

Adatkezelési tájékoztató

webes chatfelületen keresztül végzett adatkezelésről

A Budapest XIII. kerületi Önkormányzat Prevenációs Központ és Családi Bölcsődei Hálózat (székhely: 1134 Bp., Tüzér u. 56-58., intézményvezető: Németh Borbála, központi telefonszám: 06-1-320-2654, 329-08-04, adatvédelmi tisztviselő: dr. Bölcskei Krisztián LL.M., postai úton elérhető az adatkezelő székhelyére küldött levéllel, e-mail-ben a dr.bolcskei.krisztian@adatvedelmiauditor.hu címen, a továbbiakban: adatkezelő vagy intézmény), mint adatkezelő a jelen adatkezelési tájékoztatóban tesz eleget az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelet (továbbiakban: „GDPR”) 13. és 14. cikke által előírt, személyes adat kezeléshez kapcsolódó, előzetes tájékoztatási kötelezettségének:

Az adatkezelés megnevezése:	WEBES CHATFELÜLETEN KERESZTÜL VÉGZETT ADATKEZELÉS	
Mi az adatkezelés célja?	Az adatkezelés célja, hogy az érintettek számára valós idejű, közvetlen kommunikációs csatornát biztosítson az adatkezelővel. A chatfelületen keresztül az érintettek kérdéseket tehetnek fel, támogatást kérhetnek, szolgáltatással kapcsolatos információkat kaphatnak, illetve általános ügyintézési igényeiket jelezhetik. A rendszer célja továbbá az ügyfélkapcsolat hatékonyabbá tétele, a megkeresések kezelése és dokumentálása, valamint az ügyintézés minőségének és gyorsaságának javítása	
Kik az érintettek?	Chat során beazonosítható természetes személyek, elsősorban a felületet felhasználó érdeklődő/ügyfél, másodsorban az Adatkezelő felhasználói jogosultsággal rendelkező dolgozói, harmadrészen az üzenetváltások alapján beazonosítható személyek (pl. az érdeklődő/ügyfél gyermeke)	
Ki/mi az adatok forrása?	Érintettek	
Melyek a kezelt adatok kategóriái, körei?	Mi az egyes adatkategóriák, körök célja?	Mi az adatkezelés jogalapja?
név	beazonosítás, megszólítás	közfeladat ellátása (GDPR 6. cikk (1) e) pontja), amely magába olvasztja az önkéntes hozzájárulás (GDPR 6. cikk (1) a) pontja) jogalapot tekintettel arra, hogy a chatfelület az Adatkezelő közfeladat-ellátásának részét képező elektronikus kapcsolattartás eszköze
e-mail-cím	kapcsolattartás, ha a felmerülő kérdést azonnal nem tudja megválaszolni az Adatkezelő	
telefonszám		
lefolytatott üzenetváltások adatai	válaszadás, későbbi visszakereshetőség	
a felhasználó utolsó aktivitásának dátuma és időpontja	naplózás, későbbi visszakereshetőség	
Adatkezelő oldaláról történő felhasználói azonosítói adatok és a felhasználó aktivitásának adatai	felhasználó, mint dolgozó beazonosítása, későbbi visszakereshetőség	
Mennyi ideig tart az adatkezelés?	Amennyiben a webes chatfelületen érkező kérdés egyszerűen és gyorsan megválaszolható, nem kapcsolódik korábbi esethez, vagy	

	nem indít el új esetet, akkor az adatok a cél megvalósításáig (válaszadásig), de legfeljebb egy évig kerülnek letárolásra a szerveren. Amennyiben az üzenetváltás korábbi ügghöz kapcsolódó, vagy azt indít el, úgy az adat az adott esetre vonatkozó tárolási időben kerül letárolásra.
Hogyan történik az adatkezelés?	Érintett a weboldal chat felületén keresztül adatokat küld meg az Adatkezelő számára, amely adatokat az e feladattal megbízott dolgozó feldolgozza, lehetőség szerint azonnal megválaszolja.
Történik adatközlés (hozzáférés nyújtás, átadás, továbbítás) harmadik fél számára?	Adatfeldolgozó számára igen, de alapvetően nem történik. Hatóság, bíróság, jogi képviselő, adatvédelmi tisztviselő, az Adatkezelő átvilágítását végző személy vagy szervezet felé történhet, kizárólag szükség esetén.
Van igénybe vett adatfeldolgozó?	Igen. A chat felületet és annak supportálását EU-ban székelő külső szolgáltató biztosítja adatfeldolgozóként: Crisp IM SAS cím: 2 Boulevard de Launay, 44100 Nantes, France e-mail cím: corp@crisp.chat , dpo@crisp.chat telefonszám (francia nyelven): +33240031187 Az adatfeldolgozó adatfeldolgozásáról bővebb információ az alábbi linkeken érhető el (angol nyelven): • What's Crisp EU GDPR compliance status? Crisp Knowledge Base • Crisp
Történik automatizált döntéshozatal?	Nem történik.
Történik automatizált döntéshozatal, profilalkotás?	Nem történik.
Kik jogosultak az adatok megismerésére?	Az Adatkezelő jogosultsággal rendelkező munkatársai férhetnek az adatokhoz a feladataik ellátásához szükséges mértékben és időtartamban.
Milyen adatbiztonsági intézkedéseket hajt végre az Adatkezelő?	Adatkezelő gondoskodik különösen: • az adatkezeléshez használt eszközök (a továbbiakban: adatkezelő rendszer) jogosulatlan személyek általi hozzáféréseinek megtagadásáról, • az adathordozók jogosulatlan olvasásának, másolásának, módosításának vagy eltávolításának megakadályozásáról, • az adatkezelő rendszerbe a személyes adatok jogosulatlan bevitelének, valamint az abban tárolt személyes adatok jogosulatlan megismerésének, módosításának vagy törlésének megakadályozásáról, • az adatkezelő rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés útján történő használatának

	megakadályozásáról, • arról, hogy az adatkezelő rendszer használatára jogosult személyek kizárólag a hozzáférési engedélyben meghatározott személyes adatokhoz férjenek hozzá, • arról, hogy ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés útján mely címzettnek továbbították vagy továbbíthatják, illetve bocsátották vagy bocsáthatják rendelkezésére • arról, hogy utólag ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy mely személyes adatokat, mely időpontban, ki vitt be az adatkezelő rendszerbe • a személyes adatoknak azok továbbítása során vagy az adathordozó szállítása közben történő jogosulatlan megismerésének, másolásának, módosításának vagy törlésének megakadályozásáról • arról, hogy üzemzavar esetén az adatkezelő rendszer helyreállítható legyen. • arról, hogy az adatkezelő rendszer működőképes legyen, a működése során fellépő hibákról jelentés készüljön, továbbá a tárolt személyes adatokat a rendszer hibás működtetésével sem lehessen megváltoztatni.
Milyen jogai vannak az érintettnek és azokkal hogyan élhet?	Érintett jogaival (hozzáférés, helyesbítés, törlés, elfeledtetés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság joga, hozzájárulás visszavonásának joga) az Adatkezelő vagy az adatvédelmi tisztviselő fenti elérhetőségére küldött kérelemmel élhet, továbbá panasszal fordulhat a hatósághoz (www.naih.hu), és ha megítélése szerint megsértették jogait, fordulhat a lakóhelye szerint illetékes bírósághoz. Az érintett jogaival kapcsolatos részletes tájékoztatás az adatkezelés helyszínén, valamint az Adatkezelő weboldalán is megtalálható.