

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

a Budapest Főváros XV. Kerületi Polgármesteri Hivatalnak az ügyfélelégedettségi kérdőívekkel kapcsolatos adatkezeléseiről

I. A tájékoztató célja

Jelen Tájékoztatót a Hivatal abból a célból fogadja el, hogy az ügyfélelégedettségi kérdőívet kitöltő állampolgárok részére minden lényeges információt és tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva közöljön, valamint segítse az ügyfeleket a X. pontban szereplő jogaik gyakorlásában.

A Hivatal tájékoztatási kötelezettségének alapja a 2018. május 25. napjától alkalmazandó, az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679. számú Rendelet (a továbbiakban: GDPR) 13. cikke, illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény.

II. Az adatkezelő és képviselőjének elérhetősége

Budapest Főváros XV. kerület Polgármesteri Hivatal (a továbbiakban: Hivatal)

E-mail címe: jegyzo@bpxv.hu

Címe: 1153 Budapest, Bocskai utca 1-3.

Telefon: +36 1 305 3208

Honlap: www.bpxv.hu

Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége

E-mail cím: adatvedelmi.tisztviselo@bpxv.hu

III. Az adatkezeléssel érintettek köre

Az ügyfélelégedettségi kérdőívet kitöltő természetes személy.

IV. A kezelt adatok köre, az adatkezelés célja, jogalapja és időtartama

<i>Személyes adat</i>	<i>Cél</i>	<i>Jogalap</i>	<i>Adatok megőrzésének ideje</i>
IP cím	Adatkezelő informatikai biztonsága	GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges	a bejelentés kivizsgálásához szükséges idő, kérelmére törlésig
Ügyfél által megadott adat	Ügyfélelégedettség növelése	GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges	a bejelentés kivizsgálásához szükséges idő, kérelmére törlésig

A kérdőív kitöltésekor az ügyfél internet címéről (IP) naplófájl készül, amelyet az Adatkezelő a rendszer informatikai biztonságának biztosítása céljából kezel. A GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontjára, a GDPR 24. cikkére és 32. cikkére, az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény 5. §-ára, valamint az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvényben meghatározott technológiai biztonsági, valamint a biztonságos információs eszközökre, termékekre, továbbá a biztonsági osztályba és biztonsági szintbe sorolásra vonatkozó követelményekről szóló 41/2015. (VII. 15.) BM rendelet 3. melléklete szerint elvárt feladatokra és az Ákr. 27. §-ára tekintettel.

Amennyiben az ügyfél önkéntesen személyes adatokat ad meg a kérdőív kitöltése során, azokat a GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges jogalap alapján kezeljük. Ehhez kapcsolódóan a panaszokról és közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentéséről szóló mindenkor hatályos jogszabály alapján a bejelentéssel összefüggésben kezeljük, a bejelentés kivizsgálásához szükséges ideig megőrizzük, illetve az Ön kérelmére töröljük.

V. Az adatkezelés címzettjei

A Hivatal, a Hivatal kérdőív kiértékelésével foglalkozó munkatársai.

Amennyiben a Hivatalon kívüli más szerv / hatóság illetékes, a szerv / hatóság részére adattovábbítás történik.

VI. A kezelt adatok forrása

A Hivatal az kérdőívvel összefüggésben a felhasználó által önkéntesen megadott adatokat és az IP címét kezel.

VII. Adatfeldolgozás

A Hivatal a kérdőív üzemeltetésével kapcsolatban adatfeldolgozót vesz igénybe. Az adatfeldolgozó a kérdőívvel kapcsolatban jogosult hozzáférni személyes adatokhoz.

Név: Integral Vision Informatikai és Szolgáltató Kft.

Székhely: 1137 Budapest, Radnóti Miklós utca 17. V. emelet

Elérhetőség: hello@integralvision.eu

Honlap: <https://integralvision.eu/hu>

VIII. Adatbiztonság

A Hivatal az adatbiztonsági követelményeket a hozzáférési jogosultságok szabályozása, a megfelelő fizikai védelem (iratok kezelése, tárolása; zárható iroda, zárható szekrény) biztosítása, a vonatkozó belső utasítások szabályainak betartása útján valósítja meg.

Az adatbiztonságra az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi I. törvényben meghatározott technológia biztonsági, valamint a biztonságos információs eszközökre, termékekre, továbbá a biztonsági osztályba és biztonsági szintbe sorolásra vonatkozó követelményekről szóló 41/2015. (VII.15.) BM rendelet előírásai az irányadóak.

IX. Automatizált döntéshozatal

Az adatkezelési tevékenységek során automatizált döntéshozatal nem történik.

