

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). V závislosti na náročnosti dotazu mohou být po klientech vyžadovány osobní údaje v tomto rozsahu: Jméno, příjmení, datum narození, číslo cestovního nebo jiného dokladu, adresa aktuálního bydliště v ČR, emailová adresa 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 Informačním portálu pro cizince v sekci kontakty. 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 Informačním portálu pro cizince.
5. Volajícím jsou poskytovány pouze informace obecného charakteru k možnostem pobytového oprávnění v České republice pro občany Ukrajiny, kteří prchají 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@mvr.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 zaslaných 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. Lhůta na vyřízení Vašeho dotazu je 30 dní. Standardně se snažíme odpovědět v co nejkratší možné době.

Міністерство внутрішніх справ Чеської Республіки

Відділ міграційної політики

Правила для надання телефонної та електронної інформації на інформаційній лінії для громадян з України у зв'язку з озброєним конфліктом

1. Зателефонувавши на інформаційну лінію за номером +420 974 801 802, клієнт підтверджує, що розуміє обробку його персональних даних (персональних даних клієнта). Залежно від складності запиту, від клієнтів можуть вимагати надати такі особисті дані: ім'я, прізвище, дату народження, номер закордонного паспорта або іншого документа, адресу поточного місця проживання в Чеській Республіці, адресу електронної пошти та номер телефону. Надані персональні дані обробляються лише для внутрішніх цілей, ці дані не надаються Міністерством внутрішніх справ жодній іншій організації.
2. Абонент обере, якою мовою (чеською, українською) буде проходити розмова.
3. Абонент погоджується з тим, що розмова записується. В іншому випадку абонент завершує розмову. Його належним чином інформують про це перед початком розмови. Запис телефонної розмови автоматично зберігається на внутрішньому диску в безпечній зоні. Термін зберігання запису становить 60 днів з дати запису. Після закінчення цього періоду запис автоматично видаляється.
4. Розклад роботи інформаційної лінії створеної для громадян України у зв'язку зі збройним конфліктом опубліковано на Інформаційному порталі для іноземців у розділі контакти. У зв'язку з постійною зміною ситуації, пов'язаної з конфліктом в Україні, поточний перелік послуг, які надаються на цій лінії (наприклад, можливість замовлення актів пов'язаних із тимчасовим захистом) опубліковано на Інформаційному порталі для іноземців.
5. Абонентам надається інформація лише загального характеру про можливості отримання посвідки на перебування в Чеській Республіці для громадян України, які втікають від війни. Конкретна інформація (наприклад, персональні або конфіденційні дані) не передається телефоном. Крім того, не надається тлумачення закону, не надаються консультації та лінія не використовується для офіційної комунікації з держ. органом (не можливо

подати заяву на тимчасовий захист або скаргу, повідомити про зміни чи з проханням отримати спілкування конфіденційну інформацію).

6. Якщо ваше питання має складний юридичний характер або потребує комплексного вирішення та допомоги, зверніться до суб'єкта, який надає консультації (Інтеграційні центри, Архієпархіальна благодійна організація або інші неприбуткові або юридичні організації).
7. Думка, висловлена на лінії, ґрунтується на інформації, наданій інтерв'юером та носить виключно інформаційний характер. Обов'язковим є лише текст закону чи підзаконного акта.
8. На цій телефонній лінії не надаються контакти на працівників МВС та Крайових центрів допомоги Україні.
9. В рамках однієї розмови дозволено вирішити прохання тільки для одного клієнта. Це стосується як реєстрації, так і відповіді на питання у візовій сфері та міграційної політики. Члени сім'ї можливо одночасно зареєструвати в один термін, в рамках одного дзвінка, відповідно до можливостей даного відділення.
10. Телефонний дзвінок буде завершено через неадекватну поведінку клієнта в адресу консультанта (оператора гарячої лінії), якщо клієнт повторно не виконує вказівок консультанта або питання переходить за рамки дозволеної інформації

Правила електронної комунікації та надання інформації на електронній адресі ukrajina@mvcz.cz

11. Правила комунікації електронною поштою та подальшого надання інформації регулюються правилами телефонної комунікації.
12. У рамках комунікації електронною поштою **неможливо перевірити** правдивість документів, надісланих другою стороною. У нас не має доступу до справ іноземців та окремих проваджень.
13. **Неможливо подати документи або повідомити про зміни** щодо вашого перебування електронною поштою. Про поточні дії необхідно повідомляти в установленому законодавством порядку.
14. На повторні запитання відповіді не надаватимуться.

15. Термін обробки вашого запиту становить 30 днів. Як правило, ми намагаємося відповісти якнайшвидше.

Департамент притулку та міграційної політики, 7 березня 2023 року