

Adatkezelési tájékoztató E-panaszkezelő rendszer használatával kapcsolatban

1. Az Adatkezelő és adatfeldolgozó

1.1. Az adat kezelője:

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.

Jelen esetben

Név: Szentendrei Közös Önkormányzati Hivatal (továbbiakban: Hivatal)

Cím: 2000 Szentendre, Városház tér 3.

Adószáma: 15395364-2-13

E-mail cím: ugyfelszolgalat@szentendre.hu

Honlap: www.szentendre.hu

Telefonszám: 26/300-407

Képviselő neve: dr. Gerendás Gábor

1.2. Az adatfeldolgozó: az a természetes személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

Jelen esetben

Név: APFM-Systems Kft.

Cégjegyzékszám: 17-09-008326

Adószám: 23057168-2-17

Székhely: 7030 Paks, Szent János utca 19.

Postacím: 1530 Budapest, Pf. 49.

Telefon: +3620/971-6839

E-mail: viktor.hegedus@apfm-systems.com

Képviselő neve: dr. Hegedűs Viktor

2. Az adatkezelés célja:

2.1. 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.

2.2. A Hivatal adatkezelésének célja a bejelentő által jelzett panaszok, hibák kezeléséről, elhárításáról való tájékoztatás, illetve visszajelzés.

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 végrehajtja.

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:

5.1. Kezelt adatok köre: kizárólag a bejelentő által önkéntesen a www.szentendre.hu honlapon elérhető online panaszbejelentő felületen, e-mailen az ugyfelszolgalat@szentendre.hu, vagy telefonon megadott személyes adatok – különösen név, telefonszám, e-mail cím, kép- és hangfelvétel, amely a bejelentés mellékletként csatolható.

5.2. Adatkezelés helye: 2000 Szentendre, Városház tér 3.

5.3. Adatfeldolgozó: az adatkezelés az APFM-Systems Kft. (cégjegyzékszám: 17-09-008326, Székhely: 7030 Paks, Szent János utca 19., Postacím: 1530 Budapest, Pf. 9. Adószám: 23057168-2-17) által üzemeltetett E-panaszkezelő szoftverben történik.

6. Az adatkezelés időtartama

A Hivatal a személyes adatokat **az Ön hozzájárulásának visszavonásáig, de legfeljebb 5 évig** kezeli. **A hozzájárulását írásban vonhatja vissza, amelyet a Hivatal postacímére küldött levélben , illetve a Hivatal ügyfélfogadási idejében a Hivatal székhelyén (2000 Szentendre, Városház tér 3.) vagy a Duna korzó 25. szám alatti telephelyén személyesen bármikor visszavonhatja.**

7. Az adatokhoz való hozzáférés és az adatbiztonsági intézkedések

7.1. Adatfeldolgozás tényleges megvalósulása: szerver szolgáltatás, adatrögzítés, adattárolás, elektronikusan. Az adatfeldolgozás a 1132 Budapest, Victor Hugo utca 18-22. címen, illetve Budaörsön, a Telekom szervertermeiben történik. Az APFM-Systems Kft. csak az adatok tárolását és feldolgozását végzi.

7.2. Az adatok megismerésére jogosult szervezeti egységek köre, adatkezelési műveletei:

A 5.1. pontban megjelölt adatokhoz az adatfeldolgozón kívül az Ön által megadott személyes adatokhoz a Hivatal ügyfélszolgálati munkatársai, Szentendre város polgármestere, valamint az adott területet érintő ügyben a Hivatal meghatározott köztisztviselői, illetve az illetékes önkormányzati fenntartású intézmények, önkormányzati tulajdonban álló gazdasági társaságok dolgozói férhetnek hozzá, az Ön által bejelentett panasz kivizsgálása és az azzal kapcsolatos feladataik ellátása érdekében.

7.3. Adatbiztonsági tájékoztatás

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 érintett személy 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

Postacím: 2000 Szentendre, Városház tér 3.

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.