

Adatkezelési tájékoztató
a Hivatal hangfelvétel készítésének alkalmazásáról
a telefonos ügyfélszolgálat során

1. Az Adatkezelő és adatfeldolgozó

1.1. Az Adatkezelő megnevezése

Neve: Szentendrei Közös Önkormányzati Hivatal (a továbbiakban: Hivatal)

Székhelye: 2000 Szentendre, Városház tér 3.

Postacím: 2000 Szentendre, Városház tér 3.

Telefonszám: 26/300-407

fax: 26/816-144

e-mail: ugyfelszolgalat@szentendre.hu

Honlap: www.szentendre.hu

1.2. Az Adatfeldolgozó megnevezése

Neve: UPC Magyarország Telekommunikációs Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhelye: 1095 Budapest, Soroksári út 30-34. Haller Gardens ép.

Levelezési címe: 1462 Budapest, Pf.:477

Cégjegyzékszám: Cg.01-09-366290

Adószáma: 10987278-2-44

Telefonszáma: 1221 vagy +36 1 688 1221 vagy +36 1 456 8751

Fax: +36 1 456-8899

Honlap: www.upc.hu

2. Az adatkezelés célja

A telefonos ügyfélszolgálaton elhangzott telefonhívások – beleértve ezen hívások illetékes ügyintézőhöz vagy az illetékes városi intézményhez történő továbbkapcsolását – rögzítésének a célja az ügyintézés minőségének ellenőrzése, valamint a telefonon beérkezett lakossági panaszok feldolgozása, a bejelentés kapcsán az ügyintézés, illetve hatósági eljárás megindítása és végrehajtása, a végrehajtás nyomon követése, továbbá az érintett kérésére az ügyintézésről történő tájékoztatás.

3. Az adatkezelés jogalapja

Az Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: Általános adatvédelmi rendelet)

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

Az adatkezelés jogalapja az **Ön hozzájárulása**. (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pontja.)

4. Főbb fogalmak

adatkezelő: az Általános adatvédelmi rendelet tekintetében adatkezelőnek minősül a Hivatal azzal, hogy az Adatvédelmi Szabályzatban rögzített feladatok tekintetében az adatkezelő az a személy vagy szervezeti egység, aki/amely az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

érintett: bármely meghatározott személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy

hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes és határozott, félreérthetetlen kinyilvánítása, amely beleegyezés megfelelő tájékoztatáson alapul és amellyel az érintett félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok — teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő — kezeléséhez.

személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

5. Az adatkezelő által kezelt személyes adatok köre:

Az érintett személy **hangja**.

Ön (mint érintett) szabadon dönt arról, hogy kíván-e telefonos ügyfélszolgálatot igénybe venni hangrögzítés alkalmazása mellett.

6. Az adatkezelés időtartama

A Hivatal a személyes adatokat 30 napig, illetve **az Ön hozzájárulásának visszavonásáig** kezeli. **A hozzájárulását az ügyfélszolgálat@szentendre.hu e-mail címre küldött levelében bármikor visszavonhatja.**

7. Az adatokhoz való hozzáférés és az adatbiztonsági intézkedések

7.1. 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, illetve az illetékes városi intézmények dolgozói férhetnek hozzá, az Ön által bejelentett panasz kivizsgálása és az azzal kapcsolatos feladataik ellátása érdekében.

7.2. Adatbiztonsági intézkedések

Az Adatkezelő informatikai rendszere és hálózata egyaránt védett a számítógéppel támogatott csalás, a számítógépvírusok, a számítógépes betörések, támadások ellen. A biztonságról szerverszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik.

Az Adatkezelő minden tőle elvárható szükséges intézkedést megtesz az adatok biztonsága érdekében, gondoskodik azok megfelelő szintű védelméről, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés, megsemmisülés, megsemmisítés ellen. Az Adatkezelő az adatok biztonságáról megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel gondoskodik.

8. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogai

Az érintett személy az Adatkezelőnél kérheti a személyes adatainak helyesbítését, törlését, zárolását, továbbá tájékoztatást kérhet az adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezeléssel összefüggő tevékenységről, az esetleges adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárításra megtett intézkedésekről.

9. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési lehetőségei

9.1. Amennyiben Ön úgy véli, hogy személyes adatainak kezeléséhez fűződő jogai sérültek vagy annak veszélye fennáll, tájékoztatásért és jogainak gyakorlásáért az Adatkezelő Adatvédelmi Tisztviselőjéhez fordulhat.

Az Adatkezelő adatvédelmi ügyekben tájékoztatást nyújtó felelőse:

Név: Remele Antónia

Beosztás: adatvédelmi tisztviselő

Telefon: 26/785-063

E-mail: remele.antonina@szentendre.hu

9.2. 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

9.3. Bírósági eljárás kezdeményezése

Amennyiben az Ön megítélése szerint az adatkezelő a személyes adatokat a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok megsértésével kezeli, közvetlenül bírósághoz is fordulhat.