



SMĚRNICE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

UŽIVATELŮ SLUŽEB MOST PRO o.p.s.

Obsah dokumentu vymezuje způsob nakládání s osobními údaji uživatelů všech služeb organizace Most pro o.p.s.

Dokument je součástí vnitřní dokumentace organizace a je závazný pro všechny pracovníky, kteří přicházejí do kontaktu s uživateli služeb.

Zpracovávané údaje

Poradenské služby	
Údaj	Jméno, příjmení
Kde je zpracováván	E-quip, „souhlas“ (nebo písemná dohoda)
Účel zpracování	identifikace US, kontinuita záznamů
Údaj	Bydliště / adresa (v případě písemné dohody)
Kde je zpracováván	E-quip, „souhlas“ (nebo písemná dohoda)
Účel zpracování	Statistiky, identifikace osoby
Údaj	Věk – přibližný
Kde je zpracováván	E-quip
Účel zpracování	statistiky (vykazují se věkové škály)
Údaj	Telefonní číslo
Kde je zpracováván	E-quip, „souhlas“
Účel zpracování	Komunikace s uživatelem (např. změna termínu schůzky, řešení zakázky)
Údaj	Státní příslušnost
Kde je zpracováván	E-quip, „souhlas“
Účel zpracování	statistiky
Údaj	Služba, kterou uživatel využívá
Kde je zpracováván	E-quip
Účel zpracování	statistiky
Údaj	Údaje přímo související s poskytováním služby (záznam individuálního plánu)*, např. rodinný stav, druh pobytu, zaměstnání, rozhodnutí MVČR, pojištění, rozhodnutí úřadů apod.
Kde je zpracováván	E-quip
Účel zpracování	kontinuita služby, předávání informací mezi vybranými pracovníky, doklad o poskytnuté službě, požadavek zákona o sociálních službách (§88)



SAS	
Údaj	Jméno, příjmení dospělých
Kde je zpracováván	dohoda, E-quip
Účel zpracování	identifikace rodiny, kontinuita záznamů
Údaj	Jméno, příjmení dětí
Kde je zpracováván	dohoda, E-quip
Účel zpracování	Identifikace dětí zařazených ve službě
Údaj	Bydliště / adresa
Kde je zpracováván	dohoda, E-quip
Účel zpracování	statistiky; terénní služba v domácnosti
Údaj	Věk – přibližný
Kde je zpracováván	E-quip
Účel zpracování	statistiky (vykazují se věkové škály)
Údaj	Datum narození dětí
Kde je zpracováván	dohoda, E-quip
Účel zpracování	Identifikační údaj (v případě sourozenců; často jsou využívány přezdívky, samotné datum narození je pro pracovníky vodítko k určení, o jaké dítě se jedná); často potřebné při jednání s lékaři (vyhledávání registrujícího lékaře, objednávání apod.); statistické výstupy
Údaj	Telefonní číslo
Kde je zpracováván	dohoda, E-quip
Účel zpracování	Komunikace s uživatelem (např. změna termínu schůzky, řešení situace dítěte)
Údaj	Státní příslušnost
Kde je zpracováván	E-quip
Účel zpracování	statistiky
Údaj	Služba, kterou uživatel využívá
Kde je zpracováván	E-quip
Účel zpracování	statistiky
Údaj	Údaje přímo související s poskytováním služby (záznam individuálního plánu)*
Kde je zpracováván	E-quip
Účel zpracování	kontinuita služby, předávání informací mezi pracovníky, doklad o poskytnuté službě, požadavek zákona o sociálních službách (§88)
Údaj	Podpis
Kde je zpracováván	Smlouva
Účel zpracování	

* Záznamy individuálního plánu slouží k několika účelům: 1) Jde o nástroj pro pracovníka, aby zejména u dlouhodobější spolupráce s uživatelem zachoval kontinuitu postupu, dodržoval principy sociální práce a spolupráce s uživatelem směřovala k vytyčeným cílům. 2) Pro zachování možnosti předávání informací mezi pracovníky v případech neodkladného



zastoupení. 3) Doklad o postupu pracovníka, je-li potřeba posoudit, zda pracovník jednal správně dle metodiky a dalších závazných předpisů. 4) Požadavek zákona o sociálních službách dle § 88.

Pracovník by měl vést záznamy natolik podrobně, aby sloužily výše uvedeným účelům. S ohledem na ochranu osobních údajů by však neměly zahrnovat nic, co není z pohledu těchto účelů nezbytné.

