilo. Otázek bylo položeno celkem 12. Dotazník je přiložen v přílohách této práce.

**Vyhodnocení dotazníku:** Průměrný věk pracovníků je 35,2 roku a průměrná doba zaměstnání v tomto oboru je 5 let. **Pracovní podmínky:** 66% má zdravotní problémy spojené se sedavým zaměstnáním, 12% by změnilo pracovní prostředí, 60% neumí či nemůže z časových důvodů relaxovat. **Zdravotní problémy:** Bolestmi v zádech trpí 80%, bolestmi zápěstí 20%, bolestmi hlavy 46%, únavou očí 75%, (jiné zdravotní problémy- otoky nohou, nadměrné pocení, bolesti kostrče) trpí 15%. Z toho 46% dotazovaných trpí těmito problémy často a zbývajících 54% několikrát do roka. 52% vyhledává na základě svých zdravotních problémů odborného lékaře (oční, neurologie, interní vyšetření), avšak jen 15% bývá v pracovní neschopnosti, ostatní se snaží řešit své zdravotní problémy různým vyšetřením po pracovní době. **Léčba:** V případě, že pracovníce nenavštíví odborného lékaře, řeší své zdravotní problémy takto: 23% to neřeší vůbec, 33% masážemi, 55% v přírodě, turistikou nebo jízdou na kole, 12% plaváním, saunováním, 21% v posilovnách a fitnesscentrech. Součty nemusí dávat přesně sto procent, protože jak u zdravotních problémů, tak u léčby mohly pracovníce volit více odpovědí. Co se týká dalších otázek, tak - 40% cvičí pravidelně, 52% procent by změnilo pracovní režim, 83% se odráží pracovní vypětí na psychice, 17% nepovažuje pracovní vytížení za problém.

**Zhodnocení dotazníku:** Věk pracovníků je ideální pro výkon tohoto povolání, kde je zapotřebí mít mimo jiné vlastnosti vyzrálé osobnosti. Doba výkonu povolání ukazuje na určitou stabilitu. Důvodem mohou být již zmíněné dobré interpersonální vztahy. Sedavé zaměstnání nevyhovuje zejména z důvodu zdravotních problémů, které s tímto úzce souvisí. Alarmující je, že všechny dotazované pracovníce trpí nějakým zdravotním problémem, ale jen polovina vyhledává odbornou pomoc. Zde bych si troufla sdělit, že tento postoj ke svému zdraví je nezodpovědný. Podcenění zdravotních potíží může mít velmi vážné následky, které mohou být po zdravotní stránce nevratné. Z dalších odpovědí jsou patrné různé formy samoléčby, kterou zaměstnanci praktikují. Nejoblíbenější relaxací je pobyt v přírodě, ale z další odpovědi na otázku vyplynulo, že celých 60% dotazovaných cvičí v rámci protažení těla nepravidelně nebo vůbec ne, a to buď z časových důvodů nebo z nedostatku vůle.

Přístup ke svému zdraví neřeší všechny dotazované pracovníce optimálně. Je tedy na každém z nás, jak bude tuto situaci osobně řešit.



## 5.2.2. Možnosti řešení dané problematiky

Způsobů jak se odreagovat od psychické a fyzické zátěže je určitě mnoho. Já zde navrhuji nejzákladnější možnosti, které jsou dle mého názoru důležité k uvolnění a relaxaci pro povolání dávkového specialisty:

- a) *Pravidelný odpočinek* – Možnost krátkodobého odpočinku během dne pomůže od únavy, a osvěží mysl po období soustředěné psychické námahy.
- b) *Naplánování si dne* - Uspořádat si harmonogram dne podle důležitosti. Je vhodné, pokud je to možné, jednu práci ukončit než začneme vykonávat další činnost.
- c) *Realismus* - Dávat si rozumné cíle a pracovat tak, aby se vše dalo zvládnout bez spěchu a chaosu.
- d) *Společenský život* - Je důležité věnovat se svým zájmům a zálibám. Navštěvoval různé kulturní a společenské akce, které navodí příjemnou náladu a odreagování .
- e) *Pravidelný pohyb* - Tělesná aktivita a pohyb v přírodě snižuje napětí, uvolňuje skryté emoce a odvádí mysl od problémů. Napomáhá ke zdravějšímu spánku.
- f) *Odpočinek* - Uvolní varovné příznaky stresu. Bolesti hlavy, páteře a svalů. Vhodná je relaxace, meditace nebo jóga. Odpočinek může být aktivní i pasivní. Záleží na jedinci, jakou formu si sám zvolí.
- g) *Rozhovor o problémech* - Své problémy je vhodné rozebírat a konzultovat s některým členem rodiny, partnerem nebo přáteli. I když se nepodaří problém vyřešit, tak se nám uleví.
- h) *Návštěva lékaře* - Začíná-li se stres stávat nesnesitelným, je důležité navštívit lékaře a konzultovat s ním své problémy.

Domnívám se, že dodržování těchto základních rad by mohlo napomoci předcházení nebo usměrňování psychické i fyzické zátěže a snížil by se tím určitě nápor stresu na organismus. Samozřejmě, že se jedná o individuální přístup každého zaměstnance k možnosti řešení takové péče o své zdraví. Do určité míry bych to nazvala prevencí, která nás může ochránit před závažnějšími zdravotními potížemi.

Další možností, která by mohla lépe a dlouhodoběji řešit danou situaci, by mohlo být zkrácení pracovního týdne. Bohužel při současném systému práce je toto řešení nemyslitelné,



protože pokud by se zkrátil pracovní týden, vznikaly by hromady nedodělané práce, které by se musely vyřídit právě v té zkrácené pracovní době, a znovu by nastával stres z přetížení. Zkrácení pracovního týdne by mohlo být eventuálně realizováno tehdy, jestliže by kleslo množství práce, kterou musí zaměstnanci vykonávat. Snížení množství práce by bylo možná realizovatelné, pokud by současný systém umožnil vyřizování některých dávek, např. přídavky na děti, plošným vyplácením a tím pádem by se zaměstnanci nemuseli opakovaně při zjišťování příjmů rodinou zabývat.

Nabízí se ještě jedna z možností, a to je navýšení stavu pracovníků na úseku státní sociální podpory, aby se klientela rozdělila do více kanceláří a tím pádem by vzniklo pohodovější a přijatelnější prostředí pro žadatele o dávky, kteří by nemuseli stát fronty a jejich počet by se na danou kancelář snížil. Na základě toho by se zaměstnancům umožnilo mít více času na vykonávanou práci a díky tomu by zdravotní zatížení bylo mírnější.

### 5.2.3. Konkrétní péče o zaměstnance ze strany zaměstnavatele

1/ **Městský úřad Chomutov**, řeší problematiku fyzické a psychické zátěže tím, že umožňuje zaměstnancům na základě průkazek návštěvu bazénu, fitnesscentra, rehabilitace a sauny. Bohužel, ne každý zaměstnanec této možnosti využívá. Samozřejmě, že tento přístup ze strany zaměstnanců je do určité míry nezodpovědný, ale neexistují žádné donucovací prostředky, jak pracovníka přimět k tomu, aby této poskytované možnosti využil.

2/ Zaměstnavatel zajistil smluvně závodního lékaře, který vyzval postupně všechny zaměstnance k preventivní prohlídce. Zasluhou toho byli zaměstnanci vyšetřeni odborně. Bohužel, musím konstatovat, že jsem se dověděla, že i v tomto případě někteří zaměstnanci nepřiznali své zdravotní, zejména psychické potíže, které si i nadále z obav možné absence řeší sami. Na základě toho chci pouze zmínit, že již několik let se psychologové a lékaři zabývají stavy celkového, především pak duševního vyčerpání. Tento stav se dostavuje jako reakce na dlouho trvající nebo nadměrné pracovní zatížení, o kterém jsem se již několikrát v této práci zmiňovala. Ohroženi jsou zaměstnanci, kteří přicházejí do intenzivního styku s lidmi. Není tajemstvím, že jedno z rizikových zaměstnání je právě výkon sociální práce ve všech oborech.

V souvislosti s výše uvedeným bych chtěla uvést, že není známkou slabosti, ale zdravého rozumu, když si každý z nás přizná, že sám nezvládá řešení své psychické a nebo fyzické stránky.



Už jsou dávno pryč doby, kdy se mohl každý, kdo navštívil odbornou pomoc například v oblasti psychiatrie, obávat označení „psychiatrický pacient“. Lékař a zdravotní personál je vázán lékařským tajemstvím a pokud osoba sama nechce, nikdo se o návštěvách a případné léčbě nedoví, ale bohužel ani v tomto případě nemůže nikdo nikoho nutit k odborné pomoci.

3/ Zaměstnavatel poskytuje svým zaměstnancům jednou ročně příspěvek ve výši částky 4.000,- Kč na dovolenou nebo zotavenou. Tato částka se vyplácí na základě faktury, kterou zaměstnanec předloží a ze které je zřejmé, že se tento příspěvek skutečně využije na daný záměr. To znamená, že uvedená částka není vyplácena paušálně, ale pouze na základě předloženého dokladu. Pokud zaměstnanec nemá možnost z jakéhokoliv důvodu této částky využít, přesouvá se mu tato finanční položka do následujícího roku, kde se mu připočte k další nárokové částce a tím pádem se mu částka na zotavenou zvýší na 8.000,- Kč.

## 6. Výhody a nevýhody plošného a adresného vyplácení přídatku na dítě

Zastánci dosavadního pojetí adresného způsobu vyplácení dávek zdůrazňují především ekonomickou stránku, kdy se na základě tohoto systému podstatně méně zatěžuje státní pokladna. Musíme si připustit, že je třeba vycházet ze zkušeností ostatních evropských států, kde jak známo selhává sociální systém z důvodu přílišné štedrosti.

Jeden z argumentů, proč by možná bylo vhodné vyplácet přídatky na děti plošně je, že by se snížily náklady na administrativu ( viz. hypotéza - str. 56-57 ). Pokud by k plošnému vyplácení došlo, mohla by se nabízet možnost snížení stavu pracovníků na úseku SSP. Tato varianta by nebyla moc efektivní, a to zejména z důvodu přetíženosti na pracovištích státní sociální podpory. Zaměstnavatel si je vědom náročné práce na tomto úseku, kde jsou pracovníci zatíženi enormně velkým pracovním nasazením.

Další hledisko spojené s náklady vynaloženými na přídatky na děti souvisí s problémem propagace. Odbory státní sociální podpory, kde dobře funguje propagace a zajištění informovanosti občanů, nemusí vynakládat zbytečné finanční prostředky na úkony spojené s administrativou. Jedná se zejména o případ, kdy nastává období podání žádostí o přídatok na dítě a žadatel nemusí být obeslán. Tyto informace se opakovaně poskytují prostřednictvím regionálních médií. Celé věci by určitě prospěla větší medializace a zabezpečení řádné informovanosti na celostátní úrovni.

