

Nr 12.

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS AZ ÖNKORMÁNYZATI BÉRLAKÁSBAN ÉLŐK RÉSZÉRE

A *Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt.* (a továbbiakban: Társaság) 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 irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint ezúton tájékoztatja Önt, jelen tájékoztatóval és folyamatleírással az Ön személyes adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről. A folyamatban való részvétellel Ön, mint érintett a jelen folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

AZ ADATKEZELŐ PONTOS MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI:

Adatkezelő megnevezése: Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt.
Adatkezelő cégjegyzékszám: 13-10-040159
Adatkezelő adószáma: 10822612-2-13
Adatkezelő székhelye: 2000 Szentendre, Szabadkai u 9.

Adatkezelő e-elérhetősége: vszqrt@szentendre.hu

Adatvédelmi tisztviselő: Dr. Kada -Huszár Adrienn
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: dr.huszar.adrienn@szentendre.hu

INGATLANKEZELÉSEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

önkormányzati lakások és nem lakás célú ingatlanok közüzemi fogyasztásainak igazolásának elkészítése

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

a GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) c)-t miszerint az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges a 1993. évi LXXVIII. törvény 84. §-a és a Szentendre Város Önkormányzat Képviselő-testületének 24/2018. (X.16.) önkormányzati rendelete 58. §-a alapján. (NAIH B/4542. számú beszámolójában rögzített elnöki álláspont alapján)

KEZELT ADATOK KÖRE:

név cím, fogyasztási adatok, születési hely, idő, anyja neve, adóazonosító, személyi igazolvány szám, lakcím, közüzemi fogyasztási adatok

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A *Társaság* az adatokat Szentendre Város Önkormányzatának részére továbbítja.

Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi *Társaság*, úgy *Társaság* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

számla kiállítását követő 8 év

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Nr 12.

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A Társaság az önkormányzati ingatlanokkal kapcsolatos feladatok közül az önkormányzati lakások és nem lakáscélú ingatlanok közüzemi fogyasztásának igazolását végzi. Ezzel kapcsolatosan elektronikus nyilvántartást vezet a fogyasztókról. A nyilvántartásba az alábbi adatok kerülnek rögzítésre: név cím, fogyasztási adatok, papíralapon viszont a bérleti szerződéseket is tárolja a szolgáltató.

Az adatkezelésre és az adattovábbításra jogalapot ad az önkormányzati tulajdonban álló lakások és nem lakás céljára szolgáló helyiségek bérletéről valamint elidegenítésükről szóló Szentendre Város Önkormányzat Képviselő testületének 2/2011. (I.20.) Önk. számú rendeletének 57.§-a valamint a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról szóló 1993. évi LXXVIII. törvény 84.§ (1) bekezdése.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A *Társaság* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból a Társaságnak már nincs rá szüksége,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

PANASZKEZELÉS SORÁN MEGVALÓSÍTOTT ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

ingatlangazdálkodási tevékenységgel kapcsolatosan személyesen tett ügyfélpanaszok, ügyfélbejelentések, amennyiben azok azonnali kivizsgálása és orvoslása nem lehetséges, jegyzőkönyvbe történő felvétele kivizsgálása, kivizsgálást követően ügyfél részére válasz küldése.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

a GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) c)-t miszerint az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges; a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 17/A § (5)-a alapján. (NAIH B/4542. számú beszámolójában foglalt elnöki álláspont alapján)

KEZELT ADATOK KÖRE:

panaszt, tevő személy neve, elérhetőségi adatai, panasz leírása. Amennyiben a panaszról jegyzőkönyv készül úgy: A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat: az ügyfél neve, lakcíme, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, az ügyfél panaszának részletes leírása, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, a vállalkozás nyilatkozata az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az ügyfél aláírása

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

Nr 12.

A *Társaság* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi *Társaság*, úgy *Társaság* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

a panaszokról felvett jegyzőkönyvet a *Társaság* a panasz rögzítésétől számított 5 évig őrzi meg.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A *Társaság* egy telephelyen tart fenn ügyfélszolgálatot Szentendre Város Önkormányzatának ügyfélszolgálatával integrálva. (2000 Szentendre, Dunakorzó 18)

Panaszbejelentés történhet személyesen az Ügyfélszolgálati Irodájában, telefonon keresztül és írásban postai úton vagy elektronikusan (ugyfelszolgalat@szentendre.hu).

Panasznak csak az a kérelem tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a kifogás és a kapcsolódó kérelem egyértelműen beazonosítható.

A telefonon történő panaszbejelentés és egyéb ügyintézés rögzítésre kerül.

Személyes ügyintézés során, ha az érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát a *Társaság* átadja a fogyasztónak.

Személyes ügyintézésnél amennyiben a felhasználó/díjfizető a panaszára adott szóbeli választ elfogadja, azt a jegyzőkönyvön aláírásával igazolja.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A *Társaság* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, ha azok kezelése véleménye szerint jogellenes vagy az azokkal elérendő célból a *Társaság*nak már nincs rá szüksége,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen

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

Amennyiben jelen tájékoztatóban felsorolt célok tekintetében élni szeretne a GDPR-ban meghatározott jogaival úgy, kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be az adatvédelmi tisztviselőnknek címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségén. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a *Társaság* erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésére állnak. Minden más esetben az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb 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, ellenben erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Nr 12.

Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatos panasszal Ön a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulhat.

Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be a Hatóság, hogy ha előbb az adatkezelőhöz, esetünkben tehát hozzánk fordult, de nem intézkedtünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadta el. Javasoljuk ezért, hogy először adatvédelmi tisztviselőnkkel vegye fel a kapcsolatot!