

Projekt Klientské centrum pro poskytování informací cizincům

**Souhrnná statisticko-analytická zpráva za rok 2022**

**Projekt Klientské centrum pro poskytování informací cizincům (KCPIC)**

**Úkol: Analýza problematických jevů v oblasti procesu migrace a integrace, formulace možných doporučení pro co nejlepší informovanost cizinců a jejich úspěšnou integraci.**

**Odpovědný subjekt: OAMP MV ČR**

**Platné k datu: 22. března 2023**

Projekt Klientské centrum pro poskytování informací cizincům je financován v rámci národního programu Azylového, migračního a integračního fondu a rozpočtu Ministerstva vnitra České republiky.



FINANCOVÁNO EVROPSKOU UNIÍ  
AZYLOVÝ, MIGRAČNÍ A INTEGRAČNÍ FOND



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

## Obsah

|   |    |
|---|----|
| 1 Úvod .....  | 1  |
| 2 Analytická část.....  | 2  |
| 2.1 Objednávací linka .....   | 2  |
| Průzkum spokojenosti na objednávací lince .....                                 | 6  |
| 2.2 Informační linka.....   | 7  |
| Průzkum spokojenosti na informační lince .....                                  | 10 |
| 2.3 Covid linka – omezení a informace v souvislosti s opatřeními covid-19 ..... | 12 |
| 3 Integrace, informovanost a jejich problematické oblasti.....                  | 13 |
| 3.1 Informační linka – problémové jevy .....                                    | 13 |
| 4 Doporučení na poli informování a integrace cizinců .....                      | 16 |
| 5 Závěr .....   | 17 |

## 1 Úvod

V roce 2022 Klientské centrum pro poskytování informací cizincům (dále jen „klientské centrum“) pokračovalo se své činnosti. Projekt klientského centra poskytuje své služby (objednání na kontaktní pracoviště odboru azylové a migrační politiky, poskytování souhrnných a zacílených informací k migračním záležitostem) skrze centrální informační linku na telefonním čísle 974 801 801. Cílovou skupinou projektu jsou nadále cizinci ze třetích zemí oprávněně pobývající na území České republiky. Cílem projektu nadále zůstává zvýšení informovanosti cizinců ze třetích zemí na území České republiky, což přispívá k jejich samostatnosti řešit své životní situace bez nutnosti obracet se na zprostředkovatele komerčních služeb. Statisticko-analytická zpráva se opět zaměřuje na analýzu dat obslužených hovorů konzultanty klientského centra a popisuje integrační trendy z anonymizovaných dotazů cílové skupiny. Sledovaným obdobím bylo období od ledna do prosince roku 2022.

V únoru roku 2022, v den vypuknutí válečného konfliktu na Ukrajině, byla v rámci existujícího call centra klientského centra spuštěna mimořádná informační linka pro ukrajinské občany a jejich rodinné příslušníky, kteří z důvodu ozbrojeného konfliktu prchali a prchají z území Ukrajiny. Od vzniku této informační linky bylo call centrum klientského centra velmi vytížené. Tato informační linka **není spolufinancována** azylovým, migračním a integračním fondem a její operátoři jsou hrazeni ze státního rozpočtu. Dotazy na této infolince jsou zodpovídaný v českém a ukrajinském jazyce. Prvotní dotazy směřované na tuto informační linku se týkaly zejména samotného příjezdu do České republiky, na základě jakých dokladů mohli občané Ukrajiny na území schengenského prostoru a následně území České republiky přicestovat, a za jakých podmínek tu pobývat. S tím byly spojeny dotazy týkající se samotného života v České republice, zejména dotazy k pojištění, zaměstnání a volnému pohybu po schengenském prostoru. Informační linka během roku 2022 pak nadále zodpovídala obecné dotazy k možnosti získání dočasné ochrany jako pobytového oprávnění, přístupu na trh práce, nebo dotazy cestování po schengenském prostoru a mimo schengenský prostor. Za celé období od spuštění infolinky volalo ke dni 1. 1. 2023 140 625 klientů, z toho jich bylo odbaveno operátory 108 975 (jedná se o úspěšnost 77 %).

## 2 Analytická část

Tato kapitola popisuje anonymizovaný sběr dat, která jsme získávali ze statistik za jednotlivá měsíční období. Tyto informace jsme zaznamenávali pomocí aplikace FrontStage, jež konzultanti využívají pro odbavování hovorů. Data byla monitorována jak za jednotlivé linky, tak za celé call centrum. Na základě těchto údajů jsme schopni získat data nejen o celkově obslužených hovorech občanů ze třetích zemí, ale i o dalších proměnných, díky nimž můžeme efektivně sledovat důležité ukazatele pro tento projekt.

Pokud srovnáme minulé sledovací období, parametry, které nyní zaznamenáváme, byly rozšířeny o **zpětnou vazbu** z důvodu prováděného průzkumu spokojenosti. Tyto parametry byly nadefinovány na každou linku zvlášť, a to na základě specifických potřeb každé linky. Společným ukazatelem i nadále zůstává, v jakém jazyce hovor probíhal, tedy rozdělení na český jazyk či anglický jazyk.

### 2.1 Objednávací linka

V rámci objednávání došlo k rozšíření sledovaných údajů, konkrétně byl v roce 2022 přidán okruh **zpětná vazba** z důvodu průzkumu spokojenosti. I nadále probíhalo sledování trendů volajících, konkrétně kdo volá, kolika osob se rezervace termínu týká a na jaké pracoviště.

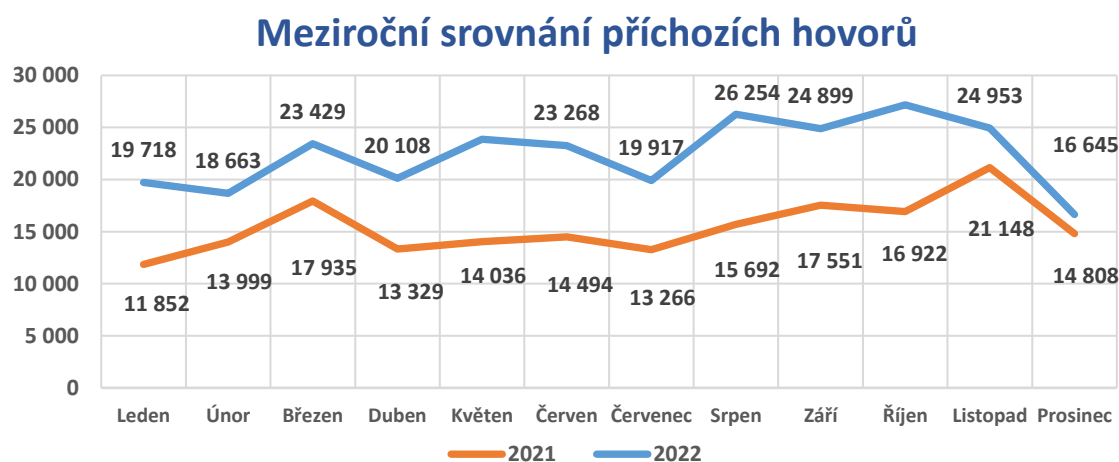
Celkový počet příchozích hovorů od občanů ze třetích zemí v roce 2022 byl 268 904. Oproti roku 2021, kdy bylo zaznamenáno celkem 185 032 hovorů, jedná se tedy o 45% nárůst. V únoru a březnu 2022 bylo omezeno objednávání na jednotlivá pracoviště oddělení pobytu cizinců z důvodu vypuknutí válečného konfliktu na Ukrajině.

