

To pomysły pracowników stały się pierwszym i najważniejszym elementem, który obecnie wdrażamy

To pomysły pracowników stały się pierwszym i najważniejszym elementem, który obecnie wdrażamy

Posted on 2025-03-31

Z Adamem Furmańczukiem, dyrektorem Departamentu Wstępnej Kontroli Skarg i Naruszeń rozmawiał Karol Witowski, Rzecznik Prasowy UODO.

1 stycznia 2025 roku prezes Mirosław Wróblewski wprowadził w UODO zmiany organizacyjne, które mają usprawnić działanie Urzędu. Ważnym krokiem w kierunku skrócenia czasu rozpatrywania spraw przez Urząd było utworzenie Departamentu Wstępnej Kontroli Skarg i Naruszeń, którego jest pan dyrektorem. To właśnie tu w pierwszej kolejności wpływają skargi i zgłoszenia naruszeń ochrony danych osobowych, w celu ich weryfikacji pod kątem formalnym oraz oceny wagi problemu. Jak to wygląda w praktyce?

To pomysły pracowników stały się pierwszym i najważniejszym elementem, który obecnie wdramy

W praktyce nasza działalność, mówiąc pokrótce, to nic innego jak wstępne badanie skarg i zgłoszeń naruszeń ochrony danych osobowych, oparte na analizie ich treści, potem podejmowanie czynności w celu uzupełnienia ich braków formalnych, czy też brakujących informacji, aby sprawy mogły być merytorycznie załatwione. Nasza działalność to też niepopularne wśród skarżących odmowy wszczęcia postępowania i, ewentualnie, w wyniku ich zaskarżenia, przygotowywanie odpowiedzi urzędu w tych sprawach dla sądu administracyjnego. Skrócenie czasu rozpatrywania skarg jest celem, dla którego staramy się stale poprawiać metody działania dla lepszej efektywności. Nawet czynności prawnicze można parametryzować, sprawiać, by były powtarzalne, a choćby w tym celu wypracowywać wzory. Cóż, to tak pokrótce... O tym, że czekają nas zmiany organizacyjne w UODO, szczególnie te, które pozwolą na usprawnienie procesu rozpatrywania skarg i naruszeń, wiedzieliśmy od dawna. Prezes UODO komunikował to zarówno w mediach, jak i wewnątrz Urzędu. Wprowadzone zmiany są efektem wielu rozmów z dyrektorami, pracownikami, interesariuszami Urzędu. Reorganizacja wynika z zaobserwowanych potrzeb oraz zmieniającego się otoczenia Urzędu. Sądzę, że wyjdą wszystkim – przede wszystkim obywatelom – na lepsze.

Minęły ponad dwa miesiące, od kiedy funkcjonuje nowy Departament. Czy po tak krótkim czasie jego działania, można już zauważyć pozytywne zmiany, które są efektem pracy jego zespołu?

Mam nadzieję że tak, chociaż nie skupiam się na obserwowaniu pozytywnych zmian, o których pewnie, jeśli są, mogą powiedzieć departamenty, z którymi współpracujemy najczęściej: Departament Skarg oraz Departament Kontroli i Naruszeń. Na pewno pozytywną zmianą dla nich jest to, że mogą skupić się na merytorycznych rozstrzygnięciach spraw, które prowadzą. Teraz to my zajmujemy się selekcją przypadków, które nie rodzą konieczności prowadzenia dalszych postępowań, dzięki czemu pozostałe dwa departamenty mogą przejść do tych spraw, które wymagają kolejnych działań ze strony UODO. Praktyczne funkcjonowanie nowej struktury pokaże, czy kierunek zmian przynosi zamierzony efekt i

To pomysły pracowników stały się pierwszym i najważniejszym elementem, który obecnie wdramy

służy obywatelom.

Ile procentowo spraw ze wstępnej kontroli jest przekazywanych do innych departamentów, a ile można zakończyć w Departamencie Wstępnej Kontroli Skarg i Naruszeń?

Przekazujemy mniej niż 20 procent spraw dot. zgłaszanych naruszeń ochrony danych osobowych. W przypadku skarg jeszcze za wcześnie na obiektywne dane. Proces uzupełniania braków formalnych skarg trwa często dłużej, chociażby z uwagi na czas, który potrzebują skarżący na odpowiadanie na nasze wezwania. Wciąż też rozbudowujemy Wydział Wstępnej Kontroli Skarg.

