

Ministerstvo vnitra České republiky
Odbor azylové a migrační politiky
Oddělení pobytů cizinců Praha a Středočeský kraj
Pravidla pro telefonické objednávání

1. Telefonické objednání je možné pouze na telefonickém čísle **974 820 680**
2. **Objednávací linka slouží výhradně k objednání klientů, objednávací linkou tedy budou poskytovány pouze informace týkající se termínu a času objednání klienta. Veškeré další informace nebudou objednávací linkou poskytnuty.**
3. Úřední hodiny telefonické linky jsou vždy v pracovní den, pondělí až čtvrtek od 8 do 16 hodin, v pátek od 8 do 14 hodin, pokud není na stránkách Ministerstva vnitra uvedeno jinak.
4. Telefonické objednání na výše uvedeném telefonickém čísle je možné pouze pro pracoviště na adresách:
 - Nad Štolou 936/3, Praha
 - Žukovského 888/2, Praha I – Ruzyně
 - Cigánkova 1861/2, Praha II – Chodov
 - Hládkov 682/9 Praha III – Hládkov
 - Jiráskova 801, Benešov u Prahy
 - Severní 2952, Kladno
 - Hornická 642, Kutná Hora
 - Štefánikova 1304, Mladá Boleslav
 - Žežická 498, Příbram
5. V rámci telefonického objednávání bude dodržována spádová příslušnost klienta k danému pracovišti dle interního rozdělení, které je uveřejněno na daných pracovištích a webových stránkách ministerstva.
6. Na objednávací lince **nebudou** poskytovány obecné informace; k těmto účelům slouží informační linka Odboru azylové a migrační politiky – více na <http://www.mvcr.cz/clanek/sluzby-pro-verejnost-informace-pro-cizince-informace-pro-cizince.aspx>.
7. **Konkrétní informace včetně např. údajů povahy osobních či citlivých dat nejsou telefonicky klientům sdělovány vůbec.**
8. V rámci telefonického objednání je klient povinen poskytnout své osobní údaje, či osobní údaje osob, které zastupuje.
9. Pokud klient nesouhlasí s poskytováním svých osobních dat v rámci telefonického hovoru nebo by svým postupem mohl porušit zákon č. 101/2000 Sb., zákon o ochraně osobních údajů, je povinen hovor ukončit. V opačném případě se postup klienta považuje jako souhlas s poskytnutím osobních údajů, popř. potvrzení zplnomocnění k nakládání s osobními daty zastupovaných klientů v souladu s výše uvedeným zákonem.

10. Klient souhlasí s tím, že hovor může být nahráván nebo monitorován. V opačném případě klient hovor ukončí.
11. Hovor probíhá výlučně v českém jazyce.
12. V rámci jednoho telefonického hovoru se může objednat **vždy jen jeden volající klient**. V ojedinělých případech (např. při jazykové bariéře) může být operátorem umožněno objednání i jiného, než volajícího klienta, při zachování počtu jednoho objednávaného klienta.
13. Rodinní příslušníci v prvním pokolení jsou vždy v součtu považováni za jednoho klienta.
14. Objednání klienta v zastoupení může být v případech pochybností identifikace volajícího a identifikace klienta odmítnuto.
15. V případech, kdy se klient v dříve objednaný termín, bez náležité omluvy nedostaví, nemusí mu být další objednání umožněno. Na tuto skutečnost bude klient upozorněn operátorem v průběhu hovoru.
16. Objednání nemusí být dále umožněno v případě hovoru z tzv. „skrytého čísla“ nebo v případech, kdy klient odmítá své telefonní číslo sdělit.
17. Telefonní hovor může být bez provedení objednání ukončen dále v případech, kdy je zaznamenáno hrubé vyjadřování klienta nebo klient nepostupuje dle pokynů operátora.
18. Pro potřeby objednání je nutné, aby měl klient u sebe v době hovoru cestovní doklad v případě cizího státního příslušníka nebo jiný doklad totožnosti v případě občana ČR.
19. V případech, kdy volající zastupuje, či bude ve správním řízení zastupovat další klienty, je možné se v rámci probíhajícího hovoru objednat na pracoviště k zastupování nejvýše 4 klientů. Na jakýkoliv další požadavek nebude brán zřetel. Operátor bude vyžadovat také osobní údaje zastupovaných klientů.
20. Objednávání více než 4 klientů se řídí pravidly jednotlivých pracovišť v rámci oddělení.
21. Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 20. 02. 2017. Ostatní veřejné telefonické kontakty na výše uvedená pracoviště oddělení pobytu cizinců Praha a Středočeský kraj pozbývají dnem 20. 02. 2017 své platnosti.