

## **Vnitřní směrnice:**

### **Název: Ochrana osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb.**

#### **Článek I.**

##### **Základní ustanovení**

- (1) Tento vnitřní předpis stanoví pravidla pro zacházení s osobními a citlivými údaji uživatelů sociální služby Občanské poradny Třebíč (OP TR) a je závazný pro všechny zaměstnance organizace.

#### **Článek II.**

##### **Zpracování osobních údajů uživatelů služeb**

- (1) Účelem zpracování osobních a citlivých dat je poskytování služeb s cílem nabídnout přiměřenou podporu při řešení obtížných životních situací. Zpracované údaje jsou dále statisticky analyzovány s cílem získat celkový přehled o poskytované službě – její kvantitě, kvalitě a účinnosti.

- (2) Subjekty údajů jsou uživatelé služby. Jsou zpracovávány tyto kategorie údajů:

jméno a příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa, kontaktní údaje (telefon, e-mail aj.), kontaktní údaje na osoby z blízkého okolí, údaje o sociální situaci (o finanční situaci, dosaženém vzdělání, pracovních zkušenostech, rodinné situaci aj.) a dále údaje o cílech a průběhu poskytování sociální služby OP TR.

- (3) Zdroji údajů jsou sami uživatelé služby a jimi předané dokumenty.

- (4) Jsou-li o uživateli shromažďovány a zpracovány údaje osobní povahy, musí vždy předcházet písemný souhlas uživatele (viz příloha *Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů*). Součástí tohoto souhlasu je vymezení osob a institucí, kterým mohou být údaje v případě potřeby poskytnuty.

Bez písemného souhlasu uživatele není možné shromažďování a zpracování údajů o jeho osobě. Je však možné pro účely evidence výkonů založit anonymního uživatele, který nesmí obsahovat údaje, podle kterých by mohl být uživatel určitelný – začernění osobních údajů.

- (5) Údaje zpracuje výhradně pracovní tým a přístup k nim mají pouze pracovníci služby a další pověřené osoby (kontrolní orgán). Z důvodu kontrolní a analytické činnosti k nim má přístup také ředitelka.

Údaje o uživateli jsou uchovávány v písemné a elektronické podobě (v PC pracovníků organizace).

### **Článek III. Písemná podoba**

O každé konzultaci s uživatelem je veden záznamový arch (dále složka) s případnými dalšími údaji a kopiemi dokumentů získanými se souhlasem uživatele a potřebné pro řešení jeho konkrétní situace, smlouvou o poskytnutí služby (byla-li uzavřena písemně), záznamy o průběhu poskytování služby.

Složky uživatelů jsou uchovávány v uzamykatelné skříňce v uzamykatelných prostorech. Pokud je ukončeno poskytování služby konkrétnímu uživateli, je celá jeho složka přesunuta do archivu pro případ opětovného poskytnutí služby v budoucnu a pro případné nahlédnutí klienta do svého spisu.

Pracovníci mohou vyjímat části složek uživatelů po tehdy, kdy je to nezbytně nutné – například v situaci, kdy se hodnotí individuální plán, hodnotí se poskytování služby za poslední období, případ státní kontroly apod., a to na dobu nezbytně nutnou. Po ukončení práce s dokumentací uživatele je pracovník povinen ji vrátit do uzamykatelné skříňky.

### **Článek IV. Elektronická podoba**

V elektronické podobě jsou vedena data v programu ISOP, kde jsou zadávány základní údaje o poskytnuté službě (intervenci) bez uvedení osobních údajů uživatele. Přístup do databáze mají pouze pracovníci služby. Údaje o uživateli služby jsou ještě vedeny v pracovních počítačích jednotlivých poradců. Přístup je chráněn individuálním heslem pracovníka. V případě ukončení pracovního poměru je účet a heslo pracovníka deaktivováno. Pro vnášení údajů do databázového programu je povoleno používat pouze firemní počítače, přístup na tyto počítače je chráněn heslem.

### **Článek V. Fotografie a videozáznamy**

Zvláštním případem údajů osobní povahy jsou fotografie nebo videozáznamy, na kterých jsou rozpoznatelní uživatelé služby a které souvisejí s činností organizace. Jestliže má organizace zájem na šíření konkrétní fotografie/videozáznamu, je povinna zajistit souhlas se zveřejněním tohoto materiálu jedním ze dvou způsobů:

První způsob: Organizace pořídí fotokopii materiálu a na jeho zadní stranu uvede rozsah souhlasu (v případě videozáznamu bude fotokopie nahrazena popisem dokumentu). Například takto:

Souhlasím s tím, aby tato fotografie byla zveřejněna OP TR za účelem informování o činnosti organizace: v kronice, na nástěnkách a informačních panelech, v prezentacích, na webových stránkách OP TR, v dokumentech, které popisují činnost organizace (výroční zprávy, zprávy o činnosti, projektové žádosti, evaluační zprávy), v tištěných i elektronických médiích. Datum, jméno a podpis.

