

POSTUPAK RJEŠAVANJA ZAHTJEVA ISPITANIKA

1. RJEŠAVANJE ZAHTJEVA:

a. ISPITANIKA

Nije dovoljno samo informirati ispitanike o njihovim pravima. Potrebno je pomoći im u njihovu ostvarivanju. Zahtjevi se moraju rješavati na blagovremen način. Ispitanici mogu zahtijevati sljedeće:

- informiranje o tome posjedujete li njihove podatke
- pravo pristupa svojim osobnim podacima koje posjedujete
- tražiti kopiju osobnih podataka u vašem posjedu
- ispravak netočnih podataka u vašem posjedu (uz prilaganje točnih informacija)
- prijenos osobnih podataka drugom voditelju obrade
- brisanje svih podataka u vašem posjedu koji se na njih odnose

Treba imati na umu da svaki zahtjev za brisanjem, ispravkom ili prestankom obrade podataka mora biti prosljeđen i trećim stranama s kojima su podijeljeni podatci, kako bi i oni mogli postupiti prema zahtjevu.

b. ZAPOSLENIKA

Zaposlenici u svakom trenutku trebaju imati **pristup evidencijama podataka** koje se na njih odnose. To je važno i zbog njihove pravne obaveze pravovremenog ispravka netočnih podataka.

2. PROVJERA OSNOVANOSTI ZAHTJEVA

Ovisno o postavljenom zahtjevu i utvrđenom činjeničnom stanju glede obrada koje Grad provodi, ocijenit će se da li je moguće postupiti prema zahtjevu ispitanika. Ako iz zahtjeva i utvrđenog stanja proizlazi da je isti osnovan, sljedeći korak je utvrđivanje da li postoji razlog za naplatu po zahtjevu. Ako se utvrdi da ispitanikovi zahtjev nije osnovan sljedeći korak je odbijanje zahtjeva ispitanika. Svi postavljeni zahtjevi neće uvijek biti primjenjivi na obrade osobnih podataka koje Grad provodi.

Ispitanik može postaviti jedan ili više od sljedećih zahtjeva:

Povlačenje privole

Rok za postupanje: odmah po zaprimanju zahtjeva.

Ispitanik ima pravo povući privolu ako je privola osnova za obradu njegovih osobnih podataka (tj. obrada se ne temelji na nekoj drugoj pravnoj osnovi koju dopušta Uredba kao što su npr. ugovorna ili zakonska obveza). Prije izdvajanja osobnih podataka ispitanika potrebno je provjeriti da privola doista jest pravna osnova za obradu osobnih podataka. Ako privola nije pravna osnova za obradu, zahtjev se može odbiti na temelju toga da obrada ne zahtijeva pristanak ispitanika. Ako privola jest pravna osnova za obradu zahtjev bi trebao biti dopušten.

Zahtjev za informacijom

Rok za postupanje: odmah po zaprimanju zahtjeva.

Ispitaniku se već prilikom samog prikupljanja osobnih podataka moraju dati potrebne informacije glede obrade njegovih osobnih podataka.

Zahtjev za pristup podacima koji se obrađuju

Rok za postupanje: unutar mjesec dana od zaprimanja zahtjeva.

Ovaj zahtjev se zasniva na članku 15. Uredbe i svaki ispitanik čije osobne podatke Grad obrađuje ima pravo na udovoljavanje ovom zahtjevu.

Odgovor ispitaniku mora sadržavati najmanje podatke o:

- svrsi obrade njegovih osobnih podataka;
- kategorijama osobnih podataka o kojima je riječ;
- primateljima ili kategorijama primatelja kojima su osobni podatci otkriveni ili će im biti otkriveni, osobito primateljima u trećim zemljama ili međunarodnim organizacijama (ako je primjenjivo);
- ako je to moguće, predviđenom razdoblju u kojem će osobni podatci biti pohranjeni ili, ako to nije moguće, kriterijima korištenima za utvrđivanje tog razdoblja;
- postojanju prava da se od Grada zatraži ispravak ili brisanje osobnih podataka ili ograničavanje obrade osobnih podataka koji se odnose na ispitanika ili prava na prigovor na takvu obradu;
- pravu na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu;
- ako se osobni podatci ne prikupljaju od ispitanika, svakoj dostupnoj informaciji o njihovu izvoru;
- postojanju automatiziranog donošenja odluka. Ako to ispitanik zahtjeva, uz odgovor je potrebno priložiti kopiju ispitanikovih podataka koji se obrađuju osim ako je iz ispitanikovog zahtjeva ili drugih informacija dostupnih Gradu vidljivo da će prilaganje kopije negativno utjecati na prava i slobode drugih (članak 15. stavak 4. Uredbe).

Zahtjev za ispravkom podataka

Rok za postupanje: unutar mjesec dana od zaprimanja zahtjeva.

Ako su osobni podatci netočni, ispitanik ima pravo zatražiti ispravak i/ili dopunu nepotpunih osobnih podataka. Tamo gdje je to potrebno, Grad će prije izmjene poduzeti razumne korake za provjeru točnosti podataka.

Zahtjev za brisanjem podataka

Rok za postupanje: bez nepotrebne odgode.

Ispitanik ima pravo zahtijevati da Grad izbriše osobne podatke ispitanika bez nepotrebne odgode ako je primjenjivo nešto od sljedećeg:

- osobni podatci više nisu potrebni za svrhu za koju su prikupljeni;
- ispitanik povlači privolu i nema druge pravne osnove za obradu;
- osobni podatci su nezakonito obrađeni;
- ako su osobni podatci bili relevantni za ispitanika kad je on bio dijete.

Grad će poduzeti razumne napore kako bi se osiguralo brisanje u slučajevima kada su osobni podatci objavljeni.

