**Informace o zpracování osobních údajů Konzulárním operačním
a informačním centrem prostřednictvím informační
a konzulární nouzové linky Ministerstva zahraničních věcí**

**I. Úvod**

1. Účelem této informace je vysvětlení podmínek zpracování osobních údajů, k němuž dochází ze strany Ministerstva zahraničních věcí (dále jen „**správce**“), při provozování informační a konzulární nouzové linky Konzulárního operačního a informačního centra, a společností IPEX, a.s. (dále jen „**zpracovatel**“), poskytovatelem služeb na základě Smlouvy o poskytování Služeb.

2. Správce může zpracovávat osobní údaje volajícího (dále jen „**subjekt údajů**“), který kontaktuje Konzulární operační a informační centrum prostřednictvím informační
a konzulární nouzové linky za účelem položení dotazu souvisejícím s cestováním do zahraničí nebo s žádostí
o pomoc při řešení nouzové situace v zahraničí.

3. Před využitím služeb informační a konzulární nouzové linky je subjekt údajů upozorněn, že komunikace může být monitorována a nahrávána.

**II. Účel zpracování osobních údajů**

1. Účelem zpracování osobních údajů je:

 a) zajištění spokojenosti volajícího spočívající zejména v poskytování informačního servisu a poskytnutí adekvátní konzulární pomoci občanovi ČR, který se ocitl v zahraničí v nouzové situaci;

 b) zkvalitňování poskytovaných služeb pracovníky informační a konzulární nouzové linky;

 c) zjištění průběhu komunikace v případě řešení stížností či jiných podání volajících;

 d) zpracovávání statistik hovorů na informační a konzulární nouzovou linku.

2. V rámci stanoveného účelu jsou prováděny zejména následující činnosti:

* poskytování základních konzulárních informací pro občany ČR cestující do zahraničí (cestovní doklady a jejich platnost, cestování do zahraničí s dětmi bez doprovodu rodičů, základní informace o zemi a podmínky vstupu do země, aktuální upozornění na cesty, desatero na cesty, registrace DROZD aj,),
* poskytování základních informací, jak řešit nenadálé situace v zahraničí (ztráta cestovního dokladu, dopravní nehoda, hospitalizace, úmrtí, uvalení vazby, narození dítěte, sňatek, nezletilý bez doprovodu aj.),
* poskytování informací o službách ZÚ/GK v rámci CzechPointu, legalizace, notářské činnosti, voleb při pobytu v zahraničí,
* poskytování informace o pomoci občanovi ČR v zahraničí, když není v zemi zastoupen ZÚ/GK ČR a informací o pomoci nezastoupenému občanovi EU
v zahraničí.

**III. Právní základ zpracování**

1. Právními základy zpracování jsou oprávněný zájem správce spočívající zejména
v zajištění odpovídající úrovně poskytované služby a ochraně jeho práv v případě řešení stížností či jiných podání volajících a plnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je zajišťování konzulární ochrany českých občanů v zahraničí a ochrana práv a zájmů těchto občanů dle zákona č. 150/2017 Sb.
a 2/1969 Sb.

2. Subjekt je oprávněn k podání námitky proti zpracování za účelem zjištění, zda oprávněné zájmy správce převažují nad oprávněnými důvody subjektu.

**IV. Rozsah zpracovávaných osobních údajů**

1. Osobní údaje jsou zpracovávány uchováváním nahrávky telefonního hovoru
a telefonního čísla, prostřednictvím kterého byl hovor realizován.

2. Správce v rámci provozu informační a konzulární nouzové linky nezpracovává zvláštní kategorie osobních údajů, jimiž jsou údaje vypovídající o rasovém nebo etnickém původu, politických názorech, členství v odborech, náboženském vyznání či filozofickém přesvědčení, zdravotním stavu, sexuálním životě či sexuální orientaci subjektu. Pokud některý z těchto údajů subjekt údajů v rámci komunikace s informačním centrem sdělí, jedná se o nahodilé shromáždění těchto údajů, které jsou uloženy v rámci záznamu komunikace bez jejich následného zpracování.

**V. Doba zpracování osobních údajů**

Osobní údaje subjektu poskytnuté prostřednictvím nahrávky jsou uchovávány po dobu 180 dnů od pořízení nahrávky a to z důvodu zkvalitňování poskytovaných služeb. Osobní údaj subjektu ve formě telefonního čísla je uchováván po dobu 730 dnů z důvodu zpracovávání statistik hovorů na informační a konzulární nouzovou linku.

**VI. Způsob zpracování, zpracovatelé a příjemci**

1. Osobní údaje jsou zpracovávány pověřenými zaměstnanci správce za účelem uvedeným v bodě II. a dále zpracovatelem za účelem plnění předmětu Smlouvy
o poskytování služeb uzavřenou mezi správcem a zpracovatelem.

2. Subjekt bere na vědomí, že správce využívá služeb společnosti IPEX, a.s. jakožto zpracovatele osobních údajů. Zaměstnanci společnosti IPEX, a.s. mají přístup
k nezbytnému rozsahu osobních údajů subjektu a to pouze za účelem plnění předmětu Smlouvy o poskytování služeb uzavřenou mezi správcem a zpracovatelem.

3. Správce neposkytuje osobní údaje žádným příjemcům.

4. Osobní údaje mohou být nicméně poskytnuty orgánům veřejné moci oprávněným získávat osobní údaje dle příslušných právních předpisů. Zpracování osobních údajů těmito orgány veřejné moci musí být v souladu s použitelnými pravidly ochrany údajů pro daný účel zpracování.

**VIII. Uplatnění práv**

1. Veškeré dotazy či žádosti týkající se zpracování osobních údajů, a to včetně vznesení námitky proti zpracování osobních údajů, může subjekt směřovat na Konzulární odbor Ministerstva zahraničních věcí (email: ko@mzv.cz, telefon 224 182 125, 224 182 308).

2. Není-li dotaz či žádost subjektu ke zpracování osobních údajů dle předchozího odstavce uspokojivě vyřízena, může se obrátit na pověřence správce pro ochranu osobních údajů (email: poverenec@mzv.cz, telefon 224 182 335).

3. Žádost o uplatnění práv subjektu bude po přijetí správcem zpracován bez zbytečného odkladu, v odůvodněných případech nejdéle do 1 měsíce. Tuto lhůtu je možné v ojedinělých případech prodloužit o další 2 měsíce.

4. Orgánem dozoru pro zpracování osobních údajů je Úřad pro ochranu osobních údajů, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny na [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz/). Subjekt je oprávněn podat stížnost k orgánu dozoru.

**XI. Podrobné poučení o právech**

Poučení o právech naleznete v rubrice **Zpracování a ochrana osobních údajů https://www.mzv.cz/jnp/cz/o\_ministerstvu/zpracovani\_a\_ochrana\_osobnich\_udaju/index.html.**