

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Katedra studií občanské společnosti

Bc. Alena Maňáková, DiS.

**Efektivnost sociálního poradenství se
zaměřením na cílovou skupinu cizinců**

Diplomová práce magisterská

Vedoucí práce: **Doc. Ing. Ladislav Průša, CSc.**

Praha 2008

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato práce byla zpřístupněna v příslušné knihovně UK a prostřednictvím elektronické databáze vysokoškolských kvalifikačních prací v repozitáři Univerzity Karlovy a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem.

V Praze dne 10.9.2008

Alena Maňáková

PODĚKOVÁNÍ

Úvodem této diplomové práce bych ráda poděkovala všem, kteří mi poskytli potřebné informace k dané problematice. Zvláště pak děkuji vedoucímu mé diplomové práce Doc. Ing. Ladislavu Průšovi, CSc. za cenné rady, připomínky a náměty. Dále bych ráda poděkovala Mgr. Martině Maňákové a Ing. Zdeňku Vackovi.

OBSAH:

1. ÚVOD	7
2. POSTAVENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V KONTEXTU SOCIÁLNÍ POLITIKY V ČR	9
2.1. Tři pilíře sociální politiky.....	10
2.2. Záměry a funkce sociální politiky.....	11
2.3. Historie vzniku zákona o sociálních službách.....	13
3. ROZBOR SLUŽEB	15
3.1. Sociální poradenství.....	16
3.2. Dostupnost sociálních služeb.....	17
3.2.1. Registrace služeb.....	18
3.3. Kvalita služeb.....	19
3.4. Financování sociálních služeb.....	20
3.4.1. Rozpočet MPSV na rok 2006 a počet pracovníků v sociálních službách.....	23
3.5. Bezpečnost (ochrana práv uživatelů).....	25
4. ORGANIZACE PRO POMOC UPRCHLÍKŮM	26
4.1. Statistické údaje OPU.....	26
4.2. Cizinec versus uprchlík.....	27
4.3. Azylová procedura.....	29
4.3.1. Řízení v I. instanci.....	29
4.3.2. Řízení v II. instanci.....	31
4.3.3. Řízení v III. instanci.....	33
4.4. Sociální poradenství poskytované cizincům v OPU.....	35
4.5. Výzkum mezi sociálními pracovníky OPU.....	38
4.5.1. SWOT Analýza.....	38
4.5.2. Výzkum v OPU.....	39
5. KVANTITATIVNÍ VÝZKUM	45
5.1. Obecný pohled.....	45
5.1.1. Kvantita nebo kvalita.....	45
5.1.2. Praktické zaměření výzkumu.....	46
5.2. Vlastní výzkum.....	48
6. BYROKRATICKÝ APARÁT A FINANCOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SPRÁVY	75
6.1. Veřejná správa a její řízení.....	75
6.2. Financování sociální správy.....	77
7. EFEKTIVITA ODBORNÉHO PORADENSTVÍ	81
8. ZÁVĚR	87
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ	89

ABSTRAKT

Diplomová práce, která je čtenáři předkládána, by měla být především praktickým pohledem na práci sociálních pracovníků neziskové organizace poskytující odborné sociální poradenství imigrantům a azylantům pobývajícím v České republice. Práce se snaží nalézt odpověď na výzkumnou otázku, zda je poskytování odborného sociálního poradenství imigrantům a azylantům efektivní. Celá práce vychází z nově vzniklého zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Základem teoretické části je zakotvení sociálních služeb v systému sociální politiky, rozbor zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a stručné seznámení s neziskovou organizací poskytující odborné sociální poradenství imigrantům a azylantům. V teoretické části je taktéž nastíněn proces azylové procedury a stručný popis práce sociálních pracovníků neziskové organizace. Teoretická část je východiskem pro praktický výzkum uskutečněný mezi imigranty a azylanty pobývajícími na území Plzeňského a Jihočeského kraje. Praktická část sleduje především výsledky získané od respondentů. Porovnáváním těchto výsledků s odkazy na teoretickou část se diplomová práce snaží odpovědět na stanovenou výzkumnou otázku.

This diploma thesis, presented to reader, is a practical introduction into the world of social – work of a non governmental organization providing professional social consultancy for immigrants and recognized refugees resided in the Czech Republic. This diploma thesis is trying to find an answer to the question whether providing of a social consultancy for immigrants and recognized refugees are in the Czech Republic effective. The main idea is based on a new social service act no. 108/2006. The diploma thesis is divided into the two parts (theoretical and practical). The theoretical part is based on the description of a social care and its connection to the system of social policy. The theoretical part also includes an analysis of the act no. 108/2006 and description of one non governmental organization. This part also describes the process of asylum procedure and short description of social workers work. The diploma thesis continues with a practical research which was made among immigrants and recognized refugees living in region of Pilsen and South Bohemia. The practical part is mainly based on results of research and works with records collected from respondents. The main aim of this work was to analyze data collected in the research and make a comparison in a relation with the theoretical part.

KLÍČOVÁ SLOVA

Azylant

Cizinec

Imigrant

Uprchlík

Uživatel

Sociální služby

Zákon o sociálních službách

1. ÚVOD

Žijeme v roce 2008, což pro mnoho lidí v České republice znamená dobu hospodářského růstu, sílící ekonomiky a taktéž dobu posilující koruny vůči okolním měnám. Koncem roku 2007 se stala Česká republika součástí tzv. Schengenského prostoru. Tento krok vedl Českou republiku ke zrušení pozemních hraničních kontrol a od konce března došlo i ke zrušení hraničních kontrol na letištích. Česká republika se více a více otevírá nejen Evropě, ale celému světu. Ne všude je však tomu tak. Stále je mnoho zemí, kterými i v době druhého tisíciletí zmítají války, nakažlivé nemoci, ekonomický propad, neutěšená politická situace v národním i mezinárodním měřítku apod. Všechny tyto skutečnosti mají dopad na samotné lidi, kteří jsou často proti své vůli nebo díky okolnostem přinuceni opouštět své domovy a vydat se na cestu za „lepším životem“ nebo minimálně za bezpečím. Ani Česká republika netvoří výjimku v dnešním globalizovaném světě, proto se i na jejím území ocitá mnoho cizinců - ať už legálně - či nelegálně, se kterými se musí umět vypořádat. Především díky závazkům, které byly dány po vstupu do Evropské unie a posléze i vstupem do Schengenského prostoru, snaží se o sjednocení přístupu k cizincům a uprchlíkům všechny země EU. Každá země má však vlastní nástroje jak této jednoty dosáhnout. Jedním z nástrojů je taktéž odborné sociální poradenství vycházející ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Na poskytování odborného sociálního poradenství cizincům a uprchlíkům a hledání efektivity poradenství je zaměřena tato práce.

Tato diplomová práce si neklade za cíl formulovat nějaké nové teze, které by mohly být aplikovány do praxe, ale naopak vychází z praxe a snaží se najít odpověď na výzkumnou otázku, zda je poskytování odborného sociálního poradenství efektivní či nikoliv. Dalším cílem magisterské diplomové práce je poskytnout čtenáři ucelený přehled o sociálním poradenství. V úvodu magisterské práce je čtenáři objasněno zařazení sociálního poradenství do celého komplexu sociální politiky a rozbor zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Další kapitoly se týkají práce sociálního pracovníka v neziskové organizaci zaměřené na práci s cizinci a uprchlíky. Teoretická část práce je zakončena pohledem na fungování neziskové organizace a vysvětlením azylového řízení, které se týká především uprchlíků.

Jak už bylo zmíněno, magisterská diplomová práce je především praktickým pohledem na práci sociálního pracovníka. Tento pohled vychází z vlastní praktické zkušenosti autorky

s prací se zmíněnou cílovou skupinou v neziskové organizaci. Součástí práce je kvantitativní výzkum, který byl uskutečněn autorkou s cílovou skupinou, se kterou osobně pracuje. Cílem kvantitativního výzkumu je snaha nastínit čtenáři bližší pohled do problematiky práce s cizinci a uprchlíky a taktéž ukázat pohled respondentů na práci sociálního pracovníka. Celý kvantitativní výzkum je zaměřen na práci sociálních pracovníků jak neziskové organizace, tak i sociálních pracovníků ve státní správě (na úřadech).

V diplomové práci se odráží praktické postřehy a taktéž odkazy, které nesouvisí přímo se samotnou prací, přesto jsou pro svou důležitost v práci zahrnuty. Přestože si práce neklade za cíl vytvářet nové teze nebo hypotézy, problematika, kterou se autorka v práci zabývá má dopad nejen na zmíněnou cílovou skupinu, neziskovou organizaci a státní sféru, ale je součástí nás všech jako celku. Cizinecká problematika je taktéž častým tématem různých médií. Proto je velkým přáním autorky, aby se tato diplomová práce nestala jen založeným dokumentem, ale obohacením a přínosem pro čtenáře, kteří se chtějí s problematikou cizinců a uprchlíků v kontextu sociálního poradenství blíže obeznámit.

2. POSTAVENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V KONTEXTU SOCIÁLNÍ POLITIKY V ČR

Dříve, než se dostaneme k samotnému zařazení sociálních služeb, je potřeba si uvědomit, že se sociální služby dotýkají konkrétních lidí. „Sociální služby jsou o lidech.“¹ Každý z nás zastává určité místo, určitou roli ve svém přirozeném prostředí jak pracovním, tak i soukromém. „Sociální služby mají za cíl pomoci lidem udržet si nebo znovu nabýt místo v životě jejich komunity, ve většinové společnosti, ve svém přirozeném společenství, pokud toho sami nejsou schopni a posílit jejich nezávislost a důstojnost.“² Sociální služby vychází tedy z konkrétních představ a individuálních potřeb jednotlivců a jednotlivých společenství (např. rodina), proto by v České republice měla existovat pestrá nabídka sociálních služeb, která by byla schopná tyto různorodé potřeby uspokojit. Od nově vzniklého zákona o sociálních službách se očekávaly změny nejen v nabídce sociálních služeb, ale i v celkovém vnímání uživatelů sociálních služeb, v chápání samotných služeb a taktéž v chápání celé sociální politiky, do které zákon o sociálních službách spadá, a která se v průběhu posledních 15 let podstatně proměnila.

Pro zařazení sociálních služeb do sociálního systému České republiky je potřeba začít trochu obšírněji a podívat se na sociální služby v kontextu celé sociální politiky. Záměrně zde neuvádím žádnou definici sociální politiky, protože definice sociální politiky je celá škála. „Co autor, to jiné vymezení.“³ Do tohoto velkého komplexu sociální politiky spadají i sociální služby. Podle prof. Tomeše se sociální služby „poskytují místo peněžních dávek tam, kde je to sociálně efektivnější. Ekonomická efektivnost nemůže být kritériem volby peníze nebo služba. Poskytování služeb je vždy nákladnější než poskytování peněz“⁴. Do roku 2007 se český sociální systém řídil třemi zákony: zákonem č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, zákonem č. 463/1991 Sb., o životním minimu a zákonem č. 482/1991 Sb., o sociální potřebnosti. Tyto zákony definují kdo je potřebný a „co dostane“, když je potřebný. Podle rozlišení Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) se český sociální systém skládá ze tří tzv. pilířů.⁵ Tyto pilíře „jsou hlavním

¹ Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. 2003. *Bílá kniha v sociálních službách*. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf> s 8.

² Tamtéž, s 8.

³ Potůček, Martin a kol. 2005. *Veřejná politika*. s 245.

⁴ Tomeš, Igor. *Sociální politika - teorie a mezinárodní zkušenost*. s 29.

⁵ Podle prof. Tomeše je tří pilířové dělení MPSV nepřesné. Ve své knize *Sociální politika - teorie a mezinárodní zkušenost* dává přednost dělení sociální politiky podle anglického přístupu. „Zákon je nástrojem sociální politiky a součástí tzv. social welfare – sociální péče v širším i historickém slova smyslu a alternuje

institucionálním nástrojem sociálního zabezpečení, které směřují k sociální ochraně občanů ať už preventivní ex – ante nebo terapeutické a rehabilitační ex – post.“⁶

2.1. Tři pilíře sociální politiky

„Sociální pojištění

Státní sociální podpora

Sociální pomoc a sociální služby

- hmotná nouze
- sociální nouze
- zajištění občanských práv
- prevence vzniku nepříznivých sociálních situací.“⁷

K 1. lednu 2007 vstoupil v platnost nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon rozděluje sociální služby do kategorií, ale taktéž poprvé definuje sociální práci jako profesi. Zároveň s tímto zákonem vešly v platnost i nový zákon č. 110/2006 Sb., o životním minimu a zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Tyto zákony definují např. životní minimum, existenční minimum, vymezují typy dávek hmotné nouze apod. Nové zákony tedy více a přesně definují uživatele, přesně vymezují kdo, co obdrží a přesně definují práci sociálního pracovníka. Všechny tyto zákony spadají pod třetí pilíř tj. sociální pomoc a sociální služby.

Nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je odrazem hodnot a postojů celé sociální politiky. Má ve všech směrech dopad na samotné uživatele sociálních služeb. Sociální politika plní určité funkce a zastává určité principy. Tyto funkce a principy se v jednotlivých bodech odrážejí i v zákonu o sociálních službách. Lépe řečeno, zákon o sociálních službách by měl uplatňovat tyto jednotlivé funkce a principy sociální politiky.

s dávkami tam, kde je to pro klienta nebo pro poskytovatele výhodnější.“ (citováno z osobní emailové komunikace s prof. Tomešem dne 25.7.2008). Ve své práci vycházím i přesto z dělení MPSV, jelikož je mezi sociálními pracovníky používané a pro zakotvení nového zákona v systému přehledné.

⁶ Tomeš, Igor. *Sociální politika - teorie a mezinárodní zkušenost*. s 16.

⁷ Pozn. autorky: Terminologie dělení citována z: Průša, Ladislav. 2007. *Sociální služby v ČR – srovnání se zeměmi EU*. Powerpointová prezentace.; Tomeš, Igor a kol. *Sociální správa*. s 49; 78.

2.2. Záměry a funkce sociální politiky⁸

Funkce ochranná – sociální ochrana společnosti před vznikem sociálních problémů a zavedení opatření při již vzniklých sociálních problémech.

Funkce rozdělovací a přerozdělovací – zprostředkovává mechanismy distribuce (financí, pracovních příležitostí apod.) ke zmírnění sociálních rozdílů.

Funkce homogenizační – předchází vzniku velkých sociálních rozdílů (např. větší zdanění vyšších příjmů)

Funkce stimulační - usměrňuje vývoj sociálního rozložení společnosti (podpora vzdělávání, zdravotnictví, systém sociálních dávek).

Funkce preventivní - zřizování společenských obranných mechanismů s cílem předcházet sociálním problémům (sociální pojištění, státní sociální podpora, zákazové a příkazové právní předpisy, informovanost a výchova)

Funkce terapeutická – zajištění a poskytování služeb a pomoci konkrétním poškozeným skupinám a klientům, kteří jsou již v nepříznivé životní situaci.

Funkce rehabilitační - zajištění a poskytování služeb konkrétním skupinám a klientům, kteří prodělávají návrat do normálního stavu z nepříznivé životní situace.

První zmiňovanou funkcí je funkce **ochranná**. Tuto funkci by měl uplatňovat celý zákon o sociálních službách. Smyslem zákona je především ochrana uživatelů a většinové společnosti nebo snaha o zmírnění či odstranění důsledků vzniklých sociální událostí pomocí prostředků definovaných v zákoně. Další funkce **rozdělovací a přerozdělovací** může být vymezena finančně nebo rozdělením služeb apod. Zákon sám vymezuje finanční příspěvky, pro koho a v jaké výši jsou určeny. Funkce **homogenizační** má za cíl odstraňování velkých sociálních rozdílů. K tomuto cíli může pomoci např. zákon o životním minimu nebo o pomoci v hmotné nouzi. Funkce **stimulační** je vyjádřena v zákonu o sociálních službách např. v § 2 odst. 2. Pomoc musí: „...motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.“⁹ Patří sem např. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (zákon o sociálních službách § 35 odst. 1).

⁸ Pozn. autorky: Terminologie a rozdělení funkcí je převzata z: Žižková, J. a kol. 1995. *Úvod do studia sociální politiky*. Citováno z Potůček, Martin a kol. 2005. *Veřejná politika*. s 247-248.

⁹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 2 odst. 2.

Funkce **preventivní, terapeutická a rehabilitační** jsou přímo definované v zákonu¹⁰ prostřednictvím vymezení základních druhů a forem sociálních služeb.

Sociální politika oplývá taktéž určitými principy. Zákon o sociálních službách tyto principy přejímá a uplatňuje je v praxi. Zákon o sociálních službách klade důraz na individualitu jedince a na respektování individuálních potřeb. Uživatel se může rozhodnout, jaké služby si za své peníze pořídí. Zákon přesně vymezuje např. stupně postižení a jejich finanční ohodnocení. Můžeme tedy mluvit o sociální spravedlnosti. Zákon o sociálních službách se nesnaží o to, připoutat člověka „k lůžku“ nebo navázat jej na organizaci a vytvořit z lidského jedince závislou osobu. Naopak, snahou zákona o sociálních službách je podporovat jedince v jeho přirozeném prostředí a umožnit osobě žít běžným způsobem života. K tomu může sloužit např. finanční podpora na nákup kompenzačních pomůcek, nebo osobní asistence pro tělesně postižené apod. Zákon se snaží zasáhnout až v těch případech, kde už selhaly síly jedince či rodiny. Jedná se o princip subsidiarity.

Principy sociální politiky:¹¹

Princip sociální spravedlnosti (rovnosti) – princip rovných šancí (za stejnou mzdu, stejné peníze), respektování individuálních potřeb jedinců ve společnosti a respektování oprávněného odměňování jednotlivců ve společnosti.

Princip sociální solidarity – vzájemná pomoc jednotlivých členů ve skupině, sdílení společného prostředí, sdílení hospodářských a kulturních statků i napříč generacemi.

Princip subsidiarity – „princip, podle něž má být každá aktivita státu a společnosti jen podpůrná (subsidiární). Stát zasahuje jen v těch případech, na jejichž řešení nemůže nižší jednotka (obvykle rodina) stačit“¹².

Princip participace – možnost účastnit se společenského života a aktivně řešit společenské problémy. Poskytnutí a garance prostoru pro aktéry sociální politiky (občané, rodiny, sousedství, nátlakové skupiny, církve, filantropie).

K tomu, aby mohla sociální politika splňovat vymezené funkce a naplňovat principy, je potřeba zvolit a využívat vhodné nástroje. „Těmito prostředky jsou zpravidla právo, peníze

¹⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, část třetí.

¹¹ Pozn. autorky: Terminologie a rozdělení principů sociální politiky je převzat z: Žižková, J. a kol. 1995. *Úvod do studia sociální politiky*. Citováno z Potůček, Martin a kol. 2005. *Veřejná politika*. s 249-250.

¹² Co je Co [citováno 17. 5. 2008]. Dostupné z: <<http://encyklopedie.seznam.cz/heslo/123663-subsidiarita>>

a instituce, kterými se uskutečňuje služba (darování a konání), regulace (zákazy a příkazy) a nátlak (politický i fyzický).¹³ Nově vzniklý zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., a zároveň i odborné sociální poradenství je možné zařadit mezi nástroje sociální politiky pod služby.

Nástroje sociální politiky:¹⁴

Regulace (subjekt sociální politiky nutí jiné subjekty, aby něco daly, něco konaly, se zdržely určitého konání, strpěly konání jiných)

Peněžité dávky

Věcné dávky

Služby

Smluvní vztahy – kontraktace služeb

Nátlak

2.3. Historie vzniku zákona o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který nabyl účinnosti 1. ledna 2007 je novou moderní právní úpravou sociálních služeb od osmdesátých let minulého století. Co vše předcházelo vzniku a téměř osmnáctiletému vývoji?

Od roku 1988 vešel v platnost zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, který ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky MPSV č. 182/1991 Sb., platil až do vzniku nového zákona. Po roce 1989 se však změnilы společenské poměry, které sebou nesly nejen změny v politickém životě, ale v celém systému sociální politiky. Tento posun od institucionální péče k neinstitucionální péči sebou přinesl prudký rozvoj a vznik nových sociálních služeb i samotných organizací tyto služby poskytujících. Na tento prudký rozvoj služeb měly vliv i dříve skryté fenomény jako bezdomovectví, drogové závislosti apod., stejně jako změna v chápání jedince jako svobodné bytosti, jejíž vlastní rozhodnutí je závazné. „Velkým přínosem pro rozvoj sociálních služeb bylo také zapojení samotných uživatelů či jejich rodinných příslušníků do vlastního poskytování služeb, do jejich plánování a organizování.“¹⁵ Tyto nově vzniklé služby však nebyly právně zakotveny v zákoně. Již

¹³ Tomeš, Igor. *Sociální politika - teorie a mezinárodní zkušenost*. s 176.

¹⁴ Pozn. autorky: Členění nástrojů sociální politiky převzato z: Tomeš, Igor. *Sociální politika - teorie a mezinárodní zkušenost*. s 176-188.

¹⁵ Spolek dobrovolné konference nestátních neziskových organizací působících v oblasti sociální a zdravotně sociální oblasti. s.d. *Od paragrafů k lidem. Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového*

v roce 1993 byl v poslanecké sněmovně předložen první návrh zásad zákona o sociální pomoci, který však neprošel. V dalších letech byly připravovány návrhy o financování sociálních služeb, věcný záměr zákona o sociální pomoci a poté o sociálních službách. Žádný z těchto návrhů však neprošel. V roce 2002 byla vládou přijata tzv. Bílá kniha v sociálních službách jako strategický dokument a v r. 2003 Národní akční plán sociálního začleňování na období 2004 – 2006. „Předkladatelé také museli vzít na zřetel doporučení a mezinárodní závazky ČR, zejména vůči Evropské unii či Radě Evropy, vyplývající z mezinárodních deklarací, např. ze Společného memoranda o sociálním začleňování, Evropské sociální charty, Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod apod.“¹⁶

V roce 2005 byl Vládou ČR předložen návrh zákona o sociálních službách do Parlamentu ČR a po projednání byl schválen. „Po podpisu prezidenta byl 14. března 2006 zveřejněn ve Sbírce zákonů ČR jako zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách s účinností od 1. ledna 2007.“¹⁷ Již v únoru však byl zákon novelizován a v nezměněné podobě je platný dodnes.

Doc. Ladislav Průša ve své práci vymezuje principy, které by měli splňovat nově utvářející se sociální služby:¹⁸

- demonopolizace sociálních služeb
- decentralizace sociální správy
- demokratizace sociální správy
- pluralizace financování sociálních služeb
- změna postavení člověka při poskytování sociálních služeb
- pluralizace forem poskytování sociálních služeb
- přiměřenost sociální pomoci sociální potřebě
- personifikace sociální pomoci
- profesionalizace sociální pomoci

zákona o sociálních službách. Praha: SKOK. Dostupné z: <http://www.skok.biz/_download/projekty/od-paragrafu-k-lidem-analyza-2007-09.pdf>. s 11.

¹⁶ Spolek dobrovolné konference nestátních neziskových organizací působících v oblasti sociální a zdravotně sociální oblasti. s.d. *Od paragrafů k lidem. Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. Praha: SKOK. Dostupné z: <http://www.skok.biz/_download/projekty/od-paragrafu-k-lidem-analyza-2007-09.pdf>. s 12.

¹⁷ Tamtéž, s. 12.

¹⁸ Pozn. autorky: Principy nově utvářejících se sociálních služeb převzaty od: Průša, Ladislav. 2007. *Sociální služby v ČR – srovnání se zeměmi EU*. Powerpointová prezentace.

3. ROZBOR SLUŽEB

„Sociální služby existují proto, aby pomáhaly lidem udržet si své místo ve společnosti a aby je chránily před sociálním vyloučením.“

(Bílá kniha v sociálních službách 2003)

Nově vzniklý zákon o sociálních službách je moderním legislativním rámcem poskytování sociálních služeb. Odráží se v něm výše zmíněné funkce a principy celé sociální politiky, které se týkají ve všech svých rovinách uživatelů těchto služeb.

Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách vymezuje cíle, které si zákon o sociálních službách klade:¹⁹

- jedinec je aktivní činitel ne objekt systému
- zajistit princip rovných příležitostí pro všechny členy společnosti
- zabezpečit ochranu osob oslabených ve schopnosti prosazovat svá práva a zájmy
- podporovat proces sociálního začleňování
- zajistit pomoc při procesu sociálního začleňování tak, aby nedocházelo k poškozování individuálních zájmů
- podporovat proces sociální soudržnosti společnosti
- vymezit konkrétní druhy služeb
- zajistit transparentní informační základnu o síti sociálních služeb a informace o činnostech, které nabízejí
- zrovnoprávnit poskytovatele sociálních služeb apod.

Poskytovaná pomoc by tedy měla být:²⁰

- ❖ dostupná
- ❖ kvalitní
- ❖ efektivní
- ❖ bezpečná
- ❖ hospodárná

¹⁹ Pozn. autorky: Souvislosti vymezující cíle zákona čerpány z: *Důvodová zpráva k zákonu č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006 o sociálních službách*. Dostupné z: <http://www.skok.biz/_download/projekty/zakon-o-socialnich-sluzbach-duvodova-zprava-2005-05.doc> . s 44-45.

²⁰ Pozn. autorky: Kvalifikace poskytované pomoci převzata z: *Důvodová zpráva k zákonu č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006 o sociálních službách*. Dostupné z: <http://www.skok.biz/_download/projekty/zakon-o-socialnich-sluzbach-duvodova-zprava-2005-05.doc> . s 46.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 32 rozlišuje základní druhy a formy sociálních služeb: **sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence** a v § 33 formy poskytování sociálních služeb na **pobytové, ambulantní a terénní**. Ambulantní služby jsou takové, za kterými uživatel dochází do zařízení sociálních služeb a terénní služby jsou takové, které za uživatelem přichází do jeho přirozeného sociálního prostředí.

Všechny služby lze dále rozčlenit na podkapitoly, které lze vyčíst ze samotného zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Z důvodu zaměření této práce a taktéž díky širokému spektru sociálních služeb se budu zabývat především zaměřením na služby sociálního poradenství ambulantní a terénní.

3.1. Sociální poradenství

„Sociální poradenství má jako druh sociální služby zvláštní postavení, neboť je ve své základní formě nedílnou složkou všech sociálních služeb.“²¹ Sociální poradenství by mělo být nedílnou součástí práce každého sociálního pracovníka. Sociální poradenství se zaměřuje na zjištění příčiny vzniku, rozsahu a charakteru nepříznivé sociální situace. Na základě tohoto zjištění dochází k řešení nepříznivé sociální situace. Do sociálního poradenství je možné zahrnout i sociálně terapeutické činnosti, které napomáhají k obnovení vztahů a narušených praktických schopností a dovedností.

Podle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách v sobě sociální poradenství zahrnuje jak základní sociální poradenství, tak odborné sociální poradenství. Základní sociální poradenství by mělo být poskytováno osobám v nepříznivé životní situaci a mělo by jim zajistit potřebné informace nezbytné k řešení jejich situace. Základní sociální poradenství by mělo být standardní službou při všech druzích sociálních služeb. Základní sociální poradenství je bezplatné.

Oproti tomu odborné sociální poradenství je úzce zaměřeno na specifické problémy a potřeby daných jednotlivců či sociálních skupin. Odborné poradenství je poskytováno v zákonem vymezených zařízeních. Služby odborného sociálního poradenství jsou

²¹ Důvodová zpráva k zákonu č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. Dostupné z: <http://www.skok.biz/_download/projekty/zakon-o-socialnich-sluzbach-duvodova-zprava-2005-05.doc>. s 68.

bezplatné a podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 37, odst. 4 zahrnují 3 základní činnosti:

- „zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“²²

Pro potřeby této práce se zaměřím na odborné sociální poradenství poskytované v konkrétní organizaci pro konkrétní cílovou skupinu, kterou jsou imigranti a azylanti legálně pobývající na území České republiky.

3.2. Dostupnost sociálních služeb

Za dostupnost je v zákoně o sociálních službách považována jak územní dostupnost, tak dostupnost z hlediska typu pomoci a informační a ekonomická dostupnost. Základním krokem k zajištění dostupnosti je samotné vymezení kompetencí a vztahů na jednotlivých úrovních veřejné správy, mezi uživateli, poskytovateli soc. služeb a veřejnou správou. Co se týče typů služeb, zákon jich popisuje 32, vyhláška č. 505/2006 Sb., zde dne 15. listopadu 2006 k zákonu o sociálních službách přesně vymezuje okruhy, které jsou poskytovatelé služeb oprávněni v rámci určité služby poskytovat a taktéž na co má uživatel nárok.

Územní dostupnost by měla být zajištěna prostřednictvím vytváření sítí služeb na úrovni obcí a krajů. Tyto sítě by měly vznikat na základě komunitního plánování. Cílem vytváření těchto sítí služeb je zamezit rozdílům ve vybavenosti jednotlivých regionů sociálními službami. Prostřednictvím komunitního plánování by mělo docházet k aktivnímu a aktuálnímu zjišťování jednotlivých potřeb osob na konkrétním území a pomocí tohoto plánování hledat způsoby uspokojení těchto potřeb.

Ekonomická dostupnost bude dále rozebrána v kapitole Efektivita. Ekonomickou dostupností je myšleno zavedení příspěvku na péči, zvýšení odpovědnosti a rozhodovací pravomoci uživatelů za vlastní finanční prostředky a taktéž rozvoj služeb podpořené dotacemi ze státního rozpočtu.

²² Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 37.

Zásadní změna, co se týče informativní dostupnosti, je zákonem vymezena při registraci služby. Tato registrace by se měla stát základem pro získání přehledu o rozsahu a charakteru sítě sociálních služeb.

