



BUDAPEST FŐVÁROS I. KERÜLET BUDAVÁRI POLGÁRMESTERI HIVATAL

Víziváros – Vár – Krisztinaváros – Tabán – Gellérthegy

JEGYZŐ

Adatkezelési tájékoztató

a Hivatal hangfelvétel készítésének az alkalmazásáról
a telefonos ügyfélszolgálat során

1. Az adatkezelés célja

A Budavári Önkormányzat elkötelezett az I. kerületi polgárok minél szélesebb körű, és hatékonyabb panaszkezelésének a biztosításában. 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

Budapest Főváros I. Kerület Budavári Polgármesteri Hivatal (a továbbiakban: **Hivatal**)

Székhely:	1014 Budapest, Kapisztrán tér 1.
Postai cím:	1250 Budapest Pf.: 35
Telefonszám:	06-1-458-3000
Faxszám:	06-1-458-3081
Sms/mms szám:	20-489-6647
Zöldszám:	06-80-204-275
E-mail:	ugyfelszolgalat@budavar.hu
Honlap:	http://www.budavar.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 végrehajtatja;
- **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 a panasz azonosítása céljából.
telefonszám/e-mail cím	Amennyiben megadja az érintett és kér utólagos tájékoztatást, e célból.
hang	Az adatkezelési tájékoztató 1. pontjában meghatározott célból.
panasz	Amennyiben konkrétan panasszal él az érintett és az adott ügyben van mód telefonos panaszbejelentésre, a panasz tartalma kivizsgálása céljából.

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 ugyfelszolgalat@budavar.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 (1014 Budapest, Kapisztrán 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 tájékoztatás kéréshez való jog

Ön a 2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban tájékoztatást kérhet a Hivaltól, hogy tájékoztassa:

- milyen személyes adatait,
 - milyen jogalapon,
 - milyen adatkezelési cél miatt,
 - milyen forrásból,
 - mennyi ideig kezeli,
- a Hivatal kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait.

A Hivatal az Ön kérelmét legfeljebb 30 napon belül, az Ön által megadott elérhetőségre küldött levélben teljesíti.

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. A tiltakozáshoz való jog

Ön a 2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha a Hivatal személyes adatot közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljából továbbítaná, felhasználná. Így például Ön tiltakozhat az ellen, ha a Hivatal az Ön hozzájárulása nélkül a személyes adatait tudományos kutatás céljából felhasználná.

10. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési lehetőségei

10.1. 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

10.2. Bírósági eljárás kezdeményezése

Az Ön által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén polgári pert kezdeményezhet a Hivatal ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik.