

## ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS A TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATTAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSRŐL

A telefonos beszélgetés megkezdése előtt a központi (gépi) hang a következőt olvassa be az adatkezelésről:

„Tájékoztatjuk, hogy jelen zöldszámba érkező minden hívást Budapest Főváros XIII. Kerületi Polgármesteri Hivatal adatvédelmi okokból rögzíti. Amennyiben a beszélgetés rögzítéséhez nem járul hozzá, úgy kérjük, fáradjon be a Hivatalunkba ügyfélfogadási időben – kollégáink készséggel állnak rendelkezésére. A telefonhívás rögzítésével kapcsolatos részletes adatkezelési tájékoztatót meghallgathatja a 9-es gombra kattintva vagy elolvashatja honlapunkon.”

Ez a szöveg minden beszélgetés előtt el kell, hogy hangozzon, ám az érintett belátása szerint akár egy részletes adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatót is meghallgathat. Ezt szintén egy gépi hang mondja el, az alábbi szöveget felolvassa:

„Budapest Főváros XIII. Kerületi Polgármesteri Hivatal nevében az Európai Parlament és a Tanács általános adatvédelmi rendelete, a GDPR előírásai szerint tájékoztatom az adatkezeléssel kapcsolatos minden tényről. Ön a telefonos ügyfélszolgálat igénybe vételével az adatkezelés érintettjévé válik.

Az adatkezelő a Budapest Főváros XIII. Kerületi Polgármesteri Hivatal. A Hivatal címe 1139 Budapest, Béke tér 1., honlapja [www.budapest13.hu](http://www.budapest13.hu), elektronikus elérhetősége [ugyfelszolgalat@bp13.hu](mailto:ugyfelszolgalat@bp13.hu), telefonos elérhetősége +3614524100. A Hivatalt a jegyző képviseli.

A Hivatal adatvédelmi tisztviselője dr. Bálint Erika, elektronikus elérhetősége [balinterika@bp13.hu](mailto:balinterika@bp13.hu), telefonos elérhetősége +3614524100/5093 mellék.

Az adatkezelés célja az Ön hívásának rögzítése annak érdekében, hogy a telefonhívásában megjelölt ügyben az ügyintézés megtehető.

Felhívom a figyelmét arra, hogy amennyiben az ügyintézés megkezdődött, az Ön által a telefonbeszélgetés során megadott adatok (például neve, kapcsolattartási adatai, az Ön által előterjesztett ügyvel kapcsolatos adatok) a továbbiakban a Hivatallal való kapcsolattartásra vonatkozó adatkezelés részévé válnak. Erről bővebb tájékoztatást az Önkormányzat honlapján ([www.budapest13.hu](http://www.budapest13.hu)) kaphat.

Az adatkezelés jogalapja GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti az érintett hozzájárulása, azaz az, hogy Ön a rögzítés tényére való felhívást követően is folytatja a telefonhívást.

Az adatkezelésbe a Hivatal adatfeldolgozót nem von be, az adatokat harmadik személy részére nem továbbítja.

Az adatokat a Hivatal az Ön által előadott ügy ügyintézéséig tárolja, ezt követően végleg törli.

Tájékoztatom, hogy a GDPR alapján Ön adatkezelésünkkel kapcsolatosan

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- visszavonhatja az adatkezeléshez adott hozzájárulását, ebben az esetben a felvételt azonnal töröljük,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból a Hivatalnak már nincs rá szüksége,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- élhet adathordozhatósághoz való jogával, azaz másolatot kérhet a beszélgetésből.

*A Hivatal törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.*

*Adatkezeléssel kapcsolatos kérelmét elsősorban írásban terjesztheti elő az adatvédelmi tisztviselőnek címezve. Amennyiben Ön szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a Hivatal erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésre állnak. Minden más esetben az igényt a munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatosan. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja. Erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.*

*Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére, vagy az intézkedésünket nem fogadja el, panasszal élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál vagy jogsértés esetén a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulhat. Felhívom azonban a figyelmét, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be a Hatóság, ha előbb az adatkezelőhöz, esetünkben tehát Hivatalunkhoz fordult, de nem intézkedtünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadta el. Ezért javaslom, hogy először adatvédelmi tisztviselőnkkel vegye fel a kapcsolatot!*

*Tájékoztatom, hogy a jogérvényesítéssel és jogorvoslással kapcsolatos részletes szabályokat Adatvédelmi Szabályzatunkban olvashatja, mely elérhető az Önkormányzat honlapján ([www.budapest13.hu](http://www.budapest13.hu)) és a Hivatal Ügyfélszolgálatán.”*

*Jelen folyamatleírást a Hivatal 2018. május 25-én tetté közzé. A közzétételt követően minden adatkezelésre irányadó.*

*Budapest, 2018. május 25.*

*Dr. Bujdosó Sándor  
jegyző*