Z hlediska administrativních úspor, ať již časových, personálních nebo finančních, by také bylo výhodné zjednodušit řadu postupů, které jsou zákonem státní sociální podpory stanoveny. Mnohé kroky by bylo možné již dnes upravit tak, aby nepodléhaly např. správnímu řádu, ale byly řešeny zvláštním režimem. Pro názornost, příkladem může být náročný způsob definitivního odejmutí dávek, který začíná zasláním výzvy, kde je žadatel upozorněn na problém a požádán, ať předloží potřebné údaje nebo data . V případě jeho absence se vydává rozhodnutí o zastavení výplaty a pokud ani na toto nereaguje, vydává se další rozhodnutí o odejmutí dávek. Vše se děje písemně a s doručením do vlastních rukou. Paradoxní je, že přibližně 60% takto třikrát obeslaných klientů si samo již dříve spočítalo, že na dávky jim z důvodu např. mimořádně vyšších příjmů nevzniká nárok, a proto se o ně neuchází a tuto skutečnost považovali za zbytečnou úřadu oznamovat.



Výhodou plošného vypláčení může být pocit občanů, že státu záleží na podmínkách života všech dětí a na tom, aby všichni lidé pokud možno děti měli. Domnívám se, že společenské vztahy nejsou v dnešní době zcela ideální a každý si uvědomuje, že v první řadě se musí spoléhat zejména sám na sebe. Nesmíme si nahlávat, že by v případě plošného vypláčení dávek přídatku na dítě byly tyto položky nějak výrazně vysoké. Jednalo by se přibližně o částky od 260 do 529 Kč. Každý zodpovědný i potencionální rodič si rozhodně uvědomí, že tato pomoc státu je víceméně symbolická a rozhodně se o ní při zvažování, kolik dětí, či zda vůbec nějaké děti v rodině budou, nelze opírat. Musím konstatovat, že by mladým rodinám určitě více prospěla pomoc státu např. při získání bytu, čímž by se zájem státu na zvýšení naší populace stal významnější.

Ohlasy na plošné vypláčení dávek jsou znatelnější ze strany obyvatel, kteří na tuto dávku nemají z důvodu vysokých příjmů nárok. Argumentují zejména tím, že nynější adresný způsob vypláčení dávek snižuje rozdíly v podmínkách životního startu dětí z různých rodin. K tomu bych chtěla dodat pouze to, že sice státu záleží na podmínkách života všech dětí, ale právě sjednocení výše vypláčeného přídatku na dítě nepomůže těm dětem, které tuto pomoc potřebují a naopak ty děti, jejichž rodiče mají vyšší příjmy, pomoc nepocítí. Otázkou je, co se považuje za životní start. Pokud tím zastánci plošného vypláčení míní vstup dítěte do tzv. přípravy na budoucí povolání, tedy nastolení jakéhosi vzdělávacího a nutno říci finančně velmi nákladného období, tak tuto situaci státní dávka nevyřeší. Dnes se ukazuje, že přístup ke studiu mají děti z lépe situovaných rodin podstatně snadnější, než děti z rodin sociálně slabých.

Mezi nevýhody plošného vypláčení dávek řadím fakt, že náklady na výplatu sociálních dávek ze státního rozpočtu budou vyšší. A to je podle mého názoru jeden z hlavních důvodů, proč přídatku na dítě plošně nevyplácet.

Vývoj posledních 25 let přesvědčil, že příliš mnoho plošného sociálního zabezpečení vytváří **sociální past**. Pastí přitom myslím stav, kdy je skoro výhodnější nechat se žít státními dávkami, než být výdělečně činný. Tato tendence byla patrná ve světě zvláště v době rostoucí nezaměstnanosti v sedmdesátých letech. Právě u přídatku na dítě a jiných forem pomoci rodině se projeví různé systémové nedostatky.

Na základě uvedených skutečností jsem zhodnotila, že plošný systém výplaty dávek v naší společnosti, ač se to nezdá, by *byl ekonomicky méně efektivní*, než adresný způsob vypláčení. Plošný způsob vypláčení dávek si mohou dovolit státy, kde životní úroveň všech občanů je průměrně vyšší než v naší republice a státní rozpočet nekončí každým rokem stále větším deficitem.



## 6.1. Žadatelé o dávky státní sociální podpory

O dávky státní sociální podpory žádají osoby, které splňují podmínky nároku. Specifikace klientely je velmi složitá, jelikož se může jednat o žadatele, kteří mají vícečetnou rodinu a žádají o dávky dlouhodobé a opakované, až po jednotlivce, kteří většinou žádají o dávky krátkodobé nebo jednorázové, ale nemusí to být vždy pravdou. Pravidelnými klienty jsou osoby, které doplácí odbor sociálních věcí a zdravotnictví do životního minima. Tito klienti musí požádat nejdříve o dávky státní sociální podpory na našem odboru a následně po přiznání dávek, na které mají nárok, jsou dopláceni do životního minima.

Bohužel, musím zde sdělit jeden svůj poznatek, že někteří žadatelé úspěšně žádají o dávky státní sociální podpory již několik let, protože se jim z důvodu pro ně přijatelné výše dávek nevyplatí pracovat. Jedná se většinou o osoby z více početných rodin, kde jsou dávky státní sociální podpory a dávky sociální péče vyšší, než minimální mzda a nebo než by si živitel rodiny vydělal prací. Domnívám se, že žadatelé, kteří využívají dlouhodobě systému sociální pomoci, formou výplaty dávek, nejsou motivováni k výdělečné činnosti a nebo tuto činnost vykonávají nelegálně a tím si k rodinnému rozpočtu přilepšují. Tato možnost není nereálná. Naši klienti vědí, že dávky státní sociální podpory se vypočítávají z výše příjmů rodiny. Čím nižší příjem rodina prokáže, tím vyšší jsou jim přiznávány dávky. Systém státní sociální podpora nezkontroluje majetek žadatele, zabývá se pouze výší příjmů všech společně posuzovaných osob. Není výjimkou, že žadatelé, kteří jsou v uvozovkách sociálně slabí, přijedou vyřizovat žádosti o své dávky v automobilech statisícových hodnot a v luxusním oblečení. Potom je zcela pochopitelné, že se potřební klienti, kteří státní pomoc skutečně potřebují, cítí okrádáni a systém státní sociální podpory nepovažují za spravedlivý.

Abych přiblížila složení klientely, která žádá o dávky státní sociální podpory, vytvořila jsem **dotazník** pro klienty, který je doložen v přílohách. Na základě vyhodnocení dotazníku jsem zjistila uvedené skutečnosti :

Dotazník vyplnilo celkem 25 žadatelů o dávky státní sociální podpory. Položeno bylo celkem 10 otázek.

**Upozornění :** Vyhodnocení dotazníku je pouze orientační, jelikož v příloze dokládám přesné statistiky počtu žadatelů o dávky státní sociální podpory a zároveň i částky vyplacené městským úřadem v Chomutově ( do prosince roku 2002 vyplácel tyto dávky Okresní úřad Chomutov ).



Vyhodnocení dotazníku: *Vzdělání*- žadatelé uvedli, že 25% má základní vzdělání, 52% dotazovaných je vyučeno v oboru bez maturity, 21% středoškolsky vzdělání s maturitou a 2% žadatelů má vysokoškolské vzdělání. *Rodinný stav* – 1 žadatel je svobodný, 15 žadatelů (ženatý – vdaná), 8 žadatelů rozvedených, 1 žadatel vdovec. *Počet nezaopatřených dětí* – 1 žadatel uvedl, že je bezdětný, 5 žadatelů uvedlo pouze jedno nezaopatřené dítě, 12 žadatelů uvedlo dvě nezaopatřené děti, 4 žadatelé uvedli tři nezaopatřené děti, 2 žadatelé uvedli pět nezaopatřených dětí, 1 žadatel uvedl osm nezaopatřených dětí. *Zaměstnání* - 1 žadatel uvedl, že je studentem, 15 žadatelů uvedlo, že jsou zaměstnání, 7 žadatelů nepracuje a je vedeno na úřadu práce, 1 žadatel je v invalidním důchodu, 1 žadatel je ve starobním důchodu. *O jaké dávky žádáte* – 100% o přídatky na děti, 82% o sociální příplatek, 75% o příspěvek na bydlení, 15% o příspěvek na dopravu. *Vyhovuje Vám způsob žádání o dávky státní sociální podpory* – 75% nevyhovuje ( uvedené důvody: složité formuláře, fronty, nerozumí zákonu, nepochopitelné kritéria pro výši vyhodnocenou dávek ), 20% to nevadí , 3% volilo by jiný systém. *Zdá se Vám výše dávek přiměřená ( dostačující )*- 92% určitě ne, 4% pomůže to, ale mohly by být dávky vyšší , 2% ano, je to přijatelné. *Jaká výše dávek by byla uspokojující* – ( odpovědi např. aby se z toho dalo vyžít, pár tisíc, aby se mi vyplatilo žádat s radostí, kolik dostávají poslanci apod.). *Jaký způsob zjednodušení podávání žádosti by zvolili* – (odpovědi např. žádné papírování, peníze vyplácet hned, každý by měl pracovat a postarat se o sebe sám apod.). *Jaká opatření osobně navrhuje*- (odpovědi např. nevím, zrušit úředníky, zjednodušit žádání o dávky, možnost požádat si o dávky kdekoliv jinde v republice apod.).

Z uvedených odpovědí vyplývá, že o dávky státní sociální podpory žádají většinou rodiny s nezaopatřenými dětmi, což samozřejmě je hlavním a klíčovým záměrem tohoto systému. Znepokojující bohužel je, že většině žadatelů nevyhovuje způsob, jakým se o dávky státní sociální podpory žádá. Pro některé je tato okolnost ponižující, a to hlavně pro žadatele, kteří pracují a k vyřízení svých záležitostí na odboru státní sociální podpory čerpají dovolenou, aby vystáli frontu. Stejný problém mají studenti, kteří jsou zletilí. I oni musí o dávky žádat osobně nebo pověřit někoho ze svých známých a nebo z rodiny. Ještě je další možnost, jak se vyhnout čekání na úřadě. Žádosti může žadatel poslat poštou, ale zde je nutné, aby všechny náležitosti a podklady pro přiznání dávky byly v naprostém pořádku, pokud tak nebude učiněno, musí úředník vyzvat žadatele, aby potřebné údaje doplnil a pak se stává tato forma podání žádostí často zdlouhavá.

Domnívám se, že v dohledné době nebude systém státní sociální podpory významně změněn, což vyžaduje trpělivost, ukázněnost a hlavně vstřícnost všech, kteří využívají této podpory státu.



### 6.1.2. Zneužívání dávek státní sociální podpory ze strany žadatele

Vzhledem k tomu, že na úseku sociální podpory pracuji již několik let, tak vím, že i v zákoně o státní sociální podpoře existují možnosti, jak v některých případech lze zákon obejít. Samozřejmě, že pokud, tak klient učiní, musí to mít nějaký důvod. Většinou se jedná o možnost zvýhodnění nějaké dávky, která by eventuelně byla nižší a nebo by na příslušnou dávku neměl klient žádný nárok.

Dá se říci, že každý, kdo na úseku sociální podpory pracuje, uznává, že způsob, který předchází přiznání dávky, je do určité míry byrokratický. Na druhou stranu, v některých případech, je i velmi benevolentní. Výtky pracovníků jsou většinou směřovány zejména vůči malým pravomocím týkajících se zjišťování pravdivosti jednotlivých skutečností, které mají vliv na přiznání dávky ( např. při zjišťování příjmů žadatele, zjišťování společného soužití partnerů aj. ). Nespokojenost pracovníků je projevována v souvislosti s čestným prohlášením ze strany klienta. Souhlasím s názorem, že čestná prohlášení nejsou dostačujícím argumentem pro přiznání dávky a že bohužel v mnoha případech nelze spoléhat na pravdivost údajů, a to zejména tehdy, když v následujícím období klient čestně prohlašuje opak svého předchozího čestného prohlášení. Čestné prohlášení je pouze podpůrný prostředek v případě, že žadatel není schopen doložit potřebné podklady pro přiznání dávky. Klienti toho využívají velmi často a tak je na konkrétní pracovníci, jak tuto nezřídka velmi obtížnou a zatěžkávající situaci zvládne. Není výjimkou, že klient v některých případech řeší tento problém velmi agresivně.

Problematika zneužívání v oblasti sociálních dávek je vícerozměrná ( tzn. musíme se na ní dívat s několika hledisek ).

Z mravního hlediska je nejméně závažná varianta, kterou je nevědomé zneužití dávek. Tyto případy nastávají tehdy, kdy jedinec nevědomě nepřizná nějakou skutečnost, která má vliv, ať už na přiznání dávky nebo na její výši.

Horší variantou je, když jedinec využije určitého nedostatku v zákoně, protože vlastně jedná v souladu se zákonem a tudíž se ničeho protiprávního nedopustil, ale každému je nad míru jasné, že prostě a jednoduše využívá benevolence, které mu bohužel poskytují naše legislativní předpisy.

Třetí a zároveň nejhorší variantou bezesporu je vědomé porušování zákonem stanovených norem, kdy žadatel využívá toho, že neexistuje takový obranný mechanismus, který by mu v jeho počínání zabránil.



Pokusím se uvést některé případy, u kterých je prokazatelné, že se jedná o neoprávněné či zneužitelné případy ze strany žadatelů dávek – ani v jednom případě nebudu uvádět konkrétní nacionále z důvodu ochrany osobních dat žadatelů.

1) Základní podmínkou pro přiznání dávek ke splnění přihlašovací povinnosti k **trvalému pobytu na území ČR**, přičemž tuto podmínku musí splňovat všechny společně posuzované osoby, stručně řečeno všichni členové rodiny. Pracovnice se velmi často setkávají se záměrem zatajování manželů a dokonce i dětí, kteří z důvodu např. jiného státního občanství nemají trvalý pobyt na území naší republiky. Není výjimkou předkládání falešných dokladů a nebo dokladů, u nichž nevypršela platnost, ale údaje v nich již nejsou aktuální. Odhalování těchto případů je velmi náročné a většinou se tak děje díky spolupráci s ostatními orgány, jako je PČR, OSSZ, FÚ.

Co se tématu trvalého pobytu týká, často se také setkáváme s tzv. účelovými sňatky, kdy zejména vietnamští občané využívají toho, že v případě sňatku s osobou, která má české občanství, i oni se tím pádem stanou občany žijícími trvale na území ČR a mají v tomto případě nárok na dávky státní sociální podpory. Možná, že zde nelze přímo hovořit o zneužívání, neboť z hlediska zákona tito občané stanovené normy prokazatelně splňují. Náš úřad není kompetentní k posuzování tohoto postupu, ale jsou známy případy, kdy cizinecká policie několik takových účelových sňatků odhalila, přičemž výsledkem potažmo bylo i odejmutí dávek státní sociální podpory, jelikož manželka svého vietnamského manžela od sňatku neviděla a ani kolikrát nezná jeho bydliště a v závěru samém často zjistíme, že daný sňatek byl uskutečněn za úplatu, to znamená, že manželka měla uvést i tento zdroj příjmu, který v některých případech dosahuje i statisícové částky.

2) Další oblastí, kde se pracovnice odboru setkávají s předkládáním neúplných údajů, je **oblast příjmů**. Tato otázka je velmi aktuální, výše většiny dávek s úrovní příjmů přímo souvisí. Jak již bylo uvedeno, platí pravidlo, že se vzrůstajícími příjmy klesá výše dávek. Tohoto jsou si žadatelé o dávky velmi dobře vědomi a mnozí zcela záměrně zamlčují skutečné údaje. Velmi často jsou to případy, kdy žadatelé mají souběh několika závislých činností a pro stanovení výše dávek předkládají potvrzení pouze od jednoho zaměstnavatele. Zvláštní kapitolou je předkládání příjmů osobami samostatně výdělečně činnými, tito jedinci se ve většině případů pohybují v rámci daňových zákonů a vykazují buď ztrátu nebo minimální příjmy. Ačkoliv z jimi prezentované životní úrovně je na první pohled patrné, že rozhodně nestrádají.



U těchto klientů nám příjmy sděluje FÚ ( finanční úřad ), který zejména v poslední době provádí velmi intenzivní kontroly na základě daňového přiznání, které tyto osoby odevzdaly, a následně náš odbor informuje o změnách, které v oblasti příjmů u žadatele o dávky nastaly. Naše pracovnice na základě zjištěných údajů přepočítá nárok na dávku a bohužel, většinou dojde k vyčíslení přeplatku a vyzývá žadatele k jeho úhradě.

Do oblasti příjmů spadá i přiznávání výživného, které rodič ( většinou otec dítěte ) nežijící ve společné domácnosti s matkou je povinen na svého potomka platit. Velmi často se stává, že matka tvrdí, že žádné výživné již řadu měsíců na dítě nepobírá. Protože pracovnice odboru zjistily, že ne vždy je toto tvrzení pravdivé, byl zaveden režim, kdy matky jsou posílány na policii ČR, aby tam neplnění vyživovací povinnosti nahlásily. Téměř okamžitě bylo zjištěno, že řada matek se na policii ani nedostavila a následně raději nahlásila určitou částku výživného, které na své dítě dostává. Otázkou může být, je-li tato částka pravdivá a nebo zda si jí matka neupravila, tak, aby byla nižší. Výživné se totiž uvádí formou čestného prohlášení. Další skupinu tvoří matky, které podaly na policii trestní oznámení pro neplacení výživného, ale šetřením policie bylo zjištěno, že otec na dítě řádně platí a matka uváděla dlouhodobě nepravdivé údaje.

V souladu se zákonem SSP ( státní sociální podpory ) je využívána možnost k prokazování některých skutečností ( pro pracovníky nepopulárním ) čestným prohlášením. Nejvíce se tato možnost využívá zejména v oblasti příjmů, kdy žadatelé čestně prohlašují, že v příslušném období neměli žádný příjem. Sem patří rovněž studenti, kteří vykonávají různé příležitostné brigády a nebo vykonávají výdělečnou činnost po celou dobu studia, ale vzhledem k tomu, že se jedná o studenta, je velmi složité prokazovat mu, že má zdroj příjmu z výdělečné činnosti, pokud to on sám neprohlásí.

Do kategorie příjmů se rovněž započítávají dávky důchodového a nemocenského pojištění. V posledních třech letech MPSV provázalo informační systém mezi SSP a ČSSZ a odbory státní sociální podpory zcela automaticky dostávají o výši těchto dávek informace. Okamžitě po spuštění systému tohoto předávání dat vylplynuly na povrch stovky žadatelů, kteří doposud pobírání nemocenských a důchodových dávek zapírali. U některých jednotlivců se výše přeplatků na dávkách státní sociální podpory vyšplhala až na 50.000,- Kč.

To co zde v oblasti zatajování příjmů uvádím, je pouze pro názornost, jelikož existuje ještě řada dalších možností, kde příjmy zatajit a kdy toto odhalení je téměř nemožné.



3) Podle zákona SSP se nárok na dávky posuzuje nikoliv odděleně za každého jednotlivce, ale za celou rodinu. Stanovuje se tak okruh společně posuzovaných osob, který je v tzv. rodinných dávkách tvořen zjednodušeně manžely a jejich dětmi.

Při stanovování okruhu společně posuzovaných osob se pracovníci SSP setkávají se záměrným neuváděním pravdivých skutečností. Téměř denně jsou řešeny otázky družských vztahů, kdy většinou žadatelky odmítají přiznat, že žijí ve společné domácnosti s partnerem a to z toho důvodu, že by měly prokazovat i jeho příjmy, na základě čehož by došlo ke snížení dávek.

Tyto případy jsou velice obtížně prokazatelné a většinou k odhalení vede náhoda. Nicméně samotné prokazování společné domácnosti mezi druhy je složité, protože jednoznačně se k této skutečnosti musí vyjádřit sami partneři. Pokud však oni sami trvají na tom, že nesdílí společnou domácnost jako druh a družka, je téměř nemožné je tak posuzovat.

Protože v uplynulých obdobích řada žadatelů neuváděla členy své rodiny pravdivě, a to např. manželka neuvedla manžela nebo otce svého dítěte, byla provedena ve znění zákona poměrně závažná změna: zákon o SSP stanoví, že manželé, nebo rodiče a jejich nezletilé nezaopatřené děti, rodiče a jejich zletilé nezaopatřené děti mající stejný trvalý pobyt jsou posuzovány vždy společně. Legislativa dala možnost výjimky, a to v případech, kdy společná rodina přestala fungovat a tento stav trvá déle než tři měsíce. Téměř okamžitě poté, co vešla novela v platnost se objevily první pokusy o obcházení tohoto ustanovení.

Tak např. zletilé děti se začaly odhlašovat ze společného trvalého bydliště na jiné adresy, aby mohly být posuzovány samostatně s nárokem na vyšší dávku. I když je evidentní, že tento krok je zcela účelový, nelze jej nijak zpochybnit a ovlivnit tím výši dávek státní sociální podpory.

Další příklad zneužívání je patrný tehdy, kdy svobodná matka dítěte prohlašuje, že s otcem dítěte ( který je zapsán v rodném listě ) nežije, přitom ale otec dítěte uplatňuje na nezletilé nezaopatřené dítě odpočet daně z příjmu. Podle zákona o dani z příjmu lze tento odpočet uplatnit pouze v případě, že sdílí příslušná osoba společnou domácnost s dítětem. Řada těchto případů byla odhalena na základě konkrétního dotazu směřovaného přímo zaměstnavateli nebo k finančnímu úřadu.

V okrese Chomutov existují desítky rodin, které vlastní nebo mají v pronájmu několik bytů. Zde se velmi často pracovníci setkávají s tím, že rodinní příslušníci mají různé trvalé pobyty a ačkoliv spolu společně hospodaří a vychovávají děti, tvrdí, že žijí odděleně. Na základě toho jsou příjmy rodiny nízké a dávka je vyplácena v maximální výši.



Doposud jsem uvedla některé možnosti zneužívání dávek z obecného hlediska, nyní stručně uvedu některé specifické příklady týkající se jednotlivých druhů dávek.

Jedná se např. o předkládání falešných nájemních smluv u příspěvku na bydlení. Velmi častým důvodem neoprávněného vyplácení příspěvku na dopravu je neohlášení skutečnosti, že osoba – student obdržel ubytování na vysokoškolské koleji. Podstata spočívá v tom, že VŠ přidělují ubytování na koleji i několik měsíců po zahájení školního roku. Student záměrně neuvede tuto změnu, protože oznámení, které uvedl před přidělením koleje, že dojíždí denně do školy, mu zvyšuje dávku. Oznámením jakéhokoliv ubytování v místě sídla školy se mu dávka snižuje. Dalším problémem je pobyt dětí v mateřských školách, v době, kdy jejich matka pobírá rodičovský příspěvek. Tento příspěvek je vyplácen za předpokladu, že se matka celodenně a řádně stará o dítě do čtyř let věku. Zákon umožňuje matkám svěřit dítě do předškolního zařízení na 5 kalendářních dnů v měsíci, aniž by se výše rodičovského příspěvku snížila nebo byla odejmuta. Ačkoliv je tato skutečnost všeobecně známá a matky jsou na ni v mateřských školách upozorňovány, stává se velmi často, že dítě pobývá v zařízení více dní, což vede k odejmutí dávky za daný měsíc pro porušení zákona.

Jak z uvedeného vyplývá, existuje řada skutečností, kdy odbor státní sociální podpory nemá, a to především z viny žadatele, aktuální, tedy správné informace, na základě nichž dochází většinou k neoprávněnému vyplácení dávek.

Ze zákona o SSP ( státní sociální podpoře ) je městský úřad povinen přeplatky řešit a vymáhat finanční prostředky zpět. Na základě toho je nutné řídit se obecně platnými předpisy a spolupracovat s dalšími orgány. Při odhalení přeplatku je vždy záležitost projednána se žadatelem a kromě toho i s osobou, která přeplatek způsobila ( např. společně posuzovaná osoba ).Vždy je sepsán protokol a stanoven způsob úhrady, současně je v této věci vydáno rozhodnutí, které je pro žadatele a s nimi posuzované osoby závazné a proti němuž se lze odvolat. Pro ilustraci uvádím, že každoročně je na Odboru státní sociální podpory v Chomutově odhaleno na 600 – 700 přeplateků v hodnotě přes 2 miliony Kč. V závislosti na zdokonalování celého systému dochází každoročně k mírnému nárůstu zjištěných přeplateků, ale bohužel z důvodu nedodržování splátkových kalendářů narůstá i objem dosud nevyhozených přeplateků.

Pokud se městský úřad domnívá, že došlo ke spáchání trestného činu, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznamovat orgánům činným v trestním řízení skutečnosti nasvědčující tomu, že byl spáchán trestný čin.



V současné době je za trestný čin považován ten čin, při němž byla způsobena škoda převyšující 5.000 Kč. Za období existence státní sociální podpory bylo učiněno 185 takových podání, z nichž pouze 11 bylo uzavřeno jako trestný čin.

V případě, že městský úřad odhalí přeplatek, který nepřevyšuje částku 5.000 Kč, má možnost zahájit s viníkem přestupkové řízení, a to podle zákona č. 200 / 1999 Sb. o přestupcích.

Konkrétními kauzami se zabývá zvláštní orgán městského úřadu – přestupková komise, které jsou předávány z jednotlivých odborů případy, kdy došlo k úmyslnému uvedení nesprávných nebo neúplných údajů, nebo k zatajení údajů, a to i z důvodu nedbalosti.

V této kapitole jsem určitě nevystihla všechny problémy zneužívání dávek SSP ze strany žadatele. Byl to pouze pokus o přiblížení se této problematice, aby bylo patrné, co vše musí pracovníci na úseku státní sociální podpory mimo běžné administrativní práce postřehnout a do jakých možných konfliktních a problémových situací se díky „drzosti“ některých klientů dostávají. Přesto je to součástí jejich náplně práce a tudíž musí zvládat i tyto obtížné a často stresové úkony.

**K podobným případům zneužívání sociálních dávek samozřejmě dochází i v jiných zemích.** Na porovnání uvedu, jak se řeší případy zneužívání sociálních dávek v Nizozemsku.

Od 1. ledna 1997 je v Nizozemsku v účinnosti zákon o zneužívání sociálních dávek. Tento zákon vyžaduje, aby všechny instituce sociálního systému ukládaly pokuty příjemcům dávek, kteří poskytnou nesprávnou nebo neúplnou informaci v žádosti o dávku. Příjemcům dávek, které nesplňují zákonné požadavky, lze dávku částečně nebo úplně zamítnout. Zákon rozlišuje mezi finančními pokutami a administrativními opatřeními. Pokuta se ukládá při podání nesprávné nebo neúplné informace. Výše pokuty závisí na závažnosti přestupku.

Sankce jsou zde využívány i proti zaměstnancům (úředníkům, dávkovým specialistům), kteří mohou dostat výpověď ze zaměstnání v důsledku svého nekorektního jednání nebo chování. Uvedení zaměstnanci nemají podle nového zákona nárok na dávku v nezaměstnanosti. Je-li zaměstnanec za své propuštění odpovědný pouze částečně, je jeho nárok na dávku v nezaměstnanosti zastaven pouze na určité období, které je dané zákonem. Instituce sociálního systému mají povinnost od takového zaměstnance vyžadovat plné vrácení dávek vyplacených na základě falešných údajů.

Tato problematika se i v našem sociálním systému řeší obdobným způsobem. Musím zde zkonstatovat, že na našem odboru doposud nebyl žádný případ, který by řešil problematiku odchodu pracovníka ze zaměstnání z důvodu nekorektního jednání.



## 7. Problematika práce dávkových specialistů v porovnání se zahraničím

V této kapitole bych ráda poukázala na to, jaké problémy mají zaměstnanci pracující ve sociální oblasti v zahraničí.

Již na počátku musím předeslat, že zjištěné dostupné informace svědčí o tom, že v naší republice v porovnání se zahraničím je co zlepšovat.

Problematika únavy a vyčerpání z výkonu povolání sociální práce na úseku sociální podpory je samozřejmě velice dobře známa i za hranicemi našeho státu. Stres a duševní a fyzická námaha je dnes, dalo by se říci, nemocí civilizační. Velké procento pracujících lidí těmito problémy trpí a podle toho se k nim v zahraničí také přistupuje se snahou tyto nežádoucí problémy řešit nebo alespoň zmírnit.

Ve Spojených státech je tato oblast vlivu zaměstnání na člověka zkoumána už dlouhou dobu a došlo se při tom k zajímavým závěrům, které potvrdily nebezpečnost stresových situací a psychického vypětí. Na základě toho zde existuje dlouholetá zkušenost, která spočívá ve spolupráci s psychology a psychoterapeuty. Návštěvy v poradnách bývají hrazeny buď státem nebo pokud se jedná o nestátní instituce, tak těmito institucemi. Je ověřeno, že možnost konzultací svých problémů s psychology snižuje nátlak na pracovníky a to se odráží na velice dobré pracovní výkonnosti. Těchto sezení se zaměstnanci mohou účastnit jednou za měsíc. Je samozřejmě možné navštěvovat psychologické terapie častěji, avšak vícekrát než jednou do měsíce si to už zaměstnanec musí platit sám.

Dalším pokusem, jak vyřešit problém zatíženosti pracovníků, je v současné době snaha prosadit kratší pracovní týden v daných institucích. Zdůvodňuje se tím, že by zaměstnanci měli více času na přirozenou rekonvalescenci, tzn. že místo dvou dní odpočinku v týdnu jsou doporučovány tři dny. Nevím ovšem, jak se tento návrh bude dál vyvíjet, jelikož se mi nepodařilo sehnat další informace.

Ulehčení pracovní zátěže v sociální oblasti v USA spočívá rovněž v prodloužené dovolené. Zaměstnanci této sféry mají o jeden týden delší dovolenou než jiné resorty. V USA je systém vyplácení dávek státní sociální podpory plošný, ale ani na základě plošného vyplácení dávek není tato sociální práce s klientem zjednodušena.

Další zemí, o které bych se zde chtěla zmínit je Rakousko. Stejný systém výplaty dávek státní sociální podpory jako v České republice, byl zaveden i v této zemi.



Bohužel, zřejmě sebou přinesl spoustu neřešitelných systémových a legislativních problémů. Rakouská vláda si uvědomila, že pro jejich zemi je adresný způsob výplaty státní sociální podpory nevýhodný, jelikož sebou přinesl vysoké finanční náklady na vybavení pracovišť a další ekonomické zatížení se stalo pro uvedenou zemi neúnosné. Na základě toho se vrátilo k plošnému vyplácení dávek státní sociální podpory.

Ve Spolkové republice Německo je poskytován adresný systém dávek státní sociální podpory jako v naší republice. Získala jsem osobní informace o způsobu vyřizování dávek v této zemi. Do určité míry je v Německu odlišný postoj klientely k zaměstnancům. Naše klientela se nesnaží svým přístupem pracovníkům sociální sféry práci usnadnit. Mohu se domnívat, že je to zapříčiněno složením klientely a různou mentální vyzrálostí jedinců, kteří poskytované služby vyžadují, ale nejsou schopni pochopit, že i oni mají své povinnosti dané zákonem, které musí splnit, pokud od státu požadují pomoc. Samozřejmě, že k tomu přispívá i celková atmosféra v dané společnosti.

V Německu je tato situace téměř nemyslitelná a pouze výjimečná. Klient se pokouší být nápomocen v rámci svých možností. Pracovník žadateli věnuje spoustu času, aby mu pomohl a případně poskytl potřebné informace a služby, na které má občan nárok.

Samozřejmě, že ovlivňujícím faktorem může být i fakt v přerozdělení klientely na jednoho pracovníka. Pokud je tato situace vyřešena, tak je to velice prospěšné, jak ve prospěch žadatele, tak i samotného sociálního pracovníka, který tím pádem není pod stálým napětím a stresem.

Odlišná je i pracovní doba. V České republice musí sociální pracovníci na úseku státní sociální podpory odpracovat 40 hodin za týden. V Německu je týdenní pracovní doba 38 hodin. Mohlo by se zdát, že jde o zanedbávající záležitost, ale dle mého mínění i tento časový může napomoci k odpočinku. Další zvýhodnění je finanční podpora, která je poskytována na zakoupení ošacení a obuvi.

Rozdíly, které jsem uvedla a které mě zejména zaujaly v porovnání s Německem, nejsou možná ani tak o ekonomické stránce věci, jako spíš o mezilidských vztazích.

Z toho, co jsem zde uvedla je patrné, že i ve vyspělých zemích mají problémy s náročností tohoto povolání, avšak řešení nežádoucích vlivů, které ohrožují zdravotní stav zaměstnanců, je na podstatně lepší úrovni než v naší společnosti.



## 8. Hypotézy

### 1. HYPOTÉZA:

**Domnívám se, že počet žadatelů o dávky státní sociální podpory převyšuje kapacitní stav pracovníků v této oblasti.**

Počet žadatelů o dávky státní sociální podpory se neustále zvyšuje, napomáhá k tomu sociální situace v naší společnosti, která se vyznačuje zejména velkou nezaměstnaností. Záleží rovněž na ekonomické úrovni každé domácnosti. Vzhledem k tomu, že státní sociální podpora navazuje na příjem dané rodiny, ze kterého vychází, je až s podivem, kolik rodin je dávkou státní sociální podpory řešeno.

Městský úřad Chomutov má na úseku státní sociální podpory celkem 31 dávkových specialistů. Uvedení pracovníci mají svá pracoviště na kontaktních místech v rámci okresu Chomutov.

Jedná se o kontaktní místa: Chomutov, Jirkov, Kadaň, Klášterec nad Ohří a Vejprty.

Dávkový specialista: Je klíčový pracovník při styku s klientem. Přijímá a zpracovává žádosti, které předloží žadatel o dávky. Přijatou žádost zadá do PC a vyhodnotí nárok dávky. Následně na základě toho vystaví předběžné oznámení o přiznané dávce. Vyřizuje možné souvislosti s podanou žádostí, vyhotovuje správní rozhodnutí o přerušení řízení.

Počet dávkových specialistů na kontaktních místech : Chomutov - 14 pracovníc

Kadaň – 5 pracovníc

Klášterec nad Ohří – 4 pracovníce

Jirkov - 7 pracovníc

Vejprty - 1 pracovníce

Každá uvedená pracovníce ( dávková specialista ), zodpovídá osobně v průměru o 1800 složek spisové dokumentace. Spis je evidován na konkrétní osobu, která žádá o dávky SSP. Každá spisové dokumentace obsahuje většinou několik aktivních ( vyplácených ) žádostí do jedné rodiny. Dalo by se říci, že v 80% uvedeného počtu spisů jsou ve spisové dokumentaci 1–3 aktivní žádosti.



Z uvedeného vyplývá, že jedna pracovnice vyřizuje v daných rozhodných obdobích pro přiznání dávky přibližně 1440 žádostí, pokud by se jednalo pouze o jednu podanou žádost do rodiny.

Z počtu 1440 klientů přibližně 60% podává dvě žádosti (jedná se většinou o dávky - sociální příplatek a příspěvek na bydlení), což je v rozhodném čtvrtletním období velmi časté, jelikož většina žadatelů je řešena dalším odborem, dávkami sociální péče, do životního minima. Tzn., že přibližně 864 klientů žádá o dvě dávky, což je 1728 žádostí. Dávková specialista musí vyřídit v období rozhodném pro přiznání dávky ročně přibližně  $2304 \text{ (žádostí)} : 4 \text{ (čtvrtletí)} = \underline{576}$  (žádostí), které vyřizuje v jednom čtvrtletí. Není výjimkou, že v rozhodném čtvrtletí je vyřízeno žádostí mnohem více.

V některých případech lze do rodiny na jedno dítě podat více žádostí v různých kombinacích. (Např. porodné + rodičovský příspěvek + přídavek na dítě + sociální příplatek). Z uvedeného příkladu je patrné, že pokud rodina splňuje potřebné zákonem stanovené podmínky, možností poskytnutí dávek je několik. (Výše uvedené údaje jsou pouze pro názornost). Vedle počtu podaných a zpracovaných žádostí musíme nutně přihlížet i k času, který pracovnice stráví osobním kontaktem s klientem. Doba k vyřízení žádostí není časově omezena, tudíž se odvíjí zejména od toho, zda jsou žádosti ze strany klienta správně vyplněny. Dávkové specialistky nezdědka řeší různé jiné sociální problémy klientů a jejich rodin, které vyžadují odbornou radu a pomoc. Často se stává, že žadatelé pobývají v kanceláři při podání svých žádostí i několik desítek minut, mnohdy na úkor dalších čekajících klientů za dveřmi.

Měřítkem pro vytíženost, dávkových pracovnic není pouze počet tzv. natypovaných žádostí. Evidentně je toto pracovní vytížení prokazatelné na nespokojenosti žadatelů, kteří absolvují fronty, aby si mohli vyřídit dávky, na které mají ze zákona nárok (viz. vyhodnocení dotazníku str. 44).

V *tabulce č. 1: (str. 56)* je uvedený celkový počet podaných žádostí v roce 2001 a 2002. **Příklad:** rok 2001:  $67\,182 : 31 \text{ (pracovnice)} = \underline{2\,167}$  (žádostí) zpracuje jedna pracovnice za rok.  $2167 : 4 \text{ (čtvrtletí)} = 542$  (žádostí) zpracuje každá pracovnice v prvním měsíci daného čtvrtletí, (každé čtvrtletí v roce je rozhodným obdobím pro přiznání dávek Soc a Bydl).

Nejpozději do konce následujícího měsíce ode dne podání, musí být dávka vyplacena nebo písemně odůvodněna příčina, proč není dávka přiznána nebo vyplacena.

Na základě skutečností, které uvádím v této práci, kde se snažím vystihnout mimo jiné problematiku spojenou s nadměrnou vytížeností se domnívám, že **počet žadatelů o dávky SSP v okrese Chomutov převyšuje kapacitní stav zaměstnanců**, a to zejména s ohledem na počet podaných žádostí, v porovnání s jinými kontaktními místy v naší republice ( viz tabulka č. 2 – přílohy ).

## 2. HYPOTÉZA:

**Předpokládám, že žadatelé o dávky jsou většinou osoby ( žadatelé ) pečující minimálně o jedno nezaopatřené dítě.**

**Výchozí situace** - V České republice je podle výsledků mikrocensu za rok 2000 3,8 mil. rodin, z toho počtu je 41,9 % rodin s dětmi. Průměrná rodina má 3,82 osob, z toho je 1,68 nezaopatřených dětí. Celkový počet nezaopatřených dětí lze odhadovat podle mikrocensu na cca 2,69 milionů. Vývoj struktury rodin podle počtu dětí vykazuje trvalý pokles podílu rodin s více dětmi. Rodiny se 4 a více dětmi se podílí na celkovém počtu rodin s dětmi jen 1,4 %. Naopak se zvyšuje podíl rodin s jedním dítětem, kterých je v současné době zhruba 43,8 % . Ve 139 tisících neúplných rodinách žije v současné době zhruba 206 tisíc dětí, což je cca 7,7% z celkového počtu nezaopatřených dětí.

### Charakteristika situací řešených jednotlivými dávkami státní sociální podpory :

- existence nezaopatřeného dítěte v rodině
- osobní péče a celodenní rodiče o dítě do 4 let věku
- dojíždění dětí do školy
- náklady související s bydlením u nízkopříjmových skupin obyvatel
- výkon základní ( náhradní ) vojenské služby
- náhradní rodinná péče
- jednorázová podpora rodin v případě narození a smrti



Z hlediska nákladů nejvýznamnější položku tvoří podpora příjmů rodin s dětmi v souvislosti s výchovou a výživou nezaopatřeného dítěte ( PnD a Soc )<sub>1</sub> = cca 22,9 mld. Kč v roce 2000, dále podpora příjmů rodin při celodenní osobní péči o dítě příslušného věku ( Rod )<sub>2</sub> = cca 7,8 mld. Kč a podpora příjmů související s náklady na bydlení ( Bydl )<sub>3</sub> = cca 1,8 mld. Kč. *Socioklub – závěrečná zpráva ( 2001 )*

### **Podané žádosti v okrese Chomutov v roce 2001 a 2002**

Tabulka č.1

<b>Dávka</b>	<b>rok - 2001</b>	<b>rok - 2002</b>
• přídavek na dítě	38615	37684
• sociální příplatek	8897	8501
• rodičovský příspěvek	3669	3565
• příspěvek na bydlení	8215	8300
• zaopatřovací příspěvek	24	11
• úhrada potřeb dítěte	111	116
• odměna pěstouna	94	95
• převzetí dítěte	28	18
• zakoupení motorového vozidla	0	1
• příspěvek na dopravu	5097	5169
• porodné	1208	1253
• pohřebné	1224	1183
<b>Celkem podaných žádostí :</b>	<b>67182</b>	<b>65896</b>

Žádosti o přídavek na dítě a následně sociální příplatek do rodiny s dětmi tvoří největší počet podaných žádostí v okrese Chomutov. Uvedené období jsem uvedla pouze orientačně, jelikož obdobná situace v počtu podaných žádostí se opakuje každý rok od zavedení systému státní sociální podpory.

**Hypotéza se potvrdila** - z uvedených údajů je zřejmé, že většina žadatelů o dávky státní sociální podpory jsou převážně rodiny s alespoň jedním nebo více nezaopatřenými dětmi.

1) PnD = přídavek na dítě, Soc = sociální příspěvek

2) Rod = rodičovský příspěvek

3) Bydl = příspěvek na bydlení

3. HYPOTÉZA:**Domnívám se, že plošný systém výplaty dávek státní sociální podpory by méně zatížil administrativu v dané oblasti a tím snížil psychickou zátěž pracovníků.**

Při sestavování závěrů k této hypotéze jsem vycházela z konkrétních údajů a zkušeností týkajících se odboru SSP v Chomutově. S menšími odchylkami lze předpokládat podobné výsledky i na ostatních pracovištích SSP v celé České republice.