3.2.1. Registrace služeb

Proto, aby mohlo být odborné sociální poradenství v organizaci poskytováno, musí organizace tuto službu u Ministerstva práce a sociálních věcí zaregistrovat. Tato registrace platí i pro všechny ostatní druhy poskytovaných sociálních služeb. Tato registrace je tedy klíčem k finančním prostředkům (dotacím) ze státního rozpočtu. Tyto finanční prostředky jsou organizacím rozdělovány na základě vyhlášeného dotačního řízení vždy na aktuální rok. Samotná registrace však sebou nese řadu problémů a nutno zmínit, že je to proces poměrně zdlouhavý a „byrokratický“.

Jedním z problémů registrace, především pro nově vznikající organizace, které chtějí poskytovat sociální služby, je § 78 zákona o sociálních službách. V tomto paragrafu se píše, že je možné poskytovat sociální služby jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb a toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci. Problematické se však jeví to, že budoucí poskytovatel služby musí doložit pro registraci veškeré podklady a právní dokumenty vyplývající ze zákona, aniž by věděl, zda mu bude registrace udělena a on bude oprávněn k poskytování těchto služeb. Pro stávající poskytovatele se nejvíce jeví povinná registrace vycházející ze zákona o sociálních službách tak velkým problémem jako pro nově zakládající. Tento problém se pak odráží i ve finančních prostředcích, o které nemůže být bez registrace požádáno, přestože pro udělení registrace je téměř nezbytné předložit doklady jako již registrovaní poskytovatelé. Systém registrace klade vysoké nároky na vstupní kapitál před vlastním fungováním budoucího poskytovatele. Navíc zákon přesně vymezuje na jaké typy služeb a za jakých podmínek může být udělena registrace a tudíž zde nedochází k prostoru pro vznik nových služeb vycházejících ze skutečných potřeb samotných uživatelů.

Dalším problémem se jeví i velmi častá propojenost sociálních služeb, kdy uživatelům nelze poskytnout jen registrovanou službu, ale často celou škálu dalších sociálních služeb, které již registrované nejsou.

Další nevýhodou spojenou s registrací sociálních služeb je vysoká míra byrokratických úkonů kladených na poskytovatele. Tato byrokracie se promítá jak do samotné registrace, kdy jediný doklad, vztahující se k profesi sociálního pracovníka, dokazující jeho odbornou vybavenost a připravenost poskytovat odborné služby, je doklad o jeho vzdělání. Zbytek předkládaných dokladů se na poskytování sociálních služeb nevztahuje. Poskytovatelé sociálních služeb nejsou však zatíženi byrokratickými požadavky jen při samotné registraci, nýbrž tyto nároky jsou na ně kladeny i po celou dobu poskytování služeb. Přestože sebou registrace nese řadu dalších problémů, je její role ve veřejném informačním systému jednoznačným plus. Tento systém však musí být zpřístupněn nejen správním orgánům, ale i budoucím uživatelům, kteří se na základě získaných informací z informačního systému mohou rozhodnout pro nejvhodnější sociální službu a zařízení.

3.3. Kvalita služeb

Prvním krokem ke zkvalitnění služeb je registrace sociálních služeb, o které jsme se již zmínili. Dalším nástrojem při poskytování kvalitních služeb jsou Standardy kvality sociálních služeb a Inspekce kvality. V neposlední řadě k zabezpečení kvality poskytovaných služeb slouží i odborná způsobilost pracovníků, působících v sociálních službách, a jejich další vzdělávání. Všechny tyto čtyři oblasti jsou provázané a na sobě závislé.

Již samotný název Standardy kvality napovídá, k čemu by tento dokument měl sloužit. Bohužel v realitě se zdá, že některá kritéria standardů slouží spíše jako byrokratická zátěž pro poskytovatele služby, než jako motivace pro zvyšování kvality. V praxi to vypadá tak, že poskytovatelé jen mechanicky vyplňují určené dokumenty nic neříkající o skutečné kvalitě poskytované služby. Taktéž by mělo dojít k přesnějšímu definování obsahu jednotlivých standardů ve vyhlášce.

Velká rizika jsou spojená i s inspekcí, která podle zákona o sociálních službách má například možnost registraci odejmout a to i přesto, že nikde v zákoně nejsou stanoveny žádná kritéria, podle kterých se hodnotí např. kvalita poskytovaných služeb, nejsou stanoveny lhůty pro nápravu a odstranění nalezených nedostatků apod. Celý systém inspekcí a kontrol se jeví poněkud neprůhledný. Inspektor by měl být vnímán ne jako ohrožující prvek pro organizaci, ale spíše jako nezávislý člověk, který může přispět ke zkvalitnění služeb uživatelům a k chodu celé organizace. K tomu by měl přispět i nezávislý

výběr kvalitních inspektorů. V současné době inspekci zajišťuje kraj prostřednictvím svých inspektorů, což může vést v určitých případech ke střetu zájmu (např. z pozice toho, že kraj je poskytovatelem dotací).

Odborná způsobilost pracovníků a další vzdělávání je zakotveno v zákoně. Odborná způsobilost pro výkon povolání je podložena dokladem o ukončeném vzdělání. Zákon nezohledňuje odpracované roky a praktickou odbornou vybavenost. Pokud tedy doklad o odborném vzdělání pracovník nemá, musí si jej do dvou let obstarat pomocí akreditovaných kurzů.

3.4. **Financování sociálních služeb**

Systém financování služeb se se zákonem o sociálních službách radikálně změnil. Zatímco dříve se poskytovaly dotace na lůžko, nový zákon přináší několik variant poskytování finančních prostředků jak samotným uživatelům služby, tak i nestátním neziskovým organizacím, poskytujícím sociální služby. „V oblasti financování sociálních služeb navrhovaná právní úprava posiluje finanční soběstačnost (kupní sílu) uživatelů sociálních služeb tím, že zavádí nový finanční nástroj – Příspěvek na péči.“²³ Dále právní úprava předpokládá zavedení dotačních titulů ze státního rozpočtu:

- „dotace ze státního rozpočtu krajům na podporu poskytování služeb sociální péče na území kraje,
- dotace ze státního rozpočtu krajům na podporu poskytování služeb sociální prevence na území kraje,
- dotace ze státního rozpočtu poskytovatelům a zadavatelům sociálních služeb.“²⁴

Pro ilustraci uvádím přehlednou tabulku č. 1. jako příklad provozování sociálních služeb. Tabulka ukazuje od koho je možné čerpat finanční prostředky, kdo může provozovat sociální službu a jakým způsobem může provozování služby probíhat s ohledem na finanční prostředky a případný zisk.

²³ *Důvodová zpráva k zákonu č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006 o sociálních službách.* Dostupné z: <http://www.skok.biz/_download/projekty/zakon-o-socialnich-sluzbach-duvodova-zprava-2005-05.doc>. s 48.

²⁴ Pozn. autorky: Rozdělení dotačních titulů převzato z: *Důvodová zpráva k zákonu č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006 o sociálních službách.* Dostupné z: <http://www.skok.biz/_download/projekty/zakon-o-socialnich-sluzbach-duvodova-zprava-2005-05.doc>. s 49.

Tabulka č.1. Příklady provozování sociálních služeb.

	<i>Poskytovatel finančních zdrojů (investor)</i>	<i>Dodavatel a realizátor sociálních služeb</i>
<i>podnikání se ziskem</i>	fyzická nebo právnická osoba	fyzická nebo právnická osoba
<i>provozování smluvní</i>	EU, stát, samospráva	fyzická nebo právnická osoba
<i>podnikání bez zisku</i>	EU, stát, samospráva	NNO
<i>provozování z vlastních zdrojů</i>	stát, samospráva, nadace	stát, samospráva, nadace
<i>provozování ze státních zdrojů</i>	EU, stát (granty)	samospráva, fyzická nebo právnická osoba, NNO
<i>provozování služební</i>	stát, samospráva	stát, samospráva

Zdroj: Průša, L. 2007. Sociální služby v ČR srovnání se zeměmi EU. Powerpointová prezentace. Vlastní zpracování.

Jelikož příspěvek na péči není přímo předmětem mé práce, zaměřím pozornost spíše na dotace ze státního rozpočtu.

„Ministerstvo práce a sociálních věcí rozdělilo v roce 2007 celkové dotace ve výši 6,7 miliardy korun. V praxi však došlo k nevyváženému přidělování dotací různým typům poskytovaných služeb.“²⁵ Nejprve byly poskytnuty dotace na „služby sociální péče tj. 88% z celkového objemu dotací tj. bylo uspokojeno 69% požadavků žadatelů.“²⁶ Na rozdíl od sociální péče dotace na terénní služby byly výrazně omezeny a spouště poskytovatelů nebyly přiznány vůbec. Z tohoto pohledu zákon neplní svou funkci, jelikož myšlenkou zákona je zvýšit dostupnost služby pro uživatele tak, aby byla zachována vazba s jejich sociálním a přirozeným prostředím. Tento požadavek terénní služby naplňují.

²⁵ Spolek dobrovolné konference nestátních neziskových organizací působících v oblasti sociální a zdravotně sociální oblasti. s.d. *Od paragrafů k lidem. Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách.* Praha: SKOK. Dostupné z: <<http://www.skok.biz/download/projekty/od-paragrafu-k-lidem-analyza-2007-09.pdf>>. s 55. Pozn. autorky. Všechna statistická data převzata z výše citované literatury.

²⁶ Tamtéž, s 55.

Dalším problémem poskytování dotací ze státního rozpočtu dokazuje i 9 % podíl z celkového objemu dotací na sociální prevenci tedy 52 % uspokojených žádostí, přestože bezplatné služby vymezené zákonem jako je prevence a poradenství jsou přímo závislé na poskytnutých dotacích.

Taktéž přidělování dotací se značně lišilo mezi krajskými, obecními a neziskovými poskytovateli. Zde úplně vymizel princip rovnosti a docházelo velmi často ke střetům zájmů. „Zatímco krajským zařízením bylo přiděleno 64% z celkového objemu dotací, tedy 83 % uspokojených požadavků, obecním úřadům 14 % tj. 50 % uspokojených požadavků a nestátním neziskovým organizacím 21% tj. 50% uspokojených požadavků.“²⁷ Ze zmíněných statistických údajů vyplývá, že byla ohrožena kontinuita financování sociálních služeb, jelikož řada poskytovatelů neobdržela dotaci v dostatečné výši, řada poskytovatelů neobdržela dotaci vůbec, a proto byli nuceni službu zrušit (na úkor cílů zákona zkvalitnit služby a zvýšit jejich dostupnost pro uživatele). Taktéž pozdní přidělování dotací činí řadě poskytovatelů nemalé obtíže. Výrazně ztíženou pozici mají i nově vznikající služby, na jejichž provoz nebyl v roce 2007 vyčleněn a poskytnut ani jeden příspěvek. Z dotací byly financovány jen existující služby.

Dalším významným problémem dotačního řízení je její nejistá budoucnost a výše. Dotace jsou poskytovány vždy na kalendářní rok. V praxi to znamená, že poskytovatelé musí o dotace znovu žádat a neví, zda jim bude dotace opět přidělena a v jaké výši. Toto krátkozraké poskytování dotací, tyto limity, vytváří velmi nejisté podmínky pro poskytování sociálních služeb, což se odráží přímo ve službách poskytovaných uživatelům. Problematická se jeví i administrativní zátěž spojená se psaním nových žádostí a neprůhlednost systému hodnocení projektů ze strany krajů. Nedostatečná komunikace o projektech, stejně jako nedostatečné vysvětlení případných nedostatků v žádostech, když není poskytovateli udělena dotace, tvoří významné mínus pro zkvalitňování poskytovaných služeb nejen směrem ke klientům, ale taktéž k samotné profesionalizaci organizace žádající o dotace.

²⁷ Spolek dobrovolné konference nestátních neziskových organizací působících v oblasti sociální a zdravotně sociální oblasti. s.d. *Od paragrafů k lidem. Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. Praha: SKOK. Dostupné z: <http://www.skok.biz/_download/projekty/od-paragrafu-k-lidem-analyza-2007-09.pdf>. s 55.

Dotace ze státního rozpočtu jsou pro řadu poskytovatelů sociálních služeb jen „malým přilepšením“, ne však dotací schopnou zabezpečit chod organizace. Velmi významnou pomocí pro tyto a mnohé další poskytovatele představují Evropské strukturální fondy, bez kterých by řada organizací neobstála.

Tabulka č. 2. uvádí jednoduchý přehled dotací ze státního rozpočtu poskytnutých celkově na sociální služby i zvláště na sociální poradenství pro rok 2007 a předběžné výsledky za rok 2008. V tabulce je zahrnutá i výše poskytnutých dotací pro konkrétní neziskovou organizaci (OPU)²⁸ poskytnutou na sociální poradenství cizincům v ČR.

Tabulka č. 2

Výsledky dotačního řízení			
pro rok 2008	požadovaná částka (100%)	realizovaná dotace (v Kč)	(v %)
obecně - celkové sociální služby	10 125 225 642 Kč	6 678 046 000 Kč	66,0
část - sociální poradenství	431 779 962 Kč	244 634 400 Kč	56,7
subjekt - sociální poradenství v OPU	1 872 256 Kč	1 107 300 Kč	59,1

Výsledky dotačního řízení			
pro rok 2007	požadovaná částka (100%)	realizovaná dotace (v Kč)	(v %)
obecně - celkové sociální služby	10 069 000 000 Kč	6 698 494 500 Kč	66,5
část - sociální poradenství	394 891 945 Kč	201 000 000 Kč	50,9
subjekt - sociální poradenství v OPU	nezveřejněno	443 000 Kč	---

Zdroj: *Dotace na poskytování sociálních služeb [online]. Praha: MPSV ČR. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/740>>; vlastní výpočty a zpracování.*

3.4.1. Rozpočet MPSV na rok 2006 a počet pracovníků v sociálních službách

„Nejvýraznější část státního rozpočtu pro rok 2006 tvoří resort práce a sociálních věcí. Jeho příjmy 331,2 mld. Kč představují 37,4 % celkových příjmů a výdaje 357,2 mld. Kč znamenají 37,3 % úhrnných výdajů.“²⁹ Z toho 95,1% tj. 339,7 mld. Kč tvoří mandatorní výdaje sociálního zabezpečení (důchody, dávky nemocenského pojištění, dávky státní sociální podpory, ostatní sociální dávky, podpory v nezaměstnanosti apod.)

²⁸ OPU zkratka: Organizace pro pomoc uprchlíkům, o.s.

²⁹ Analýza a vyhodnocení činnosti sociálních pracovníků z hlediska kvantity jejich potřeby a z hlediska jejich pracovní náplně [online]. Praha: Odbor 22 MPSV ČR, [citováno 28. května 2008]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/clanek.php?lg=1&id=862>>.

Zbývající výdaje jsou na neinvestiční dotace nestátním neziskovým organizacím 0,6 mld. Kč, krajům 1 mld. Kč, na provozní výdaje státní sféry 3 mld. Kč, na investice (výpočetní techniku pro provádění dávkových agend, rekonstrukce a modernizace ústavů sociální péče apod.) 3 mld. Kč, na financování společných programů EU a ČR 6,2 mld. Kč.

Počet pracovníků v rezortu MPSV³⁰

Ve státních organizacích spadajících do resortu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR je zaměstnáno **18 234** lidí. Z toho **16 544** pracuje na úřadech práce, v České správě sociálního zabezpečení, ve Státním úřadu inspekce práce a v Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Sociálních pracovníků ve státní správě je přibližně **10 870** z toho v oblasti práce a sociálních věcí pracuje 1623 terénních pracovníků (podhodnocený stav cca 150 případů na jednoho pracovníka ročně).

2353 zprostředkovatelů a poradců ve službách zaměstnanosti na úřadech práce (nedostatečný stav). Tento neuspokojivý stav pracovníků má za následek, že na individuální práci s klienty není dostatečný čas a práce tak pozbývá efektivnosti. Zprostředkovatel vede s klienty rozhovory, rozhoduje o hmotném zabezpečení klienta, nabízí volná pracovní místa, rekvalifikační programy, vypracovává akční plány, provádí poradenství k volbě povolání, vede klienta k evidenci, doporučuje následnou péči apod.

2800 dávkových specialistů státní sociální podpory (dostatečný stav) náplní pracovníka je přijímat žádosti o dávky soc. podpory, jednat s klienty, poskytují poradenství v této oblasti, kontrolují doklady, provádějí kontrolní výpočet dávek a vypracovávají odborné rozhodnutí o dávce, účastní se kontroly a dozoru v oblasti výplaty dávek.

2812 sociálních pracovníků v dávkách sociální péče (počet považován za nedostatečný). Na této pozici je klientu věnována pozornost jen několik desítek minut. Pracovní náplní je

³⁰ Pozn. autorky: Všechny statistické údaje použité v magisterské práci byly zjištěny a převzaty z internetových stránek: Analýza a vyhodnocení činnosti sociálních pracovníků z hlediska kvantity jejich potřeby a z hlediska jejich pracovní náplně [online]. Praha: Odbor 22 MPSV ČR, [citováno 28. května 2008]. Dostupné z: < <http://www.mpsv.cz/clanek.php?lg=1&id=862>>.

vyhledávání osob vyžadující pomoc, přijímání žádostí, posuzování podkladů, vydávání rozhodnutí, ověřování skutečností v terénu, provádění sociálního poradenství, kontrola.

+ Další metodici, analytici, koordinátoři a sociální pracovníci v sociálních službách.

V oblasti vnitřních věcí pracuje 176 sociálních pracovníků ve správě uprchlických zařízení, v azylovém řízení a ve správní radě.

Celou situaci zaměstnávání sociálních pracovníků shrnuje Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR tak, že ve velké většině je nedostatečný počet sociálních pracovníků, což se odráží v individuální práci s uživatelem sociálních služeb. „Všechny tyto činnosti sociálních pracovníků jsou zaměřeny na prevenci sociálního vyloučení klienta nebo sociální začlenění klienta a vyžadují jak velmi odbornou průběžně obnovovanou přípravu zaměřenou na vzdělávání v oblasti sociální práce, tak vzdělávání v oblasti lidských práv.“³¹

3.5. Bezpečnost (ochrana práv uživatelů)

Bezpečnost a ochrana práv uživatelů sociálních služeb je nejen požadavkem zákona o sociálních službách, ale „vychází ze samotné povinnosti státu vyplývající z Listiny základních práv a svobod a dalších zákonů i různých mezinárodních závazků (Evropská sociální charta, Úmluva o zabránění mučení a nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání – Rada Evropy).“³² Zákon o sociálních službách tuto ochranu zabezpečuje písemnou smlouvou o poskytnutí služby mezi uživatelem a poskytovatelem. Samotné dodržování standardů kvality by mělo vést k ochraně jak uživatelů, tak i poskytovatelů.

³¹ Analýza a vyhodnocení činnosti sociálních pracovníků z hlediska kvantity jejich potřeby a z hlediska jejich pracovní náplně [online]. Praha: Odbor 22 MPSV ČR, [citováno 28. května 2008]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/clanek.php?lg=1&id=862>>.

³² Spolek dobrovolné konference nestátních neziskových organizací působících v oblasti sociální a zdravotně sociální oblasti. s.d. *Od paragrafů k lidem. Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. Praha: SKOK. Dostupné z: <http://www.skok.biz/_download/projekty/od-paragrafu-k-lidem-analyza-2007-09.pdf>. s 61.

4. ORGANIZACE PRO POMOC UPRCHLÍKŮM

Organizace pro pomoc uprchlíkům (dále jen OPU) je nevládní nezisková organizace, která byla založená v roce 1991 jako občanské sdružení. Hlavní náplní OPU je především „právní, sociální a psychologická pomoc uprchlíkům a ostatním cizincům na území ČR.“³³ Dalšími aktivitami OPU jsou dobrovolnická činnost v pobytových střediscích i mimo ně po celé ČR a vzdělávání studentů prostřednictvím právních a sociálních klinik, stejně tak jako osvětová činnost pro širší odbornou i neodbornou veřejnost. Hlavní sídlo má OPU v Praze, pobočky v Brně a Českých Budějovicích. V roce 2006 byla za finanční podpory Evropských strukturálních fondů a Ministerstva práce a sociálních věcí zřízena síť mobilních poraden v Karlových Varech, Plzni, Pardubicích, Liberci, Jihlavě, Zlíně a Českých Budějovicích, kde následně vznikla pobočka. „Od roku 1995 je OPU aktivním členem Evropské rady pro uprchlíky a exulanty (ECRE).“³⁴

Cílem OPU je „pomáhat uprchlíkům a ostatním cizincům na území ČR, kteří jsou pronásledováni z důvodu politického, etnického, náboženského, rasového nebo příslušnosti k určité sociální skupině a těm, kteří v ČR požívají práva azylu a dočasné ochrany.“³⁵

4.1. Statistické údaje OPU

V současné době je v OPU zaměstnáno 25 lidí na různé úvazky, smlouvy a dohody. Sociálních pracovníků je zaměstnáno 8 na plný úvazek a 2 sociální pracovnice jsou zaměstnány na částečný úvazek. V roce 2006 bylo poskytnuto více než 2000 sociálních poradenství klientům. Počet registrovaných uživatelů sociálního poradenství je 777.

V roce 2006 byly získány finanční prostředky na sociální a právní poradenství, dobrovolnické aktivity a další činnosti zaměřené na cizince a uprchlíky ve výši Kč 15 332 000,-. Většina dotací v sobě zahrnuje sociální i právní poradenství. Jedná – li se o Evropské sociální fondy zahrnují sociální poradenství a prostředky na další aktivity pro uživatele jako např. jazykové kurzy, počítačové kurzy apod. Zbylé finanční prostředky byly získány z jiných Evropských fondů, od jednotlivých ministerstev a soukromých dárců. Přehled jednotlivých finančních prostředků³⁶:

³³ Organizace pro pomoc uprchlíkům. 2006. *Výroční zpráva*. s 3.

³⁴ Partneři [online]. Praha: Organizace pro pomoc uprchlíkům, [citováno 31. května 2008]. Dostupné z: <http://www.opu.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=5&Itemid=9&lang=cs>.

³⁵ Organizace pro pomoc uprchlíkům. 2005. *Výroční zpráva*. s 2.

³⁶ Organizace pro pomoc uprchlíkům. 2006. *Výroční zpráva*. s 16.

• Iniciativa EQUAL – Evropský sociální fond	4 101 tis. Kč
• Evropský uprchlický fond	3 657 tis. Kč
• Program JPD3 – Evropský sociální fond	2 083 tis. Kč
• Program SROP – Evropský sociální fond	1 430 tis. Kč
• Ministerstvo vnitra ČR	989 tis. Kč
• Úřad vysokého komisaře OSN pro uprchlíky	789 tis. Kč
• Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR	524 tis. Kč
• Program OPRLZ – Evropský sociální fond	423 tis. Kč
• Ministerstvo zahraničních věcí ČR	291 tis. Kč
• Magistrát hlavního města Prahy	281 tis. Kč
• Ministerstvo informatiky ČR	270 tis. Kč
• Jihomoravský kraj	152 tis. Kč
• Česká republika – správa uprchlických zařízení	130 tis. Kč
• Diplomatic Ladies	100 tis. Kč
• Linklaters	92 tis. Kč
• Člověk v tísni	50 tis. Kč

4.2. Cizinec versus uprchlík

„Bude – li přebývat s tebou ve vaší zemi někdo jako host, nebudete mu škodit. Ten, kdo bude s vámi přebývat jako host, bude vám jako jeden z vás domorodců. Budeš ho milovat jako sebe samého, protože i vy jste byli hosty v zemi egyptské.“

(Leviticus 19, 33-35)

Definice pojmu uprchlík je zřejmá již z výše zmíněného citátu Bible. Velmi zjednodušeně můžeme tedy říci, že uprchlík je vlastně v dané zemi host. Host, který se pro tuto situaci nerozhodl sám, ale okolnosti v zemi jeho původu jej přiměly k tomu, aby svou zemi opustil. Odborněji se dá říci, že uprchlík je cizincem se zvláštním postavením. A ještě odborněji, pokud budeme chtít zakotvit tyto dva pojmy můžeme říci, že:

Cizinec - „je jakákoliv fyzická osoba, která nemá státní občanství České republiky. Práva a povinnosti cizinců jsou zakotvena v zákoně č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky.“³⁷

Uprchlík - podle Ženevské úmluvy z roku 1951 o právním postavení uprchlíků spadá pod tuto kategorii osoba která: „se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských nebo národnostních nebo z důvodů příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i v zastávání určitých politických

³⁷ Azyl a migrace [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, Odbor azylové a migrační politiky, [citováno 1. června 2008]. Dostupné z: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/azyl/slovník.html>>. Terminologický slovník.

názorů, je neschopna přijmout, nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám odmítá ochranu své vlasti, totéž platí pro osobu bez státní příslušnosti nacházející se mimo zemi svého dosavadního pobytu následkem shora zmíněných událostí, a která vzhledem ke shora uvedeným obavám se tam nechce nebo nemůže vrátit.“³⁸ Postavením uprchlíků na území České republiky se zabývá zákon č. 325/1999 Sb., o azylu.

Cizince samotné můžeme dále rozdělit na čtyři podkapitoly:

- 1) Na občany zemí EU, Norska, Švýcarska, Islandu a Lichtenštejnska a jejich rodinné příslušníky.
- 2) Na občany zemí mimo EU, tzv. „třetích zemí“. Občané třetích zemí mohou na území České republiky pobývat přechodně nebo trvale. Přechodně mohou na území ČR pobývat na základě následujících typů víz³⁹:
 - a) bez víza,
 - b) na základě uděleného krátkodobého víza, dlouhodobého víza, diplomatického víza nebo zvláštního víza,
 - c) na základě povolení k přechodnému pobytu,
 - d) na základě výjezdního příkazu.

Krátkodobá víza: a) letištní vízum – typ A

b) průjezdní vízum – typ B

c) vízum k pobytu do 90 dnů – typ C

d) vízum typu D nebo D+C udělené smluvním státem, které opravňuje jeho držitele k pobytu i na území jiného smluvního státu („jednotné schengenské vízum“)

Dlouhodobá víza: a) vízum k pobytu nad 90 dnů – typ D

b) vízum typu D nebo D+C udělené smluvním státem, které opravňuje jeho držitele k pobytu i na území jiného smluvního státu („dlouhodobé vízum smluvních států“)

Trvale mohou cizinci na území ČR pobývat na základě:

a) povolení k trvalému pobytu⁴⁰

b) udělení mezinárodní ochrany formou azylu⁴¹ nebo formou doplňkové ochrany⁴²

³⁸ Úmluva o právním postavení uprchlíků č. 208/1993 Sb., kap.I., čl. 1., odst. A 2. Dostupná z: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/azyl/azyl/208_93.pdf>.

³⁹ Rozdělení všech typů víz převzato z: Zákon č.326/1999 Sb., o pobytu cizinců v platném znění § 17, 17a, 17b.

⁴⁰ Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců v platném znění § 65

3) Na cizince pobývající v ČR v rámci dočasné ochrany⁴³

4) Na nelegálně pobývající cizince v ČR

Z důvodů vymezení tématu této práce a taktéž vypracování dotazníku se budu věnovat převážně druhé skupině. S touto skupinou přicházím ve své praxi nejvíce do styku. Pro tyto lidi jsou určeny i služby sociálního poradenství v Organizaci pro pomoc uprchlíkům. Jedná se tedy o občany třetích zemí konkrétněji s uděleným **dlouhodobým vízem nad 90 dnů, cizincům s povolením k trvalému pobytu na území ČR, cizincům požívající mezinárodní ochranu formou azylu nebo doplňkové ochrany** a taktéž do své práce zařadím **žadatele o mezinárodní ochranu nacházející se na privátech a cizince s vízem strpění**. Pro objasnění posledních dvou pojmů nastíním stručně proces azylové procedury.

4.3. Azylová procedura

4.3.1. Řízení v I. instanci

Azylová procedura se řídí zákonem č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění novel. Zahájení správního řízení o mezinárodní ochraně je vázáno na prohlášení cizince o úmyslu požádat o mezinárodní ochranu. Jedná se tedy o projev vůle cizince, ze kterého je zřejmé, že hledá v ČR ochranu. Poté musí podat cizinec žádost v přijímacím středisku MVČR Vyšší Lhoty, kde je s ním vykonán vstupní pohovor. Ve středisku, v tzv. karanténě, zůstává žadatel o mezinárodní ochranu po celou dobu vstupních procedur. Po ukončení vstupní procedury se může žadatel o mezinárodní ochranu rozhodnout zda využije možnosti bydlet v pobytovém středisku MVČR nebo může tábor opouštět na tzv. propustku, kterou si však musí v táboře opět prodlužovat každých 30 dní. Poslední možností je odejít do tzv. soukromí - privát. To znamená, že žadatel o mezinárodní ochranu může v průběhu azylové procedury pobývat mimo azylové zařízení. S žadatelem o mezinárodní ochranu je v průběhu čekací doby dále veden pohovor, který blíže upřesňuje důvody uvedené v žádosti. Sám žadatel má právo kdykoliv doplňovat spis. Pohovor se vede vždy v mateřském jazyce žadatele. Správní orgán vydá žadateli o mezinárodní ochranu správní rozhodnutí, které nabývá právní moci dnem doručení žadateli. V rozhodnutí může být uvedeno buď, že se cizinci uděluje azyl nebo tzv. doplňková ochrana, nebo že cizinec nesplnil podmínky ani pro jednu ochranu.

⁴¹ Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu v platném znění § 76

⁴² Pozn. autorky: Poživatelé doplňkové ochrany jsou z možnosti obdržení trvalého pobytu na rozdíl od azylantů vyjmutí. Pro obdržení trvalého pobytu musí splňovat podmínky vyplývající ze zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců v platném znění.

⁴³ Zákon č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně cizinců.