Pracuje Pan w UODO (wcześniej w GIODO) od wielu lat. Zawsze pełnił Pan wysokie funkcje w Urzędzie...

Wolę określenie „skromny urzędnik państwowy”. Zaczynałem pracę w 2007 r. jako zwykły pracownik i tak było do 2015 r....

Przed objęciem obecnego stanowiska, był Pan naczelnikiem Wydziału ds. Sektora Prywatnego w Departamencie Skarg. Jak to doświadczenie przekłada się na Pana obecną funkcję?

Bardzo i jeszcze bardziej pewne wzorce, które zaczęliśmy wypracowywać jeszcze i od 2018 r., gdy zaczął funkcjonować Zespół Wstępnej Oceny Skarg, którego byłem skromnym szefem. Dotyczyło to np. metod komunikacji wewnętrznej w urzędzie. Stała się ona bardziej bezpośrednia. Mail czy telefon stał się wiodącą formą zamiast pism wewnętrznych. Zaczęliśmy stosować zasady prostej polszczyzny w pismach do obywateli. Poznaliśmy dobrodziejstwa Excela, ukonkretniliśmy formy raportowania, ewidencjonowania spraw... ale przede wszystkim poznałem pracowników, z którymi teraz pracuję. Potem byliśmy wszyscy pracownikami Departamentu Skarg. Już wtedy więc rozmawialiśmy, czy istnienie takiej komórki jak nasza obecna ma sens, co i jak moglibyśmy robić, aby pomóc w funkcjonowaniu urzędu. I, to muszę podkreślić, to pomysły pracowników stały się pierwszym i

To pomysły pracowników stały się pierwszym i najważniejszym elementem, który obecnie wdrażamy

najważniejszym elementem, który obecnie wdrażamy.

Jak na przestrzeni lat zmieniały się wyzwania w zakresie wstępnego rozpoznania skarg i naruszeń?

Zmienia się ich liczba. To jest prawdziwe wyzwanie. Zasoby urzędu zawsze będą pozostawały nieco w tyle za jego potrzebami. Poza tym nie zmieniło się wiele od wejścia w życie RODO, no, może więcej jest takich skarg, w których wcale nie chodzi o ochronę danych osobowych... To też sprawa dla Departamentu Wstępnej Kontroli Skarg i Naruszeń, ponieważ możemy przekierować obywatela do innej, bardziej odpowiedniej w danej sprawie instytucji jak Rzecznik Praw Obywatelskich czy Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta.

Czy do UODO wpływa wiele bezzasadnych skarg? Czy łatwo i szybko można je odseparować od tych, które wymagają większej uwagi Urzędu?

Niestety wpływa ich wiele, ale na szczęście procentowo jest ich stanowcza mniejszość. Łatwo je zauważyć, trudniej odseparować zgodnie z procedurą administracyjną. Są to skargi pracochłonne, roszczeniowe, często stresujące. Skargi w rodzaju: wędkarz skarżący innego wędkarza, a jako dane go identyfikujące podaje kolor wędki. Inny przykład: matka, którą pozbawiono praw rodzicielskich, skarżąca szkołę językową, do której dziecko zapisał ojciec, z którą ona sama nie ma nic wspólnego. Po co tę szkołę skarży? Mamy przypadki bezzasadnych skarg nierzetelnych dłużników żądających prawa do bycia zapomnianym wobec wierzycieli. Piszą do nas również sąsiedzi zagląający nawzajem kamerkami w swoje podwórka... Są osoby, które skarżą hurtowo dowolnie przez nich wybrane podmioty, a ze skarg wycofują się, gdy otrzymają jakiś bonus, bon, profit, od tych podmiotów, i wprost tego przed złożeniem skargi żądają. Każdą odmowę wszczęcia postępowania trzeba bardzo dobrze uzasadnić. Cokolwiek powiedzieliby twórcy doktryny prawniczej ochrony danych osobowych, że każdy zasługuje na ochronę swoich danych osobowych, z czym się zgadzam, nam po prostu często jest przykro, że mamy obowiązek poświęcania czasu i środków takim sprawom, gdy naprawdę potrzebujący naszej pomocy „Kowalski” musi czekać.

To pomysły pracowników stały się pierwszym i najważniejszym elementem, który obecnie wdramy

Czy po niedawnej publikacji zaktualizowanego poradnika dotyczącego naruszeń ochrony danych osobowych spodziewa się Pan większej liczby zgłoszeń naruszeń do UODO?

Nie spodziewam się. Administratorzy danych osobowych mają równie zdroworozsądkowe podejście jak urząd. Poradnik nie zmienił przepisów prawa, które dotąd i ciągle wszyscy stosujemy. Sam poradnik też jest jak najbardziej zdroworozsądkowy. Proszę tylko zauważyć, jest pisany dla administratorów danych osobowych, ale przez organ, którego obowiązkiem jest te dane chronić. Obecny jeszcze wzrost liczby zgłoszeń jest zgodny z trendami obserwowanymi w poprzednich latach i świadczy o skrupulatności firm w raportowaniu naruszeń ze względu na ryzyko związane z potencjalnymi konsekwencjami: postępowaniami, karami finansowymi czy odszkodowaniami. Ten trend nie został jeszcze zatrzymany. Mamy jednak nadzieję, że dzięki rosnącej profesjonalizacji procesów przetwarzania danych osobowych u ich administratorów i z pomocą działań urzędu to się uda. Póki co jednak, zgodnie ze styczniowym raportem „GDPR Fines and Data Breach Survey” DLA Piper (Badanie kar za naruszenie RODO oraz naruszeń danych) Polska kolejny rok z rzędu znalazła się w czołówce krajów z największą liczbą zgłoszeń naruszenia RODO.

W prowadzonym przez Pana Departamencie działa również infolinia, która przed reorganizacją była częścią Departamentu Komunikacji Społecznej. Jak zmieniły się jej zadania?

Infolinia może obecnie bardziej czerpać z doświadczeń osób, które rozpatrują skargi, a osoby, które rozpatrują skargi z wiedzy infolinii. Jesteśmy jedną komórką. Komunikacja jest prostsza, informacje uzyskujemy szybciej i możemy się nimi szybciej wymieniać, czy też zapełniać wspólne, robocze bazy danych. Dzięki temu pracochłonność zdobywania wiedzy przez pracowników infolinii jest mniejsza. Dzięki temu z kolei infolinia może wspierać zespół rozpatrywania skarg w realizacji bieżących działań. Zauważam przy tym, że pomysł, by ekspertów z infolinii włączyć w rozpatrywanie skarg prezes Wróblewski miał na długo zanim objął powyższe stanowisko. O usprawnieniu rozpatrywania skarg i roli infolinii w tym

To pomysły pracowników stały się pierwszym i najważniejszym elementem, który obecnie wdrażamy

zakresie, mówił już podczas konferencji dla kandydatów na funkcję Prezesa UODO. Teraz jest duża szansa, by infolinia bardziej mogła wspomóc działalność urzędu.

Choć cały Urząd ma bardzo dużo pracy, od zawsze słyszymy, że to właśnie kadra zajmująca się skargami, jest najbardziej obciążona obowiązkami. Czego Pan sobie i osobom, z którymi współpracuje życzy, co mogłoby sprawić, że praca w departamencie będzie mniej stresująca?

Tak, w naszym urzędzie wszyscy mamy dużo pracy. U nas, w naszym departamencie sama ilość spraw rodzi ilość dylematów z nimi związanych. Rozpatrujemy skargi, naruszenia ochrony danych osobowych, zgłoszenia sygnalistów zewnętrznych, prowadzimy infolinię. Każdy z nas ma swoje dylematy merytoryczne, a kadra chce i powinna być pomocna każdemu pracownikowi, naszym koleżankom i kolegom. Czego im życzyć? Ja życzyłbym im tego, żeby dalej byli sobą. A sobie i im też oczywiście... może zmian legislacyjnych, które pozwoliłyby na odformalizowanie postępowań.

Dziękuję za rozmowę.

To pomysły pracowników stały się pierwszym i najważniejszym elementem, który obecnie wdrażamy



To pomysły pracowników stały się pierwszym i najważniejszym elementem, który obecnie wdrażamy

fot. zasoby własne UODO. Na zdjęciu Adam Furmańczyk, dyrektor Departamentu Wstępnej Kontroli Skarg i Naruszeń