



VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE
FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI

Bakalářská práce

MARTINA KUBÁTOVÁ

2008



VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE
FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI
KATEDRA MANAGEMENTU VEŘEJNÉHO SEKTORU

**Kvalita a efektivnost služeb poskytovaných
úřadem práce**

Vypracovala:

Martina Kubátová

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Jana Krbová, Ph.D.

Jindřichův Hradec

2008

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma „Kvalita a efektivnost služeb poskytovaných úřadem práce“ jsem zpracovala samostatně a že jsem vyznačila prameny, z nichž jsem pro svou práci čerpala, způsobem ve vědecké práci obvyklým.

Martina Kubátová

V....., dne

podpis:

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat,

Ing. Janě Krbové, Ph.D.,

za pomoc a veškerý čas, který mi věnovala.

Anotace

Bakalářská práce bude obsahovat popis hlavních funkcí a nástrojů úřadu práce. Blíže se zaměří na problematiku kvality a efektivnosti služeb poskytovaných nezaměstnaným.

Obsah

Úvod.....	1
TEORETICKO METODOLOGICKÁ VÝCHODISKA	
1. POLITIKA ZAMĚSTNANOSTI V RÁMCI SOCIÁLNÍ POLITIKY.....	3
1.1 POLITIKA ZAMĚSTNANOSTI.....	4
1.1.1 TRH PRÁCE.....	7
1.1.2 NEZAMĚSTNANOST.....	9
1.2 ÚŘADY PRÁCE.....	14
2. KVALITA SLUŽEB.....	18
2.1 ZPŮSOBY MĚŘENÍ KVALITY SLUŽEB.....	20
ANALÝZA SLUŽEB POSKYTOVANÝCH ÚŘADEM PRÁCE V PŘÍBRAMI	
3. ÚŘAD PRÁCE V PŘÍBRAMI.....	24
3.1 ZÁKLADNÍ ÚDAJE.....	24
3.1.1 Z HISTORIE ÚŘADU.....	25
3.1.2 ORGANIZACE ÚŘADU.....	26
4. KVALITA A EFEKTIVNOST SLUŽEB POSKYTOVANÝCH ÚP V PŘÍBRAMI.....	30
4.1 KVALITA SLUŽEB.....	30
4.1.1 VÝZKUM.....	31
4.1.2 VYHODNOCENÍ.....	40
4.2 EFEKTIVNOST SLUŽEB.....	42
4.2.1 VYHODNOCENÍ.....	44
ZÁVĚR.....	45
POUŽITÁ LITERATURA.....	47
SEZNAM TABULEK, GRAFŮ A SCHÉMAT.....	48
PŘÍLOHY.....	49

Úvod

Už od raného věku slycháváme otázku: „Co bys chtěl(a) dělat až budeš velký(á)?“. V tomto období jsou odpovědi na tuto častou otázku pouze orientační. Každý z nás měl nějakou představu o svém budoucím zaměstnání. Někdo svůj názor změnil a jiný chce svého cíle za každou cenu dosáhnout. Neodkladné rozhodnutí přichází v posledním stupni základní školy, kdy se každý musí rozhodnout, jakou další cestou bude pokračovat. Já jsem zvolila vylučovací metodu a ocitla jsem se na Obchodní akademii v Příbrami. Ve 4. ročníku přišlo na řadu další rozhodnutí, se kterým jsem si nevěděla rady. Jelikož jsem měla dispozice ke studiu na vysoké škole, podala jsem několik přihlášek. To ale neznamenal, že se k samotnému studiu rozhodnu. Po ukončení střední školy jsem se šla informovat na úřad práce, abych zjistila, jaké jsou možnosti pro absolventy středních škol. Byla jsem nemile překvapená z přístupu pracovníků na dislokovaném pracovišti v Březnici, kde se mnou přímo „vyrazili dveře“. Neztrácela jsem naději a navštívila jsem přímo úřad práce v Příbrami, a tam jsem se dočkala vlídnějšího zacházení. Nicméně jsem zjistila, že možnosti uplatnění absolventů na trhu práce jsou malé a bude tedy lepší pokračovat ve studiu na vysoké škole. Když jsem se rozhodovala o tématu této práce, napadlo mě popsat situaci právě na úřadech práce. Mým cílem je tedy zhodnotit kvalitu služeb poskytovaných úřadem práce v Příbrami a navrhnout opatření, která podpoří jejich zlepšení v budoucnosti.

První část této práce bude postavena na teoretických a metodologických poznatcích, které se budou zabývat především problematikou nezaměstnanosti a vším co je s ní spojeno. Její podstata totiž spočívá v existenci nezaměstnaných osob, které hrají společně s úřady práce důležitou roli v celém textu. Nejprve se zaměřím na politiku zaměstnanosti a její nástroje pomocí nichž se snaží regulovat nezaměstnanost. Nastíním její hlavní cíle a především aktivity, které vykonává, aby předem stanovených cílů dosáhla. Poté zaměřím na trh práce, který představuje místo, kde se odehrává tzv. „obchod“ s pracovní silou. Zmíním principy, podle kterých se řídí, dále rysy, které jsou mu vlastní a poslání, které se snaží splnit. Nezaměstnanost, jak už bylo dříve uvedeno, bude tvořit klíčový bod této části práce. Zde mě budou především zajímat příčiny úzce spojené s jejími typy, a důsledky, které ovlivňují ekonomiku a celou naši společnost. Neopomenu uvést všechny vlivy, které má na nezaměstnané občany naší země i na jejich rodinné příslušníky, a zhodnotit vývoj míry nezaměstnanosti za několik let. Záhy nahlédnu do instituce, která je pověřena zabezpečováním politiky zaměstnanosti společně s Ministerstvem práce a sociálních věcí, úřadu práce. Nejprve se zaměřím na činnost a na obecné informace o jeho fungování. Posléze přejdu k významu funkcí, podle kterých jsou zřízena příslušná oddělení, jejichž činnost se pokusím přiblížit. Na jednoduchém příkladu seznámím čtenáře s tím, jak probíhá návštěva

úřadu z pohledu uchazeče o zaměstnání. Posledním tématem této části práce bude kvalita služeb, jejíž pojetí je velmi důležité pro dosažení stanoveného cíle, zejména pak požadavky, které jsou na ni kladeny. Zde uvedu základní metody jejího měření, z nichž posléze vyberu tu nejvhodnější, kterou použiji při svém výzkumu.

V praktické části se blíže zaměřím na úřad práce v Příbrami. Krátce seznámím čtenáře s jeho historií, kde budu pozorovat především změny ve vývoji nezaměstnanosti na Příbramsku. Dále přejdu přímo k popisu jeho fungování, zvláště pak k organizační struktuře, ze které dále vyčlením zprostředkovatelské a poradenské oddělení, jež blíže rozeberu. Budou mě zajímat především pracovníci těchto oddělení, jejich kvalifikace a další vlastnosti, které jsou nutné k vykonávání jejich pracovní činnosti. Hlavním bodem této části práce bude výzkum. Zde bude úkolem zhodnotit kvalitu služeb poskytovaných úřadem práce v Příbrami z pohledu nezaměstnaných občanů tzn., že cílovou skupinu budou tvořit nezaměstnaní občané, kteří docházejí na úřad práce v Příbrami. Ke splnění tohoto úkolu zvolím metodu přímého dotazování zákazníků (uchazečů o zaměstnání), která mi pomůže zjistit na jaké úrovni se pohybuje kvalita služeb daného úřadu. Součástí této metody je dotazník, který bude obsahovat otázky sestavené na základě obecných požadavků na kvalitu služeb definovaných v teoreticko metodologické části této práce. Dále budu postupovat tak, že si stanovím kritéria kvality služeb úřadu práce v Příbrami, podle kterých rozdělím jednotlivé otázky do čtyřech oblastí. Dotazování bude probíhat přímo na úřadu práce v Příbrami v několika časových intervalech, které zvolím tak, aby konečné výsledky neobsahovaly zkreslené údaje. Při výzkumu náhodně oslovím celkem 59 respondentů. Nashromážděná data zpracuji a posléze znázorním na výsečových grafech. Poté ohodnotím jednotlivé oblasti výzkumu pomocí indexu, který bude zobrazovat poměr celkového počtu odpovědí ku počtu kladných odpovědí dotazovaných respondentů. Na základě výsledků, které vyplynou z grafů a indexů, stručně ohodnotím jednotlivé oblasti. V závěru tohoto výzkumu vyhodnotím současný stav služeb, které úřady práce poskytují. V poslední části této práce se budu zabývat efektivností služeb poskytovaných úřadem práce v Příbrami. Jelikož je velmi obtížné najít měřitelné znaky kvality služeb stanovím si ukazatele, které mi pomohou s hodnocením alespoň některých prvků efektivnosti. Při jejich sestavování se zaměřím na spokojenost uživatelů služeb, na výkonnost pracovníků zprostředkovatelského oddělení a na úspěšnost při umisťování uchazečů na trh práce. K výpočtu efektivnosti budu muset zjistit některá statistická data, která posléze doplním do obecného vzorce pro její výpočet. Zjištěné výsledky umístím do intervalů, které budou vypovídat o míře efektivnosti, a zhodnotím. V závěru této práce se na základě zjištěných skutečností pokusím navrhnout doporučení, která by mohla pomoci zlepšit kvalitu služeb poskytovaných úřadem práce v Příbrami.

TEORETICKO METODOLOGICKÁ VÝCHODISKA

1. Politika zaměstnanosti v rámci sociální politiky

Sociální politika zahrnuje řadu oblastí, které jsou součástí této práce. Jedná se především o zaměstnanost a situaci na trhu práce. Další oblasti, kterými se tato disciplína zabývá, jsou vzdělávání, migrace, mobilita pracovní síly, boj proti diskriminaci a mnohé další. Následující text seznámí čtenáře pouze okrajově s problematikou sociální politiky.

Velmi zjednodušeně je to politika, která se orientuje na člověka jako celek, což znamená, že se snaží o rozvoj jeho osobnosti a také o zdokonalování jeho vlastností a životních podmínek. Aby se jí podařilo splnit své cíle, musela vytvořit řadu oborů, které řeší specifické problémy lidí. Jedná se o oblast sociálního zabezpečení, dále pak o zdravotní, rodinnou, bytovou a vzdělávací politiku, a samozřejmě také o politiku zaměstnanosti.

Z výše uvedeného vyplývá, že sociální politika řeší problémy uvnitř celého společenského systému, a to pomocí svých opatření, která jsou rozlišována podle přístupu k řešení daných problémů. Jedná se o aktivní a pasivní sociální politiku. **Aktivní** přístup usiluje především o prevenci vzniku sociálních problémů a **pasivní** přístup se zabývá již vzniklými sociálními problémy. Aby mohla tato politika zasahovat do celého společenského systému, musí dodržovat určité principy. Mezi nejvýznamnější patří především princip sociální spravedlnosti, solidarity, dále pak princip subsidiarity a participace. Ze všech uvedených principů je princip **subsidiarity** pro tuto práci nejvýstižnější. „*Subsidiarita vychází z přístupu k člověku jako individu s jedinečnými vlastnostmi, vůlí, schopnostmi, dispozicemi atd., které je jedinec jaksi „povinen“ – v mravním slova smyslu – využívat ku prospěchu a sociálnímu bezpečí svému a svých bližních.*“¹ V podstatě je tento princip založen na tom, že každý nejprve pomůže sám sobě, není-li úspěšný, musí mu pomoci rodina, a až na posledním místě stát. To vede k převzetí vlastní sebezodpovědnosti obyvatelstva. Sociální politika plní určité funkce, které ovlivňují život jedince a celé společnosti. Je to funkce ochranná, rozdělovací a přerozdělovací, homogenizační, stimulační a preventivní. Tyto funkce se navzájem prolínají a působí komplexně. Pro účely této práce je vhodné zaměřit se na funkci **preventivní**, která se snaží předcházet všem nepříznivým sociální situacím (např.: nezaměstnanost, chudoba, poškození zdraví apod.). Tuto funkci mohou

¹ Krebs, V.: *Sociální politika, ASPI, Praha, 2005, s. 34.*

plnit všechny složky sociální politiky. V prevenci nezaměstnanosti je to především vzdělávací politika, která se poskytováním přiměřeného vzdělání zaslouhuje o její snižování.

Závěrem této kapitoly je nutné říci, že sociální politika nebo spíše její jednotlivé obory jsou spásou pro mnoho lidí, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci. Následující kapitola se bude zabývat jedním z oborů sociální politiky, politikou zaměstnanosti.

1.1 Politika zaměstnanosti

Do roku 1990 neexistovala v České republice ani politika zaměstnanosti ani trh práce. Vlády se, tak jako dnes, snažily pomocí různých opatření a drobných zásahů vyrovnávat výkyvy v oblasti zaměstnanosti. V té době se vyskytovala spíše přezaměstnanost. Právě díky ní docházelo ke špatnému využívání zdrojů pracovní síly, což vedlo k negativním ekonomickým a sociálním důsledkům. Od roku 1990 se začal formovat trh práce. Došlo k podstatným změnám v oblasti zaměstnanosti a to především ke vzniku nezaměstnanosti, k jejímuž zvyšování docházelo hlavně kvůli redukci těžkého průmyslu, zbrojní výroby a také kvůli likvidaci zbytečných pracovních míst ve státní správě. Postupem času se začínaly objevovat závažnější problémy. Vznikaly skupiny osob, jejichž umístění na trhu práce bylo velice obtížné. Jednalo se především o osoby se zdravotním postižením, matky s malými dětmi nebo příslušníky etnických menšin.

Stát se zapojil do řešení těchto závažných problémů a dal vzniknout politice zaměstnanosti, která má pomocí cílených opatření zmírnit nerovnováhu nabídky a poptávky pracovních sil na trhu práce. Nemůže změnit jeho fungování, ale je schopna v určité míře ovlivnit jeho vývoj. „*Rozhodující vliv na rovnováhu trhu práce přísluší hospodářské politice a jejím opatřením směřujícím k podpoře ekonomického růstu a tvorbě pracovních míst.*“²

Jejím hlavním cílem je především dosažení rovnovážného stavu na trhu práce, dále pak produktivní využití zdrojů pracovních sil a zabezpečení práva občanů na zaměstnání. Aby tohoto cíle dosáhla, zabývá se následujícími aktivitami. Snaží se zlepšovat **informovanost** občanů o volných pracovních místech, protože právě nedostatek informovanosti patří mezi hlavní příčiny nezaměstnanosti. Tuto činnost vykonávají převážně úřady práce, které mimo jiné poskytují také zprostředkovatelské a poradenské služby. Úřady mohou nezaměstnaným občanům nabídnout také různé kvalifikační a rekvalifikační programy, které napomohou ke zvýšení jejich **adaptability**. Prostřednictvím specializovaných pracovníků pomáhá rizikovým skupinám

² Krebs, V.: *Sociální politika, ASPI, Praha, 2005, s. 292.*

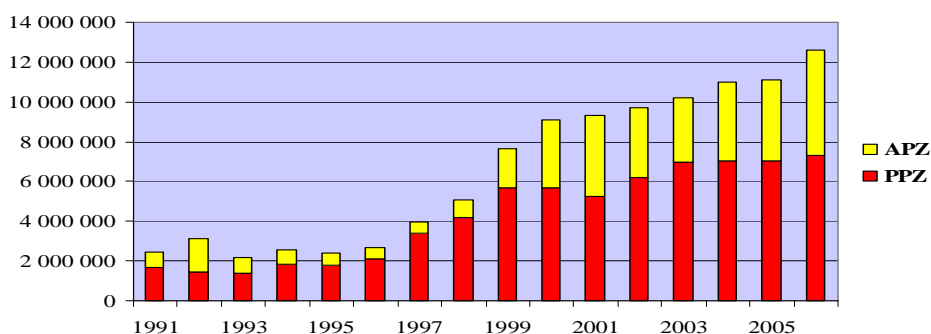
obyvatel **odstraňovat bariéry**, které jim brání ve vstupu na trh práce a tím, že poskytuje finanční podpory zaměstnavatelům a začínajícím podnikatelům přispívá k **vytváření nových pracovních míst**. Prostřednictvím dávek a **podpor v nezaměstnanosti** se politika zaměstnanosti snaží vytvořit přijatelné podmínky pro život i těm, kteří se stali dočasně nezaměstnanými.

Z výše uvedeného vyplývá, že politika zaměstnanosti má dva přístupy k nezaměstnanosti, které se navzájem prolínají. V prvním případě jde o to, že podporuje pracovníka, který aktivně hledá práci, ale z nějakého důvodu se mu ji nedaří najít. Snaží se mu tedy různými způsoby pomoci (např. rekvalifikační kurz). Na druhé straně se jedná pouze o finanční pomoc ze strany státu, která pomáhá nezaměstnanému vyrovnat příjmy, o které přišel v důsledku ztráty zaměstnání. Ta je vyplácena pouze po určitou dobu a ve výši závislé na předchozím výdělků. To znamená, že **aktivní** politika zaměstnanosti (1. případ) snižuje výdaje na **pasivní** politiku zaměstnanosti (2. případ) a podporuje svými zásahy sociálně ekonomický rozvoj.

