

# Projekt Klientské centrum pro poskytování informací cizincům

## Souhrnná statisticko-analytická zpráva za rok 2020

<b>Projekt Klientské centrum pro poskytování informací cizincům (KCPIC)</b>
<b>Úkol: Analýza problematických jevů v oblasti procesu migrace a integrace, formulace možných doporučení pro co nejlepší informovanost cizinců a jejich úspěšnou integraci.</b>
<b>Odpovědný subjekt: OAMP MV ČR</b>
<b>Platné k datu: 29. 3. 2021</b>

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

Obsah.....	1
1 Úvod .....	2
2. Analytická část.....	7
2.1 Sběr dat .....	7
2.1.1 Objednávací linka .....	7
2.1.2 Informační linka.....	8
2.1.3 Covid linka .....	9
2.2.1 Struktura obslužených cizinců.....	10
2.3 Požadavky a potřeby cizinců (agenda hovorů).....	21
2.3.1 Průběh jednotlivých hovorů .....	22
2.3.2 Popis jednotlivých hovorů .....	23
3. Integrace, informovanost a jejich problematické oblasti.....	28
4 Závěr .....	30

## 1 Úvod

Tato analytická zpráva popisuje činnost **Klientského centra pro poskytování informací cizincům (dále jen „Klientské centrum“)** v průběhu realizace stejnojmenného projektu **Klientské centrum pro poskytování informací cizincům** (dále jen „KCPIC“), a to v období od spuštění Klientského centra 1. října 2020 do 31. prosince 2020. Cílovou skupinou projektu jsou cizinci ze třetích zemí oprávněně pobývající na území České republiky a osoby, kterým byla udělena mezinárodní ochrana (dále jen "cizinci"). Hlavním cílem projektu je zvýšení informovanosti, a tím usnadnění integrace státních příslušníků ze třetích zemí do české společnosti, a to cestou zlepšení dostupnosti poskytovaných informací, a to i v anglickém jazyce, prostřednictvím zřízení celostátního Klientského centra.

**Vzhledem k tomu, že se zatím jednalo o velmi krátké období působení Klientského centra, které bylo ponejvíce spojeno s implementací nového přístupu k poskytování informací, náboru nových zaměstnanců a jejich zaškolování, nemá tato první zpráva ambice být podkladem pro strategické dokumenty, ale slouží zejména jako odrazový můstek pro nastavování fungování Klientského centra, usměrňování procesů a organizace práce a nastavování základních rolí v pracovním týmu včetně vymezení jednotlivých kompetencí a kapacitní rozvrstvení pracovního týmu do jednotlivých agend dle formující se poptávky ze strany klientů.**

Projekt KCPIC cílí především na zvýšení schopnosti cizinců integrovat se do české společnosti, která právě významně závisí na jejich informovanosti. Vyšší informovanost pak zvyšuje podstatně schopnosti cizince samostatně řešit své životní situace, a to **bez závislosti na komerčních zprostředkovatelských službách**, které primárně cílí na svůj zisk, nikoliv kvalitu poskytovaných informací či reálnou pomoc cizinci. Na plnění hlavního cíle projektu se podílí vedoucí a zástupce, koordinátoři a konzultanti. Konzultanti poskytují prostřednictvím telefonické infolinky a elektronické komunikace celostní informace ve všech oblastech pobytu cizinců na území České republiky (dále jen "ČR"), zejména o zákonných povinnostech, procesních otázkách, náležitostech podaných žádostí, lhůtách nebo o podmínkách vstupu na území ČR. V rámci této aktivity jsou prostřednictvím koordinátorů analyzovány, sledovány a statisticky vyhodnocovány dotazy cizinců s cílem detekovat a monitorovat problematické jevy v oblasti migrace a integrace. Koordinátoři se dále věnují zaškolování konzultantů, zabývají se vedením evidence podnětů k dalšímu šetření na základě analýz dotazů cizinců a dbají na

dodržování jednotných postupů pro komunikaci konzultantů s cizinci za účelem zvýšení kvality poskytovaných informací.

Vedoucí pracovník a jeho zástupce v návaznosti na analytickou a monitorovací činnost koordinátorů formulují možná doporučení na poli integrační politiky. Tyto detekované potřeby cizinců ze třetích zemí budou využity pro účely přípravu a správu obsahu Informačního portálu pro cizince<sup>1</sup>, který bude sloužit jako další významný informační kanál pro cizince ze třetích zemí, a celkově tak vznikne významná synergie mezi těmito projekty. Informace získané Klientským centrem z anonymizovaných dotazů cizinců budou sloužit jako podklad pro správu Informačního portálu.

### 1.1 Provoz a fungování Klientského centra

Zahájení provozu Klientského centra bylo **významně ovlivněno nouzovým stavem**. Pracoviště oddělení pobytu cizinců značně omezila chod a agendu svých pracovišť, docházelo k neustále aktualizaci informací poskytovaných cizincům, čemuž se muselo přizpůsobit i Klientské centrum. Část informací, které jsou cizincům za normálních okolností poskytovány na pracovištích, jsou v současné době poskytovány primárně prostřednictvím telefonické a elektronické komunikace. Poptávka po informacích ze strany cizinců byla vždy vysoká, z důvodu nouzového stavu, omezení chodu pracovišť a omezení pohybu osob se ještě zvýšila, a jednotné celonárodní Klientské centrum je proto vysoce potřebné pro zajištění **distribuce dostupných, ucelených a stejnorodých informací** co největšímu počtu cizinců. Nouzový stav dále významně omezil dodávku technologického vybavení pro modernizaci a rozšíření technické kapacity stávajícího komunikačního uzlu, která byla následně realizována až v roce 2021.

Komunikace volajících s konzultanty Klientského centra byla především pomocí telefonického spojení. Telefonické spojení bylo umožněno díky telefonní ústředně, která volajícího spojila s linkou, kterou si zvolil pomocí nastavených provoleb. Telefonní ústředna měla možnost zaznamenávat počty příchozích a ztracených hovorů na jednotlivých linkách.

Za účelem efektivního a kvalitního zpracovávání dotazů, které povede ke snížení čekací doby na vyřízení hovorů a navýšení množství zpracování hovorů, byly vyčleněny tři provolby

---

<sup>1</sup> Projekt „Využití interkulturních pracovníků na pracovištích pobytu cizinců a zlepšení kvality poskytování informací cizincům ze třetích zemí (VIP).“

ústředny, ze kterých si volající mohl vybrat dle povahy jeho dotazu. V tomto ohledu se lišil i sběr dat, jelikož každá linka sbírala jiná relevantní data ve svém výkonu práce a lišilo se i zaučování operátorů z důvodu různé časové vytíženosti za účelem kvalitního zaškolení ve zvolené kategorii. Rozdělení provoleb ústředny je následující:

#### 1. Objednávací linka

- a. Objednávací linka slouží primárně k vytvoření objednávky pro cizince, který si potřebuje vyřešit své pobytové záležitosti na pracovišti oddělení pobytu cizinců (dále jen „OPC“). Cizinci jsou adresně směřováni na konkrétní pracoviště v konkrétní termín, čímž je předcházeno jejich čekání na kontaktních pracovištích. Vzhledem k nouzovému stavu v ČR nebylo možné se v posledním kvartálu roku 2020 na pracoviště OPC na většinu úkonů dostavit bez předchozího objednání, tudíž spojení se s objednávací linkou bylo pro cizince nezbytné, pokud se chtěli na pracoviště OPC dostavit.
- b. Seznam pracovišť OPC k prosinci 2020, na která bylo možné cizince objednat je následující: OPC Praha I., OPC Praha II., OPC Praha III., OPC Praha IV., OPC Praha Letná, OPC Příbram, OPC Benešov, OPC Kladno, OPC Kutná Hora, OPC Mladá Boleslav, OPC Plzeň, OPC Zlín.

#### 2. Informační linka + emailová komunikace

- a. Informační linka odpovídá na převážně anonymizované dotazy volajících k imigrační a integrační problematice, dotazy na náležitosti žádostí a jak postupovat v pobytových záležitostech. Vzhledem k povaze dotazů jsou konzultanti schopni odpovídat dotazy v celonárodním působení a jejich kompetence nejsou omezeny pouze na již zapojená pracoviště.
- b. V rámci Klientského centra se pracuje na pilotním programu emailu [pobyty@mvcr.cz](mailto:pobyty@mvcr.cz), který bude sloužit k odpovídání obecných informací k pobytové a migrační problematice. Poskytované informace jsou pouze obecné a z veřejně dostupných zdrojů, jelikož zde není možné bezpečně ověřit totožnost tazatele. Pilotní program zpracovává dotazy zaslané na jiné oddělení v rámci OAMP, případně přeposlané od jiných správních orgánů. Hlavní motivací pro odpovídání emailových dotazů je poskytnout cizincům prostor lépe formulovat své dotazy v případě jazykové bariéry, poskytnout odkaz na

cílovou sekci na webových stránkách [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz) nebo je odkázat na příslušný správní orgán např. cizinecká policie, odbor správních činností nebo na matriční úřad.

### 3. Covid linka + emailová komunikace

- a. Po vyhlášení nouzového stavu došlo k poklesu orientace cizinců v pobytové problematice, a to především z důvodu nových restrikcí, které byly zavedeny z důvodu snížení šíření nákazy covid-19. Tato opatření rovněž omezovala vstup cizinců na území ČR. Za účelem usnadnění přístupu k informacím cizinců ze třetích zemí, byla zřízena covid linka, která se věnuje dotazům týkající se podmínek vstupu na území ČR a výkladu ochranného opatření.
- b. Pro poskytnutí těchto informací byla vytvořena i emailová adresa [cestovani.covid19@mvcr.cz](mailto:cestovani.covid19@mvcr.cz), na kterou se cizinci mohli rovněž obracet.

Klienti se mohou na všechny linky dovolat v pracovní dny mimo státní svátky. Provozní doba linek je následující:

Pondělí–čtvrtek: 8:00 - 16:00 hodin

Pátek: 8:00 - 12:00 hodin

## 1.2 Nábor a zaškolování konzultantů

Nejprve v období do poloviny listopadu probíhal aktivní nábor vhodných uchazečů na pozice pracovníků Klientského centra, a to prostřednictvím inzerce volných míst zveřejněné na portálu [jobs.cz](http://jobs.cz). Na pozice konzultantů byli vybráni zejména vhodní kandidáti z řad absolventů a studentů vysokých škol s vhodnou jazykovou vybaveností, zejména znalostí anglického jazyka. Vyšší informovanost cizinců nejen v českém jazyce podporuje legální migraci a prohlubuje soběstačnost a samostatnost cizinců, což je nezbytné pro jejich integraci do majoritní české společnosti.

Dále byla realizována také výběrová řízení k obsazení systemizovaných služebních míst dle zákona č. 234/2014 Sb.

Noví pracovníci byli následně umístěni na telefonickou informační a objednávací linku, kde se aktivně zaškolovali na pobytovou agendu cizinců ze třetích zemí. Počáteční odchody

pracovníků ve zkušebním období, personální nestálost a nízká obsazenost pracovních míst, které komplikovaly projekt v roce 2020, se již po listopadu podařilo vyřešit.

Na konci roku 2020 působilo v Klientském centru celkem 45 konzultantů, dále 3 koordinátoři, 2 asistenti, zástupce vedoucí oddělení a vedoucí oddělení, kdy tito pracovníci vykazovali svou činnosti formou zapisování údajů do **statistických tabulek**. Export dat ze statistik je pak hlavním zdrojem informací o činnosti konzultantů a slouží zároveň jako zdroj toho, co cizinci znají či neznají a jaké problémy řeší. Podrobné informace o údajích ze statistik detailněji popisuje analytická část této zprávy.

Zaškolování konzultantů probíhalo na všech třech linkách obdobným způsobem, kdy nejprve byli konzultanti v rámci teoretického školení seznámeni s pobytovou problematikou a s obsahem informací, které jsou cizincům na daných linkách sdělovány. Jedinou odchylkou v zaškolování oproti informační a objednávací lince je, že v rámci covid linky probíhá zaškolování konzultantů prakticky kontinuálně, a to z důvodu dynamického prostředí této problematiky. Konzultanti jsou seznámeni se všemi novými změnami tak, aby byli schopni cizincům podat aktuální informace a pružně reagovali na případné doplňující dotazy. Dále byli nově nabraní konzultanti přiřazeni k již zkušeným konzultantům, u kterých byl prováděn pasivní náslech hovorů a sledovali orientaci v systémech a zápisu dat. Po zvládnutí základního zaškolení v systémech a pobytové problematiky začali vést noví konzultanti hovor sami pod dohledem již zkušených kolegů a koordinátorů. Konzultanti se naučili aktivně pracovat se systémy, naučili se vést hovor a správně se doptávat na dotazy volajících. Správné odpovědi konzultovali s dohledem a poté až odpovídali volajícím. Po zvládnutí těchto aktivně vedených hovorů a pochopení problematiky začali konzultanti volat sami.

## 2. Analytická část

Analytická část je založena na datech ze statistik. Pomocí tohoto nástroje sbírali konzultanti data o obsloužených hovorech a vyřízených emailů s cizinci ze třetích zemí. V rámci Klientského centra jsou zodpovídány jak obecné dotazy, tak dotazy na aktuální stav a průběh správních řízení. Za tímto účelem jsou konzultanti oprávněni nahlížet do interních informačních systémů, což jim umožňuje rezervovat termín na příslušná pracoviště oddělení pobytu cizinců.

### 2.1 Sběr dat

Základním nástrojem pro sběr dat a vytváření statistik byla ústředna, pomocí které byly hovory zaznamenávány. Ústředna měla možnost zaznamenávat počty příchozích a ztracených hovorů na každé lince, tudíž po shromáždění údajů ze statistických tabulek vyplňovaných konzultanty a údajů zaznamenaných ústřednou bylo možné vyvozovat závěry o celkové obslužnosti linek a trendech na jednotlivých linkách.

Konzultanti linky zaznamenávali informace o volajících do předem nadefinovaných statistických tabulek, jejichž okruhy a kategorie byly nastaveny tak, aby odpovídaly sledovaným parametrům na jednotlivých linkách. Na všech třech linkách se shodně sledovalo, v jakém jazyce hovory probíhaly. Výběr v této kategorii měli konzultanti nadefinovaný na **český jazyk, anglický jazyk a jiný jazyk**. Tento výběr jazyků byl zvolen na základě toho, aby bylo možné sledovat, zda cizinci své požadavky řeší v českém jazyce nebo komunikují v cizím jazyce. Kategorie „jiný jazyk“ byla nadefinována z důvodu, kdy v případě vyššího procenta hovorů v jiném jazyce, by bylo vyžadováno navýšení počtu konzultantů s vyšší jazykovou vybaveností.

Předem nadefinované okruhy a kategorie ve statistických tabulkách se od října 2020 v rámci jednotlivých linek postupně vyvíjely a není vyloučeno, že některé sledované okruhy se budou v budoucnu měnit, dle toho, jaké trendy bude třeba sledovat.

#### 2.1.1 Objednávací linka

Údaje o volajících, které konzultanti uváděli do statistických tabulek, byly získávány na základě probíhajícího hovoru, informací, které sdělil volající a výsledného zakončení hovoru.

Jednotlivé okruhy a kategorie byly vytvořeny dle toho, jaké trendy bylo potřeba v rámci objednávací linky sledovat.

Jako jeden z hlavních stěžejních ukazatelů sloužil údaj o tom, zda v **pozici volajícího** je sám **cizinec**, který potřebuje objednat na pracoviště oddělení pobytu cizinců, či nikoliv. Do



dalších kategorií volajících byli dále nadefinováni **zmocněný zástupce** a **ostatní**. Kategorii Ostatní zvolili konzultanti v případě, kdy v pozici volajícího byl např. rodinný příslušník cizince či kamarád. Kategorii „Zmocněný zástupce“ zvolili konzultanti v případě, kdy volající měl v řízení cizince vedenou plnou moc. Informace o tom, v jaké kategorii se volající nachází, je důležitá z toho důvodu, že jelikož jedním z cílů projektu je integrovat cizince ze třetích států a zvýšit jejich samostatnost při řešení životních situací, tak je požadovanou informací právě to, zda jsou cizinci schopni si samostatně na objednávací linku zavolat a identifikovat agendu, kterou chce řešit, a dále zda se tento trend zvyšuje.

Jako dalším údajem, který se ve statistických datech sledoval, byl údaj o tom, **pro kolik cizinců bylo v rámci daného hovoru vytvořeno objednávek**. Tento údaj byl nadefinován z důvodu, aby bylo možné vykázat, kolik cizinců ze třetích zemí se na základě spojení s objednávací linkou dostavilo na pracoviště OPC k odbavení daného úkonu.

S počtem objednaných cizinců se váže údaj o tom, **na jakém pracoviště OPC byla vytvořena objednávka pro daného cizince**, respektive na jaké pracoviště OPC byl cizinec odkázán. Výběr pracovišť v této kategorii byl zvolen na základě toho, se kterými pracovišti bylo sjednaná možnost objednání přes objednávací linku. Mezi tato pracoviště OPC patří: Delta, Chodov, Kolbenova, Hládkov, Střední Čechy, Plzeň a Zlín.

K předchozím kategoriím se váže i sběr údajů o tom, **na jaký úkon byli volající na objednávací lince objednáni**. Kategorie úkonů, které byly pro potřeby sběru statistických údajů nadefinovány: Biometrie, Podání a ostatní, změny a dodatky, plná moc, nahlížení a seznámení, Report a Neobjednáno. Do kategorie Report jsou řazeny hovory, na jejichž základě byla na příslušné pracoviště OPC zaslaná reportní zpráva přes interní systém MV ČR a to z důvodu vyřízení neodkladných záležitostí, kdy cizinec se potřeboval telefonicky spojit s příslušným oddělením. Jednotlivé úkony, které do následujících kategorií konzultanti zařazovali, jsou uvedeny v kapitole 2.3.2.

### 2.1.2 Informační linka

Z hlediska analýzy hovorů a volajících byl nastaven koncept okruhu dotazů a kategorie volajících, dle kterých konzultanti zaznamenávali jednotlivé hovory. Vývoj nastavení využívaných okruhů a kategorií byl pevně nastaven až pro statistické poklady pro prosinec 2020. Z hlediska vyhodnocování kategorie volajících bylo nastaveno rozdělení do pěti kategorií, které jsou: **Cizinec, Rodina, Zaměstnavatel, Zmocněný zástupce a Ostatní**.

Zmíněné kategorie byly vybrány na základě vykazovací hodnoty a četnosti hovorů. Oproti Objednávací linky jsou volajících rozděleni do více kategorií z důvodu sledování jednotlivých dotazů dle zájmových skupin. V kategorii **Cizinec**, která je primární zájmová skupina, sledujeme hovory přímo od cizinců, kteří jsou žadatelé nebo držitelé pobytových oprávnění v ČR. Další je **Rodina**, do které patří rodinní příslušníci cizinců. Tito volající mohou či nemusí být cizinci, ale jejich dotaz je směřován k jiné osobě (státnímu příslušníku ze třetí země). Důvodem pro vytvoření této kategorie je fakt, že se nejedná o zmocněné zástupce ve smyslu komerčních zprostředkovatelů služeb, ale o členy rodiny, kteří pomáhají cizincům řešit jejich dotazy. Často se tak stává z důvodu jazykové bariéry či snížené orientaci v pobytové a migrační problematice.

Kategorii **Zaměstnavatel** vybírá konzultant v případě, kdy pomáhá zaměstnavatel s dotazy od cizinců či se sám obecně dotazuje k podmínkám zaměstnávání cizinců na území, které opět musí cizinec (jeho případný budoucí zaměstnanec) splnit.

Do kategorie **Zmocněných zástupců** spadají dotazy od komerčních zprostředkovatelů služeb, kteří zastupují cizince na základě plné moci u správního orgánu Ministerstva vnitra odboru azylové a migrační politiky. Věříme, že zdokonalování poskytovaných služeb a zvýšené samostatnosti cizinců na poli pobytové problematiky se úměrně podepíše na snížení četnosti těchto hovorů, a proto je tato kategorie podrobně sledována.

Poslední kategorie **Ostatní** nespadá z povahy volajícího do žádné již definované kategorie. Zde se jedná často o dotazy kamarádů či spolupracovníků cizinců nebo jiných organizací, které mají obecné dotazy k pobytové problematice cizince.

Za účelem vyhodnocení obsahu dotazů bylo nastaveno rozdělení do deseti okruhů dotazů a tím jsou Číslo jednací, Dodatky a změny, Objednání, Podání, Pošta, Problém, Rodná čísla, Stav řízení, Ostatní a Mimo gesci.

Zmíněné okruhy byly vybrány k rozřazení typologie dotazů volajících dle jejich četnosti a společných charakteristik. Na základě těchto okruhů jsme byli schopni sledovat a analyzovat současné hlavní potřeby a dotazy cizinců v oblasti integrace a migrace.

### 2.1.3 Covid linka

Pro potřeby covid linky byly nastaveny následující ukazatele. **Jazyk**, který zda se jedná o hovor vedený v češtině, angličtině či jiném jazyce. Dále **odkud** volající cestuje do ČR, přičemž se jednalo o rozdělení zemí na Zelená; Oranžová a Červená. Podstatným ukazatelem byla i

sekcce **druh dotazu**. V této kategorii jsme sledovali, zda se jednalo o dotaz týkající se ochranného opatření; karanténního opatření/testování; pendleři; do 24h či ostatní. Stanovení výše uvedených kategorií, na něž by kladen důraz, má své opodstatnění, jelikož dokáže efektivně reflektovat povědomí o existenci této linky a dynamickou proměnu situace v ČR v souvislosti s opatřeními, které byly zavedeny tak, aby zabránily šíření nákazy onemocnění covid-19. S tím souvisejí i restriktce v oblasti přicestování do země, a to zejména pro příslušníky třetích zemí. Hlavním cílem celého projektu je poskytovat informace právě pro příslušníky třetích zemí, a to i v anglickém jazyce. Zařazení jazyka, jako jednu ze sledovaných indikátorů, nám pak poskytlo náhled na to, zda této možnosti, jak získat informace o aktuálních podmínkách vstupu do země, využívají občané třetích zemí hovořící pouze anglicky. Na základě tohoto ukazatele je zároveň možné pozorovat, zda této možnosti využívá více klientů, pro které byla čeština překážkou.

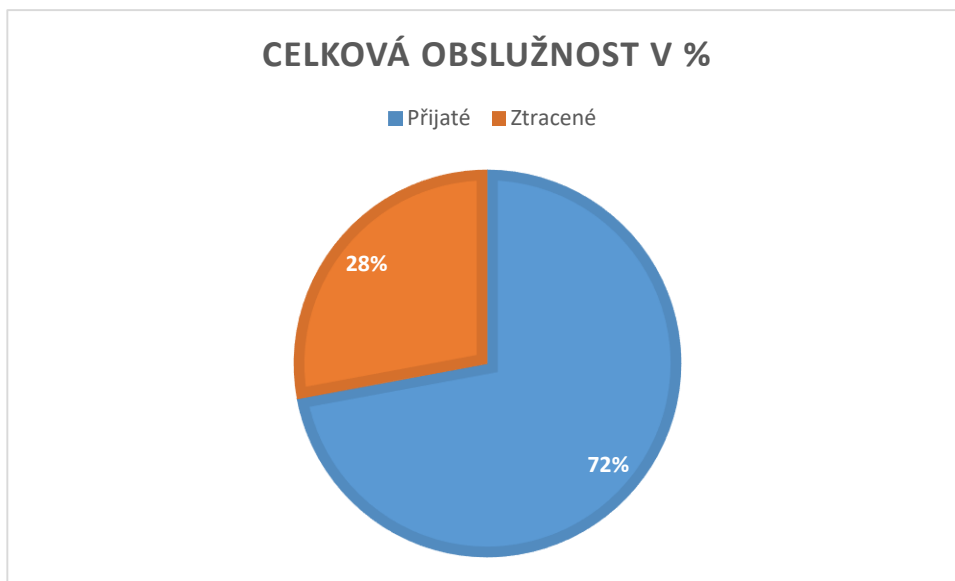
Zaznamenávání zemí, dle nově platného semaforu, jenž byl na podzim roku 2020 zaveden, nám pomohlo identifikovat, z jak rizikové země do ČR klienti nejčastěji cestují či na jakou zemi se dotazy nejvíce vztahují. Zásadním ukazatelem byl pak druh dotazu, pomocí kterého jsme mohli pozorovat okruh otázek, které byly nejvíce kladeny. Druh dotazu se odvíjel i od přijetí nového ochranného opatření a bylo zapotřebí ho klientům přiblížit a interpretovat. Toto opatření pak často zahrnovalo i karanténní opatření a testování při vstupu z dané země, nutnost antigenních či PCR testů a jejich platnost. V sekci pendleři jsme sledovali trend dotazů, týkající se výjimky pendlerů ze sousedních zemí. Dalším indikátorem byla i výjimka vstupu do 24h. Tyto kategorie dotazů byly zařazeny na základě četnosti dotazů právě na tyto výjimky. V návaznosti na nový seznam zemí, který rozděloval země dle rizika nákazy onemocnění covid-19, se zvyšovaly i dotazy týkající se zařazení země do barevného semaforu. Do podkategorie jsme také zaznamenávali dotazy u podkategorie „ostatní“, které pak naplnily dotazy, jejichž charakter nedopovídal ani jedné z předchozích sekcí. Konzultanti měli možnost napsat do poznámky, čeho se tento dotaz týkal.

## 2.2 Obecné informace o množství obslužených hovorů

### 2.2.1 Struktura obslužených cizinců

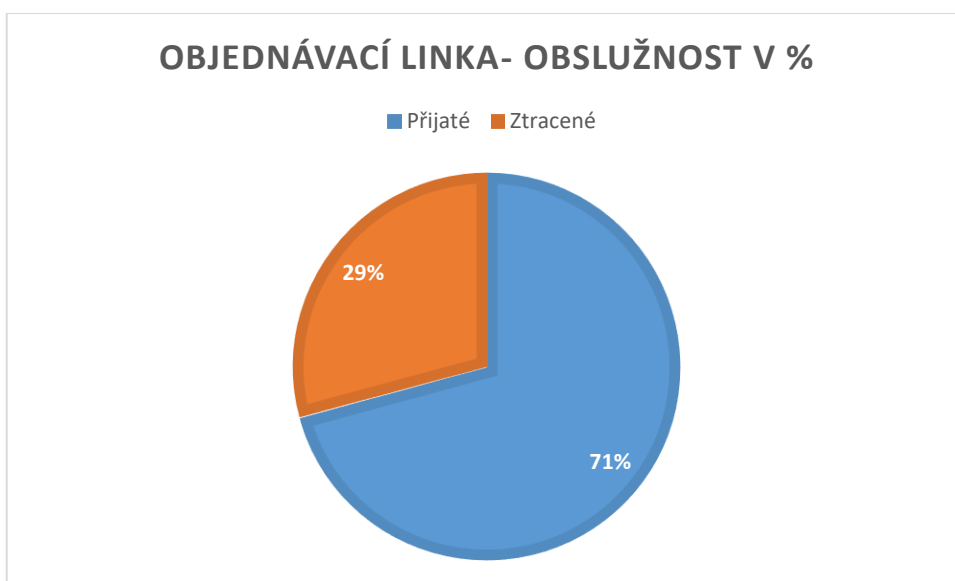
Za poslední čtvrtletí roku 2020 se poměr počtu obslužených klientů (dále jen „obslužnost“) vůči celkovému počtu pokusů o kontaktování Klientského centra za

účelem získání informace s postupným zaučováním konzultantů konstantně zvyšoval. V celkovém průměru se obslužnost vyšplhala na 72 % obslužených klientů

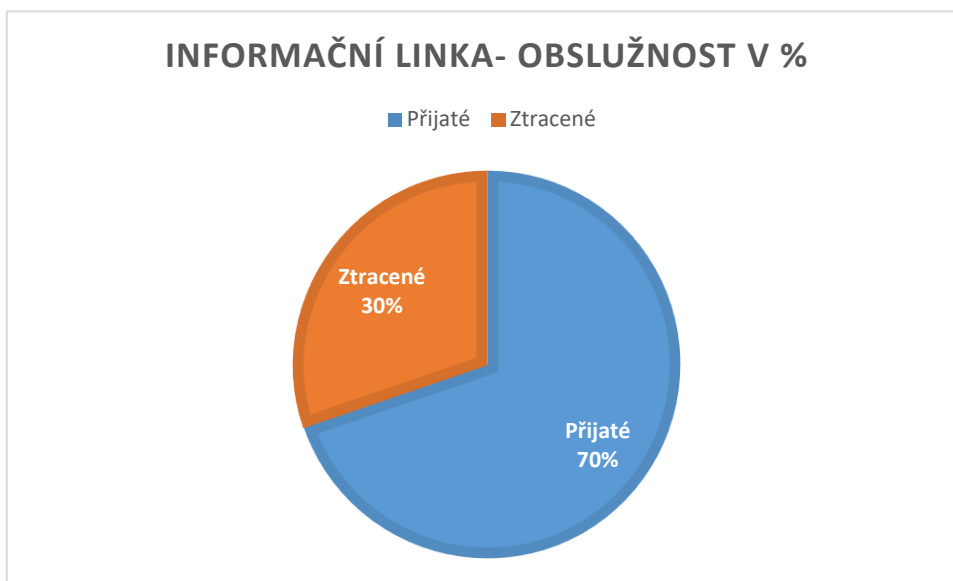


z celkového počtu volajících.

Obslužnost hovorů na objednávací lince byla celkem 71 %. Hlavním důvodem, proč se obslužnost výrazně nezvyšovala od počátku projektu, bylo především neustále zaučování nových konzultantů a nízká kapacita míst pro konzultanty na staré ústředně. Významnou roli hraje také fakt, že velké množství klientů se snaží dovolat po víkendu a není možné je všechny obsloužit.

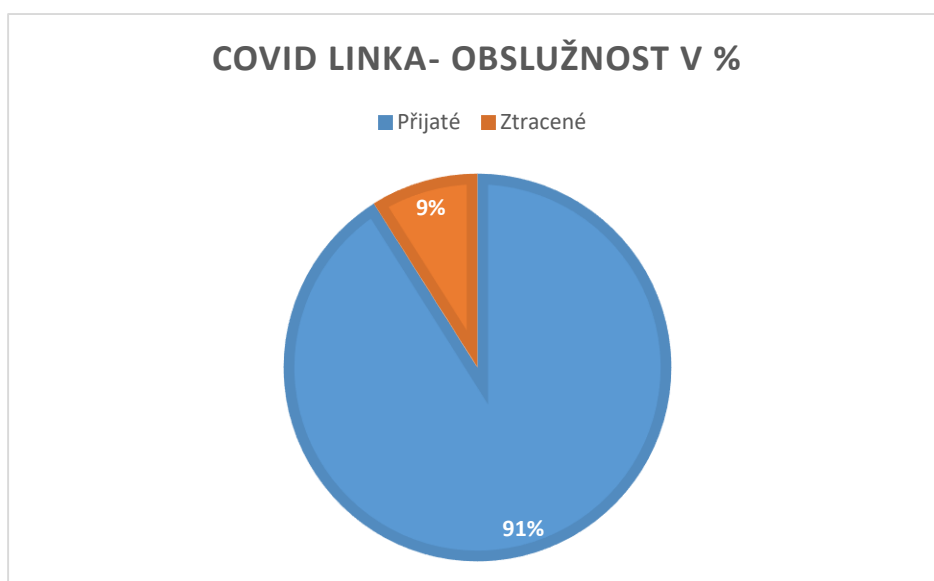


Na informační lince se obslužnost od začátku projektu měnila méně. Celkově však dosáhla na 70 %. Hlavním limitujícím faktorem byl nízký počet konzultantů. Tím, že

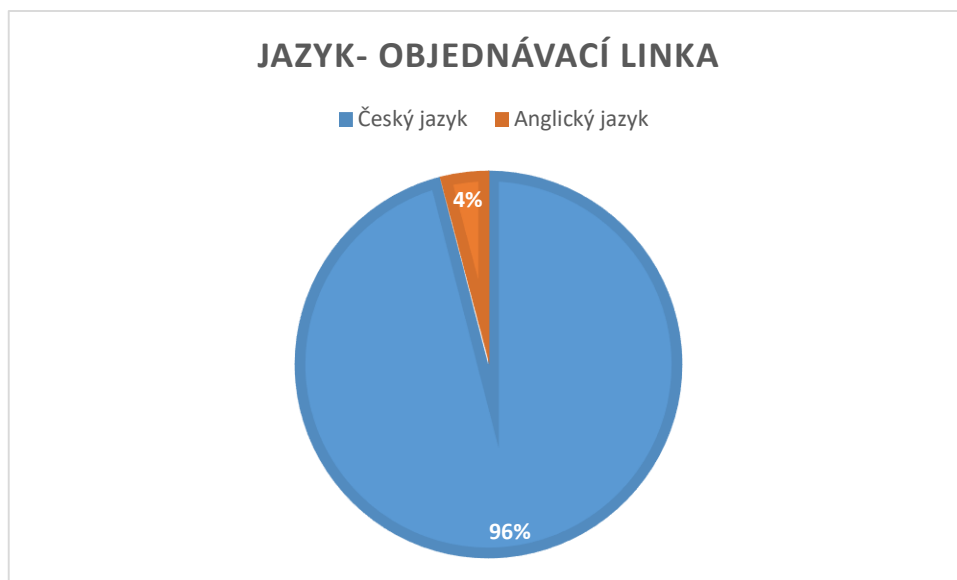
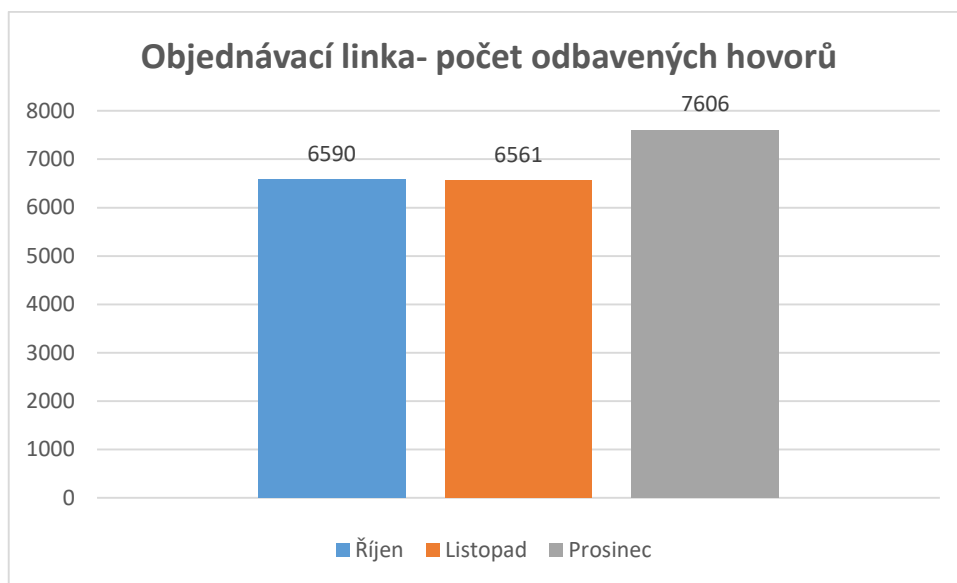


informační linka slouží klientům z celé ČR, očekáváme v dalších měsících významný nárůst hovorů.

Vysokou míru obslužnosti pak zaznamenala covid linka, avšak v kontextu toho, že na danou linku volalo v absolutních číslech nejméně klientů, což svědčí o tom, že primárním problémem cizinců ze třetích zemí je pobytová agenda a podmínky vstupu a pobytu na území.

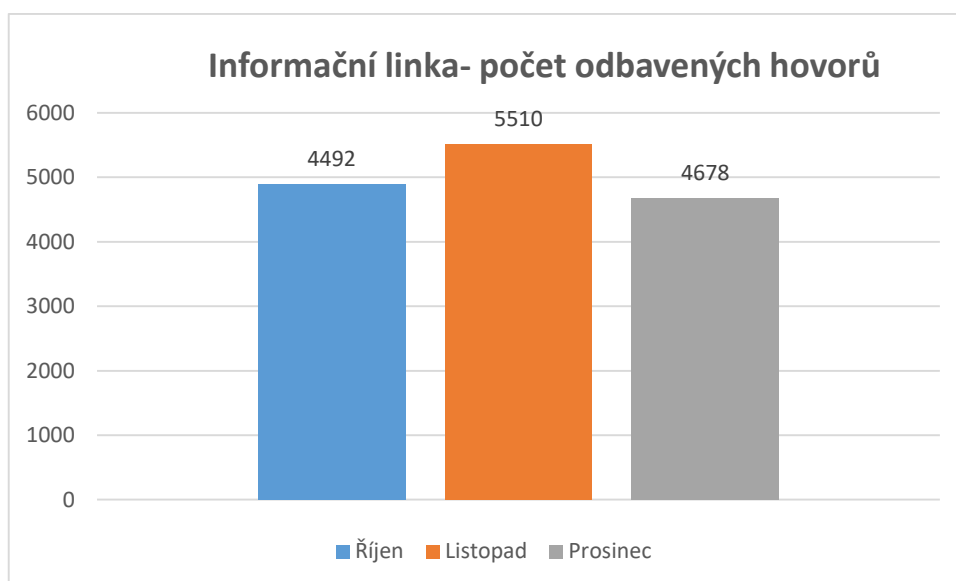


Za měsíc říjen bylo na objednávací lince konzultanty Klientského centra obslouženo 6590 klientů, z toho 265 v anglickém jazyce. V listopadu pak 6561 klientů, z toho 243 v anglickém jazyce. V prosinci se počet obslužených klientů zvýšil na 7606, z toho bylo 326 obsluženo v anglickém jazyce. Celkově tedy bylo na objednávací lince odbaveno 20757 klientů, z toho 834 v anglickém jazyce. V průběhu prosince je tak vidět nárůst počtu obslužených klientů, k čemuž přispělo i navýšení počtu již zaučených konzultantů. Předpokládáme, že trend nárůstu hovorů pak bude pokračovat i v následujících měsících.

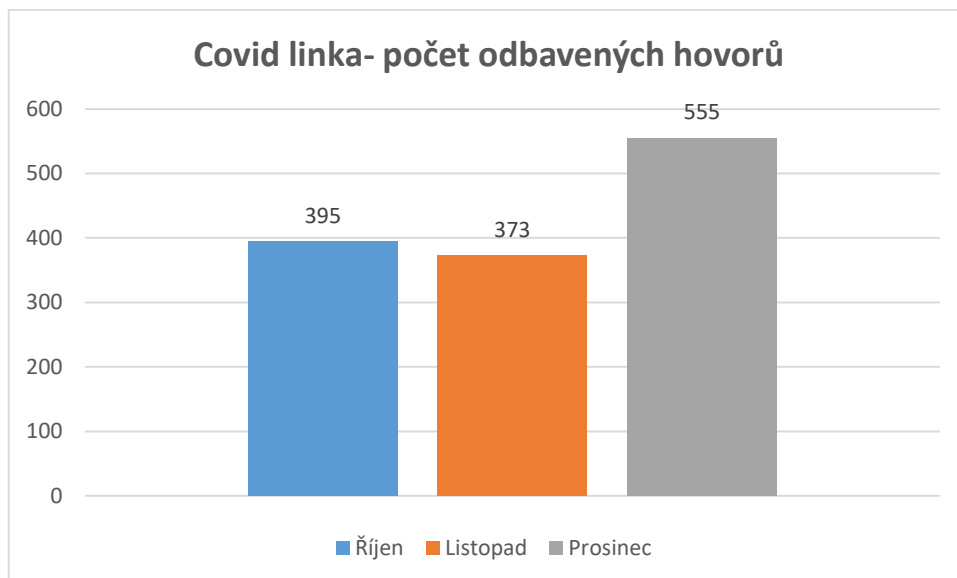


Na informační lince bylo za měsíc říjen konzultanty Klientského centra odbaveno 4492 klientů, z toho 216 bylo obsluženo v anglickém jazyce. V listopadu pak došlo k nárůstu počtu odbavených klientů na 5510, z toho 252 bylo obsluženo v anglickém jazyce. Za

prosinec (v rámci zkráceného počtu provozních dnů) bylo odbaveno 4678 klientů, z toho 211 v anglickém jazyce. Celkově tedy bylo na informační lince odbaveno 14 680 klientů, z toho 677 v anglickém jazyce, což jsou pouhá 4 %.

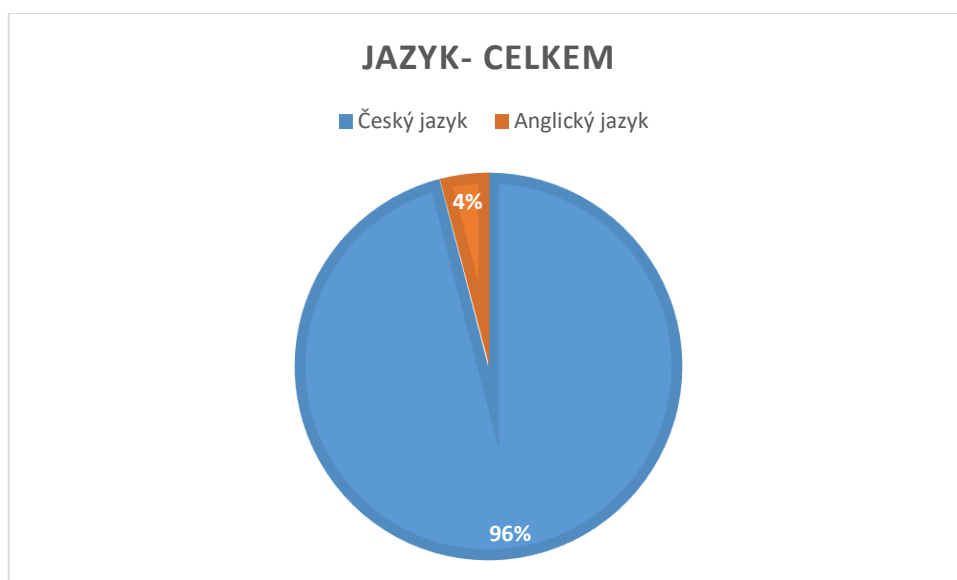
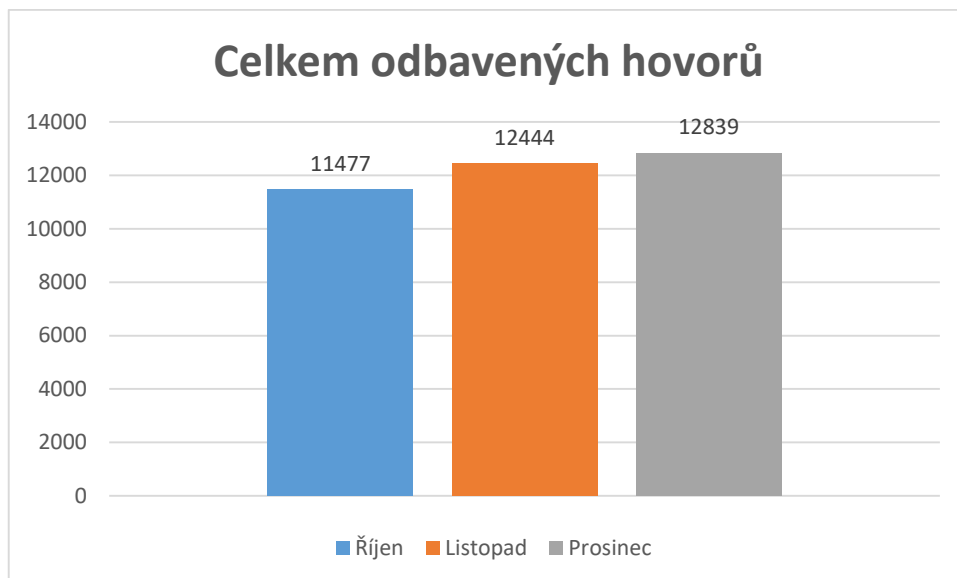


Na covid lince bylo za měsíc říjen odbaveno 395 klientů, z toho 74 v anglickém jazyce. V listopadu bylo odbaveno 373 klientů, z toho 62 v anglickém jazyce. V prosinci pak stoupl počet hovorů na 555, v anglickém jazyce konzultanti Klientského centra obsloužili 104 klientů. Celkově bylo na covid lince odbaveno 1323 klientů, z toho 240 v anglickém jazyce, což je 18 %.



Celkově za poslední čtvrtletí roku 2020 bylo konzultanty Klientského centra telefonicky odbaveno 36 760 klientů, z toho 1751 v anglickém jazyce. V anglickém jazyce tedy komunikovaly pouze 4 % klientů.



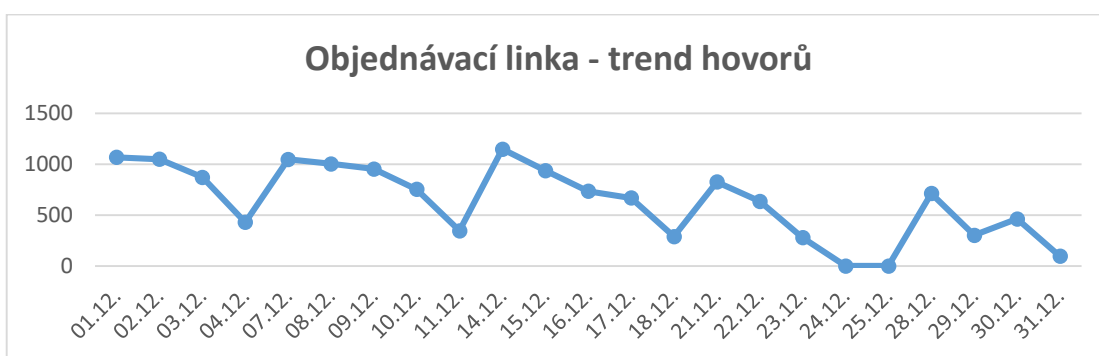


Ze souhrnného grafu je patrný postupný nárůst počtu odbavených klientů. Předpokládáme, že se bude počet v následujících měsících ještě zvyšovat, jelikož bude zaučeno více konzultantů a budou k dispozici nové technické nástroje umožňující vyšší kapacitu i kvalitu přenosu datových a hlasových služeb včetně rozšiřujících elektronických a organizačních nástrojů.

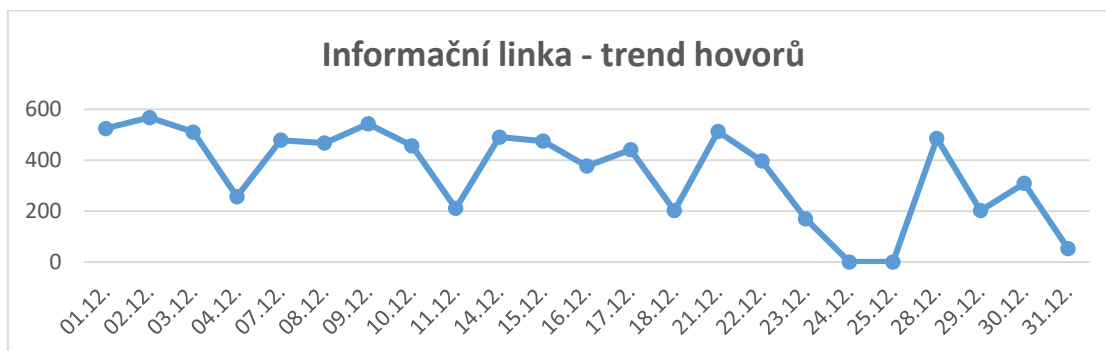
V rámci shrnutí vytíženosti jednotlivých dní na konkrétních linkách a zanesení do grafového znázornění je potřeba upozornit na fakt, že podrobnější statistická data jsou dostupná až za měsíc prosinec 2020 (souvisí to s nastavováním a stěhováním ústředny, zaznamenáváním a nahráváním hovorů i s postupným nastavováním pravidel pro zaznamenávání statistik dotazů pracovníky), tudíž dále budou interpretována pouze

kompletní data z tohoto měsíce. Tím, že provoz linek byl z důvodu Vánoc upraven, na grafu lze vidět nulovou obslužnost za čtvrtek 24. 12. a pátek 25. 12., kdy se nikdo nedovolal. Je to způsobené vánočními svátky. Dále je vhodné upozornit, že z důvodu zkráceného provozu linky v pátek na 4 hodiny, je vidět pokles hovorů na všech linkách. Reálně je tento pokles způsoben pouze kratší pracovní dobou, nikoliv snížením počtu volajících.

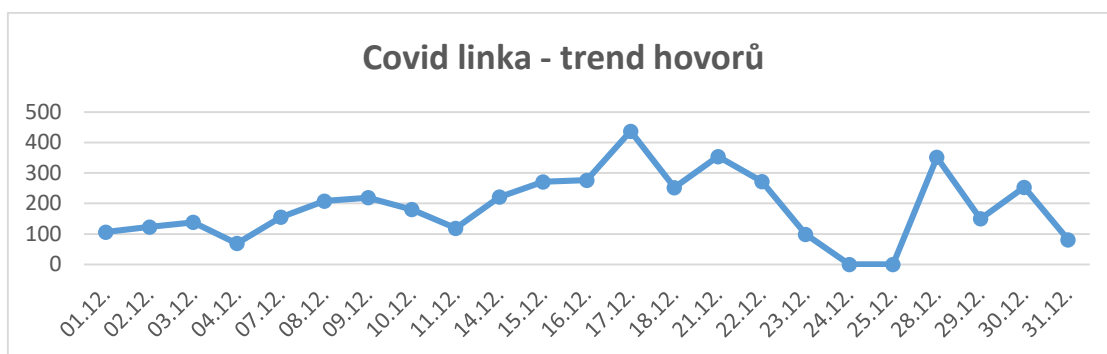
Na objednávací lince je trend vývoje počtu volajících každý týden v podstatě totožný. V pondělí zaznamenáváme největší počet volajících, který v průběhu týdne konstantně klesá. Trend je možné pozorovat na následujícím grafu:



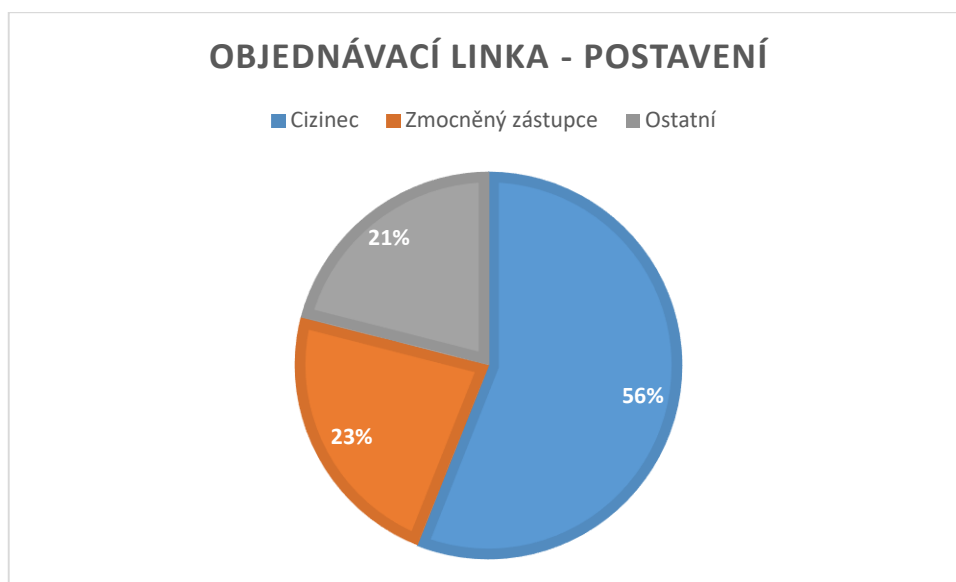
Na informační lince je počet volajících v jednotlivé dny vyrovnanější. Zaznamenáváme také výkyvy, ty se však tolik neřídí konkrétním dnem. Linka je vytíženější pouze v pondělí a po svátcích.



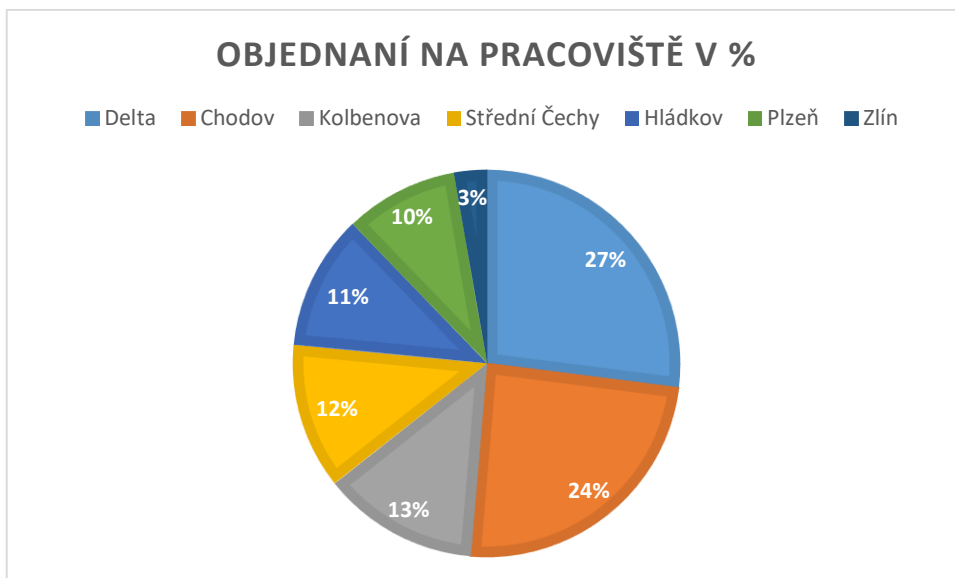
Na covid lince je trend počtu volajících závislý na aktuální situaci ohledně onemocnění covid-19. V případě, že je schváleno nové ochranné opatření ministerstvem zdravotnictví, hovory logicky narůstají. Dále se v prosinci projevily vánoční svátky, kdy se některé skupiny cizinců více cestují, a zvýšil se tak počet volajících.



