

Ministerstvo vnitra České republiky

Odbor azylové a migrační politiky

Pravidla pro telefonické a e-mailové poskytování informací na lince zřízené pro občany Ukrajiny v souvislosti s ozbrojeným konfliktem

1. Zavoláním na telefonní linku s číslem +420 974 801 802 klient potvrzuje, že je srozuměn se zpracováním svých osobních údajů (osobních údajů klienta), které jsou nezbytné pro případné objednání na úkon, který se váže k dočasné ochraně, v rozsahu: Jméno, příjmení, datum narození a telefonní číslo. Poskytnuté osobní údaje jsou zpracovávány pouze pro účely rezervace termínu a tato data nejsou Ministerstvem vnitra žádnému jinému subjektu poskytována.
2. Volající si zvolí v jakém jazyce (česky, ukrajinsky) bude hovor veden.
3. Volající souhlasí s tím, že hovor je nahráván. V opačném případě volající hovor ukončí. O tomto je řádně poučen před začátkem hovoru. Záznam telefonického hovoru je automaticky ukládán na interním disku v zabezpečené oblasti. Doba uchování záznamu je 60 dnů od pořízení záznamu. Po uplynutí této doby se záznam automaticky maže.
4. Provozní doba linky zřízené pro občany Ukrajiny v souvislosti s ozbrojeným konfliktem je zveřejněna na webových stránkách Ministerstva vnitra v sekci Informace pro ukrajinské občany. Vzhledem k neustále vyvíjející se situaci s ohledem na konflikt na Ukrajině je **aktuální rozsah služeb** poskytovaných na této infolince (např. možnost objednání na úkony, které se vážou k dočasné ochraně) **zveřejněn na webových stránkách** taktéž v sekci Informace pro ukrajinské občany.
5. Volajícím jsou poskytovány pouze informace obecného charakteru k možnostem pobytového oprávnění v České republice pro občany Ukrajiny, kteří přechází před válkou. Konkrétní informace (např. údajů povahy osobních či citlivých dat) nejsou telefonicky sdělovány. Dále není poskytován výklad zákona, poradenství a linka neslouží k oficiální komunikaci se správním orgánem (nelze podat žádost o dočasnou ochranu nebo stížnost, ohlásit změnu nebo požádat o sdělení citlivých informací).
6. Pokud je Váš dotaz složité 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).
7. Stanovisko vyjádřené na telefonní lince vychází z informací poskytnutých tazatelem a má pouze informační charakter. Závaznou povahu má pouze text zákona či podzákonného předpisu.
8. Na telefonické lince nejsou poskytovány kontaktní informace na zaměstnance Ministerstva vnitra ani Krajských asistenčních center pomoci Ukrajině.
9. V rámci jednoho telefonického hovoru lze standardně vyřídit požadavek pouze pro jednoho klienta. To se týká jak poskytování informací na infolince, tak i případného objednání na úkon, který se váže k dočasné ochraně. Pro rodinné příslušníky lze pak případně objednat současně jeden termín v rámci jednoho telefonického hovoru, pokud to dovoluje kapacita pracoviště.
10. Telefonní hovor může být ukončen také v případech, kdy dochází k nepřiměřenému chování klienta vůči konzultantovi (telefonnímu operátorovi), klient opakovaně nepostupuje dle pokynů konzultanta nebo je dotaz nad rámec poskytovaných informací.

Pravidla pro e-mailovou komunikaci a poskytování informací na emailu ukrajina@mvcv.cz

11. Pravidla pro e-mailovou komunikaci a následné poskytování informací se řídí pravidly telefonické komunikace.
12. V rámci e-mailové komunikace **nelze ověřit** správnost zasláných dokumentů účastníkem řízení. Rovněž nemáme přístup do složek cizinců a jednotlivých řízení.
13. V rámci e-mailové komunikace **nelze učinit podání či hlásit** změny týkající se vašeho pobytu. Tyto úkony musíte hlásit zákonem stanoveným způsobem.
14. Duplicitní dotazy nebudou znovu odpovídány.
15. Váš dotaz zodpovíme v co nejkratší možné době, zpravidla do 7 dnů.