

Tipy pro úspěšnější vyřizování osobních dokladů s klienty sociální práce

Komunitní plánování sociálních služeb
a souvisejících aktivit
statutárního města Ostravy

Stav k 01.05.2024

Soubor zkušeností a osvědčené praxe vzešel z jednání pracovní skupiny Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení komunitního plánování města Ostravy.

Záležitosti vydávání matričních dokladů byly konzultovány s metodikem matrik Magistrátu města Ostravy.

Obsah dokumentu byl konzultován s pracovníky oddělení sociální práce a metodiky Magistrátu města Ostravy a rozšířen o jejich podnětnou praxi.

Všem zapojeným děkujeme za bohatou diskuzi a sdílení osvědčené praxe.

Máte-li k textu podněty, připomínky či dotazy, zašlete nám je na e-mail lena.michalkova@ostrava.cz.

Co nejčastěji s klienty řešíme?

S klienty sociální práce sociálních služeb i úřadů nejčastěji řešíme ztracené/zcizené občanské průkazy; rodné listy k vystavení nových občanských průkazů; oddací listy, rodné listy dětí a doklady o studiu k prokázání nároku na důchody; průkazy pojištěnce a u které pojišťovny jsou aktuálně pojištěni; zdravotní pojištění pro cizince žijící v ČR; problémy s doručením doporučených psaní z institucí a další.

V tomto dokumentu jsme nasdíleli některé naše zkušenosti, jak být v podpoře klientů při získání chybějících dokladů úspěšnější. Jedná se o **praktické tipy i odkazy na oporu v právních normách**.

Pro nás – sociální pracovnice a pracovníky, pracovnice a pracovníky v sociálních službách, veřejné opatrovníky a obdobné profesionály v dokumentu používáme zkratku SP.

Obsah

Vyřizování osobních dokladů občanů ČR	3
Sociální pracovník jako účastník správního řízení na základě plné moci udělené klientem	3
Ztráta/zcizení/zneužití dokladů totožnosti	4
Vydání stejnopisu matričního dokladu (RL, OL, ÚL)	5
Převzetí poštovních zásilek / vyhotovených dokladů, pokud občan nemá doklad totožnosti	6
Zdravotní pojištění / průkazy pojištěnce	6
Vyřizování osobních dokladů občanů SR	7
Vydání nového dokladu totožnosti	7
Vydání stejnopisu matričního dokladu (RL, OL, ÚL)	7
Zdravotní pojištění slovenských občanů v ČR	7

Vyřizování osobních dokladů občanů ČR

Sociální pracovník jako účastník správního řízení na základě plné moci udělené klientem

S jakými překážkami se setkáváme?

Při vyřizování záležitostí klienta na základě plné moci udělené SP se setkáváme s různými komplikacemi. Například:

- OSSZ vyžaduje uvádět osobní údaje SP včetně bydliště, což je nekomfortní až rizikové, protože pošta chodí pracovníkovi domů a klient má přístup k osobním údajům pracovníka
- u SP ÚMOB úřady respektují předložení služebního průkazu, u SP NNO ne

Jaké jsou možnosti řešení?

Účastník správního řízení (např. žadatel o důchod) si může zvolit svého zmocněnce tím, že mu udělí plnou moc. Z díkce zákona ([správní řád](#)) vyplývá, že **zmocněncem může být fyzická osoba i právnická osoba** (§ 33 správního řádu). Pokud má být zmocněncem SP (nebo jakýkoliv jiný zaměstnanec) právnické osoby, pak tento **zaměstnanec není zmocněncem jako fyzická osoba, ale do řízení vstupuje jako zástupce právnické osoby**, které je zaměstnancem a kterou pro tento účel zastupuje. Je důležité, aby plná moc nebyla vystavena na zaměstnance (fyzickou osobu, sociálního pracovníka), ale na jeho zaměstnavatele (právnickou osobu).

