



**Direkcija**

Miklošičeva cesta 24

1000 Ljubljana

**NAVODILO**

**za reševanje zahtevka posameznika za varstvo njegovih pravic v zvezi z  
obdelavo podatkov, ki se nanašajo nanj, s katerimi upravlja  
Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije**

To navodilo določa način reševanja zahtevkov posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki (v nadaljevanju: posamezniki), ki jih obdeluje Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljevanju: Zavod), in ki jih posamezniki na Zavod naslovijo na podlagi Splošne uredbe o varstvu podatkov (v nadaljevanju: Splošna uredba) oz. zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov.

1. člen

Posameznik, na katerega se nanašajo osebni podatki, lahko na Zavod naslovi zahtevek v zvezi z njegovo pravico:

- od Zavoda dobiti potrditev, ali v zvezi z njim obdeluje osebne podatke, in kadar je temu tako, dostop do osebnih podatkov in informacij, določenih v členu 15 Splošne uredbe;
- da Zavod brez nepotrebnega odlašanja popravi netočne osebne podatke v zvezi z njim in pravico do, ob upoštevanju namenov obdelave, dopolnitve nepopolnih osebnih podatkov, vključno s predložitvijo dopolnilne izjave; (16. člen Splošne uredbe)
- da Zavod brez nepotrebnega odlašanja izbriše osebne podatke v zvezi z njim, kadar velja eden od razlogov, določenih v 17. členu Splošne uredbe;
- da Zavod omeji obdelavo osebnih podatkov v zvezi z njim, kadar velja eden od razlogov, določenih v 18. členu Splošne uredbe;
- da kadarkoli ugovarja obdelavi osebnih podatkov v zvezi z njim, ki jo Zavod izvaja v zvezi z opravljanjem nalog v javnem interesu, dodeljenih Zavodu. (21. člen Splošne uredbe)

Zavod vsakemu uporabniku, ki so mu bili osebni podatki razkriti, sporoči vse popravke ali izbrise osebnih podatkov ali omejitev obdelave, ki jih je izvedel na podlagi zahtevka posameznika iz 2., 3. ali 4. alineje prejšnjega odstavka, razen če se to izkaže za nemogoče ali vključuje nesorazmeren napor. Zavod o teh uporabnikih obvesti posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, če posameznik tako zahteva.

## 2. člen

Zahtevke iz prejšnjega člena lahko posameznik pri Zavodu vloži:

- v pisni obliki po pošti ali osebno na naslov: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije, Miklošičeva cesta 24, 1507 Ljubljana,
- elektronsko na naslov: [DI@zzzs.si](mailto:DI@zzzs.si) oz. na naslov pooblaščenice osebe za varstvo osebnih podatkov, [dpo@zzzs.si](mailto:dpo@zzzs.si).

## 3. člen

Zahtevki iz 2. člena organizacijska enota Zavoda, odgovorna za sprejem pošte v fizični ali elektronski obliki, naslovljene na Zavod, evidentira v evidenci dokumentarnega gradiva tako, da v zvezi z zahtevkom odpre novo zadevo, jo ustrezno klasificira in zahtevek posreduje v reševanje pooblaščenici osebi Zavoda za varstvo podatkov (v nadaljevanju: pooblaščenica oseba).

Na posameznikovo zahtevo mu Zavod, v skladu z 42. členom Uredbe o upravnem poslovanju, potrdi prejem zahtevka.

## 4. člen

Pooblaščenica oseba preveri, če zahtevek vsebuje vse elemente, potrebne za ugotavljanje upravičenosti zahtevka.