Tento souhlas se zveřejněním je potom platný výhradně pro konkrétní materiál.

Druhý způsob: Organizace požádá uživatele služeb o obecný písemný Souhlas s uveřejněním fotografií v tomto znění: Souhlasím se zveřejněním fotografií, na kterých jsem zobrazen v souvislosti se službou OP TR, přičemž každá fotografie, na které budu zobrazen, mi bude předložena k ústnímu schválení se zveřejněním. Tento souhlas uděluji na rok (doplň se). Datum, jméno a podpis.

Za evidenci souhlasů se zveřejněním a materiálu, k jehož zveřejnění byl udělen souhlas, zodpovídá ředitelka.

## Článek VI.

- (1) Údaje o uživateli sociální služby jsou uchovávány **po dobu 5 let**. Doba uchování osobních údajů může být i po dobu 10 let, pokud to stanovují podmínky projektu. Tyto doby jsou stanoveny jako nezbytně nutné z důvodu obvykle opakovaného poskytování služby. Poté jsou údaje skartovány.
- (2) Uživatel má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena v písemné i elektronické podobě po upřesnění čtvrtletí a roku návštěvy v poradně. Nahlížení do elektronické dokumentace je možné v provozní době služby po předchozí domluvě s pracovníkem, který uživateli jeho záznamy zpřístupní a bude přítomen. Uživatel si může pořizovat bezplatně kopie této dokumentace (kopie záznamu průběhu konzultace) a dělat si poznámky.
- (3) Uživatel může kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním svých osobních údajů. Musí tak učinit písemně – viz příloha *Odvolání souhlasu se zpracováním osobních a citlivých údajů*. V takovém případě se postupuje následovně.
- (4) Uživatel si může vyzvednout obsah své písemné složky nebo požádat o skartaci tohoto obsahu, kromě dokumentů, které je organizace povinna archivovat pro případ kontrol ze strany donátorů a státní správy. Mezi dokumenty, které není možné uživateli vydat, patří smlouva o poskytnutí služby. Smlouvu o poskytnutí služby je možné na žádost uživatele anonymizovat.
- (4) Údaje v elektronické databázi jsou po odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů anonymizovány – jméno uživatele je vymazáno.

Skartace písemné dokumentace probíhá po uplynutí doby stanovené pro archivaci údajů nebo při odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů. Skartace probíhá takto: ředitelka určí nejméně dvě osoby, které budou skartaci realizovat, a určí i vhodný skartační přístroj. Ředitelka schválí zápis o provedené skartaci, ve kterém je uveden druh a počet skartovaných dokumentů a důvod skartace. Elektronická dokumentace je anonymizována – z karty uživatele jsou odstraněny informace, které by mohly vést k jeho identifikaci. Tuto anonymizaci provede pověřená pracovnice.

Tato směrnice nabývá platnosti 2. 1. 2015

Vypracovala: Mgr. Hana Chloupková

## Článek VII. Vzory

### Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů

---

Jméno a příjmení: .....

Rok narození: .....

#### Souhlasím se zpracováním svých osobních a citlivých údajů Občanskou poradnou Třebíč:

- **v tomto rozsahu:**
  - jméno a příjmení
  - datum narození
  - rodné číslo
  - adresa
  - kontaktní údaje (telefon, e-mail aj.)
  - kontaktní údaje na osoby z blízkého okolí
  - údaje o právní způsobilosti
  - údaje o sociální situaci (o finanční situaci, o dosaženém vzdělání, o pracovních zkušenostech, o rodinné situaci aj.)
  - a dále údaje o cílech a průběhu poskytování služby Občanskou poradnou Třebíč
- **za tímto účelem**
  - poskytování služby, kterou jsem si vybral/a
  - statistické zpracování údajů Občanskou poradnou Třebíč
- **po dobu**
  - poskytování služeb Občanskou poradnou Třebíč a dále po dobu 5 let.

**Byl/a jsem seznámen/a s vnitřním předpisem Občanské poradny Třebíč *Ochrana osobních údajů* i se svými právy, která vyplývají ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění.**

V Třebíči dne: .....

Podpis: .....