V současné době je v okrese Chomutov pravidelně měsíčně vyplácen přídavek na dítě přibližně 27 tisícům dětí. Jak již bylo v předchozím textu uvedeno, jedná se o dávku tzv. testovanou na příjem, což v tomto případě znamená, že každoročně musí pracovnice odboru SSP zpracovat asi 60 tisíc údajů o rodinách pobírajících přídavky na dítě (tzn. příjmy rodičů těchto dětí, výživné dětí z neúplných rodin, příjem některých zletilých nezaopatřených dětí, ale i označení tzv. nulového příjmu u většiny dětí v rodinách). Administrativně se jedná o velice náročnou činnost, která nebývá hotova na základě jednoho pracovního úkonu, ale vyžaduje několikeré a opakované dohledávání např. příjmů rodičů – osob samostatně výdělečně činných, které odbor SSP získává na základě elektronického dotazu z FÚ, ČSSZ či ÚP, apod. Navíc se všechny tyto pracovní úkony soustřeďují ze 70 – 80 % každoročně do období prázdninových měsíců a zejména na září – říjen, kdy osoby požadující tzv. prodloužení žádostí o přídavky na dítě využívají posledních termínů k návštěvě kontaktních míst.

V této souvislosti je třeba rovněž zmínit zákonné ustanovení týkající se povinnosti správního orgánu v ohledu k termínům výplat dávek. Příslušné paragrafy zákona o SSP totiž hovoří o povinnosti vyplatit dávku do konce následujícího měsíce po měsíci, za který dávka náleží. A právě toto ustanovení zejména v tzv. vypjatých měsících, jako je říjen, zkracuje čas pracovníkům SSP, kteří mají snahu maximálnímu počtu klientů vyhovět, doslova na dny, mnohdy i na hodiny.

Pokud by někdy v budoucnosti bylo plošné vyplácení přídavků na dítě uskutečněno, dá se předpokládat, že by bylo podmíněno pouze potvrzením o nezaopatřenosti dítěte a nikterak by se příjmy rodin nezohledňovaly.



Z pohledu intenzity práce, neuropsychické zátěže a stresových faktorů, o nichž bylo v této práci již hovořeno, by rozhodně došlo ke znatelnému uvolnění. Vycházejí ze statistik OSSP v Chomutově, je z celkového počtu dětí asi 30 % starších 15 let, které by doklad o nezaopatřenosti musely odevzdat. Jedná se o potvrzení, které se okamžitě po obdržení od žadatele zpracovává, přičemž výsledek je ihned patrný, k žádosti již není třeba se opakovaně vracet. Ve srovnání s předchozími doklady o příjmu tato činnost tedy znamená pouze 8 tis. jednorázových úkonů narozdíl od současného stavu, kdy pracovníce musejí zaznamenat cca 60 tis. údajů o příjmech a k tomu ještě právě zmíněných 8 tis. potvrzení o nezaopatřenosti.

**Z uvedeného vyplývá, že by došlo k velkému zjednodušení práce na úseku SSP,** které jistě mnozí ekonomové rádi směřovali k úsporám pracovníků. K vyslovení takto odvážného závěru je však třeba dojít po velmi zralé úvaze, při níž je třeba zhodnotit zejména nárazovost popsané činnosti a období, kdy je vykonávána. Osobně se domnívám, že úspora pracovníků není na místě, jejich kapacitní možnosti by dobrou organizací práce mohly být využity na zkvalitnění výstupů a zvýšenou kontrolní činností, která s ohledem na objem vyplácených finančních prostředků velmi zaostává. Současně by se rozšířily možnosti v pestrosti vykonávaných pracovních úkonů, které by v konečném důsledku napomohly k postupnému odstraňování jednostranného přetěžování lidského organismu.

## 9. Závěr

V této práci jsem se podrobně zabývala profesí dávkového specialisty a problematikou, která je s tímto povoláním spojena. Zmínila jsem zde, že pro výkon tohoto povolání jsou prvořadě zejména osobnostní předpoklady, jelikož toto náročného zaměstnání je do určité míry posláním.

Sociální pracovník ( dávkový specialista ) je pouze nástrojem sociálního systému a státní sociální politiky, který pomáhá plnit zákonem stanovené podmínky. Každý, kdo se pro výkon tohoto povolání rozhodl, musí počítat s tím, že nejde pouze o ryze úřednickou činnost, ale i o činnost poradenskou. Charakterové vlastnosti každého jednotlivce, který pracuje v sociální oblasti, musí být osobnostně na velmi dobré úrovni. Téměř každé povolání sebou přináší negativní dopady na psychickou nebo fyzickou stránku osobnosti. Bohužel, zaměstnání dávkového specialisty je pod možným dopadem obou rizik, které vyvstanou většinou na základě pracovního přetížení, únavy a stresu. Záleží na každém individuálně, jak se s tímto problémem vypořádá. Prvotní příznaky psychické nebo fyzické únavy se nesmí zanedbat, protože pak mohou přerůst v dlouhodobě nepříznivý zdravotní problém. Samozřejmě, že na řešení zdravotní situace, by se měl podílet zaměstnavatel, v jehož zájmu by mělo být, aby zdravotní stav zaměstnanců byl v pořádku. Na základě vyhodnocení dotazníku, který vyplnily dávkové specialistky, jsem dospěla k závěru, že pracovní vytížení na úseku státní sociální podpory enormně zatěžuje organismus téměř každé pracovnice. Způsob relaxace, kterou se docílí určitého předcházení a nebo snížení neuropsychické i fyzické zátěže, závisí na každém jednotlivci individuálně. Možností řešení zdravotní problematiky jsem navrhla v mé práci několik.

Současný adresný způsob vyplácení dávek státní sociální podpory je z pohledu žadatelů o dávky SSP ( státní sociální podpory ) byrokratický a zbytečně složitý. Pokud se na to podíváme z pohledu klientů čekajících, na vyřízení žádostí, tak by se dalo říci, že je tento názor objektivní. Na základě porovnání některých hledisek, zda by byl plošný systém výplaty dávek přijatelnější, dalo by se jednoznačně říci, že pro žadatele určitě ano, jelikož by se odbouralo několik úřednických postupů, které žadatel musí v současném systému dle zákona dodržovat a absolvovat. Nikomu z nás ale není známo, jaký nový úřední postup by plošné vyplácení dávek vyvolalo a zda by nebylo v určitém směru ještě složitější; ale zcela zřejmé již dnes je, že plošný způsob výplaty dávek by byl neekonomický.



Vzhledem k tomu, že žádný zákon není dokonalý, tak i u dávek státní sociální podpory žadatelé zamlčují nebo neuvádějí podstatné údaje, které jsou pro přiznání výše dávky rozhodující. Samozřejmě, že záměrné a nepravdivé zatajování určitých skutečností vede k nějakému zvýhodnění. Většinou se jedná o navýšené hodnoty dávek. Ve spoustě případů je velmi složité na tyto „podvody“ přijít. Pokud se tato nepříjemná okolnost odhalí, řejí ji s klientem opět pracovnice, která se díky této okolnosti často dostává do konfliktu se žadatelem, který jen nerad přiznává svou chybu. I touto problematikou jsem ve své práci zabývala.

Státní pomoc formou dávek neodstraní sociální problém v naší společnosti. Ukazuje se, že většina klientů, zjevně nepotřebuje pouze finanční pomoc, ale především také poradenské a konzultační služby a určité motivační až nátlakové působení forem sociální pomoci. Sociální pomoc v naší společnosti se orientuje zejména na finanční stránku pomoci, kterou bohužel někteří klienti využívají dlouhodobě již několik let a nemají tím pádem motivaci hledat si zaměstnání.

Domnívám se, že sociální politika v naší společnosti je velmi složitá a není celistvá. Pečovatelská role státu v řešení sociálních situací občanů je stále nedokonalá. Je nám všem známo, že demokratický systém stojí především na principu rovnosti. Všem by měl dávat stejná práva a stejné možnosti. Vyspělé státy tento problém řeší zejména vyrovnáváním šancí při vstupu do života, na trh práce, ke vzdělávání a určitou vyrovnávací příjmovou politikou zajišťující přijatelný, lidsky důstojný životní standart všem. Dosažení a udržení této rovnováhy je závislé jednak na etických normách, na vnímání sociální spravedlnosti, na soucítění a ochotě pomáhat druhým, ale především na ekonomické síle státu.

V našich podmínkách by prozatím určitě významně pomohlo, kdyby se vláda ČR podrobněji zaměřila na řešení sociálně nepříznivé situace v naší společnosti. Tím míním nejen úsek státní sociální podpory, ale i nezaměstnanost (kde by mohla být k jejímu snížení motivující zejména výše minimální mzdy, apod.).

Ve své práci jsem chtěla přiblížit to, čím se běžný občan, který přichází do styku se sociálními pracovníky (dávkovými specialistkami) nezaobírá, jelikož podstatu výkonu tohoto povolání vidí pouze z jednoho úhlu, a to zejména z pohledu žadatele. Doufám, že se mi uvedený záměr zdařil, a tím jsem možná do určité míry změnila názor na toto náročné, z pohledu klientů, málo kdy doceněné povolání.

## 10. Seznam použité literatury

- 1/ Anzenbacher A.: Úvod do filozofie. SPN, Praha 1985. 252 s.
- 2/ Atkinsonová R.L., Atkinson R.C., Smith E.E., Bem D. J.: Psychologie. VICTORIA PUBLISHING a.s., Praha 1995. 618 s.
- 3/ Břeská N., Burdová E., Vránová L.: Státní sociální podpora. Anag, Olomouc 2002. 13 s.
- 4/ Caponi V., Novák T.: Asertivně do života. Svoboda, Praha 1992. 28 s.
- 5/ Geist B. : Psychologický slovník. Vodnář, Praha 2000.
- 6/ Hayesová N.: Základy sociální psychologie. Portál, Praha 1998. 29 s.
- 7/ Kepková M.: Státní sociální podpora. Socioklub, Praha 1997. 130 s.
- 8/ Křivohlavý J.: Povídej – naslouchám. Návrat, Praha 1993. 51 s.
- 9/ Sociální politika: č.3, r.1992. 14 s.
- 10/ Socioklub: Sdružení pro podporu rozvoje teorie a práce sociální politiky, závěrečná zpráva 2000. 31 s.
- 11/ Termann S.: Umění přesvědčit a vyjednávat. Grada, Praha 2002. 83 s.
- 12/ Vališová A.: Asertivně v rodině a ve škole. H+H, Praha 1992. 18, 72, 75 s.
- 13/ Vágnerová M.: Psychologie pro pomáhající profese. Portál, Praha 1999.
- 14/ Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře.
- 15/ Zákon č. 463/1991 Sb., o životním minimu.