Velký nárůst hovorů byl zaznamenán především v měsíci srpnu a v říjnu. V srpnu se na objednávací linku obracela převážně větší část cizinců z Velké Británie nebo občané třetích zemí s pobytoým oprávněním rodinného příslušníka občana ČR / EU. Tito volající žádali o rezervaci termínu na biometrii z důvodu novely zákona. Občanům Velké Británie novela zákona nařizovala si do 31. 8. 2022 vyměnit papírový průkaz za biometrický. Občané třetích zemí s pobytoým oprávněním rodinného příslušníka občana ČR / EU si především chtěli zachovat postavení tzv. „blízkého“ rodinného příslušníka a požadovali také rezervaci termínu

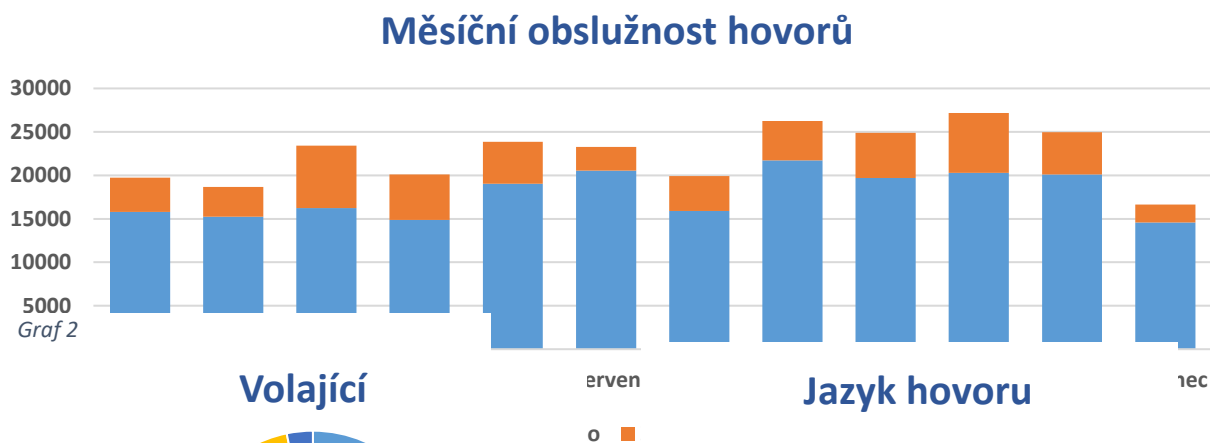
na biometrii. V měsíci říjnu cizinci volali se žádostmi o rezervace termínů na standardní úkony, především se jednalo o podání žádosti, biometrii či ohlášení změn.

Největší pokles hovorů byl zaznamenán v měsíci prosinec. To bylo způsobeno především obdobím Vánočních svátků.

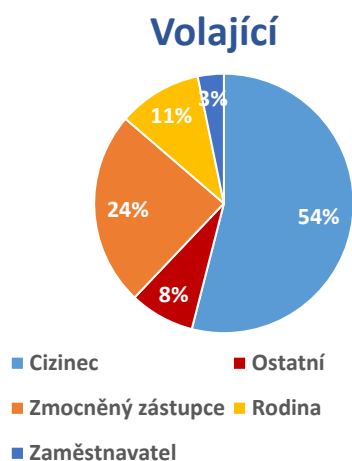
V roce 2022 výrazně vrostl počet objednávek na podání žádosti o vízum strpění. Tyto rezervace termínu vyžadovali především cizinci z Ukrajiny, kteří uprchli ze své země z důvodu válečného konfliktu a nebyla jim udělena dočasná ochrana.



Graf 1

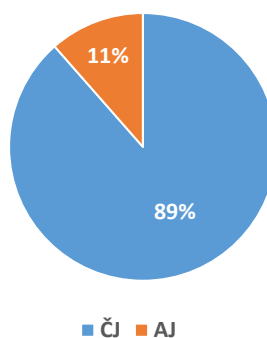


Graf 2



Graf 3

### Jazyk hovoru



Graf 4

V rámci sledování údajů bylo v roce 2022 zaznamenáno, že nejvíce se na objednávací linku obraceli samotní cizinci, poté volali nejčastěji zmocnění zástupci<sup>1</sup>, dále nejčastěji volali rodinní příslušníci.

Na objednávací linku se pravidelně obracejí také zaměstnavatelé. Kategorie „ostatní“ se týká policistů, úředníků a dalších volajících, kteří nespádají pod konkrétní kategorii.

V grafu 4 je patrné, že v roce 2022 si volající volili převážně český jazyk. Celkem se na objednávací linku obrátilo 89 % volajících, kteří si zvolili češtinu jako jazyk hovoru. Zbýlých 11 % volajících si zvolilo jako jazyk hovoru angličtinu.

Objednávky v roce 2022 byly nejvíce vytvářené na snímání biometrických údajů. To bylo způsobené především novelou zákona. Celkově bylo na **biometrii objednáno 20 %** volajících. **12,8 %** cizinců bylo objednáno na podání žádosti a **11,8 %** cizinců bylo objednáno na nahlášení změn, případně doložení dodatků do žádosti.

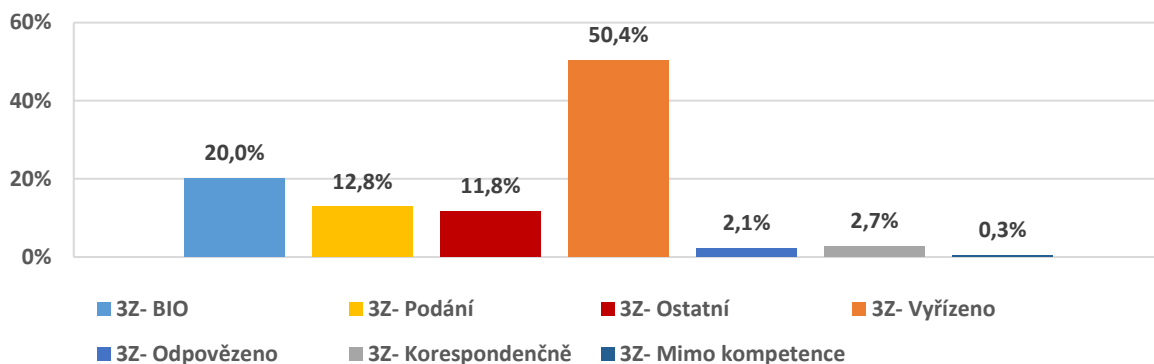
Agenda „vyřízeno“ se týká především zodpovězení dotazů. Na objednávací lince operátoři často dostávají dotazy od volajících ohledně žádostí, které se stále zpracovávají. Volající se velmi často dožadují bližších informací ke svému řízení. Z důvodu poskytování obecných informací není možné se na objednávací lince k průběhu řízení více vyjadřovat. Vzhledem k tomu, že tyto dotazy byly poměrně časté, celkově se jednalo o **50,4 %** dotazů, tak během roku objednávací linka přešla na systém, kdy již operátoři nepotvrzují došlou poštu, ale pouze odkazují na potvrzení od České pošty, a stav řízení operátoři kontrolují pouze přes portál frs.gov.cz, na který aktivně odkazují také cizince. Stav řízení si cizinci mohou kontrolovat kdykoliv a kdekoliv přes výše zmíněný portál. Změna tohoto postupu byla provedena především z toho důvodu, že velká část hovorů nekončila objednávkou. **2,1 %** dotazů bylo zodpovězeno, většinou se na objednávací lince jedná o zapomenuté termíny objednávek, případně zapomenutý PIN či termín vytvořený přímo cizinci přes portál frs.gov.cz. U **2,7 %** dotazů bylo volajícím sděleno, že svou záležitost mohou řešit korespondenčně pomocí České pošty. Pokud volající s touto možností souhlasil, následnou rezervaci termínu nepožadoval, operátor zvolil, že požadavek byl vyřízen tímto způsobem.

---

<sup>1</sup> Zmocněným zástupcem se rozumí zprostředkovatel služeb. Pro účely statistik byl tento zprostředkovatel označen zkráceně jako „zmocněný zástupce“.

Na objednávací lince se čas od času setkáme s dotazy, které nespádají do působnosti OAMP. V tomto případě jsou volající odkazováni na gesčně příslušný úřad. Celkově se jedná o velmi málo hovorů, konkrétně **0,3 %**.

### Třetí země – celkové vyhodnocení

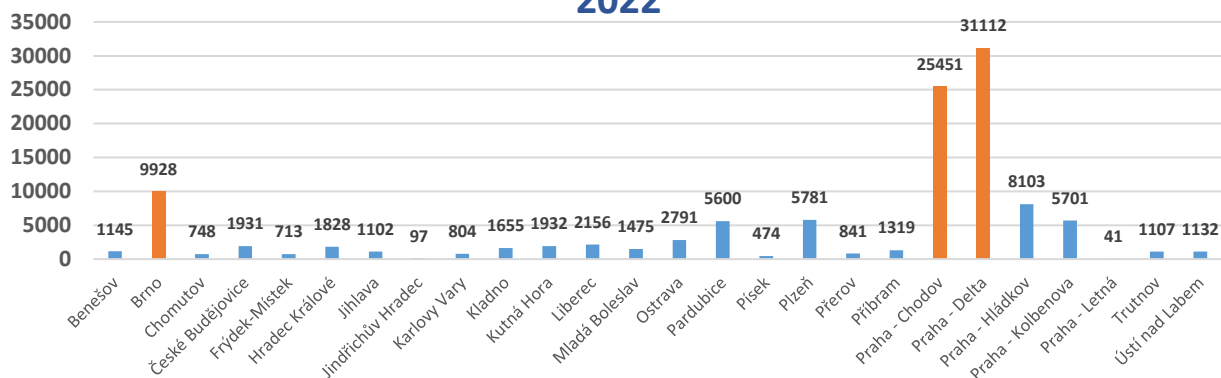


Graf 5

Operátoři objednávají na všechna pracoviště odboru azylové a migrační politiky v České republice. Největší podíl objednávek se provádí na pracoviště Praha – Žukovského, konkrétně se jedná o 31 112. Následuje pracoviště Praha – Chodov, kam bylo v loňském roce provedeno 25 451 objednávek. Z mimopražských pracovišť se nejvíce objednávek vytváří na pracoviště do Brna, konkrétně se jedná o 9 928. Naopak nejmenší podíl objednávek se provádí na pracoviště do Jindřichova Hradce, konkrétně se jedná o 97 objednávek za rok 2022.

Pracoviště Praha – Letná má specifické postavení mezi pracovišti. Na toto pracoviště neobjednáváme, ale komunikujeme pomocí tzv. „reportů“. Pokud se na objednávací linku dovolá cizinec spadající pod pražské pracoviště na Letné, operátor zašle report, kde popíše požadující objednávku cizince.

## Počet objednaných úkonů na pracoviště OPC za rok 2022



Graf 6

### Průzkum spokojenosti na objednávací lince

V roce 2022 v rámci zkvalitňování služeb klientské centrum kontaktovalo cizince ze třetích zemí, kteří v minulosti využili služeb centra, za účelem zjištění jejich spokojenosti s poskytnutými službami. Cílem je zjistit, zda operátoři na objednávací lince pomohli volajícímu vyřešit jeho situaci a zda objednávka byla vytvořena v pořádku.

Operátoři se volajících na konci hovoru aktivně dotazují, zda souhlasí se zpětným zavoláním za účelem zkvalitňování služeb. Pokud volající souhlasí, ve sledovaných údajích na konci hovoru se vyplní u kolonky „Zpětná vazba“ **ANO**. Důležité je zmínit, že průzkum spokojenosti se netýká zmocněných zástupců či zaměstnavatelů, ale pouze samotných cizinců.

Průzkum spokojenosti probíhá tím způsobem, že operátor kontaktuje cizince, kteří měli termín na pracoviště vytvořený pomocí objednávací linky a termín byl v posledních 14 dnech. Operátoři dále zkontrolují, že volající udělil souhlas se zpětným zavoláním. Operátoři postupují podle ustálených otázek a na konci hovoru dávají prostor volajícímu, zda by měl on sám pro klientské centrum podnět na zlepšení. Veškeré podněty volajících jsou evidovány.

V rámci průzkumu spokojenosti kontaktovali operátoři objednávací linky celkem 123 cizinců. Zejména se zajímali o to, zda objednávka byla provedena v pořádku, zda informace byly předány srozumitelně, zda by objednávací linku cizinec využil i v budoucnu a zda mu pomohla vyřešit jeho situaci. Na konci hovoru dostali cizinci prostor k tomu, aby operátorovi mohli sdělit jejich

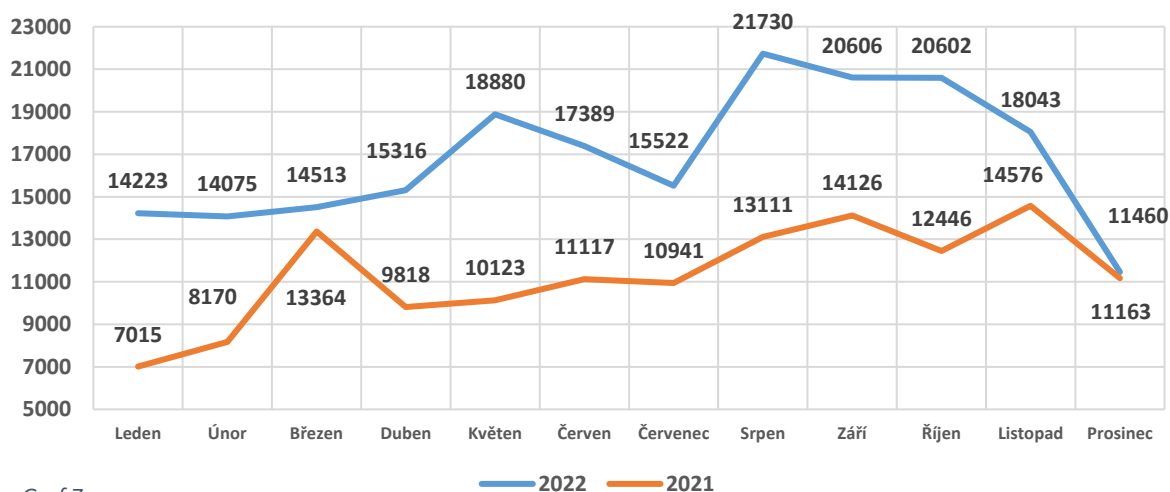


podněty na zlepšení. Ze 123 dotázaných cizinců jsme u 121 z nich provedli správně objednávku a informace byly sděleny srozumitelně, tedy v 98,4 % případů. 122 cizinců by se na objednávací linku obrátilo opětovně, tedy 99,2 % dotázaných. Žádný z volajících nám nepředal negativní zpětnou vazbu, když se ho operátoři dotázali na podněty na zlepšení, nebo zda je něco, co by nám rád sdělil. Služby objednávací linky si cizinci chválili a oceňovali předané informace od operátorů. V jednom případě cizinka sdělila, že bohužel má špatnou češtinu, a tak špatně rozumí či se špatně vyjadřuje. S problémem jazykové bariéry se objednávací linka setkává, mnoho případů se rázem vyřeší v anglickém jazyce. Menší část volajících uvedla, že stále preferují telefonické služby oproti online systému, tedy že jsou za možnost telefonického objednání rádi. Bohužel krátce po spuštění zpětného volání byly zaznamenány podvodné hovory. Cizinci se obraceli na objednávací a informační linku s tím, že byli kontaktováni ruský hovořícími osobami, které se představovali jako úřední osoby OAMP nebo Policie České republiky. Tyto osoby žádaly po cizincích citlivé a bankovní údaje. Krátce na to musel být průzkum spokojenosti dočasně přerušen a nemohlo se ho tak zúčastnit více cizinců.

## 2.2 Informační linka

V roce 2022 zaznamenala informační linka **202 359** příchozích hovorů, ze kterých obsloužila 155 962 s celkovou roční obslužností **77 %**. Oproti roku 2021 se jedná o **meziroční navýšení** příchozích hovorů o **49 %**. Vývoj navýšení příchozích hovorů lze sledovat dle jednotlivých měsíců v grafu 7, který až na měsíc prosinec vykazuje významné navýšení. Průměrná délka hovoru, kterou strávili operátoři vyřizováním požadavku na informační lince, byla **3 minuty 20 sekund** čistého času od spojení hovoru s operátorem.

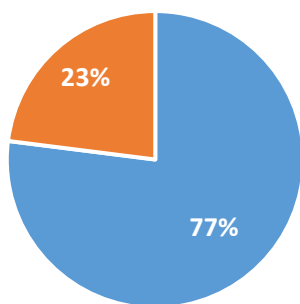
### Meziroční srovnání příchozích hovorů



Graf 7

V rámci jazyku, ve kterém byly hovory uskutečněny, bylo evidováno **12 %** hovorů v anglickém a **88 %** v českém jazyce. Meziročně došlo k navýšení o 1 % vůči hovorům v anglickém jazyce. V kategorii volajících nadále pokračujeme v rozdělení na hovory, kdy hovoříme přímo s cizinci (cizinec), jejich rodinnými příslušníky (RP), zaměstnavateli (ZAM), zmocněnými zástupci (ZZ) a ostatními volajícími (ostatní), do kterých zpravidla spadají další třetí osoby, jako jsou přátelé či spolupracovníci cizinců. Dle grafu 10 je rozdělení volajících z **50 %** zastoupeno přímo cizinci, ze 14 % rodinnými příslušníky, ze 13 % zmocněnými zástupci a ostatními volajícími, a 10 % zaměstnavateli. V otázce obsahu hovorů a řešení problematiky popisuje klasifikaci dotazů graf 12, kdy mezi nejčastější dotazy patřily otázky k probíhajícím řízením (stav řízení), k náležitostem a oprávněnosti podávání žádostí (podání žád.), k ostatním dotazům v souvislosti s pobytem na území (ostatní) a ke změnám, které jsou cizinci povinni hlásit (změny).

