

Projekt Klientské centrum pro poskytování informací cizincům

Souhrnná statisticko-analytická zpráva za rok 2021

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: 19. května 2022

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.....	1
2.1 Objednávací linka	2
2.2 Informační linka.....	4
2.3 Covid linka	8
3 Integrace, informovanost a jejich problematické oblasti.....	10
3.1 Objednávací linka - problémové jevy	Chyba! Záložka není definována.
3.2 Informační linka – problémové jevy	10
3.3 Covid linka – problémové jevy	13
5 Doporučení na poli informování a integrace cizinců	14
6 Závěr	15
7 Zdroje.....	16

1 Úvod

Tato statisticko-analytická zpráva navazuje na zprávu z roku 2021, která popisovala činnost Klientského centra pro poskytování informací cizincům (dále jen „KCPIC“) od realizace projektu v říjnu 2020 do prosince téhož roku. Zpráva se zaměřovala na zřízení samotného centra a implementaci nového přístupu poskytování informací. Cílem projektu bylo a je zvýšit informovanost cizinců ze třetích zemí na území České republiky, což usnadňuje cizincům samostatně řešit své životní situace a napomáhá tak k lehčí integraci do společnosti. Nynější statisticko-analytická zpráva se zaměřuje převážně na analýzu zodpovězených dotazů konzultanty KCPIC, trendů z hlediska integrace cizinců, poptávky po určitém druhu informací a spolupráci KCPIC s kontaktními pracovišti oddělení pobytu cizinců (zkráceně „OPC“) odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra. Sledovaným obdobím bylo období od ledna do prosince roku 2021. Zpráva v neposlední řadě také nastiňuje doporučení na poli informovanosti a integrace cizinců na základě monitoringu anonymizovaných dotazů cizinců.

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.

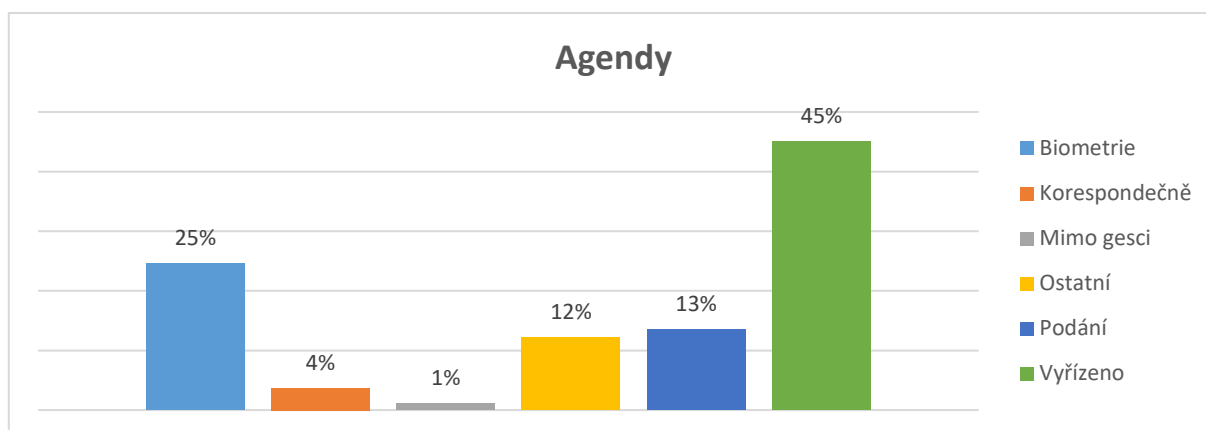
Pokud srovnáme minulé sledovací období, parametry, které nyní zaznamenáváme, byly rozšířeny. Tyto parametry byly nadefinovány na každou linku zvlášť, a to na základě jejích specifických potřeb. Společným ukazatelem i nadále zůstává, v jakém jazyce hovor probíhal, tedy rozdělení na český či anglický jazyk.

2.1 Objednávací linka

V rámci objednávací linky došlo k rozšíření sledovaných údajů, a to na základě potřeb dané linky a jejích trendů. Za účelem zkvalitňování služeb pro klienty byly přidány následující okruhy pro sledování. Prvním je údaj o tom, **kdo na tuto linku volá**. Zda volá **cizinec** sám, či zda volá někdo v zastoupení cizince, kde vznikly podkategorie **zmocněný zástupce¹**; **rodinný příslušník**; **zaměstnavatel** či **ostatní** (kamarád, kolega apod.). Podle této kategorie můžeme vyhodnotit, zda se daří zvyšovat počet cizinců, kteří využívají služeb KC PIC a zároveň zda se snižuje počet komerčních zprostředkovatelů služeb. V průběhu sledovaného období, tedy od ledna do prosince roku 2021, můžeme pozorovat navýšení počtu hovorů, kdy volal za sebe sám cizinec, aby si své záležitosti vyřídil. V lednu byl celkový podíl cizinců, kteří se sami objednali 57 %, přičemž v prosinci byl tento podíl 59 %. Pokud bychom se podívali na průměrný podíl hovorů od cizinců a zprostředkovatelů služeb, pak se dostaneme na zhruba 57 % hovorů uskutečněných přímo cizinci, 20 % hovorů od zprostředkovatelů a zbylých 23 % tvoří hovory od skupiny rodinných příslušníků, zaměstnavatelů či kamarádů a známých. Jde o příjemné zjištění, které vypovídá o dostupnosti a srozumitelnosti služby, čemuž přispívá rovněž možnost komunikovat v cizím jazyce.

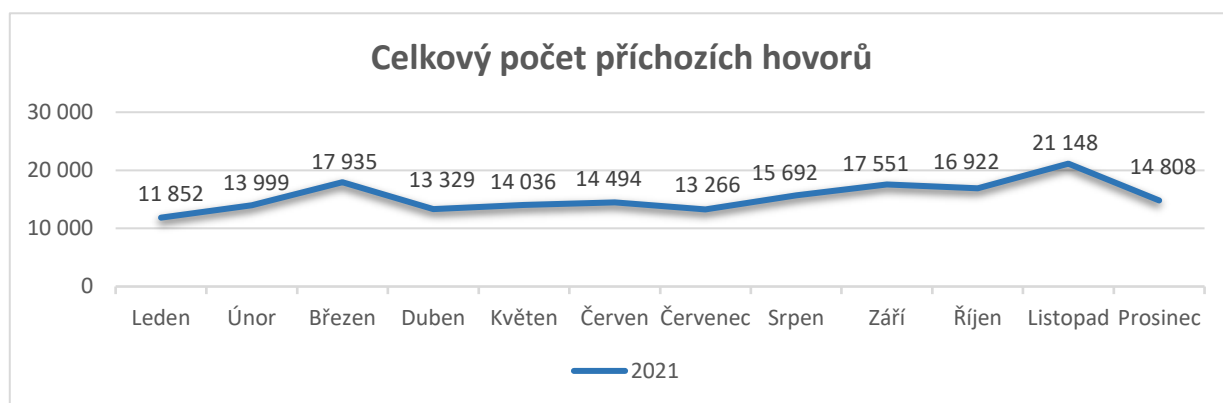
Druhým z ukazatelů, jež jsme sledovali, je pak **agenda**, na kterou se chtěl cizinec v rámci hovoru objednat. Při definování těchto jevů jsme vycházeli z nejčastějších úkonů, mezi něž jsme zařadili úkony spojené s vydáním průkazu o povolení k pobytu; podání žádosti; ostatní změny (adresa; rodinný stav aj.); korespondenční řešení (ohlášení změny či ztráty); vyřízení (v případě, že byl cizincův dotaz zodpovězen) a dále dotazy mimo gesci. Na základě sledovaných statistik pak můžeme vidět, že za rok 2021 se nejvíce cizinců chtělo na pracoviště OAMP objednat z důvodu snímání BIO dat za účelem výroby průkazu o povolení k pobytu. Tato agenda je ale úzce navázaná na situaci stavu řízení, kdy povolení žádosti o povolení k pobytu na území daný úkon přímo implikuje.

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



V průběhu minulého roku jsme rovněž pracovali na optimalizaci postupů a procesů v rámci centrálního objednávání, a to tak, aby došlo k uspokojení potřeb klientů a zároveň byly reflektovány možnosti i KCPIK a jednotlivých oddělení pobytu cizinců (OPC). Cílem bylo dosažení rozumné standardizace, která by nastavila jednotná pravidla pro objednávání a tím zvýšila přehlednost a komfort pro cizince ze třetích zemí. Za rok 2021 projekt KCPIK postupně pojal a sjednotil pod jednotnou telefonickou linku veškerá regionální pracoviště (OPC), čímž byl plně splněn úkol celorepublikové působnosti a celorepublikového standardu. Ve spojitosti s přibráním dalších pracovišť je tedy třetím monitorovaným okruhem pracoviště, na které se chtěl cizinec objednat. Při vypracovávání minulé statisticko-analytické zprávy spadala pod call centrum pracoviště Praha Delta, Praha Chodov, Praha Kolbenova, Praha Hládkov (speciální pracoviště pro studenty), Střední Čechy (Kladno, Mladá Boleslav, Benešov, Příbram, Kutná Hora), Plzeň a Zlín. Následně došlo v průběhu roku 2021 k postupnému připojení pracoviště Brno, České Budějovice, Hradec Králové, Chomutov, Frýdek-Místek, Jihlava, Jindřichův Hradec, Karlovy Vary, Liberec, Olomouc, Ostrava, Pardubice Písek, Přerov, Trutnov, Ústí nad Labem.

V návaznosti na připojení nových pracovišť se postupně zvýšily i hovory na objednávací lince. Tento nárůst byl však pozvolný, a to hlavně z důvodu, že došlo k nastavení nového efektivního procesu objednávání na pracoviště. Cizinci tak mohli využít komfortu existence jednoho telefonního čísla, přes které je možné si rezervovat termín na každé pracoviště odboru azylové a migrační politiky v ČR.



Mezi poslední nadefinované kategorie, které konzultanti vyplňují při svých hovorech, se pak váže na **počet objednaných cizinců** za hovor a **počet objednaných úkonů**. Výsledky této statistiky nám poskytuje celkový přehled o tom, kolik cizinců a na kolik úkonů se na pracoviště objedná přes naši linku. Počet objednaných cizinců je důležitý zejména v případech, kdy konzultant vytváří objednávku například pro rodinu, jelikož v běžných případech platí, že během jednoho hovoru se může objednat jeden klient. Zároveň ale jeden objednaný klient může mít více úkonů, a proto sledujeme i tuto statistiku. Je potřeba zmínit, že s ohledem na to, že pracoviště se připojovala v průběhu roku, není možné vytvořit souhrnnou statistiku za celý rok.

2.2 Informační linka – pobytové záležitosti

V rámci sledování a analýzy hovorů jsme pokračovali ve sledování jevů z roku 2020. Jednalo se o okruhy dotazů k jednacím číslům, stavům řízení, rodným číslům a dále o otázky k dodatkům a hlášením změny či o obecné dotazy k podání žádosti, na žádosti zaslané poštou, možnosti objednání se na pracoviště, ostatní a problematické dotazy. V roce 2021 jsme nad rámec původního rozdělení začali sledovat další problematické agendy. Zaměřili jsme se na dotazy cizinců ke změnám vztahujících se k novele zákona o pobytu cizinců, internetovému objednávání pro cizince, adaptačně-integračním kurzům a dotazům, které jsou mimo gesci odboru azylové a migrační politiky. Sledování dotazů, které jsou mimo gesci našeho odboru, jsme vyhodnotili jako důležité k zjištění orientace cizinců v českých správních orgánech a dalších institucích.

Mezi hovory k nově sledovaným okruhům patřily primárně dotazy na výměnu nebiometrických dokladů za biometrické pro rodinné příslušníky občanů Evropské

unie, kteří jsou sami občané třetích zemí, změny v zajištění pojištění pro občany třetích zemí k pobytům nad 90 dní a změna náležitosti k povolení přechodnému pobytu rodinného příslušníka občana Evropské unie, pokud se jedná o rodinného příslušníka dle §15a odst. 3 zákona č. 326/1999 Sb.

1. „Dobrý den, jsem občan Ukrajiny a mám dlouhodobý pobyt za účelem sloučení rodiny. Budu si žádat o prodloužení pobytu, ale nevím, jaké pojištění si mám zařídit, jelikož jsem slyšel, že proběhla změna zákona.“

2. „Dobrý den, kamarád žádal o povolení k přechodnému pobytu pro manželku. Já chci také požádat, ale nejsme manželé. Slyšeli jsme, že je tam rozdíl v dokumentech, pokud chceme podat žádost. Můžete nám, prosím, říct, co máme doložit?“

3. „Dobrý den, mám trvalý pobyt jako rodinný příslušník občana Evropské unie a slyšela jsem, že si musím svůj "papírový" doklad vyměnit za biometrický. Kolik času na to máme a co k tomu budu potřebovat věci?“

V rámci dotazů k internetovému objednávací pro cizince přes portál www.frs.gov.cz a nové povinnosti absolvovat adaptačně-integrační kurz se operátoři typově zejména setkávali s následujícími dotazy.

1. „Dobrý den, pokusil jsem se zaregistrovat na stránkách <https://frs.gov.cz/>, ale byl jsem informován, že tam již jeden účet mám založený. Účet jsem si sám nikdy nezakládal, ale je možné, že mi založil někdo z práce nebo agentury. Jak se můžu přihlásit?“

2. „Dobrý den, během registrace na stránkách <https://frs.gov.cz/> jsem udělala chybu a místo čísla cestovního dokladu jsem zadala číslo zaměstnanecké karty. Co mám, prosím, dělat?“

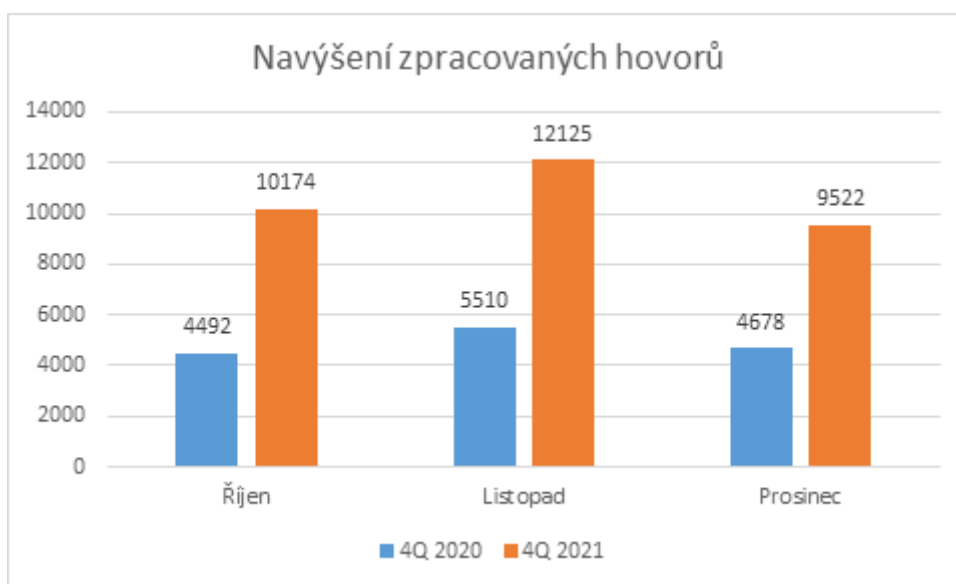
3. „Dobrý den, nevím, jestli mám povinnost absolvovat adaptačně-integrační kurzy. V České republice studuji a mám zde dlouhodobý pobyt.“

4. „Dobrý den, snažím se zaregistrovat do adaptačně integračních kurzů, ale nevím jak si správně kurz vybrat a zaplatit poplatek“.

Z hovorů mimo gesci šlo převážně o dotazy k problematice, kterou má na starosti Policie České republiky – Služba cizinecké policie, dotazy k provozu a agendě zastupitelských úřadů českých i zahraničních.

1. „Dobrý den, jsme Ukrajinci a přijeli jsme do Česka za návštěvou na biometrický pas. Můžeme se k Vám objednat na registraci?“
2. „Dobrý den, končí mi platnost cestovního pasu a potřebuji si požádat o nový. Co k tomu budu potřebovat?“

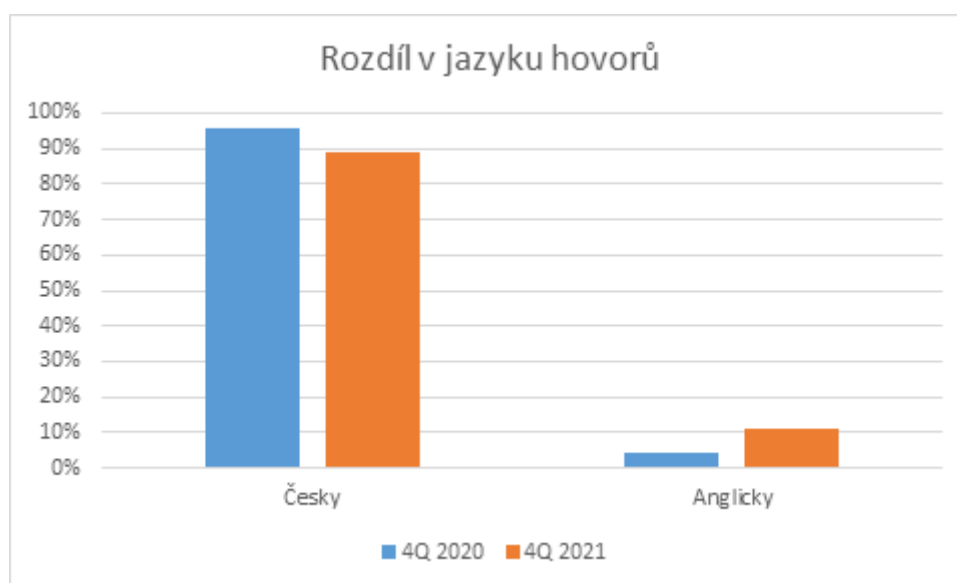
Statistika příchozích hovorů za sledované období 4Q roku 2020 a 2021



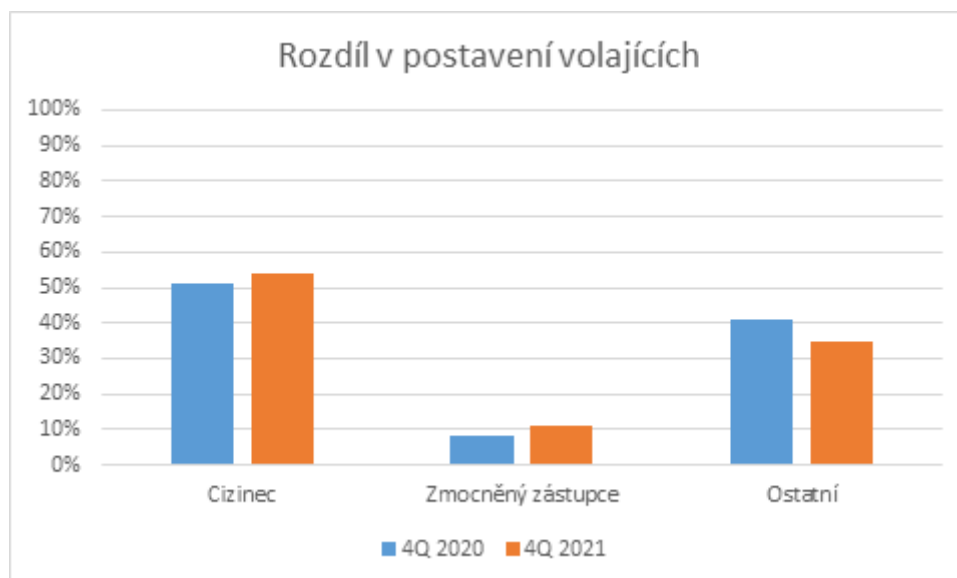
Bylo evidováno výrazné navýšení příchozích a zpracovaných hovorů, a zároveň došlo i k celkovému zvýšení obslužnosti navzdory tomuto nárůstu. Pro porovnání se podařilo obsloužit 70 % z příchozích hovorů za období posledního kvartálu roku 2020. Za jednotlivé měsíce šlo o obslužení 4 492 hovorů v říjnu, 5 510 v listopadu a 4 678 za prosinec, kdy celkový

počet za tento kvartál byl 14680 odbavených hovorů. V roce 2021 za stejné sledovací období došlo k dramatickému nárůstu odbavených hovorů o téměř 117 %. Konkrétně se jedná o 10 174 hovorů za měsíc říjen, 12 125 za listopad a 9 522 za prosinec s tím, že průměrně se podařilo obsloužit 80.7 % všech příchozích hovorů. Celkově za rok 2021 byla průměrná obslužnost hovorů 85 %, kdy jsme odbavili 115 209 z 135 970 příchozích hovorů. Tento výrazný nárůst příchozích hovorů na informační lince svědčí patrně o tom, že došlo k rozšíření povědomí o existenci Klientského centra a jeho úspěšné roli v zodpovídání dotazů cizinců v rámci jejich migračních a pobytových záležitostech.

Další navýšení došlo v jazyku hovorů, ve kterém je příchozí hovor veden. Za 4Q roku 2021 se navýšil počet hovorů v anglickém jazyce na 11 % z původních 4 %. Zvýšení hovorů v anglickém jazyce hodnotíme jako pozitivní trend směrem k volajícím cizincům.



Operátoři vědomě nabádali volající, aby se nebáli zavolat sami za sebe, a že budou obslouženi i v jiném než českém jazyce. Další změnou je i rozložení hovorů dle postavení volajících. Za 4Q roku 2021 se navýšil počet volajících cizinců o 3 % na 54 %, zprostředkovatelů služeb o 3 % na 11 % a snížil počet ostatních klientů o 6 % na 35 %. Do kategorie ostatní řadíme rodinné příslušníky cizinců 16.7 %, zaměstnavatelé 8.3 % a zbývajících 11 % se nejčastěji skládá z přátel a spolupracovníků cizinců.