## 11. Přílohy

- |               |   |
|---------------|---|
| Příloha č. 1. | Anonymní dotazník ( určený žadatelům SSP ).   |
| Příloha č. 2. | Přehled počtu podaných a vyřízených<br>žádostí o dávky SSP za rok 2000.             |
| Příloha č. 3. | Dotazník ( určený pro pracovníky SSP ).   |
| Příloha č. 4. | Statistika vyplacených žádostí na úseku SSP<br>v měsíci únoru / 2003 ( 5 - stran ). |

## ANONYMNÍ DOTAZNÍK

Účel průzkumu: získání informací pro bakalářskou práci

---

1) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání ?

( zaškrtněte správnou odpověď)

- základní
- střední bez maturity
- střední s maturitou
- vysokoškolské
- žádné

2) Rodinný stav:

( zaškrtněte správnou odpověď)

- svobodný (á)
- ženatý / vdaná
- rozvedený (á)
- vdovec, vdova

3) Kolik máte nezaopatřených dětí ? .....

4) Jste zaměstnán (a)

( zaškrtněte správnou odpověď)

- studuji
- pracuji
- nepracuji a nejsem veden na ÚP
- nepracuji a jsem veden na ÚP

Jiná možnost : .....

5) O jaké dávky žádáte?

( zaškrtněte správnou odpověď)

- Přídavek na dítě



- Sociální příplatek
- Příspěvek na bydlení
- Příspěvek na dopravu
- Rodičovský příspěvek
- Dávky péstounské péče
- Porodné
- Pohřebné

6) Vyhovuje Vám způsob žádání o dávky státní sociální podpory?

( zaškrtněte správnou odpověď )

- ANO
- NE (uved'te důvod).....  
.....  
.....

7) Zdá se Vám výše dávek přiměřená ( dostačující ) ?

( zaškrtněte správnou odpověď )

- ANO
- NE (uved'te důvod).....  
.....  
.....

8) Jaká výše dávek by pro Vás byla uspokojující ?

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

9) Jaký způsob zjednodušení podávání žádostí by Vám vyhovoval ?

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

10) Jaká jiná opatření v systému vyplácení dávek osobně navrhuje?

.....  
.....

Děkuji za spolupráci

Přehled počtu podaných a vyřízených žádostí  
o dávky státní sociální podpory

CELKEM

Název dávky	Počet	Česká Lípa	Děčín	Chomutov	Jablonec nad Nisou	Liberec	Litoměřice	Louny	Most	Teplá	Ústí nad Labem
Přídavek na dítě	podáno	36495	48859	48511	32111	61831	42510	32146	45871	47462	42728
	vyřízeno	33532	44218	46697	31738	60525	38990	29299	39869	46259	42280
Sociální příspěvek	podáno	15765	26286	26478	14446	26622	19158	14573	21439	21563	22825
	vyřízeno	14815	23313	25227	14254	26275	17625	13351	17988	20820	22594
Rodičovský příspěvek	podáno	4006	5050	4861	3185	5826	4212	3068	4401	4782	4597
	vyřízeno	3977	5043	4631	3193	5813	4195	3075	4356	4765	4599
Příspěvek na bydlení	podáno	4852	10101	9921	20611	8080	5318	7605	7333	9500	7709
	vyřízeno	4439	8714	9323	21544	7874	4782	6833	5986	9134	7646
Zaopatřovací příspěvek	podáno	46	139	93	6107	147	69	54	128	110	113
	vyřízeno	48	136	89	5670	147	66	53	126	108	113
Příspěvek na úhradu poříbení dítěte	podáno	87	92	108	342	128	62	76	65	44	87
	vyřízeno	84	90	106	341	128	60	74	64	43	87
Odměna pěstouna	podáno	66	81	54	2123	102	46	48	38	33	67
	vyřízeno	61	77	54	1948	98	44	47	37	32	67
Příspěvek při převzetí dítěte	podáno	9	13	6	12	12	1	3	2	8	6
	vyřízeno	9	13	6	12	11	1	3	1	8	6
Příspěvek na zakoupení motorového vozidla	podáno	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0
	vyřízeno	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0
Příspěvek na dopravu	podáno	5702	5889	5853	350	5403	7836	5884	3951	5410	2619
	vyřízeno	5591	5767	5558	411	5391	7766	5856	3803	5387	2612
Porodné	podáno	713	912	877	408	1157	742	561	842	931	884
	vyřízeno	704	882	846	407	1152	737	545	800	915	860
Pohřebné	podáno	669	1068	988	492	1328	1078	740	1071	1171	996
	vyřízeno	647	1044	974	489	1328	1064	727	996	1171	990
Celkem neřetězované dávky	podáno	5596	7355	6797	12674	8700	6210	4550	6547	7079	6730
	vyřízeno	5530	7285	6706	12067	8677	6167	4524	6380	7042	6722
Celkem řetězované dávky	podáno	62814	91135	90563	67516	101936	74822	60208	78494	83835	75881
	vyřízeno	58377	82012	86805	67947	100065	69163	55339	67646	81600	75132
CELKEM	podáno	68410	98490	97360	80192	110636	81032	64758	85041	91014	82611
	vyřízeno	63907	89297	93511	80014	108742	75330	59863	74026	88642	81854



## DOTAZNÍK

Účel: získání informací pro bakalářskou práci

/ určený pro dávkové specialisty /

1) Kolik je Vám let ? .....

2) Jak dlouho pracujete na úseku státní sociální podpory ?

.....

3) Vyhovují Vám pracovní podmínky ? / zaškrtněte odpověď /

- Ano
- Ne ( uveďte důvod )

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

4) Jaké máte zdravotní problémy spojené s výkonem povolání ?

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

5) Jak často trpíte uvedenými zdravotními problémy ?

- Často / několikrát v měsíci /
- Několikrát do roka

6) Vyhledáváte v důsledku uvedených zdravotních problémů lékařskou pomoc ?

/ zaškrtněte odpověď /

- Ano
- Ne

7) Býváte často z důvodu zdravotních problémů v pracovní neschopnosti ?

/ zaškrtněte odpověď /

- Ano
- Velmi zřídka
- Ne

8) Jak řešíte zdravotní problém, pokud nevyhledáte odbornou pomoc ?

.....

.....

.....

.....

.....

9) Cvičíte pravidelně ? / zaškrtněte odpověď /

- Ano
- Ne

10) Cítíte se často špatně po psychické stránce ? / zaškrtněte odpověď /

- Ano
- Ne

11) Máte často pocit, že nezvládáte pracovní zátěž ? / zaškrtněte odpověď /

- Ano
- Ne

Jiné:.....

.....

.....

12) Navrhujete změnu pracovního režimu? / zaškrtněte odpověď /

- Ano – navrhnete způsob:

.....

.....

.....

- Ne



únor 2003

**MĚSTSKÝ ÚŘAD CHOMUTOV**  
odbor státní sociální podpory

**Dávky pěstounské péče**

čet vyplacených dávek	217
a vyplacených dávek v Kč	589001

**Příspěvek na úhradu potřeb dítěte**

	počet vyplacených dávek	suma vyplacených dávek v Kč
celkem	118	432096
to v závislosti na koef.zdravotního poškození		
h.nem.:	0	0
	2	9227
	1	5292

**Odměna pěstouna**

	počet vyplacených dávek	suma vyplacených dávek v Kč
děti - 1	76	88225
děti - 2	19	44080
děti - 3	1	3480
děti - 4 a více	1	4640
celkem	97	140425

**Příspěvek při převzetí dítěte**

	počet vyplacených dávek	suma vyplacených dávek v Kč
	2	16480

**Příspěvek při zakoupení motorového vozidla**

	počet vyplacených dávek	suma vyplacených dávek v Kč
	0	0

## STATISTIKA

únor 2003

MĚSTSKÝ ÚŘAD CHOMUTOV  
odbor státní sociální podpory

## Rodičovský příspěvek

	bez příjmu	závislá činnost	OSVČ	jiný příjem	Celkem
čet vyplacených dávek	3356	67	70	4	3497
část vyplacených dávek v Kč	8561267	171127	178640	6848	8917882
<i>o pro osoby pečující o dítě zdravotně postižené:</i>					
čet vyplacených dávek	7	1	0	0	8
část vyplacených dávek v Kč	17864	2552	0	0	20416

## Zaopatřovací příspěvek

	nezaopatřené dítě	manželka vojáka	jiná osoba	Celkem
čet vyplacených dávek	8	1	0	9
část vyplacených dávek v Kč	9332	1555	0	10887

## Porodné

	1 nar.dítě	2 nar.děti	3 a více dětí	Celkem
čet vyplacených dávek	89	1	0	90
část vyplacených dávek v Kč	752050	20280	0	772330
<i>o jiné osobě než matce dítěte:</i>				
čet vyplacených dávek	2	0	0	2
část vyplacených dávek v Kč	16900	0	0	16900

## Pohřebné

čet vyplacených dávek	80
část vyplacených dávek v Kč	400000



## STATISTIKA

únor 2003

MĚSTSKÝ ÚŘAD CHOMUTOV  
odbor státní sociální podpory

## Sociální příplatek

	počet vypl. dávek	suma vypl. dávek v Kč
Celkem	7135	8963581
<i>z toho v závislosti na koef.zdr.poškození rodiče</i>		
oba rodiče TZP:	0	0
osamělý rodič TZP:	7	11411
jeden z rodičů TZP:	8	9647
osamělý rodič:	2644	3276696
ostatní:	4476	5665827
<i>rozdělení podle počtu dětí v rodině</i>		
rodina s 1 dítětem:	3219	2275161
rodina se 2 dětmi:	2736	3751970
rodina se 3 dětmi:	876	1913823
rodina se 4 a více dětmi:	304	1022627

	počet vypl. dávek
<i>rozdělení podle par.22 odst. 1</i>	
1a) alespoň 1 dítě TZP:	72
1b) alespoň 1 dítě ZP:	166
1c) alespoň 1 dítě dlouh.nem.:	104
alespoň 1 dítě v invalidním důchodu:	0
1d) děti nar.současně do 3 let věku:	33

## Příspěvek na dopravu

	počet vypl. dávek	suma vypl. dávek v Kč
Celkem	4600	1576439
<i>z toho dojíždějící denně (dle par.28)</i>		
dítě plní povin.šk.docházku(1a):	1124	156680
dítě dojíždí na stř.školu nebo VŠ (1b):	2346	1106150
<i>nedojíždějící denně (dle par.28)</i>		
dítě plní povin.šk.docházku(2a):	128	26538
dítě dojíždí na stř.školu (2b):	669	182015
dítě dojíždí na VŠ(2c):	333	105056