## **Odvolání souhlasu se zpracováním osobních a citlivých údajů**

---

Jméno a příjmení:

Odvolávám svůj souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů udělený dne.....  
Občanské poradně Třebíč (dále OP TR).

Jsem si vědom/a toho, že toto odvolání může mít za následek omezení spolupráce s OP TR.

Stvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a se způsobem likvidace, eventuálně anonymizace mých osobních a citlivých údajů.

Odvolání nabývá účinnosti dnem podpisu oběma stranami.

V Třebíči/Moravských Budějovicích dne:

pracovník OP TR

uživatel

## Článek VIII.

### Nakládání s osobními a citlivými údaji uživatelů služeb v Občanské poradně Třebíč (dále OP TR)

---

#### - odpovědi pro uživatele

---

---

Tento text zahrnuje odpovědi na nejčastější otázky k uchovávání osobních a citlivých údajů o uživatelích služeb OP TR dle vnitřního předpisu organizace *Ochrana osobních údajů podle zákona č. 101/2000 Sb.*

*K čemu potřebujete uchovávat údaje o mé osobě?*

Abychom Vám mohli poskytnout podporu. Jsme povinni zjišťovat a uchovávat pouze údaje, které nezbytně potřebujeme k tomu, abychom Vám mohli pomoci.

Jedná se především o tyto údaje:

jméno, příjmení, rodné číslo, adresa, telefon a dále všechny osobní a citlivé údaje, které budou třeba k řešení Vaší situace jako například výše příjmů, informace o Vaší sociální, rodinné a zdravotní situaci.

*Proč mám podepisovat Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů?*

OP TR není oprávněna shromažďovat jakékoliv osobní a citlivé údaje o Vás bez Vašeho písemného svolení.

*Mohu zůstat jako klient anonymní?*

Pokud by se jednalo o jednorázovou podporu – například poskytnutí rady, kontaktu na jinou službu – tak ano.

Nicméně pokud má být naše podpora intenzivnější, budeme potřebovat víc informací o Vaší situaci a budeme Vás žádat o písemné svolení ke zpracování údajů o Vás (*Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů*). Pokud budete přesto chtít zůstat anonymní, budeme Vám moci poskytnout pomoc pouze v omezeném rozsahu.

*Kde jsou moje údaje uloženy a jak jsou zabezpečeny?*

Údaje o Vás jsou uloženy v písemné podobě ve Vaší složce, která je v uzamykatelné skříňce.

V elektronické podobě jsou údaje o Vás v počítači pracovníků služby, který je chráněn heslem.

*Kdo všechno má k údajům o mé osobě přístup?*

K údajům mají přístup všichni pracovníci služby. Sdílení informací je důležité kvůli zástupnosti a také kvůli vzájemným konzultacím mezi členy týmu.

Z důvodu kontrolní a analytické činnosti k nim má přístup také ředitelka a kontrolní orgán. K údajům v elektronické databázi má přístup také správce databáze odpovědný za její technické fungování.

*Jak je zajištěno, aby se o mém soukromém životě nedozvěděl nikdo mimo pracovníků OP TR?*



Všechny údaje o Vás jsou uchovávány v uzamykatelné skříňce nebo v elektronické podobě, kde je přístup rovněž chráněn heslem.

Všichni pracovníci, kteří mají k údajům přístup, jsou vázáni mlčenlivostí – je to zakotveno v Etickém kodexu OP TR, v náplni práce všech pracovníků i v zákonu o sociálních službách. Porušení tohoto pravidla může být důvodem pro propuštění zaměstnance z organizace.

*Mohu se podívat, jak vypadá má dokumentace a co se v ní uvádí?*

Ano, máte právo nahlížet do dokumentace, která je o Vás vedena v písemné i elektronické podobě. Můžete si pořizovat kopie záznamového archu a dělat si poznámky.

*Mohu svůj souhlas s vedením dokumentace odvolat? A co se potom stane?*

Ano, na odvolání souhlasu se zpracováním údajů máte ze zákona právo. Vaše dokumentace bude anonymizována – Vaše osobní údaje budou začerněny či vymazány. Odvolání Vašeho souhlasu může mít za následek omezený rozsah podpory, kterou Vám budeme moci poskytnout.

*Co mám dělat, pokud mám podezření, že údaje o mé osobě nejsou dostatečně chráněny nebo někdo z pracovníků porušuje mlčenlivost o těchto údajích?*

Žádejte vysvětlení. Můžete si také stěžovat u vedoucího poradny/ředitele. Další možností je obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. <http://www.uoou.cz/>