Zahtevek mora biti razumljiv in razumen ter naj bi obsegal identifikacijske podatke posameznika in druge podatke iz obrazca »*Zahteva za seznanitev z lastnimi osebnimi podatki*«, poleg teh pa še, kadar bo relevantno:

- navedbo pravice iz 2. člena tega navodila, ki jo posameznik uveljavlja,
- morebitne ukrepe, ki jih v zvezi s podatki, ki se nanašajo nanj, zahteva posameznik (npr. popravek ali izbris podatka, omejitev obdelave), ter
- podatke o morebitnem pooblaščenцу ali zastopniku posameznika.
- 

## 5. člen

Pooblaščenica oseba sproži postopek ugotavljanja upravičenosti zahtevka, in sicer tako, da preveri obstoj morebitne omejitve pravic in obveznosti iz [člena 23](#) Splošne uredbe ter evidentiranost posameznika v zbirkah podatkov, s katerimi upravlja Zavod. Preverbo izvede sam in v sodelovanju z odgovornimi osebami zbirk, v katerih bi se glede na navedbe v zahtevku lahko obdelovali podatki, ki se nanašajo na posameznika – vlagatelja zahtevka.

## 6. člen

Če je zahtevek posameznika nepopoln ali nerazumljiv, ga samo zaradi tega ni dovoljeno zavreči, ampak mora pooblaščen oseba najkasneje v petih delovnih dneh od prejete zahtevke posamezniku poslati zahtevo za odpravo pomanjkljivosti v določenem roku.

Če posameznik v roku, ki ne sme biti krajši od petih delovnih dni od prejete zahteve za odpravo pomanjkljivosti, ugotovljenih pomanjkljivosti ne odpravi, Zavod posameznikovo zahtevo iz 2. člena zavrže oziroma mu pisno sporoči, da je ne bo obravnaval.

Če posameznik pomanjkljivosti odpravi v roku, določenem za odpravo pomanjkljivosti, se šteje, da je bil zahtevek vložen takrat, ko je Zavod prejel posameznikov odgovor, s katerim so bile pomanjkljivosti odpravljene.

## 7. člen

Pooblaščen oseba lahko zaradi potrditve identitete osebe, ki je vložila zahtevek, zahteva potrebne dodatne informacije, vključno z vpogledom v uradni osebni identifikacijski dokument.

Ugotavljanje identitete posameznika pri zahtevah, vloženih po elektronski pošti, se lahko izvaja tudi:

- z varnim elektronskim podpisom s kvalificiranim potrdilom,
- s potrditvijo vloge v papirni obliki ali osebno ali
- na način osebne vročitve Zavodove odločitve o zahtevi na uradni naslov posameznika ali naslov, ki izhaja iz lastnih zbirk Zavoda.

## 8. člen

Zavod mora o zahtevi posameznika odločiti brez nepotrebnega odlašanja in v vsakem primeru v enem mesecu po prejemu zahteve. Ta rok se lahko po potrebi podaljša za največ dva dodatna meseca ob upoštevanju zapletenosti in števila zahtev. Pooblaščen oseba obvesti posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, o vsakem takem podaljšanju v enem mesecu po prejemu zahteve skupaj z razlogi za zamudo in pravnim poukom.

## 9. člen

Po zaključku postopka ugotavljanja utemeljenosti zahtevka in izvedenih aktivnostih na podlagi sprejete odločitve o vsebini odgovora na zahtevek, pooblaščen oseba, pripravi pisni odgovor za posameznika.

#### 10. člen

Pooblaščen osebni mora posamezniku, na katerega se nanašajo osebni podatki, posredovati informacije in sporočila v čim bolj točni, razumljivi in lahko dostopni obliki ter v jasnem in preprostem jeziku, če to posameznik zahteva. Informacije in sporočila se posamezniku praviloma posredujejo v obliki, v kateri je Zavod prejel zahtevek (fizična, elektronska...).

#### 11. člen

Zavod o posameznikovi zahtevi odloči v obliki pisnega obvestila, ki mora vsebovati obrazložitev razlogov za odločitev in informacijo o možnosti pritožbe.

Če posameznik zahtevo predloži elektronsko, mora biti o zahtevku obveščen po isti elektronski poti, če ne navede drugega kontaktnega naslova.

