**Informace o zpracování osobních údajů Konzulárním operačním   
a informačním centrem prostřednictvím informační linky, konzulární nouzové linky a speciálních konzulárních linek 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 linky, konzulární nouzové linky a speciálních konzulárních linek Konzulárního operačního a informačního centra, a dále   
   ze strany společnosti IPEX a.s. (dále jen „**zpracovatel 1**“) a společnosti   
   EMEA s.r.o. (dále jen „**zpracovatel 2**“), jejichž služeb Ministerstvo zahraničních věcí využívá.
2. Správce může zpracovávat osobní údaje volajícího (dále jen „**subjekt údajů**“), který kontaktuje Konzulární operační a informační centrum prostřednictvím informační linky, konzulární nouzové linky nebo speciální konzulární 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 linky, konzulární nouzové linky nebo speciální konzulární linky je subjekt údajů upozorněn, že komunikace může být monitorována a nahrávána.

**II.**

**Účel zpracování osobních údajů**

1. Účelem zpracování osobních údajů je:
   1. zajištění spokojenosti volajícího spočívající zejména v poskytování informačního servisu a poskytnutí adekvátní konzulární pomoci občanovi České republiky, který se ocitl v zahraničí v nouzové situaci;
   2. zkvalitňování poskytovaných služeb pracovníky informační linky, konzulární nouzové linky a speciálních konzulárních linek;
   3. zjištění průběhu komunikace v případě řešení stížností či jiných podání volajících;
   4. zpracovávání statistik hovorů na informační linku, konzulární nouzovou linku a speciálních konzulárních linek.
2. V rámci stanoveného účelu jsou prováděny zejména následující činnosti:
   * poskytování základních konzulárních informací pro občany České republiky cestující do zahraničí týkající se například cestovních dokladů a jejich platnosti, cestování do zahraničí s dětmi bez doprovodu rodičů, základních informací o zemi a podmínky vstupu do země, aktuálních upozornění   
     na cesty, desatera na cesty, systému DROZD a jiné;
   * poskytování základních informací, jak řešit nenadálé situace v zahraničí, jako je například ztráta cestovního dokladu, dopravní nehoda, hospitalizace, úmrtí, uvalení vazby a jiné;
   * poskytování informací o službách zastupitelských úřadů v zahraničí týkající se   například CzechPointu, legalizace, notářské činnosti, voleb při pobytu v zahraničí a jiné;
   * poskytování informace o pomoci občanovi České republiky v zahraničí,   
     když není v zemi zastoupen zastupitelským úřadem České republiky   
     a informací o pomoci nezastoupenému občanovi Evropské unie v zahraničí.

**III.**

**Právní základ zpracování**

1. Právními základy zpracování jsou oprávněný zájem správce   
   (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR) 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 (čl. 6 odst. 1 písm. e) GDPR), kterým je zajišťování konzulární ochrany českých občanů v zahraničí a ochrana práv a zájmů těchto občanů dle zákona   
   č. 150/2017 Sb., o  zahraniční službě a o změně některých zákonů   
   (zákon o zahraniční službě) a  zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy ČSR (kompetenční zákon).
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 linky, konzulární nouzové linky a speciální konzulární 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, sexuálním životě   
     či sexuální orientaci subjektu. Pokud některý z těchto údajů subjekt údajů v rámci komunikace sdělí, jedná se o nahodilé shromáždění těchto údajů, které jsou uloženy v rámci záznamu komunikace bez jejich následného zpracování.
  3. Správce může v přiměřené míře zpracovávat informace o zdravotním stavu osob, pokud je to nutné k zodpovězení dotazu subjektu údajů nebo řešení individuální konzulární situace.

**V.**

**Doba zpracování osobních údajů**

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

**VI.**

**Způsob zpracování, zpracovatelé a příjemci**

1. Osobní údaje jsou zpracovávány pověřenými zaměstnanci správce za účelem uvedeným v bodě II.
2. Osobní údaje jsou dále zpracovávány:
   1. zpracovatelem 1 za účelem plnění předmětu Smlouvy o poskytování služeb uzavřenou mezi správcem a zpracovatelem 1, spočívající v poskytování ICT a TELCO služeb.
   2. zpracovatelem 2 za účelem plnění předmětu Smlouvy o poskytování služeb uzavřenou mezi správcem a zpracovatelem 2, spočívající v poskytování služeb operátorů konzulárního operačního a informačního centra Ministerstva zahraničních věcí.
3. Subjekt údajů bere na vědomí, že:
   1. 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 1.
   2. správce využívá služeb společnosti EMEA s.r.o. jakožto zpracovatele osobních údajů. Zaměstnanci společnosti EMEA s.r.o. mají přístup   
      k nezbytnému rozsahu osobních údajů subjektu a to pouze za účelem plnění předmětu Smlouvy o poskytování služeb uzavřenou mezi správcem a  zpracovatelem 2.
4. Správce neposkytuje osobní údaje žádným příjemcům.
5. 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.

**VII.**

**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.gov.cz](mailto:ko@mzv.gov.cz), telefon 224 182 125 či 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.gov.cz](mailto:poverenec@mzv.gov.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.

**VIII.**

**Podrobné poučení o právech**

Poučení o právech naleznete v rubrice **Zpracování a ochrana osobních údajů** [**https://mzv.gov.cz/jnp/cz/o\_ministerstvu/gdpr/index.html**](https://mzv.gov.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/gdpr/index.html)