

Informace o zpracování osobních údajů **Občanská poradna, služba odborného sociálního poradenství**

Občanská poradna Charity Opava je poskytovatel sociální služby odborného poradenství dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a z důvodu plnění uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby může zpracovávat v průběhu poskytování služby Vaše osobní údaje. Tyto údaje je v některých případech třeba znát, abychom Vám mohli službu odborného sociálního poradenství řádně poskytnout.

Správce osobních údajů je pak Charita Opava, IČ 439 645 91, Přemyslovců 13/26, 747 07 Opava – Jaktář.

Z tohoto důvodu bychom Vás rádi ubezpečili, že všechny osoby, které mohou mít přístup k Vaším údajům, pečlivě vybíráme, a naši zaměstnanci jsou vázáni přísnou mlčenlivostí přímo ze zákona. Povinnost mlčenlivosti je sjednávána také s našimi smluvními partnery a zpracovateli, kteří se mohou rovněž dostat do kontaktu s osobními údaji.

Osobní údaje jsou zpracovávány pouze o uživatelích služby, nikoliv o zájemcích, se kterými nedošlo k uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.

Jaké osobní údaje zpracováváme?

Občanská poradna poskytuje službu primárně anonymním způsobem. To znamená, že o svých uživatelích služeb nijak nezpracovává identifikační a kontaktní údaje uživatele služby (např. jméno, příjmení, datum narození, trvalý pobyt, kontaktní adresa, telefonní číslo; emailová adresa, podpis). Z tohoto důvodu Občanská poradna vede své uživatele služeb pod anonymním evidenčním číslem, které zná pouze uživatel služby a Občanská poradna.

Zároveň však pod tímto anonymním evidenčním číslem jsou zpracovávány tzv. „klientské“ údaje, kterými mohou být informace o poptávaných službách a pomoci, o poskytnutých službách a pomoci a jejich průběhu, včetně informací o jejich soběstačnosti, nepříznivé sociální situaci, zdravotním stavu, rodinné situaci; jejich finanční a majetkové situaci.

Vzhledem k tomu, že tyto klientské údaje jsou evidovány pod anonymním evidenčním číslem, dochází tak k tzv. pseudonymizaci, což znamená, že klientské údaje nelze spojit s konkrétní osobou.

Výjimkou z těchto pravidel je poskytování služby v oblasti oddlužení, kde jsou zpracovávány osobní údaje osob. Dále jsou po přechodnou dobu zpracovávány osobní údaje v případě, že se domluvíme s danou osobou na poskytnutí činnosti, v rámci které je nezbytné příslušné osobní údaje znát, abychom dohodnutou službu mohli řádně poskytnout, a nebude možné věc vyřešit v rámci jediné konzultace a bude třeba, aby si pracovník osobní údaje ponechal např. do příští konzultace.

Na tuto skutečnost je vždy uživatel služby upozorněn předem, kdy vyplňuje speciální formulář a poskytuje tyto osobní údaje pouze na základě svého svobodného rozhodnutí a pouze prostřednictvím těch podkladů, které se nám sám rozhodne poskytnout, a které jsou nezbytné k řádnému poskytnutí služby. V případě oddlužení pak v případě neposkytnutí potřebných osobních údajů nebude možné z naší strany službu řádně poskytnout. Na tuto skutečnost je rovněž uživatel služby upozorněn.

Občanská poradna získává osobní údaje zejména od osob, kterým osobní údaje náleží, tj. od Vás jako subjektů údajů. Někdy na základě řešení námi dohodnuté zakázky můžeme s Vaším souhlasem nahlédnout také do veřejně dostupných registrů a evidencí (např. katastr nemovitostí, insolvenční rejstřík).

Z jakého důvodu Vaše osobní údaje zpracováváme?

Účelem zpracování Vašich osobních údajů je zajištění poskytování sociálních služeb a vedení dokumentace o poskytované službě. Právním titulem tohoto zpracování je pak zásadně právě poskytování sociální služby, a to na základě ústně či písemně uzavřené smlouvy o poskytnutí sociální služby, a dále na základě plnění zákonných povinností, které jsou na nás jako na poskytovatele sociálních služeb kladeny v souladu se zákonem o sociálních službách.

V některých případech však můžeme Vaše údaje zpracovávat pouze na základě Vašeho dobrovolně uděleného souhlasu. V takovém případě jsme povinni Vám zcela jasně říci, proč žádáme Váš souhlas, tento souhlas nesmí být a nebude vynucován a vždy máte právo tento souhlas kdykoliv odvolat.

Komu Vaše osobní údaje můžeme zpřístupnit či předat?

Vaše osobní údaje spravujeme uvnitř naší organizace, přičemž třetím osobám je předáváme s Vaším souhlasem.

Vaše osobní údaje jsou zpřístupňovány všem pracovníkům „přímé péče“ Občanské poradny z důvodu zastupitelnosti a předávání si informací. Dále mohou být zpřístupněny manažeru sekce sociální pomoci a řediteli Charity Opava z důvodu řízení, vedení a kontroly střediska Občanské poradny, supervizorům, auditorům a inspektorům, pracovníkům Ministerstva spravedlnosti ČR z důvodu posouzení odbornosti pracovníka, hodnocení kvality poskytované služby a spokojenosti uživatelů služby a v případě vedení správního řízení.

V některých případech jsme však nuceni předat Vaše osobní údaje i bez Vašeho souhlasu třetím osobám. Činíme tak však zejména v případech plnění našich právních povinností a vůči subjektům, kterým jsme povinni poskytnout součinnost. Zejména tak může dojít k předání Vašich osobních údajů orgánům veřejné moci, kterým byla svěřena zákonem pravomoc tyto Vaše osobní údaje vyžadovat.

V rámci organizace Charita Opava pak mohou z hlediska naplňování účelů a právních základů Vaše osobní údaje shromažďovat, zpracovávat či k osobním údajům přistupovat pověřeni zaměstnanci Charity Opava, pokud je to nezbytné k plnění jejich pracovních povinností.

V určitých případech může dojít k předání Vašich osobních údajů také z důvodu plnění smluvních povinností. Jedná se zejména o plnění smluvních podmínek vůči našim donátorům, kteří jsou zároveň orgánem veřejné moci

Občanská poradna zpracovává klientské údaje v elektronickém databázovém systému Equip. Ke klientským údajům tak mohou mít přístup také externí zpracovatelé, v tomto případě společnost Software Production. V případě, že osobní údaje jsou zpracovávány také externími zpracovateli mimo Charitu Opava, činíme tak pouze na základě uzavřené zpracovatelské smlouvy, tzn. s garancemi organizačně-technického zabezpečení těchto dat a s vymezením účelu zpracování.

Zaručujeme Vám, že Vaše údaje nebudou z naší strany žádným způsobem zneužívány, ani prodávány třetím subjektům a budou využívány pouze v souladu s platnou legislativou. Charita Opava nepředává osobní údaje třetím osobám do zahraničí.

Jak dlouho můžeme Vaše osobní údaje uchovávat?

Vaše osobní údaje jsou uchovávány vždy po nezbytně nutnou dobu. V případě Občanské poradny zpracováváme klientské osobní údaje vedené v systému Equip po dobu 5 let po ukončení poskytování sociální služby. Ostatní osobní údaje jsou likvidovány ihned po ukončení zakázky či ukončení poskytování sociální služby s výjimkou osobních údajů, které byly poskytnuty v rámci poskytování služby oddlužení. Zde jsou některé osobní údaje uchovávány po dobu 10 let.

V případě, že bychom zpracovávali Vaše osobní údaje na základě Vámi uděleného souhlasu, budou tyto údaje zpracovány do doby, než bude Váš souhlas odvolán.

Jaká jsou Vaše práva při zpracovávání Vašich osobních údajů a jak je můžete uplatnit?

Jako subjekt údajů máte v souvislosti s ochranou svých osobních údajů tato práva:

- Máte právo na přístup ke svým osobním údajům a zejména máte právo nahlížet do své dokumentace, která je o Vaší osobě vedena a která obsahuje Vaše osobní údaje, informace o jejich původu, příjemcích nebo kategoriích příjemců, kterým byly předány.
- V případě, že zjistíte nebo se domníváte, že správce nebo třetí osoby pověřené správcem provádějí zpracování Vašich osobních údajů, které je v rozporu s ochranou Vašeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, můžete požadovat doplnění, opravu, blokování těchto osobních údajů.
- Máte právo na výmaz (tzv. „právem být zapomenut“) osobních údajů nebo omezení jejich zpracování. V případě, že dojde k výmazu Vašich osobních údajů, budou tyto údaje vymazány okamžitě, nejpozději však do 1 měsíce po podání žádosti. Pokud by výmaz odporoval zákonným, smluvním, daňově-právním, obchodněprávním povinnostem uchovávání, může být místo výmazu Vašich osobních údajů omezeno jejich zpracování.
- Máte právo vznést kdykoliv námitku proti zpracování svých osobních údajů pro účely přímého marketingu.
- Máte právo na přenositelnost údajů. Pokud požadujete přenos osobních údajů, které zpracováváme automatizovaně, předáme je Vám nebo jinému správci, kterého označíte, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu.
- V případě, že zpracováváme Vaše osobní údaje na základě Vašeho souhlasu, máte právo svůj souhlas kdykoliv odvolat. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním.
- Máte právo podat stížnost proti zpracování svých osobních údajů správcem u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, PSČ 170 00, Praha 7, www.uouu.cz.

Právo můžete uplatnit žádostí u Charity Opava, a to:

- písemně s úředně ověřeným podpisem na adresu Charita Opava, Přemyslovců 13/26, 747 07 Opava–Jaktař
- datovou schránkou: ID datové schránky: h3w253v
- emailem s certifikovaným podpisem na gdpr@charitaopava.cz
- osobně u vedoucích pracovníků Charity Opava

Formuláře žádosti lze nalézt na www.charitaopava.cz v záložce „O nás“ a „GDPR“, případně Vám žádost může vytisknout pracovník služby.

Žádost a její vyřízení není žádným způsobem zpoplatněna. Ke zpoplatnění žádosti však může dojít v případě, že se jedná o žádost opakovaně nedůvodnou nebo nepřiměřenou. V takovém případě budete o zpoplatnění a výši poplatku informováni a budeme žádat o souhlas s vyřízením zpoplatněné žádosti.

Vaši žádosti můžeme vyhovět, ale také ji můžeme zamítnout. Vždy jsme však povinni způsob vyřízení Vaší žádosti odůvodnit a vysvětlit proč jsme se rozhodli Vaši žádosti vyhovět či ji zamítnout.

Charita Opava jako správce osobních údajů je povinna nejpozději do jednoho měsíce od obdržení žádosti Vás informovat o tom, jak byla Vaše žádost vyřízena. S ohledem na složitost či počet žádostí je možné v případě potřeby tuto lhůtu prodloužit o další dva měsíce. O prodloužení a jeho důvodech budete ve lhůtě do 1 měsíce informováni.