

ÁLTALÁNOS ADATKEZELÉSI ÉS ADATVÉDELMI SZABÁLYZAT

Az Európa Parlament és Tanács 2016/679 Általános Adatvédelmi Rendelete – „GDPR”
- A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő
védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról -
alapján

Verzió: 1.0.

Hatályos: 2023.05.05. napjától

Adatvédelmi Minőségpolitika

A Balatonalmádi Pannónia Kulturális Központ és Könyvtár, mint adatkezelő önként felismert küldetése az a személyes adatok védelme területén, hogy felelősségteljes szervezetként jogszerű, rugalmas és életszerű adatvédelmi garanciákat biztosítson mind ügyfelei, mind más érintett magánszemélyek számára.

Legfőbb célkitűzésünk az adatvédelem kapcsán az, hogy az európai unió 2016/679. számú általános adatvédelmi rendeletének (az úgynevezett: „GDPR”), valamint a magyar jogszabályoknak megfelelő jogi, informatikai és szervezési megoldásokat használjunk, ezzel is elősegítve Intézményünkkel akár belső-, akár külső kapcsolatban álló érintett magánszemélyek jogainak, érdekeinek az érvényesülését.

Alapvető céljaink közé tartozik, hogy adatkezelési folyamataink, műveleteink biztonsága magas színvonalú legyen, s így minél többet tehesünk a mai információs társadalomban és technológiai fejlettség mellett 100 %-os biztonsággal nem elkerülhető adatvédelmi incidensek bekövetkeztése ellen.

Céljaink közé tartozik, hogy mind dolgozóink, mind Ügyfeleink tevékenységük során megértsék és azonosítani tudják az adatvédelem Európa-szerte megnőtt jelentőségét, átlássák az egyes tevékenységek adatkezelési vonatkozásait. Fentiek érdekében pontosan azonosítjuk, értékeljük az egyes konkrét adatkezelési műveleteket, megoldási módokat fejlesztettünk ki az adatkezelések nyilvántartására, elvégezzük a szükséges kockázat kezeléseket és intézkedünk a feltárt kockázatok csökkentésére, elhárítására.

Fentieknek megfelelően alakítottuk át hétköznapi tevékenységünket, dolgoztuk ki a szabályzatainkat, nyilvántartásokat, iratmintákat, kérelmeket, tájékoztatóinkat.

A jövőben folyamatosan figyelemmel kísérjük az érintetti jogokat, maradéktalan betartásuk érdekében időről-időre belső oktatásokat tartunk és tájékoztató dokumentumokkal hívjuk fel minden dolgozónk és partnerünk figyelmét az adatvédelem fontosságára.

TARTALOMJEGYZÉK

1. ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS
2. JOGALAPOK, AMELYEK ALAPJÁN SZEMÉLYES ADATOKAT LEHET KEZELNI
3. AZ ÉRINTETT HOZZÁJÁRULÁSA ALAPJÁN TÖRTÉNŐ ADATKEZELÉS
4. ADATKEZELÉS JOGI KÖTELEZETTSÉG TELJESÍTÉSE ÉRDEKÉBEN
5. ADATKEZELÉS SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE KAPCSÁN
6. AZ ADATKEZELŐ WEBOLDALÁN TÖRTÉNŐ ADATKEZELÉS
7. ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK
8. AZ ADATVÉDELMI INCIDENSEK
9. ÉRINTETT MAGÁNSZEMÉLYEK JOGAI
10. AZ ÉRINTETTI KÉRELMEKHEZ KAPCSOLÓDÓ ELJÁRÁS
11. FOGALMAK
12. ÉRTELMEZŐ ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS

1.1. Általános tájékoztatás az érintett magánszemélyek részére

A Pannónia Kulturális Központ és Könyvtár, mint adatkezelő (továbbiakban: adatkezelő) tájékoztatja az érintett magánszemélyeket, hogy jelen szabályzatban tömör és közérthető formában igyekszik leírást adni az általa végzett személyes adatkezelésekről, az érintettek jogairól, garanciákról.

Az adatkezelő az adatkezelési tevékenységét úgy végzi, hogy az feleljen meg az Európai Parlament és Tanács 2016/679. számú Általános Adatvédelmi Rendeletének, ismert elnevezéssel: a GDPR-nek, amely alapvetően szabályozza a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelmét és az ilyen adatok szabad áramlását.

Adatkezelő: Pannónia Kulturális Központ és Könyvtár

Elérhetőségek: 88/542-515 www.pkkk.hu

Képviselő: Gellértné Magyar Kinga

DPO: Kozma Livia 06/20 282 7322 kozma.livia@korend.hu

Székhely: 8220 Balatonalmádi, Városház tér 4.

Fióktelep: Művelődési ház Vörösberény, 8220 Balatonalmádi, Gábor Áron utca 6.

Leader Hagyományőrző Kultúrközpont, Balatonalmádi, Ady u. 2-6.

Adószám: 16883134-2-19

1.2. A Szabályzat célja

A Szabályzat célja azoknak a belső szabályoknak és intézkedéseknek az ismertetése, amelyek a megfelelést (compliance) biztosítják az adatkezelő számára, és azt utólag igazolni is tudja (elszámoltathatóság) mind az adatvédelmi hatóság, mind az érintett magánszemélyek felé.

A Szabályzat szem előtt tartja a GDPR elveit, azoknak a részletes szabályokban igyekszik megfelelni, így különösen a jóhiszemű, tisztességes, átlátható adatkezelés követelményének.

1.3. A Szabályzat hatálya: kikre és milyen tevékenységekre terjed ki a szabályozás

Jelen Szabályzat a valamilyen minőségükben (ügyfél, partner, 3. személy) érintett természetes személyre vonatkozó személyes adatok Intézmény általi adatkezelésre terjed ki, azokról ad tájékoztatást.

2. JOGALAPOK, AMELYEK ALAPJÁN SZEMÉLYES ADATOKAT LEHET KEZELNI

Magánszemélyek adatait az alábbi jogalapok (minimum) egyikével lehet csak kezelni:

- a. az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez,
- b. az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges,
- c. az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges,
- d. az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges,
- e. az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges,
- f. az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen akkor, ha az érintett gyermek.

3. AZ ÉRINTETT HOZZÁJÁRULÁSA ALAPJÁN TÖRTÉNŐ ADATKEZELÉS

3.1. A hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén az érintett írásbeli hozzájárulását adja a személyes adatai kezeléséhez. A hozzájárulás formai kötöttség nélküli, de az utólagos bizonyíthatóság papír- vagy elektronikus alapú írásbeli hozzájárulást igényel.

3.2. Határozott, önkéntes hozzájárulásnak minősül az is, ha az érintett az adatkezelő által fenntartott internetes honlapján kifejezett cselekménnyel bejelöl egy erre vonatkozó négyzetet (checkbox), az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevétele során erre vonatkozó beállításokat hajt végre.

3.3. A hallgatás, az előre bejelölt ellenőrző ablak elfogadtatása vagy a passzív eltérés nem minősül hozzájárulásnak.

3.4. Egy hozzájárulás egy adatkezelési cél érdekében végzett adatkezeléshez való hozzájárulást
jelenti.

3.5. Ha az adatkezelőnek több adatkezelési célja van, akkor az érintett személy hozzájárulását külön-külön be kell szerezni.

3.6. Az érintett személy hozzájárulása visszavonására ugyanolyan egyszerű eljárást kell lehetővé tenni számára, mint amilyen eljárásban a hozzájárulása beszerzésre került.

3.7. A kezelt adatok köre: a hozzájárulással érintett adatkör, az adatkezelés célja: a hozzájáruló nyilatkozatban megjelölt cél, az adatkezelés időtartama: a hozzájárulásban megjelölt időtartam vagy visszavonásig.

3.8. Érintett magánszemélyek garanciális jogai: tájékoztatás, helyesbítés, törlés, korlátozás, értesítési jog, adathordozhatóság, tiltakozás, panaszjog, jogorvoslati jog.

3.9. Az érintett magánszemélyt tájékoztatni kell a személyes adatai adatfeldolgozó részére történő továbbításáról is.

4. ADATKEZELÉS JOGI KÖTELEZETTSÉG TELJESÍTÉSE ÉRDEKÉBEN

4.1. Általános szabályok

Jogi kötelezettség teljesítése jogalapon alapuló adatkezelés az érintett hozzájárulásától független, mivel az adatkezelést jogszabály határozhatta meg.

Az adatkezelés kötelező jellegétől függetlenül az érintett magánszeméllyel az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hogy az adatkezelés kötelező és nem kerülhető el, továbbá az érintet számára az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatást kell adni az adatai kezelésével kapcsolatos minden jelentős tényről.

4.2. A tájékoztatásnak ki kell terjednie: az adatkezelés céljára és jogalapjára, az adatkezelő és az adatfeldolgozó személyére, az adatkezelés időtartamára, jogi kötelezettség teljesítésre, mint jogalapra, illetve az azokról a személyekről való tájékoztatásra, hogy kik férhetnek hozzá, kik ismerhetik meg az adatokat.

4.3. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett magánszemélynek adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is. Kötelező adatkezelés esetén a tájékoztatás megtörténhet az előbbi információkat tartalmazó jogszabályi rendelkezésekre való utalás nyilvánosságra hozatalával is

4.4. Az érintett magánszemélyek garanciális jogai: tájékoztatás, helyesbítés, értesítési jog, panaszjog, jogorvoslati jog.

4.5. Ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor (pl. regisztráció weboldalon), az adatkezelő a felvett személyes adatokat a GDPR eltérő rendelkezésének hiányában a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából további külön hozzájárulás nélkül, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonását, tiltakozását követően is kezelheti.

4.6. Adatkezeléssel érintett adatkör: a jogszabályban előírt adatok, az adatkezelés célja: a jogszabályban meghatározott cél, az adatkezelés időtartama: a jogszabályban meghatározott időtartam.

4.7. Az érintett magánszemélyt tájékoztatni kell a személyes adatai adatfeldolgozó részére történő továbbításáról is.

5. ADATKEZELÉS SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE KAPCSÁN

5.1. A GDPR szerint abban az esetben is lehetőség van személyes adatok kezelésére, ha az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett magánszemély az egyik fél, vagy az adatkezelés, adatfelvétel a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges.

5.2. Szerződő magánszemély ügyfelek, partnerek adatainak kezelése – vevők, szállítók nyilvántartása:

Az adatkezelő a szerződés teljesítése jogalappal a szerződés megkötése, teljesítése, megszűnése céljából kezelhet személyes adatokat.

5.2.1. Az adattakarékosság alapján a vele vevőként, szállítóként szerződött természetes személy adatai közül csak az esetenként külön-külön legszükségesebbek kerülnek adatkezelés alá, így az érintett magánszemély kezelt adatainak a köre: neve, lakcíme, postázási/értesítési címe, telefonszáma, e-mail címe, honlap-címe, bankszámlaszáma, belső azonosító száma (ügyfél azonosító, megrendelés száma) vagy online azonosítója (felhasználónév).

5.2.2. Az ezen a jogalapon alapuló adatkezelés jogszerűnek minősül akkor is, ha az adatkezelés a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges.

5.2.3. A személyes adatok címzettjei: az adatkezelő azon munkavállalói és közreműködői, akik a szerződés teljesítésében közreműködnek, így a pénzügyi-, termék/szolgáltatás kiszolgálói, átadói-, könyvelési-, adózási tevékenységeket ellátó személyek és adatfeldolgozók.

5.2.4. Az adatkezelés célja: megrendelés, vásárlás teljesítése, ügyfél kapcsolat megvalósítása, az adatkezelés időtartama: a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § alapján: 8 év.

5.2.5. Érintett magánszemélyek garanciális jogai: tájékoztatás, helyesbítés, törlés, korlátozás, értesítési jog, adathordozhatóság, tiltakozás, panaszjog, jogorvoslati jog.

5.2.6. Az érintett magánszemély részére az adatkezelés megkezdése előtt tájékoztatást kell adni, hogy az adatkezelés jogalapja a szerződés teljesítése.

5.2.7. Az érintett magánszemélyt tájékoztatni kell a személyes adatai adatfeldolgozó részére történő továbbításáról is.

5.3. Érintettnek nem minősülő megrendelők, ügyfelek, szállítók (cégek, intézmények) természetes személy képviselőinek, kapcsolattartóinak elérhetőségi adatainak a kezelése

5.3.1. Az adatkezeléssel érintett személyes adatok köre: a természetes személy neve, képviselt cég, intézménybeli beosztása, címe, telefonszáma, e-mail címe, online azonosítója.

5.3.2. A személyes adatok kezelésének célja: az adatkezelő nem magánszemély megrendelőjével, ügyfelével kötött szerződés teljesítése, üzleti kapcsolattartás, adatkezelés jogalapja: szerződés teljesítése és/vagy az érintett hozzájárulása.

5.3.3. Az adatkezeléssel érintett adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái: az adatkezelő szerződés teljesítésével, illetve abból eredő kapcsolattartással összefüggő feladatokat ellátó munkavállalói és közreműködői és adatfeldolgozók.

5.3.4. Az adatkezelés időtartama: a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 167. §-a alapján: 8 év.

5.3.5. Adattárolás helye és módja: papír alapú adatkezelés során a gazdasági illetve a könyvtárvezetői irodában, év szerint lefűzve papírdossziében, elektronikusan a központi szerveren az a tárgyév alatt található fájlban.

5.3.5. Érintett magánszemélyek garanciális jogai: tájékoztatás, helyesbítés, törlés, korlátozás, értesítési jog, tiltakozás, panaszjog, jogorvoslati jog.

5.3.6. Az érintett magánszemély részére az adatkezelés megkezdése előtt tájékoztatást kell adni, hogy az adatkezelés jogalapja a szerződés teljesítése vagy érintetti hozzájárulás.

5.3.7. Az érintett magánszemélyt tájékoztatni kell a személyes adatai adatfeldolgozó részére történő továbbításáról is.

6. AZ ADATKEZELŐ WEBOLDALÁN TÖRTÉNŐ ADATKEZELÉS

6.1. Az úgynevezett: sütik (cookie-k) minimális tartalmú adatfájlok, melyeket a meglátogatott honlap helyez el a felhasználó számítógépén. A cookie célja, hogy az adott infokommunikációs, internetes szolgáltatást megkönnyítse, kényelmesebbé tegye.

Az Európai Unió (megújítás alatt álló) iránymutatása alapján cookie-kat csak a felhasználó engedélyével lehet a felhasználó eszközén elhelyezni.

6.2. Adatkezelő tájékoztatja a weboldala látogatóit, hogy cookie-kat nem alkalmaz a weboldalán, így adatkezelésre nem kerül sor.

6.3. Adatkezelő a www.pkkk.hu és a www.strandkonyvtar.hu, a www.almadiborfesztival.com illetve a www.helyismeret.hu weboldalaihoz kapcsolódóan külön adatkezelési tájékoztatót készített.

7. ADATBIZONTSÁGI INTÉZKEDÉSEK

7.1. Az adatkezelő valamennyi adatkezelése tekintetében megteszi mindazokat a technikai és szervezési intézkedéseket is a személyes adatok biztonsága, amelyek a jogi és számítástechnikai szempontokon túl is garantálják az érintettek jogait.

7.2. Az adatkezelő belső eljárásrendjeivel és intézkedéseivel a személyes adatok véletlen vagy jogellenes sérülését, megváltoztatását, megsemmisítését, elvesztését, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést.

7.3. Az adatkezelő az informatikai rendszerét időszakosan frissülő tűzfallal és vírusvédelemmel védi.

7.4. Az adatkezelő biztosítja az adatok és az azokat hordozó eszközök, iratok megfelelő fizikai és adminisztratív védelmét, az éppen munkavégzéssel érintett adatokhoz, fájlokhoz, iratokhoz csak a feladattal érintett jogosultak férhetnek hozzá, a személyzeti, a bér- és munkaügyi és egyéb személyes adatokat tartalmazó papír alapú iratok fizikailag biztonságosan vannak elzárva.

7.5. A személyes adatok automatizált feldolgozása során az adatkezelő és az adatfeldolgozó további intézkedésekkel biztosítja:

- a. a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- b. az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
- c. annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szerveknek továbbították vagy továbbíthatják;
- d. annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
- e. a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
- f. azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön.

7.6. Az adatkezelő a munkaügyi adatvédelmi szabályai szerint a személyes adatok védelme érdekében jogos érdeke jogalappal ellenőrzi az elektronikus úton folytatott bejövő és kimenő információ áramlását.

8. ADATVÉDELMI INCIDENSEK

8.1. Az adatvédelmi incidens meghatározása

Adatvédelmi incidensnek minősül: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Így különösen incidensnek minősülhet: „céges” laptop vagy mobil telefon ellopása vagy elvesztése, vevői-, szállítói adatbázisok illetéktelen kezekbe kerülése, webáruház informatikai rendszerének feltörése és adatokhoz való hozzáférés.

8.2. Adatvédelmi incidensek megelőzése

A GDPR, az Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendelete jogi, számítástechnikai, szervezési és technikai feladatokat és szempontokat ír elő általános jelleggel az adatvédelmi incidensek megelőzése, személyes adatok megőrzése érdekében.

8.3. Adatvédelmi incidensek kezelése

Adatkezelő az adatvédelmi incidensek kezeléséről, a hozzá kapcsolódó intézkedésekről és eljárás rendről a téma kiemelt fontossága és az érintetti jogok védelme, garanciák biztosítása érdekében külön szabályzatot alkotott.

9. AZ ÉRINTETT MAGÁNSZEMÉLYEK JOGAI

9.1. 1 Általános tájékoztatás az egyes jogokról közérthető formában

Előzetes tájékoztatáshoz való jog

Az érintett magánszemély bármikor jogosult arra, hogy az adatkezeléssel összefüggő tényekről és információkról érthető tájékoztatást kapjon, ez a joga fennáll különösen az adatkezelés megkezdését megelőzően is.

Hozzáférési jog

Az érintett magánszemély jogosult arra, hogy az adatkezelőtől tömör, közérthető választ kapjon arra nézve, hogy személyes adatainak kezelését végzik-e aktuálisan, és ha igen, akkor jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és az uniós rendeletben meghatározott kapcsolódó információkhoz hozzáférést kapjon.

Helyesbítéshez való jog

Az érintett magánszemély jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő – indokolatlan késedelem nélkül – helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Az érintett jogosult arra, hogy kérje a hibás, hiányos személyes adatok módosítását, kiegészítését.

A törléshez/"elfeledtetéshez" való jog

Az érintett magánszemély jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő – indokolatlan késedelem nélkül – törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölni bizonyos esetekben.

Az érintettnek ez a joga különösen a hozzájárulása alapján kezelt személyes adataihoz kapcsolódóan áll fent, bizonyos más esetekben, így többek között a jogi kötelezettség teljesítése alapján kezelt adatok esetén pedig kifejezetten korlátozott ez a joga.

Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha bizonyos meghatározott feltételek teljesülnek. Ez az esetkör leginkább egy bizonyos adatkezelési állapot rögzítésére szolgál, amely akár egy jogvita helyzet előzménye vagy már maga a konkrét vitás helyzet is lehet.

A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség

Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat minden helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akikkel a személyes adatot közölték. Kivétel: nem várható el ezen kötelezettség teljesítése, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel.

Az adathordozhatósághoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa.

A tiltakozáshoz való jog

Az érintett magánszemély jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen, ha az

- adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, illetve ha
- az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges.

Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

Az érintett magánszemély jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – profilalkotás is! – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené. Az érintett magánszemély ilyenkor kérheti a kézi, emberi beavatkozást és döntéshozatalt.

Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről

Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, abban az esetben az adatkezelő – indokolatlan késedelem nélkül – tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.

A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog (hatósághoz való fordulás joga)

Az érintett magánszemély jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti az uniós adatvédelmi rendeletet.

A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

Minden természetes és jogi személy jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben. Ez a jog akkor is fennáll, ha a felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.

Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

Minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak az uniós rendeletnek nem megfelelő kezelése következtében megsértették a jogait.

9.2. 1 Érintett magánszemély jogai részletesen – jogi normaszöveg alapján

9.2.1. Előzetes tájékoztatáshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezeléssel összefüggő tényekről és információkról az adatkezelés megkezdését megelőzően tájékoztatást kapjon

9.2.2. Rendelkezésre bocsátandó információk

9.2.3. Rendelkezésre bocsátandó információk, ha a személyes adatokat az érintettől gyűjtik

I./ Ha az érintettre vonatkozó személyes adatokat az érintettől gyűjtik, az adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában az érintett rendelkezésére bocsátja a következő információk mindegyikét:

- a. az adatkezelőnek/képviselőjének a személye és elérhetőségei (név, cím, tel., e-mail);
- b. az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen tisztviselő;
- c. a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- d. a jogos érdek érvényesítésén alapuló adatkezelés esetén, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekei;
- e. adott esetben a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
- f. adott esetben annak ténye, hogy az adatkezelő harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat.

II./ Fentiekén túl az adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában, annak érdekében, hogy a tisztességes és átlátható adatkezelést biztosítsa, az érintettet a következő kiegészítő információkról tájékoztatja:

- a. a személyes adatok tárolásának időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól;
- b. az érintett azon jogáról, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy

- kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett adathordozhatósághoz való jogáról;
- c. a hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban történő visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
 - d. a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról;
 - e. arról, hogy a személyes adat szolgáltatása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul vagy szerződés kötésének előfeltétele-e, valamint, hogy az érintett köteles-e a személyes adatokat megadni, továbbá, hogy milyen lehetséges következményekkel járhat az adatszolgáltatás elmaradása;
 - f. az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint az ezekben az esetekben az alkalmazott logika megjelölése és arra vonatkozóan érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel bír.

9.2.4. Rendelkezésre bocsátandó információk, ha a személyes adatokat nem az érintettől szerezték meg

I./ Ha a személyes adatokat nem az érintettől szerezték meg, az adatkezelő az érintett rendelkezésére bocsátja a következő információkat:

- a. az adatkezelőnek/képviselőjének személye és elérhetőségei (név, cím, tel, e-mail);
- b. az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen tisztviselő;
- c. a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- d. az érintett személyes adatok kategóriái;
- e. a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
- f. adott esetben annak ténye, hogy az adatkezelő valamely harmadik országbeli címzett vagy valamely nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat

II./ Az A./ pontban említett információk mellett az adatkezelő az érintett rendelkezésére bocsátja az érintettre nézve tisztességes és átlátható adatkezelés biztosításához szükséges következő kiegészítő információkat:

- a. a személyes adatok tárolásának időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- b. ha az adatkezelés jogos érdeken alapul, akkor az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeiről;
- c. az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat a személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett adathordozhatósághoz való joga;
- d. az érintett hozzájárulásán alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás minden időpontban való visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
- e. a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- f. a személyes adatok forrása és adott esetben az, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásokból származnak-e; és
- g. az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető

információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel bír.

III./ Az adatkezelő az I./ és II./ pontok szerinti tájékoztatást az alábbiak szerint adja meg:

- a. a személyes adatok kezelésének konkrét körülményeit tekintetbe véve, a személyes adatok megszerzésétől számított ésszerű határidőn, de legkésőbb egy hónapon belül;
- b. ha a személyes adatokat az érintettel való kapcsolattartás céljára használják, legalább az érintettel való első kapcsolatfelvétel alkalmával; vagy
- c. ha várhatóan más címmel is közlik az adatokat, legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közzétevésekor.

Ha az adatkezelő a személyes adatokon a megszerzésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról minden releváns kiegészítő információról.

Fentieket nem kell alkalmazni, ha és amilyen mértékben:

- a. az érintett már rendelkezik az információkkal;
- b. a szóban forgó információk rendelkezésre bocsátása lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényelne, különösen a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, vagy amennyiben a kötelezettség valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezen adatkezelés céljainak elérését. Ilyen esetekben az adatkezelőnek megfelelő intézkedéseket kell hoznia – az információk nyilvánosan elérhetővé tételét is ideértve – az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében;
- c. az adat megszerzését vagy közzétételét kifejezetten előírja az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog, amely az érintett jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedésekről rendelkezik; vagy
- d. a személyes adatoknak valamely uniós vagy tagállami jogban előírt szakmai titoktartási kötelezettség alapján, ideértve a jogszabályon alapuló titoktartási kötelezettséget is, bizalmasnak kell maradnia.

9.2.5. Az érintett hozzáférési joga

9.2.5.1. Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől tájékoztatást, értesítést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- a. az adatkezelés céljai;
- b. az érintett személyes adatok kategóriái;
- c. azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d. adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;

- e. az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f. a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- g. ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- h. az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

9.2.5.2. Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbítási garanciákról.

9.2.5.3. Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

9.2.6. A törléshez/”elfeledtetéshez” való jog

9.2.6.1. Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a. a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b. az érintett visszavonja hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c. az tiltakozik az adatkezelése ellen, és nincs más jogalap az adatkezelésre,
- d. a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e. a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f. a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

9.2.6.2. Ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az ésszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

9.2.6.3. Az előző két pontban foglaltak nem alkalmazandók, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása

céljából;

b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;

c) a közegészségügy területét érintő közérdek alapján;

d) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból végzett adatkezelés esetén, amennyiben e jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy

e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

9.2.7. Az adatkezelés korlátozásához való jog

9.2.7.1. Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a. az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b. az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c. az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d. az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

9.2.7.2. Ha az adatkezelés fenti korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni.

9.2.7.3. Az adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére az 1. pont alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

9.2.8. Az adathordozhatósághoz való jog

9.2.8.1. Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- a. az adatkezelés hozzájáruláson vagy szerződésen alapul; és
- b. az adatkezelés automatizált módon történik.

9.2.8.2. Az adatok hordozhatóságához való jog előző pont szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

9.2.8.3. Fenti jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

9.2.9. A tiltakozáshoz való jog

9.2.9.1. Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, illetve az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükségén alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is.

Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, 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 kapcsolódnak.

9.2.9.2. Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.

9.2.9.3. Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

9.2.9.4. A tiltakozási jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.

9.2.9.5. Ha a személyes adatok kezelésére tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

9.2.10. Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, és a profilalkotás

9.2.10.1. Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

9.2.10.2. Az 1. pont nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:

- a. az érintett és az adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;

- b. meghozatalát az adatkezelőre alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c. az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul.

9.2.10.3. Az adatkezelő köteles megfelelő intézkedéseket tenni az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az érintettnek legalább azt a jogát, hogy az adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.

9.2.11. Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről

9.2.11.1. Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.

9.2.11.2. Az előző pontban említett, az érintett részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell a legfontosabb információkat és intézkedéseket.

9.2.11.3. Az érintettet nem kell az előző pontban említettek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:

- a. az adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket – mint például a titkosítás alkalmazása –, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetlenné teszik az adatokat;
- b. az adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, az előző pontokban említett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;
- c. a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

9.2.11.4. Ha az adatkezelő még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását.

9.2.12. A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog

9.2.12.1. Minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.

9.2.12.2. Az a felügyeleti hatóság, amelyhez a panaszt benyújtották, köteles tájékoztatni az érintettet a panasszal kapcsolatos eredményről, illetve arról is, hogy az érintett jogosult bírósági jogorvoslattal élni.

9.2.13. A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

9.2.13.1. Minden érintett a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.

9.2.13.2. Minden érintett jogosult bírósági jogorvoslatra, ha a felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a benyújtott panasszal kapcsolatos eredményről.

9.2.14. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

9.2.14.1. Minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak e rendeletnek nem megfelelő kezelése következtében megsértették az uniós adatvédelmi rendelet szerinti jogait.

9.2.14.2. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is, kivéve, ha az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó valamely tagállamnak a közhatalmi jogkörében eljáró közhatalmi szerve.

10. AZ ÉRINTETTI KÉRELMEKHEZ KAPCSOLÓDÓ ELJÁRÁS

10.1. Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de minimálisan az érintetti kérelem beérkezésétől számított 30 napon (1 hónap) belül tájékoztatja az érintett magánszemélyt a jogai gyakorlására irányuló kérelmében foglaltak teljesítéséről, a kérelem esetleges elutasításáról és a jogorvoslati lehetőségekről.

10.2. Adatkezelő a kérelmek benyújtásáról, teljesítéséről, a hozzá kapcsolódó intézkedésekről és eljárás rendről a téma kiemelt fontossága és az érintetti jogok védelme, garanciák biztosítása érdekében külön szabályzatot alkotott.

11. FOGALMAK

1. **„személyes adat”**: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;
2. **„adatkezelés”**: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb

módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

3. **„az adatkezelés korlátozása”**: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából;
4. **„profilalkotás”**: személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzethez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják;
5. **„álnevesítés”**: a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik feltéve, hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni;
6. **„nyilvántartási rendszer”**: a személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint – tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;
7. **„adatkezelő”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;
8. **„adatfeldolgozó”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;
9. **„címezett”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címezettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak;
10. **„harmadik fél”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak;
11. **„az érintett hozzájárulása”**: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;
12. **„adatvédelmi incidens”**: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

12. ÉRTELMEZŐ ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

12.1. Értelmezés

Jelen szabályzatban foglaltak értelmezése kapcsán a GDPR-ben található fogalmak, elvek és meghatározások az irányadóak, kiegészítő jelleggel figyelembe vehetők a magyar adatvédelmi hatóság (NAIH) esetleg meglévő jogértelmezései, amennyiben nem ellentétesek a GDPR-el.

12.2. Hatálybalépés

Jelen szabályzat 2023.05.05. napján lép hatályba, a benne foglaltak munkavállalók és egyéb közreműködők részére történő megismertetése az adatkezelő ügyvezetőjének a feladata és felelőssége.

Általános rendelkezések

A szabályzat célja, hogy a **Pannónia Kulturális Központ és Könyvtár** (továbbiakban PKKK) nyilvános közművelődési és könyvtári alapfeladatainak megfelelően egységes intézményi panaszkezelési eljárást hozzon létre.

A panaszkezelési szabályzat az alábbi törvények és rendeletek figyelembevételével készült:

- **2017. évi LXVII. törvény a muzeális intézményekről, a nyilvános könyvtári ellátásról és a közművelődésről szóló törvény**
- **2013. évi CLXV. törvény Különösen a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló törvény**
- **2018-as új Általános adatvédelmi rendelet (GDPR),**
- **2011.évi CXII. törvény Információs önrendelkezési jogról szóló törvény**

Panaszkezelési alapelveink

- Minden esetben teljes körültekintéssel, szakszerűen, a hatályos jogszabályok maradéktalan betartásával járunk el.
- Objektíven, megkülönböztetés nélkül kezeljük a panaszokat/észrevételeket, hisz számunkra minden panasz/észrevétel hasznos és fontos!
- Figyelmesen és türelmesen végighallgatjuk a panaszokat, s megnyugtató lehetőségeket kínálva törekszünk a legoptimálisabb megoldásokra.
- Amennyiben a megoldás időt vesz igénybe, úgy annak teljesítéskor tájékoztatjuk a panaszost.
- A panaszkezelési eljárás tapasztalatait értékeljük és hasznosítjuk későbbi munkánk során.
- Célunk az elégedett partner!!

Alapfogalmak:

- **panasz:** A panaszkezelési eljárásban panasznak minősül minden olyan, az intézmény működésével, tevékenységével szolgáltatásaival szemben megfogalmazott észrevétel, kifogás, panasz, amely a szabályzatban meghatározott módon kerül megfogalmazásra, benyújtásra.
- **panaszos:** panaszosnak minősül mindazon természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel rendelkező szervezet, amely az intézménnyel szemben jelzi észrevételét, kifogását, panaszát.
- **panaszkezelés:** az a folyamat, amely az intézményben a partner-elégedetlenség megnyilvánulásáról való tudomásvételtől a panaszügy lezárásáig tart.

A panaszok kezelése a partnerek elégedettsége és igényeik magasabb szintű kielégítése érdekében történik. A PKKK munkatársai kiemelten kezelik a panaszbejelentéseket, s a működéssel kapcsolatos észrevételeket.

A panasz megtételének módja

A panasz megtételekor két eljárási lehetőség áll a panaszos rendelkezésére, ami a panaszos céljától függően lehet **hivatalos** és **nem hivatalos** forma.

A **hivatalos** panasz benyújtásakor minden esetben írásban történő, nyilvántartásba kerülő, hivatalos, írásos válasszal járó panaszkezelés történik.

A **nem hivatalos** panaszkezelési eljárás esetén a panaszos célja csupán az, hogy szóban jelezze észrevételét, illetve kifogással éljen valamilyen szolgáltatás, tevékenység tekintetében. Ebben az esetben a panaszos nem tarthat igényt hivatalos, írásos válaszra az intézmény részéről.

A panasz benyújtásának módja

A PKKK a panaszok, észrevételek megtételére meghatározott kommunikációs lehetőségeket biztosít.

A hivatalos panaszkezelési eljárást a következő módon lehet kezdeményezni:

- **személyesen:** Az intézmény nyitvatartási idejében, az erre a célra készített jegyzőkönyv minta (1.sz. melléklet) alapján készített jegyzőkönyv megrrásával az intézmény információs portáján.
- **postai úton:** A PKKK levélcímén: 8220 Balatonalmádi, Városház tér 4. Az erre a célra készített jegyzőkönyv minta (1. sz. melléklet) alapján, amely elérhető a **PKKK honlapján:** www.pkkk.hu
- **e-mailben:** igazgato@pkkk.hu
- **online felületen keresztül:** www.pkkk.hu oldalon található

Az intézmény a panaszkezelési szabályzatot és az erre a célra készített jegyzőkönyv minta (1.sz. melléklet) az intézmény közösségi tereiben, honlapján elérhetővé teszi.

Minden más úton, pl. az intézmény közösségi oldalain közzé tett panasz, megjegyzés, észrevétel esetén nincs mód panaszkezelési eljárás indítására.

Hivatalos panaszkezelési eljárás

A hivatalos panaszkezelési eljárás kizárólag a **jegyzőkönyv minta (1. sz. melléklet) alapján készített jegyzőkönyv megírásával** kezdeményezhető. Névtelenül leadott, vagy küldött panasz esetén nincs mód hivatalos panaszkezelési eljárás indítására.

Határidők

- A **személyesen benyújtott panaszt** a benyújtás napján nyilvántartásba kell venni.
- A **telefonon jelzett panasz** a jelzéssel egy időben, a panaszt fogadó munkatárs által, az űrlap kitöltésével kerül nyilvántartásba.
- A **postai úton érkező panaszt** az érkezés napján kell nyilvántartásba venni.
- Az **e-mailben, vagy az online felületen található űrlap** beküldése útján benyújtott panaszt az intézmény munkatársa kinyomtatva veszi nyilvántartásba, az érkezés napján.

Hitelesítés

Személyes és postai benyújtás esetén az űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti. A telefonon érkező és az elektronikusan küldött panaszbejelentési űrlap aláírás nélkül is érvényes.

Nyilvántartás

A panaszokról, valamint azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a PKKK nyilvántartást vezet. A panaszkezelési nyilvántartás az intézményvezető irattárában kerül elhelyezésre.

A nyilvántartás tartalmazza:

- Panaszbejelentő és panaszkezelési űrlap (1.sz. melléklet)
- Felülvizsgálati kérelem űrlap (2. sz. melléklet)

Az intézmény irattára az űrlapokat 5 évig megőrzi.

A panaszok elbírálása

- A szóbeli, azaz a személyesen vagy telefonon tett panaszt lehetőség szerint azonnal orvosolni kell. Amennyiben a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem megoldható, a panaszról az eljáró munkatárs **jegyzőkönyvet** vesz fel.
- A **panasz elbírálását** a panasszal érintett munkaterület vezetője és az intézményvezető végzi.
- A panaszkezelési eljárás a panaszra írásban adott, indoklással ellátott válasszal zárul. A vizsgálat eredményéről, az esetleges intézkedésről a panasztevőt írásban kell értesíteni az általa megadott elérhetőségen.

A panaszra adott hivatalos válasz az intézményvezető ellenjegyzésével válik érvényessé. A benyújtott panasszal kapcsolatos válaszadási határidő a nyilvántartásba vételtől számított 10 munkanap.

A panasz kivizsgálása **minden esetben térítésmentes!**

A panasz felülvizsgálata

A panaszos, amennyiben a panaszára adott hivatalos válasszal nem ért egyet, vagy bejelentését új információval egészítené ki, kérheti a panaszára adott hivatalos válasz felülvizsgálatát.

A felülvizsgálati kérelmet **az erre a célra készített jegyzőkönyv minta (1. sz. melléklet)** alapján megírt jegyzőkönyvvel kell az intézményvezetőnek címezve benyújtani. A kérelemnek tartalmaznia kell a panaszos adatait és a kérelem indoklását is. A felülvizsgálati kérelem szabályai megegyeznek az alapellátás szabályaival.

A felülvizsgálati kérelemről az intézmény igazgatója **5 munkanapon belül** dönt, amelyről a megadott elérhetőségen értesíti a panaszost.

A hivatalos panaszkezelési eljárás a felülvizsgálati kérelemre adott válasszal zárul. A PKKK az adott panasszal kapcsolatban további felülvizsgálati lehetőséget nem biztosít.

A panaszügyintézés utólagos teendői

Az intézmény évente, az igazgató intézkedése alapján értékelést végez, és ha szükséges, írásos intézkedésben meghatározza a panaszok megelőzése, illetve csökkentése érdekében szükséges teendőket. Az értékelés célja a tapasztalatok beépítése a mindennapi munka és szolgáltatási folyamatokba

Adatkezelési eljárás

A PKKK, mint adatkezelő a panaszügyintézés során is nagy jelentőséget tulajdonít a megadott személyes adatok védelmének. Az információs önrendelkezési jog tiszteletben tartásával a személyes adatokat bizalmasan kezeli.

Záró rendelkezések

Jelen szabályzatot a PKKK valamennyi munkatársa megismerte, a benne foglaltakkal egyetértett, az abban meghatározottakat magukra nézve kötelező érvényűnek fogadja el.

Mellékletek: 1.sz. melléklet: Panaszbejelentő és panaszkezelési űrlap
2.sz. melléklet: Felülvizsgálati kérelem űrlap

Balatonalmádi, 2023. 05. 05.


Gellértné Magyar Kinga

intézményvezető