Mezinárodní ochrana může být udělena i za účelem sloučení rodiny a taktéž z humanitárních důvodů.

Cizinec, který byl v ČR zadržen a umístěn do Zařízení pro zajištění cizinců z důvodů porušení českých právních předpisů (nacházel se na českém území bez platného cestovního dokladu či víza), má právo požádat o mezinárodní ochranu v tomto uzavřeném zařízení a to nejpozději do 7 dnů od doby, kdy byl o této skutečnosti informován. Řízení o udělení mezinárodní ochrany poté probíhá v tomto zařízení až do doby propuštění cizince. Cizinec může být v tomto zařízení zadržován maximálně 6 měsíců. V tomto zařízení také probíhá řízení o správním vyhoštění cizince z ČR, jehož výsledkem je rozhodnutí cizinecké policie o době, během níž cizinec nesmí po opuštění ČR zpět do ČR přijet. Rozhodnutí o správním vyhoštění není vykonatelné v době trvání řízení o udělení mezinárodní ochrany, vykonatelné se stává až po ukončení azylové procedury. Proti rozhodnutí o správním vyhoštění je možné se do 5 dnů od jeho obdržení odvolat.

4.3.2. Řízení v II. instanci

Rozhodnutí ve věci azylu vydané Ministerstvem vnitra ČR je v mnoha případech negativní viz tabulka č. 3 graf č.1.

Tabulka č.3.

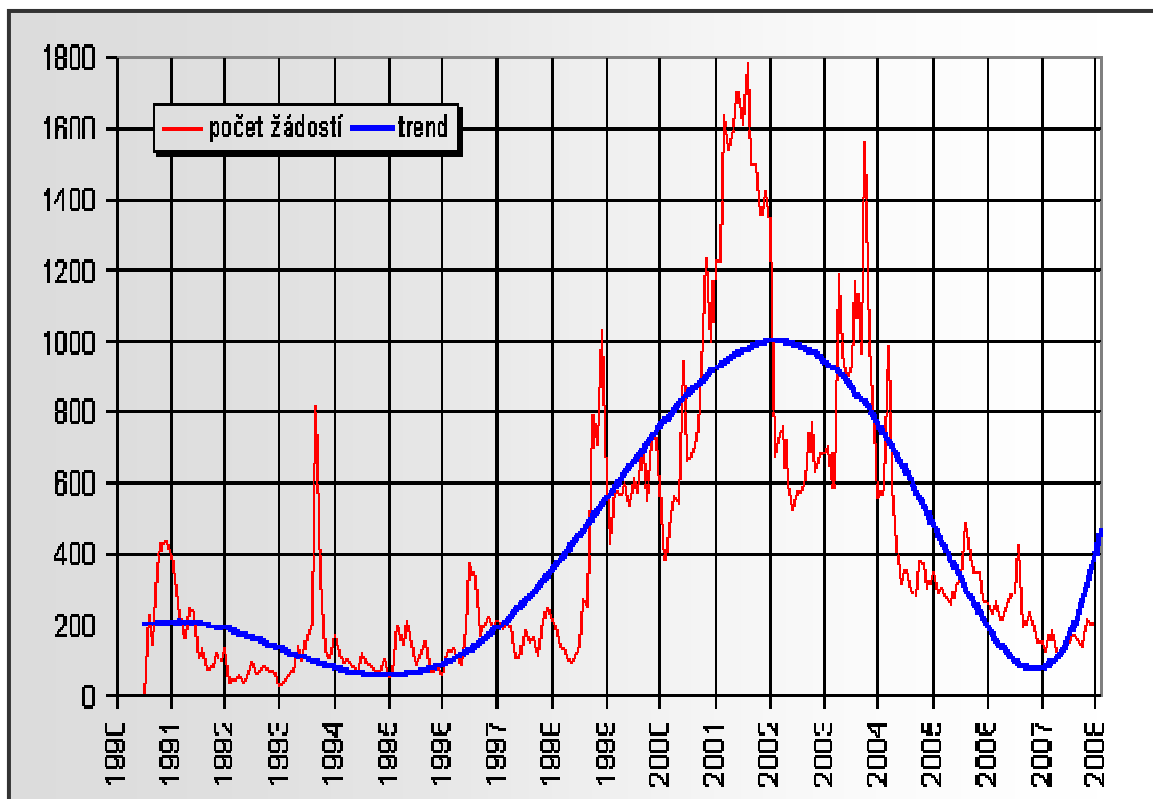
Počet žadatelů o mezinárodní ochranu podle roků zahájení řízení, Azyl udělen, tj. počet rozhodnutí obou instancí v jednotlivých letech. Červenec 1990 - červen 2008:

Rok	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	
Počet žadatelů	1 602	2 226	841	2 207	1 187	1 417	2 211	2 109	4 085	7 218	
Azyl udělen	30	776	251	250	116	59	162	96	78	79	
Rok	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008		Celkem
Počet žadatelů	8 793	18 094	8 484	11 400	5 459	4 021	3 016	1 878	931		87 179
Azyl udělen	133	83	103	208	142	251	268	191	92		3 368

Zdroj: Statistické údaje o žadatelích o mezinárodní ochranu a azylantech [online]. Statistiky Ministerstva vnitra ČR [citováno 24. srpna 2008]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/docDetail.aspx?docid=21020478&docType=ART>>, vlastní zpracování.

Graf č. 1

Počet žadatelů o mezinárodní ochranu podle roků zahájení řízení, Azyl udělen, tj. počet rozhodnutí obou instancí v jednotlivých letech, Červenec 1990 - červen 2008:



Zdroj: Statistické údaje o žadatelích o mezinárodní ochranu a azylantech [online]. Statistiky Ministerstva vnitra ČR [citováno 24. srpna 2008]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/docDetail.aspx?docid=21020478&docType=ART>>, vlastní zpracování.

Podle § 32 zákona o azylu, v platném znění, může podat neúspěšný žadatel o mezinárodní ochranu žalobu ke Krajskému soudu, který je příslušný podle místa jeho pobytu. Lhůta pro podání žaloby je 15 dnů (v případě Zařízení pro zajištění cizinců 7 dnů). Žaloba má ve většině případů odkladný účinek, tzn. že žadatel o azyl může setrvat na území ČR i během soudního přezkumu až do rozsudku soudu.

4.3.3. Řízení v III. instanci

V případě vydání kladného rozsudku ve věci žaloby proti neudělení azylu, se případ vrací zpátky na Ministerstvo vnitra ČR k dalšímu řízení, neboť sám soud nemůže v tomto případě rozhodnout ve věci udělení mezinárodní ochrany.

V případě zamítnutí žaloby má žadatel o mezinárodní ochranu právo podat podle § 32 zákona o azylu tzv. kasační stížnost k Nejvyššímu správnímu soudu v Brně. Kasační stížnost má odkladný účinek. Jestliže cizinec podá kasační stížnost proti rozsudku soudu, ocitá se v režimu zákona o pobytu cizinců a je mu uděleno vízum strpění.

V případě zamítnutí žádosti má cizinec právo projevit úmysl podat opakovanou žádost o mezinárodní ochranu i v době kratší než dva roky. Tento úmysl je přezkoumáván. V případě, že nebudou zjištěny nové skutečnosti nebo zjištění, které nebyly v předchozím řízení bez zavinění žadatele přezkoumávány, je žádost o udělení mezinárodní ochrany považována za nepřijatelnou.

Tabulka č. 4 nám ukazuje počet cizinců a druhy legálně obdržných víz v ČR k 31.12. 2006 a druhá tabulka č.5 demonstruje podrobné výčty víz a rozdělení krajů, podle pobytu cizinců. Tabulka č. 5 vyčleňuje z celkových počtů ženy.

Tabulka č. 4. Cizinci v ČR podle kategorie pobytu (stav k 31. 12.2006):

Rok	1999	2004	2005	2006
Trvalé pobyty	66 754	99 467	110 598	139 185
Azily	1 269	1 623	1 799	1 887
Povolení k pobytu (kromě trvalého)	162 108	92 390	145 963	155 164
Víza nad 90 dní	.	62 437	21 751	27 107
Celkem	230 131	255 917	280 111	323 343

Zdroj: Ředitelství služby cizinecké a pohraniční policie Ministerstva vnitra ČR, [citováno 1. června 2008]. Dostupné z: <<http://www.czso.cz/csu/2007edicniplan.nsf/kapitola/1414-07-2007-0900>>, vlastní zpracování.

Tabulka č. 5. Cizinci s povolením k pobytu podle kraje a účelu pobytu (mezinárodní klasifikace) k 31. 12. 2006:

Kraj	Celkem	Studium a praxe	Podnikání na živnostní list	Společník v právnické os.	Zaměstnání	Ost. ekonomické aktivity	Volné právo usídlení (krajane)	Usídlení (povolení k trvalému pobytu)	Rodinní příslušníci a sloučení rodiny	Azylanté	Humanitární statut; dočasná ochrana	Ostatní
GIZINCI CELKEM												
ČR celkem	296 236	5 500	22 018	2	107 801	159	2 314	52 377	99 959	1 932	329	3 845
Hlavní město Praha	95 691	2 628	7 451	1	44 020	82	551	14 563	25 472	355	135	433
Středočeský kraj	38 269	498	2 546	1	16 641	12	285	6 632	11 457	95	17	85
Jihočeský kraj	11 714	421	905	-	3 145	10	75	2 514	3 907	14	9	714
Plzeňský kraj	14 603	192	1 845	-	3 757	3	221	3 352	4 714	57	6	456
Karlovarský kraj	15 563	52	1 081	-	1 562	1	204	4 304	7 784	27	1	547
Ústecký kraj	23 327	77	1 808	-	5 173	6	307	4 955	9 709	284	21	987
Liberecký kraj	12 388	160	916	-	3 788	2	110	2 470	4 713	148	12	69
Královéhradecký kraj	11 824	133	787	-	4 546	3	100	1 933	4 150	88	7	77
Pardubický kraj	6 945	29	593	-	2 665	5	73	1 019	2 490	28	3	40
Vysočina	6 041	11	540	-	2 501	-	32	998	1 902	28	2	27
Jihomoravský kraj	25 118	383	1 804	-	9 894	7	188	4 044	8 283	201	52	262
Olomoucký kraj	7 857	453	425	-	1 889	5	36	1 491	3 493	35	4	26
Zlínský kraj	6 357	82	398	-	1 743	6	48	1 038	2 997	9	6	30
Moravskoslezský kraj	20 016	381	918	-	6 467	17	83	3 050	8 859	98	52	91
Kraj neznámý	523	-	1	-	10	-	1	14	29	465	2	1
Z TOHO ŽENY												
ČR celkem	119 228	2 498	6 261	1	32 414	32	1 016	22 098	53 172	812	117	807
Hlavní město Praha	39 029	1 271	2 399	-	15 144	17	240	6 179	13 445	143	54	137
Středočeský kraj	14 400	203	630	1	4 441	3	127	2 662	6 249	45	9	30
Jihočeský kraj	4 751	49	278	-	1 024	2	38	1 039	2 174	4	3	140
Plzeňský kraj	6 191	58	615	-	1 334	1	92	1 334	2 641	28	3	85
Karlovarský kraj	7 031	16	387	-	644	-	90	1 828	3 968	14	1	83
Ústecký kraj	9 075	13	527	-	1 148	-	140	2 112	4 891	110	7	127
Liberecký kraj	5 784	105	261	-	1 248	1	46	1 213	2 815	69	2	24
Královéhradecký kraj	5 169	57	191	-	1 382	-	42	837	2 579	46	1	34
Pardubický kraj	2 983	15	125	-	832	2	36	448	1 486	14	-	25
Vysočina	2 572	4	99	-	866	-	16	449	1 114	15	-	9
Jihomoravský kraj	9 296	146	412	-	2 808	3	85	1 644	4 024	87	15	72
Olomoucký kraj	3 390	322	112	-	528	1	18	645	1 734	19	1	10
Zlínský kraj	2 581	40	60	-	413	-	23	437	1 592	4	3	9
Moravskoslezský kraj	6 776	199	165	-	601	2	23	1 262	4 448	37	17	22
Kraj neznámý	200	-	-	-	1	-	-	9	12	177	1	-

Zdroj: Ředitelství služby cizinecké a pohraniční policie Ministerstva vnitra ČR, [citováno 1. června 2008]. Dostupné z: <<http://www.czso.cz/csu/2007edicniplan.nsf/kapitola/1414-07-2007-0900>>, vlastní zpracování.

4.4. Sociální poradenství poskytované cizincům v OPU

Sociální poradenství poskytované cizincům a uprchlíkům zaujímá velmi specifické postavení od ostatních poskytovaných služeb vymezených v zákonu o sociálních službách v několika ohledech:

- 1) Nemožnost oddělení sociálního a právního poradenství.
- 2) Obtížnost navázání kontaktu s institucí.
- 3) Zvláštní postavení důvěry mezi soc. pracovníkem a uživatelem služby.
- 4) Zjištění více souvisejících problémů.

ad 1) Jelikož velmi často nelze oddělit sociální a právní poradenství, jsou na sociálního pracovníka kladeny větší profesionální nároky. Každý pobytový status s sebou nese specifické nároky na sociální práci. Například při hledání zaměstnání budou jiné požadavky kladeny na žadatele o mezinárodní ochranu a jiné požadavky budou kladeny na cizince s dlouhodobým vízem. Proto je pro sociálního pracovníka velmi důležité orientovat se částečně v právních záležitostech, což ale není podle zákona o soc. službách náplní jeho práce. Důležitost částečné znalosti právní problematiky dokazuje i fakt, že cizinci často své pobytové záležitosti řeší souběžně se sociálními. Neznamena to, že by musel sociální pracovník OPU přímo psát žádosti o azyl apod., ale musí být schopen uživateli služby vysvětlit jaký sociální dopad má konkrétní vízum.

ad 2) Dalším specifikem je nezájem cizinců a uprchlíků navazovat kontakt s další institucí. Tato nedůvěra pramení především z jejich předchozích zkušeností s úřady, jejich zážitky ze zemí původu a strach z vlastní zranitelnosti. Z těchto důvodů je velmi těžké pro celou organizaci a sociálního pracovníka navázat kontakt s cizinci. Tento jev je zvlášť viditelný v případech rozšiřování služeb v krajích, kdy se sociální pracovníci potýkají s tím, jak předat informace o působení kanceláře a poradenství těm skupinám, které jsou pro tuto službu vhodné. Dalším jevem je strach cizinců, kteří se v České republice stali oběťmi vykořisťování ze strany zaměstnavatele, obchodu apod., kteří se bojí vystoupit ze své anonymity a požádat o pomoc ze strachu o sebe, své blízké a taktéž o ztrátu pobytu v České republice.

ad 3) Sociální pracovník je často v roli, kdy je jediným člověkem, kterému se uživatel služby svěřil s dlouho skrývanými problémy ať už právními nebo sociálními např. nelegální zaměstnání apod. Navazuje se sociálním pracovníkem zvláštní vztah důvěry. Tato důvěra

sebou však nese větší pozornost a čas věnovaný uživateli služby ze strany sociálního pracovníka. Tudíž nelze profesionální sociální poradenství pro cizince časově limitovat.

ad 4) V neposlední řadě se sociální pracovník často setkává s tím, že i když se na něj cizinec či uprchlík obrátí jen s jedním problémem, který chce pomoci řešit, často se při pohovoru objeví spousta dalších nevyřešených problémů, které s prvotním úzce souvisí a často o nich ani cizinec či uprchlík neví. Příkladem může být zaměstnání cizince bez řádné smlouvy z čehož vyplývá, že zaměstnavatel neplatí zdravotní pojištění za zaměstnance. O této skutečnosti často zaměstnanec neví a dovídá se o ní až v případě ošetření v nemocnici, kdy je po něm vymáhána částka za ošetření. Taktéž smlouvy u smluvních zdravotních pojišťoven často přivádějí cizince do velkých finančních potíží apod.

Sociální poradenství v Organizaci pro pomoc uprchlíkům zahrnuje především několik základních oblastí, se kterými se uživatelé sociálních služeb na sociálního pracovníka nejčastěji obracejí.

1. Oblast zaměstnání (jedná se především o pomoc při vyhledávání zaměstnání, zpracování životopisů a motivačních dopisů, vysvětlení práv a povinností zaměstnavatele, v případě zájmu nácvik pohovorů, v případě potřeby komunikace s potenciálními zaměstnavateli především ohledně vysvětlení pobytových statusů a z toho plynoucích povinností pro zaměstnavatele, podle potřeby komunikace s úřady práce apod.)

2. Oblast podnikání (jedná se především o pomoc s vyhledáváním živností, vysvětlení systému získání živnostenského oprávnění, pomoc při vyřizování dokumentů apod.)

3. Nostrifikace diplomů a systém školství (pomoc s vypisováním žádostí, kontrolou všech potřebných dokladů, pomoc při psaní odvolání, komunikace se školami a krajskými úřady, vysvětlení systému povinné školní docházky, pomoc s umístováním dětí do mateřských škol, do základních škol, řešení následného studia, nabídka jazykových a rekvalifikačních kurzů, komunikace s jinými NNO zabývající se vzděláváním cizinců apod.)

4. Systém zdravotního pojištění a zdravotnictví (pomoc při smluvním pojištění, pomoc při řešení dluhů nemocnicím – splátkové kalendáře, storno poplatků za ošetření apod.)

5. *Oblast sociálního zabezpečení* (pomoc při vyřizování dávek, pomoc při vypisování žádosti o dávky, pomoc při vyřizování důchodů, asistence na úřadech apod.)

6. *Oblast bydlení* (pomoc při hledání vhodného či nového bydlení, poradenství v oblasti podnájemních či nájemních smluv, pomoc při řešení běžných problémů spojených s užíváním bytu apod.)

7. *Oblast státního integračního systému* (pomoc při orientaci, asistence při hledání bytů, kurzů češtiny apod.)

8. *Různé životní události* (vznik či zánik manželství, narození dítěte, úmrtí blízké osoby.)

9. *Oblast dopravy* (řidičské průkazy, systém městské hromadné dopravy, storno poplatky apod.)

Vyjmenovaný okruh oblastí je jen stručný přehled toho, jaké jsou nejběžnější problémy, se kterými imigranti a uprchlíci přichází. Nejsou však výčtem ani zdaleka úplným, jelikož každý uživatel má specifické požadavky a sociální pracovník před příchodem uživatele do kanceláře vůbec neví (v případě, že se jedná o první kontakt s klientem), s jakými problémy přijde a co konkrétně spolu budou řešit. Taktéž ve spoustě z vyjmenovaných oblastí se vyskytují úkony, které by bylo možné zařadit do právní služby. Jak již bylo zmíněno výše, není úkolem sociálního pracovníka psát např. nájemní smlouvu, ale sociální pracovník musí být schopen podat relevantní odpověď, vysvětlit uživateli, co všechno by měla smlouva obsahovat, na co by si měl dát pozor apod., a poté nasměrovat uživatele na příslušný úřad nebo právníka, kteří budou schopni dále s uživatelem jeho požadavek řešit. Aby mohl sociální pracovník podat relevantní odpověď, je potřeba alespoň v základech o různých oblastech vědět. Na sociálního pracovníka jsou tak kladeny vysoké požadavky dalece převyšující oblast sociální práce. Sociální pracovníci v této oblasti velmi rychle propadají syndromu vyhoření i přesto, že ve standardech sociálních služeb je přímo definována potřeba supervize. Často ani tato forma pomoci neodradí pracovníky od změny zaměstnání a tak dochází k velké fluktuaci zaměstnanců, což má v neposlední řadě opět největší dopad na samotné uživatele sociálních služeb a na práci s nimi především v dlouhodobějším horizontu.

4.5. Výzkum mezi sociálními pracovníky OPU

Doposud jsem ve své práci popisovala obecně dopady zákona o sociálních službách na uživatele sociálních služeb, zabývala jsem se pohledem na práci sociálních pracovníků s uživateli. V této kapitole bych se ráda konkrétně zaměřila na zhodnocení činnosti organizace a samotné práce sociálních pracovníků. Především se zaměřím na pohled sociálních pracovníků reflektující činnost NNO oproti státní správě a taktéž zhodnocení sociálního poradenství. Pro toto zhodnocení jsem oslovila všechny sociální pracovníky z organizace OPU, kteří dostali jednoduché zadání: Zhodnotit pomocí SWOT analýzy sociální poradenství poskytované uživatelům v neziskové organizaci.

4.5.1. SWOT Analýza

SWOT analýza je v současné době velmi rozšířenou a používanou metodou především při hodnocení a rozboru strategického fungování firmy. SWOT analýza se používala především v marketingu. V současné době je však tato původně marketingová metoda používána v nejrůznějších oblastech. SWOT analýzu začali využívat i neziskové organizace či státní správa. „Díky SWOT je možné komplexně vyhodnotit fungování firmy (organizace), nalézat problémy nebo nové možnosti růstu. SWOT analýza je součástí strategického (dlouhodobého) plánování společnosti.“⁴⁴

„SWOT analýza byla vyvinuta Albertem Humphreym v 60. a 70. letech na Stanfordově univerzitě za účelem zanalyzovat data od významných amerických společností“⁴⁵

Zkratka SWOT vychází z anglického překladu a je to zkratka čtyř slov:

S = Strengths tj. silné stránky, přednosti

W = Weaknesses tj. slabé stránky, nedostatky

O = Opportunities tj. příležitosti

T = Threats tj. hrozby

Dále se SWOT analýza zaměřuje na vnitřní a vnější prostředí. Silné (S) a slabé (W) stránky jsou vyhodnocovány z pohledu vnitřního fungování organizace a příležitosti (O) a hrozby (T) jsou zaměřeny na vnější prostředí. „Analýza SWOT vychází z předpokladu, že

⁴⁴ SWOT analýza [dokument online]. [citováno 10. července 2008] Dostupné z: <<http://www.vlastnicesta.cz/akademie/marketing/marketing-metody/swot-analyza/>>.

⁴⁵ SWOT [online]. [citováno 10. července 2008]. Dostupné z: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/SWOT>>.

organizace dosáhne strategického úspěchu maximalizací předností a příležitostí a minimalizací nedostatků a hrozeb.⁴⁶

Tabulka č.6: Analýza SWOT

		Interní analýza	
		S- silné stránky	W – slabé stránky
Externí analýza	O – příležitosti	Strategie SO = vývoj nových metod, které jsou vhodné pro rozvoj silných stránek společnosti	Strategie WO = Odstranění slabin pro vznik nových příležitostí
	T- hrozby	Strategie ST = Použití silných stránek pro zamezení hrozeb	Strategie WT = Vývoj strategií, díky nimž je možné omezit hrozby, ohrožující naše slabé stránky

Zdroj: SWOT [online]. [citováno 10. července 2008]. Dostupné z: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/SWOT>>.

4.5.2. Výzkum v OPU

Jak už jsem se výše zmínila, pracovníci neziskové organizace OPU dostali úkol: Zhodnotit pomocí SWOT analýzy sociální poradenství poskytované uživatelům v neziskové organizaci. Přestože bylo původní zadání zaměřeno především na sociální poradenství, pracovníci OPU hodnotili nejen svou práci, ale také činnost organizace jako takové. Pro analýzu byli osloveni všichni sociální pracovníci OPU tj. 10 sociálních pracovníků. Odpověď mi poskytlo 6 sociálních pracovníků. 3 z nich zaslali SWOT analýzu prostřednictvím emailové korespondence a se zbylými byl veden osobní rozhovor.

Všichni pracovníci se shodli na tom, že práce sociálního pracovníka a tudíž i sociální poradenství poskytované cizincům je baví. Považují se za odborníky a líbí se jim, že mají přístup ke komplexním informacím, které mohou předávat dále uživatelům. Největší obavy však pracovníci mají ze systému získávání dotací a finančních prostředků z Evropských fondů. Dotace z ministerstev jsou pouze jednorocní. Pracovníci se shodují, že neustálé

⁴⁶ SWOT analýza [online]. Marek Miláček, [citováno 10. července 2008]. Dostupné z: <<http://www.stavebnitechnologie.cz/view.php?cislocianku=2002041701>>.

psaní dalších opakujících se projektů příliš ztěžuje jejich práci. Čas věnovaný projektům ubírá v přímé práci s uživateli. Dalším bodem, který byl zmíněn ve všech SWOT analýzách, byla obava ze státní správy. Většina pracovníků se domnívá, že představitelé státní správy a taktéž administrativní pracovníci velmi často neberou vážně celkově neziskový sektor a taktéž práci jednotlivých sociálních pracovníků. Na druhou stranu velmi často zaznívalo z úst sociálních pracovníků, že pokud v dané oblasti pracují déle, mají možnost či snahu zasahovat a alespoň nějakým minimálním způsobem ovlivňovat změny v legislativě prostřednictvím např. připomínkování zákonů, dopisů, pořádání kulatých stolů apod. Přestože neziskové organizace tuto činnost vytváří s velkým úsilím, změny jsou velmi malé a pomalé.

V neposlední řadě mě velmi zaujalo, že někteří pracovníci cítí nedostatky ve vzdělávání pracovníků a tím i nedostatky v profesionálním růstu. Přestože si zákon (a zde se odkazují i na již dříve citovaného doc. Průšu, s 14) klade za cíl profesionalizovat sociální pomoc, vzdělávat pracovníky apod., troufám si říci, že praxe je ve většině případů jiná. Je sice pravda, že nesčetné množství organizací nabízí různé druhy školení a vzdělávacích seminářů, jedná se však v řadě případů pouze o jednodenní či dvoudenní školení, která jsou sice zajímavým vzhledem do různých problematik, ale k hlubšímu vzdělání či prohloubení znalostí jsou často nepostačující. Je důležité si uvědomit, že pro registraci služby mohou práci sociálního pracovníka vykonávat pouze lidé, kteří dosáhli odpovídajícího vzdělání. Proto jsou tyto kurzy často hodnoceny negativně a nemotivují pracovníky je navštěvovat. Bohužel dlouhodobější kurzy (např. seberozvojové, komunikační, psychosociální výcviky apod.), o které by byl zájem ze strany pracovníků, jsou finančně i časově náročné a řada zaměstnavatelů si nemůže dovolit být jen částečně tyto kurzy platit. Zde tedy dochází k rozporu mezi zákonem o sociálních službách a praxí.

Tabulka č. 7. nám ukazuje hromadné výsledky SWOT analýzy od sociálních pracovníků OPU a jejich pohled na činnost svou i činnost celé organizace.

Tabulka č.7.

SWOT ANALÝZA PRACOVNÍKŮ OPU	
SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
<p>nízká byrokracie</p> <p>flexibilita</p> <p>samostatnost pracovníků</p> <p>individuální práce s klienty</p> <p>rychlá reakce na aktuální potřeby klientů</p> <p>řešení komplexní problematiky klientů</p> <p>poradenství v terénu i kanceláři</p> <p>bezplatné poradenství</p> <p>hodně znalostí v oboru</p> <p>kvalifikované vzdělání</p> <p>velká míra angažovanosti</p> <p>empatie</p> <p>entuziasmus, zájem o práci a téma supervize</p> <p>možnost spolupráce s jinou organizací</p> <p>větší volnost a možnosti v tom co můžu</p> <p>možnost věnovat se více klientům</p> <p>atmosféra práce přívětivější</p> <p>dlouhodobá existence OPU</p> <p>velký rozsah poskytovaných služeb</p>	<p>malá vnitřní organizovanost</p> <p>vysoká odpovědnost na samotných pracovnících</p> <p>nízké respektování pravidel</p> <p>žádný profesní růst</p> <p>nízké možnosti vzdělávání</p> <p>nepravidelná pracovní doba</p> <p>neustálé shánění peněz</p> <p>finanční nejistota</p> <p>není rozhodující pravomoc</p> <p>častý odliv mozků</p> <p>složitost projektů</p>
PŘÍLEŽITOSTI	HROZBY
<p>možnosti rozšiřování služeb dle potřeb</p> <p>možnosti rozrůstání organizace do krajů dle potřeby cizinců</p> <p>možná spolupráce s kraji</p> <p>ovlivňování politiky</p> <p>praxe z první ruky, práce v realitě - víme, co klienti potřebují</p> <p>možnost něco změnit</p> <p>upozorňovat a intervenovat ministerstva, státní správu</p> <p>možnost dosahovat na EU fondy</p> <p>zviditelňovat se</p>	<p>nedostatečné financování organizace po skončení evropských projektů</p> <p>státní správa nás nebere vážně</p> <p>NNO sektor stále brán jako podřadný</p>

Zdroj: vlastní výzkum

Velmi zajímavá je taky SWOT analýza pobočky v Českých Budějovicích. Do této práce jsem ji zahrnula záměrně, protože uživatelé sociálních služeb v Českých Budějovicích se stali mou výzkumnou skupinou.

