

Adatkezelési tájékoztató

az Országgyűlés Hivatala által üzemeltetett HelpDesk rendszer telefonos ügyfélszolgálat hívásainak hangrögzítésével összefüggő adatkezeléséről

Az Országgyűlés Hivatala (a továbbiakban: Hivatal) ezúton tájékoztatja az érintetteket az általa üzemeltetett HelpDesk rendszer telefonos ügyfélszolgálat bejövő hívásainak rögzítésével összefüggésben végzett adatkezeléséről, a személyes adatok védelme érdekében tett intézkedéseiről, valamint jogaik gyakorlásának lehetőségeiről és módjáról. Jelen adatkezelési tájékoztató az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (a továbbiakban: GDPR) rendelkezéseinek, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak történő megfelelés céljából készült.

1. Az adatkezelő

A személyes adatok kezelője a Hivatal (postacím: 1055 Budapest, Kossuth tér 1-3., telefon: +36-1-441-4000, +36-1-441-5000, www.parlament.hu). Adatkezelést végző szervezeti egységek: a Hivatal Gazdasági és Működtetési Igazgatóság Információs Rendszer Üzemeltetési Főosztálya, valamint az Informatikai Belső Fejlesztési és Ügyfélszolgálati Főosztálya.

Adatvédelmi tisztviselő: dr. Csordás Dóra (adatvedelem@parlament.hu, 441-6471.).

2. Az adatkezelés célja és jogalapja

A HelpDesk telefonos ügyfélszolgálatra beérkezett hívások rögzítésének célja a hatékony panaszkezelés biztosítása, a hívó fél érdekeinek minél szélesebb körű érvényesítése, az ügyfélszolgálat minőségének javítása, valamint fejlesztése, továbbá az esetleges hibák feltárása.

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja, az adatkezelés az adatkezelő jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges.

Az adatkezelő lefolytatta a jogos érdeken alapuló adatkezelés esetében az érdekmérlegelési tesztet, amelynek eredményeképpen megállapította, hogy az adatkezelésnek más alternatívája nincs, az nem jelent olyan mértékű beavatkozást az érintettek magánéletébe, amely sérelmesnek tekinthető, továbbá rendelkezésre állnak a GDPR által biztosított jogosultságok, amelyek érvényesítésére az érintett személyeknek bármikor lehetőségük van.

3. Az adatkezeléssel érintett személyek, a kezelt adatok forrása, a kezelt adatok köre, időtartama és az adattovábbítás

A +36-1-441-6111 (6111) HelpDesk vonalon történő hívások rögzítésében érintett személyek a hívó fél, aki jellemzően a Hivatallal jogviszonyban vagy kapcsolatban álló személy, valamint a hívást fogadó fél (operátor). A hívás során rögzítésre kerül az érintett személy neve, hangja, telefonszáma, a hívás időpontja és időtartama, a hívó fél által a beszélgetés során megadott egyéb adatok, továbbá maga a kérelem vagy panasz. A Hivatal a hangfelvételeket 1 év elteltével törli. A Hivatal a rögzített hangfelvételeket harmadik szervnek vagy személynek nem továbbítja.

4. Adatbiztonsági intézkedések, az adatokhoz történő hozzáférés

A rögzített hangfelvételek tárolása a Hivatal, mint védett létesítmény székhelyén található szerverén történik. A Hivatal az Informatikai Biztonsági Szabályzatában foglalt megfelelő informatikai biztonsági intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy az érintettek által megadott személyes adatokat védje többek között a jogosulatlan hozzáférés, vagy a jogosulatlan megváltoztatás ellen. Az informatikai rendszer naplózza a beavatkozásokat.

Az operátor az általa fogadott és elintézett hívások tekintetében jogosult a hangfelvételeket visszahallgatni, a hangfelvételek letöltése csak az 1. pontban jelzett adatkezelést végző szervezeti egység vezetőjének engedélyével lehetséges. A rendszer üzemeltetését támogató 99999 Informatika Kft. (székhelye: 1123 Budapest, Alkotás utca 55-61.) feladatai ellátása során elvben hozzáférhet a rögzített hívásokhoz, azonban a rendszer naplózza a beavatkozásokat, továbbá titoktartási nyilatkozat kötelezi a szerződéses partnert a tudomására jutott személyes adatok megőrzése vonatkozásában.

5. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai

a) Az érintett joga a megfelelő tájékoztatáshoz:

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelés megkezdése előtt tájékoztatást kapjon arról, hogy hívása rögzítésre kerül. Ennek megfelelően a telefonos ügyintézés megkezdésekor a hívó fél automatikusan tájékoztatást kap arról, hogy hívását rögzítjük, azt a Hivatal mennyi ideig őrzi meg, továbbá a részletes tájékoztatás lehetőségéről és elérhetőségéről is informáljuk. Amennyiben a hívó fél nem kívánja, hogy hívása rögzítésre kerüljön, abban az esetben lehetősége van elektronikus levélben felkeresni az ügyfélszolgálatot, amelynek elérhetőségeiről (helpdesk@parlament.hu, 6111@parlament.hu) szintén tájékoztatjuk.

b) Az érintett hozzáférési joga a kezelt személyes adataihoz:

Az érintett teljes terjedelemben hozzáférhet a Hivatal által kezelt személyes adataihoz, ennek keretében tájékoztatást kérhet személyes adatairól, az adatok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az esetlegesen bekövetkezett adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről. Az érintett a hozzáférési jog keretében – a megőrzési időn belül – másolatot kérhet a hívásáról készített felvételtől.

c) A kezelt személyes adatok helyesbítése:

A hangfelvételek vonatkozásában a helyesbítéshez való jog nem értelmezhető.

d) Az érintett joga a kezelt személyes adatok törléséhez:

Az érintett bármikor kérheti, hogy kezelt adatait a Hivatal törölje, kivéve, ha a hangfelvétel kezeléséhez a Hivatalnak továbbra is bizonyítható jogos érdeke fűződik.

e) Az érintett joga személyes adatai korlátozásához:

A kezelt adatok korlátozásra kerülnek, amennyiben az adatkezelés jogellenes, és az érintett az adatok törlése helyett a felhasználás korlátozását, illetve további tárolását kéri, vagy az érintett jogi igények előterjesztése, érvényesítése vagy védelme céljából a megőrzési időn túli tárolását kezdeményezi. Az adatok tárolására vonatkozó igény írásban, postai úton megküldött kérelemmel terjeszthető elő az igény érvényesítésének és a kért további tárolási idő megjelölésével.

f) A tiltakozáshoz való jog:

Az érintett személy jogosult arra, hogy tiltakozzon a személyes adatai kezelése ellen, ha álláspontja szerint a Hivatal a személyes adatait a megjelölt céllal összefüggésben nem megfelelően, vagy nem a megjelölt célból kezeli. Ebben az esetben a Hivatalnak kell igazolnia, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez szükségesek. Amennyiben a tiltakozás megalapozott, az adatkezelő törli az érintett személyes adatait

Az b)-d) és f) pont szerinti kérelmet az adatvedelem@parlament.hu elektronikus levélcímen, vagy az 1. pontban megadott postai címen lehet előterjeszteni.

A kezelt személyes adatokhoz való hozzáférést, a törlést, a korlátozást, vagy a tiltakozást a Hivatal a kérelem beérkezésétől számított harminc napon belül teljesíti, vagy amennyiben a teljesítésnek akadálya van, – az elutasítás ténybeli és jogi indokainak megjelölésével – értesíti az érintettet a jogorvoslati lehetőségekre vonatkozó tájékoztatóval együtt.

6. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési lehetősége

Az érintett az általa tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén elsősorban a Hivatalhoz, mint személyes adatainak kezelőjéhez fordulhat a jogsérelem orvoslása érdekében, illetve vizsgálatot kezdeményezhet a [Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál](#) (NAIH) vagy bírósághoz fordulhat.

A NAIH-nál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22./C, ugyfelszolgalat@naih.hu) bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

Aki úgy véli, hogy a Hivatal adatkezelése következtében sérültek a jogai, bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A perre a Fővárosi Törvényszék (1055 Budapest, Markó u. 27.) az illetékes, azonban a per az azt kezdeményező személy választása szerint az ő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti bíróság előtt is megindítható.