

Ministerstvo vnitra České republiky
Odbor azylové a migrační politiky
Oddělení pobytů cizinců

Pravidla pro telefonické objednávání

1. Telefonické objednání je možné pouze na telefonním čísle **974 820 680**.
2. Zavoláním na toto číslo klient nebo zástupce klienta potvrzuje, že se seznámil s těmito pravidly a že je srozuměn se zpracováním svých osobních údajů (osobních údajů klienta) v rozsahu uvedeném níže. Zástupce klienta navíc stvrzuje, že je zmocněn k zastupování klienta.
3. Hovor probíhá výlučně v českém jazyce.
4. Objednávací linka slouží výhradně k objednání klientů oddělení pobytu cizinců Praha, Střední Čechy, Plzeň a Zlín. 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, zejména s ohledem na ochranu osobních údajů klientů a možnou chybnou interpretaci na základě nepřesných nebo neúplných údajů.
5. Provozní doba objednávací linky je vždy v pracovní den (pondělí až čtvrtek od 8 do 16 hodin a v pátek od 8 do 12 hodin), pokud není na stránkách Ministerstva vnitra uvedeno jinak.
6. Telefonické objednání na výše uvedeném telefonním 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 – Střešovice
 - Kolbenova 942/38a, Praha 9 - Vysočany
 - Jiráskova 801, Benešov u Prahy
 - Severní 2952, Kladno
 - Hornická 642, Kutná Hora
 - Štefánikova 1304, Mladá Boleslav
 - Žežická 498, Příbram
 - Jagellonská 1017/9, Plzeň
 - Pod Vrškem 5360, Zlín

7. 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.
8. Na objednávací lince **nejsou** poskytovány obecné informace týkající se pobytu cizinců na území ČR; 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>.
9. **Konkrétní informace (např. údajů povahy osobních či citlivých dat) nejsou klientům telefonicky sdělovány.**
10. Klient souhlasí s tím, že hovor je nahráván nebo monitorován. V opačném případě klient hovor ukončí. O tomto je řádně poučen v průběhu hovoru.
11. 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 a telefonní číslo. S výjimkou telefonního čísla je poskytnutí uvedených osobních údajů 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. správní řád, ve znění pozdějších předpisů.
12. Pro řádné provedení rezervace termínu je tedy nutné si připravit cestovní doklad, případně průkaz totožnosti občana Evropské unie. Během hovoru můžete být operátorem tázáni na údaje v něm obsažené.
13. Objednání klienta může být v případech pochybností o identifikaci volajícího nebo klienta odmítnuto (např. z důvodu neposkytnutí svých osobních údajů, či osobních údajů osob, které zastupuje).
14. Pokud klient nebo jeho zástupce neposkytne osobní údaje, bude hovor ukončen a rezervace termínu nebude provedena. Ve vztahu ke zpracovávaným osobním údajům má klient nebo jeho zástupce práva uvedená v bodě 24.
15. Shromážděné osobní údaje jsou zpracovávány pouze pro účely rezervace termínu a případných změn v rezervaci či pozdějších objednávek. Tato data nejsou ministerstvem vnitra žádnému jinému subjektu poskytována. Osobní údaje poskytnuté v rámci rezervace termínu jsou s odkazem na bod č. 18 uchovávány po dobu 180 dnů od uplynutí rezervovaného termínu,

poté jsou smazány. Záznam podle bodu č. 10 je zlikvidován po 30 dnech od jeho pořízení.

16. Telefonní hovor může být bez provedení objednávky ukončen dále v případech, kdy dochází k nepřiměřenému chování klienta vůči operátorovi nebo klient opakovaně nepostupuje dle pokynů operátora.

17. Rezervovaný termín není možné dále upravovat, pouze zrušit (s ohledem na bod č. 18). Takto zrušený termín propadá.

18. 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 výslechu, resp. podání svědecké výpovědi.

Žádost o přeobjednání, zrušení nebo omluvu, je nutné podat v souladu s § 37 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Telefonický hovor tyto zákonné nároky nesplňuje, proto jej v tomto ohledu nelze akceptovat.

19. Pokud se klient bez náležité omluvy, včetně omluvy dle bodu č. 17 nedostaví na smluvený termín, nemusí mu být v následujících 180 dnech další objednávky umožněno. Na tuto skutečnost bude klient upozorněn v průběhu hovoru.

20. **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 jinou osobou, než je volající klient, při zachování počtu jednoho objednávaného klienta.

21. Objednávání více klientů není prostřednictvím objednávací linky možné, pro hromadné objednávání je třeba postupovat podle pravidel jednotlivých pracovišť.

22. Rodinní příslušníci v přímé vzestupné nebo sestupné linii budou objednání současně na jeden termín v rámci jednoho telefonického hovoru, **pokud to dovoluje kapacita pracoviště.**

23. Odbavování cizinců a jejich zmocněných zástupců se řídí organizačními opatřeními jednotlivých pracovišť, kterými je objednávací linka vázána pro zachování plynulého chodu konkrétního pracoviště.

24. V případech, kdy je pro odbavení klienta nutné zajistit spisový materiál (zejména nahlížení/seznámení), objedná operátor termín pouze tehdy, pokud 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. 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.

25. Ve vztahu k osobním údajům má klient právo:

- na opravu nepřesných osobních údajů, které se ho týkají,
- na doplnění neúplných osobních údajů, které se ho týkají,
- na provedení výmazu osobních údajů, pokud byly shromážděny protiprávně,
- na omezení zpracovávání údajů za podmínek uvedených v čl. 18 *Nářízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES,*
- na podání stížnosti dozorovému úřadu, kterým je:

Úřad pro ochranu osobních údajů
Pplk. Sochora 27
170 00 Praha 7

26. Za účelem snazší zpětné komunikace a ve vlastním zájmu doporučujeme klientům, aby na sebe zanechali rovněž aktuální telefonický kontakt; Telefonický kontakt, v rámci kterého je rezervace prováděna, je uchován po dobu 30 dnů od pořízení telefonického hovoru.

27. Čas rezervovaného termínu je pro poskytovatele služby pouze orientační, neboť vzhledem ke složitosti agendy a různorodosti jednotlivých situací a správních řízení nelze relevantně limitovat délku trvání odbavování klientů, zpravidla bude klient odbavován do 60 minut od vyzvednutí jemu přiděleného čísla z terminálu vyvolávacího systému. Toto číslo je možné vyzvednout v den rezervace nejdříve 30 minut před plánovaným termínem a nejpozději 15 minut po plánovaném termínu. Na pozdější dostavení se nebude brán zřetel a rezervace tímto propadá.

28. Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 10. 10. 2020.