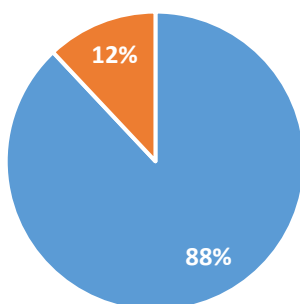
**Roční obslužnost**



■ Přijato ■ Ztraceno

Graf 8

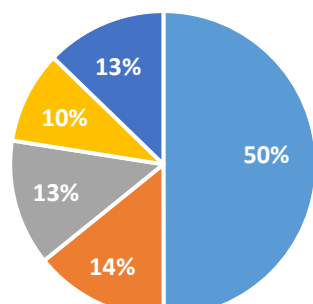
**Jazyk hovoru**



■ CZ ■ AJ

Graf 9

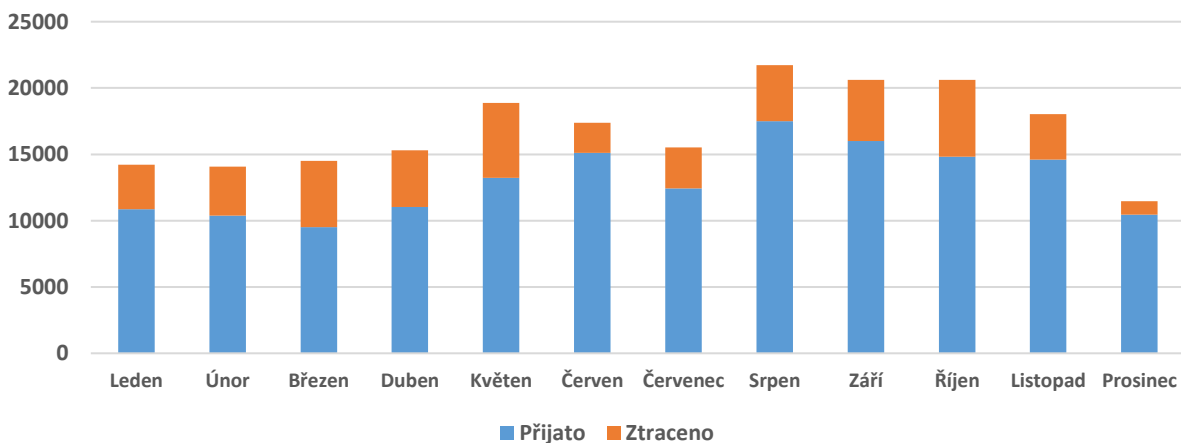
**Volající**



■ Cizinec ■ RP ■ ZZ ■ ZAM ■ OST

Graf 10

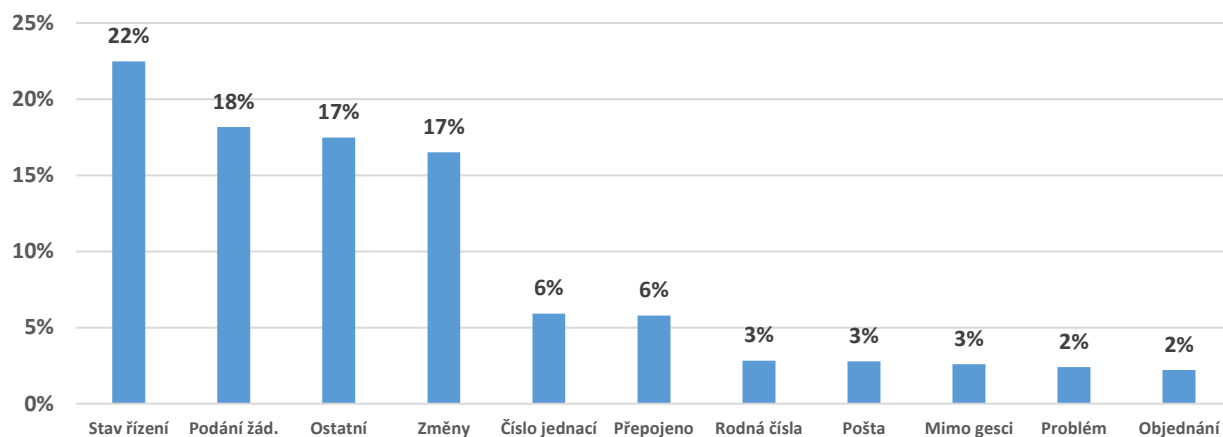
**Měsíční obslužnost hovorů**



■ Přijato ■ Ztraceno

Graf 11

## Agenda dotazů



Graf 12

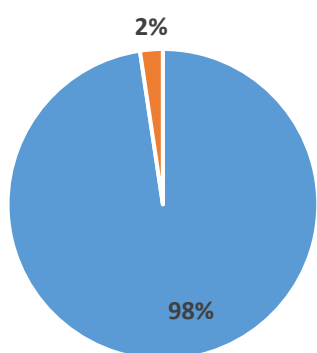
Meziročně došlo opětovně k navýšení příchozích hovorů, kdy se historicky mezi roky 2020 a 2021 jednalo o **117% navýšení** a následující rok o dalších **49 %**. Pokračující nárůst příchozích hovorů svědčí o stále se rozšiřujícím povědomí o provozu klientského centra a navyšování využívání jeho služeb. Jedná se o pozitivní trend na poli informovanosti cizinců, vykazuje tendence se informovat a proaktivně řešit otázky pobytové problematiky, jako jsou náležitosti a otázky k pobytovým oprávněním, povinnosti vyplývající ze zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a dalších problematik souvisejících s jejich pobytem.

## Průzkum spokojenosti na informační lince

V rámci zkvalitňování poskytovaných služeb a ověřování přímého dopadu poskytnutých informací probíhala v roce 2022 kampaň průzkumu spokojenosti i na informační lince. V rámci kampaně probíhaly zpětné monitorované hovory cizincům, kteří již využili služeb klientského centra a souhlasili s poskytnutím informací o výsledku jejich situace. Kampaň cílila na cizince, kteří se obraceli na klientské centrum v rámci specifických dotazů v souvislosti s řešením jejich pobytové situace a vyžadovali zacílenou pobytovou informaci. Z pohledu metodologie výběru osob pro budoucí kontakt jsme se zaměřili na situace, kdy se na klientské centrum obracel přímo cizinec, který řešil svoji vlastní pobytovou situaci, a to z důvodu maximální autenticity poskytované zpětné vazby a ověření přímého dopadu poskytnutých služeb. Následně jsme se zaměřovali na hovory v rámci, kterých se jednalo o zaměřenou informaci v rámci řešení aktuální pobytové situace cizince (případně cizince a jeho rodinných příslušníků). Hovory týkající se obecných a provozních informací (pracovní doba či adresa pracoviště, číslo jednacích žádosti atd.) nebyly záměrně zahrnovány do kampaně z důvodu nízké přidané hodnoty informace a absence její zaměřenosti s ohledem na pobytový status cizince. Kampaň následně probíhala v období od 2 do 3 týdnů po uskutečnění hovoru v podobě krátkého monitorovaného hovoru. V rámci hovoru byly cizincům položeny tři otázky:

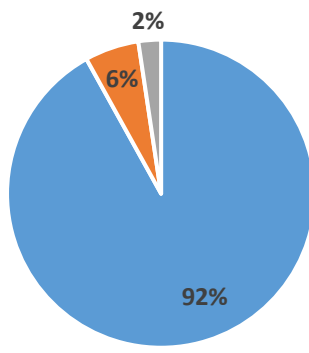
1. Podal Vám operátor všechny informace srozumitelně?
2. Pomohli Vám sdělené informace vyřešit Vaši situaci?
3. Využijete i v budoucnu naši linku, pokud budete řešit další situace?

