

Procedura realizacji wniosków z RODO

Niniejszy dokument opisuje sposób załatwiania wniosków osób, których dane osobowe przetwarza ADO, opartych na podstawie przepisów art. 15-22 RODO.

Spis treści

1. Wstęp	2
2. Prawo dostępu do danych i uzyskania kopii.....	4
3. Prawo do sprostowania danych	5
4. Prawo do usunięcia danych.....	5
5. Prawo do ograniczenia przetwarzania	6
6. Prawo do przenoszenia danych.....	6
7. Prawo do sprzeciwu wobec wykorzystania danych	7
8. Wniosek o cofnięcie zgody	7
9. Postanowienia końcowe.....	7
10. Przykładowe odpowiedzi.....	7
10.1 Wniosek o dostęp do danych - odpowiedź pozytywna.....	7
10.2 Wniosek o dostęp do danych - odpowiedź negatywna.....	8
10.3 Wniosek o sprostowanie danych (nazwisko) - odpowiedź pozytywna	8
10.4 Wniosek o sprostowanie danych (adres korespondencyjny) - odpowiedź pozytywna	8
10.5 Wniosek o usunięcie danych - odpowiedź pozytywna.....	8
10.6 Wniosek o usunięcie danych - odpowiedź częściowo pozytywna	8

1. Wstęp

1. Do przestrzegania zaleceń opisanych w niniejszym dokumencie zobowiązane są wszystkie osoby, współpracujące z ADO (niezależnie od stażu pracy, zajmowanego stanowiska lub podstawy współpracy), które w ramach obowiązków służbowych są zaangażowane w proces udzielania informacji.
2. RODO przyznaje prawo składania rozmaitych wniosków osobom, których dane osobowe są wykorzystywane przez Administratora. Tymi osobami są w szczególności:
 - 1) kandydaci do pracy,
 - 2) obecni pracownicy¹,
 - 3) byli pracownicy,
 - 4) przedstawiciele kontrahentów.
3. Zgodnie z przepisami RODO, wnioski dotyczące ochrony danych osobowych (szczegółowo opisane poniżej) mogą być składane w formie:
 - 1) ustnej (bezpośrednio lub pośrednio, np. telefonicznie),
 - 2) pisemnej lub
 - 3) elektronicznej.
4. Odpowiedź na wniosek powinna być udzielona w formie wskazanej przez wnioskodawcę (o ile żądanie nie jest w tym zakresie nieuzasadnione lub nadmierne). **Zgodnie z art. 12 ust. 1 RODO, uniemożliwianie składania wniosków w formie innej niż pisemna stanowi przykład ograniczenia praw przysługujących każdej osobie, której dane dotyczą.**
5. Po otrzymaniu wniosku dotyczącego ochrony danych osobowych należy sprawdzić tożsamość osoby, która składa wniosek. Celem jest upewnienie się, że np. pod byłego pracownika nie podszyła się osoba trzecia. **Zaprezentowane poniżej zasady nie dotyczą sytuacji, w której to przedstawiciel Administratora kontaktuje się z byłym pracownikiem lub inną osobą.**
6. Proponowane sposoby weryfikacji wnioskodawcy:
 - 1) sprawdzenie, czy adres e-mail, którego dotyczy żądanie, jest tym adresem e-mail, z którego przyszło żądanie (tj. czy a.nowak@wp.pl chce, aby Administrator nie wysyłał już wiadomości na adres a.nowak@wp.pl),
 - 2) sprawdzenie, czy dane przekazane przez wnioskodawcę (np. imię, nazwisko, adres korespondencyjny) zgadzają się z danymi, które Administrator posiada na temat wnioskodawcy.
7. W sytuacji, w której wniosek jest składany w imieniu osoby, której dane dotyczą, przez inną osobę (np. w imieniu dziadka wniosek wysyła wnuczka), także należy dokonać weryfikacji - na zasadach analogicznych do wskazanych w p. 5 powyżej.
8. Osoby składające wnioski dotyczące RODO nie muszą załączać dokumentów potwierdzających treść ich wniosków (np. przy wniosku o zmianę nazwiska po ślubie nie jest potrzebna kopia aktu małżeństwa) - wystarczające jest oświadczenie osób zainteresowanych². W przypadku przekazania dokumentów należy poinformować wnioskodawcę, że dokument jest zbędny, a sam należy odesłać (jeśli jest w oryginale) lub zniszczyć (jeżeli otrzymano kopię lub jeśli dokument jest np. załącznikiem do e-maila).
9. Po potwierdzeniu tożsamości należy dokonać sprawdzenia rodzaju żądania, z jakim występuje osoba. Zgodnie z przepisami RODO prawa osób, których dane dotyczą, są następujące:
 - 1) prawo dostępu do danych osobowych i uzyskania kopii danych osobowych (art. 15 RODO). Dotyczy sytuacji, w której np. konkretny człowiek chce się dowiedzieć, jakie

¹ Pod pojęciem pracowników rozumie się wszystkie osoby współpracujące z Administratorem (niezależnie od stażu pracy, zajmowanego stanowiska lub podstawy współpracy).

² Tego typu dokumenty zawierają dane nadmiarowe, których Administrator nie ma prawa wykorzystywać.

dane na jego temat gromadzimy (np. imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu) lub chce otrzymać kopię danych osobowych, jakie o nim gromadzimy. Szczegóły: **rozdział 2 niniejszej procedury**;

- 2) prawo do sprostowania danych (art. 16 RODO). Dotyczy sytuacji, w której np. konkretny człowiek zmienia adres zamieszkania. Szczegóły: **rozdział 3 niniejszej procedury**;
- 3) prawo do usunięcia danych, tzw. prawo do bycia zapomnianym (art. 17 RODO). Dotyczy sytuacji, w których np. konkretny człowiek chce, byśmy usunęli wszystkie dane osobowe, jakie o nim zebraliśmy. Szczegóły: **rozdział 4 niniejszej procedury**;
- 4) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych (art. 18 RODO). Dotyczy sytuacji, w których np. konkretny człowiek kwestionuje prawidłowość zebranych o nim danych osobowych. Szczegóły: **rozdział 5 niniejszej procedury**;
- 5) prawo do przenoszenia danych osobowych (art. 20 RODO). Dotyczy sytuacji, w których np. konkretny człowiek chce zebrać wszystkie dane osobowe, jakie zebrano na jego temat i otrzymać je w jednym pliku. Szczegóły: **rozdział 6 niniejszej procedury**;
- 6) prawo do sprzeciwu wobec wykorzystywania danych osobowych (art. 21 RODO). Szczegóły: **rozdział 7 niniejszej procedury**.

10. Każdej osobie, która wystąpiła z wnioskiem o realizację prawa wynikającego z RODO, należy przekazać następującą informację:

*„Szanowna Pani / Szanowny Panie,
Dziękujemy za wiadomość. Uprzejmie informujemy, że zgodnie z art. 12 ust. 3 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO) wniosek zostanie zrealizowany niezwłocznie (nie później niż w terminie miesiąca).”*

11. **Odpowiedzi na wniosek udziela się bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie miesiąca od otrzymania wniosku.**
12. W razie potrzeby termin wskazany w p. 10 powyżej można przedłużyć o **kolejne dwa miesiące** z uwagi na skomplikowany charakter żądania lub liczbę żądań. W takiej sytuacji w terminie miesiąca od otrzymania żądania należy poinformować wnioskodawcę o takim przedłużeniu terminu - z podaniem przyczyn opóźnienia. Przykład takiej informacji:

„Szanowna Pani / Szanowny Panie.

W nawiązaniu do Pani / Pana wniosku z dnia __.__.20__ r. informujemy, że ze względu na _____ (np. dużą liczbę zgłoszeń dotyczących danych osobowych lub skomplikowaną strukturę bazy danych) wniosek ten znajduje się w dalszym ciągu w trakcie realizacji.

Zapewniamy, że zrealizujemy Pani / Pana żądanie tak szybko jak to jest możliwe. Powrócimy z kolejnymi informacjami nie później niż 30 dni od dnia otrzymania tej wiadomości.

Przepraszamy za długi czas oczekiwania i prosimy o cierpliwość.”

13. Jeśli osoba, której dane dotyczą, przekazała swoje żądanie elektronicznie, w miarę możliwości informacje także są przekazywane elektronicznie, chyba że osoba, której dane dotyczą, zażąda innej formy.

14. Po ustaleniu (na podstawie instrukcji zawartych w rozdziałach 2-7 poniżej), że wniosek może być zrealizowany:
 - 1) pozytywnie - należy zrealizować odpowiednią operację na danych osobowych i poinformować o tym osobę, która składała wniosek;
 - 2) negatywnie - należy poinformować o tym osobę, która składała wniosek i wskazać przyczynę, dla której ten wniosek nie mógł być rozpatrzony.
15. Realizacja wniosków dotyczących ochrony danych osobowych jest wolna od opłat. Jeżeli żądania osoby, której dane dotyczą, są ewidentnie nieuzasadnione lub nadmierne, w szczególności ze względu na swój ustawiczny charakter, Administrator może:
 - 1) pobrać rozsądną opłatę, uwzględniając administracyjne koszty udzielenia informacji (np. koszt przesyłki pocztowej), prowadzenia komunikacji lub podjęcia żądanych działań albo
 - 2) odmówić podjęcia działań w związku z żądaniem.
16. W związku z realizacją wniosku (np. o usunięcie danych osobowych) należy, w celu zachowania zasady rozliczalności, pozostawić ślad po przeprowadzonej operacji, np. poprzez:
 - 1) zachowanie nagrania rozmowy telefonicznej,
 - 2) zachowanie wiadomości e-mail,
 - 3) zachowanie papierowego wniosku (lub jego skanu),
 - 4) sporządzenie notatki służbowej,
 - 5) sporządzenie adnotacji w systemie informatycznym.
17. Jeżeli w związku z realizacją wniosku zachodzi potrzeba usunięcia jedynie części danych, część danych może być usunięta lub zanonimizowana (np. zmiana numeru telefonu z 123-456-789 na 000-000-000).
18. W sytuacji, w której dane, których dotyczy wniosek, są jednocześnie w formie elektronicznej (np. informacja w systemie IT) oraz papierowej (np. informacja w papierowej dokumentacji), odpowiedniej zmianie lub usunięciu ulegają dane w obu tych miejscach.

2. Prawo dostępu do danych i uzyskania kopii

1. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo dowiedzieć się od Administratora, czy przetwarza jej dane osobowe, a jeśli tak, ta osoba ma prawo uzyskać następujące informacje:
 - 1) cele przetwarzania;
 - 2) kategorie odnośnych danych osobowych;
 - 3) informacje o odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym dane osobowe zostały lub zostaną ujawnione, w szczególności o odbiorcach w państwach trzecich lub organizacjach międzynarodowych;
 - 4) w miarę możliwości planowany okres przechowywania danych osobowych, a gdy nie jest to możliwe, kryteria ustalania tego okresu;
 - 5) jeżeli dane osobowe nie zostały zebrane od osoby, której dane dotyczą - wszelkie dostępne **informacje o ich źródle**³;
 - 6) informacje o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu, o którym mowa w art. 22 ust. 1 i 4 RODO, oraz - przynajmniej w tych przypadkach - istotne informacje o zasadach ich podejmowania, a także o znaczeniu i przewidywanych konsekwencjach takiego przetwarzania dla osoby, której dane dotyczą.
 - 7) jeżeli dane osobowe są przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, osoba, której dane dotyczą, ma prawo zostać poinformowana

³ Prawo do informacji o źródle nie jest tym samym co prawo dostępu do źródła.

- o odpowiednich zabezpieczeniach, o których mowa w art. 46 RODO, związanych z przekazaniem.
2. Wyżej wymieniony zakres informacji jest maksymalnym, jaki zgodnie z przepisami RODO można przekazać osobie zainteresowanej. W ramach tego zakresu należy kierować się żądaniem osoby, których dane dotyczą. **W większości przypadków realizacja wniosku o dostęp do wszystkich danych (bez wskazania konkretnego zakresu) może się odbyć przez przekazanie wnioskodawcy klauzuli informacyjnej Administratora wraz z dodatkową informacją o źródle danych i kategorii danych (np. imię, nazwisko, adres zamieszkania, nr telefonu itd.) - czyli elementów, których nie ma w klauzuli informacyjnej RODO.** Informację można przekazać np. jako załącznik do wiadomości e-mail.
 3. Dodatkowo, niezależnie od zakresu żądania osoby, przekazuje się jej:
 - 1) informacje o prawie do żądania od administratora sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych dotyczącego osoby, której dane dotyczą, oraz do wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania;
 - 2) informacje o prawie wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych);
 4. Jeżeli osoba zainteresowana tego zażąda, należy jej dostarczyć kopię danych osobowych, którymi Administrator dysponuje na jej temat. Kopią danych może np. informacja wyeksportowana z systemu informatycznego.
 5. Za wszelkie kolejne kopie, o które zwróci się osoba, której dane dotyczą, można pobrać opłatę w rozsądnej wysokości, wynikającej z kosztów administracyjnych.
 6. Jeżeli osoba, której dane dotyczą, zwraca się o kopię drogą elektroniczną i jeżeli nie zaznaczy inaczej, informacji udziela się drogą elektroniczną.

3. Prawo do sprostowania danych

1. Każda osoba, której dane dotyczą, ma prawo żądać ich sprostowania (np. w sytuacji zmiany wykorzystywanego adresu e-mail, zmiany nazwiska).
2. Po dokonaniu sprostowania należy zapewnić, by we wszystkich dokumentach papierowych lub elektronicznych, zawierające dane osoby, która wysłała sprostowanie, posługiwano się aktualnymi danymi.
3. O sprostowaniu należy poinformować każdego odbiorcę, któremu ujawniono dane osobowe.

4. Prawo do usunięcia danych

1. Wnioski o usunięcie danych (prawo do bycia zapomnianym) występują najczęściej. Mogą obejmować wnioski o nieprzesyłanie wiadomości lub o usunięcie z listy odbiorców newslettera.
2. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo złożyć wniosek o usunięcie danych w sytuacji, gdy:
 - 1) dane osobowe nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane lub w inny sposób wykorzystywane;
 - 2) osoba, której dane dotyczą, cofnęła zgodę na wykorzystanie jej danych i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania (taką podstawą są np. przepisy podatkowe);
 - 3) osoba, której dane dotyczą, wnosi sprzeciw wobec przetwarzania (zob. rozdział 7 poniżej) i nie występują nadrzędne prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania lub osoba, której dane dotyczą, wnosi sprzeciw wobec przetwarzania;
 - 4) dane osobowe były przetwarzane niezgodnie z prawem;
 - 5) dane osobowe muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązków prawnych.

3. Nie można zrealizować pozytywnie wniosku o usunięciu danych, jeżeli ich przechowywanie jest konieczne ze względu na:
 - 1) realizację zawartej z daną osobą i wciąż obowiązującej umowy;
 - 2) przepisy powszechnie obowiązującego prawa (przepisy dotyczące prawa pracy, podatkowe itp. przewidują obowiązek przechowywania danych osobowych przez określony czas - np. 10 lat wobec nowszej dokumentacji kadrowej);
 - 3) konieczność ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń (6 lat zgodnie z Kodeksem cywilnym).
4. Biorąc pod uwagę treść p. 2-3 powyżej, przed rozpatrzeniem wniosku o usunięcie danych należy ustalić, kim jest osoba, której dane dotyczą (np. byłym pracownikiem, przedstawicielem kontrahenta, itd.) i na tej podstawie podjąć decyzję co do wniosku o usunięcie danych.
5. Przy udzielaniu odpowiedzi w sytuacji, o której mowa w p. 3 powyżej, należy wyraźnie poinformować wnioskodawcę, że usunięcie danych nie będzie możliwe, wskazując na jeden ze wskazanych wyżej powodów.
6. Przy udzielaniu odpowiedzi w sytuacji, kiedy wniosek jest zasadny, należy stosować przepisy wskazane w rozdziale 1 p. 15-17 tej procedury.
7. Przy usuwaniu danych należy poinformować o tej sytuacji odbiorców - na zasadach analogicznych jak opisanych w rozdziale 3 p. 3 niniejszej procedury.

5. Prawo do ograniczenia przetwarzania

1. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo żądać ograniczenia przetwarzania w następujących przypadkach:
 - 1) osoba, której dane dotyczą, kwestionuje prawidłowość danych osobowych - na okres pozwalający sprawdzić prawidłowość tych danych;
 - 2) przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a osoba, której dane dotyczą, sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania;
 - 3) dane nie są już nam potrzebne do celów, dla których je zebrano, ale są one potrzebne osobie, której dane dotyczą, do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
 - 4) osoba, której dane dotyczą, wniosła sprzeciw wobec przetwarzania (zob. p. VII poniżej) - do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po naszej stronie są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu osoby, której dane dotyczą.
2. Jeżeli przetwarzanie zostało ograniczone, takie dane osobowe można przetwarzać, z wyjątkiem przechowywania, wyłącznie za zgodą osoby, której dane dotyczą, lub w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej.
3. Przed uchycieniem ograniczenia przetwarzania informujemy o tym osobę, której dane dotyczą i która żądała ograniczenia.
4. Przy ograniczeniu przetwarzania informujemy o tej sytuacji odbiorców - na zasadach analogicznych jak opisanych w rozdziale III p. 3 niniejszej procedury.

6. Prawo do przenoszenia danych

1. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo otrzymać dane osobowe jej dotyczące, które nam dostarczyła, w formacie nadającym się do odczytu maszynowego w rozumieniu art. 20 RODO.
2. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo żądać, by dane osobowe jej dotyczące, które nam dostarczyła, zostały przez nas przekazane bezpośrednio innemu administratorowi danych.
3. Prawo, o którym mowa w p. 1-2 powyżej może być realizowane tylko w sytuacji, gdy:

- 1) przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody lub umowy oraz jednocześnie
- 2) przetwarzanie danych osobowych odbywa się w sposób zautomatyzowany w rozumieniu RODO.
4. Prawo, o którym mowa w p. 2 powyżej może być realizowane tylko w sytuacji opisanej w p. 3 powyżej i gdy przekazanie danych bezpośrednio innemu administratorowi danych jest technicznie możliwe.

7. Prawo do sprzeciwu wobec wykorzystania danych

1. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo w dowolny momencie wnieść sprzeciw wobec wykorzystania jej danych osobowych z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją.
2. Prawo, o którym mowa w p. 1 powyżej może być realizowane tylko w sytuacji, gdy dane osobowe zostały zebrane na podstawie prawnie uzasadnionych interesów w rozumieniu RODO.
3. W razie stwierdzenia, że osoba składająca wniosek ma prawo do złożenia sprzeciwu, nie można już wykorzystywać danych dotyczącej tej osoby, chyba że możliwe jest wykazanie przez nas istnienia ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby, której dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

8. Wniosek o cofnięcie zgody

Wniosek o cofnięcie zgody na wykorzystanie danych osobowych (np. adresu e-mail, numeru telefonu) jest prawem każdej osoby, która wyraziła zgodę na użycie tych informacji. W związku z tym przy tego typu wnioskach stosuje się odpowiednio procedurę dotyczącą usuwania danych (rozdział IV niniejszej procedury).

9. Postanowienia końcowe

W razie wątpliwości należy skonsultować się z ADO.

10. Przykładowe odpowiedzi

10.1 Wniosek o dostęp do danych - odpowiedź pozytywna

Szanowna Pani,

W nawiązaniu do Pani wniosku z dnia __.__.20__ r. informujemy, że posiadamy następujące dane osobowe na Pani temat:

- imię,
- nazwisko,
- nazwa miejsca pracy,
- adres miejsca pracy,
- adres e-mail,
- numer telefonu.

Dane pozyskaliśmy _____ (wskazać źródło, z którego pochodzą dane).

W załączniku przekazujemy także szczegółowe informacje o wykorzystaniu danych osobowych (klauzula informacyjna).

10.2 Wniosek o dostęp do danych - odpowiedź negatywna

Szanowna Pani,

W nawiązaniu do Pani wniosku z dnia __.__.20__ r. informujemy, że niestety nie jesteśmy w stanie go zrealizować. Podane informacje (imię, nazwisko, adres zamieszkania) nie odpowiada żadnemu z rekordów w naszej bazie danych.

W związku z tym wniosek o dostęp do danych osobowych nie mógł być zrealizowany.

10.3 Wniosek o sprostowanie danych (nazwisko) - odpowiedź pozytywna

Szanowna Pani,

W nawiązaniu do Pana wniosku z dnia __.__.20__ r. dotyczącego zmiany Pani nazwiska informujemy, że zmiana ta została zrealizowana. Od tego momentu będziemy posługiwali się Pani aktualnym nazwiskiem.

10.4 Wniosek o sprostowanie danych (adres korespondencyjny) - odpowiedź pozytywna

Szanowny Panie,

W nawiązaniu do Pana wniosku z dnia __.__.20__ r., dotyczącego zmiany adresu, na który mamy przekazywać korespondencję Pana dotyczącą, informujemy, że zmiana ta została zrealizowana. Od tego momentu korespondencja będzie przekazywana na wskazany przez Pana adres.

10.5 Wniosek o usunięcie danych - odpowiedź pozytywna

Szanowna Pani,

W nawiązaniu do Pani wniosku z dnia __.__.20__ r., dotyczącego usunięcia Pani adresu e-mail i numeru telefonu z naszej bazy danych informujemy, że wniosek został zrealizowany pozytywnie. Zgodnie z Pani życzeniem nie będziemy już wykorzystywali Pani telefonu lub adresu e-mail do przekazywania informacji.

10.6 Wniosek o usunięcie danych - odpowiedź częściowo pozytywna

Szanowny Panie,

W nawiązaniu do Pana wniosku z dnia __.__.20__ r. dotyczącego usunięcia wszelkich danych Pana dotyczących udzielamy odpowiedzi.

Zgodnie z powszechnie obowiązującymi prawami mamy obowiązki dotyczące prowadzenia dokumentacji księgowej itp., z których nie możemy być zwolnieni. W związku z tym dane niezbędne dla ww. rozliczeń, tj. _____ pozostaną w naszej bazie danych przez okres wymagany przepisami prawa. Natomiast dane, które nie są nam potrzebne dla rozliczeń (adres e-mail, numer telefonu), usuwamy zgodnie z Pana życzeniem.