Pracovník by pokud možno neměl zaznamenávat žádné citlivé údaje. K citlivým údajům patří zejména informace o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, náboženském a filosofickém přesvědčení, zdravotním stavu, sexuální orientaci, odsouzení za trestný čin, členství v odborových organizacích, genetické a biometrické údaje.

Pokud by záznamy bez uvedení citlivých údajů nebyly smysluplné a pracovník je v záznamech potřebuje uvést, musí od uživatele získat informovaný souhlas.

Multiklub	
Údaj	Jméno, příjmení
Kde je zpracováván	přihláška
Účel zpracování	identifikace US
Údaj	Bydliště
Kde je zpracováván	„souhlas“ (nebo písemná dohoda)
Účel zpracování	statistiky
Údaj	Datum narození
Kde je zpracováván	přihláška
Účel zpracování	Zařazení do odpovídajících skupin, didaktický nástroj (pokud dítě vůbec nemluví česky, je to jedno z prvních komunikačních témat)
Údaj	Telefonní číslo rodičů, dětí
Kde je zpracováván	Přihláška, aktuální seznam telefonních čísel
Účel zpracování	Zkontaktování rodičů v případě zdravotních potíží dítěte, informace o připravovaných událostech nebo náhlých změnách (např. změna termínu akce), předání důležitých informací o dítěti rodičům
Údaj	E-mail
Kde je zpracováván	Přihláška
Účel zpracování	Formace o připravovaných událostech nebo změnách (např. změna termínu akce)
Údaj	Státní příslušnost
Kde je zpracováván	Přihláška
Účel zpracování	Statistiky
Údaj	Škola, kterou dítě navštěvuje
Kde je zpracováván	Přihláška
Účel zpracování	informace o tom, zda dítě plní povinnou školní docházku; rozlišovací údaj
Údaj	Jméno učitele a kontakt na něho
Kde je zpracováván	Přihláška



Účel zpracování	Konzultace o vzdělávacích potřebách dítěte
Údaj	Údaje uvedené na kartičce zdravotní pojišťovny
Kde je zpracováván	Kopie kartiček
Účel zpracování	Úraz nebo onemocnění v průběhu tábora/výletu mimo Pardubice
Údaj	Údaje uvedené na kartičce o pobytovém oprávnění
Kde je zpracováván	Kopie kartiček
Účel zpracování	Prokázání legálního pobytu na území v průběhu tábora/výletu
Údaj	Potvrzení o bezinfekčnosti
Kde je zpracováván	Formulář
Účel zpracování	Účast na táboře
Údaj	Posudek lékaře o zdravotní způsobilosti dítěte
Kde je zpracováván	Formulář
Účel zpracování	Účast na táboře
Údaj	Souhlas s fotografováním
Kde je zpracováván	přihláška
Účel zpracování	propagace, výroční zpráva, prokázání aktivit u donátorů
Údaj	Docházka
Kde je zpracováván	Záznamové archy
Účel zpracování	Doklad o službě pro donátora

Integrační kurzy		
Údaj	kde se vyskytuje	účel zpracování
Jméno a příjmení	- Přihláška do kurzu - docházkový list	- Plnění poskytované služby - statistické údaje služby - komunikace s účastníkem kurzu
Podpis	-Přihláška do kurzu	- Plnění poskytované služby
Pohlaví	- Přihláška do kurzu	- statistické údaje služby
Státní příslušnost	- Přihláška do kurzu	- statistické údaje služby
Obec pobytu	- Přihláška do kurzu	- statistické údaje služby
Email	- Přihláška do kurzu - docházkový list	- komunikace s účastníkem kurzu
Telefon	- Přihláška do kurzu - docházkový list	- komunikace s účastníkem kurzu



Získávání údajů

- Osobní údaje, které se zpracovávají, jsou získávány výhradně od subjektů těchto údajů, tedy od uživatelů služby (resp. od zákonných zástupců nezletilých uživatelů).

Správce, zpracovatel

- Správcem i zpracovatelem osobních údajů je výhradně organizace Most pro o.p.s.
- Údaje nejsou předávány dalším stranám.
- Je-li nutné, aby v zájmu řešení zakázky uživatele pracovník předal některé z osobních údajů dalším stranám, může tak učinit pouze po předchozí domluvě s uživatelem. Uživatel musí udělit informovaný souhlas, který stvrdí podpisem ve formuláři „Souhlas s předáním informací třetím osobám“.

