

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

OBEČNÁ ČÁST

2

PRAVIDLA PRO SDĚLENÍ ČÍSLA JEDNACÍHO A STAVU ŘÍZENÍ

3

PRAVIDLA PRO TELEFONICKÉ OBJEDNÁVÁNÍ

3

PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ OBEČNÝCH INFORMACÍ K POBYTOVÉ PROBLEMATICE

5

PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ NA E-MAILU 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 CENTRE

7

RULES FOR PROVIDING GENERAL INFORMATION ON RESIDENCE MATTERS

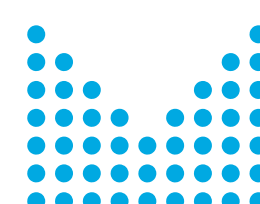
9

RULES FOR PROVIDING INFORMATION VIA EMAIL ADDRESS POBYTY@MV.GOV.CZ

9



FINANCOVÁNO EVROPSKOU UNIÍ
AZYLOVÝ, MIGRAČNÍ A INTEGRAČNÍ FOND



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

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 Informačním portálu pro cizince (dále jen „IPC“) 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

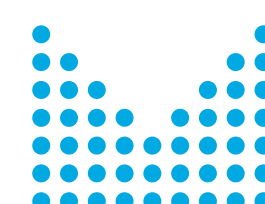
V rámci jednoho telefonického hovoru lze, vyjma linky pro sdělení čísla jednacího a stavu řízení, standardně vyřídit požadavek pouze **pro jednoho klienta**. To se týká objednávání i zodpovídání dotazů k pobytové a migrační problematice. Rodinní příslušníci v přímé vztupné nebo sestupné linii budou objednáni současně na jeden termín v rámci jednoho telefonického hovoru, **pokud to dovoluje kapacita pracoviště**. Operátor může vést hovor **pouze** s jedním klientem, klientské centrum **neumožňuje** provádět konferenční hovory.

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.



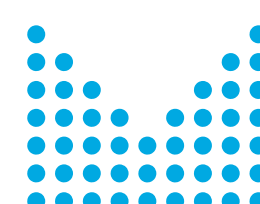
- 10 Poskytnuté osobní údaje jsou zpracovány **pouze pro účely rezervace termínu** a případných změn v rezervaci či pozdějších objednávek, sdělení čísla jednacího a stavu řízení, zdokumentování bezpečnostních incidentů, včetně vyhodnocení případných stížností a nároků. Tato data nejsou Ministerstvem 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 pouze v rozsahu informací dostupných na Informačním 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 **Registrace po příjezdu do České republiky** v souvislosti s následnou realizací pobytu se provede v momentě, kdy se cizinec nachází na území České republiky. 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**. SMS zpráva bude klientovi odeslána pouze na české telefonní číslo. Pokud má cizinec založený účet na Informačním portálu pro cizince, bude mu notifikace zaslána i na e-mailovou adresu.

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 clientského centra je možné opětovně **přeobjednat nebo zrušit** s výjimkou termínů uvedených v bodě 23. V tomto případě pak operátor vybere další nejblíže 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.

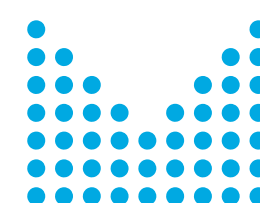
24

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 souhrnné a zacílené 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**.

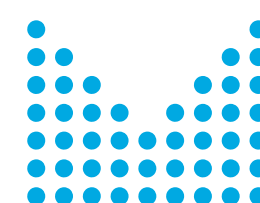
PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ NA EMAILU POBYTY@MV.GOV.CZ

- 30 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.
- 31 V rámci e-mailové komunikace nelze učinit podání či hlásit změny týkající se vašeho pobytu. Tyto úkony musíte hlásit zákonem stanoveným způsobem V rámci e-mailové komunikace **nelze ověřit správnost zaslaných dokumentů** účastníkem řízení.
- 32 Lhůta na vyřízení Vašeho dotazu je **30 dní**. Standardně se snažíme odpovědět v co nejkratší možné době.

Odbor azylové a migrační politiky MV ČR



FINANCOVÁNO EVROPSKOU UNÍ
AZYLOVÝ, MIGRAČNÍ A INTEGRAČNÍ FOND



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

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

GENERAL RULES

- 1 By calling the Client Centre for Providing Information to Foreigners at the telephone number +420 974 801 801, the client or the client's legal 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 with** (option 0 for providing the reference number or to check the status of an application, option 1 is for booking an appointment at the Ministry of the Interior office and option 2 is for providing summarized and comprehensive information regarding residence and migration matters). If repeatedly **none of the options is selected**, the call will end automatically.
- 4 The caller agrees that the call is **being recorded**. Otherwise, the caller ends the call. The caller is properly informed of this **before the call begins**.
- 5 The **operating hours** of the Client Centre are published on the Information Portal for Foreigners in the section **Contacts**.
- 6 The Client Centre **does not provide** contact details of Ministry of the Interior employees. Client Centre operators do not have access to foreigners' files or individual administrative procedures.
- 7 With the exception of the line for providing reference numbers and application status, only one request per client can be handled **in a single phone call**. This applies to booking an appointment as well as answering migration or residence related questions. Direct family members (ascendants or descendants) may be booked together in a single appointment during one call, **if the office's capacity allows it**. An operator can communicate with **only one client** at a time, the Client Centre **does not support** conference calls.
- 8 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 call may also be ended in cases of inappropriate behaviour of the client towards the operator, when the client repeatedly **fails to follow the operator's instructions** or if the inquiry falls outside the scope of information provided by the Client Centre.



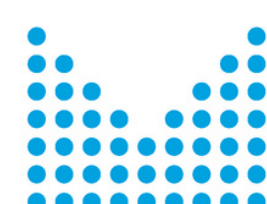
- 10** The personal data provided is processed **solely for the purposes of booking the appointment** modifying an existing appointment or future appointments, providing the reference number and status of the application, and documenting security incidents, including the evaluation of possible complaints and claims. Ministry of the interior does not share the data with any third party. Call recordings are automatically stored on an internal drive in a secured area. The retention period is 60 days from the date of the call and after this period, **the recordings will be automatically deleted.**

RULES FOR PROVIDING THE REFERENCE NUMBER AND THE STATUS OF THE APPLICATION

- 11** The reference number and the status of an application will **only** be provided under **option 0**.
- 12** During the phone call to request the reference number, the client must provide **their personal data, or the data of the persons they represent**, including: full name, date of birth, the number of the travel document or identity card of a citizen of the European Union, and registered address in the Czech Republic.
- 13** In one phone call, it is possible to provide the reference number and status of an **application for 5 persons**. The provided information does not exceed the scope of information available on the Information Portal for Foreigners.

RULES FOR BOOKING APPOINTMENTS VIA CALL CENTER

- 14** The operators book appointments to the Ministry of the Interior offices under **option number 1**.
- 15** When booking an appointment, the appointment will be booked at the Ministry of the Interior's office according to the client's registered address and its **territorial jurisdiction**. The list is available on the Information Portal for Foreigners. An exception applies in the case of reporting a change of address, the appointment will be booked at the office **according to the new address**.
- 16** **Registration after arrival in the Czech Republic** in connection with the subsequent realization of the stay is carried out at the moment when the foreigner is present in the territory of the Czech Republic. A foreigner holding a D/VR visa must arrive to the Ministry of the Interior office within 30 working days or at least book an appointment within this period.
- 17** In order to book an appointment, clients must provide **their personal data or personal data of persons they represent** to the extent of: full name, date of birth, nationality, travel document or identity card number of a European Union citizen, phone number, email address and voice recording. Providing this personal data is necessary to prevent misuse of the booking service and to ensure equal access for all clients to the offices of the Ministry of the Interior, in accordance with § 7 Act No. 500/2004 Coll. of the Administrative Code, as amended.



- 18** The appointment booked **via the call centre** is displayed under the **client's name** in the ticket printer at the relevant office. If the appointment was booked **via the Information Portal for Foreigners**, the client will be prompted to enter a **four-digit PIN-code**, which the client receives by e-mail.
- 19** The client will receive confirmation of the phone booking by **email and/or SMS**. The SMS will be sent only to a Czech phone number. If the foreigner has an account on the Information Portal for Foreigners, a notification will also be sent to their e-mail address.
- 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** The client will be offered **the earliest available appointment date**, but no sooner than the following working day. It is not taken into account whether the booked appointment falls within the processing period stipulated by the law for the procedure the client is booking an appointment for. General questions about application requirements, processing periods, or providing summarized and comprehensive information regarding residence and migration matters are answered under option 2.
- 22** The date and time of an appointment made by phone via the Client Centre **can be rescheduled or cancelled**, except for the cases listed in point 23. In such cases, the operator will then offer **the next available appointment slot**.
- 23** Appointments booked via the Client Centre or appointments set by an official notice are not possible to **reschedule, cancel**, nor is it possible to excuse a failure to attend the following types of appointments:
- for the **collection of biometric data** (facial image, fingerprints) and other information necessary for the issuance (production) of the residence permit card,
 - for the **issuance of the biometric card**,
 - for **interview or to giving a witness statement**.
- Request to reschedule, cancel or excuse from such appointments must be submitted in accordance with § 37(4) of Act no. 500/2004 Coll., the Administrative Procedure Code, as amended.
- 24** A legal representative with a power of attorney may book an appointment to the office of the Ministry of the Interior only in accordance with the **client's territorial jurisdiction**. A maximum of **four procedures** can be booked **per day at the same time**. An exception applies to the act of reviewing or becoming acquainted with the case file, where the representative will be booked only at the office where the file is located.
- 25** In cases where **a case file** must be available for the client's appointment (particularly for reviewing or becoming acquainted with the file), the operator will only schedule the appointment **if the file is present at the office on the requested date**. Otherwise, the file will be requested to be transferred to the office, and the caller will be contacted later by the office from a hidden number with information about the date when the file will be available for the requested procedure. Requesting the file is binding.
- If the caller wishes to review the case file on their own initiative or disagrees with this procedure, they must formally submit a request in accordance with Act No. 500/2004 Coll., the Administrative Procedure Code, as amended.

RULES FOR PROVIDING GENERAL INFORMATION ABOUT RESIDENCE MATTERS

- 26 Telephone operators provide information **under option 2**.
- 27 Comprehensive and targeted information on residence-related issues is provided to callers. Specific information or personal data is not disclosed over the phone. Legal interpretation or advice is not provided, and the line does not serve as an official channel for communication with the administrative authority (it cannot be used to submit applications or complaints, report changes, or request sensitive information).
- 28 If your inquiry is **legally complex** or requires comprehensive assistance and support, please contact a **legal advisory organization** (such as Integration Support Centers for Foreigners, Archdiocesan Charity, non-governmental organizations, or law firms).
- 29 The information provided via the Client Centre is based on the details given by the caller and is for **informational purposes only. Only the text of the law or subordinate legislation is legally binding**.

RULES FOR PROVIDING INFORMATION VIA EMAIL ADDRESS POBYTY@MV.GOV.CZ

- 30 The rules for email communication and the provision of information follow the same principles as telephone communication, with **the exception** that it is not possible to book, cancel, or modify an appointment at the Ministry of the Interior office via email. Emails are retained for 60 days after the completion of the communication thread.
- 31 It is not possible to make official submissions or report changes related to your residence via email. These actions must be reported in the manner prescribed by the law. It is also not possible to verify the accuracy of documents submitted by a party to the procedure.
- 32 The processing time of your inquiry is **30 days**. As standard, we strive to respond in the shortest possible time.

The Department for Asylum and Migration Policy,
Ministry of the Interior of the Czech Republic