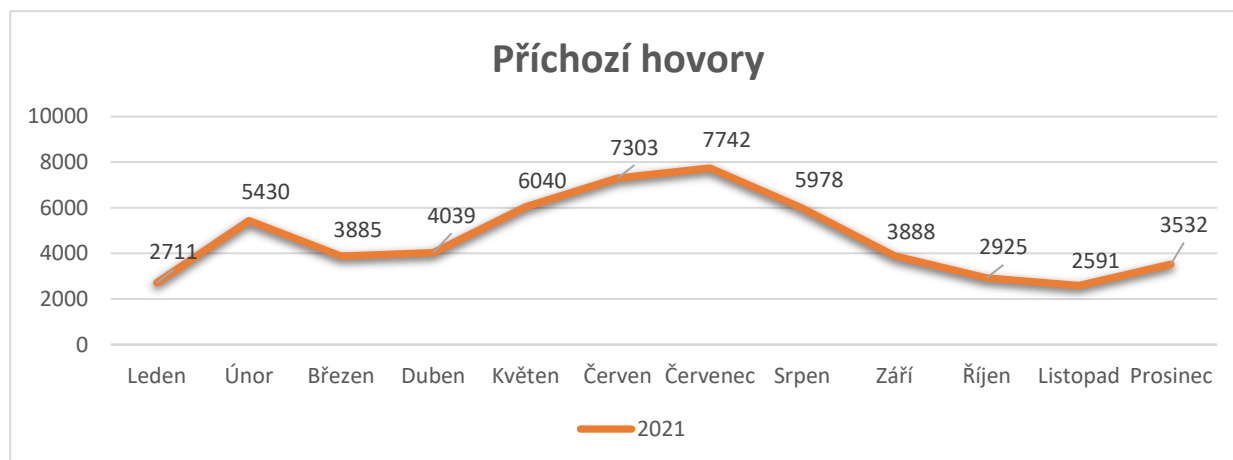


2.3 Informační linka – omezení a informace v souvislosti s opatřeními covid-19

Prvním bodem sledování jsou přichozí, obslužené a ztracené hovory, kdy tyto údaje vypovídají, kolik byl celkový počet klientů, kteří se dovolali na interně označovanou tzv. „covid linku“. Druhou sledovanou kategorií je, kolik jsme ztratili či přijali celkem hovorů za jednotlivé měsíce. Třetí kategorií je jazyk hovoru, zdali byl hovor veden v češtině či angličtině. Čtvrtá kategorie je druh dotazu, zdali se jedná o vstup na území ČR, výjimku či jiné, kdy se jedná o dotazy, které nebyly gesčně správně směřovány. V rámci kategorií jsou pak rovněž rozlišováni občané z 3. zemí, a to z důvodu zacílení projektu a rovněž z důvodu jiných pravidel pro cestování v kontextu proticovidových opatření.

Výše zmíněné body byly sledovány pravidelně v průběhu roku a byly zahrnovány do měsíčních statistik. Dalšími body sledování byly problematické jevy, které vznikly z obecného zákazu vstupu občanů třetích zemí. Jednalo se problematické jevy spojené se samotným ochranným opatřením jako například nutnost očkování či testování před příjezdem. Následné komplikace s testováním po nedávném prodělání onemocnění. Jako posledním problematickým jevem, bylo sledování problémů spojené s neuznanou vakcínou či neuznaným certifikátem.

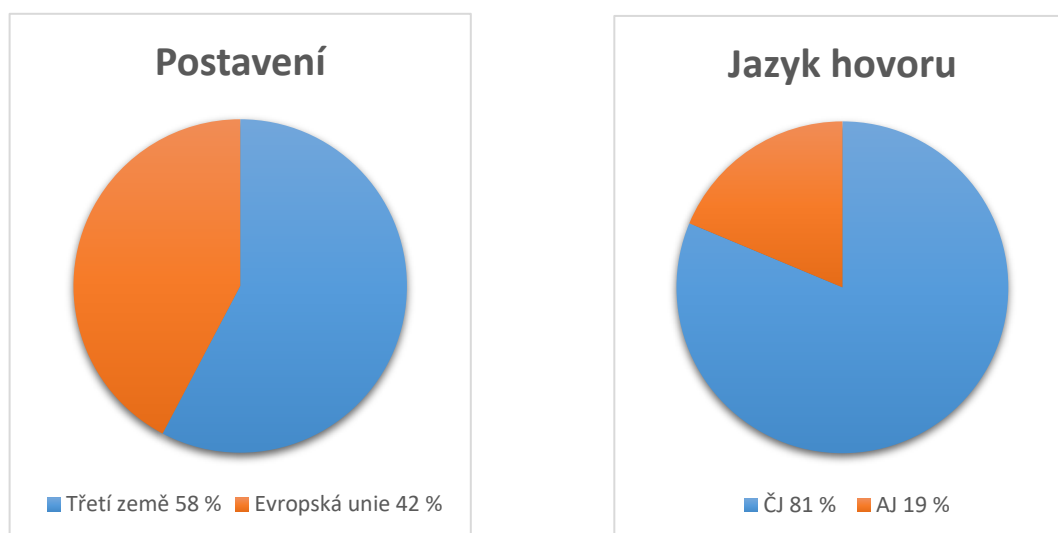
Informace o množství jednotlivých bodů sledování v průběhu roku 2021



Covid linka za rok 2021 celkově zaznamenala 56 064 hovorů, jedná se o celkový počet hovorů volajících, kteří se dovolali na covid linku. Jednotlivá čísla jsou uváděna ke každému měsíci zvlášť. Můžeme zde sledovat rozdílnost a postupné klesání hovorů mezi jednotlivými měsíci. Tento fakt můžeme přisuzovat rozdílným ochranným opatřením, které mohly naopak rozvolňovat či zpříšňovat covid podmínky vstupu na území.

