

Adatvédelmi tájékoztató

a Székesfehérvár városapplikáción keresztül érkező panaszokkal és bejelentésekkel kapcsolatban az Európai Parlament és a Tanács 2016/679. számú Rendelete (továbbiakban GDPR) 14. cikke alapján

Jelen tájékoztató útján a Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. tájékoztatja Önt a személyes adatai kezelésének lényeges rendelkezéseiről, ezért szíveskedjen figyelmesen elolvasni.

E dokumentum időbeli hatálya 2024. május 2. napjától visszavonásig tart. Adatkezelő a visszavont tájékoztatóval egyidejűleg új adatvédelmi tájékoztatót bocsát ki és gondoskodik annak közzétételéről.

1. Az Adatkezelő

Adatkezelő neve: **Székesfehérvár Városgondnoksága Kft.**

Adatkezelő cégjegyzékszám: 07-09-016741

Adatkezelő székhelye: 8000 Székesfehérvár, Szent Vendel u. 17/A.

Adatkezelő képviselője: Bozai István Tamás ügyvezető

Adatkezelő e-mail címe: hiba@varosgondnoksag.hu

Adatkezelő honlapja: www.varosgondnoksag.hu

Adatvédelmi tisztviselő neve Varga Imre István (a fenti postacímen, az adatvedelem@varosgondnoksag.hu e-mail címen, illetve a 22/202-202-es telefonszámon érhető el.)

2. Az adatkezelésre vonatkozó jogszabályok

Az Ön adatainak kezelésére vonatkozó alapvető szabályokat

- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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 (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban: GDPR), továbbá
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

határozza meg.

3. Az adatkezelés jellemzői

Az adatkezelés célja, a folyamat leírása:

Az adatokat a Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. tevékenységét érintő bejelentések kezelése céljából, a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeljük.

Amennyiben Önnek a szolgáltatási tevékenységünkkel kapcsolatosan hibát észlel, úgy lehetősége nyílik a Székesfehérvár városapplikáción keresztül bejelenteni részünkre. Amennyiben így tesz, adatait az applikáció e-mail formátumban továbbítja a Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. hiba@varosgondnoksag.hu e-mail címére. Kollégáink a bejelentés észlelését követően az Ön által bejelentett hibát rögzítik a HIBI hibakezelő rendszerbe és az applikációban megadott e-mail címére válaszüzenetet küldenek, és a lehető legrövidebb időn belül megkezdik a probléma megoldását.

A HIBI rendszer adatvédelmi tájékoztatója az alábbi hivatkozáson keresztül érhető el: <https://www.varosgondnoksag.hu/adatkezelesi-tajekoztatok>

Amennyiben a bejelentés nem a Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. tevékenységébe tartozik, kollégáink erről tájékoztatást küldenek az Ön applikációban megadott e-mail címére.

A bejelentett hiba elhárítását, vagy az előző bekezdésben említett tájékoztatást követően kollégáink az applikáció adminisztrációs felületén az ügyet lezárják - így a bejelentés az applikáció felhasználói felületén „lezárt, megoldott” státuszt nyer. Ezt követően az applikáció adminisztrációs felületén keresztül az ügy lezárt státuszát igazoló dokumentumot az egyéb keletkezett adattal együtt tároljuk.

Amennyiben Ön nem tett közvetlenül bejelentést az applikációban, hanem csatlakozott egy más által korábban megtett bejelentéshez, úgy a fentiekől eltérően a rendszer nem küld e- mailt a részünkre, így csatlakozás esetén a Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. részéről nem kerül sor a hiba HIBI rendszerben történő rögzítésére és nem kerül sor adatkezelésre az Ön adatai vonatkozásában. Más által tett bejelentéshez történő csatlakozás esetén Ön csak az applikáción keresztül követheti a bejelentés státuszát

A kezelt adatok köre: az applikáció az alábbi adatokat továbbítja e-mail formátumban:

- a bejelentés azonosítószáma, melyet az applikáció rendel a bejelentéshez,
- az Ön neve, melyet az applikációban történő regisztrációkor megadott,
- az e-mail címe, melyet az applikációban történő regisztrációkor megadott,
- a panaszban Ön által megadott, előre nem meghatározható további adatok,
- amennyiben Ön a bejelentett hibáról az applikációban fényképet készített, úgy a fénykép, valamint
- a fényképfelvétel készítésének helye cím szerint - melyet az applikáció az Ön eszközének helymeghatározási adatai alapján azonosít.

