

**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 oddělení pobytu cizinců Praha a oddělení pobytu cizinců Střední Čechy. Případné informace mohou být na této lince poskytovány POUZE ve věci termínu a času objednání klienta a dále informace o místě, dostupnosti a provozu pracovišť. Veškeré další informace nemohou být a nebudou objednávací linkou poskytnuty, a to nejen z důvodu kvalifikace operátora, ale rovněž s ohledem na ochranu osobních údajů klientů a možnou chybnou interpretaci na základě nepřesných nebo neúplných údajů.**
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:
  - Žukovského 888/2, Praha 6 – Ruzyně
  - Cigánkova 1861/2, Praha 4 – Chodov
  - Hládkov 682/9 Praha 6 – 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 **nejsou** poskytovány obecné pobytové informace; k těmto účelům využijte informace dostupné na webových stránkách Ministerstva vnitra ČR, případně informační linku Odboru azylové a migrační politiky – více na <http://www.mvcr.cz/cizinci>.
7. **Konkrétní informace včetně např. údajů povahy osobních či citlivých dat nejsou telefonicky klientům telefonicky sdělovány.**
8. V rámci telefonického objednání je klient za účelem identifikace 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., o ochraně osobních údajů, je povinen hovor ukončit. V opačném případě je pokračování hovoru považováno za 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. O tomto je řádně poučen v průběhu hovoru.
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 přímé vzestupné nebo sestupné linii budou objednání současně na jeden termín, v rámci jednoho telefonického hovoru, pokud to dovoluje kapacita pracoviště.
14. Objednání klienta může být v případech pochybností identifikace volajícího nebo klienta odmítnuto.
15. Pokud se klient bez náležité omluvy nedostaví na smluvený termín, nemusí mu být další objednání umožněno. Na tuto skutečnost bude klient upozorněn 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 dochází k nepřiměřenému chování klienta vůči operátorovi nebo klient opakovaně nepostupuje dle pokynů operátora.
18. Pro řádné provedení rezervace termínu je nutné si připravit cestovní doklad, případně průkaz totožnosti občana Evropské unie. Během hovoru můžete být operátorem tázáni na údaje v něm obsažené.
19. Objednávání více klientů není prostřednictvím objednávací linky možné, pro hromadné objednávání je třeba postupovat podle pravidel jednotlivých pracovišť.
20. Odbavování cizinců a jejich zmocněných zástupců se řídí pravidly jednotlivých pracovišť, kterými je objednávací linka vázána pro zachování plynulého chodu pracovišť.
21. Prostřednictvím objednávací linky není možné omluvit nedostavení se k výslechu. Omluvu nesplňující náležitosti ust. § 37 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, nelze akceptovat.
22. V případech, kdy je pro odbavení klienta nutné zajistit spisový materiál (zejména nahlížení/seznámení), objedná operátor termín pouze v případě, že se bude spisový materiál nacházet v požadovaném termínu

na spádovém pracovišti. V opačném případě bude spisový materiál na pracoviště vyžádán a zpravidla do 10 pracovních dnů bude volající zpětně kontaktován s informací o termínu dostupnosti spisového materiálu k požadovanému úkonu. Vyžádání spisového materiálu je závazné a bude tak posuzováno z hlediska procesních lhůt. Pokud volající 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.

23. Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 01.09.2017. Ostatní veřejné telefonické kontakty na výše uvedená pracoviště oddělení pobytu cizinců Praha a oddělení pobytu cizinců Střední Čechy pozbývají dnem 01.09.2017 své platnosti.