

Z. JANKU

C-D

Hodnoticí kritéria eseje z předmětu SOCIÁLNÍ DEVIACE

	Co splněno (+)		Co nesplněno (-)	
Formální náležitosti k celému textu				
Název práce (typ dilemat a místo zjišťování)	úplný	<input checked="" type="checkbox"/>	neúplný nebo chybí	<input checked="" type="checkbox"/>
Citace v textu (např. Vacek 1997: 192)	přítomny	<input checked="" type="checkbox"/>	chybí	<input checked="" type="checkbox"/>
Plynulost vět	dostačující	<input checked="" type="checkbox"/>	nedostačující	<input checked="" type="checkbox"/>
Část „Úvod“				
Název podkapitoly	správný	<input checked="" type="checkbox"/>	chybný nebo chybí	<input checked="" type="checkbox"/>
Cíl práce	konkretizovaný 1 2		nedostatečně specifikovaný 3 4 5	
Zdůvodnění volby tématu	je přítomné	<input checked="" type="checkbox"/>	chybí	<input checked="" type="checkbox"/>
Způsob naplnění cíle	uveden	<input checked="" type="checkbox"/>	neuveden	<input checked="" type="checkbox"/>
Část „Charakteristika konkrétního pracoviště organizace v dané lokalitě/regionu“				
Název podkapitoly	úplný	<input checked="" type="checkbox"/>	neúplný/jakého a kde?	<input checked="" type="checkbox"/>
Pracovníci, u kterých bude dilema zkoumáno	specifikováni	<input checked="" type="checkbox"/>	nespecifikováni	<input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky klientů	dostatečné	<input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné	<input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky pracovníků	dostatečné	<input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné	<input checked="" type="checkbox"/>
Část „Teoretické vymezení konkrétního dilematu“				
Název podkapitoly	úplný	<input checked="" type="checkbox"/>	neúplný/konkrétně jakého?	<input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky vybraného dilematu podle literatury	dostatečné 1 2		nedostatečné 3 4 5	
Tabulka shrnující informace o dilematu	přítomna	<input checked="" type="checkbox"/>	nepřítomna	<input checked="" type="checkbox"/>
Část „Otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu na vybraném pracovišti a způsobu jeho řešení“				
Název podkapitoly	úplný	<input checked="" type="checkbox"/>	neúplný	<input checked="" type="checkbox"/>
Oba typy otázek (indikující přítomnost d. vs. způsoby jeho řešení)	přítomny	<input checked="" type="checkbox"/>	nepřítomny	<input checked="" type="checkbox"/>
Formulace otázek ve standardizované podoby (s využitím formy „Vy“)	dostatečná 1 2		nedostatečná 3 4 5	
	dvouhlavňové ot.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
	nezacílené/obecné ot.			<input checked="" type="checkbox"/>
	neprovázané s konceptem dilematu			<input checked="" type="checkbox"/>
Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“				
Název podkapitoly	úplný	<input checked="" type="checkbox"/>	neúplný	<input checked="" type="checkbox"/>
Způsob reálného řešení a jeho zdůvodnění	dostatečné 1 2		nedostatečné 3 4 5	

OBECNĚ

MASARYKOVA UNIVERZITA V BRNĚ
Fakulta sociálních studií
Katedra Sociální politiky a sociální práce

O b s a h :

1. Úvod, cíl a postup k dosažení cíle	3
2. Náplň práce a stručná charakteristika pracoviště	3
3. Charakteristika dilematu mezi procedurálním a situačním přístupem	4
4. Otázky dilematu mezi procedurálním a situačním přístupem	7
4.1 Pracovní postupy	7
4.2 Vnímání situace klienta	7
4.3 Vlastní iniciativa	8
5. Závěr	8
6. Zdroje	9

ESEJ

**Dilema mezi procedurálním a situačním přístupem u pracovníků
– členů komise k projednávání přestupků statutárního města**

Karviná

SPP803 Přístup k práci s klientem a kultura organizace

Jaro 2009

Zpracovala: Bc. Zuzana Janků

UČO: 289613

Studijní program: Sociální politika a sociální práce

Forma studia: kombinované studium, magisterský program

1. Úvod, cíl, postup dosažení cíle

V tomto textu se budu zabývat dilematy mezi procedurálním a situačním přístupem pracovníků (členů) komise k projednávání přestupků statutárního města Karviná.

Cílem této práce je zjistit, potvrdit či vyvrátit existenci dilematu, jak jsou členové komise k projednávání přestupků statutárního města Karviná zvyklí jednat s klienty, kteří za nimi přicházejí se žádostmi o vyřešení přestupku a také s těmi, kteří přestupky páchají, jaké má toto jednání význam pro pracovníky této komise, co jim toto jednání přináší a proč tak jednají.

