Podávání stížností – GDPR

Obsah

0 Stručný obsah vnitřního předpisu ... 2
1 Účel ... 2
2 Platnost a rozsah ... 2
3 Definice a klasifikace stížností ... 3
4 Použité zkratky ... 3
5 Způsob podání stížnosti ... 3
6 Převažující/nadřazené zájmy ... 4
7 Potvrzení přijetí stížnosti ... 4
8 Posouzení oprávněnosti stížnosti GDPR ... 4
9 Lhůta pro vyřízení stížnosti GDPR ... 4
10 Osoby oprávněné převzít stížnost v oblasti ochrany osobních údajů ... 5
11 Proces zpracování a předávání stížností GDPR ... 5
12 Řešení závažných stížností ... 5
13 Vyhodnocení a reporting stížností GDPR ... 5
14 Sledování a dodržování právních norem ... 5
15 Historie změn ... 6

0 Stručný obsah vnitřního předpisu

Postupy pro evidenci, zpracování a vyřizování stížností

1. Účel
2. Platnost a rozsah
3. Definice a klasifikace stížností
4. Použité zkratky
5. Způsob podání stížnosti
6. Náležitosti stížnosti
7. Potvrzení přijetí stížnosti
8. Posouzení oprávněnosti stížnosti
9. Lhůta pro vyřízení stížnosti
10. Osoby oprávněné převzít stížnost
11. Proces předávání a zpracovávání stížností
12. Řešení závažných stížností
13. Vyhodnocení a reporting stížností
14. Archivace
15. Opravné prostředky
16. Přílohy k postupům pro evidenci, zpracování a vyřizování stížností

1 Účel

Cílem části I této směrnice je stanovení postupu při přijímání, posuzování, vyřizování a evidenci stížností osob oprávněných podle smluv (dále jen „klienti“) a zajištění efektivního, rychlého a plynulého řešení stížností v souladu s platnou právní úpravou, zejména pak v souladu s nařízením Evropské komise GDPR.

2 Platnost a rozsah

Za procesy vyřizování podání v oblasti GDPR majících charakter stížností ve společnosti DCom, spol. s r.o. zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka č. 41606, se sídlem Brno, Kšírova 32, okres Brno-město, PSČ 619 00, IČO: 62024302 (dále jen společnost) odpovídá ředitel společnosti. Dílčí procesy související zejména s posouzením oprávněnosti, formulací odpovědi klientovi, zvážení souvisejících právních aspektů, zpracování protokolů a jejich evidence spadají do působnosti ředitel společnosti.

Pokud to vyžaduje povaha případu, jsou do procesu vyřizování stížností zapojeny další odborné útvary.

Tento vnitřní předpis je závazný pro všechny zaměstnance společnosti.

3 Definice a klasifikace stížností

Stížností (dále jen „stížnost“) se rozumí podání klienta již označené jako stížnost nebo jakékoli jiné podání vyjadřující nespokojenost a nerespektování práva subjektu údajů:

- Právo na přístup k údajům
- Právo na informace
- Právo na vysvětlení
- Právo n odstranění závadného stavu
- Právo na opravu údajů
- Právo na omezení zpracování
- Právo na lidský zásah
- Právo na výmaz
- Právo na přenositelnost
- Právo vznést námitku

4 Použité zkratky

GDPR – General Data Protection Regulation

DPO – Data Protection Officer

5 Způsob podání stížnosti

Stížnost lze podat:

1. poskytovatelem poštovních služeb písemně na adresu Ředitel společnosti, adresa: DCom, spol. s r.o. Brno, Kšírova 32, okres Brno-město, PSČ 619 00
2. osobně v sídle společnosti adresa: DCom, spol. s r.o. Brno, Kšírova 32, okres Brno-město, PSČ 619 00v pracovní hodiny: pracovník recepce zaznamená stížnost na zvláštním formuláři, na kterém klient potvrdí svým podpisem jeho úplnost a pravdivost; formulář se vyhotovuje ve dvojím provedení, z něhož jedno obdrží pracovník společnosti a jedno klient.
3. elektronicky na adresu info@dcom.cz
4. telefonicky: +420 543 255 191

V případě telefonicky uplatňované stížnosti je klient povinen doplnit telefonickou podobu stížnosti písemnou formou nebo osobním podáním na Ředitele společnosti. V případě nedoplnění písemného podání stížnosti není tato forma podání považována za stížnost a není evidována jako stížnost.

