

Europarl Ügyfélszolgálat

Adatvédelmi nyilatkozat

A személyes adatok Európai Parlament által végzett kezelésére az Európai Parlament és a Tanács 2018. október 23-i (EU) 2018/1725 rendeletének 15. és 16. cikke alkalmazandó.

1) Ki kezeli az Ön személyes adatait?

- Az adatkezelőként eljáró szerv az Európai Parlament¹. Az adatok kezeléséért a Kommunikációs Főigazgatóság alá tartozó Honlapkarbantartási Osztály felel, amelyet annak osztályvezetője képvisel.
- Az adatkezelővel/szervvel az alábbi e-mail-címen vehető fel a kapcsolat: webmaster@europarl.europa.eu.

2) Milyen célból kezelik az Ön személyes adatait?

- Az Ön személyes adatait annak érdekében kezelik, hogy megválaszolják az ügyfélszolgálathoz intézett kérést.

3) Mi az adatkezelés jogalapja?

- Az adatkezelés az uniós vagy tagállami jogszabályok (az (EU) 2018/1725 rendelet 5. cikke (1) bekezdésének a) pontja) által előírt közérdekű feladatok ellátásához szükséges.

4) Mely személyes adatok kezelésére kerül sor?

- Az Ön kezelt személyes adatai a következők:
 - családi név
 - utónév
 - e-mail cím
 - az EU azon hivatalos nyelve, amelyen kapcsolatba lépett az ügyfélszolgálattal
 - az üzenet tartalma (mellékletekkel, képekkel vagy dokumentumokkal együtt)
- Szükség esetén további adatok, például IP-címek és telefonszámok kérhetők.

¹ „Adatkezelő”: a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározó közigazgatási szerv, ügynökség vagy egyéb testület. Az adatkezelőt az adott szervezeti egység vezetője képviseli.

5) Miként történik az Ön személyes adatainak kezelése?

- Az Európai Ügyfélszolgálat a központi kapcsolattartó pont azon külső személyek számára, akik az Európai Parlament egyik honlapjával kapcsolatos kérdést szeretnének felvetni, valamint azon belső kollégák számára, akiknek segítségre van szükségük a Kommunikációs Főigazgatóság Honlapkarbantartási Osztálya által kifejlesztett egyik tartalomkezelő rendszerrel kapcsolatban.
- A kapcsolatfelvétel vagy a következő URL-címen: <https://www.europarl.europa.eu/forms/en/webmaster-contact> elérhető nyilvános űrlapon, vagy közvetlenül e-mailben történik, mivel az e-mail-cím az európai weboldalakon is elérhető.
- Az ügyfélszolgálattal kapcsolatba kerülő személyeket nem ellenőrzik és nem mérik fel. A hozzájuk köthető címkék azonban kategorizálhatók a feldolgozásuk javítása, valamint a párhuzamosságok vagy késések kockázatának csökkentése érdekében.
- Az ügyfélszolgálat által bármely kérelemre alkalmazott eljárás a következő:
 - A felhasználó e-mailben vagy az Európai honlapok kapcsolatfelvételi oldalán található kapcsolatfelvételi űrlapon küld kérést az ügyfélszolgálatnak. Amennyiben a kapcsolatfelvételi űrlapot használják, a kérés e-mailben érkezik az ügyfélszolgálathoz.
 - Ez a kérés lehet egy váratlan eseménnyel, problémával kapcsolatos vagy változtatásra vagy tájékoztatásra irányuló kérelem.
 - A felhasználó kérésében minden olyan információt megad, amely segíthet az ügy megoldásában. Ez magában foglal bizonyos (részletesebb) személyes adatokat, de tartalmazhat további információkat is, például képernyőfelvételeket vagy csatolt fájlokat.
 - Az ügyfélszolgálat beviszi a kérést egy erre a célra létrehozott hibabejelentő (ticketing) eszközbe, amely lehetővé teszi a kérés megfelelő nyomon követését, megválaszolását vagy megoldását.
 - A kérés kezelése során az ügyfélszolgálat felveheti a kapcsolatot a felhasználóval, ha további információkra van szüksége. A belső felhasználók esetében ez a kapcsolatfelvétel alapértelmezés szerint a felhasználó szervezeti e-mail-címén vagy telefonján keresztül történik. A külső felhasználókkal a kapcsolatfelvételi űrlapon megadott e-mail-címen vagy azon e-mail-címen keresztül lehet felvenni a kapcsolatot, amelyről a felhasználó közvetlenül elküldte kérését. Ebben a szakaszban az ügyfélszolgálat a felhasználó rendelkezésére bocsáthatja a kérésével kapcsolatos friss információkat is, amennyiben azok rendelkezésre állnak.
 - Amennyiben az ügyfélszolgálatnak továbbítania kell a kérelmet az Európai Parlamenten belüli más szolgálatokhoz, csak a kérelem megoldásához szükséges információkat továbbítják.
 - A kérelem kezelésekor az ügyfélszolgálat funkcionális e-mailen keresztül tájékoztatja a felhasználót, és a hibabejelentő eszközben lezárja a munkalapot.

- E standard munkafolyamattal párhuzamosan az ügyfélszolgálat két másik platformtól is kaphat kéréseket, nevezetesen az EPSD-től (DG ITEC ügyfélszolgálati rendszer) és a Together.eu-tól (részvételi platform).
 - Az EPSD adatvédelmi nyilatkozata megtalálható az adatvédelmi nyilvántartásban, amely az alábbi URL-címen érhető el: <https://www.europarl.europa.eu/data-protect/index.do>.
 - A Together.eu adatvédelmi nyilatkozata itt érhető el: <https://together.eu/privacy-policy>.
- A kérelem lezárását követően a munkalapot egy előre meghatározott ideig (lásd alább) kizárólag üzleti célból megőrzik, mivel az ügyfélszolgálatnak rendszeresen ellenőriznie kell a korábbi munkalapokat, hogy:
 - gyorsabb és koherens választ adjon azoknak a felhasználóknak, akik már felmerült problémákkal szembesülnek
 - azonosítsa a visszatérő problémák sémáját és meghatározza a válaszadás munkafolyamatát és/vagy az ügy érintett csapathoz való továbbítását
 - létrehozson egy adatbázist a szükséges készségekről vagy a tervezett fejlesztésekről
 - előre jelezze a felhasználók igényeit és potenciális problémáit egyes kulcsfontosságú időszakokban (pl. az európai választási kampányok során)

6) Mennyi ideig őrzik meg az Ön személyes adatait?

Személyes adatait az aktuális és az azt követő parlamenti ciklusban tároljuk.

Mivel a parlamenti ciklus öt évnek felel meg, adatai legfeljebb 10 évig őrizhetők meg.

7) Kik férhetnek hozzá az Ön személyes adataihoz?

- Az Ön személyes adataihoz azon EP munkatársai férhetnek hozzá, akiknek megfelelő indokuk van az adatokhoz való hozzáférésre. Nagyon korlátozott számú (csak néhány) személyről van szó. Megkapták a megfelelő megbízást, hogy hozzáférjenek az Ön kérelmének kezelését támogató eszközökhöz.

8) Megosztják-e az Ön személyes adatait nem uniós országgal vagy nemzetközi szervezettel?

- **Nem.** Az Ön személyes adatait sem az Unió tagállamai közé nem tartozó országnak, sem nemzetközi szervezetnek nem adják meg.

9) Sor kerül-e olyan automatizált eljárásokra² és/vagy profilhasználatra³, amelyek Önt esetleg érintő döntéshozatalra szolgálnak?

- **Nem.**

10) Ha a személyes adatokat nem Ön adta meg, akkor honnan származnak?

- Az Ön személyes adatainak forrása az ügyfélszolgálat munkatársainak rendelkezésére bocsátott szervezeti eszközök (az EP e-mail-rendszere).

11) Milyen jogok illetik meg Önt?

- Önt a következő jogok illetik meg:
 - Önnek joga van hozzáférni saját személyes adataihoz.
 - Önnek joga van helyesbíteni saját személyes adatait.
 - Önnek joga van személyes adatai törléséhez.
 - Önnek joga van az adatkezelés korlátozásához.
 - Önnek joga van az adathordozhatósághoz.
 - Önnek joga van az adatkezelést kifogásolni.
 - Az Európai Parlament adatvédelmi tisztviselőjével az alábbi címen vehető fel a kapcsolat: data-protection@europarl.europa.eu
 - Az [európai adatvédelmi biztosnál](mailto:edps@edps.europa.eu) az alábbi címen tehető panasz: edps@edps.europa.eu
- Jogait úgy gyakorolhatja, hogy közvetlenül e-mailt küld a webmaster@europarl.europa.eu funkcionális e-mail címre, vagy kitölti az europarl honlapok láblécében rendelkezésre bocsátott kapcsolatfelvételi űrlapot.

² A döntéshozatal kizárólag automatizált eszközökkel, emberi beavatkozás nélkül történik. {Fiktív példa: olyan internetes oldal alkalmazása, amelyen bizonyos lehetőségek kiválasztása Önt automatikusan különböző levelezőlistákra helyezi, ahonnan havi rendszerességgel hírleveleket küldenek Önnek / automatizált rendszer alkalmazása „feleletválasztós” tesztre adott válaszok megjelölésére, és megkövetelt minimális pontszám előírása a helyes válaszok száma alapján.}

³ Profilalkotási elemzések egy adott személy személyiségével, viselkedésével, érdeklődési körével és szokásaival összefüggésben, az illetőre vonatkozó előrejelzések készítése vagy vele kapcsolatos döntések meghozatala céljával. Ezt az eljárást az érintett munkahelyi teljesítményére, gazdasági helyzetére, egészségi állapotára, személyes preferenciáira vagy érdeklődési körére, megbízhatóságára vagy viselkedésére, tartózkodási helyére vagy helyváltoztatásaira vonatkozó jellemzők elemzésére és előrejelzésére használják. {Fiktív példa: a közösségi média eszközeinek használata során adatokat gyűjtenek, és az Ön szokásait rögzítik. Ezt követően ezeket az adatokat arra használják fel, hogy Önről új/más előrejelzéseket alakítsanak ki.}