Jedná se tedy o odpověď na otázku: **Existuje u členů komise k projednávání přestupků statutárního města Karviná dilema mezi procedurálním a situačním přístupem?**

K dosažení cíle upřesním náplně práce úředníků uvedeného oddělení, kdy pozorováním a rozhovory zjistím dilemata, které pracovníci řeší a také jaký význam pro uvedené pracovníky toto řešení dilemat má.

2. Stručná charakteristika pracoviště, popis náplně práce úředníků

Komise k projednávání přestupků statutárního města Karviná je jmenována primátorem města Karviná a v přenesené působnosti (výkon státní správy delegovaný na město) má v kompetenci projednání přestupků podle zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů, a to přestupky:

- proti pořádku ve státní správě a územní samosprávě
- proti veřejnému pořádku
- proti občanskému soužití
- proti majetku

Komise k projednávání přestupků statutárního města Karviná (dále jen komise) působí na oddělení přestupkovém, odboru správním Magistrátu města Karviné. Skládá se z 8 členek, tyto úřednice jsou celé přestupkové oddělení. Jelikož sama na tomto oddělení pracuju, vybrala jsem si právě je. Náplň práce je projednávání přestupků, jak je již výše uvedeno. Klienti se na nás obracejí nejen se stížnostmi na své sousedy, známé či cizí lidi, obracejí se také na policii a

ta potom zasílá oznámení o přestupku, který musí komise projednat. Úřednice (členky komise) tudíž přicházejí do každodenního kontaktu s klienty, kteří mají problém a potřebují jej vyřešit. Každým rokem narůstá počet klientů, kteří jsou u komise projednání a také počet klientů, kteří se na úřednice tohoto oddělení obrátí se svým problémem. Pokud je klientovi, který se dopustil přestupku uložena pokuta, další náplň práce členky komise k projednávání přestupků je vymáhání uložené poklady.

Jelikož je rozsah problémů velký, je každý případ zcela individuální a každý klient se ocitá v jiné životní situaci. Pracovníci první linie jsou pak nuceni tyto situace řešit. Musí se sice plně řídit zákonem o přestupcích, ale jelikož je každý případ jiný, mají v rozhodování jistou volnost. Ve výkonu své funkce se tedy musí rozhodnout, zda budou při řešení přestupku postupovat procedurální přístupem, tzn., že klientovi nabídnou řešení dle určité šablony či zda budou posuzovat daného klienta komplexně a najdou pro ně řešení tak, aby byl spokojen nejen klient, ale i úředník, z dobře vykonané práce. Pracovníci našeho oddělení dle mého názoru prosazují clientský přístup, ale přesto nejsou všichni stejní a ráda bych zjistila, zda u členů komise existuje dilema mezi procedurálním a situačním přístupem.

3. Charakteristika dilematu mezi procedurálním a situačním přístupem

Lipský, Billis a Howe se zabývají charakteristikou procedurálního a situačního přístupu. Jejich teoretické poznatky shrnul L. Musil. Tyto jsem použila při zjištění, zda existuje dilema mezi těmito přístupy u úředníků komise k projednávání přestupků statutárního města Karviná.

Při procedurálním přístupu se členky komise (úřednice) snaží předurčeným způsobem reagovat na opakující se typy problémů klientů, kterými se zabývají individuálně a odděleně od dalších problémů klientů. Úřednice se případem zabývá jako dílčím příkladem problému, pro který existuje zavedené řešení. Jeho důležitost je proto převážně rutinní. Přestože jsou úřednice povinny dodržovat zákonný postup, mají i při uplatňování tohoto přístupu prostor pro uplatnění vlastního úsudku. Mohou jednat více či méně procedurálně – toto jednání závisí na jejich rozhodnutí. Na stanovených procedurách mohou buď zcela trvat nebo mohou i polevit. Některé procedury jsou definovány velmi jasně, jiné rámcově. Čím rámcovější je definice dané procedury, tím více mají úřednice možnost využít prvky situačního přístupu (Musil, 2004).

Příklad procedurálního přístupu

Klient přijde se stížností na rušení nočního klidu v domě. Pracovník, který se drží procedurálního přístupu jej odkáže na majitele domu. Jasně mu sdělí, že majitel domu se nejdříve musí pokusit zajistit v domě pořádek a až poté, pokud se mu to nepodaří, se může se svou stížností obrátit např. na policii, případně přivolat městskou policii. Úředníci nezajímá, že klient je již celou situaci zcela unaven a chtěl by věc vyřídit na místě a ne obcházet další instituce.

Při situacním přístupu úřednice celou situaci prozkoumá a vyžádá si od klienta další doplňující informace. Pracovník tudíž sám, na základě svého posouzení navrhuje řešení problému. Jak uvádí Lipsky, mají úředníci první limit opravdu nějakou organizační volnost. V rámci této, někdy menší, někdy větší organizační volnosti, pak mohou volit k řešení klientova problému situacní přístup (Musil, 2004).

