**Vyřizování stížností nebo podnětů podaných subjektem údajů k ÚOOÚ**

Obecné nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 o ochraně osobních údajů (dále jen " GDPR "), přímo v článku 77 upravuje možnost Subjektu údajů podat stížnost k

dozorovému úřadu, kterým je v ČR Úřad pro ochranu osobních údajů.

**Pojmy a zkratky:**

• **Správce** = Obec, Město, Městská část (orgán veřejné moci), který sám nebo společně s jinými určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů.

• **Subjekt údajů (SÚ), Stěžovatel** = osoba, které se týkají OÚ zpracovávané Správcem.

• **DPO** = data protection officer , pověřenec pro ochranu osobních údajů.

• **OÚ** = osobní údaje (veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě).

**• ÚOOÚ** = Úřad pro ochranu osobních údajů.

• **SŘ** = Správní řád.

**Stížnost**

V případě, že má Subjekt údajů pocit, že Správce nedodržuje povinnosti vyplývající z GDPR, může si stěžovat u ÚOOÚ. Stížnost by měla minimálně obsahovat obecné náležitosti podání dle SŘ. Pokud chce být Subjekt údajů zpraven o tom, jak bylo s jeho stížností naloženo, je potřeba, aby obsahovala jeho kontaktní údaje.

*Souvisící dokumenty:*

*32016R0679EU (GDPR) Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77; 500/2004 Sb. §37*

**Odeslání stížnosti ÚOOÚ**

Stížnost odešle Subjekt údajů ÚOOÚ.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Informace o přijetí stížnosti Správcem a o žádosti ÚOOÚ o vyjádření Správce**

ÚOOÚ informuje Stěžovatele o tom, že stížnost předal Správci a o postupu jejího vyřizování. Současně ÚOOÚ Stěžovatele poučí o jeho právu řešit stížnost podáním soudní žaloby.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Přijetí vyjádření Správce ke stížnosti a informace o jím přijatém řešení**

Odpověď Správce na stížnost zašle Subjektu údajů obvykle DPO působící u Správce. Zároveň ho poučí o tom, jak se může proti způsobu vyřízení stížnosti bránit.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Konec procesu**

**Přijetí stížnosti od SÚ**

V případě, že má Subjekt údajů pocit, že Správce nedodržuje povinnosti vyplývající z GDPR, může si stěžovat u ÚOOÚ. Stížnost by měla minimálně obsahovat obecné náležitosti podání dle SŘ. Pokud chce být Subjekt údajů zpraven o tom, jak bylo s jeho stížností naloženo, je potřeba, aby obsahovala jeho kontaktní údaje. V případě, že stížnost není úplná, může ÚOOÚ požádat Stěžovatele o její doplnění.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*, 500/2004 Sb. §37

**Předání stížnosti DPO působícímu u Správce spolu s žádostí o vysvětlení a informování SÚ o předání**

ÚOOÚ stížnost posoudí a následně předá Správci, aby se k ní mohl vyjádřit a podat vysvětlení.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Přijetí vyjádření Správce k stížnosti s návrhem řešení**

Poté, co se Správce k stížnosti vyjádří, posoudí ÚOOÚ jím navrhované řešení.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Jsou nějaké námitky k navrženému řešení nebo k vyjádření Správce?**

ÚOOÚ může stížnost Subjektu údajů vyřídit dle svého vlastního uvážení. Pravděpodobně bude ÚOOÚ zjišťovat návrh Správce nebo Zpracovatele na řešení stížnosti, nicméně ÚOOÚ může postupovat i jinak, pokud to uzná za vhodné v daném případě.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Odeslání námitek DPO**

Nesouhlasí-li ÚOOÚ s návrhem řešení nebo má námitky vůči poskytnutému vyjádření Správce, zašle tyto své námitky DPO u Správce působícího.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Přijetí návrhu řešení upraveného na základě námitek**

Správce pošle ÚOOÚ vyjádření k námitkám a upravený návrh řešení. ÚOOÚ posoudí soulad s právní úpravou a může si vyžádat i další úpravy.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**ÚOOÚ nemá další námitky**

Pokud již ÚOOÚ nemá další připomínky nebo námitky k navrhovanému řešení, sdělí tuto skutečnost DPO, aby mohlo dojít k implementaci řešení.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Přijetí zprávy o implementaci dohodnutého řešení**

O proběhlé implementaci DPO informuje ÚOOÚ. Zároveň mu zašle také kopii odpovědi, kterou odeslal Stěžovateli.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Případná kontrola implementace řešení**

