



Adatkezelési tájékoztató a Hivatal hangfelvétel készítésének az alkalmazásáról a telefonos ügyfélszolgálat során

1. Az adatkezelés célja:

A Budakalászi Polgármesteri Hivatal kiemelt fontossággal kezeli az ügyfelek minél szélesebb körű, és hatékonyabb panaszkezelésének a biztosítását. A telefonos ügyfélszolgálaton elhangzott hívások rögzítésének a célja az ügyfélszolgálat minőségének javítása, valamint fejlesztésének a biztosítása. Az ügyféli érdekek minél teljesebb érvényesítése, valamint az esetleges hibák feltárása.

2. Az Adatkezelő megnevezése:

Budakalászi Polgármesteri Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) Székhely: 2011 Budakalász Petőfi tér 1. Postai cím: 2011 Budakalász Petőfi tér 1. Telefonszám: 06-26-340-266 Faxszám: 06-26-340-494 E-mail: info@budakalasz.hu Honlap: <http://www.budakalasz.hu>

3. Az adatkezelés alapjául szolgáló jogszabály:

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.)

4. Főbb fogalmak:

- érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy
- közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy;
- személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat
- különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;
- hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adat - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez;
- adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajthatja;
- adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése.

5. A kezelt adatok köre és az adatkezelés célja:

személyes adat	az adatkezelés célja
név	amennyiben megadja az érintett azonosítása céljából
telefonszám/e-mail cím	amennyiben megadja az érintett és kér utólagos tájékoztatást, e célból
hang	az adatkezelési tájékoztató 1. pontjában meghatározott célból.

Ön (mint érintett) teljesen szabadon dönt arról, hogy kíván-e telefonos ügyfélszolgálatot igénybe venni hangrögzítés alkalmazása mellett. Amennyiben igen, akkor is szabadon dönt arról, hogy milyen személyes adatait adja meg a telefonos ügyfélszolgálat során. A Hivatal az Infotv.-nek megfelelően kifejezetten csak célhoz kötötten kezelheti az Ön személyes adatait, és azokat nem adhatja ki más, harmadik személyeknek.

6. Az adatkezelés jogalapja:

Az adatkezelés jogalapja az Ön hozzájárulása. (Infotv. 5.§ (1) bekezdés a, pont). Személyes adat kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok felvételének, és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

7. Az adatkezelés időtartama:

A Hivatal a személyes adatokat 90 napig, illetve az Ön hozzájárulásának visszavonásáig kezeli. A hozzájárulását az info@budakalasz.hu e-mail címre küldött levelében bármikor visszavonhatja.

8. Az adatokhoz való hozzáférés és az adatbiztonsági intézkedések:

8.1. Az adatokhoz való hozzáférés és az adattovábbítás:

Az Ön által megadott személyes adatokhoz a Hivatal ügyfélszolgálati munkatársai, valamint az adott területet érintő ügyben a Hivatal meghatározott köztisztviselői férhetnek hozzá, a feladataik ellátása érdekében.

8.2. Adatbiztonsági intézkedések:

A Hivatal az Ön által megadott személyes adatokat a székhelyén (2011 Budakalász, Petőfi tér 1.) található szervereken tárolja. A személyes adatai tárolásához a Hivatal más cég szolgáltatását nem veszi igénybe. A Hivatal megfelelő intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy a személyes adatait védi többek között a jogosulatlan hozzáférés ellen vagy azok jogosulatlan megváltoztatása ellen.

9. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogai:

9.1. A helyesbítéshez való jog:

Ön a 2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy a Hivatal módosítsa valamely személyes adatát (például bármikor megváltoztathatja az e-mail címét vagy telefonos elérhetőségét). A Hivatal a kérelmét legfeljebb 30 napon belül teljesíti, és erről az Ön által megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti.

9.2. A törléshez való jog:

Ön a 2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti a Hivataltól a személyes adatainak a törlését. A Hivatal az Ön kérelmét legfeljebb 30 napon belül teljesíti, és erről az Ön által megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti.

9.3. A zároláshoz való jog: Ön a 2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatait a Hivatal zárolja. A zárolás addig tart, amíg az Ön által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását. Az adatai zárolását kérheti például abban az esetben, ha úgy gondolja, hogy a panaszát a Hivatal jogellenesen kezelte, azonban az Ön által kezdeményezhet hatósági vagy bírósági eljárás érdekében szükséges az, hogy a beadványát a Hivatal ne törölje. Ebben az esetben a hatóság vagy a bíróság megkereséséig a Hivatal tovább tárolja a személyes adatot (például az Ön panaszát), ezt követően törli az adatokat.

10. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési lehetőségei:

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) fordulás lehetősége: Az Infotv. 52. § (1) bekezdése alapján a Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye áll fenn. NAIH elérhetőségei: Posta cím: 1530 Budapest, Pf.: 5. Cím (székhely): 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c
Telefon: +36 (1)391-1400
Fax: +36 (1) 391-1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu