

DOPORUČENÍ KONSORCIA NEVLÁDNÍCH ORGANIZACÍ PRACUJÍCÍCH S MIGRANTY KE ZMĚNÁM V APLIKACI K PODÁVÁNÍ ŽÁDOSTÍ O HUMANITÁRNÍ DÁVKU (HuD) A PRO ÚŘADY PRÁCE

Na základě detailního mapování problémů objevujících se s výplatou humanitární dávky pro držitele dočasné ochrany předkládá Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty Ministerstvu práce a sociálních věcí, Úřadu práce a Ministerstvu vnitra následující doporučení.

Přehled problémů, z nichž tato doporučení vycházejí, je obsažen níže.

Doporučení pro aplikaci k online podání žádostí o HuD

- **JASNĚ INFORMOVAT O STAVU PODÁNÍ A O DŮVODECH NESCHVÁLENÍ ČI NUTNOSTI DALŠÍ AKCE:** Aplikace by měla být upravena tak, aby žadatele o HuD aktivně upozornila, že žádost nebude schválena, nebo že je vyzván, aby se dostavil na ÚP (podle odst. 9, § 6, zák. 66/2022). Případně musí žadatele po vyplnění důsledně informovat, že je nutné ji průběžně sledovat pro informace o stavu podání. V současnosti po ukončení vyplňování žádosti aplikace ohlásí, že je vše v pořádku a žadatelé nevědí, že si mají aplikaci dále průběžně kontrolovat, aby zjistili, že něco v pořádku není, a tak nemusejí stihnout doložit údaje/opravit žádost v daném kalendářním měsíci.
- **INDIKOVAT CHYBY V PODÁNÍ A SPECIFIKOVAT DOKUMENTY K DOLOŽENÍ:** Aplikace by dále měla být upravena, aby indikovala, kde se vyskytla chyba a poskytla informaci o tom, jak ji odstranit, či jaké dokumenty je třeba kterým úřadům doložit. Je třeba, aby žadatel o HuD jasně viděl, kvůli čemu nebyla žádost schválena a jakým způsobem má provést opravu (pokud to lze elektronicky, bez nutnosti navštívit ÚP) či jaké dokumenty a komu doložit - zda jde o opravu adresy a má jít na OAMP, nebo o jiné skutečnosti a tudíž se s nimi má dostavit na ÚP. Současný stav, kdy jsou všichni žadatelé vyzýváni k návštěvě ÚP, aniž by věděli, jaké dokumenty mají mít s sebou, či že je chyba v adrese hlášené OAMP či transliteraci a překlapech, neúměrně zatěžuje ÚP.
- **ZJEDNODUŠENÍ VYPLŇOVÁNÍ INFORMACÍ V APLIKACI:** Aplikace by měla být zjednodušena, aby se předcházelo chybám. Je zbytečné, aby žadatelé každý měsíc vyplňovali všechny položky, u kterých hrozí překlep (zvláště kvůli vyplňování v latince a transliteraci), mohlo by postačit například číslo víza. Chápeme sice důvod uvádění adresy (pro kontrolu s registrem), ale její zápis by měl být jednodušší - adresa se vyplňuje v jednom kroku, je zapsána jako "ulice číslo město" a žadatelé často z vyskakující nabídky vyberou ulici ve špatném městě, a tím nastane neshoda s adresou v ROB. Navrhujeme rozdělit vyplnění adresy na více kroků - např. obec (případně s okresem, pokud je název obce duplicitní), v dalším kroku ulice a číslo.

Doporučení vyžadující změnu Lex Ukrajina

- **PŘEKLENOVACÍ OBDOBÍ PO KONCI MĚSÍCE A PRODLOUŽENÍ LHŮTY K DOLOŽENÍ SKUTEČNOSTÍ:** Vzhledem k problémům s online aplikací a frontám před ÚP se změna zákona stanovující, že žádost o dávku propadá, pokud není podána a zprocesována v daném měsíci, ukazuje jako zcela neadekvátní. V praxi nebyla vyplacena dávka ani držitelům doč. o., kteří žádost o ni podali včas, ale byla v ní nějaká chyba, kterou nestihli opravit (nevšimli si včas notifikace/nestihli změnit adresu/nestihli vystát frontu na ÚP) nebo vznikla chyba na straně aplikace a ÚP. **Je nezbytné, aby žadatelé mohli chybu u podaných žádostí odstranit během překlenovacího období v dalším měsíci a dávka jim byla vyplacena, a to i zpětně za červenec. Také by měla být prodloužena lhůta pro doložení skutečností.** Někdy je nemožné získat např. potvrzení od ubytovatele v tak krátkém čase, když žadatel ani neví, jaké dokumenty má doložit a ke zjištění musí vyčkat frontu na ÚP.

