

W jaki sposób administrator danych osobowych powinien zarządzać skargami i wnioskami



SPIS TREŚCI

Dlaczego warto opracować procedurę zarządzania skargami i wnioskami.....	3
Jak zapobiegać skargom.....	5
Co się stanie po złożeniu skargi.....	6
Podsumowanie.....	8

Administratorzy danych osobowych, przede wszystkim ci, którzy przetwarzają je na dużą skalę, mogą spotkać się ze skargą na sposób, w jaki te dane przetwarzają. Skarga złożona pod rządami nowych przepisów jest o tyle uciążliwa, że jej uwzględnienie przez urząd może wiązać się z wysokimi karami finansowymi, których częstotliwości i dotkliwości aktualnie nie można dokładnie określić. Dlatego warto, aby administratorzy danych opracowali politykę skargową, na podstawie której będą w stanie nie tylko ograniczać liczbę złożonych skarg, ale także sprawnie wykonywać uprawnienia strony w ewentualnym postępowaniu skargowym.

Skargi na administratora danych osobowych (dalej: ADO) mogą być złożone z różnych powodów. Na podstawie sprawozdania z działalności Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych z 2017 roku (dalej: GIODO, obecnie zastąpiony przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych) można także domniemywać, czego najczęściej będą one dotyczyć pod rządami nowych przepisów.

Tabela 1.: Wybór najistotniejszych skarg na ADO (na podst. sprawozdania z działalności GIODO za 2017 rok)

Przedmiot skargi	Przykłady
Przetwarzanie danych dłużnika	Skarżący: klient Powód skargi: ADO przekazał dane zadłużonego klienta firmie windykacyjnej.
Nieudostępnienie danych osobowych	Skarżący: osoba trzecia Powód skargi: ADO zarządzający serwisem internetowym odmówił osobie trzeciej przekazania adresu IP
Monitoring wizyjny	Skarżący: osoba trzecia

	<p>Powód skargi: firma umieściła kamery, które monitorują również osoby znajdujące się poza jej siedzibą.</p> <p>Uwaga!</p> <p>W związku ze zmianą Kodeksu pracy, pracownicy będą się skarżyć na wprowadzenie przez pracodawcę monitoringu zakładu pracy.</p>
Marketing	<p>Skarżący: klient lub osoba trzecia</p> <p>Powód skargi: otrzymywanie przez skarżącego ofert marketingowych wbrew jego woli.</p>

Uwaga

ADO powinien rejestrować złożone na niego skargi i wnioski oraz na bieżąco je analizować. Nie jest to wymóg prawny, ale monitorowanie tematyki skarg sprzyja ich unikaniu w przyszłości, a także pozwala na sprawniejsze reagowanie na inne, podobne skargi.

Zarządzanie już złożonymi **skargami i wnioskami** umożliwi:

- wykorzystywanie w komunikacji ze skarżącymi treści sporządzonych już pism w innych, podobnych sprawach,
- wykorzystywanie treści pism sporządzanych w podobnych sprawach w ramach postępowania administracyjnego wszczętego wskutek skargi złożonej do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (dalej: Prezes UODO lub organ) oraz
- analogiczne wykorzystywanie treści sporządzonych pism w ramach postępowania prowadzonego przed sądami.

Jakkolwiek treść danego pisma powinna być dopasowana do indywidualnej sprawy, to umiejętność wykorzystywania innych, podobnych pism znacznie usprawni zarządzanie procesem skargowym.

Warto wyjaśnić, że w celu uproszczenia pod terminem skargi kryją się zarówno skargi złożone na ADO do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jak i pozwy złożone do sądów powszechnych, natomiast wnioski to wszelkie żądania, które ADO otrzymał od wnioskodawcy (np. zamiast skargi lub przed jej złożeniem w UODO).

DLACZEGO WARTO OPRACOWAĆ PROCEDURĘ ZARZĄDZANIA SKARGAMI I WNIOSKAMI

Opracowanie procedury zarządzania skargami i wnioskami nie jest wymogiem prawnym. Jednakże, dzięki niej ADO może sprawnie reagować na wszelkie zdarzenia związane z ich złożeniem. Ta procedura powinna zostać dostosowana do indywidualnych potrzeb ADO oraz do skali przetwarzania danych. W praktyce procedura taka będzie na bieżąco rozbudowywana i ulepszana, w miarę pojawiających się problemów.

