

Europejska Konferencja Rzeczników Ochrony Danych Osobowych Edynburg, 23-24 kwietnia 2009

Przyszłość warsztatów rozpatrywania skarg

Warsztaty rozpatrywania skarg są obecnie organizowane dwa razy do roku, za każdym razem przez inny organ ochrony danych. Celem warsztatów jest umożliwienie pracownikom z różnych organów ochrony danych wymianę doświadczeń i dobrych praktyk na tematy dla nich najbardziej istotne.

Warsztaty są cennym forum i nadal zdobywamy doświadczenie w dziedzinie ich funkcjonowania w praktyce. Powinniśmy korzystać z tego doświadczenia, aby upewnić się, że nadal jesteśmy skuteczni oraz aby pomóc przyszłym gospodarzom warsztatów skoncentrować zasoby na obszarach przynoszących największe korzyści dla uczestników.

Niniejszy dokument opiera się na pierwotnym mandacie udzielonym dla warsztatów, zmienionym ramowym programie działań z 2005 r. oraz prezentacji fińskiego organu ochrony danych z konferencji wiosennej na Cyprze z maja 2007 r. w sprawie przyszłego formatu warsztatów. Wszystkie propozycje zmierzają do udoskonalenia warsztatów, aby uczynić je bardziej wydajnymi i skutecznymi. Pewne ważne elementy wszystkich tych propozycji są nadal aktualne; niniejszy dokument ma na celu dalsze udoskonalenie i wyjaśnienie tych kwestii przy jednoczesnym zachowaniu tych ważnych elementów.

Ramowy plan działań z 2005 r. podkreślał udział w warsztatach, jak również formy, zakres i metody pracy. Prezentacja z konferencji wiosennej w 2007 r. zmodyfikowała tę formułę i zasugerowała, aby gospodarze warsztatów wybierali dwa tematy – po jednym na dzień – do przeanalizowania, korzystając ze scenariuszy z życia codziennego, przygotowanych z wyprzedzeniem, w celu uzyskania lepszego zrozumienia, w jaki sposób inne organy rozpatrzyłyby daną sprawę. Dokument zawierający ramowy plan działań został przyjęty podczas konferencji wiosennej w 2005 r.; natomiast propozycja prezentacji została uzgodniona ustnie podczas konferencji wiosennej w 2007 r. Podczas konferencji wiosennej w 2009 r. chcielibyśmy przyjąć dokument, który jeszcze bardziej precyzuje i wyjaśnia formę warsztatów; dokument, który przyszli gospodarze będą mogli wykorzystać jako podstawę do przygotowywania warsztatów i rozwoju programu. Konferencja prosi organy ochrony danych o zobowiązanie się do przestrzegania ramowego programu działań oraz ustaleń zawartych w niniejszym dokumencie, aby warsztaty były jak najbardziej skuteczne.

Gospodarz warsztatów

Warsztaty odbywają się dwa razy do roku i zwykle trwają dwa dni. Konferencja zdaje sobie sprawę, że może to stanowić obciążenie dla zasobów i środków finansowych niektórych organów. Konferencja sugeruje przemienność gospodarzy pomiędzy większymi i mniejszymi organami ochrony danych. Konferencja popiera również pomysł współorganizowania warsztatów. Konferencja zaleca utworzenie grupy „przyjaciół gospodarza” składająca się z poprzednich, aktualnych i przyszłych gospodarzy. Zapewniłoby to gospodarzowi obiektywne i konstruktywne rady jak pomóc uczestnikom uzyskać jak najwięcej z warsztatów.

Wybór tematów

Niezależnie od ramowego programu działań, Konferencja sugeruje, aby gospodarz podczas podejmowania decyzji w sprawie ostatecznego porządku obrad wybrał jeden lub dwa tematy na dzień, które są ważne dla wszystkich organów. Aby dowiedzieć się, jakie tematy są istotne, gospodarz może wysłać wcześniej opracowaną ankietę z prośbą o podanie pięciu czołowych zagadnień, tematów i sektorów, którymi każdy organ się zajmuje. Mogłyby to być: tematy, w których jest najwięcej skarg; sprawy, którymi organ obecnie się zajmuje; sektory, w których najczęściej występują skargi lub, w których mogą pojawić się w przyszłości.

Na podstawie wyników kwestionariusza gospodarz może przygotować porządek warsztatów opartych na tematach, problemach i sektorach, które są najbardziej istotne dla innych organów. Korzystne byłoby też zorganizować na każdym warsztacie przynajmniej jedną sesję poświęconą wyzwaniom, przed którymi stoją organy ochrony danych rozpatrując skargi. Sesja ta mogłaby obejmować: ustalanie priorytetów rozdzielania sił i środków; komunikacja z innymi działami; i rejestrowanie wyników. Uczestnicy warsztatów mogą dzielić się dobrymi praktykami i doświadczeniami odnoszącymi się do sposobu zarządzania skargami, jak również przemyśleniami na konkretne tematy.

Format

Celem warsztatów jest wymiana doświadczeń i dobrych praktyk oraz w szczególności debata nad obejmować krótkie prezentacje, po których następuje ukierunkowana dyskusja i debata. Gospodarz lub inny organ, może przesłać z wyprzedzeniem w formie pisemnej, przypadki skarg, które chcieliby omówić. Porządek dzienny może zawierać sesję do omówienia tych przypadków. Więcej informacji na ten temat znajduje się w ramowym programie działań.

Uczestnictwo

Warsztaty skierowane są głównie do osób w organach ochrony danych, których zadaniem jest rozpatrywanie skarg – w tym kadrę wyższego szczebla z działu skarg. W zależności od porządku obrad, może być zalecane uczestnictwo pracowników z innych części urzędu. Warsztaty nie są odpowiednie dla wszystkich pracowników wyższego szczebla i Rzeczników, którzy mają inne fora do dyskusji.

Przegląd

Zwykle podczas konferencji wiosennej jest czas na przedstawienie krótkiego sprawozdania i prezentacji z dwóch poprzednich warsztatów rozpatrywania skarg. Tę część zazwyczaj przygotowują gospodarze dwóch wcześniejszych warsztatów. Konferencja proponuje utrzymanie tej metodologii, ale także zwraca się do gospodarza o wykorzystanie konferencji wiosennej do przedstawienia przeglądu tego, w jaki sposób warsztaty funkcjonowały w poprzednim roku oraz wszelkich sugestii dotyczące możliwych ulepszeń. Wszelkie zmiany w niniejszym dokumencie i nowe propozycje mogą być wprowadzane w postaci załączników.