Doporučení pro Úřady práce

- **ZŘÍZENÍ PODATELNY:** Úřady práce jsou náhlým nárůstem agendy zcela přehlceny a na mnoha pobočkách vznikají velké fronty. Pokud by aplikace jasně udávala, co je k žádosti nutné doložit, úřadům by velmi odlehčilo zřízení podatelny.
- **ZVEŘEJNĚNÍ METODIKY VÝPOČTU DÁVEK:** ÚP by měl transparentně informovat(i v ukrajinštině/ruštině) o podmínkách vyplacení dávek - jaký nárok uprchlíci reálně mají a co k tomu musí doložit (např. smlouvu o výpůjčce v případě půjček, které mohou být vnímány jako příjem), jak se dávka snižuje při příjmech apod. Ideální by bylo zveřejnit jednoduchou kalkulačku, držitelé doč. o. by mohli sami posoudit, zda o dávku vůbec žádat.
- **ZKVALITNĚNÍ INFORMACÍ POSKYTOVANÝCH ÚP:** Infolinka by se měla stát důvěryhodným zdrojem informací, za tím cílem je nutné důsledně proškolení všechny operátory a zkvalitnit informace jimi poskytované. Dále by měli být školeni i zaměstnanci ÚPohledně práce s aplikací. V neposlední řadě je nutné připravit informační materiály pro žadatele o HuD (manuály/krokovníky), aby se dokázali vyhnout chybám v elektronické žádosti, které je pak přivedou osobně na ÚP.
- **UDĚLENÍ PŘÍSTUPU DO APLIKACE VŠEM PRACOVNÍKŮM ÚP, KTERÍ PŘIJDOU DO STYKU S ŽADATELI:** Na některých pracovištích ÚP, která přímo nevyplácejí dávky, úředníci nemají dostatečná oprávnění, aby viděli důvody neschválení žádosti. Dochází pak k situacím, že žádost na základě předložených dokumentů schválí, ale metodikem či ÚP příslušným k vyplacení dávky pak stejně není vyplacena. Pro žadatele je tato situace zcela nepřehledná a nemá možnost se ani na pracovišti ÚP dozvědět důvod neschválení žádosti.
- **OSOBNÍ I PÍSEMNÉ INFORMOVÁNÍ ŽADATELŮ O DŮVODECH NESCHVÁLENÍ DÁVKY:** Je nezbytné, aby při zamítnutí žádosti na přepážce byl klientovi sdělen důvod a aby tuto informaci obdržel i písemně. Chyby pak mohou být odstraněny u další žádosti.
- **DLOUHODOBÁ STRATEGIE PRO PRAHU - AGENDA HuD NA VŠECH POBOČKÁCH, VŠE NA JEDNOM MÍSTĚ:** Z dlouhodobého hlediska považujeme za výhodnější vyřizovat agendu HuD na všech pobočkách ÚP, a nezřizovat specializované pracoviště pouze pro jednu dávku - každá pobočka ÚP (nebo větší pobočky) do budoucna budou muset mít kompetenci pracovat s

klienty cizinci/uprchlíky, je proto lepší metodicky podporovat pracovníky na jejich pracovištích. Pokud uprchlíci vyřizují na ÚP jak HuD, tak registraci jako UoZ, měly by se obě záležitosti řešit naráz na jednom místě - zjednoduší to administrativu jim i ÚP.

Doporučení pro registraci místa pobytu (pro OAMP MV)

- **INFORMOVAT DRŽITELE DOČ. O. O MOŽNOSTI ZJISTIT HLÁŠENOU ADRESU POBYTU:** Mnoho problémů ohledně registrované adresy by pomohlo řešit, pokud by držitelé dočasné ochrany byli informováni o možnosti zjistit ji na CzechPointu (na stránkách MV, ÚP a dalších informačních kanálech) a kdyby na případný nesoulad adres byli informováni přímo v aplikaci.
- **INFORMOVAT SMS O NESCHVÁLENÍ ZMĚNY MÍSTA POBYTU:** Když cizinci registrují změnu místa pobytu na OAMP, dostanou SMS pouze v případě, že je vše v pořádku - pokud ale OAMP oznámení neuzná (například proto, že nedoložili potvrzení o ubytování) a změnu bydliště neprovede, o této skutečnosti nejsou informováni. Tuto praxi je třeba změnit, aby byl proces přehledný.

PŘEHLED PROBLÉMŮ S VÝPLATOU HuD

- **PŘÍSTUP K ELEKTRONICKÉ IDENTITĚ: K podání žádosti o dávku online je nutná bankovní identita**, kterou však nemohou získat držitelé doč. o. bez vízového štítku (se speciálním vízem strpění), **či e-identita NIA ID**. Tu je možné zřídit na CzechPointu, ale jde o složitý proces, k němuž chybí manuál v ukrajinštině, a bez doprovodu je prakticky nemožné jej úspěšně absolvovat. Nemožnost podat žádost online pak zahrnuje ÚP.
- **TRANSLITERACE A VYPLŇOVÁNÍ ŽÁDOSTI V LATINCE: Žádost se vyplňuje v latince, což pro některé držitele doč. o. představuje problém**, mělo by se proto lépe předcházet vzniku chyb a překlepů (není např. nutné všechny údaje každý měsíc vyplňovat znovu). **Další bariérou pro úspěšné podání jsou chyby v transliteraci**, a to ze strany ukrajinských uprchlíků i českých orgánů, např. pokud cizinecká policie při přepisu jména udělala chybu.
- **ABSENCE AKTIVNÍ NOTIFIKACE O CHYBÁCH V ŽÁDOSTI: Aplikace aktivně (sms či emailem) nenotifykuje, že žádost nebyla schválena a je potřeba například dodat určité dokumenty.** Žadatelé o HuD ani pomáhající organizace přitom nejsou informováni o tom, že mají aktivně pravidelně sledovat aplikaci, zda je žádost vyřízena. Neschválení žádosti poznají, až když jim nepřijdou peníze - v ten moment je již často pozdě a nestihnou v 8denní lhůtě/daném měsíci žádost opravit. Vzniká otázka, jestli zjištění z aplikace, které navíc uprchlíkům nepřišlo, je výzvou podle odst. 9 § 6 zák. 66/2022 - žádná výzva jim nebyla doručena.
- **APLIKACE NEUKAZUJE, KDE VZNIKLA CHYBA, ANI NEPOSKYTUJE POTŘEBNÉ INFORMACE K NÁVŠTĚVĚ ÚP: V případě chybných údajů či potřeby doložení dalších dokumentů aplikace neposkytuje dostatečné informace o tom, kde vznikla chyba a s jakými dokumenty a v jaké lhůtě je nutné se dostavit na pobočku ÚP:**



- **Aplikace nehlásí, kde se vyskytla chyba** (zda v místě bydliště, pohybech na účtě, prepisu jména či nedoložením potřebných dokumentů), takže ji žadatel nemůže jednoduše opravit, čímž by mohl odlehčit ÚP.
- **Aplikace uvádí, ať se člověk dostaví na kterékoliv pracoviště ÚP, ale neinformuje o lhůtě 8 dní a v Praze ani o tom, že je nutné jít na speciální pracoviště v ÚP Holešovicích.**
- **Aplikace při výzvě k návštěvě ÚP nespecifikuje, jaké dokumenty jsou potřeba doplnit.** Uprchlíci proto na ÚP chodí nepřipravení, zbytečně stojí ve frontě, aby zjistili, že nemají vše potřebné.
- **Aplikace neinformuje o neschválení dávky ani důvodech k němu** - někdy dávka nepřišla pouze jednomu členovi rodiny, a ostatním ano aniž by bylo zřejmé proč. Žádné vysvětlení nebylo podáno. Někdy aplikace hlásí, že je vše v pořádku, ale dávka nepřijde. Není jasné, zda jde pouze o chyby v aplikaci či zda jsou k nevyplacení nějaké konkrétní důvody.
- **APLIKACE JE VELMI CHYBOVÁ**, popisujeme běžně se objevující problémy:
 - Některým lidem se neukazují výzvy k dodání dalších údajů, podnětem pro dostavení se na ÚP je pak pouze nevyplacení dávky, což často vede k promeškání termínů.
 - V jiných případech aplikace naopak uvedla nutnost doložit materiály na ÚP, ale peníze přesto přišly - výzvy pak nejsou brány vážně.
 - V jiných případech notifikace po dni zmizela.
 - Ve velkém množství případů mizí čárové kódy či se při podání vůbec nevygenerují - žádost za daný měsíc pak nelze zkontrolovat.
- **CHYBY V MÍSTĚ POBYTU: Dávka je zamítnuta, když se neshoduje místo pobytu, které uprchlíci uvedli, s místem pobytu hlášeným OAMP a zaneseným v ROB.** S udáváním adresy i jejím doložením potřebnými dokumenty se přitom pojí celá řada problémů.
 - **Vyplňování adresy v aplikaci je pro držitele doč. o. komplikované a je snadné při něm udělat chybu.** Adresa se vyplňuje v jednom kroku, je zapsána jako "ulice číslo město". Pokud někdo bydlí v ulici, která je ve více městech, a shoduje se i číslo domu, může snadno vybrat jiné město, a tím nastane neshoda s adresou v ROB. Výběr správné adresy komplikuje to, že aplikace je pouze v latince)
 - Často se **neshoduje adresa uvedená na žádosti o dávku s tou v ROBU** (hlášenou OAMP) a žadatelé to zjistí až při nevyplacení dávky/návštěvě ÚP na zákl. výzvy v aplikaci.
 - Někdy jde o opomenutí nahlášení změny adresy držiteli doč. o., ale objevují se i případy, kdy osoby přes policii získali adresu v ČR, ale hasiči je odvezli jinam (aniž by adresu v systému změnili) nebo adresy přidělené cizineckou policií nelze dohledat v programu úřadu práce. Kontrola hlášeného místa pobytu lze provést na Czechpointu, ale uprchlíci o tom nejsou informováni.
 - **Hlášení změny adresy na OAMP je problematické**, protože při poštovním podání uprchlíci nejsou notifikováni o neúspěšném hlášení. Vzhledem k tomu, že nevědí jak dlouho má proces trvat, nemají jak zjistit, že změna nebyla schválena, protože například nedodali potvrzení o ubytování. V některých případech byli OAMP kvůli chybám v ohlášení přehlášení na

ohlašovnu (aniž o tom byli informováni), což většinou znamenalo ztrátu nároku na HuD.

- **Na některých pracovištích OAMP změna adresy trvá.** Zejména u poštovního podání jde o týden až dva, přičemž osobně se dostavit může být mimo velká města komplikované. **Lidé pak nemohou stihnout opravit žádost včas ve lhůtě 8 dní či do konce měsíce a přijdou o dávku.**
- **Není jasná metodika ÚP ohledně potřebných dokumentů k ubytování** - zda a v kterých případech je dostatečné, že adresy na žádosti a v ROB sedí, či je nutné čestné prohlášení, potvrzení od ubytovatele nebo nájemní smlouva. Praxe se v tomto ohledu rozchází.
- **FINANČNÍ DŮVODY NEVYPLACENÍ DÁVKY:**
 - **Dávka může být zamítnuta kvůli finančnímu obnosu na účtu**, ten totiž může být započítán do příjmů pro nárok na HuD, i když se jedná například o finanční půjčku od 3. osoby či jde o ušetřený obnos z minulé humanitární dávky, což se v domácnostech s více dětmi kde peníze chodí na jeden účet může stát
 - **Nově dávku nedostávají děti pracujících rodičů, aniž by o změně metodiky byla veřejnost informována** - zdá se, že od srpna již není vyplácena dětem pracujících rodičů. Změna postupu výpočtu však nikde nebyla oznámena, takže uprchlíci nechápou, proč na své děti nedostali humanitární dávku jako dříve. Navíc se domníváme, že tato změna praxe nemusí být v souladu se směrnicí o dočasné ochraně.
- **NEDOSTATEČNÁ INFORMOVANOST/PŘÍSTUP K INFORMACÍM PRACOVNÍKŮ ÚP:**
 - **Úřednice a úředníci ÚP často nemají potřebný přístup k aplikaci** (na některých pobočkách do ní nevidí, takže neví, proč žádost nebyla schválena a jejich kladné zpracování žádosti na finální rozhodnutí nemá vliv) a nejsou v jejím užívání proškoleni.
 - **Infolinka ÚP či jiné pobočky podávají často špatné informace**, např. v Praze posílají s vyřízením dávky kamkoliv na ÚP nebo naopak směřují do Holešovic ty, kteří chtějí evidenční list jako uchazeči o zaměstnání, který se již v Holešovicích nevydává.