Pobočka v Českých Budějovicích vznikla v říjnu 2007 především díky požadavku Krajského úřadu, který v kraji považoval za nutnost mít neziskovou organizaci, která by poskytovala odborné sociální a právní poradenství cizincům a uprchlíkům. V Jihočeském kraji působí několik neziskových organizací, většinou se však jedná o neprofesionální organizace typu různých ruských, mongolských klubů a center nebo o organizace zabývající se např. výukou cizích jazyků pro cizince, ale ne odborným poradenstvím. Proto bylo tomuto požadavku kraje vyhověno a za pomoci Evropského strukturálního fondu a dotací z Ministerstva práce a sociálních věcí tato kancelář otevřena. V současné době je v kanceláři zaměstnána jedna sociální pracovnice na částečný úvazek (poskytuje poradenství cizincům 2,5 dne v týdnu). Celkový počet registrovaných uživatelů k červnu 2008 bylo 24. Přestože počet poskytnutých intervencí byl 144, tzn. 6 intervencí na jednoho uživatele, je počet registrovaných uživatelů příliš nízký. Jak vyplývá i ze SWOT analýzy, potýká se organizace s malou návštěvností, přestože Jihočeský kraj podle českého statistického úřadu vykazuje poměrně vysokou míru cizinců pobývajících na území kraje tj. „cizinci pobývajících na území Jihočeského kraje celkem k 31. 12. 2006 12 598 a z toho cizinci s povolením k pobytu na území Jihočeského kraje 11 714.“⁴⁷ Tato nízká návštěvnost může být způsobena i nedostatečnou propagací nabízených služeb. Přestože na cizinecké policii vyšli velmi vstřícně pobočce OPU a umožnili zřídit stálou nástěnku s informacemi, domnívá se sociální pracovnice, že se informace o pobočce nedostávají právě těm cizincům a uprchlíkům, kteří to nejvíce potřebují, a pro které byly služby v kraji zřízeny. Vráťm – li se zpět k zákonu o sociálních službách a vůbec k tématu této práce „efektivita sociálního poradenství“, pobočka v Českých Budějovicích splňuje jedno z velmi důležitých kritérií. Jedná se o službu, která „umožňuje lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce a tím zůstat součástí přirozeného místního společenství.“⁴⁸ Taktéž pobočka splňuje požadavek zákona o sociálních službách na odborné sociální poradenství.

Velmi zajímavý je však vztah krajského úřadu k pobočce. Považuji za velmi důležité se o tomto vztahu zmínit, protože se přímo dotýká tématu efektivita. Přestože byla pobočka zřízena na přání krajského úřadu, respektive pracovníků, kteří mají na starosti agendu cizinců a menšin, kraj pobočku finančními prostředky nepodporuje. I když byla na krajském úřadu vyhlášena možnost ucházet se o dotace prostřednictvím projektů

⁴⁷ Český statistický úřad. 2007. *Cizinci v České republice; Foreigners in the Czech Republic.* s 52, 53.

⁴⁸ Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. 2002. *Standardy kvality sociálních služeb.* s 6.

zaměřených přímo na oblast poradenství cizincům, nepodařilo se pobočce uspět ve výběrovém řízení. Vždy bylo ze strany krajského úřadu odůvodněno, že jsou v žádostech formální chyby, nesrozumitelný rozpočet apod. Až na třetí pokus, kdy se pobočka ucházela o 95 000,- tj. 100% (krajský úřad mohl projekt podpořit jen z 80% tj. 76 000,- na zbytku by se spolupodílelo OPU), bylo pobočce ze strany krajského úřadu přiznáno pouze 80% z 36 000,- tj. **30 000,-**.⁴⁹ Na zbylých 20% tj. 6 000,- se musela spolupodílet Organizace pro pomoc uprchlíkům z vlastních zdrojů⁵⁰. Krajský úřad podpořil pobočku OPU, o jejíž fungování má zájem z 36,5%. Pobočka je tedy stále finančně závislá na zdrojích z pražské centrály. Taktéž se pobočka nemůže ucházet o dotace přerozdělované krajskými úřady z ministerstev, jelikož nesplňuje požadavek „registrované služby v kraji“. Sociální poradenství je zaregistrováno podle zákona o sociálních službách na Prahu a Brno. Nově vzniklá pobočka se tedy nemůže ucházet o dotace. O tyto dotace může pro pobočku žádat Praha a to ještě za předpokladu, že zahrne do žádosti Prahu a jiné tři spolu sousedící kraje. Tento požadavek je přímo nastaven od Ministerstva práce a sociálních věcí. Nejen, že tento systém je neefektivní, ale taktéž vyřazuje z možnosti dosáhnout na finanční zdroje organizace, které např. nemají celorepublikovou působnost, nejsou registrováni apod. Připomínám, že registrace vyžaduje splnění spousty podmínek, kdy např. nároky na prostory mohou pobočce výrazně ztížit registrování. Registrace neplatí na pobočky rozšířené v krajích i přesto, že organizace jako taková registrovaná je.

Taktéž mezi slabé stránky řadí sociální pracovníce nedostatečnou nabídku služeb, která kvůli finančním prostředkům nemůže být uživatelům nabídnuta. Personální obsazení je taktéž jednou ze slabých stránek pobočky. Jelikož je sociální pracovníce v kanceláři sama, nemá dostatek času opakovaně distribuovat letáky, navštěvovat uživatele i v terénu apod. Taktéž pobočka trpí nemožností zaměstnat právníka, jelikož jak jsme se zmínili již na začátku kapitoly, je právní poradenství od sociálního neoddelitelné. V neposlední řadě můžeme i zmínit, že sociální pracovníce není nijak chráněná proti napadení ze strany uživatele, jelikož je v kanceláři sama a uživatelé za sociální pracovnící do kanceláře docházejí.

⁴⁹ Pozn. autorky: V době podání žádosti o dotaci se na tvorbě rozpočtu podílela i autorka. Schválená žádost s finančními údaji je uložena v OPU.

⁵⁰ Pozn. autorky: Bližší informace o dotacích lze taktéž nalézt na stránkách jihočeského kraje www.kraj-jihocesky.cz

Za zmínku stojí taky obava sociální pracovnice o působení neprofesionálních organizací v kraji a taktéž z klientského systému, který je v Jihočeském kraji podle vlastních zkušeností sociální pracovnice velmi rozšířen. Tyto neprofesionální organizace většinou poskytují za úplatu poradenství svým krajanům, kteří velmi často využívají jejich služeb, jelikož jim důvěřují. Tato konkurence stojí v silné opozici oproti odbornému poradenství, které nenabízí vyřízení dokladů ani žádné jiné služby, které mohou být v rozporu se zákony. Tabulka č. 8. nám nabízí přehlednou SWOT analýzu pobočky OPU v Českých Budějovicích, kterou vypracovala sociální pracovnice působící v této pobočce.

Tabulka č. 8.

SWOT ANALÝZA OPU ČB	
SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
<p>poloha – krajské město kvalifikované poradenství dle ČSÚ relativně velký počet legálně žijících cizinců velký počet nelegálně žijících cizinců</p> <p>souhrnně relativně velký počet potenciální klientely spolupráce s úřady (krajský úřad, úřad práce, cizinecká policie) vstup ČR do EU – možnost čerpat dotace z ESF relativně dobrá propagace služby</p>	<p>nedostatečná nabídka služeb menší zájem o služby než se očekávalo poloha kanceláře do budoucna nedostatek financí na provoz služby nedostatek personálu a tím nedostatečné pokrytí námi poskytovaných služeb v celém Jihočeském kraji</p> <p>chybí právník</p>
PŘÍLEŽITOSTI	HROZBY
<p>grant KÚ Jihočeského kraje pro rozšíření stávající nabídky služeb na Kaplicku</p>	<p>konkurence ostatních NGO v kraji zabývajících se stejnou nebo podobnou problematikou</p> <p>málo pestrá nabídka námi poskytovaných služeb – jiné NGO poskytují např. kurzy češtiny pro cizince či kurzy PC, o které je z řad klientů největší zájem nedostatek finančních prostředků na provoz služby</p> <p>klientelismus – někteří cizinci se nemají o službě kde dozvědět nebo nemají možnost přijít</p>

Zdroj: vlastní výzkum

5. KVANTITATIVNÍ VÝZKUM

5.1. Obecný pohled

5.1.1. *Kvantita nebo kvalita*

V této kapitole bych se ráda zabývala přístupem k vědecké práci ze dvou hledisek. Jednak z hlediska obecného a za druhé z hlediska, které bude zaměřeno blíže na mou diplomovou práci. Přístupovat k vědecké práci tak, aby měla určitou vypovídací hodnotu, znamená, že se jako výzkumník musím vypořádat s následujícími body:

Musím zvolit a zvážit vhodnou míru **redukce**⁵¹ zkoumaných informací. Například nezatěžovat respondenty otázkami, které nebudou směřovat k výzkumu, což v důsledku vede k přílišnému navýšení úsilí a času při zpracování získaných informací.

Musím zvolit a zvážit způsob **transformace**⁵² zkoumaných informací. Jedná se o snahu zpracovat informace tak, aby byly srozumitelné jednak respondentům, a následně taktéž potenciálním zájemcům o získané výsledky, i když nejsou specialisty pro práci s cizinci. Dalším problémem při transformaci je vhodná formulace otázek do dotazníku tak, aby jim cílová skupina respondentů rozuměla a aby je pochopila tak, jak je zamýšlel tazatel. Zároveň je důležité formulovat otázky „laicky“ se zaměřením na cílovou skupinu respondentů, ale přitom zachovat vědecký obsah dotazů.

„Cílem kvantitativního výzkumu je testování hypotéz. Naopak cílem kvalitativního výzkumu je vytváření nových hypotéz (nové teorie).“⁵³ Díky rozdílnému přístupu k redukci a transformaci zkoumaných informací lze popsat rozdíly mezi těmito dvěma výzkumy. Při **kvantitativním** výzkumu se **redukuje** množství informací na velkém počtu respondentů. Dále se redukuje počet zkoumaných proměnných a vztahy mezi nimi. Velký počet respondentů umožňuje zobecnění na populaci. Při **kvalitativním** výzkumu se **redukuje** počet respondentů, ale počet zkoumaných informací se nesnižuje. Počet proměnných je dán nízkým počtem zkoumaných respondentů, zkoumají se závislosti mezi proměnnými. Malý počet respondentů neumožňuje zobecnění na populaci nebo toto zobecnění může být poměrně problematické.

⁵¹ Disman, Miroslav. 2006. Jak se vyrábí sociologická znalost. s 56.

⁵² Tamtéž, s 56, 286.

⁵³ Tamtéž, s 286.

Transformace informací při **kvantitativním** výzkumu má nároky na jejich „standardizaci“⁵⁴, tzn. komunikace s respondentem probíhá prostřednictvím předloženého dotazníku s předem danými otázkami a možnostmi, jak na ně odpovídat. Standardizace tím zajišťuje spolehlivý způsob získávání dat a jejich porovnatelnost. Na druhou stranu omezuje tímto způsobem platnost získaných dat, protože informace nepřekračují prostor, který je vymezený předloženými otázkami v dotazníku. **Transformace** informací při **kvalitativním** výzkumu naopak nevyžaduje jejich standardizaci, komunikace s respondentem probíhá bez omezení pro formulaci otázek a způsobu, jak na ně respondent může odpovídat. Důsledkem této volnosti jsou výsledná data obtížně porovnatelná. Jelikož komunikace s respondentem je minimálně omezena, získaná data mohou vypovídat komplexněji a nabízet tak větší poznání při vedení výzkumu. Při kvalitativním výzkumu může výzkumník přijít na nové souvislosti zkoumaných proměnných, nebo může přijít na úplně nové proměnné. Na základě toho může předkládat veřejnosti nové teorie a teze.

Na základě výše zmíněného, lze dále doplnit rozdělení mezi kvantitativní a kvalitativní výzkumnou metodou. Při **kvantitativním** výzkumu dochází uvnitř výzkumu k **deduktivnímu**⁵⁵ postupu. Skutečná nebo předpokládaná sociální událost je následně převedena do hypotéz. Výzkumník provede kvantitativní metodou sběr dat na vybraném vzorku respondentů a získanými výsledky testuje předchozí hypotézy, které na základě výsledku testování přijme nebo zamítne. Při **kvalitativním** výzkumu dochází naopak k **induktivnímu**⁵⁶ postupu. Hypotézy nebo nové teorie nejsou výzkumem potvrzovány či vyvráceny, ale naopak vznikají na základě pozorování vybraného vzorku respondentů a z nich sebraných dat. Podle získaných výsledků dat od respondentů se hledají nové souvislosti, na základě kterých výzkumník stanoví nové hypotézy a teorie.

5.1.2. Praktické zaměření výzkumu

Jak jsme se již zmínili v předchozí kapitole, kvantitativní výzkum nevytváří nové teorie, ale snaží se o potvrzení či vyvrácení stanovených hypotéz. Jelikož cílem mé práce není vytvořit novou teorii, rozhodla jsem se uskutečnit kvantitativní výzkum, který vychází z předem stanovené hypotézy.

⁵⁴ Disman, Miroslav. 2006. Jak se vyrábí sociologická znalost. s 287.

⁵⁵ Tamtéž, s 287.

⁵⁶ Tamtéž, s 287.

Ve své práci jsem vycházela z předpokladu (tedy hypotézy), že poskytování sociálního poradenství je efektivní. Zaměřila jsem se konkrétně na poskytování sociálního poradenství v neziskových organizacích a jako cílovou skupinu jsem si zvolila cizince a uprchlíky pobývající legálně na území České republiky, konkrétně na území dvou krajů Jihočeského a Plzeňského.

Tyto dva kraje nebyly vybrány náhodně. Byly vybrány s ohledem na Bílou knihu v sociálních službách, kde se píše, jak už jsme citovali v první kapitole, že sociální služby mají být poskytovány s ohledem na sociální a přirozené prostředí uživatele. V kraji Jihočeském bylo otevřena pobočka OPU, která vyhověla žádosti krajského úřadu a v Plzni se plánuje otevření pobočky díky vysokému zájmu uživatelů.

Zkoumat efektivitu poradenství je složitější, jelikož poradenství nelze jednoduše přepočítat jako například pečovatelské domy, proto používám ve své práci srovnání práce sociálního pracovníka neziskové organizace s prací pracovníků na úřadech zabývajících se stejnými oblastmi. Přestože se úředníci nevěnují převážně imigrantům a azylantům, domnívám se, že získané poznatky fungování státní sféry jsou pro rozsah této práce postačující.

Zkoumanou skupinou se tedy stali imigranti a azylanti pobývající ve dvou krajích. Nejedná se o všechny imigranty a azylanty registrované v OPU, ale jen o 8% z celkového počtu.⁵⁷ Proto se domnívám, že ani výsledky získané výzkumem nelze zobecnit na celou populaci imigrantů a azylantů pobývajících v České republice. Tento cíl si však má práce neklade. Cílem mé práce bylo zjistit, zda je efektivní sociální poradenství, které cizincům sama jako sociální pracovnice poskytují. Mou výzkumnou otázkou, na kterou jsem se snažila najít odpověď pomocí dotazníku je: Je sociální poradenství poskytované imigrantům a azylantům efektivní či nikoliv? Tuto efektivitu jsem se nesnažila zjistit jen pomocí dotazníkového šetření, nýbrž jsem se snažila zahrnout do své práce i SWOT analýzu vypracovanou s pracovníky OPU hodnotící jejich práci a celou organizaci. Taktéž jsem se zaměřila na efektivitu z několika různých hledisek např. z hlediska finančního, z hlediska duplicity služeb v porovnání s prací úředníků, z časového hlediska apod.

⁵⁷ Pozn. autorky: Registrovaných uživatelů sociálních služeb Organizace pro pomoc uprchlíkům je 777 a z toho 64 uživatelů bylo osloveno dotazníkem. Ne všichni registrovaní uživatelé jsou však aktivními tzn. nevyhledávají pravidelně služby organizace, někteří nekomunikují s organizací vůbec.

5.2. Vlastní výzkum

V obecné teorii jsem nastínila základní znaky kvalitativního a kvantitativního výzkumu. Pro potřeby své práce, jak jsem již zmínila výše, jsem se rozhodla pro kvantitativní výzkum. Tento výzkum probíhal mezi skupinou imigrantů pobývajících ve dvou krajích a sice v kraji Jihočeském a kraji Plzeňském. Tyto kraje jsem vybrala záměrně. Oslovení respondenti byli cizinci, ženy i muži, kteří navštívili pobočku OPU nacházející se v krajském městě. Mou snahou bylo vycházet při výzkumu ze zákona o sociálních službách, který klade důraz na rozšiřování služeb směrem ke klientům. Tudíž jsem vybrala dva kraje, do kterých dojíždíme a kde byla v rámci operačního programu rozvoje lidských zdrojů otevřena kancelář. Kanceláře byly otevřeny od 1. listopadu 2006. Do krajského města se dojíždělo vždy 1x za 14 dnů. Kanceláře byly otevřeny podle potřeb klientů, vždy však nejméně na 4 hodiny v poradenský den. V Jihočeském kraji se v říjnu 2007 zřídila samostatná pobočka OPU, která je otevřena vždy 2,5 dne v týdnu se stálým personálním obsazením. Vzhledem k tomu, že pobočka je otevřena nově a jejímu otevření předcházela žádost ze strany krajského úřadu o rozšíření odborných služeb pro cizince, považuji za zajímavé zjistit, kolik uživatelů se na pobočku během půl roku obrátilo a kolik bylo poskytnuto intervencí sociální pracovníci. V Plzeňském kraji byla největší návštěvnost kanceláře, a proto se do budoucna počítá s otevřením nové kanceláře a tím i rozšíření služeb OPU. V neposlední řadě byl výběr ovlivněn celkovými statistickými údaji, které řadí tyto dva kraje v počtu cizinců na přední příčky před ostatními kraji⁵⁸.

Všem uživatelům sociálních služeb, kteří dochází do kanceláří OPU byl rozdělán dotazník. V kraji Jihočeském navštívilo pobočku za dobu její působnosti celkem **24 klientů**⁵⁹ a bylo jim poskytnuto celkem **144 intervencí**. Nejčastějším národnostním zastoupením byla **Ukrajina** celkem 19 uživatelů. V Plzeňském kraji navštívilo pobočku celkem **42 uživatelů**

⁵⁸ Pozn. autorky: Jihočeský i Plzeňský kraj se nachází v počtu pobývajících cizinců na předních příčkách za Středočeským krajem a Prahou. Ve Středočeském kraji i Praze působí mnoho organizací, do kterých cizinci dochází. Přestože mají tyto kraje prvenství v počtu pobývajících cizinců, organizace, které v těchto krajích působí nerozšiřují služby směrem k cizincům, ale ve většině případů cizinci dochází do organizace sami. Tyto organizace nijak zvlášť své služby na základě nově vzniklého zákona o sociálních službách nerozšiřovaly. Proto jsem si pro svůj výzkum vybrala právě kraje, do kterých začali pracovníci dojíždět popř. se otevřela úplně nová pobočka tzn. se zřídila nová služba, která do té doby v kraji nebyla. Statistické údaje o počtech cizinců v krajích lze najít na www.czso.cz

⁵⁹ Pozn. autorky: Všechna statistická data pochází z práce s uživateli soc. služeb v OPU. Každý uživatel má vytvořenou vlastní složku, do které se zapisuje celý proces komunikace s uživatelem. Tyto složky jsou uchovány v kanceláři OPU. Veškeré údaje o činnosti OPU v krajích lze najít taktéž na www.opu.cz v powerpointové prezentaci Mobilní služby pro imigranty. Statistická data jsou zmíněna v příručce OP RLZ zveřejněné na uvedené adrese. Tato příručka může být považována za závěrečnou zprávu dvouletého projektu Mobilní služby pro imigranty, podporovaného evropským strukturálním fondem a MPSV ČR.

a bylo jim poskytnuto celkem **204 intervencí**. Nejčastějším národnostním zastoupením bylo **Bělorusko** 18 uživatelů, **Ukrajina** celkem 12 uživatelů. Vyšší počet intervencí než je počet uživatelů v obou krajích ukazuje na tendence uživatelů obrátit se na stejnou pobočku s různými problémy i vícekrát. Tento trend je vnímám velmi pozitivně, jelikož sociální pracovník má možnost lépe uživatele poznat, hlouběji pochopit jeho problematickou situaci a taktéž se domluvit na postupných krocích vedoucích k zmírnění či odstranění problému. Taktéž vyšší počet intervencí ukazuje na navázanou důvěru uživatelů v práci sociálních pracovníků.

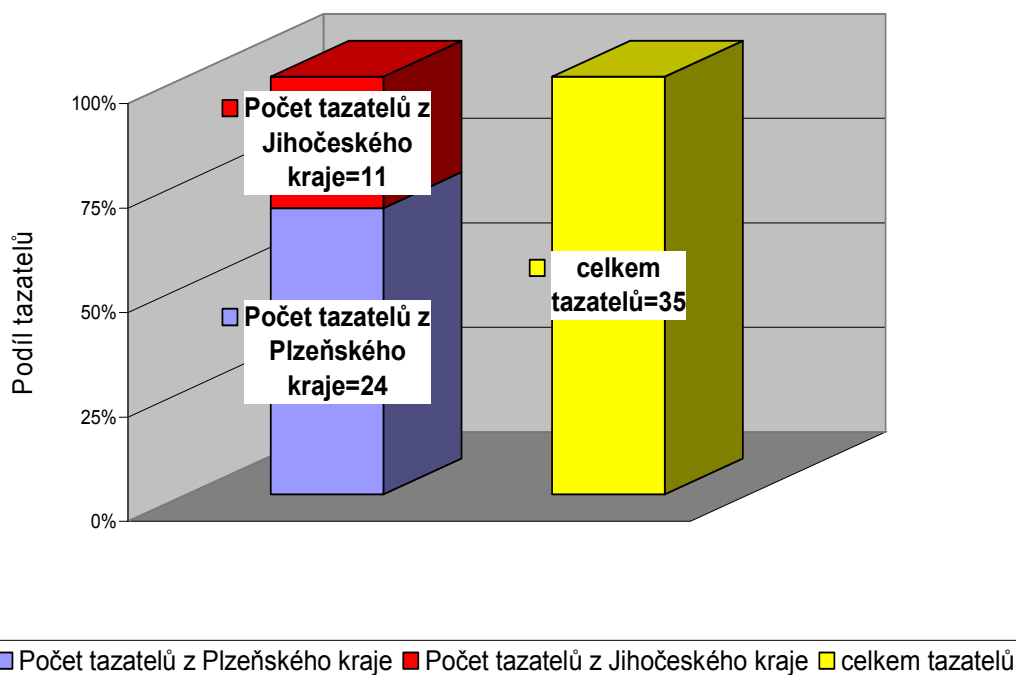
Celkem bylo vyhotoveno **66 dotazníků**. Tyto dotazníky byly zasílány uživatelům poštou. V každé obálce nechyběla ani známka na dopis sloužící jako malá motivace k zaslání vyplněného dotazníku zpět. Celkem se **navrátilo 35 vyplněných dotazníků tj. 53% z odeslaných**. Důležité je však zmínit, že 6 nevyplněných dotazníků se vrátilo zpět, jelikož adresát nebyl zastižen. Tento jev je zvláště u cizinců velmi běžný. Velmi často mění své adresy nebo uvádějí adresy ubytoven, na kterých se již nenacházejí apod. Častým jevem je i situace, kdy musí cizinec opustit ze dne na den Českou republiku neboť obdržel správní vyhoštění apod. **Proto vezmeme-li v potaz rozeslaných 66 dotazníků z nichž se 6 vrátilo zpět tj. potenciálních uživatelů sociálních služeb je 60. Návratnost v procentech by v tomto případě činila 58%.**

Dotazník, který byl rozeslán respondentům obsahuje 15 otázek. Z nichž otázky č. 1 až č. 5 jsou obecného charakteru. Upřesňují představu o respondentech, např. odkud pochází, jak dlouho jsou v České republice, jaký mají pobytový status apod. Zbylé otázky se snaží najít odpověď na otázku efektivity sociálních služeb resp. odborného sociálního poradenství.

Graf č. 2 ukazuje odpověď na první otázku kladenou respondentům. Otázka č. 1. Z jakého jste kraje?

Graf č. 2

**Dotaz 01
Z jakého jste kraje?**



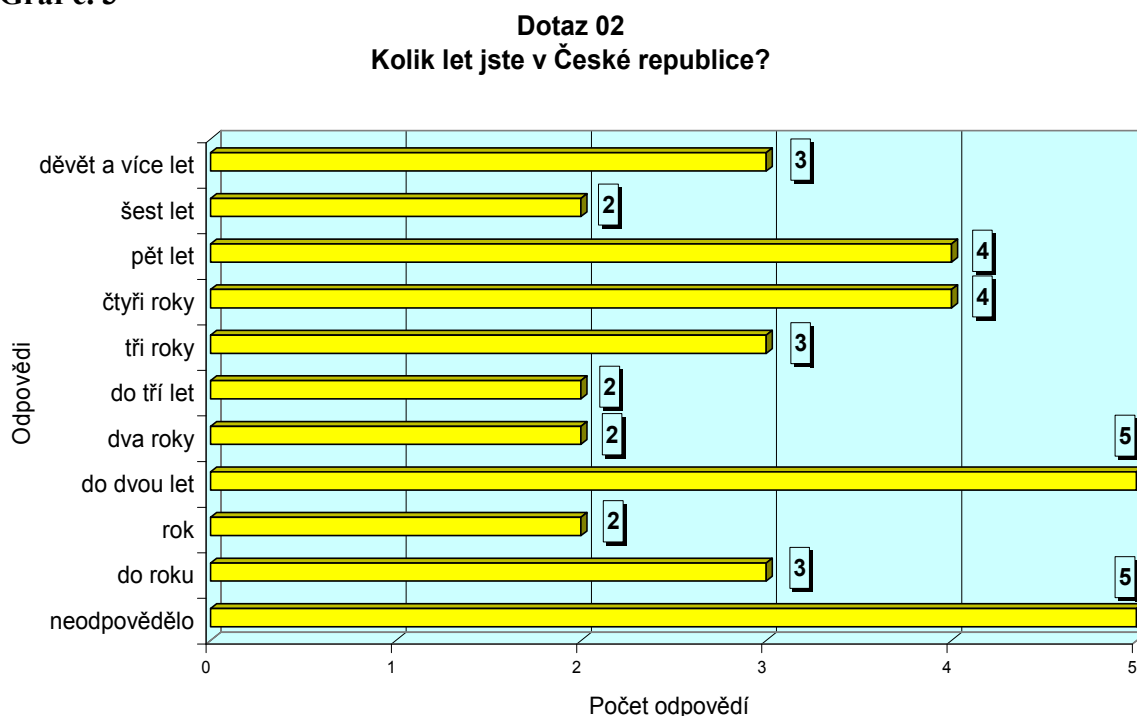
Zdroj: vlastní výzkum

Z Jihočeského kraje odpovědělo 11 respondentů tj. 31% z navrácených dotazníků. Z Plzeňského kraje se vrátilo celkem 24 dotazníků tj. 69% z navrácených dotazníků. Celkem se tedy vrátilo 35 dotazníků.

Graf č. 3 nám ukazuje dobu, po kterou se respondenti nachází na našem území. Do grafu byly zaznamenány všechny odpovědi, jelikož otázka byla otevřená a respondenti sami vepisovali kolik měsíců či roků jsou zde v ČR. Délka pobytu je důležitá nejen z hlediska typu víza. Pokud zde pobývá cizinec déle než pět let legálně, může např. sociální pracovník cizince upozornit na možnost zažádat si o trvalý pobyt. Doba pobytu však neukazuje jen na samotný druh víza, ale především pomáhá sociálnímu pracovníku orientovat se alespoň částečně v situaci uživatele. Dá se předpokládat, že cizinec pobývající zde několik málo měsíců nebude integrován do společnosti tak jako např. cizinec pobývající zde několik let. Z praktické zkušenosti je velkou překážkou i jazyk a pochopení běžného způsobu života Čechů. Kdežto cizinec, který zde pobývá dlouhodobě, několik let, je ve většině případů obeznámen s běžným způsobem života a nečiní mu obtíže minimálně v základní míře zapojit se do společnosti. Délka pobytu je tedy i impulsem pro

sociálního pracovníka, který může klást přiměřené požadavky na uživatele v plnění úkolů a dohodnutých cílů.

Graf č. 3



Zdroj: vlastní výzkum

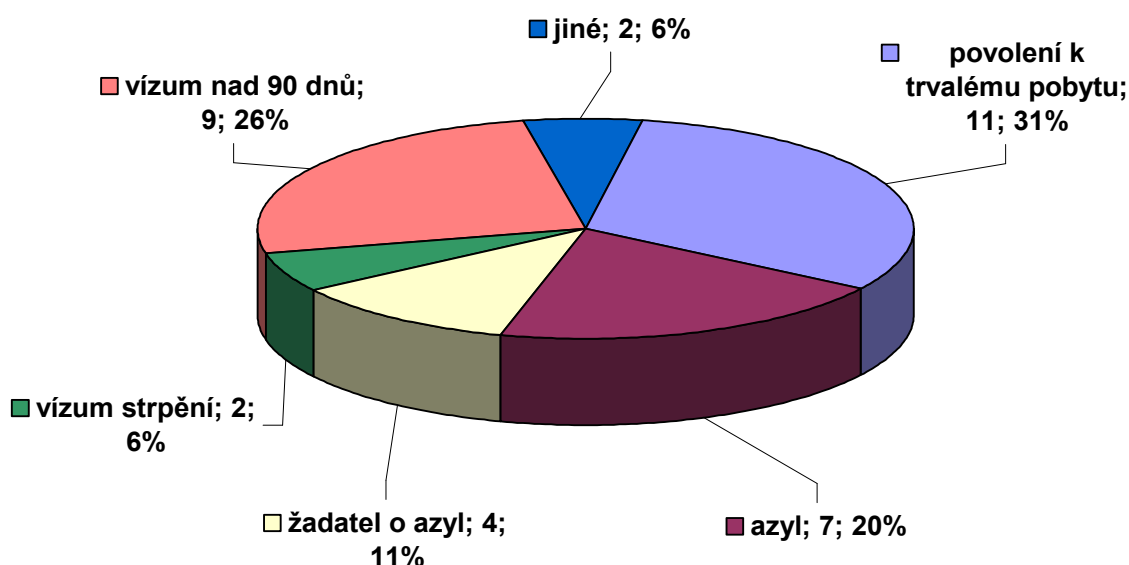
Délka pobytu respondentů silně koresponduje s druhy pobytu v třetím dotazu. Časové rozvrstvení je velmi různorodé. Od jednoho roku až po devět a více let. Z tohoto grafu můžeme usuzovat, že se jedná o cizince jak s uděleným trvalým pobytem, tak o cizince s dlouhodobým vízem nad 90 dnů. Pokud bychom usuzovali z pohledu na tento graf, můžeme konstatovat, že nároky na sociálního pracovníka budou bezesporu větší. Časové rozvrstvení ukazuje na situaci, kdy sociální pracovník musí být schopen vyrovnat se ve své práci jak s poradenstvím cizincům, kteří se dostávají do problémů se zaměstnavateli a zdravotními pojišťovkami (běžné problémy při dlouhodobých vízech), ale taktéž se situací hledání integračních bytů, pomoci se vzděláváním v jazyce i následném studiu, vyřizováním dávek apod. (typické dotazy od uživatelů s udělenou mezinárodní ochranou, nebo s trvalým pobytem).

