|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Версия** | **Дата** | **Описание** | **Автор** | **Одобрил** |
|  |  |  |  |  |

1. Предназначение на процедурата

Тази процедура се отнася до:

* жалби и искания от субекти на данни, свързани с обработката на техните лични данни от ПАТО ЕООД;
* обработка на искания от субектите на данни относно упражняването на техните права по ОРЗД;
* жалби на субектите на данни относно начина на обработване на техните искания или жалби.

1. Нормативна уредба

* [Член 12](https://web.apis.bg/e.php?celex=32016R0679&ToPar=Art12) от Общия регламент за защита на данните (ОРЗД)
* [Guidelines on transparency](https://web.apis.bg/e.php?i=653356) under Regulation 2017/279

1. Задължения и роли

Всички служители / членове на персонала в ПАТО ЕООД 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 / Отговорника по защита на данните.

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

1. Ход на процедурата
2. **Обща информация и съобщения**

ПАТО ЕООД обявява координатите за контакт със своето Длъжностно лице по защита на данните / Отговорник по защита на данните, като ги публикува на своята интернет страница на адрес www.pato.bg, ясно обособени в секцията "Защита на личните данни"[[1]](#footnote-2).

ПАТО ЕООД) поставя ясни и разбираеми указания на интернет страницата си [www.pato.bg](http://www.pato.bg/), относно подаването на искания и жалби, както и контактна форма за искания на субектите на данни (виж Образец на форма за искане от субект на данните (GDPR\_FORM\_02)), която изпраща съобщенията, съдържащи искане/жалба, директно на електронна поща, контролирана и проверявана от Длъжностното лице по защита на данните / Отговорника по защита на данните.

ПАТО ЕООД предоставя публичен достъп на субектите на данните до своята Декларация за поверителност(уведомление за поверително третиране на личните данни) (GDPR\_FORM\_01), като я публикува на своя уеб сайт www.pato.bg,, така че да е ясно видима в секцията "Защита на личните данни" и да е достъпна при попълването на електронната форма за подаване на искания и жалби.

ПАТО ЕООД документира всички действия във връзка с комуникацията със субектите на данни в Регистъра на исканията.

1. **Възможности на субекта на данни**

Субектите на данни могат да подадат до ПАТО ЕООД):

* 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 на 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.

1. **Начин на подаване на искания и жалби**

Субектите на данни могат да отправят искания и жалби чрез Образец на форма за исканe от субект на данните (GDPR\_FORM\_02), публикувана на интернет страницата на www.pato.bg, и/или директно на Длъжностното лице по защита на данните / Отговорника по защита на данните по електронна поща, чийто адрес е публикуван на същата уеб страницата с информация за контактните данни на Администратора.

Оплакванията, получени чрез контактна форма, се изпращат директно на електронна поща, контролирана и проверявана от Длъжностното лице по защита на данните / Отговорника по защита на данните за разглеждане и разрешаване на въпроса.

1. **Отговор и срокове**

ПАТО ЕООД 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 / Отговорника по защита на данните, който трябва да вземе решение и да даде отговор на субекта на данните най-късно в срок от един месец[[2]](#footnote-3) от тяхното получаване;
* Жалбата срещу взетото решение трябва да бъде разгледана и решена в срок от десет работни дни
* Ако ПАТО ЕООД не удовлетвори искането на субекта на данни 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 предприел действие или е отказал.
* ПАТО ЕООД също така информира в отговора си субекта на данните относно тяхното право да подават жалби директно до надзорния орган (в България – Комисията за защита на личните данни), като едновременно с това предоставя на субекта на данните координатите за контакт с надзорния орган и ги информира за правото им да търсят правна защита.

Всички действия на ПАТО ЕООД, предприети в изпълнение на настоящата процедура, се извършват без да се дължи заплащане от субекта на данните.[[3]](#footnote-4)

1. Примерни образци

* Образец на форма за искане от субект на данните (GDPR\_FORM\_02)
* Декларация за поверителност (уведомление за поверително третиране на личните данни) (GDPR\_FORM\_01)

1. [↑](#footnote-ref-2)
2. [↑](#footnote-ref-3)
3. Вашата организация може да наложи разумни такси за разглеждането на искания и жалби или да откаже да ги разглежда единствено при положение, че те са повтаряеми, явно неоснователни или прекомерни. [↑](#footnote-ref-4)