

MINISTERSTVO VNITRA
odbor azylové a migrační politiky
Nad Štolou 3
170 34 Praha 7

Č. j. MV- 93822-2/OAM-2024

Praha 14. června 2024
Počet listů: 2



Informace ke stížnosti a žádosti o poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Dne 4. června 2024 byla Ministerstvu vnitra České republiky, odboru azylové a migrační politiky (dále jen „Ministerstvo vnitra“), doručena prostřednictvím datové schránky stížnost na chování operátorky Klientského centra pro poskytování informací cizinců odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra během Vašeho hovoru na informační linku k dočasné ochraně dne 4. června 2024.

Zaslaný dokument dále obsahoval žádost o poskytnutí informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o svobodném přístupu k informacím“). Ve své žádosti jste požadoval poskytnutí nahrávek k uskutečněným hovorům.

[...] Dále na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, žádám o poskytnutí nahrávek obou výše uvedených telefonátů z 13:23 a 13:33 hodin. Tyto nahrávky mi prosím zašlete na mou e-mailovou adresu [redacted] nebo na poštovní adresu [redacted]. [...]

Ke stížnosti uvádíme následující.

Ve Vaší stížnosti uvádíte, že zaměstnankyně (operátorka) Klientského centra se chovala neprofesionálně, odmítala se věnovat podstatě Vašeho dotazu a po Vaší žádosti o přepojení na nadřízeného zaměstnance na tuto žádost nebrala zřetel a hovor ukončila. Ve své stížnosti dále požadujete nápravu vzniklé situace pro zabránění opakování podobného chování v budoucnu a poskytnutí nahrávek obou hovorů.

Zmíněné hovory ze dne 4. 6. 2024 se týkaly dotazu na hlášení změny rodinného stavu a osobních údajů osoby s udělenou dočasnou ochranou po sňatku. Analýzou hovorů bylo zjištěno, že zmíněným hovorům předcházela hovor ze dne 28. 5. 2024, kde bylo poprvé s informační linkou k dočasné ochraně konzultován postup při ohlašování zmíněných změn.

V tomto hovoru bylo uvedeno, že jste se po svatbě s Vaší manželkou dostavili na matriční úřad v Brně, kde byl proveden záznam o změně jména a stavu do matriční knihy. Příslušný matriční úřad měl dle Vašich slov sdělit, že o změnách informuje odbor azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra ČR (dále jen „OAMP“) datovou schránku. Na základě této informace jste se domníval, že OAMP změněné údaje zanesou do svých systémů, na jejichž základě bude provedena změna v Registru obyvatel.

Již v této chvíli Vám měla operátorka sdělit, že povinnost sdělit změnu údajů OAMP je zákonnou povinností dané osoby, tedy Vaší manželky.

Podle zákona o pobytu cizinců (zákon č. 326/1999 Sb.), konkrétně §103, písm. e) je cizinec povinen hlásit změnu příjmení, osobního stavu, změnu údajů v cestovním dokladu, změnu údajů v dokladu vydaném podle tohoto zákona; změnu je cizinec povinen ohlásit orgánu, který mu vydal doklad opravňující k pobytu na území, a to do 3 pracovních dnů ode dne, kdy změna nastala, a jde-li o občana Evropské unie nebo jeho rodinného příslušníka, ve lhůtě do 15 pracovních dnů.

Není tedy možné akceptovat dokument zaslaný matrikou, jelikož ohlášení změny je osobní povinností cizince (případně jím zmocněného zástupce). Ohlásit změnu je možné osobně na pracovišti Ministerstva vnitra, poslat poštou, datovou schránkou, e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem nebo podat prostřednictvím zmocněného zástupce. Jelikož matrika není zmocněným zástupcem cizinky, nemá právo za cizinku cokoli hlásit. Ke změně tedy nedošlo, jelikož nebyla ohlášena zákonnou cestou. Pro změnu jména je navíc nutné doložit nový cestovní doklad s novým jménem.

Operátorka Klientského centra Vám sdělila, že ohlášení změny OAMP je dle zákona povinností samotného cizince. Operátorka následně doporučila, aby se Vaše manželka nejlépe osobně dostavila na příslušné pracoviště OAMP, kde změnu osobně nahlásí. Nebyla Vám však výslovně a jasně sdělena informace, že ohlášení změn, které neprovede příslušný cizinec nebo jeho zmocněný zástupce, není přijatelné.

Mezi Vámi a operátorkou proběhly tři hovory, které byly poznamenány vzájemným nepochopením, jež vyústily v neprofesionální jednání operátorky a také následně hrubou invektivou na její osobu. Operátorka měla bezesporu hovor vést konstruktivněji a zachovat profesionální přístup. **Přijměte prosím za toto neprofesionální chování naši omluvu.** Operátorce bylo proto uděleno napomenutí a povinnost opakovaně absolvovat školení na vedení hovoru. Klientské centrum také podnikne patřičné kroky k nápravě tak, aby se podobný incident v budoucnu již neopakoval, neboť dbáme na kvalitně poskytované služby veřejnosti, které jsou pro nás prioritou.

K žádosti o informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů uvádíme následující:

V souladu s ustanovením § 14 odst. 5 písm. d) zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, tímto Ministerstvo vnitra poskytuje dotazovanou informaci, a to následujícím způsobem:

Požadované záznamy telefonátů jsou zaslány jako příloha této odpovědi.

Záznam telefonického hovoru je automaticky ukládán na interním disku v zabezpečené oblasti. Doba uchování záznamu je 60 dnů od jeho pořízení tak, jak je uvedeno v [Pravidlech pro komunikaci s Klientským centrem pro poskytování informací cizincům v bodě č. 16](#), která jsou veřejně dostupná na Informačním portále pro cizince. Posléze se obsah nahrávky automaticky maže a zůstává zachován pouze záznam o tom, že hovor proběhl.

Výše zmíněný bod č. 16 rovněž hovoří o tom, že poskytnuté osobní údaje slouží pro zdokumentování bezpečnostních incidentů či vyhodnocení případných stížností a dále, že nejsou žádnému jinému subjektu poskytována z důvodu ochrany osobních údajů. Zmíněné hovory s Klientským centrem obsahují osobní údaje (konkrétně pak identifikační údaje manželky volajícího a jméno, příjmení volajícího, informace o typu pobytu manželky volajícího na území ČR a jméno operátorky). Subjekty, které mohou získat přístup k nahrávkám hovorů a kterým tak mohou být osobní údaje v nich obsažené zpřístupněny, jsou orgány moci veřejné, pokud je potřebují k plnění svých úkolů a osoby, jejichž o jejichž osobní údaje se jedná.

I přesto, že ze záznamů hovorů není možné dovodit, že Vy a volající jste tatáž osoba (volající nebyl ztotožněn a také z důvodu absence hlasové biometrie ústředny Klientského centra), není důvodné se domnívat, že tomu tak není. Proto Vám povinný subjekt záznamy poskytuje. Ze záznamů jsou nicméně odstraněny osobní údaje dotčených třetích osob z důvodu jejich ochrany.

Mgr. Pavla Novotná
ředitelka odboru