Třetí dotaz sledoval druh pobytu cizinců. Pro sociálního pracovníka je nezbytné při poskytování odborného sociálního poradenství znát druh pobytu tj. typ víza, na kterém se cizinec nachází. Typy víz, se kterými se sociální pracovník OPU ve většině případů

setkává jsou zmíněny v kapitole č. 4.2. Tyto údaje jsou velmi důležité a hrají roli téměř ve všech právních i sociálních úkonech. Např. zajímá – li se cizinec o dávky státní sociální podpory: v případě má – li trvalý pobyt, má na ně automaticky nárok za splnění podmínek, jenž samotná dávka vyžaduje. V případě jedná-li se o žadatele o mezinárodní ochranu, který nemá trvalý pobyt, jelikož je stále žadatel, mohl by na dávky taktéž dosáhnout avšak až po době 365 dnů pobytu na území České Republiky (poté se považuje za trvalý pobyt). Do té doby nárok na dávku nevzniká. Proto základní otázkou sociálního pracovníka je zjistit druh pobytu u cizince.

Graf č.4

**Dotaz 03
Jaký druh pobytu máte?**



Zdroj: vlastní výzkum

Nejčastější odpovědí na dotaz č. 3. tj. Jaký druh pobytu máte, byla odpověď: povolení k trvalému pobytu⁶⁰. Z 35 navrácených dotazníků 11 respondentů tj. 31% odpovědělo, že obdrželi trvalý pobyt. Na druhém místě byli respondenti, kteří zaškrtnli, že v České republice pobývají na základě víza nad 90 dnů, celkem takto odpovědělo 9 cizinců tj. 26%.

⁶⁰ Pozn. autorky: Trvalý pobyt má mezi typy víz zvláštní postavení. Přestože opravňuje držitele téměř ke všem úkonům jako občana ČR (kromě např. volebního práva, výkonu práce ve služebním poměru k ČR apod.), přesto velmi často dochází k tomu, že se na nás držitelé trvalého pobytu obracují s žádostí o radu, jelikož neví, na co všechno mají nárok či nikoliv. Tudíž práce sociálního pracovníka ve většině případů nekončí v okamžiku obdržení trvalého pobytu.

Dále 7 respondentů tj. 20% ze všech navrácených dotazníků byli cizinci s udělenou mezinárodní ochranou. Žadatelů o azyl bylo 11% z navrácených dotazníků tedy 4 lidé, na vízu strpění pobývají 2 cizinci tj. 6 % a taktéž 2 cizinci tj. 6% pobývají v České republice na jiném typu víza nebo bez víza. (1 respondent do dotazníku uvedl, že je již v České republice nelegálně). Na doplňkové ochraně se nenachází žádný z respondentů, který vyplnil dotazník.

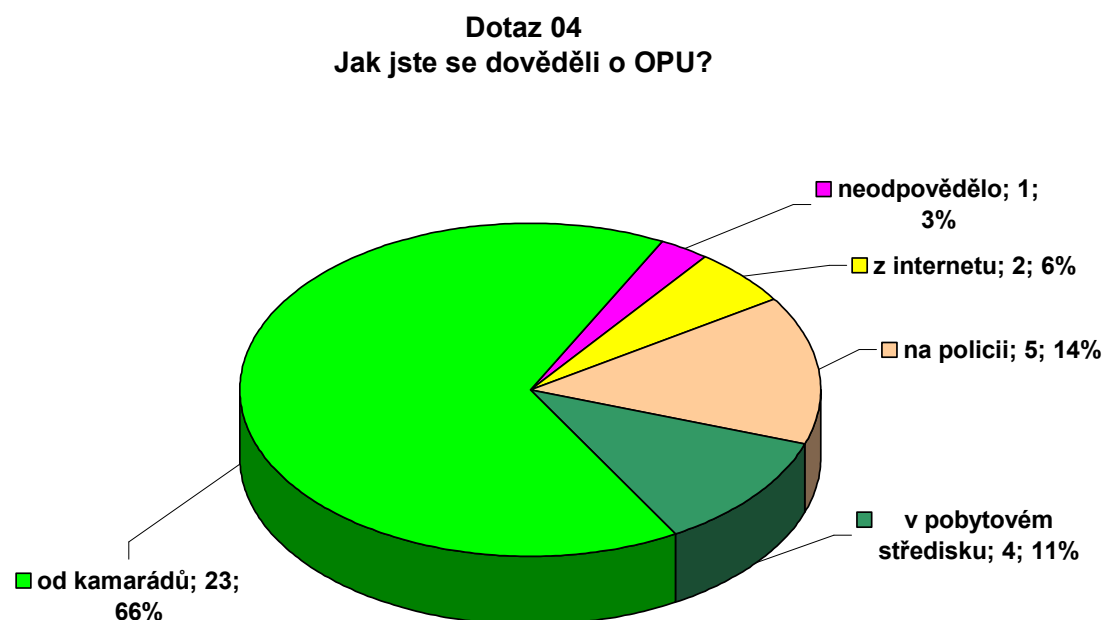
Vrátím – li se k tématu své práce, úloha odborného sociálního poradenství zde hraje velkou roli. Přestože cizinců, kteří jsou zde v České republice na dlouhodobém vízu, by se teoreticky poradenství nemělo týkat, jelikož do České republiky přijeli z určitým záměrem (práce, podnikání, studia apod.) a měli by mít vyřízené veškeré náležitosti jako je zdravotní pojištění, pracovní smlouvy apod. většinou tomu tak není a neziskové organizace jsou právě těmi, na které se obrací často dříve než na státní sféru tj. úřady. Na druhou stranu je však právě k těmto skupinám velmi obtížné proniknout a navázat kontakt. Cizinci s dlouhodobým vízem se liší od cizinců s uděleným trvalým pobytem, zvláště pokud zde pobývají již několik let, jelikož tito cizinci již nemají ani nemusí mít obavy z komunikace před úřady. Na neziskové organizace by se cizinci s trvalým pobytem nemuseli vůbec obracet, jelikož často ví, kde si co můžou zařídit. Velmi často se však setkávají s neúspěchem u státních orgánů a tudíž využívají již dříve známé neziskové organizace, se kterými se seznámili např. v době, kdy žádali o mezinárodní ochranu nebo v době, kdy zde byli na dlouhodobé vízum. V tomto smyslu dochází k duplicitě, jelikož se stejným úkonem se obrací cizinci na úřady i na neziskové organizace. Často se ani nejedná o odborné sociální poradenství (které by mělo nasměrovat uživatele na patřičný úřad), ale spíše je sociální pracovník postaven v roli zástupné osoby za úřad. Proč tomu tak je a taktéž i k duplicitě služeb se dostanu i v následujících částech.

Velmi zajímavou otázkou byl dotaz č. 4. Jak jste se dověděli o OPU? Tento dotaz jsem do svého dotazníku zahrnula záměrně, jelikož v souvislosti s novým zákonem o sociálních službách dochází u spousty neziskových organizací k rozšiřování služeb do krajských měst. Samotné krajské úřady vysílají směrem k neziskovým či příspěvkovým organizacím požadavky na rozšíření služeb. V neposlední řadě jsou tímto impulzem pro rozšiřování služeb i samotní uživatelé sociálních služeb, kteří nejen že často nejsou schopni do velkých měst za službami dojíždět, ale taktéž velmi často nejsou ani ochotni a v takovém případě se

stávají potenciální uživatelé sociálních služeb pro samotné krajské město či celý region jevem patologickým.

Dotaz, který byl položen v dotazníku, se snaží odhalit velmi složitou situaci pro nově otevřené pobočky. Za tuto složitou situaci můžeme považovat propagaci služeb a to, jak dát o nabízených službách vědět přímo cílové skupině? V našem případě se jedná o skupinu cizinců a uprchlíků. Jak jsme již zmínili v předchozích kapitolách, navázání kontaktu a posléze důvěry s uživatelem je velmi složitý proces. Nejen, že cizinci nedůvěřují organizacím a úřadům, ale často jsou v situaci, kdy jsou cíleně drženi v odstupu od informací. Jedná se především o cizince s dlouhodobými pracovními vízy. Často jsou plně závislí na osobě, která jim víza vyřídila, a která je zaměstnává. Často se stávají oběťmi vykořisťování, obchodu apod. Právě těmito lidem by mělo být určeno odborné sociální i právní poradenství, ale k těmto lidem se informace o působení poboček vůbec nedostanou. Organizace tak velmi často trpí buď nedostatkem uživatelů nebo nedostatkem vhodných intervencí, jelikož se na ně obrací lidé, kteří jsou „potenciálně schopni si problém vyřešit sami“⁶¹.

Graf č. 5



Zdroj: vlastní výzkum

⁶¹ Pozn. autorky: Problematika je velmi zjednodušená, autorka vlastní citací nechce říci, že do organizace dochází jen ti nepotřební, ale chce jen stručně nastínit, jak velmi složitý je proces proniknutí k těm nejvíce potřebným lidem.

Jednoznačně vypovídající je odpověď na dotaz č. 4 Jak jste se dověděli o OPU? Převážná většina respondentů tj. 66%, 23 cizinců odpovědělo, že se o OPU dověděli od kamarádů a známých. Pouze 5 dotázaných 14% odpovědělo, že se o službách OPU dověděli na policii. V tomto případě se jedná především o ty cizince, kteří nemusí mít obavy z kontaktu s úřady. Toto číslo je však velmi zajímavé, jelikož letáky o nabídce služeb OPU byly na cizineckou policii distribuovány v pravidelných intervalech a v poměrně velkém množství. Taktéž v Jihočeském kraji je přímo s cizineckou policií vyjednána nástěnka OPU, která slouží k informovanosti o službách a pobočce. V tomto případě lze toto číslo považovat za velmi nízké a ukazuje na to, jak velmi obtížné je proniknout právě k cílové skupině. Informace o pobočce a službách se předávají především prostřednictvím zkušeností druhých cizinců. V plzeňském kraji se podařil kontakt s cizinci navázat jen díky běloruské ženě, která znala již z dřívějších let sociální pracovníci, která v Plzni poskytovala poradenství. A protože běloruská komunita má v Plzni velké zastoupení, došlo k rozšiřování kontaktů o působnosti OPU právě tímto způsobem, přes známé. Několikrát byly distribuovány letáky přímo na ubytovny, o kterých se díky terénní práci vědělo, že ubytovávají cizince, přesto naši pobočku z těchto ubytoven nikdo nenavštívil, i přesto, že oprávněné osoby vedoucí ubytovny slíbili, že letáky vyvěsí a rozdistribují mezi cizince.

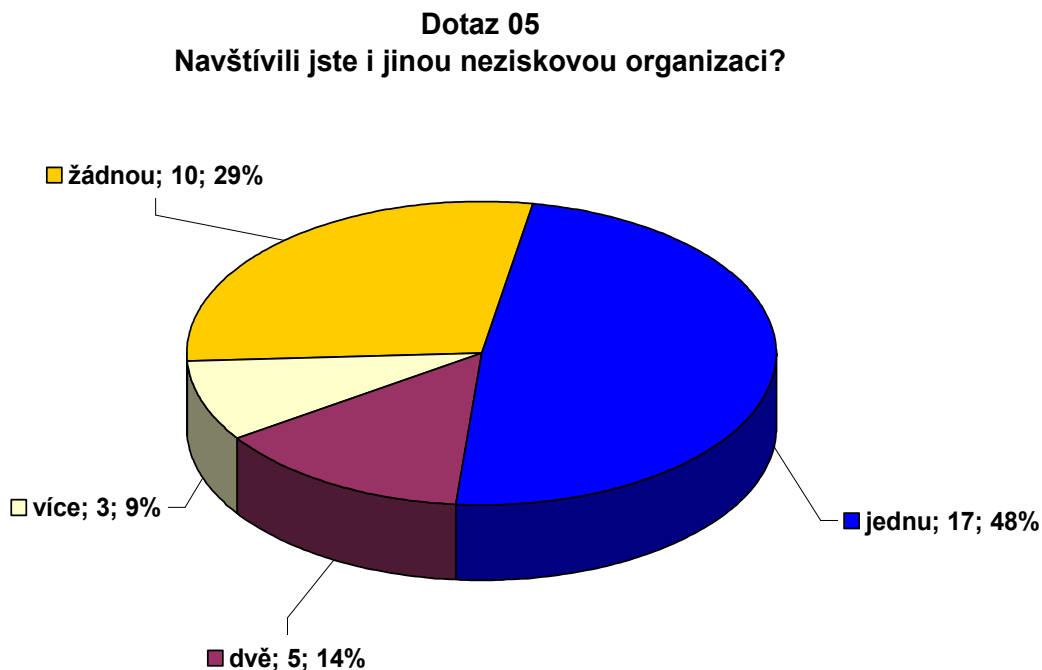
Zajímavé a potěšující jsou výsledky, kdy respondenti odpověděli, že se o službách dověděli v pobytovém středisku pravděpodobně od sociálních pracovníků 4 respondenti tj. 11%. Tato spolupráce je velmi užitečná a může předcházet nebezpečným sociálním jevům, jelikož se cizinec po opuštění pobytového střediska může rovnou obrátit na naši pobočku a tak lze snadno navázat na předchozí práci sociálních pracovníků.

Přestože jen 2 respondenti tj. 6% odpovědělo, že se o službách OPU dověděli z internetu, je potěšující, že i cizinci používají nové zdroje informací jako je internet, a že jsou schopni sami dohledat potřebné informace.

Dotaz č. 5 se ptal respondentů, zda navštívili i jinou organizaci než OPU. Záměrem tohoto dotazu bylo zjistit, zda se cizinec obrací na víc organizací nebo zda je spokojen jen s jednou organizací. Zamyslíme-li se hlouběji nad tímto dotazem, výsledky nám můžou poukázat na 2 jevy. Jedním z nich je důvěra respondenta v organizaci a druhým je snaha cizince obrátit se pro jistotu i na jiné organizace se svým požadavkem. Tato snaha vychází

většinou z určité obavy, zda to organizace vyřeší a taky z potřeby ujistit se, že i další organizace se bude případem zabývat a tudíž bude požadavek úspěšně vyřešen.

Graf č. 6



Zdroj: vlastní výzkum

Podíváme-li se na výsledky grafu č. 6 zjistíme, že pouze 10 respondentů tj. 29% odpovědělo, že se neobrátili na žádnou jinou neziskovou organizaci. Zbýlých 71% tj. 25 dotázaných odpovědělo, že se obrátili na jednu, dvě a více neziskových organizací. Tyto odpovědi plně odpovídají i praktické zkušenosti zaměstnanců viz. SWOT analýza. Zaměstnanci nevnímají jako konkurenční boj to, že uživatel navštíví více organizací, dokonce často se zaměstnanci OPU vyjadřovali, že velmi pozitivně vnímají spolupráci s jinými neziskovými organizacemi. Problém však velmi často pociťují v případě nově vznikajících neziskových organizací typu různých klubů, multikulturních center apod. Jelikož se často jedná o cizince z dané země, na kterého jsou silně navázáni uživatelé. Z praktických zkušeností však většinou jde o lidi, kteří nemají odborné sociální vzdělání a taktéž není ani jejich hlavní náplní ho poskytovat. Tyto organizace ve své podstatě vznikaly z potřeby sdružovat se s krajany. Tato potřeba sdružovat se je velmi rychle doplněna o služby, týkající se poskytování určitých rad, které jsou ale velmi často za úplatu a na nízké úrovni. Přesto však pocit příslušnosti ke skupině svých „blízkých“ hraje velkou roli v navázání důvěry.

Další grafy jsou již konkrétně zaměřeny na zjištění nabízených služeb ze strany OPU a taktéž ze strany státních úřadů. Respondentům byly kladeny stejné sady otázek jak na neziskovou organizaci OPU, tak i na státní instituce.

Jednou z otázek byl dotaz č. 6 a dotaz č. 7. Dotaz č. 6 se ptá respondentů s jakými problémy se obraceli na OPU a dotaz č. 7 se ptá respondentů s jakými problémy se obraceli na různé úřady. Nabídka odpovědí vychází z praktické zkušenosti z práce s klienty v neziskové organizaci a taktéž z výše zmíněných oblastí, se kterými se nejčastěji uživatelé na pobočky obrací. Respondenti mohli zatrhnout i více možností. Celkový počet vyplněných odpovědí byl 86. Při návratnosti 35 dotazníků dělá průměr na jednoho respondenta 2,45 oblasti, kterou se sociálním pracovníkem řešil. Porovnáme-li to s grafem č. 8, obraceli se respondenti na úřady ve stejném počtu tj. 85 v průměru na jednu osobu 2,42. V grafu č.8 však 3 respondenti zmínili, že se na úřad neobrátili s žádným problémem.

Nejvíce se na neziskovou organizaci a taktéž úřady obraceli respondenti v oblasti zaměstnání. Z praktické zkušenosti se jedná ze strany neziskové organizace o pomoc při vyhledávání zaměstnávání, pomoc s napsáním životopisů a motivačních dopisů. Úřady navštívili uživatelé především z důvodu registrace na úřadu práce a taktéž z důvodu prodloužení pracovního povolení. Většina uživatelů se však shoduje na tom, že úřad práce jim práci nepomohl sehnat⁶². V tomto případě se více osvědčili neziskové organizace nebo vlastní kontakty a známí.

Velmi zajímavý je údaj týkající se oblasti sociálního zabezpečení. Stejný počet respondentů řešil tento problém s pracovníky neziskové organizace, jako s pracovníky úřadů. Zamyslíme-li se nad tím, že dvě instituce řeší jeden stejný problém a podíváme-li se ještě na další grafy zabývající se časem věnovaným intervenci s klientem, je více než patrné, že tato problematika nebyla s cizinci dostatečně řešena, popř. vyřešena. Z vlastní práce s uživateli mohu říci, že na úřadech uživatelé obdrželi maximálně dávkové formuláře, které měli vyplnit. V žádném případě s nimi nebyla rozebírána jejich situace. Velmi často se stávalo, že pracovníci vůbec neznali druhy víz a odmítli uživatele s tím, že nemá nárok na dávky díky svému pobytovému statutu, ačkoliv nárok měl. V tomto případě

⁶² Pozn. autorky: Informace je z neoficiálních zdrojů a vychází z vlastní práce autorky a rozhovorů s uživateli.

se uživatelé opět obraceli na neziskovou organizaci, kde náplní práce sociálního pracovníka bylo vyplňování formulářů, telefonická komunikace s vedoucími státních sociálních podpor a vysvětlování, o co všechno může cizinec žádat a co znamenají jednotlivá víza, popř. jakou roli hraje délka pobytu u cizinců. Zde se můžeme konečně přímo zamyslet nad efektivitou služeb a také nad výše položenou otázkou, proč je sociální pracovník postaven do tzv. zástupné pozice za úřad. Jedno z vysvětlení může být nedostatek času (viz graf č. 10), který vyplývá jak už jsem již zmiňovala výše, z nedostatku pracovníků právě na pozicích sociálního zabezpečení - lidově řečeno dávkářek, dávkářů a sociálních pracovníků. Dalším důvodem však může být i neochota dělat úkony s žadateli nebo za žadatele, což je dáno i samotným systémem byrokratické státní správy, ke kterému se dostanu stručně ještě v 5. kapitole zaměřené na fungování byrokratického aparátu.

Přestože můžeme říci, že náplň sociálního pracovníka a taktéž neziskové organizace je efektivní, jelikož pomohou uživateli problém vyřešit a tudíž lze i vykázat pro donora výsledky, je tato zvláštní duplicita pro sociálního pracovníka časem spíše na obtíž. Sociální pracovník je postaven do role „vypisovatele“ žádostí, což by sice mohlo být náplní práce, ale ne hlavní a neustálou náplní. Tento problém se však netýká pouze sociálního zabezpečení, ale určitou duplicitu můžeme najít například i v oblasti vzdělávání a nostrifikací. Sociální pracovník by měl být schopen cizinci poradit jakým způsobem si má zažádat o nostrifikaci diplomu, jaké náležitosti potřebuje apod. Často je to ale sociální pracovník, který vypisuje žádosti, komunikuje s představiteli krajských úřadů zabývající se agendou nostrifikací apod. Přestože je cizinec vždy odeslán na příslušný úřad k vyřízení nostrifikace, vrací se zpět do neziskové organizace, prostřednictvím které dále komunikuje. Tento jev je velmi zajímavý a je otázka, co vede žadatele k tomu, že se snaží vyhýbat vyřizování svých záležitostí v přímém kontaktu s úřady. Podíváme-li se na srovnání grafu č. 7 a grafu č. 8 dojdeme k tomu, že se vzděláním a nostrifikací se na OPU obrátilo 12 respondentů a na úřad jen 10, přestože vzdělání se téměř vždy řeší s úřady.

V oblasti zdravotnictví se obrátilo více respondentů na úřady tj. 12 a na OPU celkem 6 respondentů. Tento jev je pochopitelný, protože pojištění nikdy nezařídí sociální pracovník a žadatel musí vždy navštívit zdravotní pojišťovny. Sociální pracovník zde sehrává důležitou roli především v poradenství, aby se předešlo tomu, že se cizinec pojistí u nedůvěryhodné pojišťovny apod. Taktéž se uživatelé velmi často obrací na sociálního pracovníka v okamžiku, kdy řeší problém s hrazením výloh za ošetření v nemocnici apod.

Sociální pracovník často komunikuje s nemocnicemi a snaží se o stornování těchto poplatků či zařízení splátkových kalendářů apod.

V oblasti bydlení a státního integračního systému se v počtech respondenti téměř shodují (na obě instituce se obraceli vždy 4 respondenti v oblasti státního integračního systému a 3 respondenti se obraceli na OPU v oblasti bydlení, zatímco na úřad se obrátilo 5 respondentů). Stejně jako integrační systém, tak částečně i oblast bydlení vyžaduje vzájemnou komunikaci mezi státní sférou a neziskovými organizacemi. Z praxe se dá říci, že tato komunikace většinou funguje velmi dobře. Jelikož státní instituce jsou ty, které mají k dispozici prostředky (finanční, materiálové, vzdělávací) a neziskové organizace spolupracují úzce s uživateli. Tudíž k dosažení výsledku, který je výhodný pro obě strany, je tato komunikace nezbytná.

V oblasti dopravy můžeme mluvit převážně o požadavcích uživatelů zařídit si řidičský průkaz a popřípadě situace, kdy se řeší přestupky, jízdy bez platné jízdenky apod. Zde se na úřad obrátili 3 respondenti a na OPU 1 respondent.

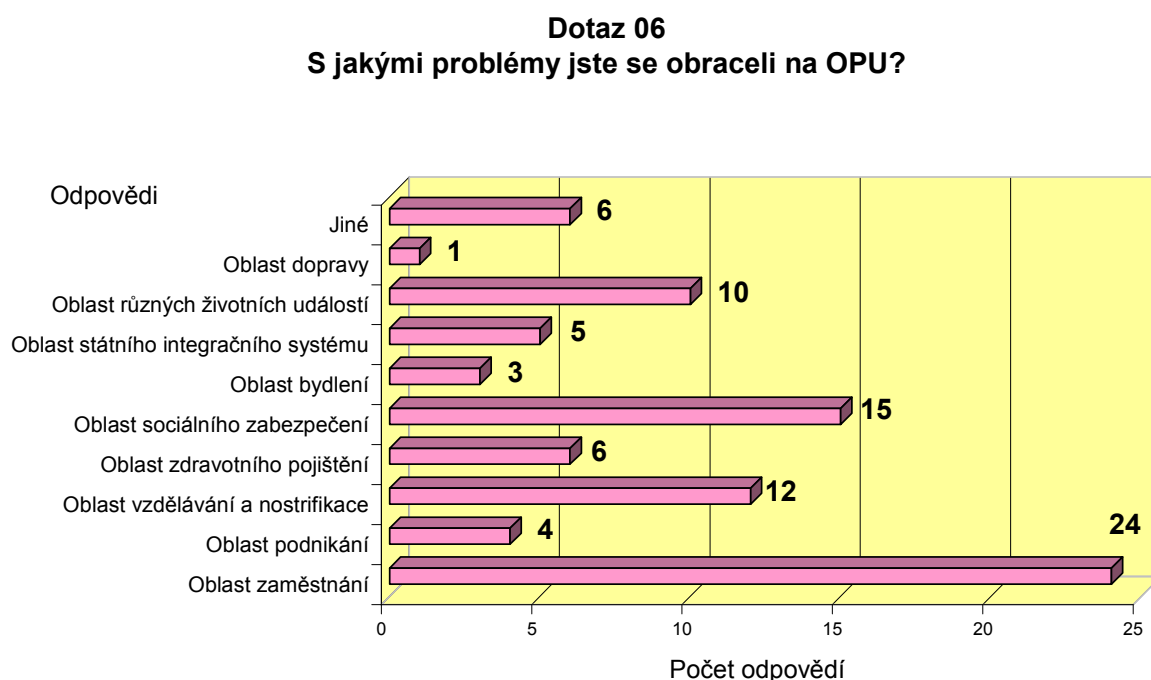
V oblasti podnikání se obrátili 4 respondenti jak na úřad, tak i OPU. Role neziskové organizace v oblasti podnikání je taktéž ryze poradenská. Sociální pracovníci jsou schopni pomoci uživateli vyhledat jaké může provozovat živnosti, jaké potřebuje vzdělání apod. Živnostenský list popř. jiné náležitosti si musí vždy obstarat sám žadatel. K tomu je komunikace s úřady nezbytná.

Zajímavá je opět oblast životních událostí. Zatímco na OPU se obrátilo 10 uživatelů na úřady se obrátily jen 4 respondenti. Opět může být tento výsledek způsoben např. negativní zkušeností z komunikace s úřady. Uživatelé se snaží si informace zjistit jinak, než návštěvou příslušných úřadů (především se jedná o matriky). Přestože např. po narození dítěte musí na úřad přijít, málokdy jdou na úřad před touto životní událostí, aby zjistili, co všechno je potřeba doložit. Více se v takovém případě obrací na neziskové organizace. V tomto případě mohou i z vlastní zkušenosti potvrdit, že neochota ze strany úředníků je opravdu velká. Velmi často byla potřeba psát stížnosti k nadřízeným orgánům, ať už na dlouhé vyřizovací lhůty, které vůbec neodpovídaly časovému limitu na správní vyřízení nebo na samotné pracovníky, kteří bezdůvodně případy přesouvali na jiné pracovníky,

pracoviště apod. V tomto případě se uživatelé, kteří si nejsou vědomi dostatečně svých práv, ocitají v nekonečném kolotoči neustálých požadavků, průtahů, neochoty apod.⁶³

Poslední odpovědi ze stran respondentů byla odpověď jiné (6 dotázaných odpovědělo, že se na OPU obrátilo i v jiném případě než zmíněné a 5 respondentů se obrátilo v jiném případě na úřady). Ze strany neziskových organizací se může jednat o právní poradenství, jelikož to v nabídce nebylo. Vzhledem k tomu, že se ve většině případů nedá právní poradenství od sociálního oddělit, dá se předpokládat, že tato nabídka respondentům chyběla, jelikož často řeší i pobytové záležitosti a tudíž vyplnili políčko jiné. Stejně můžeme stejnou záležitost aplikovat i na stranu úřadů. Lze sem zařadit například komunikaci s cizineckou policií v oblasti řešení pobytů apod.

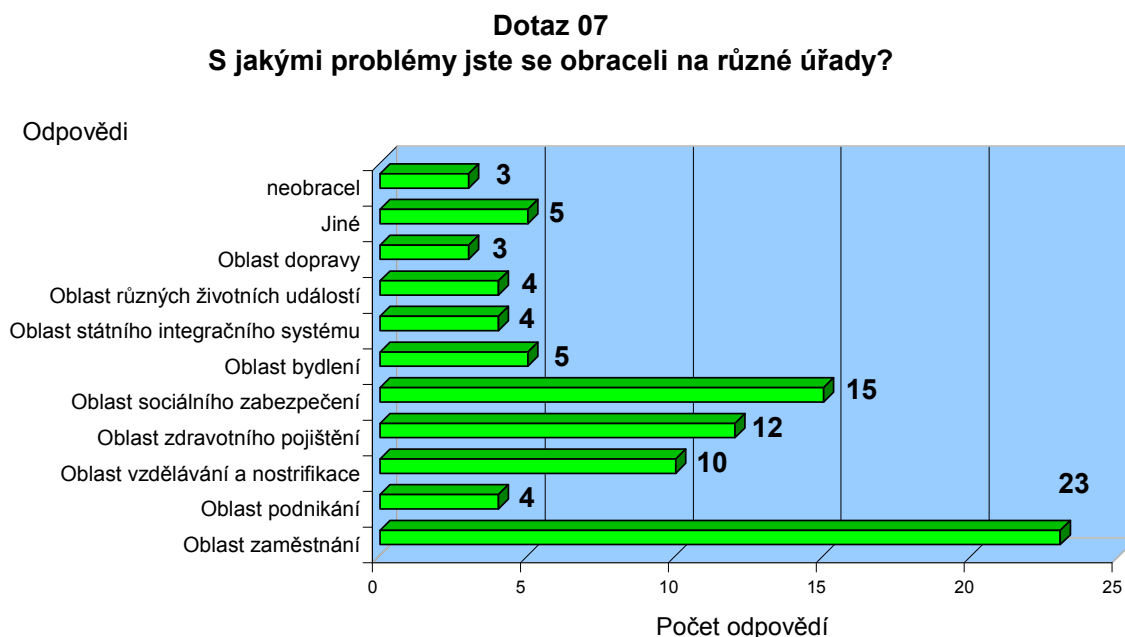
Graf č. 7



Zdroj: vlastní výzkum

⁶³ Pozn. autorky: Zde uvádím záměrně poznámku, jelikož se domnívám, že v tomto případě role sociálního poradenství ze stran neziskových organizací hraje velkou roli. Nejen, že je silným nástrojem, jelikož se většinou pracovníci nedají jen tak odbýt úředníky, ale hlavně je mocným nástrojem pro uživatele, které učí a vede k tomu, aby uměli lépe využívat své práva a nebáli se je použít.

Graf č. 8



Zdroj: vlastní výzkum

Na předchozí dva grafy navazuje další dotaz č. 8 a 9. Otázka zněla: Jak dlouho se vašemu problému věnovali pracovníci OPU? Dotaz č. 9: Jak dlouho se vašemu problému věnovali pracovníci na úřadech? V nabídce odpovědí mohli respondenti zatrhnout:

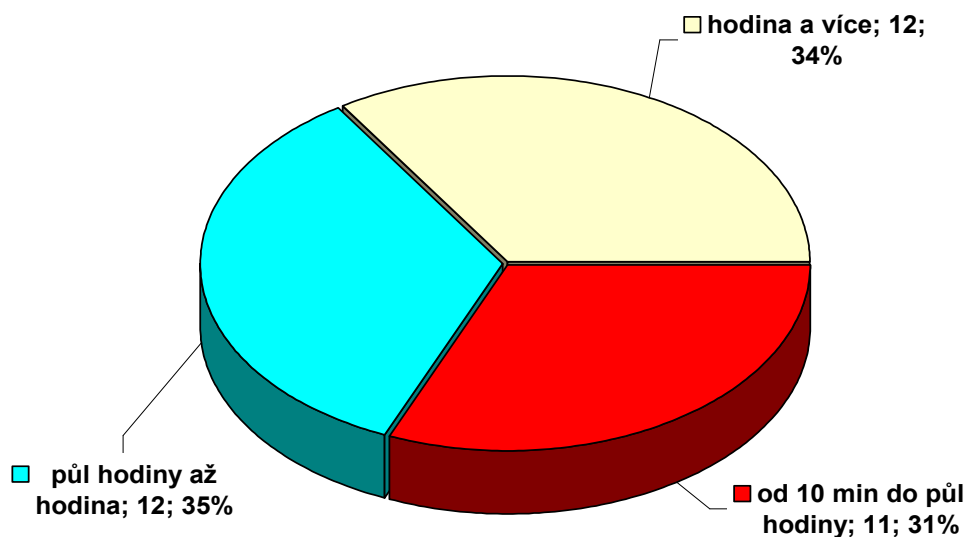
- do 10 minut
- od 10 minut do půl hodiny
- půl hodiny až hodina
- hodina a více
- nevěnovali, jen jsem obdržel formuláře

Záměrem těchto dvou dotazů bylo zjistit, kolik času mají pracovníci neziskových organizací a pracovníci na úřadech k tomu, aby se věnovali klientům. Z výsledků těchto dotazů se může dát vyčíst například i to, jak hluboce je schopen pracovník pochopit problém žadatele, zda je pracovník schopen poznat a pochopit souvislosti a okolnosti problému či situace, se kterou se žadatel obrací na úřady či neziskové organizace a taky proč. Proč se vůbec žadatel se svým problémem obrací na dotyčné osoby, proč žádá např. o dávky, je to díky tomu, že je nezaměstnaný, nebo že má doma nezaopatřené děti. Velmi často je potřeba odhalit široké souvislosti vzniklých situací. Velmi často se přijde na spoustu dalších zástupných problémů a není výjimkou, že při kvalitnějším rozhovoru se

nakonec zjistí, že původní problém, se kterým se uživatel na instituci obrátil vůbec není ten nejdůležitější. Ukážeme-li si příklad, kdy přijde žadatel požádat o dávky v nezaměstnanosti a posléze i přídatky na bydlení apod. Samozřejmě na ně má žadatel nárok, ale samotný problém tkví spíše v tom, že nemá práci. Při dalším rozhovoru s žadatelem se však může dojít až k tomu, že on sám si práci hledal a rád by pracoval (a taky, že plní všechny povinnosti udělené úřadem práce), přestože má například vysokoškolské vzdělání v oblasti účetnictví, tak ho nikdo nechce na tuto pozici přijat. Proč? Jednoduchá odpověď. Velmi často totiž nemá nostrifikovaný diplom tzn. nemá uznané vzdělání zde v České republice. Toto vzdělání může být uznáno v plné míře, nebo je možné si dodělat případně rozdílovou zkoušku. Toto je opět velmi zjednodušený příklad toho, že časový fond věnovaný do rozhovoru s uživatelem se velmi vyplatí, protože se může předejít při budoucí spolupráci spoustě komplikací a taktéž nám dává prostor vhodně navrhnout řešení problémů od těch nejdůležitějších po ty méně důležité.

Graf č. 9

Dotaz 08
Jak dlouho se vašemu problému věnovali pracovníci OPU?



Zdroj: vlastní výzkum

Na grafu č. 9 jsou přehledně zobrazeny odpovědi respondentů na dotaz č. 8 kladený neziskové organizaci. Přestože v nabídce bylo celkem 5 možností, respondenti využili pouze 3 z nich. Nejvíce respondentů odpovědělo, že se jim pracovníci OPU věnovali od půl hodiny až hodiny a hodinu a více. V obou případech odpovědělo po 12 respondentech

tj. přesně 34,5%. Bohužel počítačové zpracování přepočítává procentuelní vymezení zaokrouhleně tudíž v jednu políčku se píše 34% a v druhém 35%, i když se jednalo shodně vždy o 12 respondentů. Od 10 minut do půl hodiny se pracovníci OPU věnovali celkem 11 dotázaným tzn. 31%. Pracovníci OPU se žádnému z dotázaných nevěnovali do 10 minut a nikdy se nestalo, že by se uživatelům nevěnovali vůbec a případně jim dali jen vyplnit formuláře nebo jim dali formuláře potřebné k žádostem o přídavky.

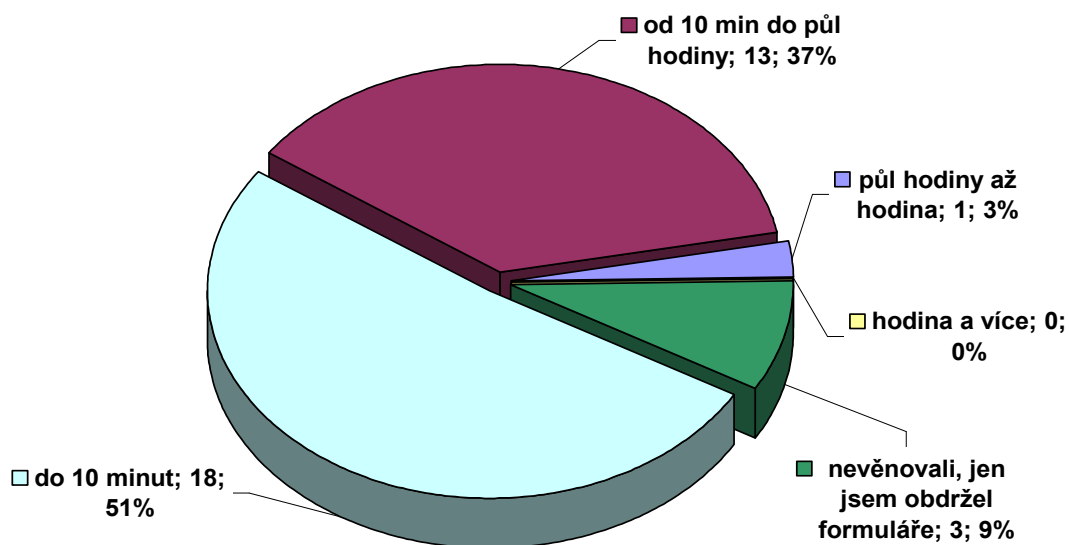
Tyto výsledky nejsou překvapivé, jelikož praxe v neziskových organizacích je poměrně často nastavena tak, že se péči o uživatele věnuje velká pozornost. Tuto pozornost a péči nelze zaměňovat ze snahou o „závislost“ uživatele na organizaci. Tato péče spíše vychází z celé filozofie neziskových organizací, které často vznikají na žádost uživatelů a taktéž z reakce na vyskytující se problém. V dotazu č. 9 si ukážeme, že časové rozvržení pro práci s žadatelem na úřadech je úplně jiné. A právě zde můžou hrát velmi silnou roli právě neziskové organizace, jelikož většinou si udělají na uživatele čas, snaží se vyslechnout jejich příběh, problém a snaží se je uchopit jako celek. Zároveň velmi často v neziskových organizacích platí, že uživatel je na stejné úrovni jako pracovník. Platí mezi nimi zvláštní „vztah rovnosti“⁶⁴ Tento vztah rovnosti neplatí velmi často v komunikaci s úředníky. Nemusí se jednat ani o cizince, pocit nadřazenosti úřadů zažívá téměř každý z nás, kdo se s úředníky běžně stýká a komunikuje.

Nelze však ani v tomto případě škatulkovat a říci, že všichni úředníci mají pocit nadřazenosti. Není tomu tak, přesto si však dovoluji namítnout, že k tomuto pocitu přispívá už samotný název profese, kterou dělají a všeobecný, možná i částečně zkreslený pohled na úředníky státní správy. Nicméně fakt, že v určitých situacích komunikace a vyřizování běžných záležitostí na úřadech stojí kohokoliv, troufám si říci, velmi pevné nervy a taktéž velkou dávku asertivity, kterou bohužel velmi často cizinci nemají, dochází k tomu, že jsou vtaženi do nesmyslného úřednického kolotoče.

⁶⁴ Pozn. autorky: Vztah rovnosti není úplně přesným termínem, jelikož i sociální pracovník má většinou nadřazenější pozici (což si uživatel velmi často uvědomuje, když je odkázaný na komunikaci pracovníka s úřady apod.). Přesto je vždy snaha zapojit co nejvíce uživatele do řešení svého problému a dávat mu pocit, že je stále plnohodnotnou osobností.

Graf č. 10

Dotaz 09
Jak dlouho se vašemu problému věnovali pracovníci na úřadech?



Zdroj: vlastní výzkum

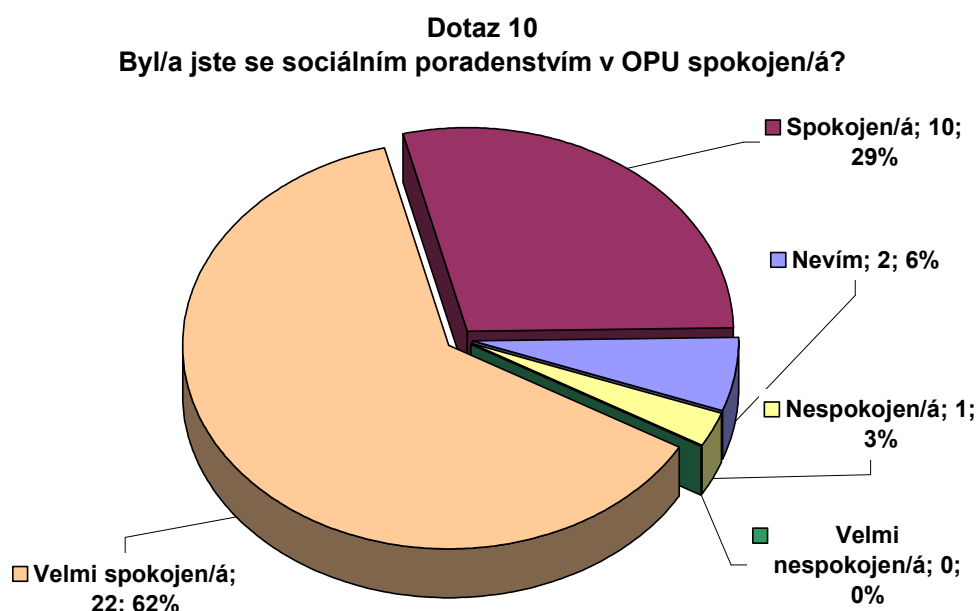
Tuto situaci si můžeme názorně ukázat na grafu č. 10. Zatímco v OPU se uživatelům věnují minimálně od 10 minut do půl hodiny, většina respondentů 18 dotázaných tj. 51% odpověděli, že se jim na úřadě věnovali pouze do 10 minut. 13 dotázaných 37% odpověděli, že se jim věnovali do půl hodiny. 1 dotázaný tj. 3% má zkušenost, že se mu na úřadu věnovali půl hodiny až hodinu. Nikdo z dotázaných nemá zkušenost s tím, že by se jim na úřadu věnovali hodinu a více a 3 respondenti 9% odpověděli, že se jim vůbec nevěnovali, jen obdrželi formuláře.

Tyto výsledky se dají přirovnat k již výše zmíněným počtům pracovníků na úřadech. Jestliže je počet pracovníků nedostačující, nejsou schopni pracovníci úřadů při běžném náporu žadatelů věnovat jim více času. Tento handicap však sebou nese dopad na žadatele. Nejen, že není prostor k navázání kontaktu a k pochopení problému žadatele, ale velmi často dochází k tomu, že úředník nemá čas ani na vysvětlení žadateli, jak co má udělat, kde si co má zařídit a proč je to důležité. Taktéž nemají ani čas na to, aby poradili s vyplňováním formulářů apod. Myslím, že v tomto případě je tato práce vysoce neefektivní, jelikož žadatel se pak nutně obrací na neziskové organizace a sociální pracovníci poté s klientem vypisují žádosti místo toho, aby pokračovali v dalších naplánovaných krocích. Otázkou však zůstává, čím je způsoben tento časový handicap a

nedostatek pracovníků. Je to způsobeno opravdu tím, že je tolik žadatelů a úředníci jsou plně pracovní vytíženi. Nebo jsou vytíženi a troufám si říci i zatíženi větším „papírováním“ a tím je omezená i práce s žadateli?

Dotaz č. 10 a č.11, který zjišťoval spokojenost respondentů s poskytovaným sociálním poradenstvím OPU a úředníky je dalším z ukazatelů, jak vnímají respondenti práci neziskových organizací a práci na úřadech. Ptát se po spokojenosti není snadnou záležitostí. V dotazu nejsou specifikovány bližší oblasti, ke kterým by se respondenti mohli vyjadřovat. Jedná se jen o všeobecné zhodnocení poskytovaného poradenství a komunikace mezi uživateli a neziskovými organizacemi a úřady.

Graf č. 11



Zdroj: vlastní výzkum

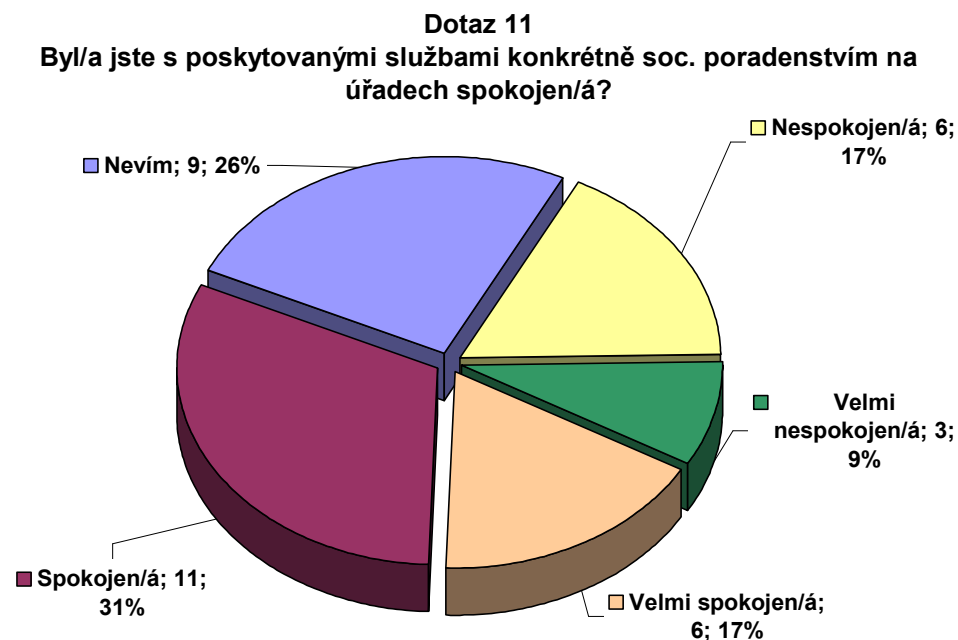
Dotaz č. 10 se ptal na spokojenost respondentů se sociálním poradenstvím poskytované v OPU. Respondenti v tomto případě využili z pěti nabízených odpovědí pouze čtyři. Velmi spokojeno s poskytovanými službami bylo 22 respondentů tj. 62%, tedy více než polovina dotázaných. Spokojeno bylo 10 dotázaných 29%. 2 respondenti 6% odpověděli, že neví, zda jsou spokojeni či nespokojeni a 1 dotázaný 3% odpověděl, že nebyl spokojený. Velmi nespokojen nebyl žádný z dotázaných.

Přestože někteří respondenti odpověděli, že byli nespokojeni nebo neví, převážná část 91% respondentů se vyjádřilo k poskytovanému poradenství kladně. Tento fakt hraje velkou roli

pro samotného sociálního pracovníka. Je ukazatelem, že práce, kterou dělá, má pro uživatele smysl. Taktéž je vyjádřením získané důvěry v organizaci. Sociální pracovníci jsou málokdy odměněni za svou práci na rozdíl například od právníků. Uživatelé často pociťují daleko větší úspěch, když se podaří za pomoci právníka zůstat na území nebo obdržet mezinárodní ochranu formou azylu nebo doplňkové ochrany. Je pravda, že sociální práce by neměla smysl, kdyby nespolečně pracovala či nenavazovala na práci právníků. Pro sociálního pracovníka však proces spolupráce s uživatelem nekončí obdržením určitého pobytu, ale nastupuje dlouhá práce s uživatelem. Často i po několika letech není sociální práce ukončena a uživatel dochází do organizace s novými situacemi, se kterými si neví rady. Vyjádření spokojenosti s poradenstvím OPU, které je z grafu patrné, je taktéž pozitivem i pro celou organizaci, jejíž nabízené služby mají pro uživatele smysl a je dobré je dále zachovávat či rozšiřovat.

V grafu č. 12 se vyjadřovali respondenti na stejnou otázku kladenou však na stranu úřadů. Na rozdíl od předchozího grafu, kde dominovali spíše kladné odpovědi, při pohledu na graf č. 12 je zřejmé, že odpovědi jsou poměrně stejně rozloženy. Dokonce na rozdíl od OPU přibylo záporných odpovědí.

Graf č. 12



Zdroj: vlastní výzkum

Na dotaz č. 11, jak byli respondenti spokojeni s poskytovaným sociálním poradenstvím na úřadech, odpovědělo 6 respondentů 17%, že bylo velmi spokojeno a 11 respondentů 31%,

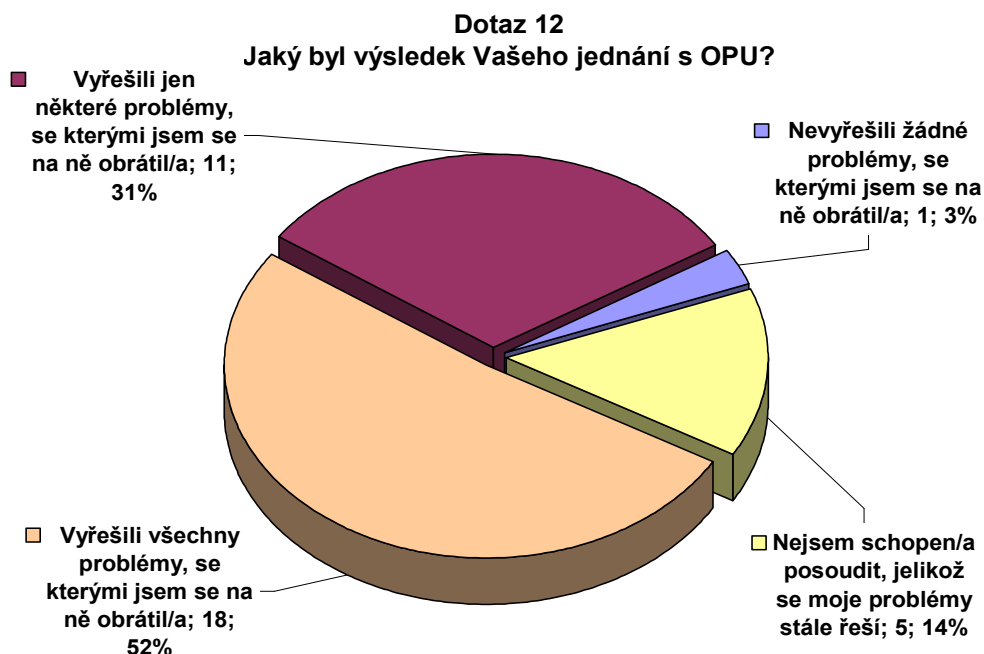
že bylo spokojeno. 9 dotázaných 26% odpovědělo, že neví, zda byli spokojeni či nespokojeni, 6 respondentů 17% bylo nespokojeno se sociálním poradenstvím a 3 respondenti 9% bylo velmi nespokojeno s poskytovaným poradenstvím na úřadech.

Kladně se k poskytovanému poradenství nevyjádřila ani polovina dotázaných 48%. Tento fakt by měl být alarmujícím pro úředníky, zvláště v době, kdy se klade velký důraz na zkvalitňování služeb pro klienty ve všech různých sférách a taktéž, kdy se rozšiřují služby i na státní úrovni tak, aby byli potenciálním uživatelům co nejvíce dostupné. Na druhou stranu tento fakt odráží právě onen vztah úředníků k jejich klientům. V tomto dotazu se promítá i výše zmíněný nedostatek času na komunikaci s žadatelem a v tom případě i nemožnost pochopení problému žadatele jako celku a už vůbec ne navázání důvěry mezi úředníkem a potenciálním klientem.

Další sadou dotazů jsou odpovědi na otázku: Jaký byl výsledek Vašeho jednání s OPU a v druhém případě v jednání s úřady. Odpověď na tyto dotazy nám nabízí graf č. 13 a graf č. 14. Cílem dotazu bylo zjistit, zda jsou neziskové organizace a úřady schopny vyřešit problémy, se kterými se na ně cizinci obracejí. Taktéž tento dotaz byl zařazen záměrně. Cílem bylo zjistit, zda bude délka času, která je věnována uživatelům korespondovat s odpověďmi týkající se výsledků jednání. Taktéž je zajímavé porovnat výsledky spokojenosti tedy grafy č. 11 a č.12 s výsledky z grafů č. 13 a č. 14 zkoumající opravdové vyřešení problémů. Dotaz si neklade za cíl zkoumat, jaké problémy kdo vyřešil, ale snaží se najít odpověď, zda vůbec došlo k vyřešení některých problémů nebo ne. Taktéž byla zahrnuta do dotazníku i možnost, kdy respondent není schopen situaci posoudit, jelikož se stále jeho problémy řeší. Vzhledem k časté složitosti a dlouhodobému charakteru problémů může být tato varianta velmi pravděpodobnou formou odpovědi.

První graf č. 13 se týká dotazu kladeného na pracovníky OPU. Pokud hledáme odpověď na efektivitu sociálního poradenství, je potřeba znát i to, zda byly vůbec nějaké problémy vyřešeny či nikoliv. V předchozích řádcích jsme často zmiňovali důležitost důvěry mezi uživatelem a sociálním pracovníkem, taktéž jsme hodnotili délku času věnovaného uživatelům, a proto je důležité znát, zda takto vložené prostředky do uživatele „nesou své ovoce“ v podobě vyřešení problému či se jedná pouze o snížení určité stresové situace uživatele.

Graf č. 13

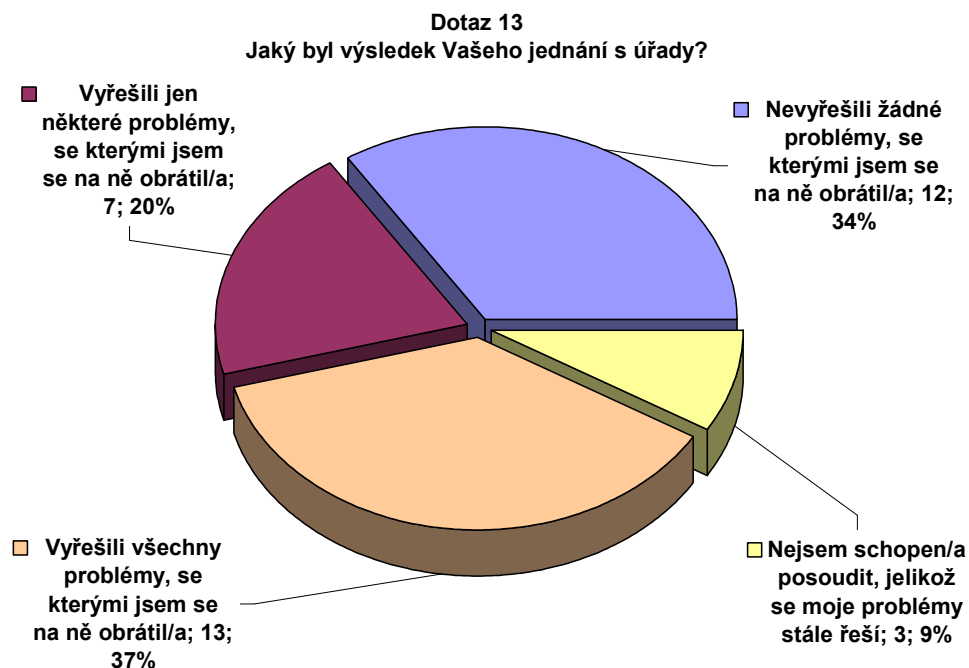


Zdroj: vlastní výzkum

Na dotaz č. 12 odpovědělo 18 respondentů tj. 52 %, že vyřešili všechny problémy, se kterými se na ně respondenti obrátili. Jen některé problémy vyřešili pracovníci OPU u 11 odpovědí tj. 31%. 5 respondentů 14% nejsou schopni posoudit, jelikož se jejich problémy stále řeší a 1 dotázaný odpověděl, že pracovníci OPU nevyřešili žádný problém, se kterými se na ně obrátil.

Je velmi pozitivní pro neziskovou organizaci, že více než polovina dotázaných přesně 52% odpovědělo, že jim pracovníci OPU pomohli vyřešit všechny problémy, se kterými se na ně obrátili. Navážu-li na předchozí text, dá se tedy říci, že čas vložený do uživatele se vyplácí. Pokud má pracovník čas na uživatele, nejen že se naváže vztah důvěry, což je důležité pro práci, jelikož uživatel nemá strach sdělit informace, které by za běžných okolností nesdělil, ale ušetří se spousta dalšího času a prodlev vzniklých např. posíláním uživatele s vyřízením na různé úřady, když je možné problém vyřešit i telefonicky popř. přímo domluvou na jednotlivých krocích a časovém rozvržení co a do kdy si uživatel zařídí a kam musí nejdřív a kam následně. Dát při řešení jasný postup, co předchází čemu, je při práci s uživateli velmi důležité.

Graf č. 14



Zdroj: vlastní výzkum

Podíváme-li se na výsledky dotazu č. 13 v grafu č. 14, jenž byl položen úřadům, všimneme si, že 13 respondentů tj. 37% odpovědělo, že na úřadech vyřešili všechny problémy, se kterými se na ně obrátili. 7 dotázaných 20% odpovědělo, že na úřadech vyřešili jejich problémy jen částečně, 3 dotázaní respondenti 9% nejsou schopni posoudit, jelikož se jejich problémy stále řeší a 12 dotázaných 34% odpovědělo, že na úřadech nevyřešili žádné problémy, se kterými se na ně obrátili.

V první řadě je důležité zmínit, že je velmi pozitivní, že i při časovém fondu cca 10 minut, které věnovali úředníci na vyřízení problémů žadatelům, odpovědělo 37% dotázaných, že jejich problémy vyřešili. Přesto zde výrazně oproti neziskovým organizacím stoupl počet těch, jejichž problémy nebyly ze strany úřadů vůbec vyřešeny a tudíž nezbylo než problém vyřešit jinak. Výsledky grafu č. 14 plně korespondují s časovým fondem úředníků věnovaných práci s klienty. Zde se odráží především neznalost problematiky klienta, neschopnost nastavit s klientem postupné kroky, které by vedly k odstranění problému. Komunikace mezi úředníkem a klientem se omezuje jen na konkrétní požadovanou věc. Pokud by byl požadavek žadatele, ve kterém se ptá po dalších informacích, jenž přímo nesouvisí s konkrétní náplní daného úředníka, je mu v lepším případě dán telefon nebo nějaký odkaz, kam se obrátit. V druhém případě, který není pro žadatele příjemný, je

situace, kdy mu úředník sdělí, že neví, jelikož problém nespadá do jeho kompetence. Tudíž je žadatel odkázán sám na sebe a informace si musí nějakým způsobem obstarat sám.