Anonymní stížnost není rovněž považována za stížnost a nebude řešena.

Opakovaná stížnost bez uvedení nových skutečností bude považována za duplicitní.

V případě duplicitních (opakovaných) stížností k GDPR mohou být další odpovědi na stížnosti zpoplatněny.

6 Převažující/nadřazené zájmy

Stížnost zpravidla obsahuje:

- jméno a příjmení klienta
- datum narození, rodné číslo klienta, identifikační číslo organizace
- číslo smlouvy
- telefonický kontakt, email kontakt nebo adresu pro doručení odpovědi
- popis případu nebo okolností, na jejichž průběh si klient stěžuje

Stížnost bude ze strany společnosti akceptována, pokud obsah dostatečně identifikuje klienta a je z něho zřejmý důvod stížnosti.

Ředitel společnosti zváží dostatečnost podkladů a případně požádá klienta o doplnění následujícího ve lhůtě stanovené dle čl. 9:

- dokumentace k případu ve formě příloh
- ověření totožnosti klienta
- ověření pravosti předkládaných listin

7 Potvrzení přijetí stížnosti

Přijetí stížnosti je klientovi potvrzeno pověřeným pracovníkem recepce zasláním dopisu informující o přijetí stížnosti, a to ve lhůtě 10 dnů od doručení stížnosti do společnosti.

Následně všechny potřebné podklady a informace nutné k vyřízení stížnosti pracovník recepce předá do 1 dne od přijetí stížnosti řediteli společnosti.

8 Posouzení oprávněnosti stížnosti GDPR

V případě stížností GDPR, stanoví ředitel společnosti, zda se jedná o oprávněnou nebo neoprávněnou stížnost.

9 Lhůta pro vyřízení stížnosti GDPR

Lhůta pro vyřízení úplné stížnosti činí 30 dnů po obdržení stížnosti podatelnou nebo v případě elektronické stížnosti dodanou elektronickou poštou nebo datovou schránkou. Ředitel společnosti zpracuje stížnost do 29 dnů a odešle zpět klientovi – subjektu údajů.

Pokud nelze vyřízení stížnosti ve složitých případech ve výše uvedené lhůtě (30 dnů) zajistit, Ředitel společnosti v této lhůtě informuje klienta dopisem o prodloužení lhůty o dalších 30 dnů (celkem tedy 60 dnů od obdržení stížnosti).

10 Osoby oprávněné převzít stížnost v oblasti ochrany osobních údajů

Osobou odpovědnou za vyřízení stížností v oblasti ochrany osobních údajů je Ředitel společnosti. Podatelna stížnost zaeviduje a označí písmeny GDPR. Převzít stížnost dále může jakýkoliv zaměstnanec společnosti, který předá do 1 pracovního dne stížnost k zaevidování.

11 Proces zpracování a předávání stížností GDPR

Pokud ředitel společnosti vyhodnotí korespondenci předanou podatelnou jako stížnost, založí v elektronické podobě složku stížnosti ve lhůtě dvou dnů od doručení stížnosti. Složka dané stížnosti je označená názvem, který obsahuje následující údaje: pořadové číslo stížnosti (01, 02, 03 atd.), příjmení klienta.

Pokud situace vyžaduje, může být přizván ke konzultaci nad stížností jakýkoliv další zaměstnanec společnosti, případně pracovník 3 strany. Z jednání je vyhotoven zápis, včetně odůvodnění rozhodnutí.

V případě vyhodnocení neplatnosti stížnosti, odešle tuto informaci ředitel společnosti subjektu údajů doporučeným dopisem.

12 Řešení závažných stížností

Ředitel společnosti je odpovědný za vedení registru stížností.

13 Vyhodnocení a reporting stížností GDPR

Ředitel společnosti sestavuje protokol ke každé stížnosti, za který odpovídá. Protokol musí obsahovat číslo smlouvy, jméno a příjmení stěžovatele, datový záznam o každém kroku řešení stížnosti, jméno a příjmení ředitele společnosti a jeho podpis.

14 Sledování a dodržování právních norem

V naší společnosti jsou prováděny interní audity procesů a postupů, které obsahují zpracování osobních údajů, za účelem dodržování stanovených zásad a pravidel.

15 Historie změn

Datum	Vydání	Popis změny	Zapsal / Schválil
30.4.2018	1	Vytvoření a schválení dokumentu	Hladík / Handl
13.9.2025	2	Revize dokumentu	Zbytovský / Toužín