Následně, příchozí hovory jsme rozdělili na přijaté a ztracené. Přijaté, které byly obslouženy operátorem a na ztracené hovory, kdy volající například ukončil hovor v průběhu čekání na přepojení či například z technických důvodů, kdy nebylo navázáno spojení. Hovory byly rozděleny dle agendy, kdy 95 % hovorů se týkalo samotného vstupu na území ČR, dotazy jako například zdali je nutné očkování, zdali je potřeba test před příjezdem a případně jaký, zdali RT/PCR či RAT test, nebo všeobecné dotazy k příjezdu do České republiky. Dalším bodem sledování jsou „výjimky“, které tvořily 2 % z celkového počtu hovorů. Zde se jednalo o případy, které byly přepojeny z covid linky na objednávací či obecnou informační linku. Dva sledované body jsou pak ze sekce případy „mimo gesci“ a „jiné“, například odkázání na samotné Ministerstvo zdravotnictví kvůli vnitřním restrikcím či na Ministerstvo zahraničních věcí kvůli vycestování do jiných zemí a jaké jsou jejich covid ochranné opatření. Dotazy „mimo gesci“ tvořily 1 %.

Volajících ze třetích zemí bylo celkem 58 % a občanů z Evropské unie bylo 42 %. Co se komunikačního jazyka týká, pak převážný počet případů byl veden v českém jazyce tvořící 81 % a v anglickém jazyce bylo vedeno 19 % hovorů.



3 Integrace, informovanost a jejich problematické oblasti

3.1 Informační linka – problémové jevy

a) Nouzový stav a omezený provoz pracovišť

V době nouzového stavu a až do jeho konce 11. dubna 2021 se řešila problematika omezeného provozu pracovišť OPC a nabírání nových žádostí, hlášení změn či řešení žádostí o prodloužení aktuálního pobytového oprávnění. V rámci tohoto omezení normálního provozu pracovišť musela velká část cizinců řešit svá oznámení a žádosti o prodloužení doporučeně poštou či datovou schránkou. Tato situace pak často vedla k nekompletním žádostem a následným výzvám na odstranění vad žádostí. Operátoři se tak často setkávali s dotazy na náležitosti žádostí, jejich správnou podobu, ale také na dotazy vycházející z nepochopení výzvy na odstranění vad a chybně zaslaných žádostí. Formální styl komunikace a česky psaná textace výzev byla problematika zejména u cizinců s dlouhodobým pobytem či vízem.

b) Covid a problematika získávání nových cestovních dokladů

Během roku 2021 se velká část cizinců potýkala se stížnými podmínkami k získání nového cestovního dokladu z důvodu zvýšené vytíženosti jejich zastupitelských úřadů. Dlouhé čekací lhůty na výdej nového cestovního dokladu se stávaly problémem u cizinců, kteří potřebovali podat žádost o prodloužení aktuálního pobytového oprávnění či nám museli hlásit zákonem stanovené změny. Tento jev byl obzvláště problematický u dětí narozených na

území cizincům s povoleným pobytem. V několika případech jsme museli řešit pozdní podání žádosti pro dítě narozené na území, jelikož rodiče čekali na vyhotovení cestovního dokladu a neinformovali se, že tuto náležitost mohou doložit až po podání žádosti na výzvu správního orgánu. Tyto pozdě podané žádosti bez doložení důvodů na vůli nezávislých, které by bránily k podání žádosti, vedly k zákonné povinnosti dítěte odcestovat s rodičem do země původu. Následná nově podaná žádost na zastupitelském úřadě podléhá finančně, časově i administrativně delší proceduře.

c) Adaptačně integrační kurzy a účty na portále www.frs.gov.cz

V roce 2021 byla zavedena povinnost pro držitele dlouhodobého pobytového oprávnění v České republice absolvovat adaptačně-integrační kurz (až na výjimky určené zákonem) do jednoho roku od převzetí pobytového oprávnění. V této souvislosti začalo mnoho cizinců řešit registraci do těchto kurzů, a to přes portál www.frs.gov.cz. Portál z bezpečnostních důvodů umožňuje založení pouze jednoho aktivního účtu pro osobu. Častým jevem při řešení problémů s registrací do portálu bylo zjištění, že již jeden aktivní účet mají. Tento účet byl pak zpravidla založený pod emailovou adresou pracovní agentury, zaměstnavatele (často bývalého), zprostředkovatele služeb či relokační agentury. Takto vznikla situace, že cizinci poskytly své osobní údaje třetí osobě, která jim založila účet na portále. Samotní cizinci k němu přístup ale neměli, či již neměli přístup k emailové adrese použité za účelem registrace, která slouží jako Uživatelské jméno účtu. V rámci konzultací k hovorům bylo za měsíce červen, červenec a srpen 61 % dotazů k validacím účtu nebo obnově přístupu do systému FRS.

Tato nově zavedená povinnost pomohla odhalit množství případů, kdy cizinci své účty vůbec nespravovali a často ani nevěděli o jejich existenci. Vzhledem k povinnosti vyplnění osobních údajů při registraci je zřejmé, že s těmito údaji nakládají zaměstnavatelé či zprostředkovatelé služeb i bez možného vědomí cizinců.

d) Zkoušky z českého jazyka k žádostem o trvalý pobyt

Nouzový stav také vedl k problémům způsobených omezeným provozem institucí, které například spravují jazykovou zkoušku z českého jazyka za účelem podání žádosti o trvalý pobyt či pořádání adaptačně integračních kurzů. Termíny a dostupnost zkoušek byl pak častý dotaz v době srpna a září 2021, kdy se navýšovala povinná úroveň z českého jazyka z A1 na A2. Z hovorů cizinců jsme pak zjistili, že nestihli podat svou žádost před 1. září 2021, protože nestihli

splnit zkoušku z českého jazyka. S této souvislosti se také cizinci dotazovali, zda dostanou nový poukaz na zkoušku, pokud splnili úroveň A1, ale informovali se, že musí žádost o trvalý pobyt podat před platností novely.

e) Novela zákona o pobytu cizinců

V 3 a 4Q roku 2021 se pak v souvislosti s novelou zákona č. 326/1999 cizinci dostávali do situace, kdy se neorientovali ve změnách, které zákon přinesl, a to primárně rozdělení rodinných příslušníků občanů Evropské unie na tzv. blízké a vzdálené, a změny u zdravotního pojištění, kdy nově u žádostí o pobyt nad 90 dnů musí občané třetích zemí dokládat pouze (pokud mají povinnosti) komplexní zdravotní pojištění uzavřené s pojišťovnou VZP. Mnoho cizinců se pak dostalo do situace, kdy nevěděli, jaké pojištění musí uzavřít a s jakou institucí. Jako další problémový jev se pak objevila skutečnost, že finanční náročnost k zajištění komplexního zdravotního pojištění vzrostla po novele a volající nás informovali, že si nově nemohou dovolit sloučit své děti či rodinné příslušníky a pobývat s nimi společně na území.

f) Registr obyvatel a rozdíly mezi matriční a pasovou identitou

Mezi další časté jevy je problematika matričních a pasových identit, kdy cizinci, kterým byl v České republice vydán matriční doklad, již nejsou v registru obyvatel primárně evidováni pod pasovou identitou, ale matriční. V těchto případech se cizinci často setkávají s komplikacemi u ostatní správních orgánů či institucí (například Czech point, autoškola či finanční úřad) při ztotožnění a kontrole osobních údajů v registru obyvatel. U cizinců, kteří mají nebiometrické doklady o pobytu, jsme se také setkali s případy, kdy si je pracovníci Czechpointu údajně nebyli schopni vyhledat v registru obyvatel, neboť např. neměli dostupnou informaci o matriční identitě.

g) Informovanost držitelů zaměstnaneckých karet, jejich práva a povinnosti

Nedostatek informovanosti a zjevné zneužívání tohoto nedostatku se projevuje na hovorech, kdy cizinec se zaměstnaneckou kartou nemá informace o postupu ke změně zaměstnavatele a zda vůbec právo ho změnit má. V několika případech hovorů jsme se setkali s informací od cizinců, kdy jim aktuální zaměstnavatel sdělil, že pokud požádají o změnu zaměstnavatele, tak o zaměstnaneckou kartu přijdou a že jim ani nebude umožněno podat žádost o novou

kartu přes zastupitelský úřad. V rámci podobných hovorů jsme i narazili na situace, kdy cizinci aktuální zaměstnavatel odmítl podepsat výpověď a cizince neměl informaci o právu podat výpověď datovou schránkou či doporučeně poštou. Další problémovým prvkem u držitelů zaměstnaneckých karet je, že v případě ukončení pracovního poměru ve zkušební době ze strany zaměstnavatele evidujeme případy, kdy místo výpovědi podepsal zaměstnavatel s cizincem dohodu o ukončení práce. V tomto případě však nemá držitel první zaměstnanecké karty dle zákona právo požádat o změnu zaměstnavatele.

3.3 Covid linka – problémové jevy

a) Problémy spjaté s ochranným opatřením

Všeobecné restrikce, které byly uvedeny v ochranném opatření. Nejvíce zasahovaly především občany ze třetích zemí, kteří měli všeobecný zákaz vstupu na území. Pro ně fungovala řada výjimek, přesto se jednalo o restrikce, které některým cizincům znemožňovaly vstup na území. Primárně se jednalo o nutnost očkování, u kterého byla následně další řada podmínek jako schválená vakcína či schválený certifikát. Nutnost testování v případě, kdy cizinec měl pobytové oprávnění a mohl tedy přicestovat na základě testování. To však rovněž nebylo bezproblémové, ať již co se uznání testu týká, tak dostupné kapacity. I s tímto museli operátoři call centra poradit.

b) Neschválená vakcinace či neuznaný certifikát

Jeden z problematických jevů, který se objevoval po celou dobu fungování covid linky byly neuznané vakcíny. Cizinci museli být vakcinováni schválenou vakcínou a současně uznávanou v České republice. „Tímto jsou myšleny očkovací látky, z jejichž názvu nebo držitele rozhodnutí o registraci (příp. výrobce) je zřetelné, že pochází ze stejné vlastnické struktury jako očkovací látky, které byly registrovány pro použití Evropskou lékovou agenturou. Konkrétně jde o očkovací látky, jejichž název, či výrobce obsahuje následující: Pfizer; BioNTech; COMIRNATY; Moderna; SPIKEVAX; Janssen; Johnson&Johnson; AstraZeneca; VAXZEVRIA či Covishield.“² Problematický jev se stává v momentě, kdy cizinec nebyl jednou z těch vakcín očkováný, a naopak měl vakcínu neuznanou, kdy se jedná například o Sputnik V. Je to z důvodu kdy plné

² Ochranné opatření s účinností 18.3 2022; Odůvodnění: I, str. 21

očkovaní schválenou vakcínou byla jedna z výjimek pro vstup na území, tudíž spousta cizinců, na základě této výjimky nemohla přicestovat a musela být využita jiná.