Uwaga

Procedurę zarządzania skargami i wnioskami należy objąć również wszelkie wnioski, które generują konflikt interesów pomiędzy ADO a wnioskującym, lecz nie stały się jeszcze przedmiotem urzędowej skargi lub pozwu. Procedura powinna bowiem uwzględniać możliwość ugodowego załatwienia sprawy.

Tabela 2: Przykładowa procedura zarządzania skargami i wnioskami

Elementy procedury	Opis
Wyznaczenie Koordynatora	Koordynatorem procesu zarządzania może zostać wyznaczony: <ul style="list-style-type: none">• ADO,• Inspektor Ochrony Danych, jeżeli funkcjonuje w strukturze, lub• wskazany przez ADO pracownik.
Wyznaczenie Zespołu	Wyznaczenie zespołu odpowiedzialnego za komunikację z wnioskodawcą oraz z urzędami i sądami (na wypadek wniesienia skargi do urzędu). Każdy członek zespołu może być odpowiedzialny za ściśle określoną działkę związaną ze skargami i wnioskami (np. marketing, prawo pracy lub udostępnianie adresów IP). Należy wyznaczyć zastępców na wypadek nieobecności członków zespołu odpowiedzialnych za określone czynności.

	<p>Członek zespołu może sporządzać projekty pism, które następnie zatwierdzi Koordynator.</p> <p>Należy także określić sposób komunikacji pomiędzy Koordynatorem a członkami zespołu.</p> <p>Uwaga!</p> <p>Każdy członek zespołu powinien informować Koordynatora o swoich działaniach. Koordynator powinien te działania nadzorować oraz mieć dostęp do całej dokumentacji związanej ze skargami i wnioskami.</p>
Pozaurzędowa komunikacja ze skarżącym	<p>Opis postępowania na wypadek złożenia wniosku, np.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wyznaczenie osób odpowiedzialnych za jego przekazanie lub rozpatrzenie, • sposób załatwiania spraw, • możliwe formy ugody wstrzymujące złożenie skargi do Prezesa UODO, • wzmianki dotyczące niektórych wnioskodawców (dotyczy np. osób uporczywie składających bezzasadne, powtarzające się wnioski)
Komunikacja z urzędami i sądami	Wyznaczenie terminów i sposobów komunikacji, a także osób odpowiedzialnych na poszczególnych etapach postępowania.
Postępowanie na wypadek kontroli	<p>Wyznaczenie osób odpowiedzialnych za asystowanie podczas dokonywanej przez Prezesa UODO kontroli.</p> <p>Wskazanie przepisów dotyczących uprawnień kontrolowanego oraz kontrolującego.</p>
Postępowanie na wypadek nałożenia kary	<p>Wskazanie ustawowych procedur związanych z nakładaniem i terminem uiszczania kar.</p> <p>Wyznaczenie osób odpowiedzialnych za analizę decyzji o nałożeniu kary oraz za sporządzanie odwołań w tym zakresie.</p>
Rejestr skarg i wniosków	Wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za prowadzenie rejestru.

	Wskazanie, jakie elementy ma zawierać taki rejestr (np. kategoria tematyczna, opis sposobu załatwienia sprawy, wzmianka o prowadzonych postępowaniach w UODO lub przed sądami, wzmianki o nałożonych na ADO zobowiązaniach lub karach).
--	---

JAK ZAPOBIEGAĆ SKARGOM

ADO powinien w pierwszej kolejności **zapobiegać** nie tylko składaniu skarg do Prezesa UODO, ale również pozwom składanym do sądów cywilnych o odszkodowanie lub zadośćuczynienie. Nie zawsze jest to możliwe, jednak w przypadku wpłynięcia do ADO konkretnego wniosku, warto mieć opracowany sposób postępowania minimalizujący, w granicach obowiązującego prawa, ryzyko wszczęcia przeciw niemu jakiegokolwiek postępowania.