Politiku zaměstnanosti v České republice zabezpečuje **ministerstvo práce a sociálních věcí** (dále jen MPSV) prostřednictvím územních orgánů práce, tj. **úřadů práce** (dále jen ÚP). MPSV monitoruje situaci na trhu práce a připravuje opatření, která by měla vést k jejímu zlepšení. Dále spravuje prostředky a vykonává kontrolní činnost v oblasti zaměstnanosti. Jeho dalším úkolem je řídit ÚP a dohlížet na jejich činnost. Podrobněji se ÚP bude zabývat kapitola 1.2.

Odkud pocházejí finanční prostředky, které jsou vynakládány na politiku zaměstnanosti ČR? Na počátku jejího vzniku byla financována ze státního rozpočtu ČR, ve kterém byla vytvořena rezerva právě pro účely jejího financování. Od roku 1993 ze zákona o sociálním pojištění a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti (zákon č. 589/92 Sb.) přispívají na tyto výdaje zaměstnavatelé, osoby samostatně výdělečně činné a samozřejmě také zaměstnanci. Příspěvky na státní politiku zaměstnanosti předávají výše uvedené subjekty v hotovosti nebo prostřednictvím bankovních plateb na příslušný účet správy sociálního zabezpečení. Jejich výše je závislá na vývoji míry nezaměstnanosti. Jaký je vývoj výdajů na politiku zaměstnanosti od roku 1991 do roku 2006 zobrazuje graf 1.

Graf 1 Vývoj výdajů na politiku zaměstnanosti v ČR (v tis. Kč)



Zdroj: Ministerstvo práce a sociálních věcí, vlastní úprava.³

Z grafu je zřejmé, že během několika let dochází k postupnému vyrovnávání podílu výdajů na aktivní a pasivní politiku zaměstnanosti. Celkové výdaje se však každým rokem zvyšují.

V roce 1999 byla vytvořena a přijata střednědobá strategie politiky zaměstnanosti, a to **Národní plán zaměstnanosti**. „Je reakcí jak na realitu trhu práce ČR, tak i na skutečnost našeho vstupu do EU. Posunuje těžiště pozornosti od pasivních k aktivním opatřením politiky zaměstnanosti.“⁴ Tento plán vychází ze čtyř pilířů, které spolu navzájem souvisejí a všechny podporují aktivní přístup politiky zaměstnanosti. Patří sem **podpora zaměstnatelnosti**, jejímž hlavním cílem je přizpůsobit kvalifikaci pracovní síly tak, aby splňovala požadavky kladené na pracovní pozice, které jsou k dispozici na trhu práce. Dále je to **rozvoj podnikatelského prostředí** a tvorba nových pracovních míst. K tomu může stát přispět pomocí přímé nebo nepřímé pomoci. V prvním případě stát může poskytnout finanční prostředky ze státního rozpočtu a to jak drobným podnikatelům, tak i velkým investorům. Příkladem nepřímé pomoci je snižování daňové zátěže a bankovní záruky. Třetím pilířem plánu je **podpora adaptability** podniků a jejich zaměstnanců, která se zaměřuje na to, aby se organizace a jejich zaměstnanci lépe přizpůsobovali modernizaci pracovního prostředí. Posledním bodem plánu je **podpora rovných příležitostí** mužů a žen, který se snaží o odstranění všech forem diskriminace v zaměstnání i na trhu práce. Plán na podporu zaměstnanosti je každý rok specifikován v Národním akčním plánu zaměstnanosti. Vznik Národního plánu zaměstnanosti přinesl jisté pozitivní změny na trhu práce a tak může být označován jako přínosný pro politiku zaměstnanosti.

Od vzniku politiky zaměstnanosti do současnosti je vidět určitý pokrok v naší společnosti. Nejdůležitějším krokem je to, že se stát začal více zajímat o osudy svých občanů. Snaží se

³ Čechová, H.: <http://portal.mpsv.cz/sz/stat/vydaje>, staženo:15.12.2007.

⁴ Krebs, V.: *Sociální politika, ASPI Praha, 2005, s. 300.*

zajistit každému uchazeči o zaměstnání pracovní místo, které bude odpovídat jeho žádosti, kvalifikaci, schopnostem a dovednostem. Pomocí prostředků a nástrojů politiky zaměstnanosti se snaží o to, aby se počet nezaměstnaných přibližoval k co nejnižším hodnotám. Vyplácí podpory v nezaměstnanosti, které mohou být však lehce zneužity, a proto právě na tuto oblast by měla být zaměřena větší pozornost. Myslím si, že největší pozitivní změnou je zkvalitňování a rozšiřování nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti.

Na začátku této kapitoly byly stanoveny cíle politiky zaměstnanosti. Prvním z nich je dosáhnout rovnováhy na trhu práce. Co je trh práce, kdo na něm působí a jak funguje, tím se bude zabývat následující kapitola.

1.1.1 Trh práce

Trh práce lze definovat jako místo, kde se setkává nabídka práce s poptávkou po práci. A co je to práce? Práce je veškerá činnost, kdy jedna osoba zvyšuje užitek osobě druhé. Je to tedy činnost kadeřníka, kuchaře, sekretářky apod., ale také člověka, který přehazuje písek z jedné hromady na druhou, když to někomu přináší užitek. Jelikož práce patří společně s půdou a kapitálem mezi základní výrobní faktory, je trh práce v podstatě trhem výrobních faktorů. Práce se však liší od ostatních výrobních faktorů, a to tím, že je vykonávána lidmi, a ti jsou s ní přímo svázáni.

Proč člověk vlastně pracuje? Je to většinou z toho důvodu, že za vykonanou činnost dostane určitou odměnu, ve formě mzdy, za kterou si poté může koupit statky vyprodukované ostatními pracovníky, které zvýší jeho užitek více, než kdyby je produkoval sám. Jestliže člověk vstoupí na trh práce, rozhodne se nabídnout zvláštní druh kapitálu, a to lidský kapitál. Při výběru zaměstnání se musí rozhodnout, kolik volného času je ochoten práci obětovat. Kdyby mu někdo nabízel výborně ohodnocenou práci podle jeho představ, s pracovní dobou 15 hodin, dá se předpokládat, že práci odmítne, protože by neměl čas na to, užít si statky, které by si za svou mzdu koupil. Volný čas je pro každého z nás statkem, který přináší podobné uspokojení jako statky hmotné. Pro úspěšné fungování trhu je důležitá existence lidí, kteří budou práci poptávat. Ti pracovní sílu nutně potřebují k výrobě spotřebních statků. Za její činnost jsou samozřejmě povinni platit. Poptávka po práci je závislá na tom, kolik statků spotřebitelé žádají, to znamená, že jestliže spotřebitelé ztratí zájem o výrobky nějakého podniku, podnik začne propouštět své zaměstnance, protože už pro ně nebude mít dostatek práce.

Narozdíl od trhu zboží a služeb, kde se prodávají a nakupují výrobky, se zde nemůže takto obchodovat s pracovní silou. Dá se říci, že je pouze pronajímána a to za určitou cenu, nebo-li

mzdu, a za určitých podmínek, které hrají důležitou roli právě při rozhodování pracovníka. Právě cena společně s nabídkou a poptávkou po práci patří mezi tři základní faktory vytvářející tento trh. Jeho dalším rysem je výrazný rozsah rozdílů v charakteristikách lidí a pracovních činnostech, a proto neexistuje pouze jeden trh práce, nýbrž celé množství. Zaměstnavatel má mnohdy nelehký úkol nalézt toho správného pracovníka, a zaměstnanec to správné pracovní místo. Lidé se od sebe mohou odlišovat svými schopnostmi, dovednostmi, věkem, pohlavím atd., a pracovní činnosti zase obtížností, typem nebo různými výhodami. Jeho důležitou charakteristikou je dlouhodobá povaha vztahů, která spočívá v tom, že časté změny nabídky a poptávky na trhu práce znamenají pro zaměstnavatele i zaměstnance určité náklady. Proto se zaměstnavatel snaží udržet si určitý počet kvalitních pracovníků, do kterých investoval, i když daná situace není příliš příznivá. Pro podnik je výhodnější překonat období nezdaru za o něco horších podmínek, než propustit kvalitního zaměstnance a po nějaké době přijmout pracovníka, kterého je potřeba znovu zaškolit. Pro zaměstnance je také ve většině případech výhodnější neměnit příliš často zaměstnání. Důležitým činitelem, který ve značné míře ovlivňuje trh práce, jsou odbory, které zastupují zaměstnance. Usilují o vyšší mzdy a o zvýšení ceny za práci. Jejich činnost však může mít závažné ekonomické důsledky. Posunují poptávku po pracovní síle tím, že posunují mzdu na vyšší úroveň a tím dochází ke snížení efektivity. Příčinou je to, že odbory nedodrží dohodnutá kritéria mzdového vývoje, která jsou upravena v závislosti na ekonomickém vývoji. Porušení těchto kritérií může vést také ke zvýšenému riziku inflace. Naproti tomu mohou mít odbory také pozitivní vliv na trhu práce. Jedná se především o zlepšování komunikace mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem. Rozhodující roli zde hraje stát a jeho orgány. „*Jde zejména o pracovní právní zákonodárství (zákoník práce, úprava pracovní doby, stanovení minimální mzdy, vyplácení dávek v nezaměstnanosti, podmínky penzionování, nároky zaměstnanců při propouštění ze zaměstnání, stanovení povinné délky školní docházky, celková délka školní docházky), realizace různých rekvalifikačních kurzů, vytváření nových pracovních příležitostí apod.*“⁵ Stát tedy může značně ovlivňovat povahu nabídky práce a tím také celý pracovní trh.

Z výše uvedeného vyplývá, že je trh práce velmi specifický. Nefungují zde standardní tržní mechanismy, které pomocí ceny práce vyrovnávají nabídku a poptávku. To vše má za následek, že se mzdy stávají nepružnými směrem dolů, což způsobuje pokles poptávky po práci a zvyšování nezaměstnanosti. „*Trh práce svým fungováním inklinuje k nerovnováze a k nezaměstnanosti – se všemi jejími negativními ekonomickými a sociálními dopady. Je příliš rigidní, regulovaný, někteří pracovníci jsou nadměrně finančně honorováni a výše mezd je z trhu*

⁵ Duben, R.: *Teorie a praxe sociální politiky, skripta, VŠE Praha, Fakulta managementu Jindřichův Hradec, 1999, s. 98.*

práce vylučuje.“⁶ Stát se tedy snaží snižovat nerovnováhu na tomto trhu, a to buď přímo nebo nepřímo. Monetární, fiskální a příjmová politika působí na trh práce nepřímo, tedy zprostředkovaně, naproti tomu opatření politiky zaměstnanosti přímo ovlivňují nabídku a poptávku po práci.

Posláním trhu práce je tedy zabezpečit ekonomiku dostatečným počtem pracovních sil v potřebné struktuře (věkové, profesní), dále pak zajistit pracovní síle pracovní příjmy a také určitou prestiž nebo společenské postavení, a to v takové míře, která bude odpovídat jejímu podílu na produkci, a poskytne jí přijatelný životní standard.

Další kapitola se bude zabývat nezaměstnaností, důsledkem nerovnováhy na trhu práce.

1.1.2 Nezaměstnanost

*„Nezaměstnanost lze definovat jako takový stav ekonomiky, v němž osoby v produktivním věku schopné práce a přející si pracovat nemohou najít práci.“*⁷ Patří k největším sociálním a politickým problémům současné společnosti a má velký vliv na fyzické a psychické zdraví člověka, jelikož se ukázalo, že vede ke zvýšení počtu sebevražd a alkoholismu. Pro mnoho lidí se stává především dlouhodobá nedobrovolná nezaměstnanost velice traumatizující událostí. Problém nezaměstnanosti řeší prostřednictvím svých nástrojů a opatřeních politika zaměstnanosti.

Aby bylo možné dále se zabývat touto problematikou, je třeba seznámit se s následujícími pojmy. Obyvatelstvo je možné rozdělit do tří skupin. Nejprve jsou to zaměstnaní občané, kteří vykonávají určitou pracovní činnost, za níž dostávají mzdu, dále jsou to také ti, kteří práci mají, ale momentálně nepracují z důvodu nemoci, dovolené apod. Všichni lidé, kteří jsou zaregistrováni na ÚP jsou označováni jako nezaměstnaní. Patří mezi ně ti, kteří aktivně hledají práci nebo kteří byli ze zaměstnání propuštěni a čekají na to, kdy budou do práce znovu vyzváni. Jsou to také lidé, kteří zaměstnání našli a čekají na to, až přijde den nástupu do jejich nové práce. Poslední skupinou jsou ostatní občané, kteří jednoduše nepracují. Jsou to důchodci, studenti, ženy na mateřské dovolené, osoby v domácnosti, osoby, které nejsou práce schopné, ale také ti, kteří práci nehledají.

Je důležité podotknout, že nezaměstnanost nepostihuje všechny skupiny uchazečů stejně. Mezi nejrizikovější skupiny patří především pracovníci s nižší kvalifikací, ženy po mateřské

⁶ Krebs, V.: *Sociální politika, ASPI, Praha, 2005, s. 286.*

⁷ Jírová, H.: *Trh práce a politika zaměstnanosti, skripta, VŠE Praha, Fakulta národohospodářská, 1999, s. 18.*

dovolené, absolventi škol, handicapovaní lidé a pracovníci v předdůchodovém věku. Pro tyto občany znamená dlouhodobá nezaměstnanost ztrátu pracovních návyků a kvalifikace.

Aby se dalo zjistit jakých hodnot nezaměstnanost nabývá, existuje způsob měření pomocí ukazatele míry nezaměstnanosti. Ten se získá jako podíl nezaměstnaných osob k celkovému počtu pracovních sil (zaměstnaní + nezaměstnaní). V tomto případě se jako nezaměstnaní označují lidé, kteří jsou registrováni na ÚP a opravdu práci hledají. „Protože jde o dost povšechnou charakteristiku, hledají se další vhodné ukazatele, další podrobnější informace, které by vyjadřovaly i specifickou povahu této nezaměstnanosti jako je její dlouhodobost, míra nezaměstnanosti v určitých věkových skupinách, podle pohlaví, podle úrovně vzdělání, podle profesí, podle odvětví národního hospodářství, z hlediska jejího geografického rozložení atd.“⁸ Jako příklad poslouží měření míry dlouhodobé nezaměstnanosti. Tento ukazatel, narozdíl od obecného modelu, ze skupiny nezaměstnaných vylučuje uchazeče krátkodobě nezaměstnané, to jsou ti, kteří pouze mění zaměstnání. Upozorňuje na to, že dlouhodobá nezaměstnanost je pro občany hrozbou, protože se oproti té krátkodobé nedá přejít pomocí vlastních úspor nebo podpory v nezaměstnanosti.

Existují různé typologie nezaměstnanosti, které pomáhají posoudit její závažnost, příčiny a odvozovat různé způsoby jejího řešení. Prvním typem je tzv. **frikční** nezaměstnanost. Ta vzniká v důsledku přechodu lidí do jiného zaměstnání, vstupem absolventů škol na trh práce nebo stěhováním pracovníků do jiného města. Nalezení pracovního místa trvá většinou několik týdnů až měsíců. Tato nezaměstnanost není nijak škodlivá, je dobrovolná a přirozená. Dále existuje nezaměstnanost **cyklická**, která vzniká většinou v období hospodářského poklesu a to ve všech oblastech. Příčinou jejího vzniku je tedy snižující se poptávka po práci a to z toho důvodu, že v úspěšném období podniky přijímají do práce nové zaměstnance a ve fázi poklesu zaměstnance z úsporných důvodů propouštějí. Může trvat i několik měsíců, záleží na tom, jak rychle se opět zvýší poptávka po práci. Cyklická nezaměstnanost je považována za vážný sociální, ekonomický a politický problém. **Strukturální** nezaměstnanost je způsobena nepravidelným vývojem v jednotlivých ekonomických odvětvích. Stále častěji dochází k tomu, že některá odvětví upadají, a na druhé straně se další odvětví velmi rychle rozvíjejí. Problém přichází v tom, že se zvyšuje poptávka po určitém typu práce a po jiném se naopak snižuje. Pracovníci se nemohou tak rychle přizpůsobit dané změně, a proto má tato nezaměstnanost dlouhodobý charakter (i několik let). Jejich problém se řeší tím, že absolvují různé rekvalifikační kurzy, které je dostatečně připraví na další zaměstnání. Posledním typem je **sezónní** nezaměstnanost, která se

⁸ Duben, R.: *Teorie a praxe sociální politiky, skripta, VŠE Praha, Fakulta managementu Jindřichův Hradec, 1999, s. 100.*

týká především zaměstnanců v oboru stavebnictví, zemědělství, turismu apod. Poptávka po práci v takovýchto odvětvích se zvyšuje pouze v některých ročních obdobích.

Jak už bylo dříve uvedeno, existuje několik druhů nezaměstnanosti. V tuto chvíli bude pozornost zaměřena na nezaměstnanost přirozenou, která je spojena s pohybem pracovní síly, rekvalifikací apod. Její existence je nutná k tomu, aby se pracovní síla byla schopna přizpůsobit novým změnám. To znamená, že přirozená nezaměstnanost je vlastně podmínkou pro vznik nových procesů a technologií a obecně pro rozvoj celé ekonomiky a společnosti. Je potřeba definovat do jaké míry tato nezaměstnanost může zasahovat, aby nepřekročila svoji horní mez. Měla by dosahovat takové úrovně, kde budou jednotlivé části trhu v průměru v rovnováze. To znamená, že na některých částech bude převažovat poptávka a volná pracovní místa, a na jiných zase nabídka a nezaměstnanost. Její výše je závislá na určitých faktorech působících na trhu práce. Jedná se zejména o mobilitu a adaptabilitu pracovníků, o možnosti vytváření nových pracovních míst, rekvalifikací, délku trvání nezaměstnanosti apod. Z výše uvedeného vyplývá, že nezaměstnanost může mít také pozitivní účinky. **Přirozená míra nezaměstnanosti** je totiž úplně přirozený jev, který je důsledkem různých změn ve společnosti (demografických, strukturálních,...). Pro naši společnost nepředstavuje závažný problém ani zlo. Politika zaměstnanosti vytváří různé nástroje, které pomáhají udržet míru nezaměstnanosti v přijatelné výši. Avšak v posledních letech se tato míra začíná zvyšovat. Je to tím, že lidé jsou v případě nezaměstnanosti velmi dobře finančně zajištěni ze strany státu, a proto prodlužují lhůtu nástupu do zaměstnání (ne každé volné místo ihned přijímají atd.). Bohužel u nás i ve většině ostatních zemí řešíme závažnější problém, a sice nezaměstnanost, která výrazně převyšuje úroveň její přirozené míry. Nezaměstnanost jako taková má, jak už bylo několikrát zmíněno, dalekosáhlé důsledky, o kterých bude v krátkosti pojednávat následující text.

Už bylo řečeno, že nezaměstnanost má své pozitivní a negativní stránky, ale je třeba zopakovat to, že negativní účinky výrazně převyšují ty pozitivní. Dopady nezaměstnanosti mají především ekonomický a sociální charakter. **Ekonomické důsledky** vedou hlavně k propadu hrubého domácího produktu (dále jen HDP), což je situace, kdy je faktický HDP svou úrovní pod hodnotou potenciálního HDP. Hlavní příčina spočívá v tom, že ekonomika nevyrobí tolik produkce kolik je schopna vyrobit, a není plně využit pracovní potenciál celé společnosti. To vše negativně ovlivňuje rozsah sociálních transferů a dávek, a také rozvojové možnosti ekonomiky. Předchozí text nastínil, jak nezaměstnanost ovlivňuje ekonomiku naší země. Je však nezbytné popsat dopady na samotné nezaměstnané občany, nebo-li se podívat na její **sociální důsledky**. Právě ty výrazně ovlivňují sociální situaci a chování nezaměstnaných a samozřejmě také celkový společenský život. Mohou být různorodé, liší se typem nezaměstnanosti, který je způsobil, ale

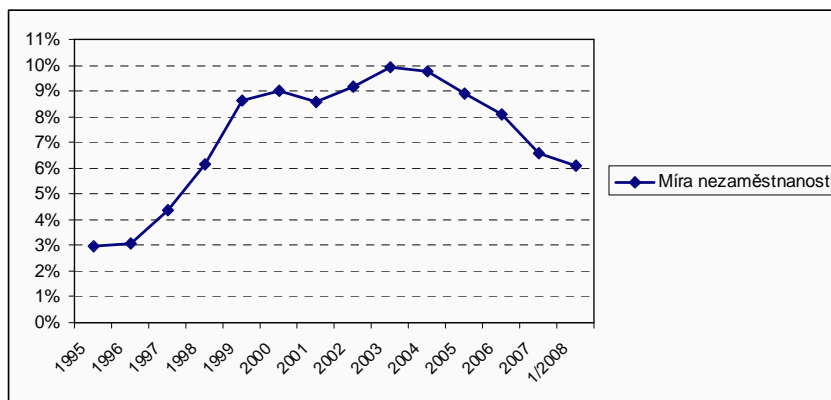
také tím, jak nezaměstnanost člověk prožívá a jak se s ní vyrovnává. Pro každého z nás znamená ztráta zaměstnání něco jiného. Někdo má rodinu a trvalý příjem je pro něj životně důležitý, naproti tomu někdo jiný žije sám a změna pracovního místa pro něj neznamena velký problém. Záleží zde na mnoha faktorech. Sociální důsledek není samozřejmě pouze jeden, je jich celá řada. Mezi ty nejvýznamnější se řadí vliv na životní úroveň, na rodinu, na strukturaci a vnímání času a zejména na fyzické a psychické zdraví. Když někdo řekne, že se stal nezaměstnaným, tak každého z nás napadne, že ztratil zaměstnání a pracovní příjem. To má velký vliv na **životní úroveň** nezaměstnaného, protože nastává situace, kdy je dotčený, a případně i celá jeho rodina, závislý na sociální podpoře, která ani zdaleka nedosahuje jeho předchozího příjmu. Bude-li mít štěstí, najde si nové zaměstnání za několik měsíců, a bude-li tomu naopak může se stát dlouhodobě nezaměstnaným, což v některých případech vede až k chudobě a sociální izolaci nezaměstnaného i jeho **rodiny**. Na tu mají vliv samozřejmě i jiné důsledky, které nezaměstnanost způsobuje. „Vede např. k narušení denních rodinných zvyklostí, mění pozici a autoritu nezaměstnaného v rodině, může rozbít partnerské vztahy, ovlivnit sňatečnost i porodnost (odkládání sňatků i porodů), omezuje sociální kontakty rodiny, často i její výchovnou funkci atd.“⁹ Tím, že nezaměstnaný nechodí do zaměstnání, má spoustu **času**, který tráví většinou velmi neefektivně. Před ztrátou zaměstnání byl čas pro pracovníka nejdůležitějším faktorem, který určoval rozmezí povinností a zábavy, teď najednou ztrácí svůj význam a je vyplňován pasivními aktivitami jako je spánek, sledování televize, alkoholismus, drogy, kriminalita atd. To je velmi nebezpečné hlavně pro mladistvé, kteří denní režim s pracovními návyky nemají ještě tak plně zažitý. Jak už bylo naznačeno na začátku této kapitoly, nezaměstnanost má závažné důsledky také na fyzické a psychické **zdraví**. Se ztrátou zaměstnání člověk přichází o mnoho věcí, které pro něj byly velice důležité. Snižuje se jeho životní úroveň, ztrácí autoritu v rodině, tím, že má hodně času, neustále přemýšlí a žije ve stresu, má pocit, že je nepotřebný, neschopný a neúčinný. To vše může mít negativní účinky na zdraví nezaměstnaných. Všechny tyto sociální důsledky jsou navzájem propojené a podmíněné. „*Jak již bylo konstatováno, lépe se s nezaměstnaností vyrovnávají ti lidé, kteří jsou nezaměstnaní jen kratší dobu, kteří si věří a mají určité dobré zázemí (uspořádané partnerské vztahy, nějaké úspory) a jsou adaptabilní na různé podmínky a životní problémy. Pokud jde o dlouhodobou nezaměstnanost, pak není mnoho těch, kteří se dovedou s jejími negativními důsledky plně vyrovnat.*“¹⁰

⁹ Krebs, V.: *Sociální politika, ASPI, Praha, 2005, s. 291.*

¹⁰ Duben, R.: *Teorie a praxe sociální politiky, skripty, VŠE Praha, Fakulta managementu Jindřichův Hradec, 1999, s. 102.*

A jak se naše společnost vyrovnává s nezaměstnaností od jejího vzniku do současnosti? Kolik lidí hledá zaměstnání a kolik volných pracovních míst je vůbec k dispozici? To vše ukáží následující grafy a komentáře.

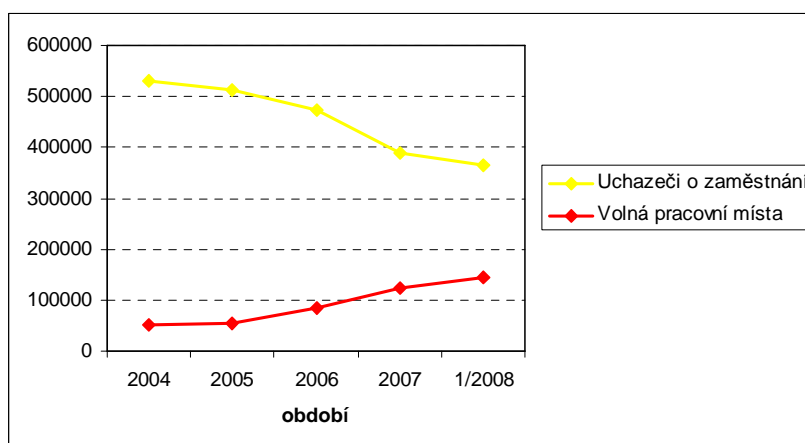
Graf 2 Vývoj nezaměstnanosti v ČR



Zdroj: Ministerstvo práce a sociálních věcí, vlastní úprava.¹¹

Tento graf ukazuje jak se vyvíjela nezaměstnanost v ČR od roku 1995 do ledna roku 2008. Je zřejmé, že míra nezaměstnanosti, díky zásahům politiky zaměstnanosti, v posledních letech klesá. V lednu tohoto roku dosáhla tato míra 6,1 %. Nejvyšší nárůst nezaměstnanosti byl zaznamenán v roce 2004 a sice 9,8 %.

Graf 3 Uchazeči a volná pracovní místa



Zdroj: Ministerstvo práce a sociálních věcí, vlastní úprava.¹²

¹¹ Ptáčnicková, N.: <http://portal.mpsv.cz/sz/stat/nz>, staženo: 3.1.2008.

¹² Ptáčnicková, N.: <http://portal.mpsv.cz/sz/stat/nz>, staženo: 3.1.2008.

Obrázek zaznamenává stav uchazečů a volných pracovních míst v ČR od roku 2004 do současnosti. Zde je vidět také určité zlepšení, které je způsobeno podporou ze strany státu při vytváření nových pracovních míst. Z toho plyne, že uchazeči o zaměstnání mají více příležitostí při hledání práce, a to vede ke snižování počtu registrovaných občanů na ÚP.

Z předchozích grafů lze usoudit, že se ČR snaží bojovat s nezaměstnaností. Je evidentní, že za několik let dosáhla velkého úspěchu a už našla nástroje, které ji pomohou vypořádat se s tím velkým ekonomickým a sociálním problémem, nezaměstnaností. Je zřejmé, že hlavně aktivní politika zaměstnanosti je ta správná cesta, která povede k regulaci stále obávané nezaměstnanosti.

1.2 Úřady práce

Tato část práce, jak už je podle názvu této kapitoly zřejmé, se bude zabývat ÚP. Zaměří se především na jejich činnost a funkce.

ÚP jsou územním orgánem státní zprávy s právní subjektivitou, jejíž nadřízeným orgánem je Ministerstvo práce a sociálních věcí – Správa služeb zaměstnanosti. Působí v každém ze 14 krajů ČR a pro lepší dostupnost služeb občanům byly navíc zřízeny pobočky a detašovaná pracoviště. *„Úřady práce realizují státní politiku zaměstnanosti na příslušném území, jako např. prevence nezaměstnanosti, zpracovávají koncepce vývoje zaměstnanosti, provádějí zprostředkování zaměstnání uchazečům a zájemcům o zaměstnání a poskytují fyzickým osobám a zaměstnavatelům poradenské, informační a další služby v oblasti zaměstnanosti a volby povolání.“¹³*

Na každém ÚP jsou zřízena určitá oddělení, která napovídají mnoho o jeho všeobecných funkcích. Jsou to především oddělení trhu práce, zprostředkování, poradenské a ekonomické oddělení. Dále jsou to oddělení, která jsou nutná k provozu celého úřadu (např. úsek informatiky, právní a kontrolní oddělení, oddělení státní sociální podpory a další). Mezi hlavní funkce tohoto úřadu patří funkce zprostředkovatelská, poradenská, ekonomická a samozřejmě ta nejdůležitější, funkce informační. ÚP byly zřízeny z toho důvodu, aby pomáhaly nezaměstnaným občanům najít zaměstnání, které bude odpovídat jejich kvalifikaci a požadavkům. První oddělení, které nezaměstnaný navštíví se nazývá **zprostředkovatelské**. Má za úkol nejprve seznámit uchazeče o zaměstnání s jeho právy a povinnostmi. Poté je uchazeč vyzván k vyplnění všech potřebných

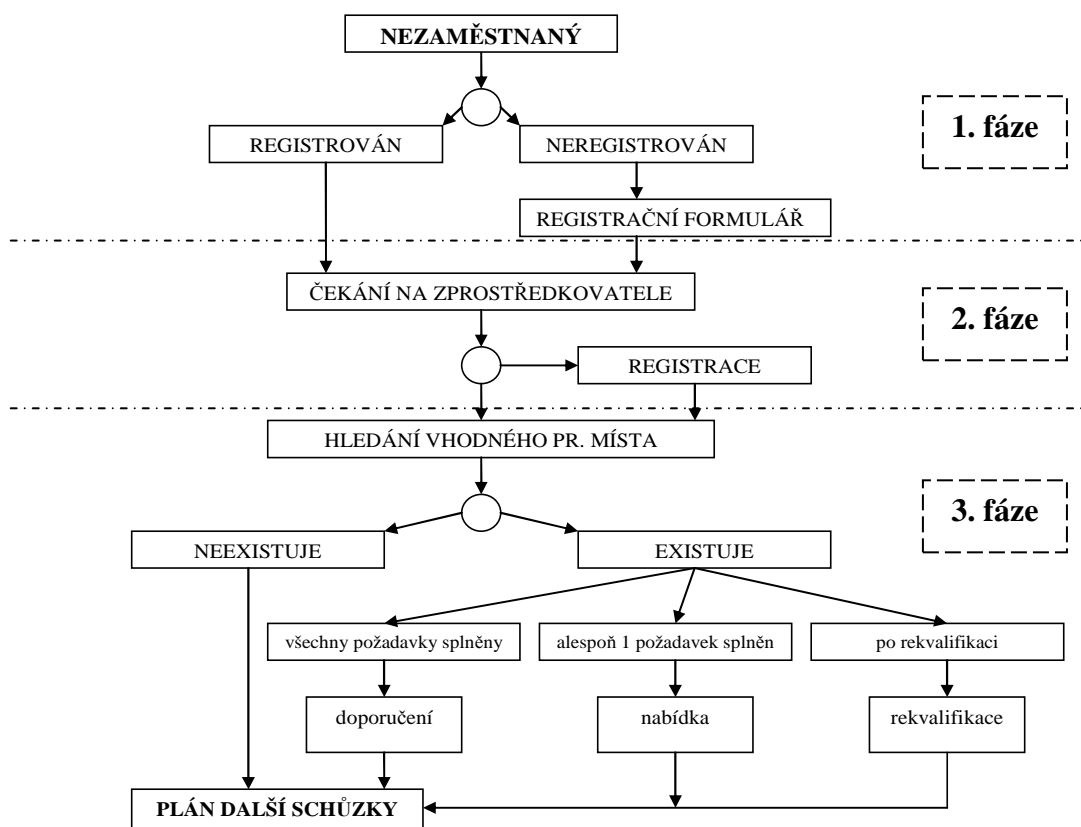
¹³ Freibergová Z.: http://www.nvf.cz/spps/dokumenty/freibergova_poradensky_system_cr.pdf, Systém poradenských služeb v oblasti vzdělávání a zaměstnanosti v České republice, Národní informační středisko pro poradenství, s. 10, aktualizace 19. 5. 2005.

dokumentů, které jsou nutné k jeho zavedení do evidence ÚP. Jelikož toto oddělení zabezpečuje především **informační a konzultační činnost** v pracovně a sociálně právní oblasti a v oblasti zaměstnanosti, stává se centrem dění při výběru vhodného zaměstnání. To znamená, že uchazeči poskytuje základní poradenství a v některých případech doporučuje využít i některou z forem aktivní politiky zaměstnanosti (např. rekvalifikační kurz). Nachází se zde specializovaný pracovník, nebo-li EURES poradce, který poskytuje uchazečům informace o možnostech zaměstnávání v evropských zemích. Nejdůležitějším úkolem specialistů na tomto oddělení je vytváření tzv. **individuálních akčních plánů**, které jsou určeny pro rizikové skupiny obyvatelstva. Jedná se zejména o uchazeče do 25 let a absolventy, osoby se zdravotním postižením, matky s dětmi a osoby, které vyžadují zvýšenou pozornost (osoby starší 50 let, dlouhodobě nezaměstnaní, osoby po ukončení trestu odnětí svobody apod.). Cílem tohoto plánu je rozšířit možnosti uchazeče pro uplatnění na trhu práce, zvýšit jeho motivaci a sebezodpovědnost. Jedná se o dlouhodobý proces poradenství, který je rozdělen do tří časově ohraničených etap. Po ukončení poslední etapy by měl být uchazeč připravený na začlenění do pracovního procesu. Je zřejmé, že se jedná o velmi náročné úkoly, které toto oddělení musí plnit, a proto jeho pracovníci musí být velmi specializovaní. Je nezbytné si položit tuto otázku: „Je těchto specialistů na našich úřadech dostatek?“. Odpověď bude nalezena v příštích kapitolách této práce. Dalším důležitým pracovištěm je **poradenské** oddělení, které úzce spolupracuje s oddělením zprostředkování. Poskytuje speciální poradenství osobám, které vyžadují zvýšenou péči při zprostředkování zaměstnání. Jeho další činnost představuje spolupráci s různými institucemi, které působí v oblasti vzdělávání (např. školy) a rekvalifikačními středisky, především pak skupinové nebo individuální poradenství při volbě učebního nebo studijního oboru. Obě tato oddělení většinou uchazeč o zaměstnání navštíví. Dalším pracovištěm ÚP je **oddělení trhu práce**, které uchazeč o zaměstnání nenavštívuje. Jak už jeho název napovídá, zabývá se situací na trhu práce v lokalitě příslušné danému ÚP. Pravidelně obnovuje databázi volných pracovních míst a snaží se vyhledávat další pracovní místa ve spolupráci se zaměstnavateli a dalšími subjekty. Zpracovává koncepci politiky zaměstnanosti pro daný region a v souvislosti s tím připravuje, realizuje a vyhodnocuje projekty všech forem aktivní politiky zaměstnanosti. Toto místo je důležité pro cizince, kteří chtějí pracovat na území ČR, protože právě zde se rozhoduje o jejich pracovním povolení. Další činnosti tohoto oddělení jsou spíše analytické (statistiky, zprávy, předpovědi). Poslední oddělení, kterému tento text věnuje pozornost, je **ekonomické oddělení**, jehož úkolem je zajistit bezproblémový chod celého úřadu včetně jeho detašovaných pracovišť. Hospodaří s finančními prostředky určenými na zabezpečení státní politiky zaměstnanosti a provoz úřadu, vede účetní, mzdovou a personální agendu. Má na starosti všechny operace ve spolupráci s bankou. Zajišťuje kontrolu výši podpory

v nezaměstnanosti a provádí její výplatu. A to vše se snaží vykonávat tak, aby byla zajištěna bezpečnost a hospodárnost celého provozu. Všechna uvedená oddělení jsou navzájem provázána a vedena ředitelem příslušného úřadu. Na správné a efektivní fungování ÚP dohlíží MPSV.

