

**Ministerstvo vnitra České republiky**  
**Odbor azylové a migrační politiky**

**Pravidla pro telefonické a e-mailové poskytování souhrnných  
a zacílených informací týkající se pobytové a migrační  
problematiky a telefonické objednávání**

**Obecná část**

1. Zavoláním na telefonní linku s číslem +420 974 801 801 klient nebo zástupce klienta potvrzuje, že je srozuměn se zpracováním svých osobních údajů (osobních údajů klienta) v rozsahu uvedeném níže.
2. Volající si zvolí, v jakém jazyce (česky, anglicky) bude hovor veden a zdali se hovor týká občana EU a jeho rodinného příslušníka nebo občana třetí země.
3. Volající také zvolí, v jaké záležitosti se na telefonní linku obrací (1 objednání na pracoviště, 2 poskytování souhrnných a zacílených informací týkající se pobytové a migrační problematiky, 3 cestování do České republiky v souvislosti s onemocněním covid-19). Pokud není opakovaně zvolena ani jedna možnost, hovor bude automaticky ukončen.
4. Volající souhlasí s tím, že hovor je nahráván. V opačném případě volající hovor ukončí. O tomto je řádně poučen před začátkem hovoru.
5. Provozní doba telefonické linky je zveřejněna na webových stránkách Ministerstva vnitra v sekci pro cizince a v informačním portálu pro cizince (dále jen „IPC“) v sekci kontakty.
6. Na telefonické lince nejsou poskytovány kontaktní informace na zaměstnance Ministerstva vnitra.
7. V rámci jednoho telefonického hovoru lze standardně vyřídit požadavek pouze pro jednoho klienta. To se týká objednávání i zodpovídání dotazů k pobytové a migrační politice. Rodinní příslušníci v přímé vzestupné nebo sestupné linii budou objednáni současně na jeden termín v rámci jednoho telefonického hovoru, pokud to dovoluje kapacita pracoviště.

8. Obsloužení volajícího může být v případech pochybností o identifikaci volajícího nebo klienta odmítnuto (např. z důvodu neposkytnutí svých osobních údajů, či osobních údajů osob, které zastupuje).
9. Telefonní hovor může být ukončen také v případech, kdy dochází k nepřiměřenému chování klienta vůči telefonnímu operátorovi, klient opakovaně nepostupuje dle pokynů operátora nebo je dotaz nad rámec poskytovaných informací.

### **Pravidla pro telefonické objednávání**

10. Telefonické objednání na kontaktní pracoviště OAMP probíhá pod provolbou 1.
11. V rámci telefonického objednávání bude dodržována spádová oblast klienta k danému pracovišti dle rozdělení, které je uveřejněno na daných pracovištích, webových stránkách Ministerstva vnitra a IPC. Výjimku tvoří ohlášení změny adresy, kdy klient bude objednán na spádové pracoviště podle nové adresy.
12. Rezervace termínu týkající se registrace po příjezdu do České republiky v souvislosti s následnou realizací pobytu se provede v momentě, kdy se cizinec nachází na území České republiky. Objednání před příjezdem do České republiky není možné. Jedná se o úkon, který následuje po uskutečněním vstupu na území České republiky, objednání před vstupem neodpovídá zákonným podmínkám.

Cizinec s D/VR vízem se do 3 pracovních dnů dostaví na kontaktní pracoviště OAMP nebo se alespoň v této lhůtě objedná.

13. V rámci telefonického objednání poskytuje klient za účelem rezervace termínu pro návštěvu pracoviště své osobní údaje, či osobní údaje osob, které zastupuje, a to v rozsahu: Jméno, příjmení, datum narození, státní příslušnost, číslo cestovního dokladu nebo průkazu totožnosti občana Evropské unie, telefonní číslo, e-mail a hlasový záznam. Poskytnutí uvedených osobních údajů nezbytné pro vytvoření rezervace termínu tak, aby bylo zabráněno zneužívání objednávací služby a zaručen rovný přístup všech klientů na shora uvedená pracoviště Ministerstva vnitra ve smyslu § 7 zákona č. 500/2004 Sb. správního řádu, ve znění pozdějších předpisů.

14. Termín rezervovaný přes telefonní linku se cizinci zobrazuje v tiskárně pořadových lístků pod jeho jménem. V případě termínů rezervovaných přes IPC bude cizinec vyzván k zadání čtyřmístného pinu, který obdržel emailem.
15. Klient obdrží potvrzení o telefonicky rezervovaném termínu formou emailu a/nebo SMS zprávy. SMS zpráva bude klientovi odeslána pouze na české telefonní číslo.
16. Poskytnuté osobní údaje jsou zpracovávány pouze pro účely rezervace termínu a případných změn v rezervaci či pozdějších objednávek, zdokumentování bezpečnostních incidentů, včetně vyhodnocení případných stížností a nároků. Tato data nejsou Ministerstvem vnitra žádnému jinému subjektu poskytována. Záznam telefonického hovoru je automaticky ukládán na interním disku v zabezpečené oblasti. Doba uchování záznamu je 60 dnů od pořízení záznamu. Po uplynutí této doby se záznam automaticky maže.
17. Klientovi bude nabídnut nejbližší možný termín objednání, nejdříve však následující pracovní den. Není zohledněno, zda je rezervovaný termín v zákonné lhůtě úkonu, ke kterému se klient objednává. Obecné dotazy k náležitostem žádostí, lhůtám či souhrnné a zacílené informace týkající se pobytové a migrační problematiky jsou zodpovídány pod provolbou 2.
18. Rezervovaný termín není možné dále upravovat, pouze zrušit (s ohledem na bod č. 13).
19. Prostřednictvím objednávací linky není možné přeobjednat nebo zrušit plánovaný či rezervovaný termín, popř. termín stanovený ve výzvě správního orgánu, ani omluvit nedostavení se k:
  - pořízení biometrických údajů (zobrazení obličeje, otisky prstů) a dalších údajů nezbytných k vydání (výrobě) průkazu o povolení k pobytu,
  - k vydání zmiňovaného průkazu,
  - k výsledku, resp. podání svědecké výpovědi.Při žádosti o přeobjednání, zrušení nebo omluvu je nutné postupovat podle § 37, odst. 4, zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.

20. Zmocněný zástupce se objedná za účelem vyřízení úkonu na plnou moc k zastupování pouze podle spádovosti cizince. Výjimku má úkon nahlížení/seznámení se spisovým materiálem, kdy bude zmocněný zástupce objednán pouze na pracoviště podle umístění spisového materiálu. Rezervace termínu bude vytvořena maximálně na čtyři úkony denně v jeden čas.
21. V případech, kdy je pro odbavení klienta nutné zajistit spisový materiál (zejména seznámení se spisovým materiálem), objedná operátor termín pouze tehdy, pokud se bude spisový materiál nacházet v požadovaném termínu na spádovém pracovišti. V opačném případě bude spisový materiál na pracoviště vyžádán a volající zpětně kontaktován s informací o termínu dostupnosti spisového materiálu k požadovanému úkonu. Vyžádání spisového materiálu je závazné.

V případě, že volající požaduje nahlížet do spisového materiálu z vlastní iniciativy nebo s výše uvedeným postupem nesouhlasí, je zapotřebí požádat o provedení úkonu formálně, v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.

### **Pravidla pro poskytování souhrnné a zacílené informace týkající se pobytové a migrační problematiky**

22. Poskytování informací probíhá pod provolbou 2.
23. Volajícím jsou poskytovány souhrnné a zacílené informace týkající se pobytové a migrační problematiky. Konkrétní informace (např. údajů povahy osobních či citlivých dat) nejsou telefonicky sdělovány. Dále není poskytován výklad zákona, poradenství a linka neslouží k oficiální komunikaci se správním orgánem (nelze podat žádost nebo stížnost, ohlásit změnu nebo požádat o sdělení citlivých informací).
24. Pokud je Váš dotaz složité právní povahy či vyžaduje komplexní řešení a asistenci, kontaktujte subjekt, který poskytuje poradenství (Centra na podporu integrace cizinců, Arcidiecézní charita, nevládní organizace nebo advokátní kanceláře).

25. Stanovisko vyjádřené na telefonní lince vychází z informací poskytnutých tazatelem a má pouze informační charakter. Závaznou povahu má pouze text zákona či podzákonného předpisu.

**Pravidla pro e-mailovou komunikaci a poskytování informací na emailu pobyty@mvr.cz**

26. Pravidla pro e-mailovou komunikaci a následné poskytování informací se řídí pravidly telefonické komunikace, vyjma: přes email nelze zarezervovat, zrušit či pozměnit termín na žádné kontaktní pracoviště OAMP.
27. V rámci e-mailové komunikace nelze ověřit správnost zaslaných dokumentů účastníkem řízení. Rovněž nemáme přístup do složek cizinců a jednotlivých řízení.
28. Lhůta na vyřízení Vašeho dotazu je 30 dní. Standardně se snažíme odpovědět v co nejkratší možné době.