

# Pravidla pro komunikaci s Klientským centrem pro poskytování informací cizincům

## Rules for Communication with the Client Center for Providing Information to Foreigners

### ČESKÁ VERZE

2

#### OBECNÁ ČÁST

2

#### PRAVIDLA PRO SDĚLENÍ ČÍSLA JEDNACÍHO A STAVU ŘÍZENÍ

3

#### PRAVIDLA PRO TELEFONICKÉ OBJEDNÁVÁNÍ

3

#### PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ OBECNÝCH INFORMACÍ K POBYTOVÉ PROBLEMATICE

5

#### PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ NA E-MAILU [POBYTY@MV.GOV.CZ](mailto:POBYTY@MV.GOV.CZ)

5

### ENGLISH VERSION

6

#### GENERAL RULES

6

#### RULES FOR COMMUNICATING THE REFERENCE NUMBER AND THE STATUS OF THE APPLICATION

7

#### RULES FOR MAKING APPOINTMENTS VIA CALL CENTER

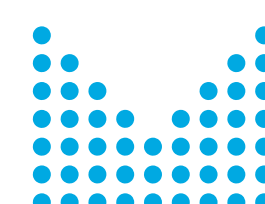
7

#### RULES FOR PROVIDING GENERAL INFORMATION ON RESIDENCE MATTERS

9

#### RULES FOR PROVIDING INFORMATION VIA EMAIL ADDRESS [POBYTY@MV.GOV.CZ](mailto:POBYTY@MV.GOV.CZ)

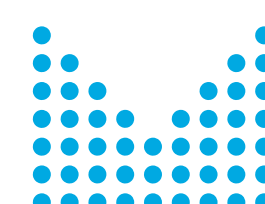
9



# Pravidla pro komunikaci s Klientským centrem pro poskytování informací cizincům

## OBEČNÁ ČÁST

- 1 Zavoláním na klientské centrum 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 klientské centrum obrací (pro sdělení čísla jednacího a stavu řízení slouží provolba číslo 0, provolba číslo 1 slouží pro objednání na pracoviště Ministerstva vnitra a provolba číslo 2 pro poskytování souhrnných a zacílených informací týkající se pobytové a migrační problematiky). 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** klientského centra je zveřejněna na webových stránkách Ministerstva vnitra v sekci Kontakty a na Informačním portálu pro cizince (dále jen „“) v sekci **Kontakty**.
- 6 V klientském centru **nejsou poskytovány** kontaktní informace na zaměstnance Ministerstva vnitra. Operátoři klientského centra nemají přístup do složek cizinců a jednotlivých řízení.
- 7 V rámci jednoho telefonického hovoru lze, vyjma linky pro sdělení čísla jednacího a stavu řízení, standardně vyřídit požadavek pouze **pro jednoho klienta**. To se týká objednávání i zodpovídání dotazů k pobytové a migrační problematice. 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 případě **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.



10

Poskytnuté osobní údaje jsou zpracovány **pouze pro účely rezervace termínu** a případných změn v rezervaci či pozdějších objednávek, sdělení čísla jednacího a stavu řízení, zdokumentování bezpečnostních incidentů, včetně vyhodnocení případných stížností a nároků. Tato data nejsou Ministerstvem vnitra žádnému jinému subjektu poskytována. Záznam z telefonického hovoru je automaticky ukládán na interním disku v zabezpečené oblasti. Doba uchování záznamu je 60 dní od jeho pořízení. Po uplynutí této doby bude záznam automaticky smazán.

## PRAVIDLA PRO SDĚLENÍ ČÍSLA JEDNACÍHO A STAVU ŘÍZENÍ

11

Telefonické sdělení čísla jednacího a stavu řízení probíhá **pouze pod provolbou 0**.

12

V rámci telefonického rozhovoru pro sdělení čísla jednacího poskytuje **klient své osobní údaje, či údaje osob, které zastupuje**, a to v rozsahu: číslo cestovního dokladu nebo průkazu totožnosti občana Evropské unie, jméno a příjmení, datum narození a adresu hlášeného bydliště v České republice.

13

V rámci jednoho telefonického hovoru lze vyřídit sdělení čísel jednacích a stavu řízení **pro 5 osob**. Informace o stavu řízení jsou poskytovány z Informačního portálu pro cizince.

## PRAVIDLA PRO TELEFONICKÉ OBJEDNÁVÁNÍ

14

Telefonické objednání na kontaktní pracoviště Ministerstva vnitra probíhá pod **provolbou 1**.

15

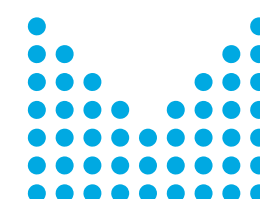
V rámci telefonického objednávání bude dodržována **spádová oblast klienta** k danému pracovišti dle rozdělení, které je uveřejněno na daných pracovištích a IPC. Výjimku tvoří ohlášení změny adresy, kdy klient bude objednán na spádové pracoviště **podle nové adresy**.

16

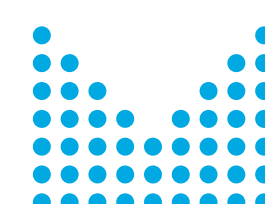
Rezervace termínu týkající se **registrace po příjezdu do České republiky** v souvislosti s následnou realizací pobytu se provede v momentě, kdy se cizinec nachází na území České republiky. Objednání **před příjezdem** do České republiky **není možné**. Jedná se o úkon, který následuje po **uskutečněném vstupu na území** České republiky, objednání před vstupem neodpovídá zákonným podmínkám. Cizinec s D/VR vízem se do 30 pracovních dnů dostaví na kontaktní pracoviště Ministerstva vnitra, nebo se alespoň v této lhůtě objedná.

17

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 je 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.



- 18 Termín rezervovaný přes **telefonní linku** se cizinci zobrazuje v tiskárně pořadových lístků pod **jeho jménem** na příslušném pracovišti. V případě termínů rezervovaných přes **IPC** bude cizinec vyzván k zadání **čtyřmístného PIN-kódu**, který obdržel e-mailem.
- 19 Klient obdrží potvrzení o telefonicky rezervovaném termínu formou **e-mailu a/nebo SMS zprávy**, vyjma termínu pořízení biometrických údajů. SMS zpráva bude klientovi odeslána pouze na české telefonní číslo.
- 20 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 jeho pořízení. Po uplynutí této doby bude **záznam automaticky smazán**.
- 21 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 k pobytové a migrační problematice jsou zodpovídány pod provolbou 2.
- 22 Termín a čas rezervace učiněný **telefonicky** prostřednictvím klientského centra je možné opětovně **přeobjednat nebo zrušit** s výjimkou termínů uvedených v bodě 23. V tomto případě pak operátor vybere další nejbližší volný termín objednání.
- 23 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.
- 24 Zmocněný zástupce se objedná za účelem vyřízení úkonu na plnou moc k zastupování pouze podle **spádovosti cizince**. Rezervace termínu bude vytvořena maximálně na **čtyři úkony denně v jeden čas**. Výjimku má úkon nahlížení/seznámení se spisovým materiálem, kdy bude zmocněný zástupce objednán pouze na pracoviště podle umístění spisového materiálu.
- 25 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 kontaktním pracovišti**. V opačném případě bude spisový materiál na pracoviště vyžádán a volající zpětně kontaktován pracovištěm ze skrytého čísla 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.

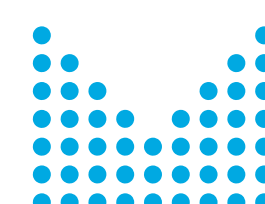


- 26 Poskytování informací probíhá pod **provolbou 2**.
- 27 Volajícím jsou poskytovány obecné informace k pobytové problematice. **Konkrétní informace** či **osobní data nejsou** telefonicky sdělována. Dále **není poskytován** výklad zákona, poradenství a **linka neslouží k oficiální komunikaci** se správním orgánem (nelze podat žádost nebo stížnost, ohlásit změnu nebo požádat o sdělení citlivých informací).
- 28 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).
- 29 Stanovisko vyjádřené na telefonní lince vychází z informací poskytnutých tazatelem a má pouze **informativní charakter**. **Závaznou povahu** má pouze **text zákona** či **podzákoného předpisu**.
- 30 **Stav řízení žádostí** je možné ověřit pouze v rozsahu volně dostupné kontroly prostřednictvím portálu IPC na tomto odkaze: <https://ipc.gov.cz/informace-o-stavu-rizeni/>. Klientské centrum nemá přístup do spisového materiálu, a proto **neposkytuje žádné bližší informace** ke stavu řízení.

## PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ NA EMAILU [POBYTY@MV.GOV.CZ](mailto:POBYTY@MV.GOV.CZ)

- 31 Pravidla pro e-mailovou komunikaci a následné poskytování informací se řídí pravidly telefonické komunikace, **vyjma**: přes email nelze zarezervovat, zrušit či pozměnit termín na kontaktní pracoviště Ministerstva vnitra. Doba uchování e-mailů je 60 dnů od ukončené komunikace v navazujícím vláknu.
- 32 V rámci e-mailové komunikace **nelze ověřit správnost zaslaných dokumentů** účastníkem řízení.
- 33 Lhůta na vyřízení Vašeho dotazu je **30 dní**. Standardně se snažíme odpovědět v co nejkratší možné době.