W tym celu, w przypadku wpłynięcia do ADO konkretnego wniosku, można np.:

1. **zakwalifikować go do odpowiedniej grupy** (np. wnioski o zaprzestanie przetwarzania danych w celach marketingowych),
2. **sprawdzić podstawę prawną przetwarzania danych** i rozstrzygnąć, czy na dzień wpłynięcia wniosku wciąż ona istnieje,
3. **odmówić uwzględnienia wniosku** wraz z podaniem podstawy prawnej odmowy,
4. w przypadku przetwarzania danych na podstawie zgody – gdy wnioskujący tę zgodę wycofuje – **natychmiast zaprzestać przetwarzania danych w konkretnym celu, o ile nie ma innych podstaw do przetwarzania danych**,
5. jeżeli z analizy wniosku wynika, że ADO nie ma podstaw prawnych do przetwarzania danych – **natychmiast zaprzestać ich przetwarzania**, przepaszając wnioskodawcę (w tym celu warto również poinformować go o wyciągnięciu konsekwencji wobec osób winnych niedopatrzeń oraz o wdrożeniu procedur usprawniających przetwarzanie danych),
6. w przypadkach tego wymagających **zapropionować wnioskodawcy ugodę** (np. dodatkowe usługi lub zniżki) jako rekompensatę za niezgodne z prawem przetwarzanie danych;

WAŻNE

Bez względu na okoliczności sprawy język, którym ADO komunikuje się z wnioskodawcą, powinien być maksymalnie prosty i zrozumiały.

W każdym jednak przypadku należy udzielić wnioskodawcy stosownej odpowiedzi. Brak odpowiedzi albo niezadowolający sposób lub termin jej udzielenia może stać się powodem złożenia skargi do Prezesa UODO.

CO SIĘ STANIE PO ZŁOŻENIU SKARGI

Postępowanie administracyjne przed Prezesem UODO może się rozpocząć z różnych przyczyn, do których należą przede wszystkim:

1. złożenie na ADO skargi przez osobę niezadowoloną ze sposobu załatwienia sprawy związanej z przetwarzaniem danych osobowych, lub
2. złożenie na ADO skargi przez wymienioną osobę bez uprzedniego kontaktu z ADO w sprawie objętej ww. skargą, lub
3. wszczęcie sprawy z urzędu przez organ.

Do podstawowych cech postępowania przed Prezesem UODO, o których powinien wiedzieć ADO, należą:

- **obowiązek załatwienia sprawy w terminie** – organ powinien załatwiać sprawy wymagające przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego w ciągu miesiąca od dnia wszczęcia postępowania; a sprawę szczególnie skomplikowaną w ciągu dwóch miesięcy,
- **obowiązek powiadomienia o opóźnieniach** – organ powinien zawiadomić strony o każdym przypadku niezałatwienia sprawy w terminie, podając przyczyny zwłoki, wskazując nowy termin załatwienia sprawy oraz pouczając o prawie do wniesienia ponaglenia; organ ma też obowiązek poinformować o stanie sprawy i przeprowadzonych w jej toku czynnościach,
- **możliwość prowadzenia komunikacji drogą elektroniczną** – pisma mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, za pomocą telefaksu lub ustnie do protokołu, a także **za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej przez elektroniczną skrzynkę podawczą organu** (www.epuap.gov.pl),

- **składanie uzupełnień lub wyjaśnień** – organ może wzywać osoby do udziału w podejmowanych czynnościach i do złożenia wyjaśnień lub zeznań, jeżeli jest to niezbędne dla rozstrzygnięcia sprawy lub dla wykonywania czynności urzędowych; dlatego istotną kwestią jest zapewnienie obecności osoby odpowiedzialnej za kontakty z UODO lub wyznaczenie zastępcy,
- **prawo do wglądu w akta** – strona ma prawo wglądu w akta sprawy, sporządzania z nich notatek, kopii lub odpisów; z wglądu można skorzystać w siedzibie organu w obecności pracownika tego organu;
- **prawo do składania dowodów w sprawie** – organ ma obowiązek dopuścić jako dowód wszystko, co może przyczynić się do wyjaśnienia sprawy, a nie jest sprzeczne z prawem, a także w sposób wyczerpujący zebrać i rozpatrzeć cały materiał dowodowy; dowodem mogą być np. dokumenty, zeznania świadków, opinie biegłych oraz oględziny,
- **prawo do przeprowadzenia kontroli** – organ może przeprowadzić kontrolę u ADO w celu uzupełnienia dowodów.