Následující obrázek ukáže jak probíhá návštěva ÚP uchazečem o zaměstnání.

Schéma 1 Postup při návštěvě ÚP



Zdroj: Kulhánek, T.: <http://www.br-xml.wz.cz/ar03.html>, aktualizace: 8.1.2003, vlastní úprava.

Z obrázku je zřejmé, že proces, který probíhá při návštěvě ÚP je velmi zdoluhavý a náročný. Lze jej urychlit? To záleží na mnoha faktorech, a proto jsem celý proces rozdělila do tří fází. V první fázi se jedná pouze o stádium, ve kterém se nezaměstnaný nachází. To znamená, že buď navštívuje ÚP poprvé a musí vyplnit registrační formulář nebo už je v registru nezaměstnaných a tato povinnost mu odpadá. V prvním případě má nezaměstnaný dvě možnosti. Má-li k dispozici internet, může si vyplnit registrační formulář doma a tím „urychlit“ svou první návštěvu ÚP. Tento formulář najde na internetových stránkách příslušného ÚP pod odkazem FORMULÁŘE, dále pokračuje podle uvedených pokynů. Nebo vyplní daný formulář až na místě. Druhá fáze tohoto procesu představuje čekání uchazeče na příslušného zprostředkovatele. Tyto okamžiky nemůže sám uchazeč a mnohdy ani zprostředkovatel příliš zkrátit. Třetí část této

návštěvy může uchazeč v některých případech ovlivnit. Jde o to, že pracovník úřadu společně s uchazečem hledají tu nejlepší cestu, jak postupovat při výběru zaměstnání. Jestliže se k ní dopracují, mohou přejít k samotnému výběru. V této fázi může uchazeč svému zprostředkovateli velmi ulehčit práci. Jelikož je nezaměstnaný a má zájem o to, co nejdříve si najít zaměstnání, může se vložit do samotného procesu hledání sám a předložit pracovníkovi úřadu své návrhy ke konzultaci. Nemusí tedy podstoupit zdlouhavý proces vysvětlování a odmítání pracovních příležitostí, které jsou mu nabízeny. Jestliže se obě strany dohodnou, zprostředkovatel vydá doporučení a nezaměstnaný se připraví na návštěvy v daných organizacích. V horším případě uchazeč příliš nespolupracuje a tak stráví na úřadě delší dobu. V obou případech se vždy na závěr tohoto procesu na základě vzájemné dohody určí termín další návštěvy. Některá z dalších kapitol této práce se bude zabývat názory uchazečů na práci úředníků a pokusí se zjistit průměrný čas, který stráví uchazeč na ÚP.

Služeb ÚP může využít každý občan, i když ještě nerozvázel pracovní poměr, ale o změně povolání ještě pouze uvažuje. ÚP je totiž jedna z možností, jak hledat nové zaměstnání. Jednotlivé ÚP se od sebe liší úrovní poskytovaných služeb, ale co mají všechny společné je to, že úkolem jejich pracovníků je pomoc uchazečům při uplatnění na trhu práce. Jestliže uchazeč splní všechny zákonem dané podmínky a povinnosti, má nárok na podporu v nezaměstnanosti, a po dobu, kdy je uveden v evidenci uchazečů o zaměstnání za něj stát hradí zdravotní a sociální pojištění.

2. Kvalita služeb

Úkolem této práce je zhodnotit stav služeb, které poskytují ÚP, a aby bylo možné dosáhnout tohoto cíle je třeba definovat pojmy kvalita a služba a vytyčit obecné požadavky, které jsou na kvalitu služeb kladeny.

Služba obecně představuje činnost, která uspokojuje určitou potřebu, což znamená, že jejím výsledkem je užitečný efekt. V podstatě se jedná o produkt v nehmotné podobě, který je nabízen zákazníkovi. „*Služba může být poskytována buď v čisté podobě (např. poradenství), nebo ve spojení s hmotným produktem či produkty, což bývá obvyklejší (například stravovací služby).*“¹⁴ Další důležitou charakteristikou je to, že služba je nedělitelná a neskladovatelná. Existují různé druhy služeb, ale tento text zmíní pouze jejich členění na kolektivní a individuální. Existenci **kolektivních** služeb si málokdo uvědomuje. Jsou to služby, které jsou poskytovány všem občanům ČR (služby ÚP, školství, obrana státu, veřejné osvětlení apod.). Na druhé straně stojí služby **individuální**, které jsou poskytovány pouze na přání jednotlivce (kadeřnictví, fitness centra, atd.).

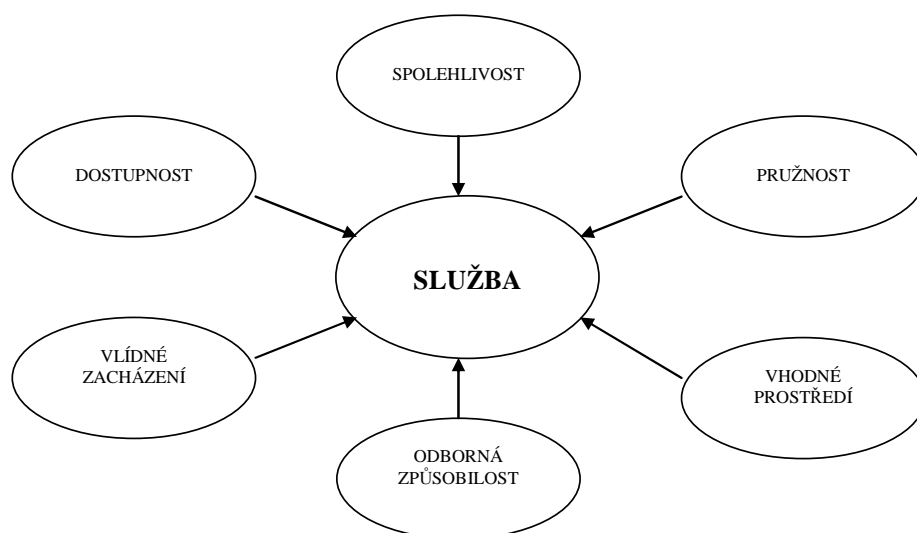
Kvalitu lze definovat jako ocenění určitého zboží nebo služby, přičemž záleží na tom, jaké požadavky jsou kladeny na daný výrobek nebo službu osobou, která produkt přijímá (zákazník). Zákazník zde hraje důležitou roli, jelikož jeho požadavky jsou různé a jsou výsledkem působení mnoha faktorů (společenských, demografických, sociálních, biologických). Aby produkt plně uspokojil zákazníka, měl by ve svých vlastnostech odrážet stanovené požadavky, které jsou základním vodítkem pro podnik, jenž výrobek nebo službu produkuje. Aby byl produkt opravdu kvalitní je třeba aby bylo kvalitní vše co se týká celé jeho produkce. „*Proto se hovoří nejen o jakosti výrobku (produktu v hmotné podobě) či jakosti služby (produkt v nehmotné podobě), nýbrž též o jakosti procesů, jakosti zdrojů (strojů a zařízení, informací, pracovního prostředí, osobní kvality), v neposlední řadě také o jakosti systému managementu (postupů plánování, motivování, kontroly, organizování, komunikování, vedení lidí).*“¹⁵ Zákazník není jediným subjektem, podle kterého se organizace musí řídit. Existují zákony, nařízení a vyhlášky, které musí organizace bezpodmínečně dodržovat. Ty se vztahují nejen na hlavní produkty (požadavky na bezpečnost a nezávadnost), ale i na ty vedlejší (odpady, rizika pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci). Pro kontrolu plnění těchto požadavků byly zřízeny dozorové a inspekční orgány.

¹⁴ Veber, J.: *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*, GRADA, Praha, 2007, s. 25.

¹⁵ Veber, J.: *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*, GRADA, Praha, 2007, s. 20.

Nyní je třeba seznámit se s významem kvality ve službách. I zde hraje nejdůležitější roli zákazník, jehož požadavky se v případě poskytování služeb plní obtížněji. Je totiž velmi komplikované nalézt měřitelné znaky kvality služeb. Narozdíl od výrobků je pro služby typická fyzická přítomnost zákazníka při jejím poskytování, což s sebou přináší určité nedostatky, ale také výhody pro poskytovatele. Negativním důsledkem je skoro nulová možnost poskytovatele napravit případné chyby a nedostatky. Na druhé straně má poskytovatel možnost plnit individuální přání zákazníka. Následující obrázek znázorňuje obecné požadavky na kvalitu služby.

Schéma 2 Požadavky na službu



Zdroj: Veber, J.: Řízení jakosti a ochrana spotřebitele, GRADA, Praha, 2007, s. 25.

Pro názorné vysvětlení pojmů z výše uvedeného obrázku jsem vytvořila jednoduchou tabulku.

Tabulka 1 Přehled obecných požadavků na služby

POŽADAVEK	VÝZNAM
Spolehlivost	jistota, že bude služba poskytnuta bezchybně a včas
Pružnost	adaptabilita služby přání zákazníka
Vhodné prostředí	interiérové vybavení, vhodný oděv
Odborná způsobilost	znalost dané služby
Vlídlné zacházení	respekt, přátelský přístup
Dostupnost	vhodné umístění, provozní doba (úřední hodiny)

Význam kvality ve službách je obrovský, jak už bylo řečeno záleží zejména na požadavcích zákazníka, které mohou být někdy až nerealizovatelné. Jde především o to, jak se s touto situací vyrovná samotný poskytovatel. Zachová-li se správně, není vše ztracené, může se snažit najít určitý kompromis, který bude pro případného zákazníka přijatelný. Myslím si, že by se měli všichni poskytovatelé služeb držet již zmíněných obecných požadavků na kvalitu služby, protože většina z nich je lehce dosažitelná a má těžkou váhu právě při rozhodování zákazníka o tom, jakého poskytovatele zvolí.

2.1 Způsoby měření kvality služeb

Existuje několik metod jak měřit kvalitu služeb. Nejvhodnější je však využít k tomuto měření, jak kvalitativních, tak i kvantitativních metod. Kvalitativní měření zahrnuje studování, naslouchání, analyzování a interpretování stanovisek zákazníků. Naproti tomu kvantitativní metody slouží k měření přímo měřitelných veličin. Další text se zaměří na ty nejpoužívanější kvalitativní metody, které jsou využívány při měření kvality služeb.

1) Mystery shopping

V českém překladu toto slovní spojení znamená fiktivní nebo také tajné nakupování. Jedná se o výzkumnou techniku, kterou používá řada institucí. Jejím účelem je vyhodnocení úrovně služeb, které jsou poskytovány zákazníkům, a jejich následné zlepšování. Tuto službu (mystery shopping) poskytují zejména agentury, které jsou na tuto problematiku specializovány. Jak už název této metody napovídá, její podstatou je to, že speciálně vyškolení pracovníci (pozorovatelé) vystupují v roli zákazníků. Jejich úkolem je sledovat obchodní, komunikační a vyjednávací dovednosti osob, které službu poskytují, a také prostředí, ve kterém je daná služba poskytována. Po ukončení tzv. tajného nákupu pozorovatelé zaznamenávají zjištěné údaje, které jsou dále analyzovány. Celý výzkum probíhá v několika fázích, které se nyní pokusím stručně nastínit. V první fázi probíhá příprava celého projektu, kdy zadavatel stanoví cíle výzkumu a společně se zhotovitelem projektu určuje scénář, dotazník a také obchodní podmínky (cenová kalkulace, časový harmonogram, atd.). Následuje vlastní průběh projektu, kdy tajný zákazník navštíví danou instituci a provede fiktivní nákup. V poslední fázi vyhodnocení sestavuje zhotovitel projektu závěrečnou práci, ve které popisuje zjištěné skutečnosti, zejména pak slabé a silné stránky dané instituce, popřípadě poskytované služby.¹⁶

¹⁶ <http://www.mysteryshopping.cz/>, staženo: 1.4.2008.

A jaké jsou přínosy této metody pro zadavatele? Je to především získání objektivních informací o stavu služeb, zvýšení spokojenosti zákazníků a výkonnosti organizace. Tato technika se dá využít v řadě oblastí. Jedná se například o obchody, oblast služeb (čistírna, kadeřnictví, taxi-slужba, atd.) a finanční instituce. Mystery shopping je také velice úspěšně používána ve státní správě.

2) Metoda Servqual

Tato metoda byla vyvinuta v 80. letech v USA a jejím cílem je hodnotit různé prvky kvality služeb. Spočívá v tom, že respondenti definují to, co očekávají od služby, a to tak, že hodnotí jednotlivé prvky kvality na hodnotící škále (např. 1-5). Respondenti reagují na dvacet dva stanovisek, která jsou rozdělena do pěti oblastí (hmotné zajištění, spolehlivost, odpovědný přístup, jistota a empatie). Poté co je respondentovi služba poskytnuta, přichází na řadu další část výzkumu, ve které hodnotí ty samé vlastnosti služby. Vyhodnocení je velice jednoduché. Jestliže je skutečné ohodnocení kvality respondentem vyšší než to očekávané, služba je poskytována kvalitně, je-li tomu naopak úroveň poskytované služby je nízká.

Výhodou této techniky je především všeobecné použití, protože může být upravena pro různé oblasti poskytování služeb.¹⁷

3) Přímé dotazování zákazníků

Jedná se o nejpoužívanější a zároveň o nejméně nákladnou metodu měření kvality služeb. Spočívá v tom, že je vybrána určitá skupina respondentů, které je předložen dotazník k vyplnění. Strukturu dotazníku si sestaví příslušná organizace na základě cíle celého výzkumu. Je vhodné, aby byl v hlavičce dotazníku uveden účel, za kterým má být dotazník vyplněn, a také návod k jeho vyplnění. Protože návratnost dotazníků nebývá příliš vysoká, je vhodné je správně sestavit. První otázky by měly respondenta příjemně naladit, a tím ho motivovat k pokračování vyplňování. Dále by měly následovat obtížnější otázky a na závěr naopak ty snadnější. Otázky by měly být vhodně zformulované, aby respondent pochopil na co je tázán. K hodnocení otázek je možné použít slovní nebo číselné stupnice. Po sběru potřebných údajů se provádí vyhodnocení, kdy organizace zjistí jaký je stav poskytovaných služeb.

Nevýhodou této metody je to, že se jedná o tzv. referenční metodu. To znamená, že respondenta při vyplňování dotazníku ovlivňuje jeho záměr. „*Člověk disponuje prostředky nebo-li zdroji, které používá, aby dosáhl různých cílů. Těmito zdroji může být čas, peníze, pracovní*

¹⁷ Franek, J.: <http://www.servqual.estranky.cz/stranka/whatis>, staženo: 1.4.2008.

*úsilí, půda, kapitálové statky a další.*¹⁸ V případě přímého dotazování může hrát pro respondenta důležitou roli především čas a úsilí. Jistě každý z nás byl v roli dotazovaného. Představte si, že jdete po ulici a někdo se Vás zeptá, zda máte chvíli čas, že byste mu velice pomohl, kdybyste mohl odpovědět na několik otázek. Každého nejprve napadne, zda je ochoten věnovat svůj drahocenný čas a úsilí k něčemu, co mu nepřinese žádný užitek.

Z výše uvedených metod měření kvality služeb mě nejvíce zaujala první metoda Mystery shopping. Myslím si, že dokáže pomoci poskytovatelům služeb odhalit chyby, kterých se při vykonávání své činnosti dopouštějí. A to takové chyby, které si ani samotní majitelé neuvědomují. Jelikož nepatřím mezi zkušené a specializované pracovníky v tomto oboru a nemám k dispozici finanční prostředky pro využití této metody, nemohu ji použít při svém výzkumu. V druhé metodě hraje klíčovou roli příjemce služby (zákazník), její princip byl již uveden. Podle mého názoru je metoda Servqual také velice efektivní, protože hodnotí kvalitu služby porovnáním očekávání zákazníka a splnění jeho požadavků. Tuto techniku bohužel také nemohu použít při výzkumu, protože je velmi náročná a bylo by velmi obtížné nalézt potřebný vzorek nezaměstnaných občanů.

Jelikož jsem vyřadila obě předešlé metody, je zřejmé, že ke své analýze použiji metodu přímého dotazování, která je pro mě nejlépe dostupná, a která mi pomůže při hodnocení kvality daných služeb. Jejím cílem bude zjistit názor uchazečů o zaměstnání na služby poskytované ÚP v Příbrami. Dotazování bude probíhat přímo na ÚP v dané lokalitě. Při výzkumu bude náhodně osloveno celkem 59 respondentů, kteří dochází na příslušný úřad, a to v několika časových intervalech, které určím tak, aby zjištěné údaje neobsahovaly zkreslené informace. Otázky, které budou respondentům kladeny budou vycházet z obecných požadavků na služby. Součástí výzkumu bude stanovení kritérií, podle kterých budou rozděleny jednotlivé otázky do čtyřech oblastí. Poté co budou shromážděny všechny údaje, přijde na řadu jejich vyhodnocování. To provedu tak, že zjištěné výsledky znázorním na výsečových grafech a ohodnotím příslušnými indexy. V závěru celého výzkumu zhodnotím současný stav služeb, které poskytuje ÚP v Příbrami.

K měření kvality služeb dále použiji výpočet jejich efektivnosti nebo-li účinnosti. Pro její posouzení je nutné zadat určitá kritéria, při jejichž sestavování se zaměřím především na spokojenost uživatelů, výkonnost pracovníků ÚP a dalších ukazatelů, které mi pomohou při jejím vyhodnocení (např. počet úspěšně umístěných uchazečů/počet registrovaných uchazečů, atd.). Abych mohla posoudit, jak jsou služby efektivní budu muset zjistit určitá statistická data,

¹⁸ Rothbard, M. N.: *Ekonomie státních zásahů*, Megaprint, Praha, 2001, s. 18.

která následně dosadím do obecného vzorce pro výpočet efektivnosti. Výsledek umístím do předem stanovených intervalů a zjistím skutečnou úroveň efektivnosti služeb poskytovaných ÚP v Příbrami.

Z výše uvedeného je zřejmé, že klíčovým bodem při měření kvality služeb je zákazník. Aby instituce dosáhla co nejvyšší úrovně poskytovaných služeb, musí dokázat splnit požadavky, které na službu zákazník klade. Myslím si, že to není vždy jednoduché, a proto by měly organizace provádět výzkumy a používat metody pro řízení jakosti, které jim pomohou při zlepšování poskytovaných služeb. Pro organizace veřejného sektoru byl v roce 2000 vytvořen model CAF (Common Assessment Framework), který jim má pomoci zahájit a využívat metody řízení kvality ke zvyšování výkonnosti. Tuto metodu může využívat každý úřad aniž by se musel někde registrovat a platit poplatky. Model CAF pomůže zlepšit práci organizací veřejné správy a tím také zlepšit služby poskytované občanům.¹⁹

Všechny teoretické i metodologické poznatky jsou již známy, a proto mohu přistoupit k další části této práce, která se bude zabývat řešením konkrétního problému. Nejprve se zaměřím na ÚP v Příbrami, aby byl čtenář uveden do jeho prostředí. Dále budu provádět výzkum na jehož základě vyhodnotím stav služeb, který je na ÚP v Příbrami.

¹⁹ Petrašová, I.: http://www.npj.cz/doc/CAF1_cz.pdf, CAF Společný hodnotící rámec. Národní informační středisko pro podporu jakosti, Praha, 2004. staženo: 1.4.2008.

ANALÝZA SLUŽEB POSKYTOVANÝCH ÚŘADEM PRÁCE V PŘÍBRAMI

3. Úřad práce v Příbrami

3.1 Základní údaje

SÍDLO: Úřad práce v Příbrami
náměstí T. G. Masaryka č. p. 145
Příbram 1

ÚŘEDNÍ HODINY:

Pondělí:	08:00 – 17:00
Úterý:	08:00 – 13:00
Středa:	08:00 – 17:00
Čtvrtek:	08:00 – 13:00
Pátek:	08:00 – 13:00

Obrázek 1 Budova ÚP v Příbrami



Zdroj: Kiss, Z.: ÚP Příbram, 2008.

ÚP v Příbrami je jedním ze 14-ti ÚP České republiky. Jeho činnostmi a funkcemi se již zabývala kapitola 1.2, a proto zde budou zmíněny pouze ty činnosti, kterými se ÚP v Příbrami odlišuje od ostatních. V roce 2003 byl tento úřad pověřen koordinací státní politiky zaměstnanosti ve Středočeském kraji. Vzniklo zde oddělení implementace projektů ESF, které má na starosti realizaci projektů ESF jako poskytovatel nebo jako příjemce. Evropský sociální fond je jeden ze čtyř strukturálních fondů Evropské Unie, ze kterého může Česká republika čerpat finanční prostředky na podporu rozvoje lidských zdrojů.

Příbramsko se rozkládá v jihozápadní části Středočeského kraje a s jeho rozlohou 1 692 km² se stalo největším okresem v kraji. Má celkem 110 643 obyvatel z nichž 52 % tvoří ženy a zbylou část muži. V tuto chvíli je v tomto okrese evidováno 3 713 nezaměstnaných osob, z nichž 49 % tvoří ženy, 30 % muži, 16 % občané se zdravotním postižením a 5 % absolventi škol.²⁰

ÚP v Příbrami má další čtyři dislokovaná pracoviště a to v Březnici, Rožmitále pod Třemšínem, Sedlčanech a na Dobříši. Tyto pracoviště byly zřízeny pro lepší dostupnost občanům.

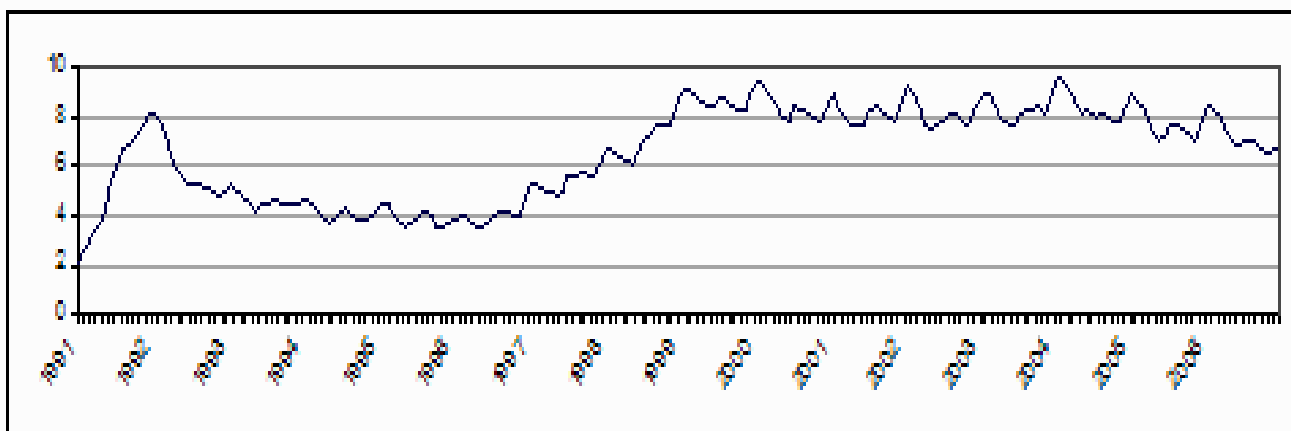
²⁰ Bouška, M.: http://portal.mpsv.cz/sz/local/pb_info/statistiky, Informace o počtu nezaměstnaných v okrese Příbram k 29.2.2008, aktualizace: březen 2008.

3.1.1 Z historie úřadu

ÚP v Příbrami vznikl a zahájil svou činnost v říjnu roku 1990. Zpočátku sídlil v budově Okresního úřadu ve staré části Příbrami, ale poté, co se začaly řady uchazečů o zaměstnání prudce rozšiřovat se musel přemístit do budovy v nové části města. Převážnou část uchazečů tvořili horníci z Uranových dolů, ve kterých docházelo k výraznému útlumu hornické činnosti. V říjnu roku 2005 došlo k dalšímu přesunu celého ÚP. Jeho novým sídlem se stala bývalá budova Okresního úřadu na náměstí T. G. Masaryka, kde má své prostory oddělení státní sociální podpory, které je součástí ÚP od roku 2004. Nyní se tedy nachází všechna pracoviště ÚP v jedné budově a v centru města, kde jsou umístěny také ostatní úřady. To znamená pro občany jejich lepší dostupnost.

Následující text bude pojednávat o tom, jak se vyvíjela nezaměstnanost v okrese Příbram a také o tom, jaká byla v minulosti situace na zdejším trhu práce. Vývoj nezaměstnanosti na Příbramsku zobrazuje níže umístěný graf.

Graf 4 Vývoj nezaměstnanosti na Příbramsku v letech 1991 až 2006



Zdroj: ÚP v Příbrami, archiv.

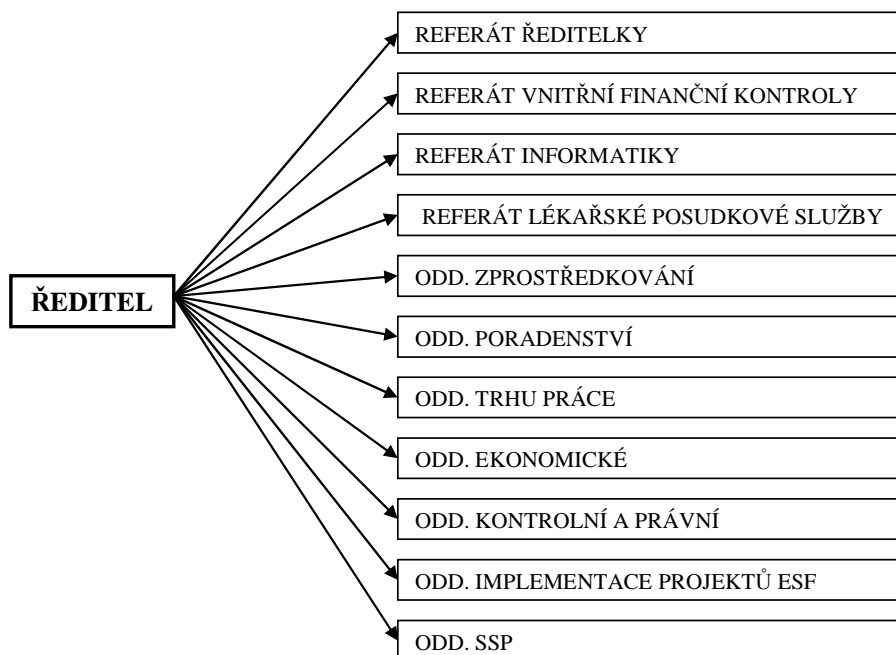
Jak již bylo uvedeno, zlomovým bodem ve vývoji nezaměstnanosti v tomto okrese byl výrazný útlum hornické činnosti v roce 1991. V té době se přišlo na ÚP zaevidovat více než 7 000 nezaměstnaných osob. Koncem roku se okruh nezaměstnaných zúžil o 2 838 osob, nicméně míra nezaměstnanosti byla v tomto okrese nejvyšší v ČR a to 8,2 %. V letech 1992 - 1997 se díky rozvoji malých organizací a soukromého podnikání situace na trhu práce výrazně zlepšila. Míra nezaměstnanosti se v těchto letech pohybovala mezi 4 a 6 %, z čehož vyplývá, že se v okrese Příbram velmi dobře vypořádali s nepříznivou situací, kterou zapříčinily již uvedené skutečnosti. Následující rok však přinesl zvýšení nezaměstnanosti v celé ČR, jehož příčinou byla

nepříznivá hospodářská situace. Od té doby až do roku 2004 se míra nezaměstnanosti na Příbramsku pohybovala v rozmezí 8-9 %. Koncem roku 2005 se začala situace znovu zlepšovat a míra nezaměstnanosti zde klesla pod celorepublikový průměr. Nyní se pohybuje v hodnotě 6,1 %. Kladný vliv na současný pokles nezaměstnanosti má nejen příznivější hospodářská situace v ČR, ale také ÚP, který pomocí nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti podporuje rozvoj pracovních příležitostí. Příkladem může být rok 2006, kdy se díky finanční pomoci ÚP v Příbrami podařilo vytvořit 384 nových pracovních míst a zařadit 294 uchazečů o zaměstnání do rekvalifikačních kurzů.

3.1.2 Organizace úřadu

ÚP v Příbrami zaměstnává přibližně 100 zaměstnanců z nichž 80 působí přímo na ÚP v Příbrami a zbylých 20 pracovníků na dislokovaných pracovištích v Březnici, Sedlčanech, Rožmitále pod Třemšínem a na Dobříši. Nyní se zaměřím na organizační strukturu celého úřadu, do které nebudou začleněna dislokovaná pracoviště. Grafické znázornění podrobné organizační struktury je k nahlédnutí v příloze číslo 1. Následující organizační schéma je velice zjednodušené.

Schéma 3 Organizační struktura ÚP v Příbrami



Zdroj: Bouška, M.: http://portal.mpsv.cz/sz/local/pb_info/sz/orgslozka , vlastní úprava.

Celý ÚP v Příbrami vede paní ředitelka JUDr. Zdeňka Koželuhová. ÚP je rozdělen na jednotlivá oddělení, z nichž každé má svého vedoucího pracovníka. Prvním oddělením je **referát ředitelky**, kde sídlí sekretářka-asistentka, jejíž úlohou je plnit úkoly zadané ředitelkou úřadu. Dále je to **referát vnitřní finanční kontroly**, který je sídlem vnitřního auditora, jenž působí jako kontrolní orgán celého úřadu. **Referát informatiky** zajišťuje bezproblémový chod celého operačního systému ÚP. Důležitým oddělením tohoto úřadu je **oddělení lékařské posudkové služby**, kde působí lékař a dvě referentky. Hlavním úkolem tohoto oddělení je posuzovat zdravotní stav a pracovní schopnost občanů, kteří žádají o sociální dávku. Nyní přicházejí na řadu ta nejdůležitější oddělení celého ÚP. Je to nejprve **oddělení zprostředkování**, které bylo analyzováno již v teoretické části této práce, a proto se nyní zaměřím pouze na jeho strukturu. Vedoucí pracovník tohoto oddělení vede celkem 12 pracovníků, kteří působí na těchto pozicích: 2 pracovníci na pozici zprostředkovatel-informátor a 10 pracovníků na pozici poradce, zprostředkovatel-specialista. Následující tabulka zobrazuje kvalifikaci těchto pracovníků a předpoklady, které by měli splňovat.

Tabulka 2 Kvalifikace a požadavky na pracovníky zprostředkovatelského oddělení

POZICE	VZDĚLÁNÍ	PŘEDPOKLADY
Vedoucí pracovník	vysokoškolské	odolnost osobnosti asertivita psychická stabilita schopnost empatie komunikativnost
Zprostředkovatel-informátor	středoškolské	
Poradce, zprostředkovatel-specialista	středoškolské	
Poradce zprostředkovatel-specialista EURES	vyšší odborné	

Zdroj: Kiss, 2008.

Dalším významným oddělením je **oddělení poradenství**, které má rovněž svého vedoucího pracovníka. Je rozděleno do dvou složek. První z nich je referát poradenství, kde sídlí psycholog, a tím druhým je referát pro volbu povolání a rekvalifikací, zde svou pracovní činnost vykonávají 2 poradci pro změnu a volbu povolání. Níže uvedená tabulka vypovídá o kvalifikaci pracovníků tohoto oddělení.

Tabulka 3 Kvalifikace a požadavky na pracovníky poradenského oddělení

POZICE	VZDĚLÁNÍ	PŘEDPOKLADY
Vedoucí pracovník	vysokoškolské	schopnost empatie schopnost analýzy dostupných informací o klientovi organizační schopnosti
Psycholog	vysokoškolské	
Poradce pro změnu a volbu povolání	středoškolské	

Zdroj: Kiss, 2008.

K dalším vlastnostem pracovníků ÚP patří vstřícnost, slušnost, trpělivost, zodpovědnost, pečlivost, přesnost, ochota vůči uchazeči i zaměstnavateli, odborná způsobilost a loajálnost k organizaci.

Představa ideální(ho) zprostředkovatele(ky):

- zralá a vyrovnaná osobnost, která ovládá své emoce,
- příjemné vystupování,
- vyrovnaný poměr empatických a racionálních složek osobnosti,
- vynikající komunikační schopnosti,
- flexibilní osobnost,
- dobrá znalost hospodářského charakteru regionu,
- přehled o zaměstnavatelích a podnicích,
- výborná znalost problematiky profesí.