Az adatkezelés jogalapja: Az adatkezelés a panaszok kezelésével összefüggő jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 6 cikk (1) bekezdés c) pontja, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-a)

Az adatkezelés időtartama: Az adatokat a panasz megválaszolását követő 5 évig kezeljük.

Az adatok forrása: Az adatokat Székesfehérvár Fejlődéséért Alapítvány (8000 Székesfehérvár, Szent Vendel u.17/a) az általa üzemeltetett városapplikáción keresztül továbbította részünkre.

Címzettek köre (adatfeldolgozás, adattovábbítás):

Az adatokat a DMS One Kft. (1117, Budapest, Infopark sétány 1/1) által kifejlesztett iratkezelési szoftverben kezeljük, bizonyos esetben előfordulhat, hogy a karbantartás, vagy fejlesztés alkalmával a fejlesztő, mint adatfeldolgozó hozzáfér az adatokhoz. További adatfeldolgozó Önkormányzati Informatikai Központ Nonprofit Kft. (8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 1.), mint informatikai szolgáltató.

Az Ön adataihoz a Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. azon a munkavállalói jogosultak hozzáférni, akiknek munkaköri kötelezettségébe tartozik az Ön ügyének elintézése.

Amennyiben szükséges, az adatokat a fogyasztóvédelmi ügyekben eljáró szervek (békéltető testület, fogyasztóvédelmi hatóság, bíróság) részére is továbbítanunk kell.

Egyéb információk:

A HIBI rendszerben kezelt adatok körét az adatkezelés jogalapját, az adatkezelés időtartamát, az adatok forrását, a címzettek körét és az Önt az adatkezeléssel kapcsolatban megillető jogokat a HIBI rendszer adatvédelmi tájékoztatója tartalmazza kimerítően és részletesen.

A HIBI rendszer adatvédelmi tájékoztatója az alábbi hivatkozáson keresztül érhető el: <https://www.varosgondnoksag.hu/adatkezelesi-tajekoztatok>

Az adatkezelés jogszabályi előírásra tekintettel kötelező.

Az adatokat harmadik országba, vagy nemzetközi szervezet részére nem továbbítjuk.

Az adatok nem képezik alapját automatizált döntéshozatalnak, vagy profilalkotásnak.

A Székesfehérvár Városgondnoksága Kft. a rendelkezésére álló eszközökkel védi az Ön adatait, melyeket korlátozott hozzáférésű saját szervereken tárolunk, korszerű vírusvédelmet és egyéb logikai biztonsági intézkedéseket alkalmazunk.

4. Az Ön jogai

Ön kérheti az adatkezelőtől az Önre vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, az adatok helyesbítését, az adatok kezelésének korlátozását, megilleti az adatkezeléssel kapcsolatos jogorvoslathoz való jog.

Hozzáféréshez való jog, melynek keretében az Adatkezelőhöz közvetlenül, vagy az adatvédelmi tisztviselőnek címzett kérelemben tájékoztatást kérhet arról, hogy milyen személyes adatait, milyen jogalapon, milyen adatkezelési cél miatt, milyen forrásból, mennyi ideig kezeljük, illetve kinek továbbítottuk azokat, továbbá másolatot kérhet az adatokról, kivéve, ha a másolat kiadása más személy jogos érdekét sértené.

Helyesbítéshez való jog, mely alapján az Adatkezelőhöz közvetlenül, vagy az adatvédelmi tisztviselőnek címzett kérelemben kérheti, hogy módosítsuk valamely személyes adatát.

Korlátozáshoz való joga alapján az Adatkezelőhöz közvetlenül, vagy az adatvédelmi

tisztviselőnek címzett kérelemben kérheti az adatkezelés korlátozását, mely esetben a tároláson kívül semmilyen műveletet nem végezhetünk azokon.

Jogorvoslathoz való joga alapján Ön jogai védelme érdekében, és az adatkezeléssel kapcsolatos panaszával kapcsolatban az alábbi fórumokhoz fordulhat:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. postacím: 1363 Budapest, Pf. 9. e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, telefon: +36 (1) 391-1400, fax.: +36 (1) 391-1410, honlap: www.naih.hu).

Az érintett a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A per elbírálása a Székesfehérvári Törvényszék (8000 Székesfehérvár, Dózsa Györgyút 1.) hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható.