

إشعار الخصوصية

الرعاية الاجتماعية للبالغين - الشكاوى



تم تصميم إشعار الخصوصية هذا لمساعدتك على فهم كيفية وسبب تعامل الرعاية الاجتماعية للبالغين مع بياناتك الشخصية فيما يتعلق بالشكاوى. يجب قراءة هذا الإشعار بالاقتران مع [إشعار خصوصية الشركة](#) الصادر عن المجلس.

من نحن؟

مجلس ريدكار وكليفاند بورو هو «مراقب بيانات» كما هو محدد في المادة 4 (7) من اللائحة العامة لحماية البيانات في المملكة المتحدة (اللائحة العامة لحماية البيانات في المملكة المتحدة). تستخدم الرعاية الاجتماعية للبالغين المعلومات التي تم جمعها من خلال عملية الشكاوى لضمان استيفائنا لمعايير عالية من الرعاية، وتحديد أي مجالات للتحسين، واكتساب فهم أفضل لتجربة الفرد في الخدمة.

Data Protection Officer

Redcar and Cleveland House

Kirkleatham Street

Redcar

TS10 1RT

InformationGovernance@redcar-cleveland.gov.uk

01642 444573

مسؤول حماية البيانات

ما هي المعلومات الشخصية التي نجمعها؟

يمكننا جمع المعلومات الشخصية التالية:

- الاسم والعنوان ورقم (أرقام) الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني،
- تفاصيل أفراد الأسرة (إذا كان ذلك متعلقاً بالموضوع)،
- تفاصيل الشكاوى و/أو الحادث،
- معلومات أخرى ذات صلة بالشكاوى مثل المعلومات المالية.

يمكننا أيضاً جمع بيانات الفئة الخاصة مثل:

- العرق أو الأصل العرقي،
- المعتقدات الدينية أو الفلسفية،
- الحياة الجنسية أو التوجه الجنسي،
- البيانات المتعلقة بالظروف الصحية أو الإعاقة التي قد تكون مصاباً بها.

سنقوم فقط بجمع الحد الأدنى من البيانات اللازمة لتمكيننا من التحقيق والرد على شكاوىك.

لماذا نجمع معلوماتك الشخصية؟

سنستخدم معلوماتك الشخصية لإجراء تحقيق في شكاوك، وتقديم رد والاتفاق على الإجراءات المناسبة، ولتحسين خدماتنا أو إجراء تغييرات على سياساتنا/عملياتنا.

من الذي نحصل على معلوماتك منه؟

يتم جمع معلوماتك الشخصية مباشرة منك أو من ممثلك، عبر نماذج عبر الإنترنت، ونماذج شكاوى مكتوبة بخط اليد، عن طريق البريد الإلكتروني و/أو الرسائل الواردة عبر البريد.

إذا كانت شكاوك تتعلق بشخص آخر، فسيتطلب منا الاتصال به للحصول على موافقته على تصرفك نيابة عنه، إذا لم يتم تسجيل ذلك بالفعل في نظام إدارة القضايا لدينا.

مع من نشارك هذه المعلومات؟

قد نشارك البيانات داخل الرعاية الاجتماعية للبالغين من أجل فهم الشكاوى بشكل كامل وإجراء تحقيق شامل. ومع ذلك، يمكننا أيضاً مشاركة البيانات مع المنظمات الخارجية التالية؛

- أمين المظالم المعني بالحكم المحلي والرعاية الاجتماعية (LGSCO)

لن يتم مشاركة البيانات الشخصية إلا عند الضرورة وإذا كان هناك أساس قانوني للقيام بذلك.

لكم من الوقت نحتفظ بمعلوماتك؟

البيانات المخزنة	فترة التخزين
المعلومات المتعلقة بالشكاوى والتحقيقات	6 سنوات بعد إغلاق القضية/الشكاوى
الشكاوى المقدمة إلى أمين مظالم الحكومة المحلية	10 سنوات بعد إغلاق القضية/الشكاوى
شكاوى غير رسمية (حل مبكر)	3 سنوات بعد الإغلاق

ما هو أساسنا القانوني لمعالجة معلوماتك؟

يعتمد مجلس ريدكار وكليفلاند بورة على الأساس القانوني التالي لمعالجة بياناتك الشخصية:

المادة 6 (هـ) من اللائحة العامة لحماية البيانات في المملكة المتحدة - تعتبر المعالجة ضرورية لأداء مهمة تنفذ للصالح العام أو في ممارسة السلطة الرسمية المخولة للمراقب المالي.

وعند معالجة بيانات الفئات الخاصة، سيعتمد المجلس على الأساس القانوني التالي:

اللائحة العامة لحماية البيانات في المملكة المتحدة المادة 9 (2) (ح) - المعالجة ضرورية لتوفير خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية تنفيذاً للجدول 1، الجزء 1 من قانون حماية البيانات لعام 2018 على النحو التالي:

- (2) أغراض الرعاية الصحية أو الاجتماعية

وتشمل التشريعات والسياسات والتوجيهات المتعلقة بهذه الخدمة، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- لوائح الخدمات الاجتماعية للمحلية وشكاوى الخدمات الصحية الوطنية (إنجلترا) لعام 2009
- قانون الحكم المحلي لعام 1974

• التتميط

حقوقك

هناك عدد من الحقوق التي يمكنك ممارستها اعتماداً على الأساس القانوني لمعالجة بياناتك الشخصية.

- اطلب نسخة من المعلومات الشخصية التي يحتفظ بها المجلس عنك
- تصحيح أي أخطاء
- محو بياناتك الشخصية
- وضع قيود على معالجة المجلس لبياناتكم
- الاعتراض على المعالجة
- طلب نقل بياناتك (قابلية نقل البيانات)
- الاعتراض على أي صنع قرار آلي بما في ذلك التتميط.

في معظم الحالات، هذه الحقوق ليست مطلقة وقد تكون هناك أسباب قانونية قاهرة أو طاعية لعدم قدرتنا على الوفاء بهذه الحقوق بالكامل. سيتم شرح ذلك لك بمزيد من التفصيل إذا اتصلت بنا لأي من الأسباب المفصلة أعلاه.

لمزيد من المعلومات حول كيفية استخدام المجلس لبياناتك، بما في ذلك حقوق الخصوصية وعملية الشكاوى، يرجى الاطلاع على [إشعار خصوصية الشركة الخاص بنا](#).