

Zpráva o výsledku šetření zkušeností občanských poraden se spoluprací s inspektoráty práce

A. Základní údaje k šetření

šetření provedl: GARDE - Ekologický právní servis¹, Jana Koukalová
období šetření: 29. 6. 2006 - 27. 7. 2006
cílová skupina: občanské poradny, členové Asociace občanských poraden²
způsob provedení šetření: prostřednictvím e-mailu
charakter šetření: kvalitativní

počet oslovených poraden: 39
počet poraden, které zaslaly odpověď na položenou otázku: 20 (51% dotázaných)

B. Způsob provedení šetření

Občanské poradny (dále jen „OP“) byly dne 29. 7. 2006 vyzvány prostřednictvím e-mailu, rozeslaného prostřednictvím Asociace občanských poraden, aby stručně popsaly svoje zkušenosti se spoluprací s inspektoráty práce (dále jen „IP“)³ a zaslaly je na e-mail EPS. Vzhledem k tomu, že na 1. výzvu zareagovalo malé množství poraden, rozeslal EPS dne 19. 7. 2006 poradnám prostřednictvím e-mailu 2. výzvu⁴. Výzvy byly rozeslány celkem 39 občanským poradnám, EPS byly doručeny popsané zkušenosti celkem z 20 poraden.

Šetření bylo kvalitativního charakteru, OP byly požádány o volné sdělení svých zkušeností.

Popsané zkušenosti OP byly analyzovány na základě následujících kritérií: pozitivní, negativní zkušenosti, typy pozitivních a negativních zkušeností, intenzita spolupráce OP s IP. Zkušenosti OP byly rozděleny podle územní příslušnosti k jednotlivým oblastním inspektorátům práce (dále jen „OIP“).

C. Výsledky šetření

C.1. Zkušenosti OP se spoluprací s IP podle příslušnosti k jednotlivým OIP

Celkem šest poraden, se ke spolupráci s IP vyjádřilo pouze v negativním smyslu, naopak pouze pozitivní zkušenosti se spoluprací s IP vyjádřily tři poradny. Šest poraden ve svém hodnocení uvedlo jak negativní tak pozitivní zkušenosti. Čtyři poradny uvedly, že s IP vůbec nespolupracují. Jedna poradna uvedla, že s IP nespolupracuje, pouze na něj odkazuje své klienty, od kterých však o službách IP nemá žádnou zpětnou vazbu.

Z hlediska územní příslušnosti poraden k jednotlivým OIP byl nejvíce negativně hodnocen OIP Hlavní město Praha a OIP Jihočeský kraj a Vysočina, tyto inspektoráty žádná z poraden nehodnotila pozitivně, naopak dvě poradny v působnosti OIP Praha a dvě poradny v působnosti OIP Jihočeský kraj a Vysočina popsaly pouze negativní zkušenosti se spoluprací.

¹www.eps.cz

² www.obcanske-poradny.cz

³text e-mailu – viz příloha tohoto dokumentu

⁴text e-mailu – viz příloha tohoto dokumentu

EPS Brno

Dvořákova 13
602 00 Brno
tel.: +420 545 575 229
fax: +420 542 213 373
e-mail: brno@eps.cz

www.eps.cz

EPS Tábor

Převrátilská 330
390 01 Tábor
tel.: +420 381 253 904
fax: +420 381 253 910
e-mail: tabor@eps.cz

Pouze pozitivně nebyl hodnocen žádný z OIP. Kladně se poradny vyjadřovaly o IOP pro Královéhradecký a Pardubický kraj, OIP pro Jihomoravský a Zlínský kraj a o OIP Moravskoslezský a Olomoucký kraj, i k těmto OIP však poradny současně vyjádřily i negativní zkušenosti se spoluprací.

Přesný počet pozitivních a negativních zkušeností OP se spoluprací s jednotlivými OIP lze najít v tab.č. 1.

tab. č.1: zkušenosti občanských poraden (OP) s prací inspektorátů práce (IP)

Název OIP	pouze pozitivní zkušenost OP s IP	pouze negativní zkušenost OP s IP	pozitivní i negativní zkušenost OP s IP	OP s IP vůbec nespolupracuje	OP na IP pouze odkazuje klienty, ale nemá zpětnou vazbu	Celkem
OIP Hlavní město Praha	0	2	0	0	1	3
OIP Středočeský kraj	0	0	0	1	0	1
OIP Jihočeský kraj a Vysočina	0	2	0	1	0	3
OIP Plzeňský a Karlovarský kraj	0	0	1	0	0	1
OIP Ústecký a Liberecký kraj	0	0	0	1	0	1
OIP Královéhradecký a Pardubický kraj	1	0	4	0	0	5
OIP Jihomoravský a Zlínský kraj	1	1	1	0	0	3
OIP Moravskoslezský a Olomoucký kraj	1	1	0	1	0	3
Celkem	3	6	6	4	1	20

Zdroj: šetření EPS

C. 2. Typy negativních zkušeností OP při spolupráci s IP

Nejvíce zmiňovaným negativem byl problém nevstřícnosti úředníků ke klientům. Bylo zmiňováno neosobní, často nepříjemné jednání úředníků IP ke klientům. (V této souvislosti je důležité zmínit, že negativní přístup úředníků se mění na pozitivní pokud se na IP obrací OP nikoli sám klient).

Velmi závažným problémem, který byl též často OP zmiňován, je odborně nekvalitně poskytnuté poradenství. V několika případech OP zmínily, že v důsledku věcně špatného poradenství se klient nedomohl svých práv a byl tak jednáním IP poškozen. Poradny si dále často stěžovaly na to, že IP bezdůvodně odmítá klienty s problémem, který jednoznačně spadá do jejich působnosti. Dalším popsáním problémem jsou nedostatečné úřední hodiny. Některé poradny zmínily, že jim místně příslušný OIP má úřední hodiny pouze 1 den v týdnu. Za dostatečné však OP nepovažovaly ani úřední hodiny dva dny v týdnu. OP dále pociťovaly jako nedostatek, že IP nepředávají informace z vlastní iniciativy, neinformují iniciativně klienty, kteří se na ně obrací, o pravomocích IP a o právech, která souvisí s dotazem, se kterým klient přišel.

Dalšími zmíněnými problémy bylo požadování finanční náhrady za poskytnuté poradenství, neposkytnutí poradenství, které svým charakterem spadá do působnosti IP a na místo toho odkázání klienta na komerčního právníka, odmítání klientů z důvodu vyčerpání úředníků IP a nedostatečně zpracované webové stránky OIP.

Četnost uvedených problémů vyplývá z tab. č.2.

tab. č.2: Nejčastěji zmiňované negativní zkušenosti

Popis zkušenosti	četnost
nevstřícnost úředníků (neosobní, nepříjemný přístup ke klientům)	6
odborně nekvalitně poskytnuté poradenství	5
neposkytnutí rady, přestože dotaz spadal do kompetence IP	4
nedostatečné úřední hodiny	3
IP předává velmi málo informací, z vlastní iniciativy nepředává žádné informace	2
IP požadoval za poskytnutou radu peníze	1
neposkytnutí žádné rady, odkaz na komerčního právníka	1
odmítnutí klienta s odůvodněním velké vytíženosti IP (zpětný odkaz na OP)	1
nedostatečné informace na webových stránkách	1

Zdroj: šetření EPS

C. 3. Typy pozitivních zkušeností OP při spolupráci s IP

Jako pozitivní nejčastěji hodnotily OP vstřícný přístup IP k poradnám, dále nabídku odborné podpory poradně. Dále bylo uvedeno, že poradna se může spolehnout na práci IP a odkázat na něj klienta se složitějším případem a v případě, že případ spadá do kontrolní pravomoci IP, pak se spolehnout, že IP se bude případem zabývat.

Četnost uvedených pozitiv viz tab. č. 3.

tab. č. 3: Nejčastěji zmiňované pozitivní zkušenosti

Popis zkušenosti	četnost
IP je vstřícný ke spolupráci s OP	5
IP nabídl odbornou podporu OP	2
OP můžeme odkázat na IP složitější případy	1
spadá-li případ do kompetence, IP provede kontrolu	1
osobní, vstřícný přístup ke klientům	1

Zdroj: šetření EPS

C. 3. Intenzita spolupráce OP s IP

Z hodnocení poraden lze dovést, že poradny v největší míře využívají možnosti na IP odkázat své klienty s pracovněprávním problémem, samy však s IP nenavazují těsnější spolupráci.

Přesné vyjádření intenzity spolupráce viz tab. č. 4

tab. č. 4: Intenzita využívání služeb IP občanskými poradnami

Intenzita využívání služeb IP	četnost
OP s IP spolupracuje často	5
OP s IP spolupracuje zřídka	3
OP sama spíše nespupracuje, na IP odkazuje svoje klienty	8
OP s IP vůbec nespupracuje	4

Zdroj: šetření EPS

Příloha

1. Text e-mailu, který byl občanským poradnám rozeslán prostřednictvím Asociace občanských poraden dne 29. 6. 2006:

Dobrý den,

v rámci projektu monitorování diskriminace v pracovně právních vztazích, nás EPS jako součást vzájemné spolupráce požádalo, abychom zprostředkovali zaslání níže uvedeného všem poradnám.

"EPS se v projektu zaměřuje i na monitorování činnosti Státního úřadu inspekce práce a jeho oblastních inspektorátů. Inspektoráty práce poskytují bezplatné poradenství v pracovně právní problematice a lze se na ně obrátit s podněty ke kontrole pracovních podmínek u konkrétního zaměstnavatele. Předpokládáme, že pracovníci občanských poraden, jsou s inspektoráty práce v kontaktu, ať už tak, že sami poradci se na inspektoráty obrací, nebo na ně odkazují svoje klienty. Vyzýváme proto všechny občanské poradny, aby zpracovaly stručné reflexe (půl strany textu, nebo dle možností každé z poraden), jak se jim s inspektoráty práce spolupracuje. Ze získaných informací bychom rádi zpracovali souhrnnou zprávu, kterou bychom Vám zpětně poskytli, v případě negativních reflexí bychom dále zvážili právní kroky, které by mohly napomoci ke zlepšení práce inspektorátů.

Děkuji

S pozdravem

S

2. Text e-mailu, který občanským poradnám zaslal EPS dne 19.7. 2005 (2. výzva k zaslání reflexí o spolupráci s inspektoráty práce:

Dobrý den,

prostřednictvím Asociace občanských poraden, která je naším partnerem v projektu týkající se diskriminace v pracovněprávních vztazích, jsme se na Vás v červnu 2006 obrátili s žádostí o zaslání stručných reflexí, jak se Vám a Vaším klientům spolupracuje s inspektoráty práce (původní text e-mailu najdete v příloženém souboru). Do dnešního dne jsme však dostali velice málo reflexí, proto si Vás dovoluji znovu požádat o zaslání popisu, jaké zkušenosti se spoluprací s inspektoráty práce Vaše poradna a Vaši klienti máte. Poradnám, které již reflexe zaslaly, děkuji za jejich zpracování.

Reflexe pošlete na adresu brno@eps.cz.

Děkuji

S pozdravem

za Ekologický právní servis Jana Koukalová