Příklad situačního přístupu

Opět stejná situace, pracovníce vezme případ klienta komplexně, považuje problém za současnou situaci, která trvá již delší dobu a ztěžuje klientovi život.

Úřednice tedy po vyslechnutí klientova problému s narušováním občanského soužití, rušením nočního klidu v domě zjistí, zda klient již informoval majitele domu. Tuto možnost mu navrhne, klient však žádá o vyřešení přestupku komisí, jelikož se již nechce iramčet po dalších institucích. Proto mu pracovníce navrhne, že má sepsat stížnost na sousedy, kteří noční klid ruší, pomůže mu s její formulací, poučí ho, že má zajít za dalšími sousedy, aby tuto stížnost podepsali, že jsou také svědky tohoto rušení nočního klidu a že jim hluk v domě vadí a poté mu sdělí, že má stížnost přinést jí a bude zařazena k vyřešení ke komisí k projednávání přestupků. Úřednice se tedy klientovi maximálně věnuje a snaží se mu vzhledem k jeho problémům pomoci.

Dilema mezi procedurálním a situačním přístupem

Značky dilematu	Procedurální přístup	Situační přístup
<p>Pracovní postupy</p> <p>Přijímání oznámení o přestupku od občanů (klientů)</p> <p>Vydávání výzve k zaplacení nedoplatku v náhradní lhůtě</p>	<p>Odkázání na Policii České republiky</p> <p>Zákonný postup při vymáhání nedoplateků (uložených pokut a nákladů řízení)</p> <p>Úředníci prosazují heslo "neznalost zákona neomlouvá"</p>	<p>Sepsání oznámení a nezatěžování klienta s dalšími pochůzkami za policejními orgány</p> <p>Při vymáhání nezaplacených pokut a nákladů řízení (pohledávek) je možný individuální přístup. Před dalšími sankčními postupy je možnost domluvy o uhrazení dlužné částky v určených splátkách.</p>
<p>Vnímání situace klienta</p>	<p>Úředníci postupují u všech občanů-klientů shodně. Striktně doporučují jednotné řešení tj. odkázání na příslušný orgán policie k prošetření situace. Řídí se danými předpisy.</p> <p>V případě vymáhání pohledávek určí datum, do kdy bude pohledávka splacena, pokud se tak v termínu nestane, pak přistoupí k dalšímu sankčnímu opatření.</p>	<p>Úředníci se zajímají, co klienti do této situace dostalo, zkoumají a posuzují jej jako celek.</p> <p>V případě pohledávky zjistí, jaké jsou klientovy finanční možnosti a nabídnou možnost úhrady nedoplatku formou splátkového kalendáře.</p>
<p>Vlastní iniciativa</p>	<p>Úředníci nahlíží na klienta jako na případ, který je nutno podle předem stanovených regulí vyřešit, zanést do spisu a založit do archivu. Vlastní iniciativu neprojevují.</p>	<p>Úředníkům je na základě zjištěné situace zřejmé, že klient není schopen jasně na policii sdělit o co se jedná, problémy trvají již delší dobu, proto od něj vhodnými otázkami zjistí situaci a oznámení sami sepsou jako úřední záznam.</p>

<p>Řešení situace klienta</p>	<p>Řešení problému je dané, zřejmé, klient je odeslán na policii, orgán činný v trestním řízení, aby prošetřil, zda klientovo oznámení je přestupek nebo případně trestný čin.</p>	<p>Úředník sám zjistí, dle své úvahy, praxe, posouzení celé situace, zda se v dané věci jedná dle zákona o přestupek a pokud je to zcela zřejmé, neposílá klienta na policii, ale pomůže mu situaci řešit tím, že mu poradí co má udělat, případně mu pomůže oznámení sepsat.</p>
--------------------------------------	--	---

Handwritten signature

4. Otázky dilematu mezi procedurálním a situačním přístupem

4.1 Pracovní postupy

- Při své práci a rozhodování se musíte vždy řídit zákonnými předpisy nebo je možné v rámci těchto předpisů uplatnit i vlastní řešení?
- Myslíte si, že pro účel vaší práce, která spočívá především ve vyřizování přestupků je jediné možné uplatňování striktních zákonných postupů nebo lze nabídnout řešení podle vlastní úvahy, avšak v rámci dodržení zákona?
- Domníváte se, že klient (občan, oznamovatel, přestupce) bude přístupnější k navrhovanému řešení, které mu nabídnete nebo je pro něj jasnější a zřejmější postup zcela dle zákona, i když pro něj méně výhodný?

