

Adatvédelmi tájékoztató ügyfelek részére

A Hajdúnánási Közös Önkormányzati Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) részéről tájékoztatjuk, hogy a tevékenység ellátásával összefüggésben személyes adatait az alábbiak szerint kezeljük:

Az adatkezelések szabályai

Mivel az információs önrendelkezés minden természetes személy Alaptörvényben rögzített alapjoga, így a Hivatal eljárásai során csak és kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján végez adatkezelést.

Személyes adat kezelésére csak jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében van lehetőség. A Hivatal által kezelt személyes adatok magáncélra való felhasználása tilos. Az adatkezelésnek mindenkor meg kell felelnie a célhoz kötöttség alapelvének.

A Hivatal személyes adatot csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel, a cél eléréséhez szükséges minimális mértékben és ideig. Az adatkezelés minden szakaszában meg kell felelnie a célnak – és amennyiben az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok kezelése egyébként jogellenes, az adatok törlésre kerülnek. A törlésről a Hivatalnak az adatot ténylegesen kezelő munkavállalója gondoskodik. A törlést a munkavállaló felett munkáltatói jogkörököt ténylegesen gyakorló személy és az adatvédelmi tisztviselő ellenőrizheti.

A Hivatal személyes adatot csak az érintett előzetes – különleges személyes adat esetén írásbeli – hozzájárulása vagy törvény, illetve törvényi felhatalmazás alapján kezel.

A Hivatal az adat felvétele előtt minden esetben közli az érintettel az adatkezelés célját, valamint az adatkezelés jogalapját.

Az Adatkezelő az ügyfelek személyes adatait a GDPR rendelkezéseinek, valamint a Hivatal Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatának megfelelően kezeli.

Az Adatkezelő a szolgáltatása ellátása céljából ügyféléadatbázist üzemeltet, amelyben az ügyfelekre vonatkozóan bekerül minden információ.

Az ügyfél minden megadott adatát az Adatkezelő rögzíti adatbázisában. Abban az esetben, ha az ügyfél több adatot ad meg, mint ami az adott ügy elintézéséhez feltétlenül szükséges, az Adatkezelő az adatminimalizálás céljából a felesleges adatokat törli.

Amennyiben az Adatkezelő az ügyintézéshez az ügyintézésre okot adó tényt bizonyító okiratot is kér, úgy az okiratról készült másolatot az ügyintézésre rendszeresített nyomtatványhoz csatolva egészen addig tárolja, ameddig az ügyintézésrel érintett eljárásból eredő polgári jogi igények fennállhatnak. Az adatok átvezetéséhez nem szükséges adatokat az Adatkezelő törli.

adatkezelés célja: adatkezelő közigazgatási hatáskörében az igénybevevők adatainak kezelése a hatósági és szolgáltatási tevékenységek ellátásához

kezelt adatok köre: név, születési név, anyja neve, születési hely és idő, lakhely, tartózkodási hely, TAJ szám, házasságkötés esetén apja neve, személyigazolvány szám, adószám, lakcímet igazoló hatósági igazolvány szám

adatkezelés jogalapja: az érintett hozzájárulása GDPR 6. cikk (1) a), valamint a Hivatal működését szabályozó jogszabályok:

- Magyarország Alaptörvénye
- 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól
- 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról

- Az önkormányzat kötelező és önként vállalt feladatainak ellátására vonatkozó jogszabályok:
- 1988. évi I. törvény a közúti közlekedésről
- 1990. évi C. törvény a helyi adókról
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról
- 1993. évi LXXVIII. törvény a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról
- 1993. évi LXXIX. törvény a közoktatásról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 1997. évi CXL. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről
- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
- 2011. évi CXCVI. törvény a nemzeti vagyonról
- 2015. évi CXLIII. törvény a közbeszerzésekről

adattárolás határideje: a polgári jogi igények elévüléséig

adattárolás módja: elektronikusan és papíralapon

Panaszkezeléssel összefüggő adatkezelés

Az ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

Szóbeli panasz:

- a) személyesen az Adatkezelő székhelyén és kirendeltségein valamint
- b) telefonon

Lehetőség van arra, hogy az ügyfél helyett meghatalmazottja intézze az ügyeit, ekkor csak a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti írásos meghatalmazás bemutatása szükséges. Ebben az esetben a meghatalmazott adatai is kezelésre kerülnek az Adatkezelő részéről.

Amennyiben az érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a panaszról jegyzőkönyvet készítenek. A jegyzőkönyv egy másolati példányát az Adatkezelőnek át kell adnia az ügyfél részére.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- az ügyfél neve;
- az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Nem személyesen tett bejelentés

Nem személyes bejelentés tehető telefonon vagy írásban.

- a) telefonon,
- b) postai úton,
- c) vagy e-mailben a polghiv@hajdunanas.hu címre küldve.

Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat

Az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 52. § (17) bekezdése szerint: az adóhatóság az ügyfelekkel való beszélgetést rögzíti, az adó végrehajtásához való jog elévüléséig illetőleg a folyamatban levő bírósági eljárás befejezéséig megőrzi.

Az adózó vagy képviselője kérelme alapján az általa folytatott, az adózás rendjéről szóló törvény 52. § (17) bekezdése szerint a megőrzött telefonbeszélgetéseit meghallgathatja.

Az Adatkezelő a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítóról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Továbbá a Hivatal hatáskörébe – és az 2011. évi CLXXXIX. törvény hatálya alá - tartozó további ügyekben.

Az Adatkezelő a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát az adó végrehajtásához való jog elévüléséig illetőleg a folyamatban levő bírósági eljárás befejezéséig köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Közös szabályok

Az ügyintéző minden esetben írásba foglalja az Adatkezelő panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva, az ügyfélnek a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldi, kivéve, ha az ügyfél panaszát szóban közli és az Adatkezelő az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

adatkezelés célja: panaszok rögzítése, kivizsgálása, elbírálása

kezelt adatok köre: az ügyfél neve, lakcíme, levelezési címe, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, az ügyfél panaszának részletes leírása, a telefonon felvett adatok esetében az egyedi azonosító szám, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok és azok jegyzéke, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfél aláírása, a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, az ügyféllel való kapcsolattartási e-mail cím, telefonszám

adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás és az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 52. § (17) bekezdése, illetve a 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól

adattárolás határideje: az Adatkezelő a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát az adó végrehajtásához való jog elévüléséig illetőleg a folyamatban levő bírósági eljárás befejezéséig köteles megőrizni

adatkezelés módja: elektronikusan és papíralapon

Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését az adatfelvételnél jelzett módon, illetve az Adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.

Az érintett jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.), illetve lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes bíróságnál élhet.