Další částí tohoto problematického jevu jsou certifikáty vydané ve třetích zemích. Cizinec musel mít současně schválenou vakcínu, a pokud byl certifikát vydán ve třetí zemi, musel souhlasit se seznamem certifikátů uvedených na webových stránkách Ministerstva zdravotnictví, kde byly uvedeny vzory jednotlivých certifikátů. Ve spoustě případů cizinci nemohli přicestovat, jelikož neměli platný certifikát ani schválenou vakcínu.

5 Doporučení na poli informování a integrace cizinců

Z pohledu pobytové informační linky je nutné vytrvat v rozšiřování povědomí o provozu Klientského centra, čehož je možné dosáhnout také prostřednictvím kladných zkušeností cizinců. Účelnost a efektivita v poskytování obecných informací ale závisí na tom, aby se cizinci informovali dříve, než jim vyvstanou komplikace v souladu s nesplněním jejich zákonných povinností. Setkáváme se s případy, kdy by včasné zavolání či informování se na webových stránkách Ministerstva vnitra mohlo předejít případným komplikacím v otázce splnění zákonných povinností, jaké možnosti cizinci mají při podávání žádostí či k čemu je jich pobytové oprávnění opravňuje. Proto je nutné nejen informace na informační lince a webu poskytovat, ale rovněž informovat o možnosti, jak informace získat. Za tímto účelem je telefonní číslo linky hojně distribuováno na pracovištích OAMP.

Podmínky vstupu a celkový vývoj pandemie covid byly po celou dobu proměnlivé a tím s tím spojena **zhoršená a včasná komunikace** na straně resortů a cizinců, ale také covid linky. Příkladem tohoto zhoršení může být 22. prosinec, kdy bylo oznámeno zpřísnění podmínek vstupu na území České republiky, a to nutnost třetí dávky vakcinace nebo nutnost PCR testu v případě občanů třetích zemí. Jelikož se jednalo o zpřísnění během vánočních svátků, cizinci neměli dostatek času svůj přílet posunout na jiný den, popřípadě jej zrušit. Doporučení by se tedy týkalo včasné informovanosti cizinců o nadcházejícím zpřísnění. Včasné oznamování změn by napomohlo, jak cizincům se připravit, ale také covid lince, která by mohla rychleji a jasněji reagovat na dané změny.

6 Závěr

Klientské centrum pro poskytování informací cizincům si klade jako svůj prioritní cíl zvýšit samostatnost cizinců ze třetích zemí pobývajících na území České republiky, aby nemuseli využívat zprostředkovatelů komerčních služeb a byli schopni své záležitosti řešit samostatně. Z výše uvedených statistických přehledů lze sledovat, že tento cíl se Klientskému centru naplňovat daří. Velkým přínosem pro samostatnost cizinců je fakt, že konzultanti Klientského centra poskytují informace také v anglickém jazyce, což z něj činí jediné call centru napříč státními resorty, které své služby poskytuje v jiném jazyce. Jak vyplývá ze statistik, postupně se zvyšuje procento hovorů vedených v anglickém jazyce. Zejména covid linka měla největší procento hovorů v anglickém jazyce, neboť základním dotazem byly podmínky vstupu na území, ať už pro cizince žijící na území, kteří se navraceli ze zahraničí.

Velkým přínosem je existence **jednoho centrálního čísla +420 974 801 801**, na kterém cizinci vyřídí vše, co potřebují, tedy objednání na pracoviště OPC, včetně sdělení základních náležitostí žádostí, nebo informování se o obecných migračních věcech či konkrétních, co se jejich pobytu týče, např. tedy zjištění čísla jednacího či ověření stavu žádosti. Cizinci tak nemusí kontaktovat různá telefonní čísla, která před vznikem Klientského centra byla rozdílná pro každé pracoviště OPC. Centralizace a standardizace, která byla dotažena do zdárného konce ve sledovaném období, tak velmi napomohla zvýšení dostupnosti informací poskytovaných vzdáleným způsobem. Zároveň je aktuální model přehledný a pro cizince srozumitelný.

Rok 2021 se stále ještě nesl v duchu pandemie covid-19, což mělo dopad i na fungování pracovišť OPC. Z tohoto důvodu bylo potřebné pobytové záležitosti mnohdy vyřešit korespondenčně, což mělo za následek vyšší poptávku po informacích, jakým způsobem funguje podání žádostí a ohlášení změn pomocí poskytovatele poštovních služeb. Zároveň došlo k důležité novelizaci zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců. Tato novela sebou přinesla zejména podstatné změny, kvůli kterým se cizinci ze třetích zemí obraceli na informační linku, aby se informovali, jaká nové povinnosti pro ně novela přichystala. Cizinci se zároveň seznamovali s novými pravidly objednávací linky, která přispěla k sjednocení postupů mezi pracovišti, což v praxi znamenalo vyřízení jednoho úkonu na všech pracovištích **stejným způsobem**, tedy např. splnit povinnost registrace do 3 dnů po příjezdu do ČR šlo buď na

jakémkoliv OPC formou objednání, pokud pracoviště nabízelo termín do 3 dnů, nebo se cizinec mohl na pracoviště dostavit bez objednání k odbavení.

Klientské centrum se bude i nadále v roce 2022 snažit naplňovat cíle, které si vytyčilo. Informovanost cizinců je základním klíčem k úspěšné integraci. Proto jsou konzultanti Klientského centra každý den připraveni být nápomocni cizincům ze třetích zemí, kteří potřebují získat informace pro řešení jejich různorodých záležitostí.

7 Zdroje

1. Ochranné opatření s účinností 18. 3. 2022; Odůvodnění: I, str. 21. Ministerstvo zdravotnictví České republiky.