Doba, po kterou se údaje zpracovávají

- Osobní údaje jsou zpracovávány po dobu dvou let od ukončení využívání služby.

Formy zpracování osobních údajů

Databáze uživatelů E-quip

- Přístupná kdekoli na internetu.
- Chráněná přístupovými hesly.
- Přístup mají ředitel, administrativní pracovníci a pracovníci v přímé péči.
- Každá osoba disponující přístupovým heslem je povinna přístup chránit – zejména nesdělovat své přístupové údaje a při ukončení práce se vždy odhlásit.
- Po vypršení lhůty jsou údaje vymazány, za smazání je odpovědný administrativní pracovník, který požadavek deleguje na správce databáze E-quip a ti provedou požadovaný výmaz daného časového rozmezí.

Písemné dohody

- S uživateli služby „Rodina pod Mostem“ se obvykle uzavírají, pokud se předpokládá spolupráce trvající déle než jedno setkání. Uživatel má právo odmítnout podpis písemné dohody a využívat omezený rozsah služby anonymně.
- S uživateli poradenských služeb se uzavírají pouze na žádost uživatelů.
- Ukládány do uzamykatelné skříně v poradně a v kanceláři v 1. patře.
- Přístup mají ředitel a pracovníci služby v přímé péči.
- Všichni pracovníci pověřeni přístupem jsou oprávněni odemknout skříně jen po nezbytně dlouhou dobu a nikdy nesmí nechat dohody přístupné dalším osobám.
- Po vypršení lhůty jsou dohody skartovány, za skartaci je vždy odpovědný vedoucí dané služby s vědomím ředitele organizace.

Přihlášky do Multiklubu

- Vyplňují všichni zájemci o službu, jsou podmínkou pro využívání služby.
- Ukládány do uzamykatelné skříně v kanceláři v 1. patře. nebo uzamykatelné skříně v místnosti Multiklub.



- Přístup mají ředitel, vedoucí služby a lektoři Multiklubu.
- Všichni pracovníci pověřeni přístupem jsou oprávněni odemknout skříň jen po nezbytně dlouhou dobu a nikdy nesmí nechat přihlášky volně přístupné dalším osobám.
- Po ukončení využívání služby jsou skartovány, za skartaci je odpovědný vedoucí Multiklubu.

Doklady potřebné pro Multiklub

- Kopie kartičky zdravotní pojišťovny, kopie dokladu o povolení k pobytu, potvrzení o bezinfekčnosti, posudek lékaře o zdravotní způsobilosti dítěte.
- Jsou nezbytné pro účast dítěte na tábore nebo na výletech.
- Preferuje se, aby rodiče sami přinesli kopii dokladu. Lektoři kopírují doklady, pouze pokud není možné, aby kopie pořídili sami rodiče.
- Jsou získávány těsně před konáním akcí, uloženy v uzamykatelné skříni v 1. patře.
- Přístup k dokladům mají pouze lektoři zajišťující tábor a výlety.
- Všichni lektoři pověřeni přístupem jsou oprávněni odemknout skříň jen po nezbytně dlouhou dobu a nikdy nesmí nechat dokumenty přístupné dalším osobám.
- Během konání akce mají lektoři doklady při sobě, uschované v nenadepsaném pouzdru na doklady. Snaží se v maximální míře zajistit, aby nedošlo k jejich zneužití.
- Doklady jsou skartovány bezprostředně po konání akce; případně mají-li rodiče zájem, aby se dítě účastnilo více akcí, po skončení letní sezóny. Za skartaci je odpovědný koordinátor volnočasových aktivit.
- Posudek lékaře o zdravotní způsobilosti dítěte je po konání akce vrácen rodičům.
- Rodiče jsou o nakládání s údaji informováni, informace jsou součástí potvrzení o bezinfekčnosti, seznámení stvrzují podpisem.

Další dokumenty Multiklubu

- Pracovníci průběžně zaznamenávají docházku uživatelů. Záznamové archy jsou ukládány v uzamykatelné skříni v 1. patře.
- Na základě údajů v přihlášce pracovníci zpracovávají a průběžně aktualizují elektronický seznam telefonních kontaktů na rodiče dětí, které aktuálně využívají Multiklub. Uložený je na Google Disku. Všichni pracovníci mají povinnost dbát, aby ke Google Disku neměla přístup žádná další osoba (nesdělujte heslo, nenechá přihlášený přístup bez dozoru apod.)