Příklady obsahu plné moci:

- **chybně:** *Zmocňuji paní Filoménu Hubičkovou, zaměstnankyni organizace Slunce v duši, aby mě zastupovala...* – v tomto případě, by se jednalo o zmocnění konkrétního zaměstnance jako fyzické osoby (a pak by paní Filoména musela být ve správním řízení se svými osobními údaji, jako je datum narození nebo adresa bydliště)
- **správně:** *Zmocňuji organizaci Slunce v duši, sídlem U Lesa 2, Borová Lhota, aby mě zastupovala...* (označování právnických osob pro účely správního řízení je jejich názvem a sídlem – analogicky viz § 68 odst. 2 správního řádu)
- **ne úplně správně:** *Zmocňuji organizaci Slunce v duši, sídlem U Lesa 2, Borová Lhota, zastoupenou sociální pracovnící Filoménu Hubičkovou, aby mě zastupovala...* v tomto případě by musela zastupovat vždy paní Hubičková. V případě, že by byla na dovolené, nemocenské nebo by skončil její pracovní poměr, musela by se vystavit nová plná moc. Pokud ale v plné moci jméno zaměstnance není uvedeno, může za právnickou osobu vystupovat kterýkoliv její zaměstnanec, který je k tomu pověřený.

Právnickou osobu zastupuje její zaměstnanec, který je k tomu touto právnickou osobou pověřený. Prokazuje to např. **listinným pověřením vystaveným pro tento účel nebo služebním průkazem**, pokud ho právnická osoba svým zaměstnancům vystavuje (§ 30 správního řádu). Tohoto zaměstnance pak správní orgán identifikuje jako oprávněného zástupce právnické osoby, tedy ne jako fyzickou osobu. Příklad takové identifikace:

- *organizace Slunce v duši, sídlem U Lesa 2, Borová Lhota, zastoupená Filoménu Hubičkovou, číslo služebního průkazu 2235*
- *nebo – organizace Slunce v duši, sídlem U Lesa 2, Borová Lhota, zastoupená Filoménu Hubičkovou na základě pověření ze dne 30. února 1924*

Právnickým osobám doručuje správní orgán na adresu jejich sídla, příp. na zvolenou adresu pro doručování (§ 21 odst. 1 správního řádu). Zvolená adresa pro doručování – **každý, kdo vstupuje**

do správního řízení, má právo zvolit si adresu pro doručování (jakákoliv adresa, nemusí se jednat o adresu trvalého pobytu pro fyzické osoby nebo adresu sídla pro právnické osoby) – toto zaručuje § 19 odst. 4 správního řádu.

Pokud je **zmocněncem právnická osoba a správní orgán doručuje na adresu trvalého pobytu fyzické osoby**, která je zaměstnancem zmocněné právnické osoby, jedná se o **nesprávné doručení**. Nesprávné doručení znamená, **jako by doručeno nebylo**. Z nesprávného doručení tedy **nejde vyvodit právní následky** (např. plynutí lhůt, nabytí právní moci). Při nesprávném doručení **nejde uplatnit ani doručení fikcí** (to, že při nepřevzetí zásilky se považuje po 10 dnech za doručenu).

Správní řád neumožňuje identifikaci fyzické osoby rodným číslem – údaje, které umožňují identifikaci fyzické osoby jsou uvedené v § 18 odst. 2 správního řádu (jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popř. údaj podle zvláštního zákona). Rodné číslo používá pro identifikaci zákon o důchodovém pojištění – týká se to ale pouze osoby, která je žadatelem o důchod (případně osoby, které důchod náleží), a takovou osobou není zmocněnec. Logicky pak, pokud je zmocněncem právnická osoba, není možné rodné číslo použít vůbec, protože rodné číslo nemá.