Handwritten notes: 2-HL and 1B1D

4.2 Vnímání situace klienta

- Považujete klientův problém za součást jeho životní situace? Zajímá vás, jaké okolnosti vedly k této situaci do které se klient dostal?

- Při přijímání oznámení klienta (případně ukládání pokut a uznání viny klienta) se zabýváte pouze danou skutečností nebo se snažíte zjistit komplexnost situace a projevujete snahu o to, aby se problému dalo předjet?

Handwritten notes: ZHL and DIMA OK!

4.3 Vlastní iniciativa

- Při řešení klientovy situace hledáte další možnosti řešení, které by byly pro klienta výhodné nebo situaci řešíte striktně podle zákona a snažíte o co nejrychlejší ukončení „spisu“?

5. Závěr

V této práci mám za cíl zjistit, zda na oddělení přesupkovém Magistrátu města Karviné (u komise k projednávání přestupků statutárního města Karviná), řeší úředníci (členky komise) dilema mezi procedurální a situačním přístupem. Na začátku jsme si položili otázku:

Existuje u úředníků - členů komise k projednávání přestupků statutárního města Karviná dilema mezi procedurálním a situačním přístupem?

Zajímalo mě, zda jsou úřednice tohoto oddělení nakloněny k tomu, aby případy řešily pouze striktně dle zákona, případně zda uplatňují i osobní přístup, proč právě tak jednají a jaké má toto jednání pro ně význam.

Na základě provedeného pozorování, jelikož na tomto oddělení pracuji a jsem členka a předsedkyně komise k projednávání přestupků jsem došla k závěru, že dilema mezi oběma přístupy, a to mezi procedurálním a situačním na našem pracovišti existuje a úřednice toto dilema každodenně řeší. Většina úřednic v organizační kultuře prosazuje tzv. klientský přístup, i když musí postupovat v souladu se zákonnými předpisy, kterými jsou především zákon č. 200/1990 Sb. o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 500/2004, správní řád, ve znění pozdějších předpisů. V případě vystavování výzev na zaplacení nedoplatku v náhradní lhůtě (neuhrazené pokuty a náklady řízení) se dále řídí zákonem č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků, ve znění pozdějších předpisů.

V souladu se zákonem musí úřednice postupovat nejen při celém správním řízení, ale také při úvaze o výši sankce. Tato sankce je zákonem daná a je stanovena její horní hranice. Právě při úvaze o výši sankce může úřednice využít prvky situačního přístupu, když posoudí klientův podíl na spáchání přestupku, posoudí veškeré okolnosti, které jej k jednání vedly a také posoudí jeho finanční situaci. Poté o výši sankce rozhodne. Také může z důvodů zřetelě hodných upustit od uložení nákladů řízení. Pokud se jedná o klienta, který se přestupků dopouští opakovaně, nasadí tyto náklady řízení procedurálně, pokud v horní hranici zákonem stanové výše a o další okolnosti a finanční problémy klienta se nezajímá. Je také možné s klientem spolupracovat, vyřídít s ním jeho problémy telefonicky, vyhovět mu, pokud se nemůže k jednání dostavit (situační přístup) a ne trvat na daném datu a hodině jednání, omluvy přijímat pouze s nemocenským lístkem a jednat s klientem pouze osobně, po předložení dokladu totožnosti (procedurální přístup). Mají také obavy z dalšího jednání klienta, zkušenosti, že se jejich rady mohou obrátit proti nim, proto postupují zcela dle zákona a do řešení problému vůbec nedávají své osobní přístupy. Je to pro ně také snížení pracovní zátěže, když se jedná o případ, který je neobvyklý a nemožno na něm aplikovat své zkušenosti.

Při zkoumání dilemat na našem oddělení jsem dále zjistila, že pokud se jedná o složitější případ, nepřizpůsobivého či problémového klienta, úřednice postupují zcela automaticky ke klientovi procedurálním přístupem. Pokud se jedná o člověka, který projeví zájem o vyřešení své situace, projeví lítost nad svým jednáním, snaží se k němu úřednice přistupovat situačním způsobem a hledá různá možná řešení pro co nejlepší vyřešení jeho situace. Toto jednání je zřejmě neuvědomované, ale sekala jsem se s ním přibližně v devadesáti procentech pozorovaných případech.

Mé závěry se tedy zcela shodují s tvrzením Lipskyho (Lipsky in Musil, 2004, s.117):

- Úředníci první linie mají při práci s klienty za všech okolností větší nebo menší „organizační volnost“ – prostor pro uplnění vlastního úsudku
- Úředníci se situačnímu přístupu vyhýbají zejména tehdy, chtějí-li učinit přijatelnou pracovní zátěž a vyrovnat se s neurčitostí své pracovní situace.

6. Zdroje:

MUSIL, L. 2004. „*Ráda bych Vám pomohla, ale.....*“ Dilemata práce s klienty v organizacích