

Směrnice č. 9/2019, o poradenství, konzultacích a podnětech

K poskytování poradenství, konzultací a k provedení předpisů při přijímání a vyřizování podnětů na porušení ochrany osobních údajů, při přijímání a vyřizování stížností na porušení zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), se vydává:

Čl. 1

Příjem podání

- (1) Podáním se rozumí žádost o konzultaci nebo podnět.
- (2) Podání, včetně elektronického, přijme a eviduje podatelna.
- (3) Podání se posoudí podle obsahu, bez ohledu na to, jak je označeno.
- (4) Podatelna ověří v jmenném rejstříku systému spisové služby související podání podatele (lustrum) a vyznačí je na podání.

Čl. 2

Písemné poradenství

- (1) Při poradenství se komunikuje efektivním a pro adresáta srozumitelným způsobem.
- (2) Při formulaci odpovědi oddělení konzultací přednostně využívá informační rubriky webu, zejména uvedením hypertextového odkazu.
- (3) Opakované a tematicky podobné dotazy jsou oddělením konzultací zpracovány do informační rubriky webu.

Čl. 3

Telefonické poradenství

- (1) V úvodu vyřizování dotazu na telefonické informační lince je nutné vždy ověřit typ tazatele, případně tazatele poučit, že rozsah poradenství na telefonické informační lince je určen lidem dotčeným zpracováním a menším správcům, nikoliv odborníkům na ochranu osobních údajů, pověřencům a osobám poskytujícím právní poradenství.
- (2) Vyřizující pořídí o telefonickém poradenství stručný záznam.
- (3) Vedoucí oddělení konzultací záznamy pravidelně vyhodnocuje a informuje ředitele odboru konzultačních agend o struktuře a povaze telefonického poradenství a doplňuje na jejich základě informační rubriku na webu.
- (4) Tiskové oddělení zajišťuje informace o provozu telefonické informační linky.

Čl. 4

Konzultace

(1) Konzultace je prováděna na základě podkladů poskytnutých správcem, zpracovatelem, pověřencem, profesními a odbornými sdružení a ústředními úřady.

(2) Oddělení konzultací dbá na to, aby žadatel předložil podklady nezbytné pro konzultaci, včetně posouzení vlivu na ochranu osobních údajů.

(3) Odbor konzultačních agend zveřejňuje významné závěry z konzultací v informační rubrice webu.

(4) O konzultacích pro jiný subjekt, než je osoba uvedená v odstavci 1 vedoucí oddělení konzultací informuje ředitele odboru konzultačních agend.

(5) Oddělení konzultací vede přehled konzultací.

(6) O postupu podle článku 36 odst. 2 obecného nařízení o ochraně osobních údajů informuje vedoucí oddělení konzultací ředitele odboru konzultačních agend.

(7) Týká-li se předchozí konzultace přeshraničního zpracování osobních údajů, koordinuje vedoucí oddělení konzultací postup ve věci a řízení v systému pro výměnu informací na vnitřním trhu s odborem konzultačních agend a s odborem právním a zahraničním.

Čl. 5

(1) Je-li předmětem konzultace vyhodnocení vlivu na ochranu osobních údajů podle článku 36 odst. 4 obecného nařízení o ochraně osobních údajů nebo návrh právního předpisu podle článku 57 odst. 1 písm. c) obecného nařízení o ochraně osobních údajů, oddělení konzultací v této části věc postoupí oddělení legislativnímu nebo jej přizve ke konzultaci.

(2) Žádá-li správce či zpracovatel o konzultaci ve věci v působnosti oddělení akreditací a předávání údajů, oddělení konzultací mu věc postoupí nebo jej přizve ke konzultaci.

(3) V případě, že je v dané věci vhodné uplatnit některou z nápravných pravomocí, včetně případu přeshraničního zpracování, vyjma upozornění, že zamýšlené operace zpracování pravděpodobně porušují GDPR, postoupí odbor konzultačních agend věc odboru dozoru.

Čl. 6

Přidělení podnětu

(1) Podatelna, s přihlédnutím k obsahu a působnosti útvarů, podnět přímo předá

a) odboru konzultačních agend,

b) útvaru, který vede řízení ve věci,

c) jinému útvaru přímo podřízenému předsedovi,

d) oddělení obchodních sdělení, pokud se jedná o stížnost na elektronicky šířené obchodní sdělení.

(2) Spor o příslušnost věci podatelna vypořádá s ředitelem odboru konzultačních agend nebo ředitelem kanceláře předsedkyně.

Čl. 7

Posouzení podnětu

(1) Obsahuje-li podnět upozornění na jednání konkrétní osoby s uvedením podezření, že tato osoba porušuje povinnost při zpracování osobních údajů nebo zasahuje do práv subjektů údajů, oddělení podnětů a stížností posoudí zejména:

- a) zda byly Úřadu pro ochranu osobních údajů doručeny obdobné podněty,
- b) příslušnost Úřadu pro ochranu osobních údajů nebo jiných správních orgánů,
- c) zda se v dané věci jedná o přeshraniční zpracování osobních údajů,
- d) zda podatel využil svého práva obrátit se na správce či zpracovatele osobních údajů a zda byl o této možnosti vhodným způsobem informován,
- e) jakým způsobem a v jaké míře byl jednáním správce nebo zpracovatele dotčen,
- f) zda byla správci či zpracovateli v dané věci poskytnuta konzultace.