„Plnou moc vám neuznám, protože na ní nemáte úředně ověřené podpisy!“

Na plnou moc není potřeba mít podpisy ověřené – jde o soukromoprávní akt mezi dvěma osobami – zmocňující osobou a zmocněnou osobou. Vztah je založený na vzájemné důvěře, předpokládá se, že zmocňující osoba zmocněnou osobu zná. Proto nepotřebuje mít její podpis ověřený. Pouze v případě, **že by měl správní orgán důvodné pochybnosti**, že plná moc není platná (např. že podpis je zfalšovaný nebo že zmocňující osoba už není ve stavu, kdy by byla schopná plnou moc udělit nebo dohlížet na její plnění), může plnou moc odmítnout. Ale musí zdůvodnit, proč tak činí. Povinnost prokázat platnost plné moci pak je na straně zmocňující a zmocněné osoby. Z toho mj. vyplývá, že např. u osoby, u které se vede řízení o omezení svéprávnosti a dosud nemá ustanoveného opatrovníka, je možné o platnosti plné moci důvodně pochybovat.

Shrnutí

Má-li být zástupcem klienta SP, musí být plná moc vystavená na organizaci, ve které je zaměstnaný. Do plné moci se uvede název organizace a adresa jejího sídla. Jménem organizace jedná kterýkoliv její zaměstnanec, který je k tomu pověřený. V jednom správním řízení tak může klienta zastupovat i více SP postupně (ne současně).

Zaměstnance, který jedná jménem organizace, nelze identifikovat jeho datem narození, adresou trvalého pobytu a už vůbec ne rodným číslem, pouze pověřením nebo služebním průkazem (jeho číslem).

Správní orgán doručuje na adresu sídla organizace nebo na adresu, kterou zaměstnanec organizace zvolí.

Ztráta/zcizení/zneužití dokladů totožnosti

S jakými překážkami se setkáváme?

Nejčastějšími komplikacemi jsou chybějící finance na poplatky za vyřízení dokladů:

- ÚP neposkytne dávku mimořádné okamžité pomoci (MOP) hospitalizovaným lidem, např. v LDN
- došlo k navýšení správního poplatku pro vyřízení stejnopisu (kopie) rodného listu ze 100 Kč na 300 Kč, tím se služba stala nedostupnější (zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích)
- stanovení poplatku za vyřízení nového dokladu za zcizený, i když je zcizení oznámeno PČR (jako ochrana proti zneužití služby)
- za opakovanou ztrátu OP hrozí pokuta až 10 000 Kč
- dokud osoba stanovenou pokutu nezaplatí, není jí vydán nový doklad totožnosti

Další komplikace představují situace, kdy zcizený doklad není zneplatněn, i když je jeho zcizení oznámeno PČR, nebo **problém osvědčit totožnost lidí žijících osaměle bez osob blízkých**.

Lidem omezeným ve svéprávnosti a jejich opatrovníkům způsobuje problémy, že opatrovanci nemají zábrany svůj OP komukoli zapůjčit a ten je pak zneužitý k protiprávní činnosti (např. zápůjčky a následné odcizení náradí a vybavení) nebo zadlužování.

Jaké jsou možnosti řešení?

Efektivní je **nahlásit ztrátu dokladu totožnosti přímo na Magistrát města Ostravy**, odbor vnitřních věcí, oddělení občanských průkazů a cestovních dokladů, Gorkého 2, Moravská Ostrava. Na terminálu u vstupu vybrat jen NAHLÁŠENÍ ZTRÁTY. **Není nutné si souběžně vyřizovat nový doklad**, lze pouze nahlásit ztrátu.

Ztráta občanského průkazu – průvodce řešením na portálu veřejné správy

Opakovaná ztráta dokladu totožnosti

Posouzení udělení pokuty a její výše je na správním uvážení konkrétního referenta, tedy různorodé. Zkušenost SP je taková, že tzv. mobilní jednotka, tj. referent, který přijíždí vyřídít doklady přímo do zdr. zařízení, tyto pokuty nepožaduje, a také, že pokud klient přichází v doprovodu SP, pokutu mu referent odpustí, nebo stanoví pokutu nízkou v řádu stokorun.

