

# Pravidla pro komunikaci s informační linkou k dočasné ochraně

## Українська версія

1

Zavoláním na telefonní linku s číslem +420 974 801 802 klient potvrzuje, že je srozuměn se **zpracováním svých osobních údajů** (osobních údajů klienta). V závislosti na náročnost dotazu mohou být po klientech vyžadovány osobní údaje v tomto rozsahu: Jméno, příjmení, datum narození, číslo cestovního nebo jiného dokladu, adresa aktuálního bydliště v ČR, e-mailová adresa a telefonní číslo. Poskytnuté osobní údaje jsou zpracovávány pouze pro účely následného zodpovězení dotazu tazateli a tato data nejsou Ministerstvem vnitra žádnému jinému subjektu poskytována.

2

Volající si zvolí, v **jakém jazyce** (česky, ukrajinsky) bude hovor veden.

3

Volající souhlasí s tím, že **hovor je nahráván**. V opačném případě volající hovor ukončí. O tomto je řádně **poučen před začátkem hovoru**. Záznam telefonického hovoru je automaticky ukládán na interním disku v zabezpečené oblasti. Doba uchování záznamu je 60 dnů od jeho pořízení. Po uplynutí této doby se **záznam automaticky maže**.

4

**Provozní doba** linky k dočasné ochraně je zveřejněna na Informačním portálu pro cizince v sekci **kontakty**.

5

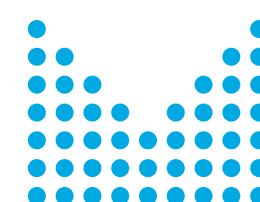
Volajícím jsou poskytovány pouze informace **obecného charakteru k dočasné ochraně**. Linka neposkytuje informace týkající se **jiných než pobytových záležitostí** (například informace o humanitární dávce atd.). Konkrétní informace či osobní data nejsou telefonicky sdělována. Dále není poskytován výklad zákona, poradenství a linka neslouží **k oficiální komunikaci** se správním orgánem (nelze podat žádost o dočasnou ochranu nebo stížnost, ohlásit změnu nebo požádat o sdělení citlivých informací).

6

Pokud je Váš dotaz **složitě 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)

7

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



8

Na telefonické lince **nejsou poskytovány** kontaktní informace na zaměstnance Ministerstva vnitra ani Krajských asistenčních center pomoci Ukrajině.

9

V rámci jednoho telefonického hovoru lze standardně vyřídit požadavek pouze pro **jednoho klienta**.

10

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 poskytování informací na e-mailu [ukrajina@mv.gov.cz](mailto:ukrajina@mv.gov.cz)

11

Pravidla pro e-mailovou komunikaci a následné poskytování informací se **řídí pravidly** telefonické komunikace. Doba uchování e-mailů je 60 dnů od ukončené komunikace v navazujícím vlákně.

12

V rámci e-mailové komunikace **nelze ověřit správnost zasláných dokumentů** účastníkem řízení. Rovněž nemáme přístup do složek cizinců a jednotlivých řízení.

13

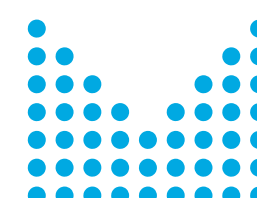
V rámci e-mailové komunikace **nelze učinit podání** či **hlásit změny** týkající se vašeho pobytu. Tyto úkony musíte hlásit zákonem stanoveným způsobem

14

Lhůta na vyřízení Vašeho dotazu je **30 dní**. Standardně se snažíme odpovědět v co nejkratší možné době.

---

odbor azylové a migrační politiky MV ČR



# Правила зв'язку з інформаційною лінією про тимчасовий захист

## Česká verze

1

Зателефонувавши на інформаційну лінію за номером +420 974 801 802, клієнт підтверджує, що розуміє обробку **його персональних даних** (персональних даних клієнта). Залежно від складності запиту, від клієнтів можуть вимагати надати такі особисті дані: ім'я, прізвище, дату народження, номер закордонного паспорта або іншого документа, адресу поточного місця проживання в Чеській Республіці, адресу електронної пошти та номер телефону. Надані персональні дані обробляються лише з метою надання відповідей на запитання абоненту, ці дані не надаються Міністерством внутрішніх справ жодній іншій організації.

2

Абонент обере, **якою мовою** (чеською, українською) буде проходити розмова.

3

Абонент погоджується з тим, **що розмова записується**. В іншому випадку абонент **завершує розмову**. Його належним чином інформують про це перед початком розмови. Запис телефонної розмови автоматично зберігається на внутрішньому диску в безпечній зоні. Термін зберігання запису становить 60 днів з дати запису. Після закінчення цього періоду запис **автоматично видаляється**.

4

**Розклад роботи** інформаційної лінії про тимчасовий захист опубліковано на Інформаційному порталі для іноземців у розділі **контакти**.

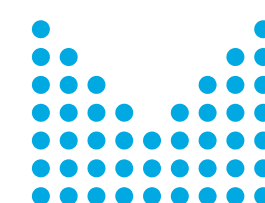
5

Абонентам надається інформація лише загального характеру **про тимчасовий захист**. Не надає інформацію щодо питань, які не стосуються дозволів на **перебування у країні** (наприклад інформацію про гуманітарну допомогу тощо). Конкретна інформація або персональні дані не передаються телефоном.

Крім того, **не надається тлумачення закону**, не надаються консультації та лінія не використовується для офіційної комунікації з держ. органом (не можливо подати заяву на тимчасовий захист або скаргу, повідомити про зміни чи з проханням отримати конфіденційну інформацію).

6

Якщо ваше питання має складний юридичний характер або потребує комплексного вирішення та допомоги, зверніться до суб'єкта, який надає **консультації** (Інтеграційні центри, Архієпархіальна благодійна організація або інші неприбуткові або юридичні організації).



7

Думка, висловлена на лінії, ґрунтується на інформації, наданій інтерв'юером та носить виключно інформаційний характер. Обов'язковим є лише текст закону чи **підзаконного акта**.

8

На цій телефонній лінії **не надаються контакти** на працівників МВС та Крайових центрів допомоги Україні.

9

В рамках однієї розмови дозволено вирішити прохання тільки для **одного клієнта**.

10

Телефонний дзвінок буде завершено через неадекватну поведінку клієнта в адресу **оператора гарячої лінії**, якщо клієнт повторно не виконує вказівок оператора або питання переходить за рамки дозволеної інформації.

## Правила надання інформації електронною поштою [ukrajina@mv.gov.cz](mailto:ukrajina@mv.gov.cz)

11

Правила комунікації електронною поштою та подальшого надання інформації **регулюються правилами** телефонної комунікації. Термін зберігання електронних листів становить 60 днів від завершення комунікації в пов'язаній гілці.

12

У рамках комунікації електронною поштою неможливо **перевірити правдивість документів**, надісланих другою стороною. У нас не має доступу до справ іноземців та окремих проваджень.

13

Неможливо подати документи або повідомити про зміни щодо **вашого перебування електронною поштою**. Про поточні дії необхідно повідомляти в установленому законодавством порядку.

14

Термін обробки вашого запиту становить **30 днів**. Як правило, ми намагаємося відповісти якнайшвидше.

Департамент притулку та міграційної політики  
Міністерство внутрішніх справ Чеської Республіки