Všichni zaměstnanci zprostředkovatelského a poradenského oddělení se při výběrovém řízení podrobují náročným psychotestům, které připravuje a vyhodnocuje psycholog úřadu. Tyto testy by měly vyloučit nevyrovnanou, hysterickou a konfliktní osobnost. Jejich úspěšné absolvování znamená pro pracovníka připravenost na zvýšenou zátěž při jednání s klienty. Hlavním problémem pro zaměstnance těchto dvou oddělení je nedostatek času při jednání s uchazečem, protože individuální přístup ke každému uchazeči je bohužel nad kapacitní možnosti poradců a zprostředkovatelů. Délka rozhovoru zprostředkovatele a uchazeče o zaměstnání se pohybuje okolo 15 minut při běžné návštěvě úřadu, při evidenci a dalších náročnějších schůzkách (sestavování individuálních akčních plánů) je to 30 minut. Vezmu-li v potaz, že jeden zprostředkovatel má v evidenci přibližně 300 uchazečů, je opravdu nemyslitelné, aby si zapamatoval anamnézu všech svých svěřenců.

Oddělení trhu práce, ekonomické, kontrolní a právní, implementace projektů ESF a oddělení SSP zde nebudu dále popisovat, jejich strukturu můžete vidět v příloze číslo 1.

ÚP v Příbrami dosud nevyužívá žádných metod pro řízení kvality a zvýšení výkonnosti, ani se nepokouší zavést standardy kvality služeb. Následující text se bude již zabývat konkrétním výzkumem.

4. Kvalita a efektivnost služeb poskytovaných úřadem práce v Příbrami

4.1 Kvalita služeb

Abych mohla vyhodnotit kvalitu služeb, které ÚP v Příbrami poskytuje, musím ji nejprve nějakým způsobem změřit. V této části budu měřit kvalitu služeb pomocí kvalitativní metody přímého dotazování zákazníků, v mém případě uchazečů o zaměstnání. Cílovou skupinu budou tedy tvořit nezaměstnaní občané, kteří již navštívili ÚP v Příbrami. Dotazování bude z velké části probíhat přímo na ÚP v Příbrami. Popis fungování této metody byl již popsán v metodologické části této práce, a proto nyní přistoupím ke konkrétnímu měření.

Nejprve stanovím kritéria, podle kterých bude sestaven dotazník, jehož úkolem bude zjistit názor dotazovaných respondentů na služby, jež jsou jim poskytovány.

Kritéria:

1. dostupnost služeb,
2. informovanost,
3. přístup zaměstnanců ÚP k uchazeči o zaměstnání,
4. vhodné prostředí.

Tato kritéria vycházejí z obecných požadavků na služby, které byly již dříve definovány.

Prvním bodem dotazníku je zjištění základních údajů o respondentovi (pohlaví, věk, vzdělání). Následuje část, která je sestavena na základě 1. kritéria, a ve které se dozvím, jestli jsou dané služby pro uchazeče o zaměstnání dostatečně dostupné. Stupeň splnění druhého kritéria bude vypovídat o úrovni informovanosti služeb. Další bod dotazníku zhodnotí přístup pracovníků ÚP k uchazečům a na závěr vyjádří respondent svůj celkový dojem z návštěvy úřadu.

Postup, který zvolím při vyhodnocení dotazníku je následující:

- 1) výsledky dotazování budou znázorněny na výsečových grafech, které jsem zvolila, jelikož nejlépe zobrazí podíl výpovědí jednotlivců ku celkovému počtu dotazovaných,
- 2) každou oblast vyhodnotím pomocí celkového indexu, jenž stanovím na základě odpovědí respondentů,

- **vzorec pro výpočet indexu:** celkový počet odpovědí / počet kladných odpovědí

Dobré hodnocení získají ta kritéria, jejichž výsledné hodnoty zjištěné při výzkumu se budou přibližovat k hodnotě číslo 1. Čím více se budou tyto hodnoty vzdalovat od 1, tím horší budou mít hodnocení.

3) písemně vyhodnotím výsledky pro každou oblast dotazníku.

Dotazník, který byl předložen respondentům k vyplnění je k nahlédnutí v příloze číslo 2.

4.1.1 Výzkum

Dotazování probíhalo z velké části přímo na ÚP v Příbrami, další část dotazovaných tvořili lidé z okruhu mých známých, kteří se nyní nacházejí ve stavu nezaměstnanosti. Celkem se mi podařilo oslovit 59 respondentů. Výzkum probíhal v následujících časových intervalech.

Tabulka 4 Přehled časových intervalů

DEN	ČASOVÉ ROZMEZÍ	POČET RESPONDENTŮ
2. dubna	13:00 – 17:00	13
3. dubna	08:00 – 13:00	16
4. dubna	08:00 – 12:00	14
16. dubna	12:30 – 16:00	9
18. dubna	09:00 – 12:00	7

Tyto časové intervaly jsem zvolila na základě toho, jak jsou uchazeči o zaměstnání zváni na ÚP v Příbrami. Zprostředkovatelé určují termíny schůzek s uchazeči většinou podle toho, kdy jedinec poprvé navštíví tento úřad. Od první návštěvy docházejí nezaměstnané osoby na schůzky pravidelně každých 14 až 21 dní. Samozřejmě je délka tohoto období pro každého uchazeče rozdílná. Záleží zde na mnoha faktorech. Jedná se zejména o to, do jaké skupiny uchazečů o zaměstnání je jedinec zařazen, protože osoby, které spadají do rizikové skupiny, potřebují větší pozornost, docházejí na ÚP v častějších intervalech. Těmto osobám úřad nabízí sestavení individuálních akčních plánů, což vyžaduje samozřejmě více času stráveného při jednání s uchazečem. Na druhé straně jsou zde nezaměstnané osoby, které mohou mít již příslibené pracovní místo a čekají pouze na den nástupu do zaměstnání. Tyto osoby docházejí na ÚP v delších časových intervalech. Jelikož tedy neexistuje žádný jiný systém, podle kterého by se pracovníci ÚP v Příbrami řídily při plánování schůzek s uchazečem, zvolila jsem výše uvedené

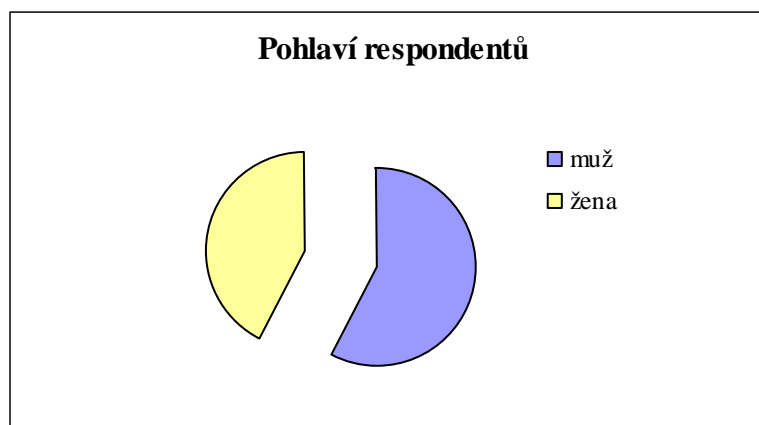
časové intervaly dotazování, ve kterých by se měly vyskytovat na ÚP osoby různorodých charakteristik. To znamená, že v období mého výzkumu byly dotazováni respondenti různého pohlaví, různých věkových kategorií, jak krátkodobě, tak i dlouhodobě nezaměstnaní, apod. Při dotazování respondentů jsem zvolila také různé časové rozmezí v jednotlivých dnech. Z výše uvedeného vyplývá, že vzorek respondentů byl vybrán náhodně. Myslím si, že informace, které jsem získala při výzkumu nejsou nijak zkreslené, a že je mohu použít ke splnění svého úkolu.

Je důležité podotknout, že průběh dotazování byl v celku hladký, jelikož lidé, které jsem oslovila, byli velmi ochotní spolupracovat.

Nyní přejdu k samotnému výzkumu, který bude probíhat podle výše uvedeného postupu.

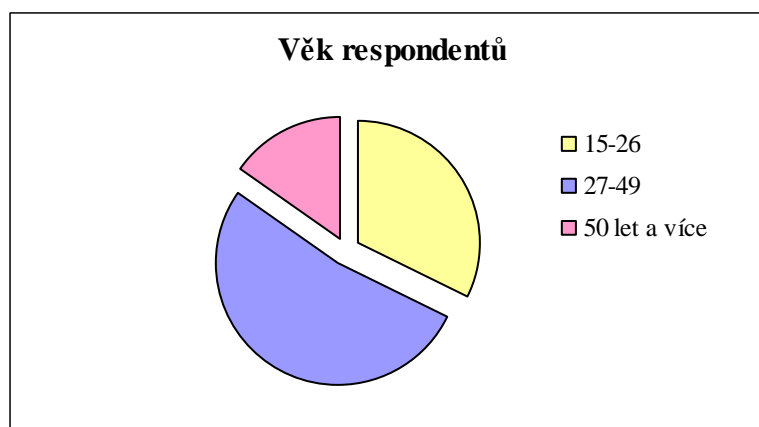
Základní údaje

Graf 5 Pohlaví respondentů



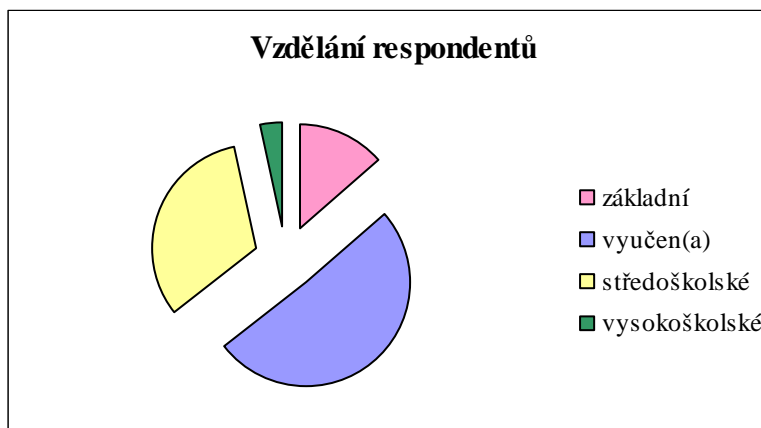
Jak již bylo výše uvedeno, podařilo se mi oslovit 59 respondentů z nichž 58 % tvořily muži a zbylých 42 % ženy.

Graf 6 Věk respondentů



Z celkového počtu respondentů se 19 uchazečů nachází ve věkové kategorii 15-26 let, dále 31 respondentů, což je nejvíce, v kategorii 27-49 let, a na konec 9 uchazečů o zaměstnání, kteří spadají do kategorie 50 let a více.

Graf 7 Vzdělání respondentů



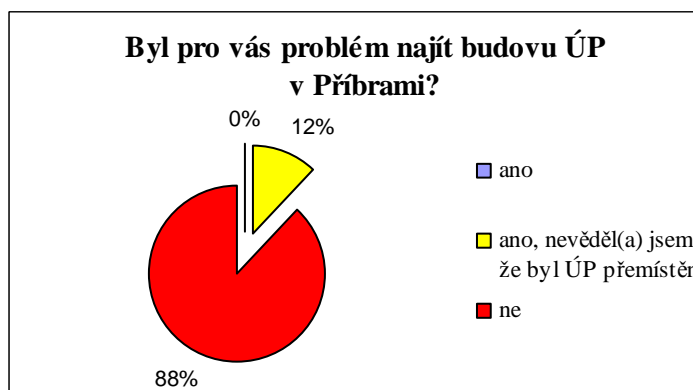
Z grafu je zřejmé, že polovina dotazovaných je vyučena v oboru, druhou největší část (32 %) tvoří středoškoláci, za nimi jsou se 14-ti % respondenti se základním vzděláním a na posledním místě se nacházejí uchazeči o zaměstnání s vysokoškolským vzděláním.

Základní údaje o respondentech jsou již známy. Jelikož vzorek respondentů je zúžený a dotazování probíhalo pouze během jednoho týdne, nemůže příliš napovědět o struktuře nezaměstnaných občanů v okrese Příbram.

Následující grafy a komentáře se budou zaměřovat na již zmíněná kritéria výzkumu.

1. kritérium: Dostupnost služeb, poskytovaných ÚP v Příbrami

Graf 7 Dostupnost budovy ÚP v Příbrami



INDEX: 1.1

Z výše uvedeného grafu je zřejmé, že respondenti nemají v celku žádný problém s hledáním budovy ÚP v Příbrami. Pouze 12 % respondentů nevědělo, že byl ÚP přemístěn do budovy Městského úřadu.

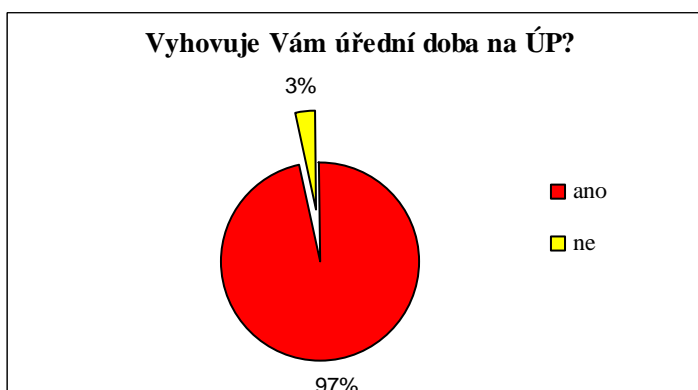
Graf 8 Orientační tabule na ÚP



INDEX: 1.3

Většina respondentů (75 %) neměla problém s orientací na ÚP. Zbýlých 25 % respondentů však kritizovalo umístění orientačních tabulí. I v mém případě se tak stalo. Budova Městského úřadu je rozdělena do několika podlaží. Uchazeč o zaměstnání přijde hlavním vchodem a orientační tabule ho zavedou do suterénu budovy, kde se nachází většina kanceláří ÚP. On však potřebuje nejdříve do tzv. informačního centra, kde bude seznámen s dalším postupem. A toto centrum se nachází v přízemní části budovy.

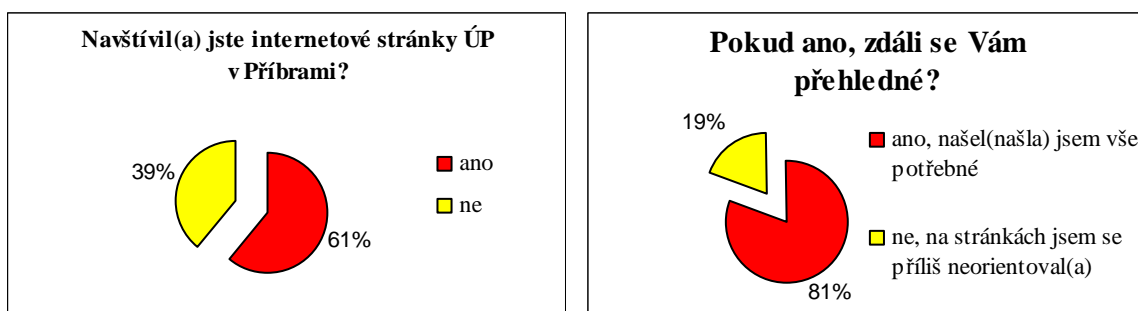
Graf 9 Úřední doba na ÚP



INDEX: 1

Většina respondentů nemá problém s úřední dobou na ÚP v Příbrami.

Graf 10 Internetové stránky ÚP



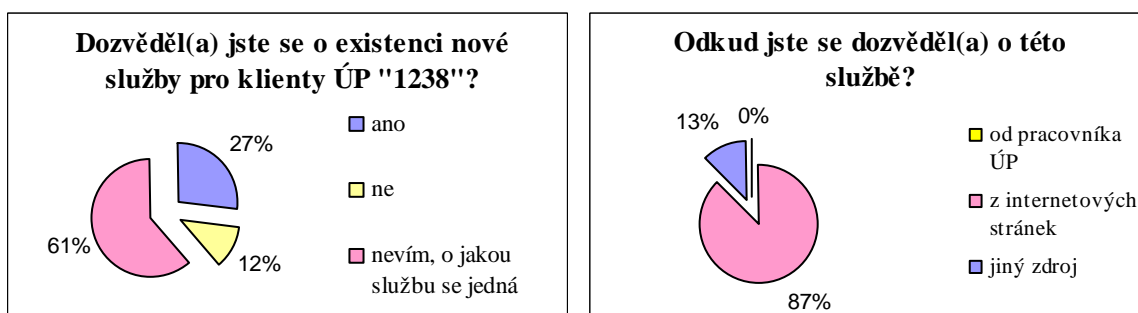
INDEX: 1.4

Internetové stránky ÚP Příbram navštívilo celkem 61 % dotazovaných respondentů. Těchto 36 dotazovaných odpovídalo na další otázku, která se týkala jejich názoru na přehlednost těchto stránek. Z celkového počtu dotazovaných respondentů, kteří internetové stránky navštívili, 29 odpovědělo, že jsou dostatečně přehledné a zbylých 7 dotazovaných se na těchto stránkách neorientovalo.