**Otázka č. 1**



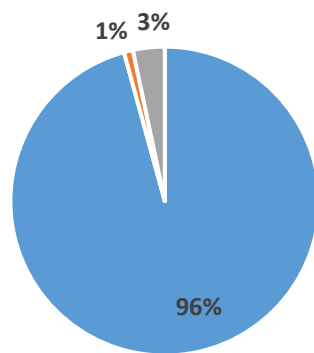
Graf 13

**Otázka č. 2**



Graf 14

**Otázka č. 3**



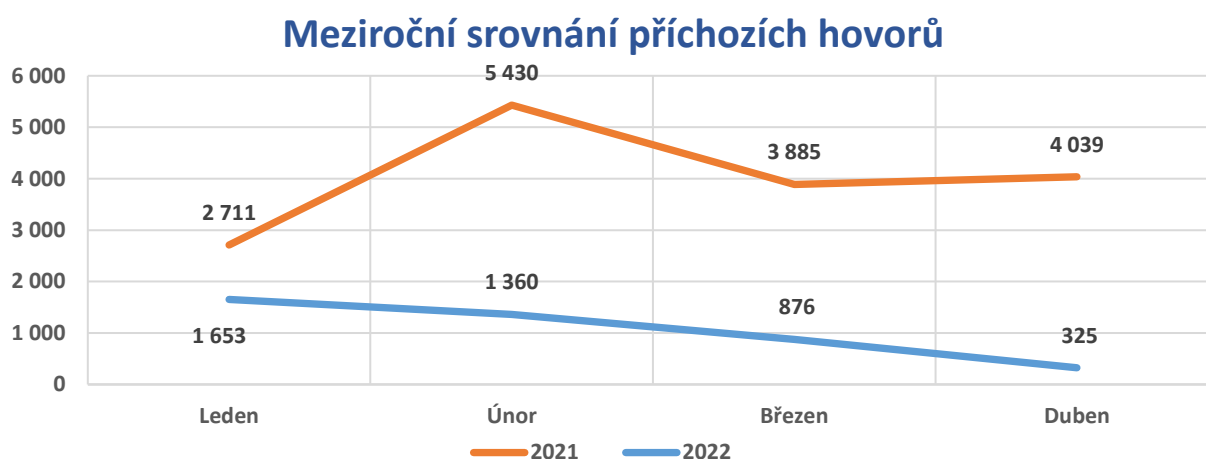
Graf 15

Na základě evidovaných odpovědí lze považovat dopad poskytovaných informací za pozitivní, jsou poskytované ve srozumitelné podobě a podporuje budování platformy pro cizince, ke které se budou s důvěrou vracet i v otázkách budoucích situací a nově vzniklých potřeb.

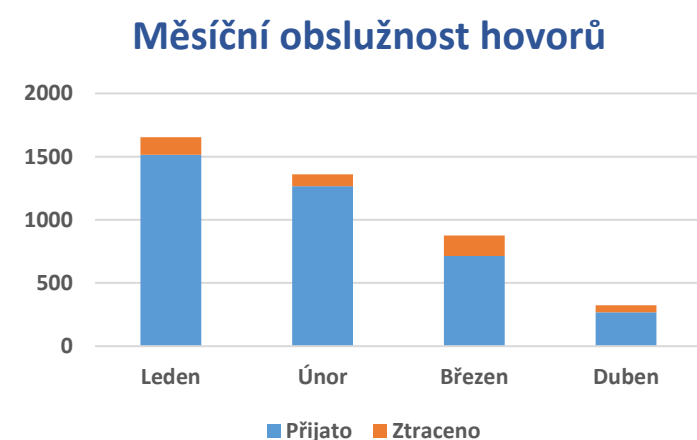
V rámci zpětného volání proběhlo 252 odchozích hovorů a úspěšně se nám podařilo spojit a ověřit dopad poskytovaných informací v 211 případech. U prvního dotazu ke srozumitelnosti poskytovaných informací uvedlo 206 osob (98 %) jako svou odpověď ano a 5 osob (2 %) ne. Tato pozitivní disproporce vypovídá o vysoké srozumitelnosti poskytovaných informací. U osob, které odpověděly negativně, nebyl v závěru doplněn důvod negativní odpovědi. K druhému dotazu, kdy jsme se dotazovali, zda poskytnutá informace pomohla vyřešit situaci cizince, evidujeme 194 odpovědí ano (96 %), 12 ne (6 %) a 5 osob (2 %) se nevyjádřilo. Odpovědi vypovídají o praktické využitelnosti poskytovaných zaměřených informací. U negativních odpovědí evidujeme důvody, že si osoby informace ještě dohledávaly jinou formou (oficiální web MV ČR) nebo, že se rozhodly svoji pobytovou situaci vyřešit jiným způsobem. U třetí a poslední otázky k dotazu, zda by využily naše služby i pro budoucí situace, uvedlo 202 osob (96 %) ano, 2 osoby (1 %) ne a 7 osob (3 %) se nevyjádřilo. Mezi důvody pro nevyužití bylo uvedeno, že preferují osobní návštěvu pracoviště, nebo že v daný okamžik neví, zda budou v budoucnu něco ještě řešit. Výsledky opětovně vypovídají o pozitivní reakci na fungování klientského centra, budování platformy pro cizince, ke které mají důvěru, pomáhá řešit jejich pobytové situace a ke které se budou vracet v případě budoucí potřeby se informovat.

## 2.3 Covid linka – omezení a informace v souvislosti s opatřeními covid-19

Covid linka v roce 2022 pouze fungovala od začátku roku do 12. dubna, jelikož dne 9. dubna byla zrušená veškerá ochranná opatření týkající se příjezdu do České republiky. Následně linka fungovala po dobu 3 dnů, kdy operátoři pouze informovali o zrušení ochranných opatření, a tedy cestující mohou přijet bez jakýkoliv testů či omezení. Rovněž byla do IVR cestovatelské linky nahrána hláška týkající se zrušení restrikcí a emailová komunikace přešla na automatickou odpověď.

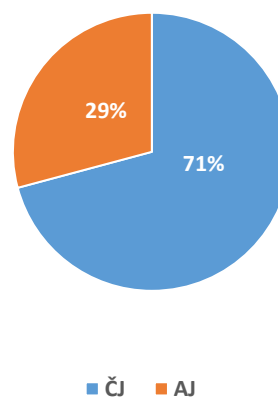


Graf 16



Graf 17

### Jazyk hovoru



Graf 18

Po dobu těchto necelých 4 měsíců linka přijala celkem **4 214** hovorů. Z celkového počtu příchozích hovorů bylo obslouženo **3 759** hovorů a ztraceno bylo celkem 455 hovorů. Nejvytíženějším měsícem byl leden kdy celkem bylo obslouženo **1 514** hovorů a ztraceno **139**. Od dubna 2022 po zbytek roku hovory odbavovala automatická hlasová hláška, kdy bylo přijato celkem 1 191 hovorů.

### 3 Integrace, informovanost a jejich problematické oblasti

#### 3.1 Informační linka – problémové jevy

##### Zaměstnanost a problematika zaměstnaneckých karet

V roce 2022 se nadále klientské centrum zabývalo problematikou informovanosti držitelů zaměstnaneckých karet s ohledem na práva a zákonné povinnosti vyplývající z tohoto pobytového statusu, postupům ke změnám zaměstnavatele a otázkami nespolehlivých zaměstnavatelů. Nadále evidujeme nízkou informovanost v postupech u změny zaměstnavatele pro držitele prvních zaměstnaneckých karet, u kterých zákon zpravidla neumožňuje změnu v prvních šesti měsících. V tomto ohledu jsme zaznamenali případy, kdy cizincům nebyl umožněn nástup do zaměstnání po příjezdu do České republiky ze strany zaměstnavatele či k ukončení pracovněprávního vztahu ze strany cizince v období prvních šesti měsíců. V těchto případech se zpravidla obě situace negativně promítají do možnosti nadále pokračovat legálně pobývat na území za zvoleným účelem. Velké množství dotazů dále evidujeme k procesu změny zaměstnavatele u cizinců, kteří nemají volný přístup na trh práce, a to často v souvislosti po ukončení stávajícího zaměstnání v době, kterou vymezuje zákon pro nahlášení nového zaměstnavatele.

V souvislosti s držiteli zaměstnaneckých karet a ozbrojeného konfliktu na Ukrajině se klientské centrum, zpravidla v prvním a druhém kvartálu roku 2022, zabývalo dotazy cizinců, kteří obdrželi povolávací rozkaz a museli vycestovat z České republiky. Evidovali jsme zde nedostatek informací či přítomnost dezinformací s ohledem na vycestování z České republiky a neplnění účelu pobytu na území. V rámci této problematiky byli cizinci skrze klientské centrum, webové stránky MV ČR a další oficiální kanály informováni o tom, že pokud je jejich pobytové oprávnění platné, bude jim umožněn návrat do České republiky.

##### Poskytování vízových služeb na Ukrajině

Od počátku konfliktu na Ukrajině a po dobu roku 2022 byl omezen a následně pozastaven provoz zastupitelských úřadů České republiky na Ukrajině. Dle opatření nebylo možné podávat žádné žádosti o pobytové oprávnění na Velvyslanectví v Kyjevě a Generálním konzulátu ve Lvově. V této souvislosti jsme evidovali dotazy na možnost podávání žádostí o

pobytová oprávnění jiná než dočasnou ochranu a provoz zmíněných zastupitelských úřadů, které jsou v gesci Ministerstva zahraničních věcí.

### Žádosti o pobytová oprávnění občanů Ukrajiny na území

V rámci zřízení mimořádné informační linky pro ukrajinské občany spolupracovala informační linka na případech, kdy držitelé dočasné ochrany potřebovali informace k možnostem a náležitostem pobytových oprávnění, které lze podávat přímo na území České republiky dle zákona o pobytu cizinců. S ohledem na množství dotazů a následně podaných žádostí reflektuje tento jev o inklinaci držitelů dočasné ochrany k přechodu na standardní pobytový status, který již slouží k dlouhodobé migraci a integraci cizinců na území.

### Žádosti občanů Ruské federace a Běloruska

S ohledem na ozbrojený konflikt na Ukrajině byla mimo situace cizinců žádajících či požívajících statutu dočasné ochrany řešena problematika podávání nových žádostí skrze zastupitelské úřady České republiky. Bezprostředně po napadení Ukrajiny Ruskou federací bylo přijato nařízením vlády č. 200/2022 Sb. Toto nařízení stanovila nepřijatelnost určitých vízových a pobytových žádostí, a to se zaměřením na občany Běloruska a Ruské federace. Těmto občanům nebylo, až na výjimky stanovené usnesením, umožněno podávat nové žádosti na zastupitelských úřadech České republiky. V rámci této problematiky jsme evidovali sporné informace týkající se nemožnosti prodloužení již platných pobytových oprávnění na území či dezinformace, že jim bude pouze s ohledem na zmíněný konflikt pobytový status ukončen. V těchto případech se tak cizinci obraceli na klientské centrum pro ověření těchto sporných informací a ujištění, v jakém postavení jsou občané těchto zemí, kteří již pobytovým oprávněním disponují.

### Studentské pobyty

V období druhého a třetího kvartálu roku 2022 jsme se často setkávali s dotazy studentů na prodlužování jejich pobytového statusu či případně podávání žádostí o pobytové oprávnění za jiným účelem z důvodu úspěšně dokončeného studia či naopak v případech, kdy cizinec pozbyl statusu studenta a již by dále neplnil účel původního pobytového oprávnění. Ačkoliv se s těmito dotazy setkáváme po celý rok, ve zmiňovaném období se operátoři proaktivně zaměřovali na tyto volající, vzhledem k nízké informovanosti studentů a znalosti



jejich pobytové situace. Volající často zaměňovali terminologii jejich pobytového statusu (dlouhodobé vízum versus dlouhodobý pobyt), informace k požadovaným úkonům (prodloužení aktuálního oprávnění, přechod z dlouhodobého víza na dlouhodobý pobyt či podávání nové žádosti za jiným účelem) a bez proaktivní hlubší analýzy dotazu by mohlo dojít k poskytnutí informace, která by byla v souladu s dotazem, ale ve skutečnosti by neodpovídala aktuálnímu pobytovému statusu cizince.

### Novela zákona o pobytu cizinců a pojišťovny

S odkazem na novelu zákona o pobytu cizinců vydanou s platností od 2. srpna 2021, která mimo jiné změnila náležitosti a oprávnění vztahující se k pobytu občanů třetích zemí, kteří jsou rodinnými příslušníky občana Evropské unie, změnou v dokladu o cestovním zdravotním pojištění pro pobyt u dlouhodobého víza a pobytu nad 90 dní či rozšířením možností poskytování hrazené zdravotní péče dětí narozených na území, evidovala informační linka větší počet dotazů právě na tuto novelu. Vzhledem k vydání novely v třetím kvartálu roku 2021 docházelo k postupnému informování i v průběhu roku 2022 u cizinců, jejich pobytový status byl upraven zmíněnou novelou. Zpravidla se jednalo o situace tzv. vzdálených rodinných příslušníků občanů Evropské unie, u kterých došlo k rozšíření požadovaných náležitostí či všech občanů třetích zemí, jejichž pobytové oprávnění vyžadovalo doložení dokladu o cestovním zdravotním pojištění ve formě komplexního zdrav. pojištění od pojišťovny VZP, a.s. dle novely. Od cizinců jsme zaznamenali obavy, že zmíněné pojištění bude finančně náročnější než jiné komerční pojištění, a dále jednotky informací, dle kterých určité pojišťovny či zprostředkovatelé pojištění nabízeli své produkty s informací, že odpovídají náležitostem reflektovaných v novele, ačkoliv se nejednalo o produkty pojišťovny VZP, a. s. Absence informovanosti cizinců či přímo zprostředkovatelů pojištění, tak ve zmíněných případech vedla k zvýšené finanční náročnosti, jelikož takové produkty nesplňovaly kritéria stanovená novelou zákona.

