|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Версия** | **Дата** | **Описание** | **Одобрил** |
| 1 | 04.06.2018 | Процедура за начините на комуникация при жалби и искания от субектите на данни  | Детелин Владимиров Петров |

Съдържание

[I.Предназначение на процедурата 2](#_Toc518417194)

[II. Нормативна уредба 2](#_Toc518417195)

[III. Задължения и роли 2](#_Toc518417196)

[IV. Ход на процедурата 2](#_Toc518417197)

[1. Обща информация и съобщения 2](#_Toc518417198)

[2. Възможности на субекта на данни 2](#_Toc518417199)

[3. Начин на подаване на искания и жалби 3](#_Toc518417200)

[4. Отговор и срокове 3](#_Toc518417201)

# I.Предназначение на процедурата

Тази процедура се отнася до комуникацията във връзка с:

* жалби и искания от субекти на данни, свързани с обработката на техните лични данни от „ДЕТЕЛИНА ДП“ ООД ;
* 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.

# II. Нормативна уредба

* [Член 12](https://web.apis.bg/e.php?celex=32016R0679&ToPar=Art12) от Общия регламент за защита на данните (ОРЗД)

# III. Задължения и роли

Всички служители / членове на персонала в „ДЕТЕЛИНА ДП“ ООД са отговорни за начина, по който жалбите и исканията, направени от субекти на лични данни, се изпращат по съответния ред до Отговорника по защита на данните.

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

# IV. Ход на процедурата

## Обща информация и съобщения

„ДЕТЕЛИНА ДП“ ООД обявява координатите за контакт със своя Отговорник по защита на данните, като ги публикува на своята интернет страница на адрес [www.detelinadp.com](http://www.detelinadp.com), ясно обособени в секцията "Защита на личните данни".

„ДЕТЕЛИНА ДП“ ООД поставя ясни и разбираеми указания на интернет страницата си относно подаването на искания и жалби, като публикува в секцията "Защита на личните данни" съответните процедури и образци.

„ДЕТЕЛИНА ДП“ ООД предоставя публичен достъп на субектите на данните до своята Декларация за поверителност (уведомление за поверително третиране на личните данни) , като я публикува на своя уеб сайт, така че да е ясно видима и достъпна в секцията "Защита на личните данни" .

„ДЕТЕЛИНА ДП“ ООД документира всички действия във връзка с комуникацията със субектите на данни в Регистъра на исканията.

## Възможности на субекта на данни

Субектите на данни могат да подадат до „ДЕТЕЛИНА ДП“ ООД :

* 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.

## Начин на подаване на искания и жалби

Субектите на данни могат да отправят искания и жалби, като могат, но не са длъжни, да ползват Образец на форма за исканe от субект на данните , публикувана на интернет страницата на „ДЕТЕЛИНА ДП“ ООД.

Исканията/жалбите може да бъдат подавани по следните начини:

-на хартиен носител в някой от офисите на администратора, при което е нужно идентифициране с документ за самоличност;

-по поща/куриер на адреса на администратора, като в този случай с цел гарантиране, че искането изхожда от субекта на данни, се изисква нотариална заверка на подписа;

-по електронна поща – на имейл адреса на Отговорника по защита на данните, като се изисква искането/жалбата да е подписано с квалифициран електронен подпис.

Ако искането/жалбата не отговаря на горните изисквания за сигурно идентифициране на подателя му, администраторът може да изиска привеждането му в съответствие с тях в подходящ срок, не по-дълъг от 7 дни, след което да остави искането без разглеждане.

## Отговор и срокове

„ДЕТЕЛИНА ДП“ ООД разглежда и взема решение по постъпилото искане или жалба при спазване на следните правила и срокове:

* Исканията/жалбите се насочват към 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 от тяхното получаване;
* Ако „ДЕТЕЛИНА ДП“ ООД 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.
* „ДЕТЕЛИНА ДП“ ООД 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 „ДЕТЕЛИНА ДП“ ООД , предприети в изпълнение на настоящата процедура, се извършват без да се дължи заплащане от субекта на данните. Администраторът има право да въведе изключения от това правило, например в случаите на повтарящи се идентични искания/жалби.