Nyní přichází na řadu vyhodnocení celé této oblasti, dostupnost služeb, poskytovaných ÚP v Příbrami. Toto kritérium jsem ohodnotila **celkovým indexem 1.2**, což znamená, že služby, které ÚP v Příbrami poskytuje, jsou pro uchazeče o zaměstnání dostatečně dostupné. Největším problémem pro dotazované respondenty byla orientace přímo v budově, kde ÚP sídlí.

2. kritérium: Informovanost

Graf 11 Nová služba pro klienty ÚP „1238“

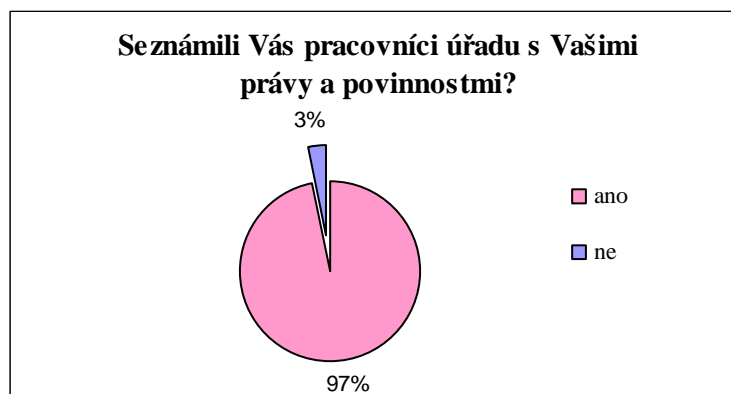


INDEX: 2.4

Z výše uvedeného grafu je zřejmé, že většina respondentů vůbec neví, co je to služba pro klienty „1238“. Pouze 16 dotazovaných ví o její existenci a mohou uvést odkud se o této nové službě dozvěděli. Čtrnáct ze šestnácti respondentů se o existenci služby „1238“ dozvěděli

z internetových stránek ÚP, dva respondenti uvedli, že je o této službě informoval jiný zdroj. Pracovníka ÚP v Příbrami neuvedl nikdo.

Graf 12 Informace o právech a povinnostech



INDEX: 1

Z celkového počtu bylo 57 uchazečů seznámeno se svými právy a povinnostmi.

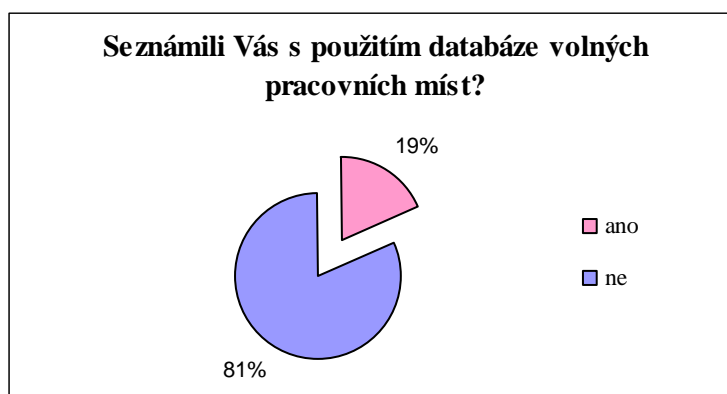
Graf 13 Způsoby jak hledat zaměstnání



INDEX: 1.4

16 uchazečů o zaměstnání nebylo informováno o možných způsobech jak hledat zaměstnání, zbytek respondentů byl s poskytnutím informací spokojen.

Graf 14 Databáze volných pracovních míst



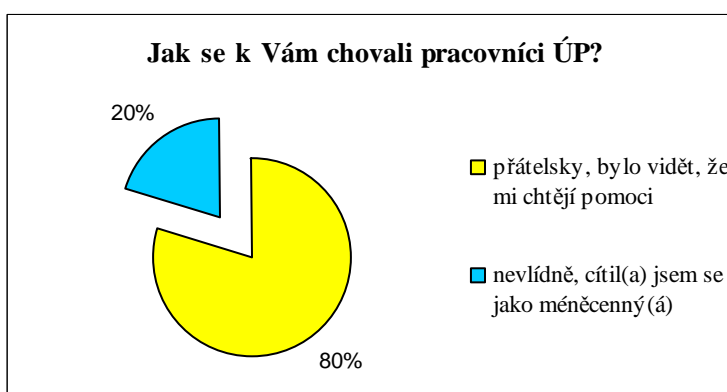
INDEX: 5.3

Pouze 19 % respondentů bylo seznámeno s použitím databáze volných pracovních míst.

Druhé kritérium, informovanost, jsem ohodnotila **celkovým indexem 2.5**, což znamená, že informovanost ÚP v Příbrami je nedostačující. Myslím si, že hlavním problémem je nedostatek času pracovníků ÚP při jednání s uchazečem. Jak již bylo dříve uvedeno, průměrná délka jednoho jednání s uchazečem je přibližně 15 minut, přičemž se opravdu nedá stihnout seznámit všechny uchazeče se všemi výše uvedenými informacemi.

3. kritérium: Přístup zaměstnanců ÚP k uchazeči o zaměstnání

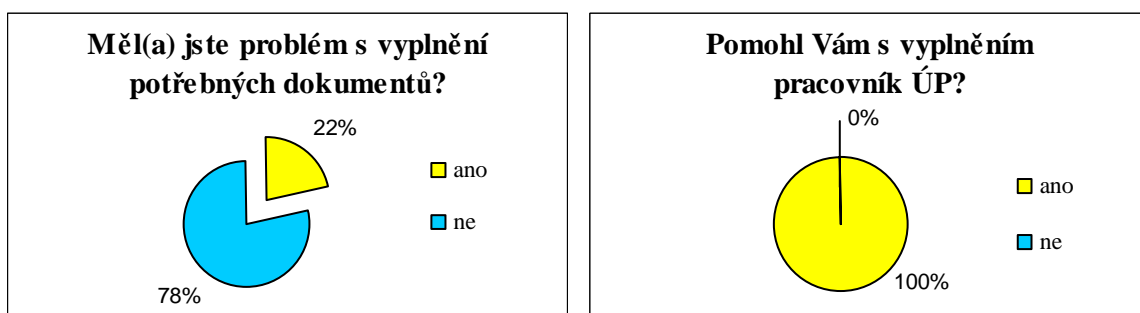
Graf 15 Pracovníci ÚP



INDEX: 1.3

Většina dotazovaných respondentů byla spokojena s chováním zaměstnanců ÚP při společných schůzkách.

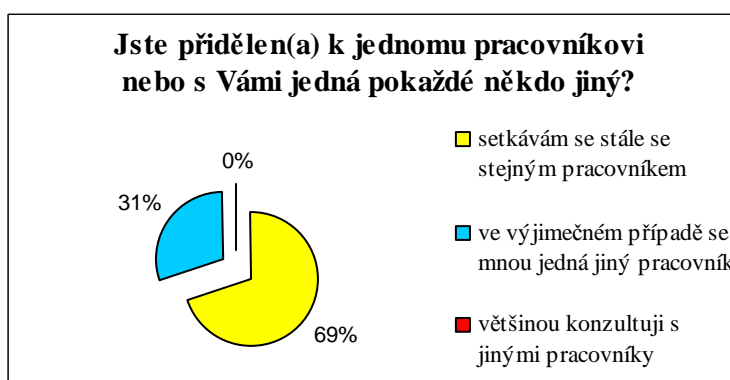
Graf 16 Vyplňování dokumentů



INDEX: 1

Část respondentů měla potíže s vyplněním příslušných dokumentů. Dotyční odpověděli, že jim s řešením problému pomohl pracovník ÚP, což je velice příjemné zjištění.

Graf 17 Jednání s uchazečem o zaměstnání



INDEX: 1.4

69 % respondentů odpovědělo, že jedná pokaždé se stejným pracovníkem, ostatní uvedli, že jednají s jiným pracovníkem pouze ve výjimečném případě.

Graf 18 Důvěra k pracovníkovi ÚP



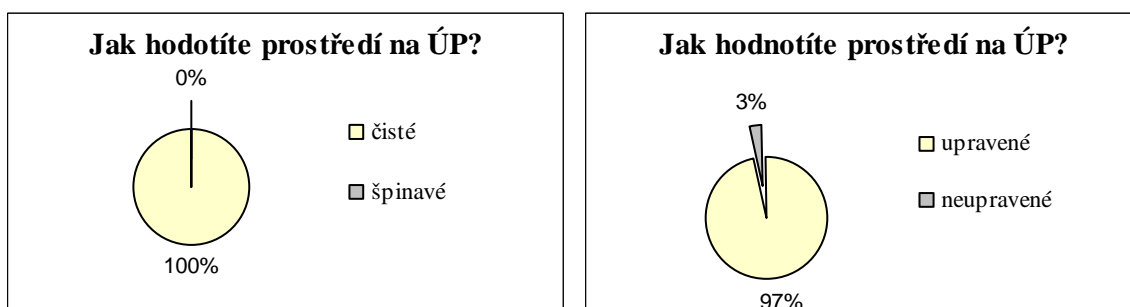
INDEX: 1.1

Pouze 6 respondentů nemá důvěru k pracovníkovi, který s nimi jedná.

Celkový index 1.2 vypovídá o tom, že celkový přístup zaměstnanců ÚP k uchazečům o zaměstnání je velmi dobrý. Jediným problémem zde bylo to, že s uchazeči jedná ve velmi výjimečných případech jiný pracovník, než u kterého jsou registrováni. To se dá vysvětlit například tím, že daný pracovník může být nemocný nebo má dovolenou právě v tu dobu, kdy daný uchazeč navštíví ÚP.

4. kritérium: Vhodnost prostředí

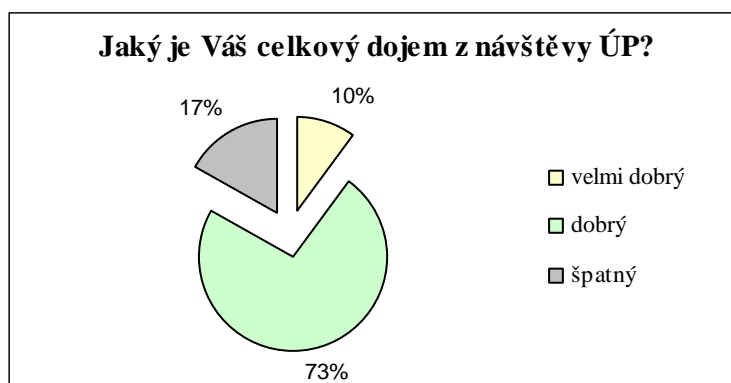
Graf 19 Prostředí na ÚP



INDEX: 1

Většina respondentů hodnotí prostředí ÚP v Příbrami jako čisté a upravené.

Graf 20 Celkový dojem z návštěvy ÚP



INDEX: 1.2

Celkový index 1.1 vypovídá o tom, že na většinu respondentů působí návštěva ÚP v Příbrami celkovým dobrým dojmem.

4.1.2 Vyhodnocení

Během výzkumu jsem průběžně vyhodnocovala jednotlivé oblasti, které byly určeny dle stanovených kritérií. Nyní se pokusím celkově shrnout jak je na tom ÚP v Příbrami s kvalitou služeb, která byla zjištěna pomocí kvalitativní metody jejího měření. K tomu mi napomůže následující tabulka, která zobrazuje výsledky splnění jednotlivých kritérií.

Tabulka 5 Přehled výsledků, které byly zjištěny při výzkumu

KRITÉRIUM	CELKOVÝ INDEX
1. dostupnost služeb	1.2
2. informovanost	2.5
3. přístup zaměstnanců ÚP k uchazeči o zaměstnání	1.2
4. vhodné prostředí	1.1
CELKOVÉ HODNOCENÍ	1.5

Nejhůře ohodnoceným kritériem je informovanost. Jak už jsem dříve uvedla, problém spočívá v tom, že pracovníci ÚP v Příbrami nemají dostatek času při jednání s uchazečem a už vůbec ne na to, aby individuálně přistupovali ke každému zvlášť. Přímo na ÚP lze najít mnoho

informací, ať už o možnostech hledání pracovního místa, o databázi volných pracovních míst a dalších. Uchazeč by měl mít sám zájem na tom, aby vhodné pracovní místo našel co nejdříve, a proto by si mohl zjišťovat potřebné informace sám. Pro někoho to však může být obtížné, a proto si myslím, že by na ÚP neměl chybět pracovník, který by byl určený právě k tomu, aby poskytoval již zmíněné informace.

Dalším kritériem, které mělo v celku dobré ohodnocení, je dostupnost služeb. Zde byl hlavní problém v orientaci v budově Městského úřadu. Tento problém jsem již analyzovala dříve, a proto se k němu už nebudu vracet. Přidám pouze doporučení, že by si měli samotní pracovníci a vedení ÚP uvědomit, že ne každý chodí do této budovy každý den, a proto by měly být orientační tabule správně umístěny tak, aby splňovaly svůj účel.

Kritérium o přístupu zaměstnanců ÚP k uchazeči o zaměstnání získalo také přijatelné ohodnocení. Myslím si, že se pracovníci úřadu snaží vyjít každému uchazeči vstříc, ale že o to mnohdy samotný uchazeč nestojí. Mne samotnou překvapilo, jak dopadl výsledek dotazu o důvěře k pracovníkovi úřadu. Myslím si, že právě o důvěře ve velké míře rozhoduje přístup pracovníka k uchazeči, a podle mě je to právě přístup individuální, který na našich úřadech bohužel chybí.

Nejlépe ohodnoceno bylo poslední kritérium, vhodné prostředí. Zde neměla většina z dotazovaných žádné výhrady k upravenosti prostředí na ÚP. Co se týče celkového dojmu respondentů z návštěvy ÚP v Příbrami, byl převážně dobrý.

Výše uvedené hodnocení se týkalo především již zmíněných kritérií, která vycházejí z obecných požadavků na službu. Dalším požadavkem je odborná způsobilost zaměstnanců ÚP, kteří danou službu poskytují. V předchozích kapitolách bylo již uvedeno, jaké požadavky jsou na tyto pracovníky kladeny, a proto mohu říci, že všichni pracovníci zprostředkovatelského a poradenského oddělení mají dostatečnou kvalifikaci na to, aby mohli vykonávat tuto pracovní činnost. Navíc tyto pracovníci procházejí pravidelně speciálním školením. Mohu tedy vyhodnotit, že požadavek na odbornou způsobilost je splněn.

4.2 Efektivnost služeb

V předchozí kapitole jsem se zabývala měřením kvality služeb pomocí kvalitativní metody a nyní přistoupím k měření pomocí metody kvantitativní. Bude mě zajímat, jak efektivní jsou služby, poskytované ÚP v Příbrami. Abych mohla efektivnost vyhodnotit, musím si stanovit prvky, které jsou nezbytné pro její posouzení.

Prvky nezbytné pro posuzování efektivnosti služeb ÚP:

1. spokojenost uživatelů,

2. účinnost stanovená na základě ukazatelů

a) ukazatel míry úspěšnosti zařazení uchazeče do pracovního procesu,

b) ukazatel míry výkonnosti pracovníka zprostředkovatelského oddělení.

Jelikož je velice komplikované nalézt měřitelné znaky kvality služeb, sestavila jsem tento soubor prvků na základě svého mínění. Myslím, si že právě pomocí těchto prvků mohu určit, zda jsou dané služby efektivní. Jsou v nich zahrnuty jak pocity uživatelů služby, tak účinnost výkonu pracovníků ÚP v Příbrami.

$$\text{Obecný výpočet efektivnosti} = \frac{\text{Výstupy}}{\text{Vstupy}}$$

Výsledné hodnoty budu zařazovat podle jejich výše do následujícího intervalu, který mi pomůže odhalit, jak jsou dané míry ukazatelů efektivní.

<0 ; 1>.....interval, ve kterém se pohybují příslušné hodnoty,

<0 ; 0.5>.....výsledná hodnota vykazuje neefektivní míru,

(0.5 ; 1)výsledná hodnota vykazuje efektivní míru.

1. spokojenost uživatelů (SU)

V podstatě jsem ji zjistila v předešlém výzkumu pomocí metody přímého dotazování. Nyní ji matematicky znázorním a vyhodnotím.

$$SU = \frac{\text{počet respondentů, kteří vyjádřili kladný názor na služby, poskytované ÚP}}{\text{celkový počet dotazovaných respondentů}}$$

$$SU = 49 / 59$$

$$SU = 0.83$$

Výsledná hodnota 0.83 spadá do intervalu $(0.5;1>$, který vykazuje vysokou míru efektivnosti. To znamená, že jsou uživatelé služeb (uchazeči o zaměstnání) celkově spokojeni se službami, které ÚP v Příbrami poskytuje.

2. účinnost stanovená na základě ukazatelů

Nyní si stanovím ukazatele, které mi pomohou odhalit, zda je práce úředníků na ÚP v Příbrami dostatečně efektivní.

a) ukazatel míry úspěšnosti zařazení uchazeče do pracovního procesu za rok 2007 (UZU)

$$UZU = \frac{\text{počet uchazečů, kteří byli úspěšně zařazeni do pracovního procesu za pomoci ÚP v Příbrami}}{\text{celkový počet uchazečů v registru ÚP v Příbrami}}$$

$$UZU = 419 / 3\,715^{21}$$

$$UZU = 0.11$$

Hodnota tohoto ukazatele patří do intervalu $<0;0.5)$. Z toho vyplývá, že je příliš nízká na to, aby byla efektivní. Výsledkem je to, že pouze malá část uchazečů o zaměstnání byla zařazena do pracovního procesu díky pracovníkům ÚP v Příbrami.