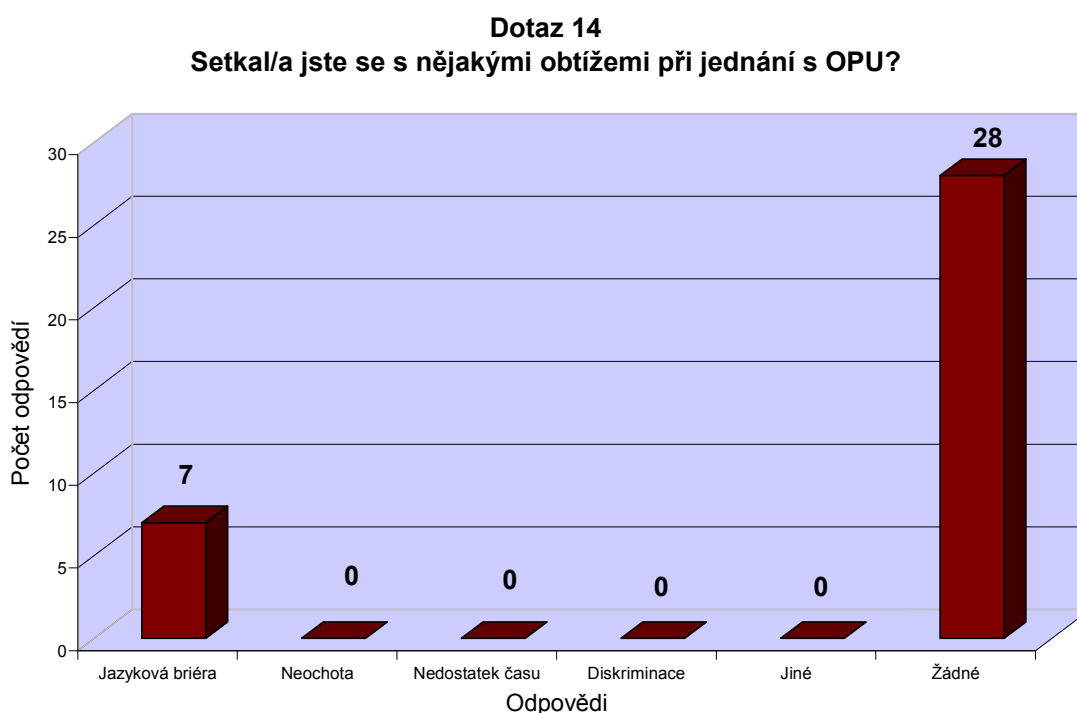
Dalším zajímavým postřehem je, že představitelé státní sféry by měli být právě těmi, kdo problémy řeší. Pracovníci neziskových organizací nemají nástroje k tomu, aby například udělovali víza, mají pouze nástroje k tomu, napsat žádosti, popř. být u soudu, když se o udělení pobytu rozhoduje. Vždy je však na úřadu a úřednících problém vyřešit. Uživatelé často považují za vyřešení problému například i ochotu pracovníků zabývat se případem, přestože nakonec vyplněný formulář musí být na úřad poslán a žadatel je v podstatě odkázán na schválení opět úředníky, přesto však právě tento proces je považován za vyřešení problému. Pro uživatele je důležitý pocit, že nejsou na problém sami. Pocit opory v neziskové či jiné instituci je téměř rozhodující pro výroky o vyřešení problému či nikoliv. Žádný z klientů nepřemýšlí do detailu, kdo byl ten, jenž o jeho situaci rozhodl, ale kdo byl ten, kdo mu s jeho situací pomohl.

Poslední sada dotazů byla věnována zjištění, za se setkali respondenti s nějakými obtížemi při jednání s OPU i úředníky; graf č. 15 a graf č. 16. Doposud jsme mluvili jen o časovém fondu pracovníků a důvěře, ale důvodů může být více. Respondenti měli v dotazníku na výběr z šesti nabízených možností (jazyková bariéra, neochota, nedostatek času, diskriminace, jiný problém než uváděný a žádný problém).

Záměrem této otázky bylo zjistit, zda pociťují respondenti v komunikaci s institucemi problém a co může být tímto problémem. Dalším záměrem této otázky byla i zpětná vazba pro instituce. Velmi často mohou uživatelé pociťovat nějaký problém v komunikaci, být nepochopeni, mít pocit, že pracovníky nezajímá jejich problém apod. Nejsou ale schopni to přímo pracovníku sdělit. Signálem je velmi často v případě neziskových organizací, že uživatel už třeba nepřijde podruhé a nebo se obrátí na služby jiné organizace. Tato možnost však nelze aplikovat v případě úřadu, zvláště, má-li cizinec bydliště v dané lokalitě, musí nutně na úřad docházet. Přesto se ve většině případů dá nalézt řešení. Např. v případě jazykové bariéry zmíněné v dotazníku, je možné, pokud opravdu uživatel nerozumí, zařídit na sociální poradenství tlumočnicka. O této skutečnosti musí ale pracovníci vědět. Časem, pokud uživatel neplní požadované cíle, se dá rozpoznat, že překážkou může být i to, že plně nerozumí. Pokud by však uživatel včas upozornil pracovníka, dalo by se předejít spoustě vzniklých nepříjemností. Trendem a určitě i nutností v neziskových organizacích

pracujících s cizinci a uprchlíky jsou povinné kurzy cizích jazyků pro pracovníky. Taktéž se již sociální pracovníci ptají uživatelů, zda rozumí nebo zda mají mluvit v jejich rodném jazyce (pokud je to možné), či zda přivolat tlumočnicka. Přestože snahou sociálních pracovníků je mluvit na uživatele česky, jelikož pokud se chtějí integrovat do české společnosti je český jazyk nezbytností, v případě nutnosti se vyhoví uživatelům. Přestože tlumočnické služby jsou finančně náročnější, nejsou natolik běžnou záležitostí, že by muselo být žádáno o speciální finanční prostředky z dotací ministerstev nebo Evropské unie.

Graf č. 15



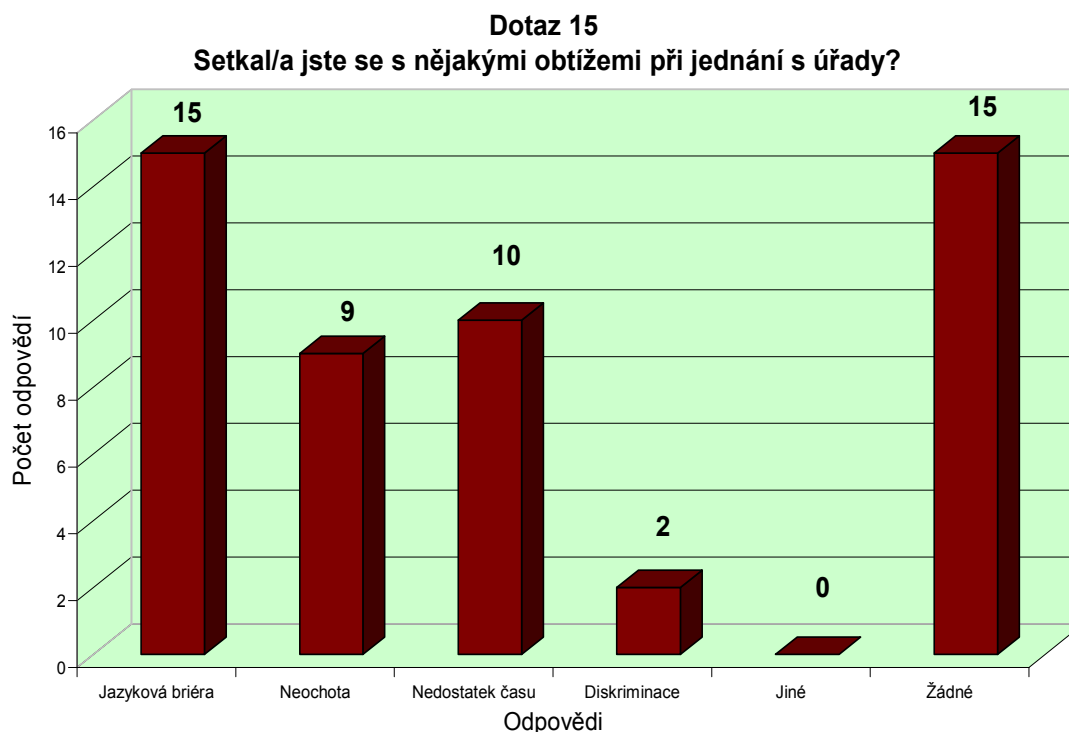
Zdroj: vlastní výzkum

Na dotaz č. 14: Setkal jste se s nějakými obtížemi při jednání s OPU? odpovědělo 28 respondentů, že se s žádnými obtížemi nesečkali. 7 respondentů se setkali s jazykovou bariérou. Jazyková bariéra je velkou překážkou, jak už jsem zmínila výše. Jelikož uživatelé jsou různých národností, je někdy velmi obtížné komunikovat. Jak už jsme se taktéž zmínila, jedním z nástrojů jsou tlumočnické služby. Přesto se dá říci, že výsledek grafu č. 15, dopadl pro neziskové organizace velmi pozitivně, jelikož kromě jazykové bariéry se uživatelé OPU nesečkali s žádnými jinými obtížemi. Zmíním-li se ještě jednou o jazyku, velmi důležitou roli hraje právě čas strávený s uživatelem, jelikož se i v takovém případě

může s uživatelem mluvit pomalu a mohou se mu na papír napsat úkony, které by měl splnit apod. Další velkou pomocí je i komunikace s jinými neziskovými organizacemi, které se například specializují na výuku českého jazyka. Pokud se jedná o uživatele azylanty, často využívají možnosti vstoupit do státního integračního programu, který alespoň v omezené míře nabízí výuku českého jazyka. Pro integraci do společnosti je velmi důležité, aby se sám sociální pracovník snažil motivovat uživatele, aby se co nejvíce snažili mluvit česky, aby se nebáli navštěvovat školy, kurzy apod. Velmi výbornou pomocí pro zlepšení jazykové vybavenosti cizinců, kterou mají k dispozici především neziskové organizace, jsou dobrovolníci. Dobrovolníci jsou v blízkém kontaktu s uživateli, scházejí se ve volném čase, jezdí na výlety, doprovází cizince na úřady apod. Tento nástroj je pro integraci cizince do české společnosti jedním z nejlepších.

Poslední graf č. 16, dotaz č. 15 sleduje, zda se respondenti setkali s nějakými obtížemi při jednání s úřady. Již na první pohled si při porovnání z předchozím grafem č. 15 musíme povšimnout velké rozmanitosti.

Graf č.16



Zdroj: vlastní výzkum

Na dotaz č. 15 odpovědělo 15 respondentů, že se setkali s jazykovou bariérou. 9 dotázaných se setkalo s neochotou ze strany úředníků, 10 dotázaných respondentů má

zkušenost s nedostatkem času. 2 respondenti se setkali s diskriminací ze strany úředníků a 15 respondentů se nesetkalo s žádným problémem. Nikdo z dotázaných nevyužil možnosti rozepsat se u odpovědi jiné.

Vrátíme-li se v textu na začátek praktické části, kladla jsem dotaz, jaké jsou důvody k tomu, že se klienti vyhýbají kontaktu s úřady. Velmi často jsme mluvili o nedostatku času, který nám byl znám již z teoretické části, kde jsme se zabývali počtem pracovníků na úřadech. Z časového fondu jsme odvodili, že nemůže dojít k navázání hlubší spolupráce a důvěry mezi uživatelem a úředníkem. Graf č. 16 nám dává i další vysvětlení na tuto otázku. Důvodem, proč „lidé“⁶⁵ neradi navštěvují úřady může být i neochota úředníků pomoci nad rámec své práce.

Přestože zde se s diskriminací ze strany úředníků setkali pouze 2 respondenti, není žádnou výjimkou, že si cizinci stěžují na diskriminaci především ze strany policie. Je velmi těžké hájit zákon a naplňovat stanovené normy v situaci, kdy ne všichni cizinci a uprchlíci spolupracují tak, jak by měli. Na druhou stranu není žádným tajemstvím, že pracoviště cizinecké policie v České republice jsou jedněmi z nejvíce zkorumpovaných a úplatných policií téměř v celé střední Evropě⁶⁶.

Přestože jedním ze záměrů tohoto dotazu byla zpětná vazba směrem od uživatelů k institucím, nedokážu říci, zda se dá tato zpětná vazba aplikovat i na úřady. Není zcela jasné, jak by úředníci měli odstranit nedostatek času, se kterým se potýkají a který může být způsobený buď přílišnou papírovou administrativou nebo opravdu nedostatkem pracovníků. Tento problém však nevyřeší ani samotní úředníci. Podíváme-li se i na

⁶⁵ Pozn. autorky: Výraz lidé používám záměrně i přesto, že tato práce je zaměřená na imigranty a azylanty. Domnívám se, že se dá zobecnit, že běžně lidé neradi navštěvují a vyřizují své záležitosti na úřadech.

⁶⁶ Pozn. autorky: Jelikož problematická situace cizinecké policie ve vztahu k cizincům není přímou náplní mé práce, uvedu zde na tuto problematiku několik internetových odkazů. Pro upřesnění se odkazy týkají cizinecké policie v Praze, uznávání falešných zdravotních pojištění a finančních úplatků za prodlužování víz: Fronty před úřady cizinecké policie se nekrátí, spíše naopak [online] Praha: ČT24, [citováno 6. srpna 2008]. Dostupné z: <<http://www.ct24.cz/domaci/24518-fronty-pred-urady-cizinecke-policie-se-nekrati-spise-naopak>>.

Problémy na úřadovně cizinecké policie v Praze [online]. JUDr. Otakar Motejl, veřejný ochránce práv [citováno 6. srpna 2008]. Dostupné z: <<http://www.ochrance.cz/dokumenty/dokument.php?back=/media/index.php&doc=190>>.

Cizinecká policie uznává falešné zdravotní pojištění [novinky online]. Praha: Jan Rychetský, Právo [citováno 6. srpna 2008]. Dostupné z: <<http://www.novinky.cz/clanek/115548-cizinecka-policie-uznava-falesne-zdravotni-pojistky.html>>.

Druhý milionář dostal vyhazov od policie [novinky online]. Karlovy Vary: Právo, [citováno 6. srpna 2008]. Dostupné z: <<http://www.novinky.cz/clanek/51074-druhy-milionar-dostal-vyhazov-od-policie.html>>.

problém s jazykovou bariérou. Jestliže nemají úředníci ani 10 minut na komunikaci s klientem, těžko jim bude stát platit kurzy např. ruštiny. K základní vybavenosti patří většinou angličtina, francouzština a němčina. Co však mohou změnit úředníci je ochota s jakou přistupují ke klientům a naladění, s jakým i přes nedostatek času s klienty hovoří. Všechny tyto faktory se velmi odrážejí na vztahu klientů k úřadům, zvláště v případech cizinců a uprchlíků, kteří už a priori nemají s úřední mocí ve většině případů dobré zkušenosti.

6. BYROKRATICKÝ APARÁT A FINANCOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SPRÁVY

Dříve než se dostanu k samotnému zhodnocení efektivity sociálních služeb, považuji za důležité se více rozepsat o dvou bodech, které ve své diplomové práci zmiňuji. Za první z nich považuji alespoň stručné nastínění fungování a řízení veřejné správy a druhý z nich je financování sociální správy.

6.1. Veřejná správa a její řízení

V diplomové práci se nebudu zabývat pohledem na veřejnou správu jako celek a nebudu rozebírat jednotlivé termíny a části, nýbrž se rovnou přesunu k hierarchicky nižším článkům a sice úředníkům, kteří veřejnou politiku vykonávají. Důležité je uvědomit si, že úředníci jsou osoby, které nejsou voleny příslušnou vládnoucí politickou stranou, ale jsou do zaměstnání vybírány na základě splnění požadavků vyplývajících z dané pozice. Jsou ve veřejné správě plně zaměstnání a většinou plní úkoly vyplývající z dané pozice, politiku vládnoucí politické strany však uplatňují. „Byrokrat je loajální vůči úřadu, nikoliv však proto, že musí být loajální vůči nadřízeným či vůči těm, kdo mu umožnili zastávat úřední funkci.“⁶⁷

Profesor Potůček se v knize *Veřejná politika*, kapitole věnované veřejné správě zabývá taktéž byrokratickým plýtváním a neefektivností. Na tuto neefektivnost a plýtvání pohlíží především z pohledu fungování obyčejného úředníka a vedoucího úřadu. Zmiňuje, že zájmem každého úředníka je „zvyšování rozpočtu jejich úřadu.“⁶⁸ Větší rozpočet plynoucí do úřadu je pro úředníka vždy zárukou finanční stability a tudíž i udržení či povýšení místa. „Velký rozpočet s sebou také často nese více prostředků na kancelářské prostory, nábytek, cestování a další prostředky, které zlepšují pracovní prostředí byrokratů.“⁶⁹ Snaha o navýšení rozpočtu plynoucího do úřadu podněcuje byrokraty spojovat se navzájem mezi sebou a s klienty. Zájmy organizované skupiny budou daleko lépe vyslyšeny, než zájmy jednotlivce.

⁶⁷ Potůček, Martin a kol. 2005. *Veřejná politika*. s 135.

⁶⁸ Tamtéž, s 142.

⁶⁹ Tamtéž, s 142.

Další problematickou oblastí jsou samotné výkony úřadů. Výkony úředníků jsou těžko kontrolovatelné (práci úředníků není možné kvantifikovat a přepočítat) a tudíž se daleko snadněji přehlédne neefektivní fungování jedince na rozdíl od ziskového sektoru, kde musí jedinec obstát před konkurencí právě díky svému jasně cílenému fungování a podávání jasně stanovených výkonů. V neposlední řadě vede tento začarovaný kruh ještě k většímu rozmachu byrokratického aparátu. Jestliže není možné kontrolovat výkony úředníků, nesplněné úkoly sebou nesou požadavek na posílení kapacit tj. rozrůstání se úřadu. Přestože by mělo být v zájmu úředníků, aby se zmírnily nežádoucí jevy (v našem případě např. nelegální pobyty cizinců na území), je tomu právě ze strany byrokratického aparátu naopak. Čím více nelegálních cizinců, tím větší požadavek na obsazení pracovních pozic pro boj proti nelegální migraci. A docházíme opět k rozrůstání úřadu a s tím spojené spokojenosti úředníků, jelikož jak jsme zmínili na začátku – rozrůstání úřadu znamená jistou stabilitu a plynoucí finanční prostředky. Nesmíme zapomenout, že kontrola úřadu probíhá na základě podkladů, které o sobě úřad dává, neexistuje třetí strana, která by tyto informace pro kontrolu poskytla a tudíž se kontrola stává neefektivní.

Dalším problémem je, že fungování úřadu je založeno na rutinním a opakujícím se způsobu práce a pro úředníky je velmi obtížné učit se novým věcem a měnit tím zaběhlé rutiny. Tento fakt má i důsledek v práci s naší cílovou skupinou, jelikož potřeby společnosti se mění daleko větší rychlostí než s jakou jsou úřady schopny se jim přizpůsobit a změnit kvůli tomu své zaběhnuté postupy práce. Taktéž je důležité zmínit, že úroveň vzdělání úředníků je různorodá i napříč kraji a regiony. Uvedu jednoduchý příklad z praxe: Matrikářka v malém městě nevěděla, že cizinec s udělenou mezinárodní ochranou formou azylu získává trvalý pobyt a tudíž pro něj platí zákony (až na výjimky) jako pro občana České republiky. Přestože tato skutečnost přímo vychází ze zákona a matrikářky přímo se zákony pracují, situace byla ovlivněna tím, že se běžně s azylanty nestýká. Na druhou stranu matrikáře v Praze (alespoň z vlastní zkušenosti) pojem azylant ve většině případů nezaskočí.

V předchozích řádcích jsme vyjmenovali byrokratickou neefektivnost a plýtvání. Byrokratický aparát si sám o sobě nikdy neřekne, že mu stačí málo, že sníží náklady na své fungování. Byrokracie vždycky bude zvyšovat své nároky na finanční prostředky a zároveň je byrokracie tím, kdo má „finanční prostředky zajištěné, aniž by se nějak výrazně o ně snažila“. Existují však nástroje, které mohou byrokracii měnit.

Jedním z nástrojů je například změna veřejné správy. Tato situace nastane při změně legislativních norem (zákonů), které můžou přímo ukončit nebo pozměnit činnost části byrokratického aparátu (viz. tendence ministra vnitra ke snížení počtu zaměstnanců na ministerstvu vnitra, ale na druhou stranu zvýšení nedostačujícího počtu policistů; taktéž zrušením hranic došlo například ke změně v kompetencích celní správy apod.). Dalším nástrojem vedoucím k zlepšení fungování byrokratického aparátu je občanský sektor.

Jedním z možných příkladů, jak působit na byrokratický aparát, je vytváření tlaku občanského sektoru na politiky (v jejichž zájmu jsou občané jako potenciální voliči) např. na potlačení korupce ve státní správě a samosprávě. Další role občanského sektoru směrem k byrokratickému aparátu je v předkládání návrhů změn zákonů či jejich připomínkování, kdy neziskové organizace s bohatšími zkušenostmi z praxe mohou přispět k lepšímu a funkčnějšímu znění právní normy. Taktéž velmi důležitým a v současné době nepostradatelným nástrojem změn je přímá spolupráce s úřady. Úřady ve spolupráci s neziskovými organizacemi vstupují přímo do práce s klientem, kdy spolupracují například na zlepšení sociální situace klienta a jeho začlenění do společnosti.

6.2. **Financování sociální správy**

Druhým bodem, kterému bych se ráda věnovala, je financování sociální správy. Náklady sociální správy, které je nutné financovat jsou v podstatě dvojího typu.

1. „Náklady spojené s vlastní sociální činností poskytované klientům,
2. náklady na vlastní správu potřebnou k provozování sociálních činností.“⁷⁰

Náklady na vlastní správu potřebnou k provozování sociálních činností by však nikdy neměli přesáhnout náklady na sociální činnosti poskytované klientům. Důležité je si uvědomit, že náklady na sociální činnosti poskytované klientům se liší podle druhu sociální činnosti. V úvodu práce jsme citovali profesora Tomeše, jenž uvádí, že poskytování služeb je vždy nákladnější než poskytování peněz. Poskytovat sociální službu s sebou nese nezbytně náklady navíc, jako jsou náklady na mzdy pracovníků, na provozování zařízení apod. Přesto však by finanční efektivnost neměla být kritériem volby peníze nebo služby.

⁷⁰ Tomeš, Igor a kol. *Sociální správa*. s 89.

Mezi náklady na vlastní správu potřebnou k provozování sociálních činností můžeme zahrnout např. náklady mzdové, provozní, materiální a investiční apod.⁷¹

Finanční prostředky na obě tyto oblasti získává veřejná sociální správa redistribucí peněz. Jelikož jsou peníze přerozdělovány ze státního rozpočtu, jsou stanovena rozpočtová pravidla, podle kterých se finanční prostředky ze státního rozpočtu rozdělují. Tato rozpočtová pravidla stanovuje ministerstvo financí. Nepovažuji za důležité zmiňovat druhy příjmů plynoucí do státního rozpočtu, přesto však bych se ráda zmínila o daních, které tvoří část rozpočtu. Daně plynoucí do státního rozpočtu je možné rozdělit na **nepřímé daně** („nepřímé daně jsou zpravidla důležitějším příjmem státního rozpočtu než daně přímé“⁷²) a **přímé daně**. Přímé daně tvoří podíl z příjmů fyzických a právnických osob, můžeme tedy velmi zobecněně říci, že se na řešení nepříznivých sociálních událostí podílejí všichni ekonomicky aktivní občané ČR, ať už dobrovolně nebo nedobrovolně.

V úvodu diplomové práce jsme hovořili o principech sociální politiky definované profesorem Potůčkem. Stejně principy lze aplikovat i na oblast financování veřejné sociální správy a profesor Tomeš k již zmíněným principům ještě dodává „princip efektivnosti a princip dostupnosti.“⁷³ Princip efektivnosti se vyznačuje tím, že „minimálními náklady dosáhneme maximální sociální účinnosti“⁷⁴ tzn., že poskytování služeb je vždy více finančně náročné a tudíž neefektivnější než přímé poskytnutí finančních prostředků. Přesto však jsou případy, kdy nestačí jen poskytnout peníze, ale je potřeba poskytnout službu tj. princip dostupnosti (prof. Tomeš uvádí ve své knize krásný příklad, že je sice dobré mít peníze na vzdělání, ale pokud není dostupná škola, postrádají peníze smysl.)

„Sociální správu tedy financuje stát, samospráva, zaměstnavatelé, nestátní organizace a občané nebo účastníci.“⁷⁵ Toto financování probíhá buď formou daní nebo přímou platbou např. úhrada od účastníka, jemuž byla poskytnuta sociální služba. K tomu, aby bylo financování efektivní a průhledné je potřeba utvářet rozpočet. Tento rozpočet se stanovuje

⁷¹ Pozn. autorky: Dělení nákladů, které je autorkou záměrně zjednodušené vychází z: Tomeš, Igor a kol. *Sociální správa*. s 90.

⁷² Tomeš, Igor a kol. *Sociální správa*. s 90 - 91.

⁷³ Tomeš, Igor a kol. *Sociální správa*. s 92 - 93.

⁷⁴ Tamtéž, s 92.

⁷⁵ Tomeš, Igor a kol. *Sociální správa*. s 93.

jednou ročně. Pomocí vedení podvojeného účetnictví, které přehledným způsobem ukazuje příjmy a výdaje na účtech je možné kontrolovat hospodaření s penězi a taktéž plnění stanovených cílů. I přes snahu zpřehlednit co nejvíce systém financování, dochází k různým finančním únikům a neprůhlednosti finančních toků. Velkou roli hraje i špatný systém kontrol, o kterých jsme mluvili v předešlé kapitole.

Závěrem této kapitoly se podívám ještě na vztah státu a neziskových organizací v oblasti financování, přestože již bylo o financování hodně zmíněno v kapitole 3.4. Financování sociálních služeb. Nestátní organizace mohou na své aktivity používat finance získané z vlastních prostředků „členských příspěvků, darů, výtěžky ze sbírek a příjmů od sponzorů.“⁷⁶ Finančně se podílí stát na činnostech nestátních subjektů skrze dotace. O tom, jak probíhá dotační řízení se již zmiňovat nebudu. Protože v současné době nejsou nestátní organizace schopny hospodařit samostatně, velmi výraznou finanční pomocí, která pomáhá udržet existenci mnoha nestátních organizací jsou i finanční prostředky získané z Evropské unie. Je však potřeba si uvědomit, že tyto prostředky jsou omezené a v dlouhodobém měřítku je neefektivní spoléhat se jen na finanční prostředky z Evropské unie. Neziskové organizace se budou muset poté, co skončí tato podpora z EU, vypořádat s tím, jak se pomocí vlastních sil na trhu udržet. Dotace, o které organizace žádají nejsou určeny na fungování organizace po stránce provozní, ale jsou určeny na přímou práci s uživateli. Jako podpora aktivit práce s cílovou skupinou.

Zákon o sociálních službách v tomto ohledu sehrává důležitou roli, jelikož peníze jsou poskytovány přímo uživatelům. A ti sami rozhodují, jak s penězi naloží. Zda si za získané peníze koupí službu či nikoliv. Samozřejmě tato metoda má taktéž mnoho úskalí. Domnívám se však, že poskytování finančních prostředků přímo uživatelům vede ke snadnější kontrole nad hospodařením neziskových organizací. Taktéž tato metoda přispívá k motivaci organizací nabízet kvalitnější služby, aby si ji uživatel vybral. Organizace se budou muset snažit i o dobrou propagaci (PR – public relation) a o větší nezávislost na dotacích ze státních zdrojů. Často se stává, že nestátní organizace požadují od státu větší dotace, než jaké by vynaložil stát pokud by službu zajišťoval sám. Navíc tato situace často vede k ještě větším požadavkům na státní dotace s rozrůstajícími se službami a organizacemi. Důležité je, aby si i nestátní organizace dokázaly uvědomit, co všechno jsou

⁷⁶ Tomeš, Igor a kol. *Sociální správa*. s 100.

schopny zvládat a na co už jejich síly nestačí a ne být plně závislé na dotacích od státu, bez nichž služba poskytovaná uživatelům skončí.

Jak jsme zmínili v předchozí kapitole, jednou z rolí nestátních organizací je např. ovlivňování zákonů či jejich připomínkování. V tomto případě je nezávislost na státu velmi důležitá, jelikož se instituce mohou dostávat do určitého střetu zájmů. Nelze neuznat připomínkovat zákon vytvořený institucí od níž čerpám finanční prostředky. Nezávislostí na státních dotacích se však tento cíl může lépe naplňovat. Taktéž dobré PR organizace může mít pozitivní vliv na soukromé dárcy, kteří rádi přispívají na konkrétní pomoc, zvláště pokud ví, na jaký účel jejich peníze budou použity (nehledě na to, že jedním z nástrojů státu je daňové zvýhodnění takto věnovaných prostředků).

7. EFEKTIVITA ODBORNÉHO PORADENSTVÍ

Poslední kapitolu své diplomové práce bych ráda věnovala zhodnocení efektivity odborného poradenství poskytované imigrantům a azylantům. V této kapitole se vrátím zpět k již výše zmíněným bodům, taktéž budu vycházet ze stanovené hypotézy.

Ve své diplomové práci jsem se pokoušela dojít k závěru, zda je efektivní poskytovat odborné sociální poradenství, konkrétně cílové skupině imigrantů a azylantů. Během psaní práce a taktéž během samotného výzkumu mi vyvstalo několik pohledů na samotnou efektivitu. Zhodnocení efektivity poradenství musí probíhat z několika pohledů. Jedním z nich je, zda budeme hodnotit efektivitu poradenství z pohledu uživatelů nebo z pohledu neziskové organizace a v neposlední řadě z pohledu státní správy. Dalším aspektem, který vyvstal při psaní této práce je zhodnocení jednotlivých částí efektivity. K jiným výsledkům zřejmě dospějeme, budeme-li hodnotit efektivitu poskytovaného poradenství po stránce finanční, k jiným výsledkům dojdeme, budeme-li hodnotit efektivitu po stránce přímé práce s uživateli. Pokusím se tedy dát přehledný a ucelený závěr ze získaných poznatků při psaní této kapitoly.