Uwaga

Jeżeli w toku postępowania zostanie uprawdopodobnione, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, a dalsze ich przetwarzanie może spowodować poważne i trudne do usunięcia skutki, Prezes UODO może zobowiązać ADO do ograniczenia przetwarzania danych osobowych, wskazując dopuszczalny zakres tego przetwarzania oraz termin obowiązywania ograniczenia (nie dłuższy niż do dnia wydania decyzji kończącej postępowanie w sprawie). Na ww. postanowienie ADO może złożyć skargę do sądu administracyjnego.

Prezes UODO zasadniczo kończy postępowanie, **wydając decyzję**, którą może nakazać określone zachowanie. Przykładowo, w swej decyzji organ może:

1. umorzyć postępowanie,
2. odmówić uwzględnienia wniosku skarżącego,
3. upomnieć ADO,
4. nakazać ADO spełnienie żądania skarżącego (np. usunięcia danych, ujawnienia danych), lub
5. wprowadzić czasowy lub całkowity zakaz przetwarzania danych.

W przypadkach wskazanych w RODO, niezależnie od obowiązku wykonania decyzji, na ADO może zostać nałożona kara finansowa. W takiej sytuacji organ wyliczy konkretną kwotę, jaką ADO powinien zapłacić w ramach kary za dokonane naruszenie. Administracyjną karę pieniężną należy uiścić w

terminie 14 dni od dnia upływu terminu na wniesienie skargi w postępowaniu, albo od dnia uprawomocnienia się orzeczenia sądu administracyjnego. Prezes UODO może jednak, na uzasadniony wniosek ukaranego, **odroczyć termin uiszczenia administracyjnej kary pieniężnej albo rozłożyć ją na raty**, ze względu na jego ważny interes.

Uwaga

Postępowanie przed organem jest jednoinstancyjne. Od decyzji wydanej w tym postępowaniu ADO może złożyć skargę do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie. Skargę składa się za pośrednictwem Prezesa UODO.

Od wydanego przez WSA wyroku lub postanowienia kończącego postępowanie w sprawie można złożyć **skargę kasacyjną do Naczelnego Sądu Administracyjnego**. Skargę można oprzeć na następujących podstawach:

1. naruszenie prawa materialnego przez błędną jego wykładnię lub niewłaściwe zastosowanie lub
2. naruszenie przepisów postępowania, jeżeli uchybienie to mogło mieć istotny wpływ na wynik sprawy.

PODSUMOWANIE

Aby zminimalizować negatywne konsekwencje związane z naruszeniem ochrony danych osobowych ADO powinien przede wszystkim:

- opracować procedurę postępowania z wnioskodawcami żądającymi od niego dokonania określonej operacji na danych osobowych,
- każdorazowo móc określić podstawę prawną przetwarzania danych osobowych będących przedmiotem sprawy,
- podejmować komunikację bez zbędnej zwłoki i czytelnym dla odbiorcy językiem,
- podejmować próby polubownego załatwienia sprawy z wnioskodawcą przed wniesieniem przez niego skargi do organu, a także
- każdorazowo rozważać, czy istnieją podstawy prawne do odwołania się od negatywnej dla niego decyzji sądu lub organu.

Podstawa prawna:

- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie

swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych),

- ustawa z 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn.: Dz.U. z 2018 r. poz. 1000);
- ustawa z 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz.U. z 2017 r. poz. 1257),
- ustawa z 30 sierpnia 2002 r. – Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi (tekst jedn.: Dz.U. z 2017 r. poz. 1369).

Podstawa merytoryczna:

- sprawozdanie z działalności Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych w roku 2017

Autor:

Marcin Sierpień

specjalista w zakresie ochrony danych osobowych

STOPKA REDAKCYJNA

Redaktor: Joanna Banasiak-Lach

ISBN: 978-83-269-7791-6

E-book nr: 2HH0808

Firma: Wiedza i Praktyka sp. z o.o.

Adres: 03-918 Warszawa, ul. Łotewska 9a

Kontakt: Telefon 22 518 29 29, faks 22 617 60 10, e-mail: *cok@wip.pl*

NIP: 526-19-92-256

Numer KRS: 0000098264 – Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, Sąd Gospodarczy
XIII Wydział Gospodarczy Rejestrowy. Wysokość kapitału zakładowego:
200.000 zł, Nr rejestrowy BDO: 000008579

Copyright by: Wiedza i Praktyka sp. z o.o. Warszawa 2018