## STATISTIKA

únor 2003

## MĚSTSKÝ ÚŘAD CHOMUTOV

odbor státní sociální podpory

## Přídavky na děti

	počet vypl. dávek	suma vypl. dávek v Kč
Celkem	26561	14904828
<i>z toho v členění podle příjmů ve vztahu k životnímu minimu</i>		
příjmy do 1nás. živ.minima:	11430	7533258
příjmy od 1 do 1,1nás. živ.minima:	1177	783118
příjmy od 1,1 do 1,8nás. živ.minima:	8282	4864078
příjmy od 1,8 do 3nás. živ.minima:	5672	1724374
<i>v členění podle věku oprávněné osoby</i>		
do 6 let:	6556	3095225
od 6 do 10 let:	4771	2485235
od 10 do 15 let:	7395	4429807
od 15 do 26 let:	7839	4894561

## Příspěvek na bydlení

	počet vypl. dávek	suma vypl. dávek v Kč
Celkem	6887	5480986
<i>z toho v závislosti na násobku živ.minima</i>		
příjmy do 1nás. živ.minima:	4252	4141790
příjmy od 1 do 1,6nás. živ.minima:	2635	1339196

## Příspěvek k vyrovnání zvýšení cen tep.energie

	počet vypl. dávek	suma vypl. dávek v Kč
Celkem	0	0
<i>z toho v závislosti na násobku živ.minima</i>		
příjmy do 1nás. živ.minima:	0	0
příjmy od 1 do 1,6nás. živ.minima:	0	0



STATISTIKA  
únor 2003MĚSTSKÝ ÚŘAD CHOMUTOV  
odbor státní sociální podpory

## Příspěvek k vyrovnání zvýšení cen nájemného

	počet vypl. dávek	suma vypl. dávek v Kč
Celkem	0	0
<i>z toho v závislosti na násobku živ.minima</i>		
příjmy do 1nás. živ.minima:	0	0
příjmy od 1 do 1,6nás. živ.minima:	0	0

### 1. Úvod

#### **TEORETICKÁ ČÁST**

### 2. Základní charakteristika systému státní sociální podpory

#### 2.1. Historie podpory rodin s nezaopatřenými dětmi u nás

##### 2.1.1. Základní principy systému státní sociální podpory

##### 2.1.2. Druhy dávek státní sociální podpory

##### 2.1.3. Podmínky nároku na dávky státní sociální podpory

##### 2.1.4. Životní minimum, od kterého se odvozuje výše dávek státní sociální podpory

##### 2.1.5. Náležitosti žádosti o dávky státní sociální podpory

### 3. Profesionální předpoklady pro výkon práce sociálního pracovníka

#### 3.1. Doporučené zásady pro jednání s klienty

##### 3.1.2. Kontakt a naslouchání

##### 3.1.3. Asertivita a komunikace

##### 3.1.4. Etika sociální práce

### 4. Pracovní podmínky a problematika s tím spojená

#### 4.1. Hygiena práce

##### 4.1.1. Zdravotní problémy spojené s výkonem práce

#### 4.2. Stres

##### 4.2.1. Stres a nemoc

##### 4.2.2. Možnosti řešení dané problematiky

##### 4.2.3. Konkrétní péče o zaměstnance ze strany zaměstnavatele

##### 4.2.4. Problematika práce dávkových specialistů v porovnání se zahraničím

### 5. Výhody a nevýhody plošného a adresného vyplácení přídatku na dítě

#### 5.1. Žadatelé o dávky státní sociální podpory

#### 5.2. Zneužívání dávek státní sociální podpory ze strany žadatele



## PRAKTICKÁ ČÁST

### 6. Hypotézy

- 6.1. Údaje o vzorku
- 6.2. Cíl hypotézy naší práce
- 6.3. Metody výzkumu
- 6.4. Interpretace výsledku výzkumu
- 6.5. Hodnocení a závěr

### 7. Závěr

### 8. Seznam použité literatury

- 9. Přílohy :
  - č.1 . Dotazník č.1
  - č.2. Přehled počtu podaných žádostí
  - č.3. Dotazník č. 2
  - č.4. Statistiky vyplacených žádostí

**Hypotéza č. 2 - Žadatelé o dávky SSP jsou převážně rodiny s nezaopatřenými dětmi****6.1. Údaje o vzorku**

Zkoumaný vzorek pro účely dávek SSP tvoří **všechny osoby**, které splňují podmínky nároku poskytovaných dávek.

Účelem porovnání statistických údajů je zjištění, zda existuje zvýšený počet žadatelů v okrese Chomutov s charakteristikou rodiny s nezaopatřenými dětmi.

Hlediskem zkoumání je počet podaných žádostí v rozhodném období.

**Přehled poskytovaných dávek státní sociální podpory:**

1. Přídavek na dítě
2. Sociální příplatek
3. Rodičovský příspěvek
4. Příspěvek na bydlení
5. Zaopatřovací příspěvek
6. Úhradu potřeb dítěte
7. Odměnu pěstouna
8. Převzetí dítěte
9. Zakoupení motorového vozidla
10. Příspěvek na dopravu
11. Porodné
12. Pohřebné

**Charakteristika situací řešených jednotlivými dávkami státní sociální podpory :**

- existence nezaopatřeného dítěte v rodině
- osobní péče a celodenní rodiče o dítě do 4 let věku
- dojíždění dětí do školy
- náklady související s bydlením u nízkopříjmových skupin obyvatel
- výkon základní ( náhradní ) vojenské služby



- náhradní rodinná péče
- jednorázová podpora rodin v případě narození a smrti

## **6. 2. Cíl a hypotézy práce**

### **Cíl práce**

- posouzení a porovnání skutečnosti ve vztahu k počtu podaných žádostí za rozhodné období a následná selekce počtu dávek do rodin s dětmi.
- potvrzení nebo vyvrácení vytvořené hypotézy č. 2

### **HYPOTÉZA č. 2**

**Žadatelé o dávky SSP jsou převážně rodiny s nezaopatřenými dětmi.**

## **6. 3. Metoda výzkumu**

Metodou výzkumu bylo zvolení statistických podkladů a údajů získaných na Odboru státní sociální podpory v Chomutově. Použití jiné metody např. dotazníku by v tomto případě pro účely zhodnocení výsledku bylo neefektivní.

Statistické údaje nám vykazují skutečný stav zkoumaného problému. Skutečnosti jsou vyhodnoceny na základě podkladů zavedených v počítačové databázi, kde jsou potřebné informace přesně shromážděny na základě zadaných podkladů ze strany žadatelů.

### **Použitá metoda :**

Hlavní = statistické údaje

Pomocná = žádné

**STATISTICKÉ UDAJE** – ( zdroj OSSP –Chomutov)

Tabulka č.1

**1/ Podané žádosti SSP v okrese Chomutov v roce 2000, 2001 a 2002**

<b>Dávka</b>	<b>rok - 2000</b>	<b>rok - 2001</b>	<b>rok - 2002</b>
přídavek na dítě	39519	38615	37684
sociální příspěvek	9396	8897	8501
rodičovský příspěvek	3644	3669	3565
příspěvek na bydlení	8155	8215	8300
zaopatřovací příspěvek	37	24	11
úhrada potřeb dítěte	91	111	116
odměna pěstouna	81	94	95
převzetí dítěte	19	28	18
zakoupení motorového vozidla	0	0	1
příspěvek na dopravu	4919	5097	5169
porodné	1309	1208	1253
pohřebné	1196	1224	1183
<b>Celkem podaných žádostí :</b>	<b>68366</b>	<b>67182</b>	<b>65896</b>

Mezi dávky, které jsou určeny rodinám s dětmi, patří především přídavek na dítě, sociální příspěvek, rodičovský příspěvek, příspěvek na dopravu a porodné. Další dávky, které jsou určeny rodinám bezdětným, jsou zastoupeny příspěvkem na bydlení a pohřebným. Zbývající dávky patří do obou kategorií, ale svým počtem nejsou nijak významné.



## 2/ Podané žádosti SSP rodinami s nezaopatřenými dětmi v okrese Chomutov v roce 2000, 2001 a 2002

Dávka	rok - 2000	rok - 2001	rok - 2002
přídavek na dítě	39519	38615	37684
sociální příplatek	9396	8897	8501
rodičovský příspěvek	3644	3669	3565
příspěvek na dopravu	4919	5097	5169
porodné	1309	1208	1253
<b>Celkem:</b>	<b>58787</b>	<b>57486</b>	<b>56172</b>
<b>% ze všech žádostí</b>	<b>85,99%</b>	<b>85,57%</b>	<b>85,24%</b>

### 6. 4. Interpretace výsledku výzkumu

Tabulka č. 1 nám vyazuje, že o dávky státní sociální podpory - *přídavek na dítě, sociální příspěvek, rodičovský příspěvek, příspěvek na dopravu a porodné* mohou být vypláceny pouze rodinám s nezapatřenými dětmi, pokud jsou splněny podmínky stanovené zákonem a tvoří největší počet podaných žádostí v okrese Chomutov

Tabulka č. 2. nám názorněji popisuje údaje, kde je vysvětleno jaký procentuální podíl z celkového počtu podaných žádostí je podáván rodinami s nezaopatřenými dětmi za uvedený rok 2000, 2001a 2002 .

Údaje uvedené v tabulkách jsou ze zdroje Odboru státní sociální podpory v Chomutově. Uvedené období jsem uvedla pouze orientačně, jelikož obdobná situace v počtu podaných žádostí se opakuje každý rok od zavedení systému státní sociální podpory.

V uvedených tabulkách je názorně sděleno jaký podíl dávek státní sociální podpory v okrese Chomutov je vyplácen do **rodin s nezaopatřenými dětmi**. V roce 2000 se to týká **85,99%** žadatelů z celkového počtu podaných žádostí, v roce 2001 to je **85,57%** žadatelů a v roce 2002 tvoří tento počet **85,24%**.

## **6.5. Hodnocení a závěr**

Z uvedené tabulky vyplývá, že o převážnou většinu dávek žádají rodiny s nezaopatřenými dětmi, což představuje kolem 85 % všech podaných žádostí. Příspěvek na bydlení a pohřebné v celkovém počtu podaných žádostí zaujímají pouze přibližně 15 procent.

**Hypotéza týkající se využívání dávek státní sociální podpory se tedy potvrzuje.**

Na doplnění je možné uvést také skutečnost, že vedle řady dalších ukazatelů i statistické údaje o dávkách státní sociální podpory z okresu Chomutov rovněž potvrzují celorepublikový trend stárnutí populace. I když méně výrazně, ale i ve změnách procentuálního zastoupení obou těchto velkých skupin dávek je patrný posun od rodin s dětmi k rodinám bezdětným. Sice se jedná pouze o desetiny procentního bodu, ale zcela jednoznačně dávky určené do rodin s nezaopatřenými dětmi zaznamenávají pokles v celkovém objemu dávek SSP.