Nejdříve se podíváme na efektivitu poradenství z pohledu uživatele. Podíváme –li se zpět na výsledky výzkumu, vyplývá z nich, že jsou uživatelé spokojeni s prací neziskové organizace. Pro uživatele je velmi důležitý čas, který je jim při poradenství věnován a taktéž navázání hlubší důvěry. Často mají uživatelé strach komunikovat s úřady, jelikož se bojí o svůj pobyt na území a nebo si nesou negativní zkušenost z prožitých událostí. Přestože jim nehrozí v dané zemi žádné nebezpečí, jsou v komunikaci s úředníky opatrnější. Někdy jen stačí postupně a pomalu imigrantům vysvětlit, co je potřeba s jejich požadavky udělat, kam nejdříve zajít a co nejdříve vyřídit apod. Této péče se jim však prostřednictvím úředníků nedostává, a proto se obrací právě na neziskové organizace, zvláště, navázali-li někdy v minulosti se sociální pracovníky neziskových organizací vztah. Tyto navázané kontakty zpětně vyhledávají, jelikož jsou pro ně pracovníci neziskových organizací alespoň částečně zárukou bezpečnosti. Z pohledu uživatele neziskové organizace poskytující odborné sociální poradenství fungují efektivně, jelikož téměř vždy, když se na ně uživatelé obrátí, jsou schopni jim poskytnout radu a ve většině případů se taktéž podaří vyřešit jejich problém. Někdy se problém vyřeší ihned pomocí internetu,

telefonu, napsané žádosti apod. Jindy je potřeba zabývat se problémem dlouhodobě a je nutností odstranit jak příčinu vzniku problému, tak i následky, které vyvstaly. Zhodnotím-li tedy odborné sociální poradenství jednou větou musím konstatovat, že poradenství poskytované neziskovými organizacemi (v našem případě OPU) je pro uživatele bezesporu efektivní.

Podíváme-li se dále na poskytování odborného poradenství z pohledu neziskové organizace, konkrétně OPU, dá se taktéž jednou větou konstatovat výsledek, ne však tak jednoznačný jako v předešlém případě. Efektivnost odborného sociálního poradenství je z pohledu sociálního pracovníka neziskové organizace a snad i celé neziskové organizace efektivní i neefektivní. Efektivní je určitě ve vztahu ke klientům. Neziskové organizace jsou ve většině případů zakládány jako reakce na určitý problém ve společnosti nebo snahy postavit se za určitou vyloučenou komunitu. Je to „jakási reakce společnosti na určitou společenskou situaci.“ Uvědomíme-li si tedy, že neziskové organizace jsou zřizovány proto, aby pomáhaly svým potenciálním uživatelům, je taktéž v jejich zájmu, aby byli uživatelé se službou spokojeni, ale především, aby se podařilo jejich problém vyřešit. Z tohoto pohledu můžeme říci, že role neziskové organizace poskytující odborné sociální poradenství, je nezastupitelná a taktéž efektivní. Efektivní proto, že konkrétní problém, konkrétních lidí je vyřešen konkrétními nástroji a v konkrétním čase. Nezisková organizace může i pro kontroly svých donorů (místních, státních, EU) dokládat, kolik se podařilo vyřešit problémů (v našem případě se může jednat o to, kolika lidem se podařilo vyřídít dávky, najít práci, bydlení, naučit je alespoň částečně českému jazyku apod.).

Na druhou stranu se může odborné sociální poradenství jevit i neefektivně. Jak jsem zmínila ve své práci v praktické části, někdy je sociální pracovník postaven do tzv. zástupné role za úředníky, kdy např. vypisuje s klienty nebo pro klienty dávkové a jiné formuláře. I zde je možné poradit, přesto však, když se na vás obrátí uživatel s formuláři poněkolkáté nebo více uživatelů za den (speciálně, jsou-li ze stejného města), má sociální pracovník pocit, že je spíše byrokratickým úředníkem než odborným poradcem. V tomto případě dochází i k určité duplicitě služeb, jelikož sociální pracovník neziskové organizace plní práci úředníka sociálního zabezpečení. Dalšími problémy neefektivity, jenž může být pocíťována ze strany neziskových organizací je snaha o větší byrokratizaci práce sociálního pracovníka i organizace jako takové. Je nezbytné, aby pro kontroly o hospodaření organizace a o práci s uživateli byl veden záznam. Přesto však nejsou

neziskové organizace natolik velkým a složitým tělesem, kde by se nedaly kontroly provést i bez této nutnosti mít vše papírově podložené, o všem vést záznam apod. Někdy zabere daleko delší čas papírování než samotná práce s klienty. Tato administrativní činnost výrazně narostla s požadavky na roční dotace od ministerstev. Taktéž kolem finančních prostředků z Evropské unie (konkrétně Evropského strukturálního fondu, který je klíčový pro sociální pracovníky) je spousta „papírování“, jelikož projekty obnáší psaní monitorovacích a průběžných zpráv, závěrečných zpráv apod. V neposlední řadě je velmi důležité zmínit nárůst administrativy s ohledem na nově vzniklý zákon o sociálních službách, který sebou nese požadavky na standardizaci sociální práce. Sociální pracovník je nucen při konkrétní práci s uživateli podepsat s uživatelem několik papírů, které zaručují např. ochranu jeho osobních údajů, souhlas se zpracováním jeho dat, které budou uloženy v organizaci. Dále jsou to různé dlouhodobé a krátkodobé individuální plány apod. Přes veškeré množství těchto dokumentů si nejsem jistá, zda může být i samotná kontrola ze strany představitelů ministerstev ještě vůbec efektivní.

Ze strany organizace se musím dotknout ještě jednoho pohledu na efektivitu poradenství. Uvedu příklad z praxe. Na poskytování odborného sociálního poradenství v krajích obdrželo OPU finanční prostředky z Evropské unie. Do krajů se dojíždělo vždy 1x za 14 dní, jelikož kanceláře byly otevřeny po celé České republice. Na dojíždění bylo použito služební auto. Do kanceláře se dojíždělo vždy ve stanoveném čase. Velmi často se však stávalo, že do kanceláře nepřišel ani jeden zájemce. Přesto však podle závěrečné zprávy i závěrečných statistických údajů bylo poskytování odborného sociálního poradenství úspěšné⁷⁷. V krajích, kde nebyli zájemci o poradenství se hodně plýtvalo finančními prostředky jak na dopravu, tak na provoz kanceláře, propagaci apod. Je pravda, že není možné s úplnou přesností dopředu stanovit, zda bude poradenství úspěšné či nikoliv a zda budou mít uživatelé o službu zájem, avšak problematickou a neefektivní se mi jeví celá projektová politika. Projektovou politikou mám na mysli důraz kladený na organizace, aby vyčerpaly pokud možno všechny finanční prostředky a zpět žádné nevracely nebo jen jejich minimální část. Taktéž projekty neumožňují dělat velké změny převyšující určitou procentní hranici pohybu finančních prostředků. Každá organizace se tedy snaží za každou cenu projekty naplňovat, i když ví, že by bylo daleko efektivnější např. zrušit jednu kancelář a síly a prostředky přesunout tam, kde se to jeví jako efektivní (i když neustálé

⁷⁷ Pozn. autorky: Úspěšnost projektu byla dána většími počty imigrantů v jiných krajích a většími počty intervencí jim v těchto krajích poskytnutých.

dojíždění je efektivní jen relativně). Tato snaha je motivovaná i tím, aby organizace působily před zodpovědnými ministerskými představiteli důvěryhodně, jelikož tím mohou být ovlivněny i následné žádosti organizace o další finanční prostředky plynoucí do organizace. Tento systém, byť hodně zjednodušený, se mi jeví jako vysoce neefektivní a odvádí sociální pracovníky od práce s uživateli na úkor realizace projektů. Domnívám se, že tato situace není příjemná ani pro sociální pracovníky.

System závislosti na psaní projektů tj. získávání finančních prostředků z EU a dotací z ministerstev je neefektivní jak pro neziskové organizace, tak pro státní správu. Podíváme-li se na efektivnost poskytování sociálního poradenství z pohledu úředníků, je nezbytné vrátit se k výše zmíněné kapitole o počtech úředníků na pracovních pozicích. Podle internetových zdrojů, ze kterých jsem ve své práci vycházela, jsou počty úředníků na úřadech silně podhodnocené. Nemůžeme se tedy divit, že i dotázaní respondenti odpověděli, že se jim úředníci na úřadech můžou věnovat jen několik minut. Připočítáme-li k práci úředníka (stejně jako sociálního pracovníka neziskové organizace) nároky na papírování, je až obdivuhodné, kolik respondentů odpovědělo, že jejich problémy byly vyřešeny. Ačkoliv, jak jsme taktéž zmínili, problém může většinou vyřešit jen úředník ne sociální pracovník neziskové organizace. Z tohoto pohledu je práce úředníka v oblasti poskytování odborného poradenství neefektivní. Na druhou stranu na dotaz, zda se respondenti setkali s nějakými problémy při komunikaci s úřady, odpověděli respondenti poměrně ve vysokém počtu, že se setkali s neochotou, s diskriminací apod. Troufám si říci, že nedostatek pracovníků a z toho plynoucí nedostatek času pro práci s žadateli je velmi stresující, nemělo by se však stávat, že budou klienti ze strany úředníků diskriminováni (např. jen proto, že neznají přesně svá práva), a že k nim budou úředníci přistupovat s neochotou.

Zaměříme-li se však ještě na efektivitu odborného sociálního poradenství z pohledu „státu“ směrem k poskytování odborného poradenství neziskovými organizacemi, nelze opět říci jednotné stanovisko. Jak už jsme několikrát zmínili, poskytovat služby je vždy nákladnější a tudíž i neefektivnější, než poskytnout konkrétní finanční příspěvek. Jsou však situace, kdy nelze jen poskytnout finanční příspěvek. Stát si je dobře vědom svých omezení a tudíž je úloha nestátních organizací v poskytování služeb nezastupitelná. Jak jsme již zmínili v kapitole o fungování byrokratického aparátu, flexibilně reagovat na potřeby klientů či reagovat na nově vzniklé sociální události je ze strany státu téměř nemožné. Z tohoto

hlediska je role nestátních organizací nezastupitelná a tudíž i efektivní, jelikož fungují tam, kde to není možné pro státní aparát. Taktéž si jsou státní představitelé vědomi personálních rezerv na určitých pozicích a role neziskových organizací může být opět přes všechny výše zmíněné nedostatky účinným prostředkem k zmírnění těchto nedostatků ze strany státu.

Na druhou stranu naráží představitelé státu na neefektivitu spojenou s financováním služeb. Často se naráží na financování neziskových organizací, které žádají jednorocní dotace od ministerstev na provozování služby, v našem případě odborné sociální poradenství, ale taktéž žádají o finanční prostředky z Evropské unie. Tyto finance jsou v organizacích různě přerozdělovány a přestože by měli sloužit výhradně k přímé práci s uživateli, často pokrývají provozní náklady organizace. Pokud se podaří organizaci napsat úspěšně projekt a taktéž žádost o dotace, dochází k minimálně dvojitmu přísunu finančních prostředků na poskytování sociálního poradenství. Zatímco projekty z Evropské unie jsou během celé doby monitorovány, při dotacích z ministerstva se píše jen závěrečná zpráva a tudíž nedochází k přesné kontrole toho, jak projekt probíhal. Navíc velmi často organizace s dotacemi od ministerstev počítají jakoby samozřejmě a není výjimkou, že dochází i ke zvyšování požadavků na finanční prostředky.

Na druhou stranu je ale velmi důležité zmínit, že neziskové organizace často neví, kolik z požadované částky obdrží a ve většině případů je to částka velmi nízká. Tabulka č. 2 nám dávala stručný přehled o poskytnutých dotacích na sociální poradenství. V procentuelním měřítku se dotace pohybují kolem 50% z požadované částky. Pokud by měli být organizace závislé pouze na dotacích od státu, nebyly by schopné se dlouhodobě na trhu udržet. Zde může být námitka, že dotace jsou jen na podporu přímé práce a jako doplněk pro organizaci, která by měla finanční prostředky získávat i jiným způsobem (dary, příspěvky apod.). Tento argument je pravdivý. Nestátní organizace by měli začít finanční prostředky shánět taktéž od soukromých dárců. To s sebou nese i požadavky na zlepšení služeb, na lepší propagaci (PR), na umění lobovat a fundraisovat. Domnívám se, že naše společnost je v tomhle ohledu úplně na začátku a sponzoring sociální oblasti není běžnou záležitostí i přes daňové zvýhodnění takto věnovaných finančních prostředků. Taktéž si myslím, že sponzorovat oblast odborného sociálního poradenství není pro soukromé dárcy nikterak zajímavé. Snaha neziskových organizací o získání finančních prostředků je z těchto důvodů pochopitelná, přestože nezávislost (i finanční) na státu by měla být na prvním místě. Na druhou stranu můžeme vidět neefektivitu odborného sociálního

poradenství i v situacích, kdy jsou úředníci placeni za práci, kterou za ně odvádí sociální pracovník neziskové organizace. Ten taktéž pobírá plat. V důsledku jsou tedy za jeden úkon placeni dva lidé, což nemůžeme považovat za efektivní.

8. ZÁVĚR

V celé práci se odrážela snaha seznámit postupně čtenáře s danou problematikou. Nejdříve jsem považovala za nutné odborné sociální poradenství zakotvit do systému sociální politiky a zaměřit se na zákon o sociálních službách, který odborné sociální poradenství definuje. Dalším cílem bylo prostřednictvím principů, funkcí a nástrojů sociální politiky uvést čtenáře do problematiky poskytování sociálního poradenství. V těchto kapitolách byly zmíněny pohledy na sociální služby z hlediska dostupnosti, kvality, efektivity apod. Jedna kapitola byla zaměřená na počet pracovníků na úřadech, která se poté odrazila a byla zmíněna při porovnávání výsledků výzkumu. Dalším záměrem práce bylo seznámit čtenáře s neziskovou organizací, její činností, náplní práce sociálního pracovníka apod. Tato kapitola byla do práce zahrnuta záměrně, jelikož pochopit alespoň částečně práci sociálního pracovníka v neziskové organizaci bylo velmi důležité pro samotný výzkum. Taktéž výzkum, který je v práci použit, vychází z práce s cílovou skupinou neziskové organizace.

Další částí práce je praktický výzkum uskutečněný mezi imigranty a azylanty pobývajícími ve dvou krajích v České republice. Tento výzkum porovnává nejen práci sociálních pracovníků neziskové organizace a práci úředníků na úřadech, ale taktéž porovnává získané výsledky s teoretickou částí uvedenou v úvodu magisterské práce.

Samotný závěr práce přináší pohled na práci a fungování „byrokratického aparátu“ a úředníků, dále na financování sociální politiky a v neposlední řadě je práce završená závěrečným zhodnocením tématu magisterské práce tj. efektivity odborného sociálního poradenství zaměřeného na cílovou skupinu cizinců. Kapitola, která nese název efektivita odborného poradenství, je zhodnocením efektivity z několika pohledů. Na stanovenou hypotézu tedy neexistuje jen jedna konkrétní odpověď. Odpovědi se nabízí několik podle toho, z jakého pohledu se na efektivitu odborného sociálního poradenství budeme dívat.

Nově vzniklý zákon o sociálních službách znamená určitý zlom v poskytování sociálních služeb jak pro budoucí uživatele, tak pro poskytovatele. Odborné sociální poradenství z tohoto zákona vychází a je nutno se na něj dívat jako na legální a důležitý nástroj sociálních služeb. Proto by mělo být sociální poradenství poskytováno uživatelům

odborným způsobem ať již ze strany neziskových organizací nebo ze strany státní správy prostřednictvím svých úředníků.

Na efektivitu poskytování odborného sociálního poradenství jsem se zaměřila z několika pohledů: z pohledu uživatele, neziskové organizace a státní správy. Tyto pohledy jsem různě kombinovala mezi sebou. Přesto však za nejdůležitější považuji snahu o otevřenost pro komunikaci mezi jednotlivými články navzájem. Důležité je uvědomit si, že ať jsme v roli kohokoliv, tak jsme vždy jen lidé. Každý jsme svou vlastní osobností a tak bychom k sobě měli i navzájem přistupovat.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ

Literatura:

Český statistický úřad. 2007. *Cizinci v České republice; Foreigners in the Czech Republic*. Praha: ČSÚ.

Dočkal, Jan. 2000. *Sociální politika – pracovní materiál č. 1*. S.l.: s.n.

Důvodová zpráva k zákonu č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006 o sociálních službách.

Dostupné z: <http://www.skok.biz/_download/projekty/zakon-o-socialnich-sluzbach-duvodova-zprava-2005-05.doc>.

Disman, Miroslav. 2006. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.

Frištenská, Hana, Dluhošová Helena. 2004. *Průvodce pro cizince*. Praha: Slovo 21.

Hendl, Jan. 2005. *Kvalitativní výzkum – základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

Hendriks, Marina. 1994. *Sociální práce a uprchlíci*. Přeložila Dáša van der Horst. Praha: Poradna pro uprchlíky Českého helsinského výboru.

Matoušek, Oldřich a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. 2002. *Standardy kvality sociálních služeb*. Praha: MPSV.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. 2003. *Bílá kniha v sociálních službách*. Praha: MPSV. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. 2006. *Informační publikace pro cizince Česká republika*. Praha: MPSV.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2008. *Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2008 – 2010*. Praha: MPSV. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/5130>>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2008. *Zpráva o realizaci Koncepce integrace cizinců v roce 2007 a návrh dalšího postupu*. Praha: MPSV.

Organizace pro pomoc uprchlíkům. s.d. *Sociální práce s uprchlíky – sborník příspěvků v kurzu Sociální aspekty uprchlictví v teorii a praxi*. Zlín: Latner.

Organizace pro pomoc uprchlíkům. 2006. *Vítejte v České republice – 3. doplněné a rozšířené vydání 2006*. s.l: OPU.

Potůček, Martin a kol. 2005. *Veřejná politika*. Praha: Slon.

Průša, Ladislav. 2007. *Sociální služby v ČR – srovnání se zeměmi EU*. Praha: s.n.

Spolek dobrovolné konference nestátních neziskových organizací působících v oblasti sociální a zdravotně sociální oblasti. s.d. *Od paragrafů k lidem. Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. Praha: SKOK. Dostupné z: <http://www.skok.biz/_download/projekty/od-paragrafu-k-lidem-analyza-2007-09.pdf>.

Šišková, Tatjana. 2001. *Menšiny a migranti v České republice*. Praha: Portál.

Tomeš, Igor. 2001. *Sociální politika – teorie a mezinárodní zkušenost*. 2. vydání. Praha: Sociopress.

Tomeš, Igor a kol. 2002. *Sociální správa*. Praha: Portál.

Úřad vlády ČR, Sekretariát Rady vlády ČR pro lidská práva. s.d. *Zpráva o stavu lidských práv v České republice v roce 2006*. Praha: Úřad vlády ČR.

Analyzované dokumenty:

Organizace pro pomoc uprchlíkům. 2005. *Výroční zpráva*. Praha: OPU

Organizace pro pomoc uprchlíkům. 2006. *Výroční zpráva*. Praha: OPU

Webové stránky:

www.czso.cz

www.dobromysl.cz

www.domavcr.cz

www.mpsv.cz

www.mvcr.cz

www.opu.cz

www.skok.biz

www.socialnirevue.cz

www.stavebnitechnologie.cz

www.vlastnicesta.cz

www.vupsv.cz

www.cs.wikipedia.org

Použité výzkumy:

Intermundia, o.p.s. 2005. Výzkum obchodu s lidmi především za účelem nucené práce. Havířov: Intermundia.

Mertl, Jan. 2007. *Přístupy k hodnocení efektivnosti sociálních služeb v národním hospodářství – syntéza teoretických východisek a konceptů*. Praha: VÚPSV.

Musil, Libor, Hubíková Olga, Kubalčíková Kateřina, Havlíková Jana. 2007. *Působení politiky sociálních služeb na kulturu poskytování osobní sociálních služeb ve vybrané organizaci – závěrečná zpráva z výzkumu*. Praha: VÚPSV.

Průša, Ladislav. 2007. *Efektivnost sociálních služeb: vybrané prvky a aspekty*. Praha: VÚPSV.

Zákony:

Vyhláška č. 505/2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006, k zákonu o sociálních službách. Dostupná z: <<http://www.kr-stredocesky.cz/portal/SouborUsneseniRady.ashx?id=7081&def=UsneseniRady>>.

Úmluva o právním postavení uprchlíků č. 208/1993 Sb. Dostupná z:<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/azyl/azyl/208_93.pdf>.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu

Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců

PŘÍLOHY

- **Dotazník pro cizince**

Dobrý den,

dovoluji si Vás oslovit a požádat o vyplnění tohoto dotazníku. Výsledky dotazníku budou sloužit jako podklad pro moji diplomovou práci, jejíž tématem je: *Efektivita využití sociálních služeb*.

Cílem dotazníku je zjistit efektivitu poskytování sociálního poradenství poskytované Organizací pro pomoc uprchlíkům a různými úřady, na které se obracíte. Údaje, které zde uvedete považuji za zcela důvěrné a budou použity pouze pro účely této diplomové práce.

Velmi Vám děkuji za Váš čas strávený vyplněním tohoto dotazníku a prosím o zaslání vyplněných dotazníků nejpozději do 4. 6. 2008 na adresu:

Alena Maňáková

U staré plynárny 1540/8

Praha 7

170 00

V obálce máte přiloženou známku pro zaslání na výše uvedenou adresu.

Alena Maňáková, studentka 5. Ročníku Univerzity Karlovy, oboru: Studia občanské společnosti.

1. Zatrhňte z jakého jste kraje?

- plzeňský
 jihočeský

2. Jak dlouho jste v České republice? (Kolik let, měsíců)

.....

3. Jaký druh pobytu máte?

- povolení k trvalému pobytu
 udělená mezinárodní ochrana (udělený azyl)
 žadatel o mezinárodní ochranu (o azyl)
 udělená doplňková ochrana
 vízum strpění
 dlouhodobé vízum nad 90 dnů (dlouhodobý pobyt za účelem práce, podnikání, studia)
 Jiné, jaké.....

4. Jak jste se dověděli o Organizaci pro pomoc uprchlíkům (OPU)?

.....

.....

5. Navštívili jste i jinou neziskovou organizaci poskytující sociální poradenství?

- jednu
- dvě
- více
- žádnou

6. S jakými problémy jste se obraceli na Organizaci pro pomoc uprchlíkům (OPU)? (můžete zatrhnout i více možností)

- Oblast zaměstnání (*pomoc při vyhledávání zaměstnání, sepis životopisů, práva a povinnosti zaměstnavatele apod.*)
 - Oblast podnikání
 - Nostrifikace diplomů a systém školství (*povinná školní docházka a další studium, jazykové kurzy, vzdělávání apod.*)
 - Systém zdravotního pojištění a zdravotnictví (*pomoc při smluvním pojištění, pomoc při řešení dluhů nemocnicím – splátkové kalendáře, storno poplatků za ošetření apod.*)
 - Oblast sociálního zabezpečení (*pomoc při vyřizování dávek, pomoc při vypisování žádosti o dávky, pomoc při vyřizování důchodů apod.*)
 - Oblast bydlení
 - Oblast státního integračního systému (*pomoc při orientaci, asistence při hledání bytů, kurzů češtiny apod.*)
 - Různé životní události, vznik či zánik manželství, narození dítěte, úmrtí blízké osoby
 - Oblast dopravy (*řidičské průkazy, systém městské hromadné dopravy, storno poplatky apod.*)
 - Jiné, uveďte.....
-

7. S jakými problémy jste se obraceli na různé úřady? (můžete zatrhnout i více možností)

- Oblast zaměstnání (*pomoc při vyhledávání zaměstnání, sepis životopisů, práva a povinnosti zaměstnavatele apod.*)
- Oblast podnikání
- Nostrifikace diplomů a systém školství (*povinná školní docházka a další studium, jazykové kurzy, vzdělávání apod.*)
- Systém zdravotního pojištění a zdravotnictví (*pomoc při smluvním pojištění, pomoc při řešení dluhů nemocnicím – splátkové kalendáře, storno poplatků za ošetření apod.*)
- Oblast sociálního zabezpečení (*pomoc při vyřizování dávek, pomoc při vypisování žádosti o dávky, pomoc při vyřizování důchodů apod.*)
- Oblast bydlení
- Oblast státního integračního systému (*pomoc při orientaci, asistence při hledání bytů, kurzů češtiny apod.*)

- Různé životní události, vznik či zánik manželství, narození dítěte, úmrtí blízké osoby
- Oblast dopravy (*řidičské průkazy, systém městské hromadné dopravy, storno poplatky apod.*)
- Jiné, uveďte.....
-

8. Jak dlouho se Vašemu problému věnovali pracovníci OPU při osobním setkání?

- do 10 minut
- od 10 minut do půl hodiny
- půl hodiny až hodina
- hodina a více
- nevěnovali, jen jsem obdržel formuláře

9. Jak dlouho se Vašemu problému věnovali pracovníci na úřadech při osobním setkání?

- do 10 minut
- od 10 minut do půl hodiny
- půl hodiny až hodina
- hodina a více
- nevěnovali, jen jsem obdržel formuláře

10. Byl/a jste spokojen/a s poskytovanými službami (konkrétně se sociálním poradenstvím) v OPU?

- VELMI SPOKOJEN/A
- SPOKOJEN/A
- NEVÍM
- NESPOKOJEN/A
- VELMI NESPOKOJEN/A

11. Byl/a jste spokojen/a s poskytovanými službami (konkrétně se sociálním poradenstvím) na úřadech?

- VELMI SPOKOJEN/A
- SPOKOJEN/A
- NEVÍM
- NESPOKOJEN/A
- VELMI NESPOKOJEN/A

12. Jaký byl výsledek vašeho jednání s Organizací pro pomoc uprchlíkům (OPU)?

- Vyřešili všechny problémy, se kterými jsem se na ně obrátil
- Vyřešili jen některé problémy, se kterými jsem se na ně obrátil
- Nevyřešili žádné problémy, se kterými jsem se na ně obrátil
- Nejsem schopen/a posoudit, jelikož se moje problémy stále řeší

13. Jaký byl výsledek vašeho jednání s úřady?

- Vyřešili všechny problémy, se kterými jsem se na ně obrátil
- Vyřešili jen některé problémy, se kterými jsem se na ně obrátil
- Nevyřešili žádné problémy, se kterými jsem se na ně obrátil
- Nejsem schopen/a posoudit, jelikož se moje problémy stále řeší

14. Setkal/a jste se s nějakými obtížemi při jednání s Organizací pro pomoc uprchlíkům? (můžete zatrhnout i více variant)

- Jazyková bariéra
- Neochota
- Nedostatek času
- Diskriminace
- Žádné
- Jiné, uveďte.....

15. Setkal/a jste se s nějakými obtížemi při jednání s úřady? (můžete zatrhnout i více variant)

- Jazyková bariéra
- Neochota
- Nedostatek času
- Diskriminace
- Žádné
- Jiné, uveďte.....

Děkuji za vyplnění dotazníku a zaslání zpět na uvedenou adresu.

O AUTOROVI



Alena Maňáková se narodila 15. srpna 1981. Celé dětství prožila v Louce, malé obci v srdci Hornácka na Jižní Moravě. Od mládí vedla místní pěveckou skupinu a podílela se na vedení letních táborů pro mládež. V rámci těchto aktivit měla příležitost seznámit se blíže se Salesiánskou pedagogikou. Tato zkušenost ji přivedla ke studiu Vyšší sociálně pedagogické a teologické školy Jabok v Praze. Následně pak vystudovala bakalářský program na Evangelické teologické fakultě Univerzity Karlovy obor sociální práce a pastorače.

V průběhu studií a prvního zaměstnání v Naději, o. s., se blíže seznámila s činností a fungováním neziskových organizací, což jí dalo základ pro studium Fakulty humanitních studií Univerzity Karlovy. Po ukončení zaměstnání v další neziskové organizaci: Organizaci pro pomoc uprchlíkům, o. s., začala pracovat na Ministerstvu vnitra v odboru azylové a migrační politiky. Toto zaměstnání je cennou příležitostí nahlédnout na práci s cizinci a uprchlíky i z druhé strany a sice z pozice fungování státní sféry a státních úředníků.

I přesto, že nyní žije a pracuje v Praze, její láska k rodné Moravě se odráží ve folklórním tanci. Aktivně navštěvuje folklórní soubor v Praze i na Moravě. Dalším velkým koníčkem je cestování především na Blízký a Střední Východ, které je spojeno s prací pro humanitární organizaci pomáhající lidem postiženým zemětřesením v Arménii ve městě Gyumri.

REJSTŘÍK

azylant	17, 76
cizinec	29, 30, 33, 36, 49, 50, 51, 55, 58, 70, 76
Cizinec	27, 30
efektivita	42, 87
imigrant	5, 17, 37, 47, 48, 81, 87
sociální poradenství	5, 7, 13, 16, 17, 18, 23, 26, 36, 38, 39, 42, 47, 53, 70, 81, 82, 85, 87
Sociální poradenství	16, 35, 36, 43
sociální služby	9, 10, 14, 16, 18, 20, 23, 47, 87
Sociální služby	6, 9, 15, 21, 90
uprchlík	27, 36
<i>Uprchlík</i>	27
uživatel	16, 17, 35, 37, 56, 62, 63, 66, 68, 70, 82
Uživatel	12
zákon o sociálních službách	9, 10, 11, 13, 15, 83
Zákon o sociálních službách	12, 25, 79