Dokumenty integračních kurzů

- Každý kurz je veden v jedné složce, ve které jsou přihlášky subjektů údajů, docházka, třídní kniha a hodnocení kurzu. Tyto materiály jsou uloženy v uzamykatelné skříni v sídle organizace.
- K uzamykatelné skříni mají přístup ředitel organizace, administrativní pracovník a pracovníci v přímé péči.
- Docházkový list má dále po dobu probíhání kurzu lektor integračního kurzu v online formě.
- Jakékoli dokumenty, kde se vyskytují osobní údaje zaměstnance, jsou uloženy v uzamykatelných skříních.



Kontakty uložené v paměti telefonu

- Kontakt na uživatele, se kterým pracovník pravidelně komunikuje, může mít pracovník uložený v paměti služebního telefonu.
- Telefon musí být chráněn heslem, které pracovník nesdílí dalším osobám.
- Pracovník vymaže kontakt, jakmile lze předpokládat, že ho nebude potřebovat (vyřeší se situace uživatele, kterou společně řešili; uživatel službu ukončí apod.).

Historie e-mailové komunikace

- Pokud pracovník s uživatelem komunikuje prostřednictvím e-mailu, pracovník e-maily maže, jakmile se situace vyřeší, nebo když lze předpokládat, že e-mailová komunikace nebude pokračovat.

Informování uživatele

- Informace o zpracování osobních údajů jsou zveřejněny na webové stránce organizace.
- Informace o zpracování osobních údajů je součástí formulářů (písemné dohody, souhlasy, přihláška do Multiklubu nebo kurzu).
- Uživatel je informován o pořizování záznamů o průběhu služby (neplatí pro Multiklub a integrační kurzy) již při vyjednávání poskytování služby, a to ústně i písemně letákem „Informace pro uživatele služby“.
- Pokud chce uživatel vystupovat anonymně (nelze v případě Multiklubu), je informován, že bude přesto pořizován záznam o průběhu poskytované služby (dle zákona 108/2006 Sb.), avšak bez uvedení jeho identifikačních údajů, kterými jsou např. jméno, příjmení, datum a místo narození, rodinný stav, rodné číslo, státní příslušnost, adresa trvalého bydliště, tel. spojení domů/ do zaměstnání apod. Za účelem vytváření statistik se však vždy zaznamenává státní příslušnost.
- Pracovník na požádání vždy poskytne informace o možnosti nahlédnout do osobních údajů nebo o právu na vymazání údajů.

Nahlížení do záznamů, aktualizace

- Nahlédnutí do záznamů může zprostředkovat ředitel, sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách, v případě uživatelů Multiklubu i lektor této služby. Pokud zaměstnanec, který je o zpřístupnění údajů požádán, uživatele osobně nezná, musí se uživatel prokázat dokladem totožnosti.
- Není-li v časových možnostech pracovníka, aby nahlédnutí umožnil uživateli okamžitě, nebo pokud tím nemůže pověřit jiného pracovníka, dohodne si s uživatelem termín schůzky.
- Pracovník vytiskne veškeré informace o uživateli zapsané v databázi E-quip (v databázi rozklikne příslušného uživatele, prostřednictvím tlačítka „tisk informací“ v pravém horním rohu rozbalí nabídku, zvolí možnost „Evidenční list klienta“ a „Tisk cílů IP a souvisejících výkonů“).
- Pracovník poskytne k nahlédnutí písemnou dohodu (kopii dohody dostává uživatel již při jejím podpisu) nebo přihlášku a další dokumenty Multiklubu.



- Nahlížení do záznamů je umožněno zdarma.
- Telefonicky nebo e-mailem organizace poskytne informaci o zpracovávaných osobních údajích pouze v případě, pokud uživatel zažádá z telefonního čísla/e-mailové adresy, kterou organizace eviduje jako jeho osobní údaj.
- Maximální lhůta na vyřízení požadavku je 30 dní.
- Pokud pracovníci zjistí, že došlo ke změně údajů uživatele, záznamy vždy aktualizují.