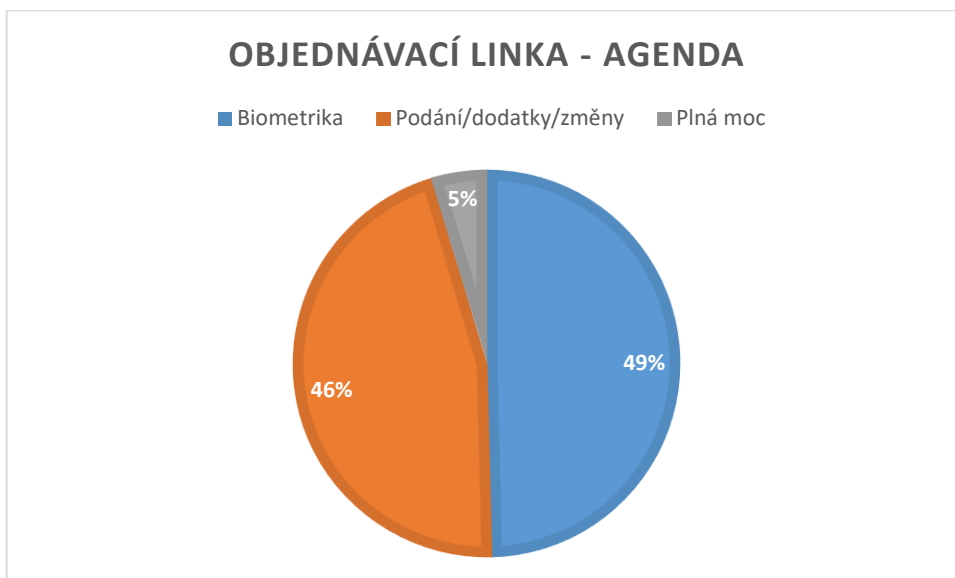
Nyní se dostáváme k sledovaným datům na jednotlivých linkách. Velice podstatným ukazatelem je postavení volajícího, jelikož je naším dlouhodobým cílem zvyšování samostatnosti cizinců při řešení pobytových záležitostí v ČR. Na objednávací lince volalo 56 % samotných cizinců. Další klienti, se kterými pracovníci Klientského centra komunikují, jsou zmocnění zástupci zastupující cizince. Celkově jich za sledované období bylo 23 % z celkového počtu dotazujících se klientů. Poslední skupinou jsou všichni ostatní. Do této kategorie počítáme rodinu cizince, kamarády, zaměstnavatele aj. Celkově se nám na objednávací lince dovolalo 21 % těchto osob z celkového počtu dotazujících se.



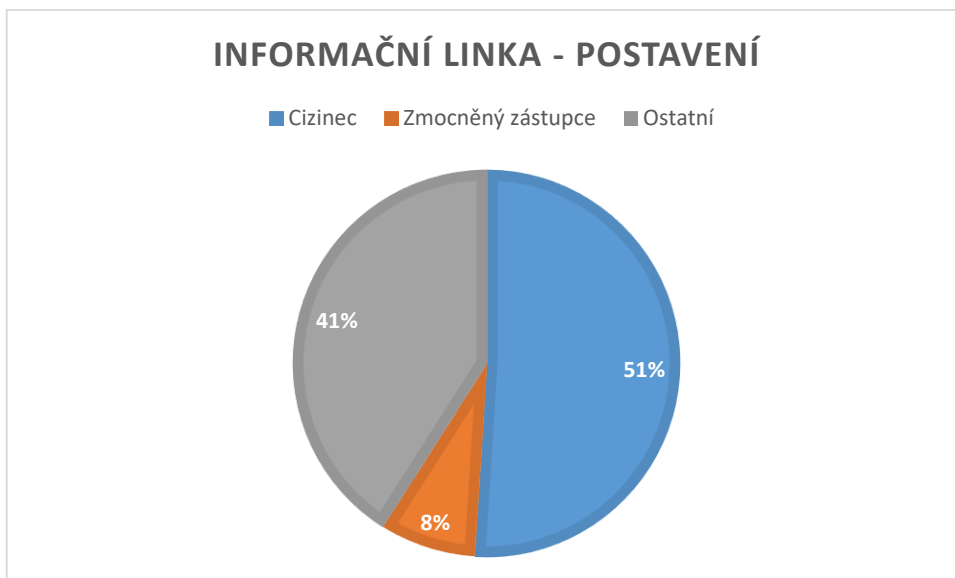
Další graf zobrazuje, kam se volající nejčastěji v rámci objednávací linky skutečně objednali. Nejpočetnější skupina se objednala na jednotlivá pracoviště OPC do Prahy. Menší část pak do Středních Čech, Plzně a Zlína.



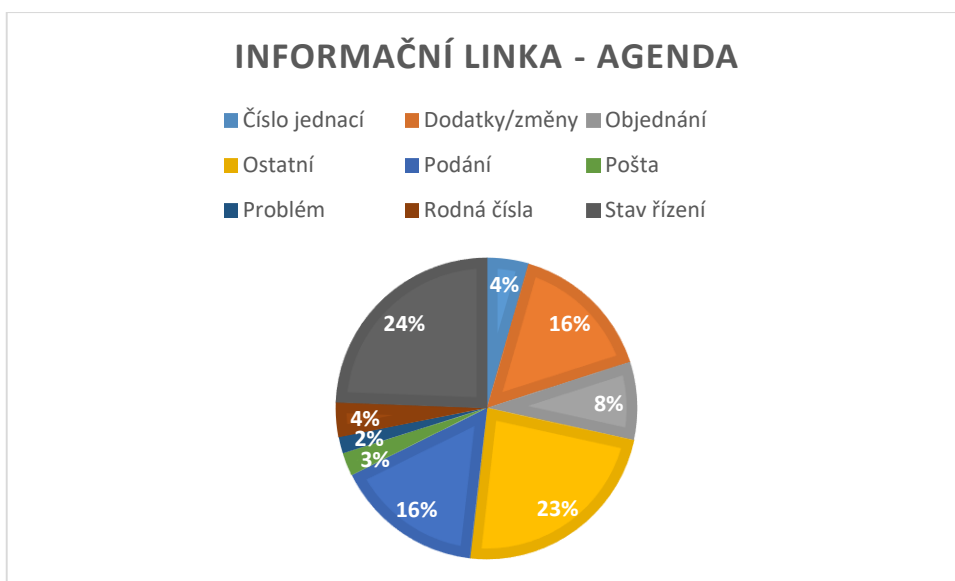
V neposlední řadě je sledováno, na jaké úkony se klienti nejčastěji objednávají. Úplně nejčastějším úkonem je objednání se na sejmutí biometrických údajů (49 %). Následuje podání/ostatní/změny (46 %). Do této kategorie řadíme všechny úkony, které vyřizuje cizinec sám. Poslední kategorií je plná moc, kdy nějaký úkon vyřizuje za cizince jeho zmocněný zástupce (5 %).



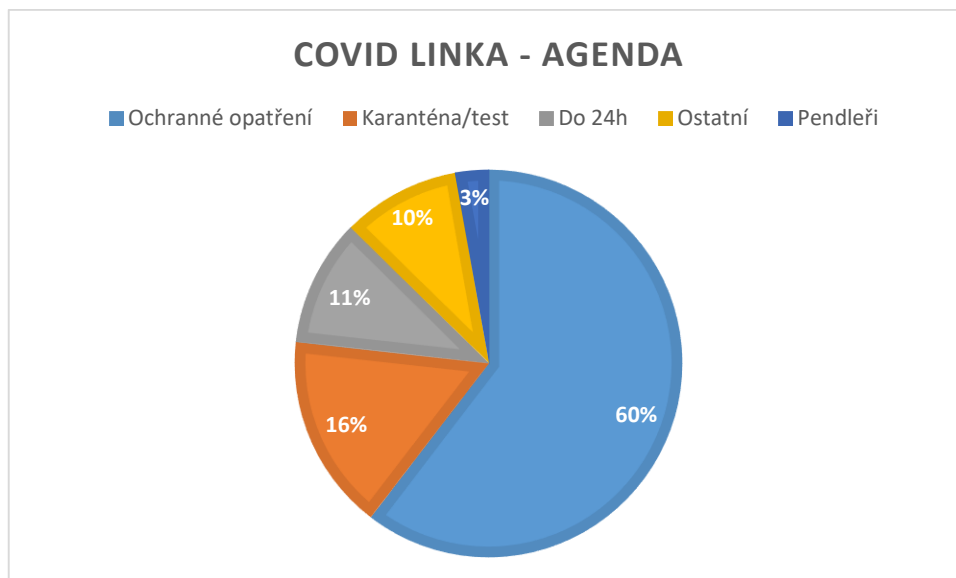
Na informační lince shromažďujeme data a snažíme se zmapovat typy dotazů. Stejně jako na objednávací lince sledujeme postavení klienta. Zde si v drtivé většině volá pro obecnou informaci buď cizinec, jeho rodinný příslušník, kamarád, nebo zaměstnavatel. Zmocnění zástupci zde figurují pouze v 8 % hovorů.



Další graf nám znázorňuje, jaké dotazy klienti nejčastěji mají. Je zřejmé, že často na informační lince dojde i k objednání klienta rovnou na přepážku některého z pracovišť OPC (8 % případů).



Na covid lince není sledováno postavení klienta, jelikož zde si v drtivé většině volají přímo cizinci, rodinní příslušníci, nebo jejich zaměstnavatelé. Sledujeme však jiné ukazatele, ze kterých jasně vyplývá, že většina dotazů se týká právě ochranného opatření, které je vydáváno ministerstvem zdravotnicí a poměrně často se mění. Do této kategorie spadá 60 % hovorů.



### 2.3 Požadavky a potřeby cizinců (agenda hovorů)

Požadavky a potřeby cizinců, které se telefonicky vyřizovaly, byly do značné míry ovlivněny vyhlášením nouzového stavu, který od 5. října 2020 výrazně omezil provoz a výkon pracovišť. Nemožnost osobních návštěv pracovišť bez předchozího objednání a zavedení doporučení k zasílání žádostí poštou vedlo k zvýšenému počtu hovorů na objednávací i informační lince. Klientské centrum muselo začít reagovat na zvýšení počtu žádostí zasílaných poštou, kdy cizinci již nezískali číslo jednací své žádosti, tak jako u osobního podání a potřebovali znát všechny náležitosti za účelem správného a kompletního podání svých žádostí. Také kontrola, zda nám zaslané žádosti a dodatky skutečně dorazily, byl jedním z hlavních dotazů cizinců.