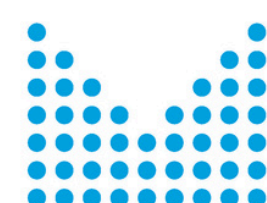
odbor azylové a migrační politiky MV ČR



# Rules for Communication with the Client Center for Providing Information to Foreigners

## GENERAL RULES

- 1 By calling the Client Center for Providing Information to Foreigners at the telephone number +420 974 801 801, the client or the client's authorized representative **confirms** that they are aware of the **processing of their personal data** (client's personal data) to the extent set out below.
- 2 The caller chooses in **which language** (Czech, English) the call will be conducted and whether the call concerns an **EU citizen and/or their family member** or a **third-country national**.
- 3 The caller also chooses **the matter they are calling about** (to communicate the reference number or to check the status of your application is option 0, option 1 is for making an appointment at the Ministry of the Interior office and option 2 is for providing summarized and comprehensive information about migration issues. If **neither option is selected** repeatedly, the call will end automatically.
- 4 The caller agrees that the call is **being recorded**. Otherwise, the caller ends the call. The caller is duly informed about this **before the call starts**.
- 5 The **operating hours** of the Client Center are published on the website of the Ministry of the Interior in the section Contacts and on the Information Portal for Foreigners in the section **Contacts**.
- 6 The Client Center **does not provide** Ministry of the Interior employee's contact information. Client Center operators do not have access to any files and/or individual processes.
- 7 A request can be handled within one phone call **for only one client** except the line to communicate the reference number or to check the status of the application. It is possible to book time within one call for family members in the direct ascending or descending line if the **capacity** of the office of the Ministry of the Interior **allows**.
- 8 Telephone operator may **refuse to accept** the caller's request in case of any **doubt regarding the identification of the caller or their client** (e.g., failure to provide their personal data or personal data of the persons they represent).
- 9 A telephone call may also end in cases of an inappropriate behaviour of the client towards the telephone operator, when the client repeatedly **fails to follow the operator's instructions** or if the inquiry is beyond the range of the information provided.



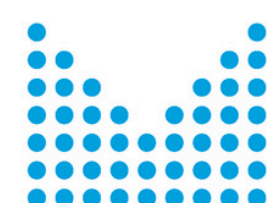
- 10** The personal data provided is processed **only for the purposes of making the appointment** and any changes to the booking or subsequent orders, communicating the reference number and the status of the application, documenting security incidents, including the evaluation of any complaints and claims. This data is not provided by the Ministry of the Interior to any other entity. A record of the phone call is automatically stored on an internal drive in a secure area. The retention period of the recording is 60 days from the time it was made. After this period, **the recording will be automatically deleted.**

## RULES FOR COMMUNICATING THE REFERENCE NUMBER AND THE STATUS OF THE APPLICATION

- 11** Telephonic communication of the reference number and the status of the application will only be provided under **option 0.**
- 12** In the context of a telephone conversation for the communication of the reference **number, the client provides his/her personal data, or the data of the persons he/she represents,** including: name and surname, date of birth, the number of the travel document or identity card of a citizen of the European Union and address of registered residence in the Czech Republic.
- 13** In one phone call, it is possible to communicate the reference numbers and status of **application for 5 people.** Information on the status of application is provided on the Information Portal for Foreigners.

## RULES FOR MAKING APPOINTMENTS VIA CALL CENTER

- 14** Telephone operator make appointments to the Ministry of the Interior offices under **option number 1.**
- 15** Telephone operator can make appointment to the Ministry of the Interior office based on the **client's area of residence.** The distribution of the offices is published on the door of each respective office and on the Information Portal for Foreigners. Reporting change in the place of residence **is the exception of this rule.** Telephone operator will make an appointment at the office of the Department for Asylum and Migration Policy according to **the client's new address.**
- 16** The reservation of the registration after arrival to the Czech Republic in connection with the subsequent realization of the stay is made **at the moment, when the foreigner is on the territory** of the Czech Republic. Making appointment **before actual arrival** to the Czech Republic **is not possible.** This act follows **after the entry into the Czech Republic,** thus making appointment before entry does not meet the legal requirements. A foreigner with D/VR visa must come to the Ministry of the Interior office within 30 working days after arrival, or, at least make an appointment for the nearest available date within this period, if the capacity of the office allows.
- 17** In order to make an appointment, clients shall provide **their personal data or personal data of persons they represent** to the extent of: First name, last name, date of birth, nationality, travel document or identity card number of a European Union citizen, telephone number, email address and voice recording. Provision of the above is necessary for the reservation of the appointment in order to prevent abuse of the service and to guarantee equal access for all clients to the above-mentioned offices of the Ministry of the Interior within the meaning of Section 7 Act No. 500/2004 Coll. of the Administrative Code, as amended.



- 18** The appointment reserved **via the call centre** is displayed under the **client's name** in the ticket kiosks at the relevant office. In the case of appointments booked **via the Information Portal for Foreigners**, the client will be asked to enter a **four-digit PIN-code**, which the client receives via e-mail.
- 19** The caller will receive confirmation of the telephone booking by **email and/or SMS message**, except for the date of acquisition of biometric data. The SMS message will be sent to the client's Czech phone number only.
- 20** The personal data client provides is used **only for the purpose of making appointment**, changes in reservation, documenting security incidents including evaluation of any complaints and claims. This data held by the Ministry of the Interior is by no means provided to any other entity. The recording of the telephone call is automatically stored on an internal disk in a secure area. Time retention period is 60 days since the date of the recording. The recording is **automatically deleted after this period**.
- 21** Telephone operator offers **the earliest available date** for the appointment, but not earlier than the next working day. No account is taken of whether the booked appointment is within the time limit for the act set by the law to which the client is making an appointment. Questions about the application form, deadlines or other general information are answered under option 2.
- 22** The date and time of the reservation made by telephone via the Client Center **can be again adjusted** except for the dates referred to in point 23. In this case, the operator will then offer **the next available date** for appointment.
- 23** It is not possible **via phone to reschedule or cancel** an appointment set in an official letter issued by the Ministry of the Interior office, or to excuse an absence from the following acts:
- the **acquisition of biometric data** (facial depiction, fingerprints) and other data necessary for the issuance (production) of the residence permit card,
  - to **issue the biometric card**,
  - to be **interviewed or to give a witness statement**.
- If clients need to book another appointment, cancel or excuse themselves, they must do so in accordance with § 37, section 4 of the Act No 500/2004 Coll., Administrative Procedure Code, as amended.
- 24** The authorised representative can visit office of Department for Asylum and Migration Policy according **the client's place of residence**. The operator will book an appointment for a maximum of **four acts per day at one time**. The operator will make appointment for the authorised representative to the office according to the location of the file. Act of viewing/acquainting with the file is the exception of this rule.
- 25** In cases where it is necessary to provide the **client's file material** for the appointment (especially for perusal of the file), the telephone operator may make an appointment only if the file material is **prepared at the office at the required date and time**. Otherwise, the file material shall be requested by the office and the client shall be contacted by the office from a hidden number with information regarding the availability of the file material.
- If the caller requests **for perusal of the file based on his or her own initiative** or does not agree with the aforementioned procedure, they have the right to request the action to be carried out formally in accordance with Act No 500/2004 Coll., Administrative Procedure Code, as amended.





## RULES FOR PROVIDING GENERAL INFORMATION ABOUT RESIDENCE MATTERS

- 26 Telephone operators provide information **under option 2**.
- 27 Telephone operator answers general information about residence matters. **Specific information or personal data are not provided** via telephone. Furthermore, the line does not provide interpretation of the law or legal consultations and **is not considered an official communication channel** with the administrative authority (that is, it is not possible to submit a request or complaint, report a change or request the communication of sensitive information).
- 28 If your query is **complex** or requires a complex solution and assistance, please contact an authority that provides **legal advice** (e.g. Centres for Supporting the Integration of Foreigners, Archdiocesan Charity, non-governmental organizations or law firms).
- 29 Telephone operators answer questions based on what information the caller provides and **is for informational purposes only**. Only the **law or legislative regulation(s) are legally binding**.
- 30 The **status of the application** can only be verified within the scope of freely available control through the Information Portal for Foreigners at this link: <https://ipc.gov.cz/informace-o-stavu-rizeni/>. The Client Center **does not provide any further information** on the status of the proceedings.

## RULES FOR PROVIDING INFORMATION VIA EMAIL ADDRESS [POBYTY@MV.GOV.CZ](mailto:POBYTY@MV.GOV.CZ)

- 31 E-mail communication and provision of information follow the rules for phone conversation, with the **following exemptions**: appointments to any Ministry of the Interior office cannot be booked, cancelled or rescheduled via e-mail. The retention period for e-mails is 60 days from the end of the communication in the follow-up thread.
- 32 The accuracy of received documents **cannot be verified** by e-mail communication.
- 33 The deadline for processing your inquiry is **30 days**. As standard, we try to respond in the shortest possible time.

---

the department for asylum and migration policy,  
Ministry of the Interior of the Czech Republic

