

**Směrnice č. 9/2019,**  
**o poradenství, konzultacích a podnětech, ve znění směrnice č. 6/2024,**  
**o stížnostech 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

*Zrušen*

Čl. 7

*Zrušen*

Čl. 8

*Zrušen*

Čl. 9

*Zrušen*

Čl. 10

*Zrušen*

Čl. 11

*Zrušen*

Čl. 12

*Zrušen*

Čl. 13

*Zrušen*

Čl. 14

*Zrušen*

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*)