

# Příloha č. 2 k Výnosu rektora č. 5/2020

## Článek 1

### Postupy týkající se vyřizování žádostí nebo stížností subjektů údajů

1. Komunikaci se subjektem údajů ohledně žádosti o realizaci práv a svobod subjektů údajů realizuje pověřenec. Tato příloha navazuje na článek 18 výnosu.
2. Proces vyřízení žádosti neprobíhá podle správního řádu. Opravným prostředkem je podání stížnosti k Úřadu pro ochranu osobních údajů. Vyřízení žádosti je bezplatné, vyjma případů nedůvodných nebo nepřiměřených žádostí.
3. Pověřenec zvolí vhodný formát odpovědi, a to s ohledem na:
4. formát komunikace ze strany subjektu údajů;
5. vyžádaný formát subjektem údajů.
6. Ze strany garanta a dalších odpovědných osob musí být pověřenci poskytnuta patřičná součinnost. Pověřenec musí subjektu údajů odpovědět bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 1 měsíce od doručení žádosti nebo ztotožnění subjektu údajů (je-li to třeba).
7. Pověřenec vede Registr žádostí a stížností subjektů údajů a souvisejících řešení.
8. Garant musí ve spolupráci s pověřencem přistoupit do 1 měsíce od identifikace subjektů údajů alespoň k jednomu z následujících kroků:
9. žádosti vyhovět, provést nutná opatření a o těchto opatřeních subjekt údajů informovat;
10. žádost odmítnout a informovat žadatele o důvodech odmítnutí a zároveň jej poučit o možnostech dalšího postupu;
11. lhůtu o 2 měsíce prodloužit a informovat žadatele o důvodech prodloužení s tím, že v prodloužené lhůtě už může žádosti pouze vyhovět.
12. Je-li žádost vznesena ústně a není-li osloven přímo pověřenec, ale zaměstnanec AVU, odkáže tento zaměstnanec subjekt údajů na pověřence. Zaměstnanec AVU nebo jeho přímý nadřízený vedoucí zaměstnanec o této skutečnosti vytvoří stručný záznam. Záznam lze realizovat např. zasláním emailu pověřenci. Pověřenec vytvoří o podané žádosti záznam plný.

## Článek 2

### Průběh vyřizování žádosti

V průběhu vyřizování žádosti musí být přistoupeno k:

1. identifikaci totožnosti subjektu údajů, směřuje-li žádost ke zpracování jeho osobních údajů (např. poskytnutí kopie údajů);
2. vytvoření záznamů, je-li žádost vznesena ústně;
3. rozhodnutí, zda se nejedná o neodůvodněnou nebo nepřiměřenou žádost;
4. omezení zpracování osobních údajů subjektu údajů bez zbytečného odkladu, a to do doby přijetí opatření vyplývající z žádosti;
5. věcné posouzení žádosti;
6. informování subjektů údajů o přijatých opatření nebo nevyhovění žádosti a zrušení omezení;
7. realizaci opatření;
8. informování ostatních subjektů zpracování (správce, zpracovatel, příjemce) o přijatých opatřeních.

## Článek 3

### Identifikace subjektů údajů

Identifikaci subjektů údajů provádí pověřenec, případně garant nebo další odpovědná osoba, a to podle prostředků a způsobu doručení žádosti:

1. prostřednictvím datové schránky subjektu údajů (dle adresáta žádosti);
2. prostřednictvím emailu s platným kvalifikovaným elektronickým podpisem (dle adresáta žádosti);
3. ověřením totožnosti pověřencem;
4. ověřeným podpisem na listinné žádosti (dle adresáta žádosti).

## Článek 4

### Náležitosti záznamů o ústně vznesené žádosti subjektu údajů

1. Záznam vytvořený zaměstnancem obsahuje minimálně:
2. jméno subjektu údajů;
3. stručný předmět žádosti;
4. datum vznesení žádosti.
5. O ústním podání žádosti o uplatnění práv a svobod vytváří pověřenec plný záznam. Záznam obsahuje minimálně:
6. jméno subjektů údajů;
7. trvalé bydliště subjektů údajů;
8. potvrzení identity subjektu údajů;
9. datum a čas podání;
10. předmět žádosti;
11. sdělené skutečnosti subjektu údajů;
12. skutečnost, zda bude v této žádosti konáno dále;
13. vyjádření subjektu údajů;
14. podpis pověřence a subjektu údajů, případně dalších účastnících se osob.