X. Az adatkezeléssel érintettek jogai:

Az érintettek az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhetnek:

- *kérhetik tájékoztatásukat személyes adataik kezeléséről (hozzáféréshez való jog);* tájékoztatást kérhetnek arra vonatkozóan, hogy személyes adataik kezelése folyamatban van-e, megismerhetik azt, hogy
 - o a Hivatal milyen személyes adataikat,
 - o milyen jogalapon,
 - o milyen adatkezelési cél miatt,
 - o mennyi ideig kezel; továbbá, hogy
 - o a Hivatal kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataikhoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adataikat;
 - o milyen forrásból származnak a személyes adataik;
 - o történik-e automatikus döntéshozatal, illetve annak mi a logikája, ideértve a profilalkotást is

Az adatbiztonság követelményének teljesülése és az érintett jogainak védelme érdekében a Hivatal köteles meggyőződni az érintett és a hozzáférési jogával élni kívánó személy személyazonosságának az egyezőségéről, ennek érdekében a tájékoztatás, az adatokba történő betekintés, illetve azokról másolat kiadása is az érintett személyének azonosításához kötött.

A Hivatal az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát első alkalommal díjmentesen bocsátja az érintett rendelkezésére, ezt követően adminisztratív költségeken alapuló ésszerű díjat számolhat fel.

- *kérhetik a személyes adataik kiadását (adathordozhatósághoz való jog)*

az érintettek kérhetik a rá vonatkozó, általa megadott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, elektronikus vagy nyomtatott formában, olvasható formátumban megkaphatja, illetve ezeket továbbíthatja egy másik adatkezelőnek;

- *kérhetik személyes adataiknak helyesbítését vagy kiegészítését;*

az érintettek kérhetik, hogy a Hivatal módosítsa vagy egészítse ki a pontatlan vagy hiányos személyes adatokat, amennyiben hitelt érdemlően igazolni tudják a helyesbített adat pontosságát, vagy kiegészítés szükségességét, amely kérelemnek a Hivatal indokolatlan késedelem nélkül eleget tesz és erről az érintetteket az általuk megadott elérhetőségen értesíti;

- *kérhetik személyes adataik törlését;*

az érintettek élhetnek a törléshez való jogukkal, ha további közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett, vagy a közérdekű feladat végrehajtásához, illetve az Hivatal jogi kötelezettségének a teljesítéséhez az adat nem szükséges.

- *kérhetik személyes adataik kezelésének korlátozását (zároláshoz való jog);*

az érintettek kérhetik személyes adataik kezelésének korlátozását (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával) amennyiben:

- o vitatják a személyes adataik pontosságát, annak ellenőrzése időtartamára
- o az adatkezelés jogellenessége esetén, ha az érintettek ellenzik az adatok törlését,
- o a Hivatalnak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintettek igénylik azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,

- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra kerül, hogy a Hivatal jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben);

- *tiltakozhatnak személyes adataik kezelése ellen:* a Hivatal fent megadott elérhetőségein keresztül saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozhat az érintett az adatkezelés ellen, ha álláspontja szerint a Hivatal a személyes adatát a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt céllal összefüggésben nem megfelelően kezelné. Ebben az esetben a Hivatal a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelés olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Az érintettek fenti jogaik gyakorlása iránt a Hivatal egyik elérhetőségén keresztül benyújtott kérelmét a Hivatal a kérelem benyújtásától számított egy hónapon belül teljesíti. Ez a határidő további két hónappal meghosszabbításra kerülhet, ha az érintett kérelme összetett, vagy egyidejűleg több kérelem kerül benyújtásra. A Hivatal az érintettet a kérelem benyújtásától számított egy hónapon belül tájékoztatja a határidő meghosszabbításáról és annak indokáról.

XI. Jogorvoslati lehetőségek

A Hivatal számára fontos a személyes adatok védelme, egyúttal tiszteletben tartja a Felhasználó információs önrendelkezési jogát, ezért a Hivatal törekszik minden kérelemre korrekt módon és határidőn belül reagálni. Erre tekintettel megkérjük a Felhasználót, hogy az esetleges hatósági és bírósági igényérvényesítés igénybevétele előtt szíveskedjenek felvenni a kapcsolatot – panasz, vagy kérdés megtétele céljából – a Hivatallal az esetleges kifogások mihamarabbi rendezése érdekében.

Hatósági jogérvényesítés

Az érintetteknek joguk van a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásához. A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság az érintett panaszát akkor fogadja be, ha panaszával az érintett előbb az adatkezelőhöz fordult, de az nem vezetett eredményre.

A felügyeleti hatóság neve és elérhetősége:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Honlap: <http://www.naih.hu>

Bírósági jogérvényesítés

Az érintettek a jogaik megsértése esetén bírósághoz fordulhatnak. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A pert az érintettek – választásuknak megfelelően - a Fővárosi Törvényszék vagy lakóhelyük vagy tartózkodási helyük szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatják. Az illetékes törvényszék megkereshető a <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/birosag-kereso> oldalon.