

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 телефонну лінію за номером +420 974 801 802, клієнт дає згоду на обробку його персональних даних (персональних даних клієнта), які необхідні для імовірної реєстрації, яка є пов'язана з тимчасовим захистом, в обсязі: Прізвище, ім'я, дата народження та номер телефону. Надані персональні дані обробляються лише з метою запису або реєстрації, 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. Графік роботи лінії для громадян України у зв'язку зі збройним конфліктом, публікується на сайті МВС у розділі: "Інформація для громадян України". У зв'язку з постійною зміною ситуації, пов'язаної з конфліктом в Україні, **поточний перелік послуг**, які надаються на цій інформаційній лінії (наприклад, можливість реєстрації або інших дій пов'язаних із тимчасовим захистом), також є **опубліковано на сайті** в розділі: "Інформація для громадян України".
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@mvcf.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. Ми відповімо на ваше запитання якомога швидше, зазвичай впродовж семи днів.