Prevence zneužití dokladu totožnosti osoby s omezenou svéprávností

Osoby s omezenou svéprávností nemusí mít vyhotovený OP, to může být dostatečnou prevencí zneužití (§ 3 [zákona č. 269/2021 Sb.](#), o občanských průkazech).

Vydání stejnopisu matričního dokladu (RL, OL, ÚL)

K vydání stejnopisu (kopie, druhopisu, duplikátu) rodného listu (RL) postačí, pokud s občanem přijde další osoba s dokladem totožnosti, která dosvědčí totožnost žadatele o stejnopis. Osvědčit totožnost občana může i SP ÚMOB – dokládá služební průkaz, nikoli svůj OP.

O stejnopis RL, OL, ÚL může požádat i SP ÚMOB, v takovém případě neplatí poplatek, neboť zákon o matrikách stanoví, že kopie záznamů z matričních knih je možné pro úřední potřebu vydat státním orgánům ČR nebo pro výkon přenesené působnosti orgánům územních samosprávných celků. Takový stejnopis je však vydán pro úřední potřebu a bývá to na něm vyznačeno = k vyřízení dané konkrétní věci poslouží, ale klient by ho neměl mít k dispozici pro svoji další potřebu jako druhopis, v jiném úředním jednání už totiž není platným dokladem.

Zákon stanoví i jiné osoby, kterým lze stejnopis vydat: např. RL dítěte lze vydat zařízení pro výkon ÚV. NNO obecně mezi tyto osoby nepatří – podrobně viz [zákon o matrikách](#), § 25 a dál.

Stejnopis musí osoba žádat na matrice dle místa události (narození, uzavření sňatku, úmrtí) – u měst s více matričními úřady musí znát i městský obvod/část (Ostrava, Brno, Praha apod.). Na matričním úřadu se lze **předem telefonicky ujistit, že se jedná o správnou matriku** (může volat i SP).

Více o pravidlech vyřizování matričních dokladů [na webu MV](#).

[Průvodce řešením na portálu veřejné správy](#)

[Seznam matričních úřadů v ČR](#) (statnisprava.cz/Úřady v ČR)

[Seznam matričních úřadů v SR](#) (Elektronické služby MVSR)

Převzetí poštovních zásilek / vyhotovených dokladů, pokud občan nemá doklad totožnosti

Jaké jsou možnosti řešení?

O vydání matričního dokladu může požádat i SP ÚMOB (viz výše).

Lze také **požádat, aby matrika zaslala stejnopis matričního dokladu na jiný matriční úřad**, kde si jej žadatel vyzvedne osobně. Matrika pak osvědčí totožnost osoby z registru dotazy na jména a data rodičů nebo lze využít doprovodu jiné osoby s dokladem totožnosti či SP, která*ý dosvědčí totožnost žadatele.

Lze se pokusit **dohodnout osobní vyzvednutí písemnosti přímo u instituce**, která ji vydala, a analogicky využít osvědčení totožnosti osoby osobní přítomností jiné osoby, např. SP.

Poštovní zásilky, které nejsou výhradně do vlastních rukou adresáta, **lze vyzvedávat i na základě plné moci s ověřenými podpisy**. Způsoby a podmínky dodání zásilek [najdete na webu České pošty](#).

Při vyřizování OP může **mobilní jednotka MMO** po předchozí (telefonické) domluvě navštívit imobilního občana i v domácnosti. Stejně tak například notář při vystavení plné moci (to je však spojeno s finančním výdajem v řádu jednotek tisíc Kč).

Zdravotní pojištění / průkazy pojištěnce

S jakými překážkami se setkáváme?

Problémem jsou **časté změny pojišťovny** – rodina **ztrácí přehled** o tom, kde je kdo pojištěný, děti v rodině mají různé pojišťovny nebo lidé u sebe mají průkazy 2 pojišťoven. Obvykle se jedná o důsledky přesvědčování zástupci pojišťoven na ulici nebo v domácnostech, někdy i za nabídnutou úplatu.