## Článek 5

### Nedůvodná nebo nepřiměřená žádost

1. Z důvodu zneužívání žádostí ze strany subjektů údajů může gestor ve spolupráci s pověřencem rozhodnout o nedůvodnosti nebo nepřiměřenosti žádosti.
2. V souvislosti s tímto rozhodnutím potom přistoupí gestor k:
3. odmítnutí žádosti nebo
4. naúčtování přiměřeného poplatku zohledňujícího administrativní náklady spojené s poskytnutím požadovaných informací.
5. Odmítnutí žádosti podle bodu a) musí být subjektu údajů patřičně zdůvodněno. Poplatky je nutné předem zveřejnit (např. na webu AVU) nebo subjekt údajů informovat o jejich výši před jejich vyměřením a požádat jej o souhlas.

## Článek 6

### Omezení zpracování osobních údajů

Gestor v součinnosti s dalšími odpovědnými osobami zodpovídá za omezení zpracování před učiněním opatření vycházejících z žádosti. Další podmínky omezení zpracování osobních údajů se odvíjí od konkrétně uplatněného práva subjektem údajů.

## Článek 7

### Věcné posouzení žádosti a informování subjektů údajů o přijatých

### opatření nebo nevyhovění žádosti

1. Posoudí-li gestor v průběhu vyřizování žádosti, že žádost nesplňuje zákonné podmínky podle ustanovení týkajících se jednotlivých práv, informuje o tom pověřence a ten zasílá subjektu údajů informaci o nevyhovění žádosti a zrušení omezení.
2. Tato informace obsahuje zejména:
3. řádné odůvodnění nemožnosti využít práva;
4. poučení o právu subjektu údajů podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů;
5. bránit se odmítnutí u soudu.
6. V ostatních případech je gestorem přistoupeno k realizaci práv subjektů údajů podle příslušných postupů přílohy o ochraně osobních údajů.

## Článek 8

### Lhůty pro vyřízení žádosti

1. Lhůta pro vyřízení žádosti je 1 měsíc resp. 3 měsíce. Lhůta začíná běžet okamžikem, kdy dojde k identifikaci totožnosti subjektu údajů.
2. Lhůta může být prodloužena na 3 měsíce pouze s ohledem na:
3. složitost žádosti;
4. počet žádostí (uplatněných od konkrétního subjektu údajů).

## Článek 9

### Podpisové oprávnění

1. Je-li žádost adresována přímo pověřenci, podepisuje odpověď pověřenec. Návrh odpovědi, před jejím odesláním, dává pověřenec na vědomí kvestoru. Výjimku mohou tvořit odpovědi, u kterých, z důvodu vyžádání subjektu údajů, bude pověřenec vázán tajemstvím nebo důvěrností.
2. Je-li žádost adresována obecně na AVU nebo konkrétnímu zaměstnanci návrh odpovědi zpracovaný pověřencem schvaluje a podepisuje kvestor.

## Článek 10

### Stížnosti

1. V případech **stížnosti** subjektu údajů se postupuje přiměřeně obdobně jako u žádostí.
2. K postupům týkajících se stížnosti patří (nad rámec postupů řešení žádosti):
3. vyhodnocení důvodnosti stížnost;
4. napravení nežádoucího stavu způsobujícího důvodnou stížnost;
5. přijetí opatření zamezujícího opakování nežádoucího stavu v ostatních případech, resp. zpracováních.
6. Na řešení a nápravě stížnosti se podílí odpovědné osoby, a to podle rozsahu jejich odpovědností při zpracování osobních údajů. O každé stížnosti související se zpracováním osobních údajů je informován pověřenec. Odpovědnost za informování pověřence nese garant, jehož zpracování osobních údajů se stížnost týká.
7. Je-li stížnost adresována pověřenci, iniciuje pověřenec řešení prostřednictvím garanta.