Zároveň jsme se setkali s jednotkami případů, kdy jsme narazili na nejednotný postup pracovníků VZP, kteří mylně informovali a nabádali cizince k podávání žádostí o pobytová oprávnění, na která z povahy zákona a aktuální situace neměli nárok. Jednalo se zejména o situace, kdy měli rodiče dítěte narozeného na území České republiky žádat pro dítě trvalý pobyt, ačkoliv oba rodiče byli držiteli dlouhodobého pobytu. Na základě těchto informací

zprostředkovaných od cizinců, kteří se obraceli na klientské centrum s požadavkem na potvrzení těchto informací, došlo k záchytu případů, jejich analýze a následné harmonizaci meziresortních metodických postupů. Přítomnost klientského centra a již vybudovaná důvěra a informační kanály umožnily nejenom zachycení, evidenci a analýzu těchto sporných informací a zároveň jejich mezirezortní vyřešení a nastavení opravených prostředků k zamezení dalších případů.

#### 4 Doporučení na poli informování a integrace cizinců

Z výše uvedených dat vyplývá, že se v průběhu roku 2022 na klientské centrum s důvěrou obraceli cizinci ze třetích zemí za účelem vytvoření rezervace termínu na kontaktní pracoviště či pro zodpovězení dotazů k migračním a pobytovým záležitostem. Z pohledu informační linky je nutné podotknout, že do jejího chodu významně zasáhl válečný konflikt na Ukrajině a spuštění mimořádné informační linky. Z důvodu integrace ukrajinských občanů na území České republiky se tito ukrajinští občané mnohdy se svými dotazy obraceli na informační linku klientského centra na čísle 974 801 801 namísto pro ně zřízenou mimořádnou infolinku, a to z důvodů, že se na tyto občany rovněž stahují určitá ustanovení zákona o pobytu cizinců 326/1999 Sb. (zejména pak přechod na jiná pobytová oprávnění). V mnoha případech se pokládané dotazy gesčně prolínaly. S ohledem na situaci na Ukrajině se objevily integračními problémy jako např. nemožnost podání žádosti o pobytová oprávnění na zastupitelském úřadě v Kyjevě či generálním konzulátu ve Lvově, které byly v průběhu konfliktu evakuovány a následně byla jejich činnost obnovena ve velmi omezené míře. Významnými a častými integračními záležitostmi byly dotazy občanů Ukrajiny, kteří obdrželi povolávací rozkaz a na území České republiky pobývali na základě dlouhodobého pobytu za účelem zaměstnání – zaměstnanecká karta. Jejich primární dotazy směřovaly na to, zdali dochází i nadále k plnění účelu pobytu, případně jakým způsobem je možné požádat o prodloužení zaměstnaneckých karet. Občané třetích zemí se obraceli v těchto otázkách s důvěrou na klientské centrum, aby se informovali dříve, než jim vyvstanou komplikace v souladu s případným nesplněním jejich zákonných povinností.

Z pohledu klientského centra je nutné i nadále **zvyšovat povědomí o jeho činnosti**. Zástupci klientského centra se v roce 2022 zúčastnili školení na téma „Integrace cizinců“, kde představili činnost klientského centra neziskovému sektoru a kdy se cizinci ze třetích zemí

mohou na klientské centrum s důvěrou obracet. V tomto roce se rovněž konala konference na téma „Profesionalizace sociální práce u pracovníků a pracovníc v tématu obchod s lidmi“, jejíž součástí byla problematika pobytových oprávnění pro cizince a povinností s tím spojených. Zástupce klientského centra na této konferenci rovněž rozšířil povědomí o jeho činnosti a veřejnosti byly distribuovány informační materiály se základními informacemi o klientském centru. Cíl zvyšování povědomí o klientském centru je možné dosáhnout také právě prostřednictvím kladných zkušeností cizinců, které jsme v průběhu roku 2022 od cizinců ze třetích zemí získali v rámci kampaně průzkumu spokojenosti za účelem zjištění, zdali se jim podařilo vyřešit svou záležitost na základě poskytnutých zacílených informací od operátů klientského centra. Je samozřejmě nezbytné, aby se zejména cizinci ze třetích zemí sami aktivně informovali o svých pobytových statusech na území České republiky, což dle dat počtu hovorů na call centrum vyplývá, že tak činí a vnímají klientské centrum jako důvěryhodný a dostupný zdroj informací.

## 5 Závěr

Klientské centrum v uplynulém roce zaznamenalo výrazný nárůst hovorů, a to zejména na informační lince. Volající cizinci ze třetích zemí se obraceli na call centrum opakovaně, mnohdy i pro ověření informací, které se dočetli, zaslechli či jim byly předány jiným způsobem (např. od přátel). Rovněž opět došlo k mírnému navýšení počtu hovorů v anglickém jazyce, kdy na počátku zahájení činnosti klientského centra angličtina byla zvolena jako jazyk hovorů pouze ve 4-5 %. Klientské centrum si nadále jako svůj prioritní cíl klade zvýšit samostatnost cizinců ze třetích zemí pobývajících na území České republiky, aby nemuseli využívat zprostředkovatelů komerčních služeb a byli schopni své záležitosti řešit zcela samostatně.

Z klientského centra se v průběhu jeho provozu stal důvěryhodný kanál pro získání souhrnných a ověřených informací k migračním a pobytovým záležitostem. Zaměstnanci centra se začali rovněž podílet na sjednocování poskytovaných informací přes nejrůznější kanály, od telefonické komunikace, emailové komunikace či informování přes oficiální webové stránky ministerstva. I nadále klientské centrum cílí na rozšiřování poskytovaných služeb, kdy právě v roce 2022 zahájilo kampaň průzkumu spokojenosti. To dává klientskému centru možnost získat informace o jeho celkové kredibilitě od cílové skupiny, která se na call centrum obrací. Zároveň i cizinci ze třetích zemí mají příležitost operátům sdělit, jak jsou

s poskytovanými službami spokojeni, případně, jak ještě může klientské centrum tyto své služby vylepšit.