Zahtjev za ograničenje obrade podataka

Rok za postupanje: bez nepotrebne odgode.

Ispitanik može zatražiti ograničenje obrade podataka u slučaju nastupa jedne od sljedećih okolnosti:

- ako ispitanik osporava točnost podataka, sve dok Grad ne utvrdi točnost podataka;
- kao alternativa brisanju podataka u okolnostima kada je obrada nezakonita;
- u slučaju da ispitanik treba podatke za ostvarivanje svojih pravnih zahtjeva (a podatci više nisu potrebni Gradu);
- za vrijeme obrade odluke o prigovoru ispitanika na obradu podataka.

Zahtjev za prijenos podataka drugom voditelju obrade

Rok za postupanje: nije primjenjivo.

Ovaj zahtjev iz Uredbe nije primjenjiv na Grad s obzirom na vrste obrada podataka koje Grad provodi. Po zaprimanju ovakvog zahtjeva, sljedeći korak je odbijanje zahtjeva ispitanika s obrazloženjem da zahtjev nije primjenjiv.

Prigovor obradi koja se provodi s osnove legitimnog interesa

Rok za postupanje: odmah po zaprimanju prigovora.

Ispitanik ima pravo prigovoriti na obradu koju Grad obavlja za potrebe svojih legitimnih interesa ili legitimnih interesa treće osobe (članak 21. Uredbe). U slučaju prigovora, Grad je dužan zastati s obradom dok ne dokaže svoj legitimni interes za nastavak obrade podataka.

Pravo protivljenja automatiziranoj obradi i profiliranju

Rok za postupanje: nije primjenjivo.

Grad ne provodi automatiziranu obradu podataka niti profiliranje na temelju automatizirane obrade. Po zaprimanju ovakvog zahtjeva, sljedeći korak je odbijanje zahtjeva ispitanika s obrazloženjem da zahtjev nije primjenjiv.

3. NAPLATA PO ZAHTJEVU

U ovom se koraku procjenjuje hoće li se ispitaniku naplatiti naknada temeljem postupanja prema njegovom zahtjevu.

Prema Uredbi ispitanik svoja prava glede obrade osobnih podataka ostvaruje besplatno, osim ako su zahtjevi ispitanika očito neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, u kojem slučaju mu Grad može naplatiti razumnu naknadu.

Iznos naknade određuje Gradonačelnik. Grad će na zahtjev ispitanika dostaviti jednu kopiju njegovih osobnih podataka nenaplatno. Za sve dodatne kopije koje zatraži ispitanik Grad može naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova.

U slučaju da postoji osnova za naplatu, sljedeći korak je obavještanje ispitanika o naplati.

Ako ne postoji osnova za naplatu, sljedeći korak je priprema traženih informacija.

4. OBAVJEŠTAVANJE ISPITANIKA O NAPLATI

Ispitaniku se dostavlja poziv za plaćanje naknade radi postupanja po njegovom zahtjevu.

Obavijest treba sadržavati informacije o iznosu naknade, načinu plaćanja, razlogu za određivanje naknade i upozorenje da će se, ako ne uplati naknadu koja je određena, njegov zahtjev odbiti.

Ako ispitanik izvrši uplatu, sljedeći korak je priprema traženih informacija. Ako ispitanik ne izvrši uplatu sljedeći korak je odbijanje zahtjeva ispitanika.

5. ODBIJANJE ZAHTJEVA ISPITANIKA

Ako je ispunjen neki od razloga za odbijanje Grad može odlučiti da ne udovolji zahtjevu ispitanika. Grad će o tome obavijestiti ispitanika bez odgode, a najkasnije u roku od mjesec dana uz navođenje razloga zašto zahtjevu nije udovoljeno.

Grad će istovremeno obavijestiti ispitanika o njegovom pravu na žalbu Agenciji za zaštitu podataka.

6. PRIPREMA TRAŽENIH INFORMACIJA

Podatci se dostavljaju ispitaniku u sažetom, transparentnom, razumljivom i lako dostupnom obliku uz upotrebu jasnog i lako razumljivog jezika.

6.1. Nedovoljno vremena za postupanje po zahtjevu

Za postupanje po pojedinom zahtjevu Uredbom su propisani rokovi.

Grad će ispitaniku dostaviti informacije bez nepotrebnog kašnjenja i u predviđenim rokovima. Vremenski rok dostave podataka ispitaniku može se produljiti za dva dodatna mjeseca za složene zahtjeve ili velike količine zahtjeva.

Grad će obavijestiti ispitanika o produljenju roka u roku od mjesec dana od zaprimanja zahtjeva te će navesti razloge za odgodu. Ako se po zahtjevu može postupiti u propisanim rokovima sljedeći korak je poduzimanje tražene akcije/dostava traženih podataka.

6.2. Obavještavanje ispitanika o odgodi

Obavijest ispitaniku sadrži informacije o razlozima za odgodu te vjerojatnom vremenu u kojem će po njegovom zahtjevu postupiti (ako je primjenjivo).

7. PODUZIMANJE TRAŽENE AKCIJE/DOSTAVA TRAŽENIH PODATAKA

Nakon što su tražene informacije pripremljene ili zahtjev ispitanika ispunjen, ispitaniku se dostavljaju tražene informacije ili ga se obavještava da se po njegovom zahtjevu postupa.

Obavijest sadrži informacije o radnjama koje su poduzete (primjerice, ako je zatraženo brisanje podataka, obavještava ga se odakle su sve podatci brisani, uključujući i one podatke koji se nalaze kod izvršitelja obrade).

8. ZATVARANJE ZAHTJEVA ISPITANIKA

Po poduzimanju tražene akcije/dostavi traženih podataka, u Registar zahtjeva ispitanika upisuje se da se po zahtjevu postupilo.