Vymazání záznamů

- Veškeré záznamy jsou na žádost uživatele mazány/anonymizovány nebo skartovány.
- Písemná dohoda se skartuje. Pokud uživatel službu dosud neukončil, může být ovlivněn rozsah poskytované služby (např. u služby „Rodina pod Mostem“ může být znemožněno terénní docházení do domácnosti).
- Multiklub nelze bez poskytnutí většiny zpracovávaných údajů využívat.
- Údaje v E-quipu jsou dle přání uživatele zcela nebo částečně anonymizovány, vždy dle přání uživatele (např. smaže se jméno nebo telefonní kontakt). Údaje v elektronické databázi nelze zcela odstranit z důvodu požadavků zákona 108/2006 a kvůli statistickým údajům organizace.
- Osobní údaje v docházkovém listu integračních kurzů nelze zcela skartovat vzhledem k osobním údajům další subjektů údajů; lze je na přání anonymizovat.
- Přihlášku do integračního kurzu lze na přání subjektu údajů skartovat nebo anonymizovat.

Riziko porušení ochrany OÚ

Nízké

- Zpřístupnění písemných dohod nebo „Souhlasů se zpracováním osobních údajů“ (ponechání neuzamčené bez dohledu)
- Zpřístupnění přihlášek do Multiklubu nebo kurzu (ponechání neuzamčené bez dohledu)
- Zpřístupnění databáze v kanceláři neodhlášením se
- Ztráta telefonu, ve kterém zůstala historie hovorů s uživateli

Střední

- Odcizení písemných dohod nebo „Souhlasů se zpracováním osobních údajů“
- Odcizení přihlášek do Multiklubu
- Zpřístupnění kopií dokladů, pořizovaných v Multiklubu, nebo potvrzení o bezinfekčnosti a informací o zdravotním stavu
- Zpřístupnění databáze neodhlášením se z notebooku nebo jiného zařízení mimo sídlo organizace



- Ztráta notebooku nebo jiného zařízení, ze kterého je přístup k e-mailové komunikaci s uživateli (nezaheslovaná nebo neodhlášená e-mailová schránka)

Vysoké

- Odcizení kopií dokladů pořizovaných v Multiklubu, nebo potvrzení o bezinfekčnosti a informací o zdravotním stavu
- Porušení zabezpečení databáze uživatelů ze strany společnosti E-quip
- Ztráta notebooku nebo jiného zařízení, kde zůstal přihlášený přístup k databázi uživatelů

Postup

Preventivní opatření:

- Každoroční proškolení pracovníků ohledně ochrany osobních údajů. Provádí ředitel organizace.
- Každý pracovník dbá, aby záznamy obsahující osobní údaje nezůstávaly přístupné dalším osobám.
- Pokud jakýkoli pracovník zjistí, že druhý pracovník nechal záznamy zpřístupněné, situaci napraví a druhého pracovníka informuje.
- Pracovník nesmí sdělit přístupová hesla nikomu dalšímu.
- Pracovník nikdy neumožňuje v počítači či jiném zařízení pamatování si hesel a automatické přihlašování (do e-quip, gmailu apod.).
- Účty na pracovních počítačích jsou vždy chráněné heslem.

Nízké riziko: okamžitá náprava situace, a to jakýmkoli pracovníkem, který riziko zjistí.

Střední riziko:

- nahlášení vedoucímu pracovníkovi,
- přijetí opatření minimalizující riziko (např. při ztrátě zařízení, ze kterého je přístup k e-mailové konverzaci s uživatelem, se historie konverzace s uživatelem smaže);
- situace se projedná na nejbližší poradě, z porady se provádí zápis.

Vysoké riziko:

- bezodkladné nahlášení vedoucímu pracovníkovi,
- okamžité přijetí opatření minimalizující riziko zneužití osobních údajů
- nahlášení Úřadu pro ochranu osobních údajů – do 72 hodin; hlásí se:
 - o co se stalo, jaká data unikla, o jaké a jak početné skupině osob
 - o kontakt na osobu nebo místo, kde je možné získat podrobnější informace
 - o popis možných důsledků úniku dat
 - o popis opatření, které byly podniknuty, aby se těmto důsledkům zabránilo
- situace se projedná na nejbližší poradě, z porady se provádí zápis
- pokud je to možné, informují se osoby, jejichž data unikla



Most pro o. p. s. | 17. listopadu 216 | Pardubice 530 02

Směrnice o zpracování osobních údajů nabývá platnosti dne 25. 5. 2018

Schválila ředitelka Mgr. Michaela Davidová