²¹ Bouška, M.: http://portal.mpsv.cz/sz/local/pb_info/statistiky, staženo: 7.4.2008.

b) ukazatel míry výkonnosti pracovníka zprostředkovatelského oddělení ÚP Příbram za rok 2007 (VP)

$$VP = \frac{\text{Ø počet uchazečů v registru jednoho pracovníka zprostředkovatelského oddělení}}{\text{celkový počet uchazečů v registru ÚP v Příbrami / počet pracovníků zprostředkovatelů}}$$

$$VP = 300 / (3\ 715/10)$$

$$VP = 0.81$$

Tato poměrně vysoká výsledná hodnota zobrazuje skutečnost, že pracovníci ÚP jsou velmi výkonní, protože obsluhují vysoký počet uchazečů o zaměstnání.

4.2.1 Vyhodnocení

Zjištěné skutečnosti se příliš neodlišují od mého očekávání. Jak bylo již dříve zjištěno, vzorek uchazečů o zaměstnání je z velké části spokojen s kvalitou služeb, které poskytuje ÚP v Příbrami. Z dalších výpočtů se ukázalo, že zařazení uchazeče o zaměstnání do pracovního procesu není vůbec jednoduché. Nízká výsledná hodnota však bere v potaz pouze uchazeče, kterým pomohl s umístěním na pracovní trh ÚP v Příbrami. Někteří uchazeči jsou registrováni na ÚP pouze v tzv. překlenovacím období, což znamená, že odešli z předchozího zaměstnání a už našli novou práci, do které však nastoupí s odstupem několika týdnů nebo měsíců. Nebo zde existují další skupiny uchazečů, které je buď velmi obtížné umístit na trh práce nebo které o zaměstnání nestojí. Dále se ukázalo, že pracovníci zprostředkovatelského oddělení vykazují vysokou míru výkonnosti. Výkonnost je sice důležitým ukazatelem, ale v případě poskytování služeb, jde na prvním místě o jejich kvalitu a až na dalších místech stojí výkonnost apod. Tím chci říci, že v podstatě nezáleží tolik na počtu obslužených uživatelů, ale především na tom, kolik jich je, v tomto případě úspěšně umístěno na trh práce. Z výše zjištěných výsledků lze tedy vyhodnotit, že služby poskytované ÚP v Příbrami jsou v celku efektivní až na již několikrát zmiňované nedostatky. Tím myslím zejména nedostatek pracovníků na zprostředkovatelském oddělení.

Závěr

Cílem této práce bylo vyhodnotit současný stav služeb poskytovaných úřadem práce v Příbrami a navrhnout doporučení, která podpoří jejich zlepšení. Myslím, že první část svého úkolu jsem splnila. Musím však podotknout, že zjištěné výsledky mě docela mile překvapily, jelikož jsem si myslela, že kvalita služeb, které úřad práce poskytuje je na mnohem nižší úrovni. Výsledky výzkumu mi pomohly odhalit hlavní nedostatky, které úroveň služeb snižují. Je to především nedostatečná informovanost, která je podle mého názoru důležitým faktorem při hledání zaměstnání, a proto přicházím s prvním návrhem, který by mohl pomoci při řešení tohoto problému. Podle mého názoru by v tomto případě velmi pomohlo, kdyby se stal součástí zprostředkovatelského oddělení ještě jeden pracovník, který by byl specializován přímo na poskytování informací uchazečům o zaměstnání a to především při uchazečově první návštěvě úřadu práce. Na tomto oddělení sice pracují dva zprostředkovatelé-informátoři, ale ti nemají dostatek času na poskytování tak širokého spektra informací. Je však otázkou jestli se najde dostatek finančních prostředků pro vytvoření tohoto nového pracovního místa. Jelikož jejich nedostatek trápí asi všechny oblasti státní správy, doporučuji, aby zprostředkovatelé-informátoři poskytovali uchazečům o zaměstnání alespoň ty nejdůležitější informace. Myslím si, že by tyto osoby měli být seznámeny především s použitím databáze volných pracovních míst a se všemi možnostmi jak hledat zaměstnání, protože by to mohlo mnohdy usnadnit práci samotných zprostředkovatelů. Prostřednictvím dalšího výzkumu jsem se ujistila o tom, že kvalitu služeb výrazně ovlivňuje především nedostatek pracovníků, kteří pracují na jednotlivých odděleních. Již dříve bylo uvedeno, že v oblasti poskytování služeb nezáleží jen na počtu obslužených uživatelů, ale především na tom, jak je samotný příjemce služby spokojen a do jaké míry jsou splněny jeho požadavky. Vysoká čísla, která se objevila při zjištění informace o tom, kolik uchazečů má v registru jeden pracovník úřadu práce, vypovídají o všem. S tím souvisí samozřejmě také délka jednání s jedním uchazečem o zaměstnání, která je opravdu velmi krátká. Chybí zde individuální přístup, který by pomohl zejména osobám z rizikových skupin uchazečů. Nedostatek pracovníků je tedy tím základním problémem, který snižuje úroveň služeb na úřadu práce v Příbrami. Nenapadá mě nic víc než jen doporučit, aby tito pracovníci pravidelně procházeli specializovanými školeními, která by jim mohla pomoci při zvládnutí tak velké zátěže.

Je zřejmé, že se úroveň služeb, které poskytují úřady práce v České republice, bude postupem času zvyšovat. Když se ohlédneme zpátky do minulosti, vidíme nyní určité pokroky. V oblasti politiky zaměstnanosti je to především využívání a zdokonalování jejich aktivních

nástrojů, které se setkalo s velmi pozitivní odezvou, a sice snižováním nezaměstnanosti. Celá společnost prochází permanentním vývojem, a proto je jen otázkou času, kdy přijde na řadu zavádění standardů kvality služeb a využívání různých metod pro řízení kvality také do státních institucí. V mnoha organizacích jsou tyto metody již využívány a setkávají se s velkým úspěchem.

Použitá literatura

DUBEN, Rostislav. *Teorie a praxe sociální politiky*. VŠE Praha, Fakulta managementu, 1999. ISBN 80-7079-479-8.

JÍROVÁ, Hana. *Trh práce a politika zaměstnanosti*. VŠE Praha, Fakulta národohospodářská, 1999. ISBN 80-7079-635-9.

KREBS, Vojtěch, kol. *Sociální politika*. 3. vydání. Praha: ASPI Publishing, 2005. ISBN 80-7357-050-5.

MAREŠ, Petr. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2002. ISBN 80-86429-08-3.

ROTHBARD, Murray Newton. *Ekonomie státních zásahů*. Praha: Megaprint, 2001. ISBN 80-86389-10-3.

SEDLÁKOVÁ, Jaroslava. *Vybrané problémy sociální politiky*. Praha: Oeconomica, 2006. ISBN 80-245-0729-3.

VEBER, Jaromír, kol. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 2. vydání. Praha: GRADA Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1782-1.

ŽIŽKOVÁ, Jana, kol. *Základy sociální politiky*. VŠE Praha, Fakulta národohospodářská, 1993. ISBN 80-7079-975-7.

Elektronické zdroje

http://portal.mpsv.cz/sz/local/pb_info/statistiky

<http://portal.mpsv.cz/sz/stat/nz>

<http://portal.mpsv.cz/sz/stat/vydaje>

<http://www.hr-xml.wz.cz/ar03.html>

<http://www.mysteryshopping.cz>

http://www.npj.cz/doc/CAF1_cz.pdf

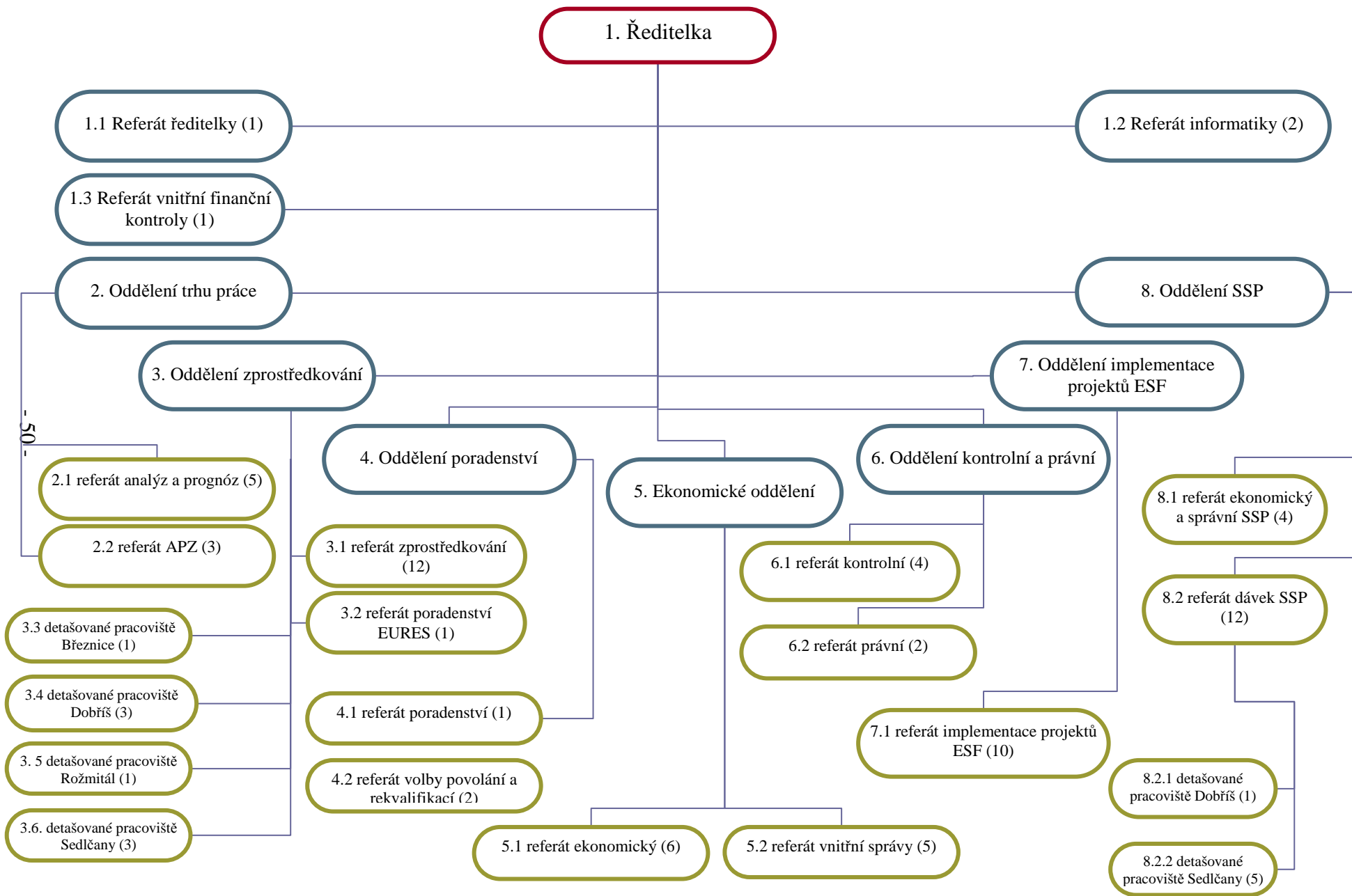
http://www.nvf.cz/spps/dokumenty/freibergova_poradensky_system_cr.pdf

<http://www.servqual.estranky.cz/stranka/whatis>

Seznam tabulek, grafů a schémat

Graf 1 Vývoj výdajů na politiku zaměstnanosti v ČR.....	6
Graf 2 Vývoj nezaměstnanosti v ČR.....	13
Graf 3 Uchazeči a volná pracovní místa.....	13
Graf 4 Vývoj nezaměstnanosti na Příbramsku v letech 1991 až 2006.....	25
Graf 5 Pohlaví respondentů.....	32
Graf 6 Věk respondentů.....	32
Graf 7 Vzdělání respondentů.....	33
Graf 7 Dostupnost budovy ÚP v Příbrami.....	33
Graf 8 Orientační tabule na ÚP.....	34
Graf 9 Úřední doba na ÚP.....	34
Graf 10 Internetové stránky ÚP.....	35
Graf 11 Nová služba pro klienty ÚP „1238“.....	35
Graf 12 Informace o právech a povinnostech.....	36
Graf 13 Způsoby jak hledat zaměstnání.....	36
Graf 14 Databáze volných pracovních míst.....	37
Graf 15 Pracovníci ÚP.....	37
Graf 16 Vyplňování dokumentů.....	38
Graf 17 Jednání s uchazečem o zaměstnání.....	38
Graf 18 Důvěra k pracovníkovi ÚP.....	39
Graf 19 Prostředí na ÚP.....	39
Graf 20 Celkový dojem z návštěvy ÚP.....	40
Obrázek 1 Budova ÚP v Příbrami.....	24
Schéma 1 Postup při návštěvě ÚP.....	16
Schéma 2 Požadavky na službu.....	19
Schéma 3 Organizační struktura ÚP v Příbrami.....	26
Tabulka 1 Přehled obecných požadavků na služby.....	12
Tabulka 2 Kvalifikace a požadavky na pracovníky zprostředkovatelského oddělení.....	27
Tabulka 3 Kvalifikace a požadavky na pracovníky poradenského oddělení.....	28
Tabulka 4 Přehled časových intervalů.....	31
Tabulka 5 Přehled výsledků, které byly zjištěny při výzkumu.....	40

Přílohy



Příloha 2 Dotazník

Vážená paní, Vážený pane,

jsem studentkou Vysoké školy ekonomické a obracím se na Vás s prosbou o vyplnění níže uvedeného dotazníku. Údaje získané z tohoto dotazníku mi pomohou při zpracování mé bakalářské práce. Jeho cílem je získat informace o tom, jaký je názor občanů navštěvujících úřad práce v Příbrami na služby, které tento úřad poskytuje.

Ujišťuji Vás, že tento dotazník je anonymní a že získané informace nebudou nijak zneužity.

1. Základní údaje o respondentovi

1.1 Pohlaví

- muž
- žena

1.2 Věk

- 15 – 26
- 27 – 49
- 50 let a více

1.3 Vzdělání

- základní
- vyučen(a)
- středoškolské
- vysokoškolské

2. Dostupnost služeb, poskytovaných ÚP v Příbrami

2.1 Byl pro Vás problém najít budovu ÚP v Příbrami?

- ano
- ano, nevěděl(a) jsem, že byl ÚP přemístěn do budovy Městského úřadu
- ne

2.2 Jak jste se orientoval(a) na ÚP?

- bez problémů
- orientační tabule mě navedly špatným směrem

2.2 Vyhovuje Vám úřední doba na ÚP?

- ano
- ne

2.4 Navštívil(a) jste internetové stránky ÚP v Příbrami?

- ano
- ne

2.4.1 Pokud ano, zdáli se Vám přehledné?

- ano, našel(našla) jsem vše potřebné
- ne, na stránkách jsem se příliš neorientoval(a)

3. Informovanost

3.1 Dozvěděl(a) jste se o existenci nové služby pro klienty ÚP „1238“?

- ano
- ne
- nevím o jakou službu se jedná

3.1.1 Pokud ano, odkud?

- od pracovníka ÚP
- z internetových stránek
- jiný zdroj

3.2 Seznámili Vás pracovníci úřadu s Vašimi právy a povinnostmi?

- ano
- ne

3.3 Informovali Vás o možných způsobech jak hledat zaměstnání?

- ano
- ne

3.4 Seznámili Vás s použitím databáze volných pracovních míst?

- ano
- ne

4. Přístup zaměstnanců ÚP k uchazeči o zaměstnání

4.1 Jak se k Vám chovali pracovníci ÚP?

- přátelsky, bylo vidět, že mi chtějí pomoci
- nevlídně, cítil(a) jsem se jako méněcenný(á)

4.2 Měl(a) jste problém s vyplněním potřebných dokumentů?

- ano
- ne

4.2.1 Pokud ano, pomohl Vám s vyplněním pracovník ÚP?

- ano
- ne

4.3 Jste přidělen(a) k jednomu pracovníkovi nebo s Vámi jedná pokaždé někdo jiný?

- setkávám se stále se stejným pracovníkem
- ve výjimečném případě se mnou jedná jiný pracovník
- většinou konzultuji s jinými pracovníky

4.5 Máte důvěru k pracovníkovi, jenž Vás má v evidenci?

- ano
- ne

5. Celkový dojem, který ve Vás vyvolala návštěva ÚP v Příbrami

5.1 Jak hodnotíte prostředí na ÚP?

- čisté
- upravené
- špinavé
- neupravené

5.2 Jaký je Váš celkový dojem z návštěvy ÚP? Zhodnoťte prosím na následující stupnici.

- velmi dobrý
- dobrý
- špatný

Děkuji Vám za čas věnovaný k vyplnění tohoto dotazníku.

Martina Kubátová