Důsledkem neuvážené změny zdr. pojišťovny může být **ztráta nároku na ošetření** ve zdr. zařízeních, které nemají smlouvu s novou pojišťovnou. To je problémem zejména u specializací, kde je nedostatek kapacit (praktický lékař, pediatr, psychiatr apod.) nebo kam pacient dochází dlouho a lékař dobře zná vývoj jeho zdr. stavu.

Jaké jsou možnosti řešení?

V Ostravě je zakázán podomní a pochůzkový prodej ([nařízení města č. 1/2013, tržní řád](#)), porušení je trestáno finanční sankcí. Vztahuje se i na nabídky změny zdravotní pojišťovny – v případě, že se s takovým jednáním občan nebo SP v terénu setká, necht' ihned volá městskou policii (156).

Ověřit platnost průkazu pojištěnce (EHIC) lze online na webových stránkách jednotlivých zdr. pojišťoven po zadání čísla průkazu. Ověřit platnost průkazu online dokáže i poskytovatel zdr. služeb.

U které zdr. pojišťovny je osoba aktuálně pojištěna, sdělí u všech pojištěnců Všeobecná zdravotní pojišťovna i telefonicky v centrálním registru pojištěnců, za přítomnosti pojištěnce u telefonu.

Vyřizování osobních dokladů občanů SR

Vydání nového dokladu totožnosti

S jakými překážkami se setkáváme?

Doklady je nutné vyřizovat u slovenských institucí, ale není jak tam klienta dopravit, případně doprovodit.

Jaké jsou možnosti řešení?

Jednodušší a levnější je doklady **vyřizovat přímo v SR**, nejbližší úřad je v **Čadci**. V SR není nutné se řídit místní příslušností – výhodou je dobré vlakové spojení z ČR a úřad je v blízkosti vlakového nádraží. Doklady totožnosti vydává [Okresné riaditeľstvo Policajného zboru v Čadci](#). Pokud má občan RL a **nemá jiný doklad totožnosti**, musí mít s sebou 2 svědky, kteří dosvědčí jeho totožnost (tito také uhradí ověření svých podpisů).

Vydání nového dokladu zprostředkovává i [Velvyslanectví SR v Praze](#) – vyřízení je dražší, než jet na Slovensko, protože do Prahy musí osoba jet cca 3x, navíc se musí předem objednat.

Poplatek za vyřízení dokladu narůstá, čím déle občan doklad nemá – vyplatí se předem zavolat a zjistit, kolik vyřízení klienta bude stát.

K získání finančních prostředků na poplatky a jízdné nelze získat MOP z českého dávkového systému (zátěž systému), je možné požádat o úhradu z prostředků nadací nebo darů (např. z Tříkrálové sbírky).

Vydání stejnopisu matričního dokladu (RL, OL, ÚL)

S jakými překážkami se setkáváme?

SP se setkávají s rozdílným přístupem matričních úřadů při **vyřizování stejnopisů matričních dokladů** (RL, OL, ÚL). Někdy stačí napsat žádost e-mailem a RL pošlou zdarma, jinde za poplatek 5 €.

Jaké jsou možnosti řešení?

Je vhodné na příslušný matriční úřad předem zavolat a dohodnout podmínky. Lze také na dálku dohodnout spolupráci s NNO v daném místě.

[Podmínky vydávání rodných listů na Slovensku](#) (Ústřední portál verejnej správy)

[Seznam matričních úřadů v SR](#) (Elektronické služby MVSR)

[Postup vydání matričních dokladů prostřednictvím velvyslanectví](#)

Zdravotní pojištění slovenských občanů v ČR

S jakými překážkami se setkáváme?

Pro získání zdr. pojištění musí občané prokázat, že v ČR dlouhodobě bydlí, ale obvykle mají jen opakovaně prodlužovanou nájemní smlouvy na 1 měsíc.

Jaké jsou možnosti řešení?

Pokud k prokázání dlouhodobosti pobytu v ČR nelze využít doklad o bydlení, lze nabídnout jiné typy důkazů, např. potvrzení o školní docházce dětí v ČR.