

Telefonos ügyfélszolgálattal kapcsolatos adatkezelés

Az adatkezelések szabályai

Mivel az információs önrendelkezés minden természetes személy Alaptörvényben rögzített alapjoga, így a Hajdúnánási Közös Önkormányzati Hivatal (a továbbiakban: 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 jogköröket 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.

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

„Tájékoztatjuk, hogy a beszélgetést Hajdúnánási Közös Önkormányzati Hivatal adatvédelmi okokból rögzíti. A részletes adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatót meghallgathatja a xXx. gombra kattintva vagy elolvashatja a honlapunkon található Szabályzatban.”

Ez a szöveg minden, az adóhatósággal történő beszélgetés előtt elhangzik, ám az érintett - belátása szerint - akár egy részletes adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatót is meghallgathat a xXx. gombra nyomva. Ezt szintén egy gépi hang mondja el, az alábbi szöveget felolvassa:

A telefonos hangrögzítés részletes adatvédelmi tájékoztatója:

„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.

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

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 elérhetőségein.

Adatkezelő megnevezése:	Hajdúnánási Közös Önkormányzati Hivatal
Adatkezelő székhelye:	4080 Hajdúnánás, Köztársaság tér 1.
Adatkezelő e-elérhetősége:	drkissi@hajdunanas.hu
Adatkezelő képviselője:	dr. Kiss Imre (jegyző)

A hangfelvételt kérésére díjmentesen bocsátjuk rendelkezésére.

Adatvédelmi tisztviselő:	Maginé dr. Csirke Erzsébet aljegyző
E-mail cím:	aljegyzo@hajdunanas.hu
Telefonszám:	52/381-411/102

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.