О Б Щ И Н А Ш У М Е Н

9700 гр. Шумен, бул. "Славянски" № 17, тел./факс: 054/800400,
e-mail: mayor@shumen.bg, http://www.shumen.bg
ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

УТВЪРЖДАВАМ:

ЛЮБОМИР ХРИСТОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА ШУМЕН

ОБЩИНА ШУМЕН 12 КМЕТ

ПРОЦЕДУРА ЗА НАЧИНИТЕ НА КОМУНИКАЦИЯ ПРИ ЖАЛБИ И ИСКАНИЯ ОТ СУБЕКТА НА ДАННИ

I. Предназначение на процедурата

Тази процедура се отнася до:

- жалби и искания от субекта на данни, свързани с обработката на техните лични данни от Община Шумен;
- обработка на искания от субектите на данни относно упражняванто на техните права по Общия регламент за защита на данните;
- жалби на субектите на данни относно начина на обработване на техните искания или жалби.

II. Нормативна уредба

- Член 12 от Общия регламент за защита на данните (ОРЗД)
- Guidelines on transparency under Regulation 2017/279

III. Задължения и роли

Всички служители/членове на персонала в Община Шумен са отговорни за начина по който жалбите и исканията, направени от субекти на лични данни, се изпращат по съответния ред до Длъжностното лице по защита на данните.

Длъжностното лице по защита на данните отговаря за разглеждането на всички искания и жалби в съотнествие с предписанията на тази процедура.

IV. Ход на процедурата

1. Обща информация и съобщения.

Община Шумен предоставя публичен достъп на субекта на данните до своята Политика за защита на личните данни, като я публикува на своя уеб сайт www.shumen.bg така, че да е ясно видима в секция „Защита на личинте данни" и да е достъпна при попълването на електронната форма за подаване на искания и жалби.

Община Шумен обявява координатите за контакт със своето Длъжностно лице по защита на данните, като ги публикува на своята интерент страница на адрес - www.shumen.bg, ясно обособени в секцията "Защита на личните данни".

Община Шумен поставя ясни и разбираеми указания на интернет страницата си относно подаването на искания и жалби, както и Образец на искане от субект на данните. След попълване искането/жалбата се изпраща на електронната поща, контролирана и проверявана от Длъжностното лице по защита на данните, като подаденото искане /заявление/ се удостоверява по реда на Закона за електронния документ и електронния подпис.

Община Шумен поставя на информационно табло, ясни и разбираеми указания относно подаването на искания и жалби, както и Образец на искане от субект на данните. Искания и жалби във връзка с прилагането на ОРЗД могат да се подават на място в Община Шумен пред Длъжностното лице за защита на личните данни.

Община Шумен документира всички действия във връзка с комуникацията със субектите на данни в Регистъра на исканията.

2. Възможности на субектите на данни

Субектите на данни могат да подадат до Община Шумен:

- искания за осъществяване на правата им по защита на личните данни – искане за достъп, за изтриване, за ограничаване на обработването, възражение за обработване, за пренос на данните;
- оплаквания относно начина на разглеждане на искането им за достъп до данните;
- оплаквания относно начина на разглеждане на искането/жалбата им;
- жалба срещу всяко решение, взето след подадено искане/жалба.

3. Начин на подаване на искания и жалби

Субектите на данни могат да отправят искания и жалби чрез попълнен Образец на форма за искане от субект на данни, публикувана на интернет страницата на Община Шумен, и/или директно на Длъжностното лице по защита на данните по електронна поща /удостоверено с електронен подпис или електронна идентификация от лицето/, чийто адрес е публикуван на уеб страницата.

При изпращане на искане/жалба по електронен път, без да бъде използван електронен подпис или електронна идентификация от лицето, същата се разглежда след идентифициране /установяване/ субекта на данните, чрез изискване и предоставяне на допълнителна информация, позволяваща неговото идентифициране.

Образецът на искане, след попълване може да се депозира на място в Община Шумен пред Длъжностното лице по защита на данните, при което се /идентифицира/ установява субектът на данни /заявителя/.

Оплакванията, получени по горния ред на електронна поща или на място в Община Шумен, се контролират и проверяват от Длъжностното лице по защита на данните, като се предприемат действия за разглеждане и разрешаване на въпроса.

4. Отговор и срокове

Община Шумен разглежда и взема решение по постъпилото искане или жалба при спазване на следните правила и срокове:

- Исканията/жалбите се насочват към Длъжностното лице по защита на данните, който трябва да вземе решение и да даде отговор на субекта на данните най-

късно в срок от един месец от тяхното получаване. /*При необходимост като се вземе предвид сложността и броя на исканията Община Шумен може да удължи срока с още най-много два месеца, за което субектът на данните ще бъде уведомен*/;

- Жалбата срещу взето решение трябва да бъде разгледана и решена в срок от три месеца;
- Ако община Шумен не удовлетвори искането в рамките на изискуемите срокове или откаже да уважи жалбата, то в отговора си излага на ясен и разбираем език причините, поради които не е предприела действия или е отказала;
- Община Шумен също така информира в отговора си субекта на данните относно тяхното право да подават жалби директно до надзорен орган – Комисията за защита на личните данни, като едновременно с това им предоставя координатите за кантакт с надзорния орган и ги информира за правото им да търсят правна защита.

Всички действия на Община Шумен, предприети в изпълнение на настоящата процедура, се извършват без да се дължи заплащане от субекта на данните. /*При повторяеми, явно неоснователни или прекомерни искания и жалби, Община Шумен може да откаже да ги разглежда.*/

V. Примерни образци

- Образец на форма на искане от субект на данните
- Политика за защита на личните данни на Община Шумен