(2) O přijetí ústního nebo telefonického podnětu sepíše zaměstnanec úřední záznam obsahující jméno a adresu podatele a stručný popis události, která se týká porušení povinnosti při zpracování osobních údajů, a předá podatelně k zaevidování.

(3) Vyřizující informuje svého nadřízeného o návrhu postupu bez zbytečného odkladu po přidělení věci.

Čl. 8

Výzva k doplnění podání

(1) V případě, že informace obsažené v podnětu jsou nejasné či v případě, že podnět neobsahuje dokumenty dokládající tvrzení v něm uvedená nebo dokládající uplatnění práv podatele, která by byla nezbytná pro další postup Úřadu pro ochranu osobních údajů, vyzve oddělení podnětů a stížností podatele k doplnění.

(2) Ve výzvě k doplnění je podatel požádán zejména o doložení

- a) žádosti adresované správci či zpracovateli a případné reakce na ni,
- b) dokumentů dokládajících vztah mezi podatelem a správcem nebo zpracovatelem, a
- c) dalších dokumentů vztahujících se k dané věci.

(3) Je-li to vhodné, bude podatel současně poučen o možnosti uplatnění svých práv.

Čl. 9

Stížnost

(1) Stížností se rozumí podnět, kterým se stěžovatel domáhá nápravy protiprávního stavu.

(2) Formuláře pro podávání stížností prostřednictvím internetových stránek Úřadu pro ochranu osobních údajů spravuje odbor informačních technologií.

Čl. 10

Anonymní podnět

Podnět, jenž neobsahuje jmenné a adresní údaje podatele, oddělení podnětů a stížností založí bez dalšího opatření, ledaže by skutečnosti uvedené v podnětu odůvodňovaly jiný postup.

Čl. 11

Upozornění správci nebo zpracovateli

(1) Oddělení podnětů a stížností zašle správci nebo zpracovateli upozornění na možné porušení povinností při zpracování osobních údajů, zejména vyplývá-li z podnětu:

- a) méně závažné porušení povinností správce nebo zpracovatele,
- b) věc lze v komunikaci mezi stěžovatelem a správcem napravit,
- c) zpracování není zahájeno nebo uskutečněno.

(2) V případě, že se stížnost týká uplatnění práv subjektu údajů, upozornění dle odst. 1 obsahuje žádost o sdělení provedených nebo zamýšlených opatřeních v návaznosti na obdrženou žádost subjektu údajů.

(3) Pokud správce nebo zpracovatel v přiměřené době neposkytne Úřadu pro ochranu osobních údajů požadované informace nebo žádost není uspokojivě vyřízena, postoupí odbor konzultačních agend věc k dalšímu řízení dle čl. 12.

Čl. 12

Postoupení k dalšímu řízení

(1) Týká-li se podnět předmětu probíhající kontroly či správního řízení vedeného v první stupni, předá odbor konzultačních agend podnět odboru dozoru.

(2) Odbor konzultačních agend předá podnět odboru dozoru, zjistí-li skutečnosti nasvědčující důvodnosti podnětu, přičemž uvede:

- a) označení podezřelého z porušení právní povinnosti, respektive subjektu odpovědného za zpracování,
- b) dokumenty dokládající zejména vztah mezi podatelem a správcem nebo zpracovatelem,
- c) popis a odůvodnění podezření z porušení právních předpisů,
- d) souhrn postupů, které byly ve věci učiněny,
- e) informaci, že podnět týká přeshraničního zpracování.

Čl. 13

Vyrozumění podatele

(1) Nebyla-li věc postoupena jinému útvaru, oddělení podnětů a stížností informuje podatele do 30 dnů od přijetí podnětu o přijatých opatřeních nebo o důvodech, pro které se Úřad pro ochranu osobních údajů podnětem nezabýval.

(2) Podateli, který Úřadu pro ochranu osobních údajů podnět zaslal pouze na vědomí, zašle oddělení podnětů a stížností stručnou informaci o možnostech uplatnit práva, která mu náleží.

(3) Věcně nepříslušné podání ředitel odboru konzultačních agend postoupí nebo vrátí věcně příslušnému orgánu a zároveň o tom vyrozumí podatele.

(4) V ostatních případech vyrozumí podatele útvar, který vedl řízení ve věci.

Čl. 14

Informování veřejnosti

Oddělení podnětů a stížností předkládá tiskovému oddělení návrhy upozornění veřejnosti na závažné nebo opakovaně napadané skutečnosti, které jsou zejména s ohledem na práva subjektů údajů:

- a) porušením povinností při zpracování osobních údajů, nebo
- b) nesprávně vnímány jako porušení povinností při zpracování osobních údajů.

Čl. 15

Zrušovací ustanovení

Směrnice č. 3/2016, o přijímání a posuzování podnětů a kontrole, se zrušuje.

Čl. 16

Účinnost

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. září 2019.

Praha 30. srpna 2019

JUDr. Ivana Janů
předsedkyně
(*podepsáno elektronicky*)