

Úřad práce České republiky, generální ředitelství

Čj.: UPCR-2024/108195-20000403/2

Poskytnutí informací k nesprávně vyplácené dávce a ke stavu na pracovišti ÚP ČR v Praze na Novodvorské

Žádost:

ze dne 17. 9. 2024

Žádost o poskytnutí informací na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSPI“).

V žádosti, doručené GŘ ÚP ČR e-mailem dne 17. 9. 2024, žadatel uvádí:

„Vážení,

dne 5.8.24 jsem Vás touto formou žádal o zprávu, jak bude řešen problém na ÚP Novodvorská, jehož chod neodpovídá naprosto lidské důstojnosti. Že tomu tak je jsem doložil v příloze druhého e-mailu. Od odeslání mého prvního e-mailu uběhlo více jak pět týdnů doposud bez odpovědi.

Na základě zákona 106/1999 žádám o vaše vyjádření k mnou uvedenému problému který se netýká jen mě.“

K žádosti je připojeno předchozí podání žadatele, doručené GŘ ÚP ČR e-mailem dne 5. 8. 2024, kde uvádí:

„Dobrý den,

přeposílám Vám moji žádost o prošetření níže uvedeného včetně stavu na Novodvorské, 41 okének, 8 funkčních. Bez možnosti se napít, najíst za rozumnou cenu. Sem to je výlet na celý den. Pokud je nutno ho opakovat jako já 4x kvůli jedné věci, je tento stav na pováženou. Nebylo by k věci, kdyby se pan ministr a jeho družina na tento stav přišli osobně podívat. Žádám odpověď, proč musíme tato moratoria prožívat proto, že nám toho na normální žití už moc nezbývá.

Děkuji za odpověď.“

K podání ze dne 5. 8. 2024 je připojeno podání žadatele, odeslané e-mailem dne 2. 7. 2024 na adresu Ministerstva práce a sociálních věcí posta@mpsv.cz, tohoto znění:

„Vážení,

dne 4.11.2023 jsem se osobně dostavil na územní r pro Prahu 10, Novodvorská.

Po obdržení vyrozumění jsem zjistil, že výpočet je špatný na základě špatně zaevidovaného nájmu. Dostavil jsem se tedy 15.11.2023 s urgencí na uvedené pracoviště, kde jsem podal na podatelně odvolání s uvedenou vadou výpočtu a žádostí o přepoččet a dodatečný doplatek.

Poslední zasláná částka byla zaslána začátkem dubna 24 a to ještě v nesprávné výši, tak jako ty předešlé.

Dne 10.4.2024 jsem opět navštívil tento úřad s novým doložením podkladů na další dvě čtvrtletí. K dnešnímu dni nemám ani doplatek za uvedenou chybu ve výpočtu ani další dávky na uvedená čtvrtletí. Došlo od nového roku ke zvýšení poplatků jak za nájem, tak za energie. Již delší dobu není tedy možné si udělat výpočet na normální výdaje, protože nevím, kolik mi bude tedy přiznáno.

Vaše bezplatná infolinka je naprostým nesmyslem. Zde se nedovím nic jiného, než že se žádost zpracovává. Tato informace je snad výsměchem, protože sám zjišťuji, že nepřišly jak peníze, tak vyznění. Předpokládal jsem, že se zde dovím konkrétní údaj po kontaktu pracovnice infolinky s pracovištěm, kam jsem žádost podal a ta mi dá konkrétní stav žádosti. Hlavně že je hned na počátku hovoru s velkou prodlevou požadováno málem r. č. babičky, což časově zdaleka překračuje stále se opakující odpověď – je to ve zpracování. Budeme to urgovat. Evidentně zbytečně.

Prožívat hodiny stav v budově, kde není nic třeba v podobě vody z barelu k pití. Čekáním na možný přístup k pracovišti, pokud mi nebylo, jak již opakovaně sděleno v po osmé hodině, že se další pořadové lístky již nevydávají je nadlidský výkon. Nemůže na mě nikdo chtít, abych tuto ponižující návštěvu v podobě žebroty o doplatek opakovaně s mým zdravotním stavem opakovaně podnikal. Jakákoliv návštěva je nejméně 4 hodinové čekání v nelidských podmínkách.

Pokud se chci konkrétně telefonicky spojit s úřadem a s jakýmkoliv pracovníkem je zcela nemožné. NIKDY jsem nebyl spojen s žádným telefonním číslem! K čemu tam tedy ta čísla jsou?

Žádám tedy od Vás kompetentní a úplnou odpověď na vše výše uvedené a hlavně zdůvodnění, proč do dnešního dne nedošlo k žádnému vyznění a k finančnímu doplatku a za chybné vyúčtování.

Děkuji za urychlenou informaci o stavu žádosti a reklamace např. v podobě adresy v tomto e-mailu.“

Odpověď Úřadu práce České republiky, generálního ředitelství:

Lhůta pro vyřízení žádosti o informace činí podle § 14 odst. 5 písm. d) ZSPI 15 dnů. **Lhůta pro vyřízení Vaší žádosti** doručené GŘ ÚP ČR dne 17. 9. 2024 tedy **končí dne 2. 10. 2024.**

Vaše předchozí podání ze dne 5. 8. 2024 bylo vyhodnoceno jako stížnost. Vyřizování stížností upravuje zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“). Lhůta pro vyřízení stížnosti činí podle § 175 odst. 5 správního řádu 60 dnů. **Lhůta pro vyřízení Vaší stížnosti** doručené GŘ ÚP ČR dne 5. 8. 2024 tedy **končí dne 4. 10. 2024.**

GŘ ÚP ČR nejprve prověřilo Vaše sdělení o nesprávném vyplácení, resp. nevyplácení dávky. Podle záznamů Úřadu práce ČR Vám byla oznámením ze dne 30. 10. 2023 snížena výše příspěvku na bydlení na částku XXX Kč od 1. 10. 2023. Proti oznámení jste podal dne 15. 11. 2023 písemně námitku, v níž požaduje přepočtení výše dávky. Na základě podané

námítky Vám byl dne 4. 7. 2024 příspěvek na bydlení rozhodnutím zvýšen ode dne 1. 10. 2023 na částku XXX Kč a dne 8. 7. 2024 bylo vydáno oznámení o poskytnutí nedoplatku ve výši XXX Kč. Doplatky na příspěvku na bydlení za měsíce říjen 2023 až březen 2024 Vám byly vyplaceny na bankovní účet dne 10. 7. 2024 (vyplacen byl 6krát rozdíl mezi částkou XXX Kč a částkou XXX Kč, tj. 6krát částka XXX Kč, celkem částka XXX Kč). Dne 19. 7. 2024 Vám byl doplacen příspěvek na bydlení za měsíce duben 2024 až červen 2024, každý ve výši XXX Kč. Výplata příspěvku na bydlení za měsíce červenec 2024 a srpen 2024 proběhla v řádném termínu. **Z uvedeného vyplývá, že dne 5. 8. 2024, kdy jste doručil GŘ ÚP ČR Vaši stížnost, Vám už byl příspěvek na bydlení vyplácen řádně a všechny nedoplatky Vám byly doplacený.**

Úřad práce ČR se Vám omlouvá za komplikace způsobené nesprávným výpočtem příspěvku na bydlení i za prodlení s nápravou této situace. Bohužel, Krajská pobočka pro hl. m. Prahu se dlouhodobě potýká s nedostatkem pracovníků jak pro oblast nepojistných sociálních dávek, tak pro oblast zaměstnanosti. Přesvědčit se o tom můžete na webové stránce [Kariéra na ÚP ČR \(uradprace.cz\)](https://www.kariera.na-up-cr.cz), kde jsou nabízeny volné pracovní pozice na Úřadu práce ČR. GŘ ÚP ČR si je této situace vědomo, ale pokud o práci na pražských kontaktních pracovištích Úřadu práce ČR není zájem, je hledání řešení obtížné.

Částečným řešením nedostatku pracovníků v Praze bylo zřízení detašovaného pracoviště v Příbrami v dubnu 2024. Detašované pracoviště je organizačně součástí Krajské pobočky pro hl. m. Prahu a vyřizuje online žádosti o sociální dávky podané pražskými klienty. Díky tomuto personálnímu posílení se podařilo postupně vyřídit žádosti pražských klientů, kde byl Úřad práce ČR v prodlení, včetně Vaší žádosti, a nové žádosti o dávky vyřizovat v zákonné lhůtě 30 dnů. Pracovníci z Příbrami ale samozřejmě nemohou denně dojíždět na kontaktní pracoviště do Prahy, aby pomohli s odbavováním klientů na přepážkách.

Situaci na Kontaktním pracovišti v Praze 4 a 10, na adrese Novodvorská 803/82, 142 00 Praha 4, prověřilo GŘ ÚP ČR na základě Vašeho podnětu ve středu 25. 9. 2024 kolem 9:00 hodin. Obdobně jako na fotografiích, které jste nám zaslal, byla klientská hala v 1. patře plná čekajících lidí. Otevřeno bylo 12 přepážek pro klienty a 2 přepážky pokladny. Podle čísel na tabuli vyvolávacího systému bylo od začátku úředních hodin (začínají v 8:00 hodin) odbaveno již několik desítek klientů. Před podatelnou Úřadu práce ČR umístěnou v přízemí budovy fronta nebyla, klienti byli odbavováni průběžně, jak přicházeli. V přízemí budovy, vedle vstupu, byl umístěn plně vybavený nápojový automat. Fotografie z provedeného šetření zasíláme v příloze.

K popsáním zjištěním uvádíme, že na pracovišti Novodvorská může být reálně otevřeno jen tolik přepážek, kolik je k dispozici příslušných pracovníků. Za stávající situace, kdy je pracovníků nedostatek, doporučujeme klientům přehodnotit, zda je osobní návštěva na pracovišti Úřadu práce ČR opravdu nutná. Řadu žádostí o sociální dávky je možno podat online a velké množství klientů tuto možnost jednoznačně preferuje. Žádosti o konzultace je možno vyřídit telefonicky na linkách Callcentra. Pracovníci Callcentra Vám přirozeně nemohou zodpovědět dotaz, kdy bude vydáno konkrétní rozhodnutí – na to nemohou s určitostí odpovědět ani pracovníci na přepážce. Urgovat vydání rozhodnutí o dávce lze datovou schránkou nebo e-mailem, je to i vhodnější, protože na rozdíl od osobní návštěvy nebo telefonátu budete mít o provedené urgenci doklad. ID datové schránky a elektronickou adresu podatelny jednotlivých pracovišť Úřadu práce ČR najdete na jejich webových stránkách. Pokud

potřebujete jen doložit doklady k pobírané dávce na další období a nechcete doklady posílat poštou, stačí předat doklady na podatelně, není potřeba čekat na odbavení na prepážce. Klienti čekající na pracovišti Novodvorská mohou využít k občerstvení nápojový automat v přízemí budovy. Zajišťovat pro čekající klienty stravování není v možnostech Úřadu práce ČR a není to ani obvyklé.

Tímto vyjádřením odpovídá GŘ ÚP ČR jak na Vaši žádost o informace ze dne 17. 9. 2024, tak na Vaši stížnost ze dne 5. 8. 2024. Obojí v zákonné lhůtě, jak je doloženo výše.

Příloha: fotodokumentace ze šetření dne 25. 9. 2024