Příchod nového nouzového stavu, který nastal na podzim roku 2020, s sebou přinesl mnoho změn týkajících se vstupu do ČR. To se odrazilo i na informační lince, která zaznamenala pokles orientace klientů v oblasti pobytové problematiky, a to především z důvodu dynamické proměny vládních nařízení a opatření, která byla přijata ke snížení šíření nákazy onemocnění covid-19. Tyto problémy a celková nepřehlednost informací pak přispěly k zřízení speciální linky, věnující se dotazům k přicestování na území ČR, kdy cílila na ujasnění informací vycházejících z vládních nařízení, pro lepší orientaci občanů třetích zemí. Podkladem pro práci na covid lince je především ochranné opatření, jehož výklad se naši konzultanti snaží předat co možná nejsrozumitelněji tak, aby naplnilo pro potřeby klientů a napomohlo tak orientaci v opatřeních. Tato linka následně pružně reagovala na změny, které v podzimní druhé covidové vlně nastaly, zejména pak s krizovým opatřením, čímž se více omezil pohyb

osob a dokázala odpovídat i na nové restriktce, které z tohoto opatření vyplývaly. Jelikož se jedná o linku, kde se poskytují výše uvedené informace, bylo zapotřebí navázat spolupráci i s dalšími orgány, jichž se tato problematika také dotýká. Jedná se například o Ministerstvo zahraničních věcí, Ministerstvo zdravotnictví, krajské hygienické stanice, cizinecká policie, letiště ČR, či všeobecná linka ke koronaviru covid-19 na čísle 1221. Bylo tedy možné klienty odkazovat na tyto orgány v případě dotazů, které byly mimo naši gesci.

Počet volajících se odrážel dle aktuálního trendu, a to vydáním nového opatření či informací interpretovaných v médiích. Konzultanti pak byli zaučeni i pro další úkony a potřeby informační či objednávací linky, aby měli větší záběr a byli schopni vypomáhat na lince v případě vychýlení a zvýšenému počtu dotazů. Rovněž byli zaučeni na postup pro emailovou komunikaci, což umožnilo rychlejší odbavení dotazů přicházející na emailovou adresu, jež vznikla také pro řešení záležitostí týkající se přicestování do ČR. Pracovní den konzultanta na covid lince tedy spočívá zodpovídání telefonických dotazů v souvislosti s pravidly vstupu na území a zároveň v emailové komunikaci, především v případě, kdy se uskutečnilo méně hovorů. Konzultanti jsou tak schopni efektivně reagovat na dotazy přicházející jak po telefonu, tak i po emailu.

### 2.3.1 Průběh jednotlivých hovorů

Průběh a styl hovorů na jednotlivých linkách je odlišný, a to nejen díky tematickému rozdělení linek, respektive rozdílných druhů dotazů, ale v rámci každé linky také probíhala (či neprobíhala) identifikace volajícího a následně dle identifikace bylo sděleno volajícímu požadovaná informace.

V případě situace, kdy se klient dovolal na objednávací linku, tak ho konzultant nejprve vyzval k tzv. „identifikaci“ (nejedná se však o identifikaci ve smyslu autentizace, neboť si nemůžeme být 100 % jisti, s kým ve skutečnosti hovoříme) a až následně s ním začal řešit objednání termínu schůzky. Tato „identifikace“ cizince probíhá na základě sdělení jeho jména, příjmení, data narození a čísla cestovního dokladu či pobytové karty. V případě, kdy cizinec není v pozici volajícího, ale objednávku chce za něj vytvořit jiná osoba, tak je tato osoba vyzvaná k identifikaci cizince. Bez sdělení údajů o cizinci pak není možné vytvořit objednávku v rezervačním systému.

V rámci hovoru na informační lince je identifikace volajícího potřebná pouze v případech, kdy s cizincem konzultant probírá některé informace z interních systémů (např.

doručení dokumentů poštou). Ve většině hovorů na informační lince však není identifikace volajícího nutná, jelikož se volající táže pouze na obecné informace, k jejichž zodpovězení nepotřebuje konzultant informace o cizinci. Konzultant na informační lince tedy musí na základě dotazu volajícího zvážit, zda se jedná o sdělení obecné informace, a není tak potřeba identifikovat cizince nebo k zodpovězení dotazu bude konzultant potřebovat interní systémy a je tak za potřebí cizince identifikovat.

V rámci hovoru na covid lince si konzultant nejprve ověří následující skutečnosti, aby mohl cizinci podat relevantní informace. Jde o účel, za jakým chce cizinec přicestovat, jeho státní občanství, informaci, zda má cizinec pro vstup do ČR pobytové oprávnění a to, z jaké země chce přicestovat. Na základě získaných skutečností se odvíjí následná konzultace dotazu.

### 2.3.2 Popis jednotlivých hovorů

Jak již bylo v předchozí kapitole nastíněno, tak průběh a styl hovorů na jednotlivých linkách se velmi liší. V následujícím textu budou tedy vypsány nejčastější typy dotazů, které jsou na daných linkách pokládány, a to včetně přesného znění dotazu ze strany klienta. V případě potřeby zjistit aktuální nový trend či ověření a dohledání informací k aktuálnímu dotazu mají konzultanti možnost vyplnit pole Poznámka, kde si zapíšíou nutnost zavolat zpátky či poznamenají důležitou informaci od cizince.

#### 1. Objednávací linka

- a. Biometrie: Objednání na snímání biometrie je možné primárně telefonicky, tudíž konzultanti objednají cizince na snímání biometrie, pokud je jeho žádost povolena a připravena na příslušném pracovišti OPC.

*"Dobrý den, dle portálu frs.gov.cz bylo moje žádost povolena. Můžete mě prosím objednat na biometrii?"*

- b. Podání: Volající chce objednat na podání žádosti o dlouhodobý a trvalý pobyt, podání žádosti o prodloužení dlouhodobého víza a dlouhodobých pobytů, oznámení změny zaměstnavatele.

*"Dobrý den, chtěl bych objednat na prodloužení mého studentského pobytu."*

- c. Ostatní: Volající chce objednat na výjezdní příkaz, žádost o zrušení pobytu, informace ke stavu řízení, udělení překlenovací štítku, podání žádosti a výdej



rodného čísla, registrace po příjezdu, žádost a výdej historie pobytu a potvrzení pobytu.

*"Dobrý den, máme s celou rodinou koupené letenky a potřebujeme vylepit překlenovací štítky. Můžete mě a moji rodinu prosím objednat?"*

- d. Změny a dodatky: Volající chce objednat na doložení dokumentů do žádosti, nahlášení nabytí občanství a vracení dokladu o pobytu, nahlášení změn, nahlášení ztráty dokladu, vydání poukazu na zkoušku z českého jazyka, prodloužení dokladu trvalého pobytu a zrušení adresy.

*"Dobrý den, bydlím na Praze 3 a budu se stěhovat na Prahu 5, můžete mě prosím objednat na nahlášení změny adresy?"*

- e. Plná moc: Volající chce objednat na úkon, který mohl vyřídit na základě udělení plné moci cizincem.

*"Dobrý den, můžete mě prosím objednat na podání žádosti o prodloužení zaměstnanecké karty? Klient mi udělil plnou moc, takže úkon budu vyřizovat místo něho."*

- f. Nahlížení a seznámení: Volající chce objednat na úkon nahlížení do spisu nebo seznámení se s podklady pro vydání rozhodnutí.

*"Dobrý den, přišel mi dopis s nějakou výzvou na seznámení, můžete se se mnou prosím na to podívat, a když tak mě někam objednat?"*

- g. Jiné dotazy: Volajícímu nebyla vytvořena objednávka a dotaz byl vyřešen jiným způsobem. Volajícím se táže na možnost odbavení bez předchozího objednání nebo na správné datum své objednávky nebo na upřesnění místa, kam se má dostavit k vyřešení svých pobytových záležitostí.

*"Dobrý den, můžu přijít bez objednání, když potřebuju podat žádost o trvalý pobyt?"*

## 2. Informační linka

- a. Číslo jednací: Z důvodu nouzového stavu není u žádostí zaslaných poštou zasíláno číslo jednací žadatelům. Konzultanti sdělí číslo telefonicky na základě dvoufaktorového ověření.

*"Dobrý den, zasílal jsem žádost na prodloužení zaměstnanecké karty poštou, ale nevím, jestli je to v řízení a jak zjistit číslo jednací"*

- b. Dodatky či změny: V případě změny cestovního dokladu, adresy, jméno a příjmení či ztrátě dokladu mají cizinci povinnost tuto informaci nahlásit. Hlášení probíhá primárně poštou z důvodu nouzového stavu.

*"Dobrý den, jsem občanka Ukrajiny a dostala jsem nový pas. Jak Vám to mám nahlásit? Co k tomu potřebuju?"*

- c. Objednání: V některých případech si volající špatně zvolí volbu v IVR a jsou spojeni s jinou linkou, než chtěli. V takovém případě konzultant pomůže dle svých možností.

- d. Podání: V případě podání žádosti či prodloužení pomáhají konzultanti sdělit náležitosti podání, poplatky spojené se žádostí a lhůty pro vyřízení. Volajícím informace sdělí a pomohou jim zorientovat se na stránkách [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz)

*"Dobrý den, jsem student z Ruska a rád bych si prodloužil si svůj dlouhodobý pobyt jako student. Co k tomu potřebuji a kde seženu formulář?"*

- e. Pošta: Při zasílání dokumentů či dodatků poštou nejsou již cizinci kontaktováni, zda nám jejich zásilka došla či ne. Tyto situace pak často negativně ovlivňují osobní život cizince, jelikož neví, zda má vše v pořádku.

*"Dobrý den, já jsem Vám asi měsíc zpátky posílal znovu svou pracovní smlouvu a zatím se mi nikdo neozval. Přišlo Vám to prosím?"*

- f. Problém: Problematické dotazy, které jsou složité z metodického hlediska nebo je zde podezření, že došlo k pochybení na straně cizince, zaměstnavatele či OAMP. Cizinci jsou v této situaci často velice exponovaní a na správném průběhu závisí jejich pobytové oprávnění. V situacích, které vyžadují právní

poradenství, či osobní součinnost doporučujeme využití služeb Integrovaného centra dle bydliště cizince.

*"Dobrý den, přijel jsem na DV/R do České republiky, protože mám schválenou zaměstnaneckou kartu. Šel jsem první den do práce, ale zaměstnavatel řekl, že mi nedá smlouvu. Co mám dělat?"*

- g. Rodná čísla: Někteří cizinci mají řízení o přidělení rodného čísla dlouho v řízení a nemohou si tak zařídit hypotéku nebo účet.

*"Dobrý den, už několik měsíců mám vydaný dlouhodobý pobyt, ale stále nemám své rodné číslo. Můžu se už objednat na pracoviště pro vyzvednutí?"*

- h. Stav řízení: Dotazy na stav řízení primárně konzultanti odkazují na webové stránky <https://frs.gov.cz/cs>. Volajícího dvou faktorově ověříme nebo si necháme sdělit číslo jednací a dle webových stránek sdělíme aktuální stav řízení a jaká je lhůta na vyřízení dané žádosti.

*"Dobrý den, chtěl bych se zeptat v jakém stavu je moje žádost?"*

- i. Ostatní: Jedná se obecné dotazy na úřední hodiny, adresy pracovišť či jde o jiné dotazy v rámci pobytové problematiky.

*"Dobrý den, do kolika hodin má dneska pracoviště na Chodově otevřeno?"*

- j. Mimo gesci: Volající mají často dotazy, které nespádají do gesce ani kompetence MVČR. Pokud konzultanti ví, do kompetence jakého orgánu daný požadavek spadá, tak předají dostupný email či telefonní číslo.

*"Dobrý den, jsem občanem Běloruska a v České republice mám trvalý pobyt. Chtěl bych si požádat o občanství, ale nevím kam se mám obrátit."*

### 3. Covid linka

- a. **Ochranné opatření:** Tyto dotazy se vztahují ke změnám vyplývajícím z nového opatření. Cizinci se na nás obracejí, abychom jim pomohli s interpretací opatření, popřípadě zda existují nějaké výjimky z povinností v souvislosti s pandemií covid-19.

*"Dobrý den, četl jsem v ochranném opatření, že platí výjimka s testováním pro děti mladší 5 let. Platí tato výjimka?"* či *"Co pro mě znamená omezení volného pohybu po území ČR?"*

- b. **Semafor zemí:** Tento druh dotazu směřoval ke zjištění, do kterého barevného stupně daná země spadá. Zařazení země konzultanti ověří dle aktuálního sdělení ministerstva zdravotnictví, které vydává seznam zemí rozdělených podle rizika nákazy.

*"Dobrý den, vím, že existuje tzv. seznam zemí s nízkým rizikem nákazy, ale ta země, kterou hledám, tam vůbec není. Co to znamená? Kam se řadí Rusko?"*

- c. **Karanténní opatření/testování:** Cizinci často i volali, aby si ujasnili dobu samoizolace či podmínky testování po příjezdu ze zemí dle barevného semaforu. Konzultanti mají k dispozici ochranné opatření a další materiály, na jejichž základě mohou cizincům podat aktuální podmínky.

*"Dobrý den, mohu místo RT-PCR testu do karantény?"* či *"Kdy začíná plynout lhůta 72 hodin stáří PCR testu?"*

- d. **Mimo gesci:** Často jsme se setkávali i s dotazy, které nebyly v naší gesci. Jednalo se například o podmínky vstupu do ostatních zemí při vycestování z ČR.

*"Dobrý den, vyžaduje Slovensko antigenní test či PCR test? Jak starý musí být?"*

- e. **Ostatní:** Do této kategorie jsme zařadili dotazy, které nespadají do výše uvedených kategorií (cizinec se dovolal na špatné číslo apod.)

### 3. Integrace, informovanost a jejich problematické oblasti

Projekt KCPIC mimo jiné cílí i na zajištění efektivní spolupráce a výměny informací s kontaktními pracovišti. Informovaný a o svých zákonných povinnostech znalý cizinec ze třetí země již nemusí opakovat své osobní návštěvy na těchto pracovištích. Dosavadní zatím velmi krátký provoz, co se sledovaného období týká, svědčí již nyní o **vysoké poptávce po daném informačním kanálu** a o poptávce po informacích ze strany cizinců ze třetích zemí. Ta se kvůli omezení chodu kontaktních pracovišť a celkové krizi způsobené onemocněním covid-19 ještě zvýšila, kdy drtivá většina zemí včetně ČR zavedla protiepidemické restriktce, které značně omezily volnost pohybu a cestování mezi jednotlivými státy. Analýza telefonních hovorů a emailů mnohdy **detekovala sníženou orientaci cizinců jak v principech pobytové problematiky, tak v rychle měnících se nařízení vlády z důvodu covid-19**. Vzhledem k těmto důvodům a celkové nepřehlednosti informací Klientské centrum zřídilo speciální linku pro dotazy k přicestování na území ČR z důvodu covid-19 a k usnadnění přístupu k těmto informacím cizincům ze třetích zemí.

Z obsahu hovorů vyplývá, že značná část cizinců neví, jaké povinnosti jim plynou ze statutu držitele pobytového oprávnění vydaného OAMP. Jedná se například o lhůty a náležitosti při změně stavu, vydání nového cestovního dokladu či změně adresy. Z hovorů bylo dále zaznamenáno, že jako zdroj informací v rámci pobytové problematiky cizinci často využívají neověřených webových stránek či informací od jiných cizinců. Často se pak stává, že cizinec zapomene požádat o prodloužení pobytu, jelikož byl okolím ujištěn, že žádost může podat i po lhůtě nebo si cizinci nedávají pozor na to, kdy jim aktuální pobytové oprávnění končí.

Obzvláště komplikované jsou situace, kdy je cizinec záměrně dezinformován ze strany zaměstnavatele a není seznamem s vlastními právy a povinnostmi. Častým jevem je pak neznalost možnosti změnit zaměstnavatele či právo nahlásit, že mu není vyplácena celá mzda. Bylo zaznamenáno několik situací, kdy cizinec oznámil svému aktuálnímu zaměstnavateli zájem přejít do jiného zaměstnání a ten mu následně odmítl podepsat výpověď. V těchto případech konzultanti doporučují vyhledání služeb Integračního centra či Úřadu práce, popř. se obrátit na příslušný Inspektorát práce. V obecné rovině se dá říct, že snížená orientace v rámci pobytové problematiky je zapříčiněna jazykovou bariérou, která odkazuje cizince na vyhledání pomoci u zaměstnavatele, spolupracovníků či jiných zmocněných zástupců (mnohdy vlastních krajanů). Cizinci tak často úspěšně vyřeší svůj aktuální požadavek skrze tyto osoby,

avšak již nemají povědomí o ostatních náležitostech a povinnostech, které jim z pobytu na území vyplývají.

### 3.1 Doporučení na poli informování a integrace cizinců

Z hlediska dosavadního působení Klientského centra se podařilo vyřešit základní provozní, technické a organizační otázky. Větší prostor pro případnou přípravu koncepčních návrhů však tří měsíční provoz spojený se zaučováním konzultantů nepřinesl. V navazujících měsících již ale bude Klientské centrum schopno přesněji a lépe vykazovat a analyzovat dotazy cizinců, zlepšovat kvalitu, správnost a rychlost obslužených hovorů a zaznamenávat podněty pro další zkvalitnění poskytování služeb za účelem zvýšení integrace cizinců. Na základě odůvodněných a opakujících se dotazů a připomínek pak budou moci být navrhovány podněty např. i pro plánovaný Informační portál pro cizince v rámci projektu VIP.

V souladu s plánem rozšíření služeb Objednávací linky na pokrytí celé České republiky je zde možnost navýšit počet konzultantů, aby odpovídal zvýšenému množství volajících a nesnížilo se tak procento obslužených hovorů na úkor cizinců. V rámci personální vytíženosti v jednotlivých dnech se již podařilo zjistit a obsadit dostačující počet konzultantů pro jednotlivé dny, aby nedošlo k nedostatku konzultantů v poměru k volajícím cizincům. To mimo jiné umožňuje také relativně pružný pracovněprávní vztah konzultantů, kdy je možné jejich počty koncentrovat ve vytížených dnech, a naopak šetřit fond pracovních hodin ve dnech s nižší intenzitou volajících. Stávající provozní doba Klientského centra bude však zatím i nadále pokračovat ve stávajícím režimu, jelikož procento obslužených hovorů se neustále zvyšuje.

Za účelem zlepšení telefonicky poskytovaných služeb je plánováno rozšířit činnosti konzultantů o zpětné volání, a to případech propadlých hovorů. Věříme, že proaktivním přístupem k cizincům bude možné navýšit celkový počet zodpovězených hovorů, zajistit, aby volající nebyl připraven o možnost telefonické konzultace z důvodu velké vytíženosti linky a ukázat zájem ze strany Klientského centra řešit aktuální potřeby cizince.

## 4 Závěr

V říjnu roku 2020 došlo k zahájení Klientského centra.

Cílem projektu KCPIC bylo zvýšit informovanost cizinců a tím jim napomoci k integraci do české společnosti. Vyšší informovanost pak podstatně zvyšuje schopnosti cizince samostatně řešit své životní situace, a to bez závislosti na komerčních zprostředkovatelských službách, které primárně cílí na svůj zisk, nikoliv kvalitu poskytovaných informací či reálnou pomoc cizinci.

Ve sledovaném období za rok 2020 (tj. od 1. 10. 2020 do 31. 12. 2020) bylo konzultanty odbaveno 36 760 hovorů a vyřízeno 2 135 e-mailových dotazů. Cizinci měli možnost dovolat se na linku Klientského centra, kde si v provolbách mohli zvolit, zda chtějí spojit s objednávací linkou, informační linkou nebo covid linkou. Informační linka a covid linka sloužily v rámci celé ČR, objednávací linka umožňovala objednat cizince na OPC Praha I., OPC Praha II., OPC Praha III., OPC Praha IV., OPC Praha - Letná, OPC Příbram, OPC Benešov, OPC Kladno, OPC Kutná Hora, OPC Mladá Boleslav, OPC Plzeň a OPC Zlín. Byly také zřízeny dvě e-mailové schránky, na které mohli cizinci psát obecné dotazy týkající se pobytových informací a dotazům týkající se podmínek vstupu na území ČR a výkladu ochranného opatření směřujícího k zamezení šíření onemocnění covid-19.

Nejvíce příchozích hovorů bylo zaznamenáno na objednávací lince, a to z důvodu, že kvůli nouzovému stavu v ČR se nebylo možné dostavit k vyřízení většiny úkonů na pracoviště OPC bez předchozího objednání. Na informační lince byly vlivem nouzového stavu pokládány převážně dotazy na sdělení čísla jednacích žádostí, jelikož cizinci využívali možnost podání žádostí jiným než osobním způsobem.

Cizinci měli možnost své dotazy pokládat jak v českém, tak anglickém jazyce. Ze statistických údajů vyplývá, že linkou, která odbavila největší procento hovorů v anglickém jazyce, byla covid linka. Pro případné budoucí rozšíření jazykové vybavenosti konzultantů se ve statistice sledovalo, zda volající používali jiný jazyk než český a anglický.

Celková obslužnost linky za sledované období se vyšplhala na 72 %. Se zaučením nových operátorů toto číslo rostlo. Je důležité si uvědomit, že právě telefonické linky spadající pod Klientské centrum byly pro velkou část cizinců jedním z mála opěrných bodů v nejisté době způsobené šířením onemocnění covid-19.

V další fázi vývoje tohoto projektu se bude Klientské centrum snažit zaměřit na zkvalitnění služeb a ulehčení situace cizincům, kteří pobývají na území ČR a zároveň více do hloubky analyzovat obsahy hovorů či řešit podněty, se kterými se operátoři v průběhu komunikace s cizincem setkávají.