#### 12. člen

Če posameznik po prejemu odločitve Zavoda meni, da osebni podatki, ki jih je prejel, niso osebni podatki, ki jih je zahteval, ali da ni prejel vseh zahtevanih osebnih podatkov, lahko pred vložitvijo morebitne pritožbe pri Informacijskem pooblaščenju na Zavod v osmih dneh od prejema odločitve Zavoda naslovi zahtevo za pojasnilo.

Pooblaščen osebni mora o zahtevi za pojasnilo odločiti kot o novi zahtevi v 5 delovnih dneh.

Rok za pritožbo začne v primeru vložitve ugovora teči po prejemu odločitve o zahtevi iz prejšnjega odstavka oziroma po preteku roka za odločitev.

#### 13. člen

Če Zavod ne odloči o zahtevi posameznika v roku iz 9. člena tega navodila, lahko posameznik pri Informacijskem pooblaščenju vloži pritožbo zaradi molka.

Če Zavod zahtevo zavrne, lahko posameznik pri Informacijskem pooblaščenju vloži obrazloženo pritožbo v roku 15 dni od prejema obvestila Zavoda.

#### 14. člen

Zavod od prejema posameznikove zahteve do ugoditve ali v primeru zavrnitve, do pravnomočnega zaključka postopka ne sme uničiti, spremeniti ali odsvojiti zahtevanih osebnih podatkov, ne glede na potek predpisanih ali interno določenih rokov hrambe.

#### 15. člen

Zavod lahko izjemoma zavrne zahtevo posameznika, če so podane konkretne in objektivne okoliščine, zaradi katerih bi bilo utemeljeno sklepati, da bi bile zaradi uresničitve/seznanitve z določenimi osebnimi podatki neposredno ali posredno prizadete koristi, pravice ali upravičeni interesi mladoletnih oseb ali oseb z omejeno ali odvzeto poslovno sposobnostjo ali drugih oseb, za katere tako določa zakon, pri čemer te pravice in interesi pretehtajo nad interesi zakonitega zastopnika za seznanitev.

#### 16. člen

Kadar so zahteve posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, očitno neutemeljene ali pretirane, zlasti ker se zahteve pogosto ponavljajo, lahko pooblaščenec oseba s posebno obrazloženo odločitvijo:

a) zavrne ukrepanje v zvezi z zahtevo, pri čemer mora obrazložitev iz prejšnjega stavka vsebovati tudi razloge glede očitne neutemeljenosti ali pretiranosti zahteve in nosi dokazno breme glede tega Zavod; ali

b) zahtevi ugodi, če je po vsebini utemeljena, in posamezniku zaračuna razumno pristojbino, pri čemer upošteva administrativne/upravne stroške posredovanja informacij ali sporočila oziroma izvajanja zahtevanega ukrepa.

Višino pristojbine iz prejšnjega odstavka ter iz tretjega odstavka člena 15 Splošne uredbe in pravila o zaračunavanju predpiše Informacijski pooblaščenec, po predhodnem soglasju ministra, pristojnega za pravosodje.

#### 17. člen

Zavod vodi seznam prejetih zahtevkov. Seznam vsebuje najmanj:

- zaporedna številka zahtevka,
- datum prejema zahtevka,
- podatki o posamezniku, ki je vložil zahtevek,
- vrsta zahtevka,
- odločitev Zavoda v zvezi z zahtevkom,
- datum odločitve oz. datum posredovanja odgovora posamezniku.

#### 18. člen

Za izvajanje teh navodil so odgovorna oseba, ki ji je bil priemer dodeljen.

Kršitev določil tega navodila s strani delavcev Zavoda, posebno s strani odgovornih oseb, ki sodelujejo v postopkih reševanja zahtevkov, pomeni kršitev delovnih obveznosti.

19. člen

Ta navodila so vsem zaposlenim dostopna v e-Gradivih informacijskega sistema Zavoda.

20. člen

Ta navodila stopijo v veljavo z dnem dnem objave v e-Gradivih.

V Ljubljani, dne 26.2.2020

Priloga: Zahteva za seznanitev z lastnimi osebnimi podatki