Má-li ÚOOÚ pochybnosti o tom, zda došlo k implementaci dohodnutého řešení, může u Správce provést kontrolu.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Přijetí stížnosti SÚ podané u ÚOOÚ a žádosti ÚOOÚ o vysvětlení**

V případě, že má Subjekt údajů pocit, že Správce nedodržuje povinnosti vyplývající z GDPR, může si stěžovat u Správce. Stížnost by měla minimálně obsahovat popis chování či důsledků, které Subjekt údajů považuje za problematické. ÚOOÚ stížnost *Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Informování osoby odpovědné za zpracování dotčených OÚ**

DPO o stížnosti podané k ÚOOÚ informuje zástupce Správce, který je odpovědný za dotčené zpracování OÚ.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Společné projednání stížnosti**

DPO s osobou odpovědnou za zpracování a případně i s dalšími dotčenými osobami projedná obsah stížnosti tak, aby na základě toho mohl připravit vyjádření a návrh řešení, které zašle ÚOOÚ.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Zpracování vysvětlení pro ÚOOÚ a návrhu řešení**

Na základě informací zjištěných během společného projednání vypracuje DPO odpověď pro ÚOOÚ obsahující jednak požadované vysvětlení a jednak návrh řešení vzniklé situace.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Čekání na vyjádření ÚOOÚ**

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Přijetí námitek k navrženému řešení od ÚOOÚ**

Nesouhlasí-li ÚOOÚ s návrhem řešení nebo má námitky vůči poskytnutému vyjádření Správce, zašle tyto své námitky DPO.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Zapracování námitek ÚOOÚ do řešení stížnosti**

DPO seznámí s námitkami ÚOOÚ ostatní dotčené osoby působící u Správce a ve spolupráci s nimi upraví návrh řešení tak, aby vyhovoval požadavkům ÚOOÚ.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Odeslání upraveného návrhu řešení ÚOOÚ**

Přizpůsobený návrh řešení odešle DPO ÚOOÚ případně s dalšími informacemi, které byly ÚOOÚ požadovány.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Přijetí informace, že ÚOOÚ nemá žádné (další) připomínky k podanému vysvětlení ani k navrženému řešení**

Pokud již ÚOOÚ nemá další připomínky nebo námitky k navrhovanému řešení, sdělí tuto skutečnost DPO, aby mohlo dojít k implementaci řešení.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Požadavek na implementaci přijatého řešení**

DPO informuje o stanovisku ÚOOÚ odpovědnou osobu a zadá požadavek na implementaci přijatého řešení.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Odeslání odpovědi Stěžovateli a zprávy o implementaci řešení ÚOOÚ**

Následně DPO připraví odpověď pro Stěžovatele, kde ho informuje o způsobu vyřízení žádosti a přijatých opatřeních. Kopii odpověďi zašle také ÚOOÚ spolu s informací o proběhlé implementaci řešení.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Přijetí informace o stížnosti podané SÚ k ÚOOÚ**

V případě, že má Subjekt údajů pocit, že Správce nedodržuje povinnosti vyplývající z GDPR, může si stěžovat u ÚOOÚ. DPO o stížnosti podané k ÚOOÚ informuje zástupce Správce, který je odpovědný za dotčené zpracování OÚ.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Společné projednání stížnosti**

DPO s osobou odpovědnou za zpracování a případně i dalšími osobami projedná obsah stížnosti tak, aby na základě toho mohl připravit vyjádření a návrh řešení, které zašle ÚOOÚ.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Zapracování námitek ÚOOÚ do řešení stížnosti**

V případě, že ÚOOÚ nesouhlasí s návrhem řešení nebo má námitky vůči poskytnutému vyjádření Správce, zašle tyto své námitky DPO, který seznámí s námitkami ÚOOÚ ostatní dotčené osoby působící u Správce a ve spolupráci s nimi upraví návrh řešení tak, aby vyhovoval požadavkům ÚOOÚ. Pokud ÚOOÚ žádné námitky nemá, tento krok nenastane.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Požadavek na implementaci přijatého řešen**í

Pokud již ÚOOÚ nemá další připomínky nebo námitky k navrhovanému řešení, sdělí tuto skutečnost DPO, aby mohlo dojít k implementaci řešení. DPO informuje o stanovisku ÚOOÚ odpovědnou osobu a zadá požadavek na implementaci přijatého řešení.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*

**Implementace řešení**

Osoba odpovědná za dotčené zpracování implementuje přijaté řešení a informuje o tom DPO.

*Souvisící dokumenty:*

*GDPR Čl.55, Čl.56, Čl.57, Čl.58, Čl.77*