

**ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÜGYFELEK RÉSZÉRE
(Ügyfélszolgálatra kihelyezendő)**

Adatkezelő megnevezése: NYÍRVV Nyíregyházi Városüzemeltető és Vagyonkezelő
Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Adatkezelő rövidített neve: NYÍRVV Nonprofit Kft.

Adatkezelő cégjegyzékszám: 15-09-060275

Adatkezelő székhelye: 4400 Nyíregyháza, Tüzér u. 2-4.

Adatkezelő e-elérhetősége: varosuzemeltetes@nyirvv.hu

Adatkezelő képviselője: dr. Pazonyi Péter ügyvezető

Adatvédelmi tisztviselő: L-Tender Adatvédelmi és Információbiztonsági
Szolgáltatások Zrt. (kapcsolattartó: Schulcz Fanni)

E-mail cím: adatvedelem@nyirvv.hu

A Társaságnál a panaszkezelés és ügyfélszolgálati tevékenység területenként eltérő módon történik.

A Társaság ügyfelei Gazdasági Társaságok, Vállalkozások (a továbbiakban Partner), illetve természetes személyek is lehetnek. A Partnerek és természetes személyek részéről bejelentés személyesen, elektronikus úton e-mail-ben vagy telefonon érkezik. A hívásokat bizonyos esetekben rögzítik. A Társaság e körben személyes adatot is kezel.

- Gazdasági Igazgatóság:

• Számviteli és pénzügyi csoport:

A partnereknek személyesen, telefonon, írásban és e-mailben is lehetőség van a kapcsolatfelvételre. Telefonon a számla tartalmát lehet részleteiben megismerni. E-mailben számla másolatok küldésére van lehetőség. A Társaság postai levelezéssel is tartja a kapcsolatot partnereivel. Az adatszolgáltatás tekintetében a Társaság személyes adatokat ügyfélnek sem telefonon, sem e-mailben nem ad ki.

- Jogi és Lakásügyi Igazgatóság:

• Jogi csoport:

A kárigények kivizsgálásával kapcsolatban a jogi csoport a károsult részére a válaszlevél tartalmával kapcsolatban, illetve további esetleges panasz benyújtásával kapcsolatban tájékoztatást ad személyesen, illetve telefonon.

A parkolási pótdíj és egyéb költségek behajtásával kapcsolatban a gépjárművek üzembentartói részére felvilágosítást nyújtanak személyes megkeresés esetén, illetve az ügyfél azonosítását követően. Ezen kintlévőségekkel kapcsolatban telefonon kizárólag általános tájékoztatást nyújt a jogi csoport.

- Közterület-kezelési és közlekedési Ágazat:

• Parkolási csoport:

A Parkolási csoport külön ügyfélszolgálatot működtet, ahol személyes és telefonos ügyintézés egyaránt folyik.

- Út és Közterület-kezelési csoport:

Személyes ügyfélszolgálatot üzemeltetnek, ahol a közterület kezeléssel kapcsolatos kérelmeket fogadják be, és itt kerül sor az elkészült közterület-bérleti szerződések és egyéb ügyiratok átadására is. Szintén itt történik a bérleti díj befizetése is.

- Közterület-fenntartási Ágazat:

- Közterület-fenntartási csoport:

Az ügyfeleknek személyesen, telefonon, írásban, e-mailben is lehetőségük van a kapcsolatba lépésre.

- Zöldfelület-fenntartási csoport:

Az ügyfélnek, partnereknek lehetősége van személyesen, a Közterület-fenntartási Irodában, telefonon, illetve e-mailben kapcsolatba lépni a Csoporttal.

- Köztisztasági csoport:

Telefonos „Ügyfélszolgálat”. Panaszbejelentés fogadása.

- Humánpolitikai csoport:

A partnereknek személyesen, telefonon, írásban és e-mailen is van lehetőségük a kapcsolatfelvételre.

- Közfoglalkoztatási csoport:

A Közfoglalkoztatási csoport személyes ügyfélszolgálatot, telefonos ügyfélszolgálatot és online ügyfélszolgálatot is működtet.

Telefonos ügyfélszolgálat esetén az alábbi területeken történik hívásrögzítés:

- Jogi és lakásügyi Igazgatóság:

- Jogi csoport:

A telefonbeszélgetések nem kerülnek rögzítésre.

- Közterület-kezelési és Közlekedési Ágazat:

- Parkolási csoport:

A telefonos ügyfélszolgálatot az ügyfélszolgálaton dolgozó kolléganők látják el. A telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek.

- Közterület-fenntartási Ágazat:

A telefonbeszélgetések nem kerülnek rögzítésre, azonban van egy telefonszám, melyen az üzenetrögzítő kapcsol, itt meghagyhatja panaszát, nevét és elérhetőségét az ügyfél.

- Piac és Vásártér Üzemeltetési Ágazat:

A telefonos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre.

- Közfoglalkoztatási Csoport:

A telefonos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre.

A telefonos ügyfélszolgálatot a Társaság minden csoportjánál saját alkalmazottak látják el.

A panaszkezelés az alábbiak szerint zajlik:

- Jogi és lakásügyi Igazgatóság:

- Jogi csoport:

A parkolási pótdíj és egyéb költségek behajtásával kapcsolatban beérkezett panaszokat a fizetési meghagyás benyújtását követően a jogi csoport bírálja el. A panasztételre lehetőség van személyesen, illetve írásos levél formájában. A levél megválaszolását követően a levél az irattár részére kerül átadásra. A beérkező kárigények megválaszolását követően a jogi csoport szintén az irattár részére továbbítja a panaszos levelét.

- Lakásügyi és végrehajtási csoport:

Lakásügyi és végrehajtási csoport felé írásban (levél formájában, elektronikusan) és telefonon, valamint személyesen érkeznek panaszbejelentések önkormányzati bérlakásokkal, bérlakások bérlőivel szemben.

Az írásban érkezett panaszokra iktatást követően – személyes, helyszínen történő kivizsgálást követően - írásban válaszol a Társaság. A helyszínen történő panaszbejelentések kivizsgálását jegyzőkönyvben rögzítik, melyet a bejelentés kapcsán keletkező ügyiratban tárol a társaság. A telefonon vagy személyesen érkezett panaszbejelentések esetében megkérlik a bejelentőt, hogy amennyiben lehetősége van rá írásban nyújtsa be panaszát. Amennyiben erre nem hajlandó felírják nevét, telefonszámát és a panasz kivizsgálását követően telefonon tájékoztatják a kivizsgálás eredményéről. Az is előfordul, hogy névtelen panaszbejelentést kap a Társaság telefonon, ilyen esetben a panaszt fogadó munkatárs írásbeli feljegyzést készít, melyet az érintett bérlő/lakáshasználó ügyiratában tárolnak. Amennyiben a panaszbejelentés nem igényel érdemi kivizsgálást, azt a Társaság nem rögzíti írásban.

- Műszaki Ágazat:

- Karbantartási, üzemeltetési kivitelezési csoport:

Az ügyfél panaszával élhet szóban ügyfélfogadási időben, ilyen esetekben, ha a probléma nem válaszolható meg szóban, írásban rögzíti azt a Társaság a bérlő nevével, címével és telefonszámával. A panasz érkezhets e-mailben is, illetve telefonon is.

- NLC üzemeltetési csoport:

Megadott ügyfélfogadási napokon személyesen lehet panaszt tenni. Panaszkezelés során név, telefonszám, valamint cím kerül rögzítésre. Az ügyfélnek lehetősége van írásban és szóban is panasztételre.

- Közterület-kezelési és Közlekedési Ágazat:

- Parkolási csoport:

Az ügyfelek panasszal élhetnek levélben, e-mailben, telefonon és személyesen is. A panasz jellegétől, illetve a panaszban megjelölt eseménytől függ, hogyan kezelik a bejelentést. Van olyan jellegű panasz, ami egyértelműen elbírálható, lezárásra kerülhet az esemény, ilyenkor a Társaság a telefonos panasz alapján zárja le az eseményt, *az ügyfél személyes adatai nem kerülnek rögzítésre*. Minden egyéb esetben az ügyintéző megkéri a telefonon panaszt tevőt, hogy észrevételét írásban is tegye meg. Ekkor már szükség van pontos levelezési címre, amire tértivevényes levélben tudja a Társaság megküldeni a panaszra adott válaszát.

- Közterület-fenntartási Ágazat:

- Közterület-fenntartási csoport:

A bejelentő által közölt elérhetőséget, e-mail, telefonszám, lakcím kerül rögzítésre. Az ügyirat tárolásra az iktatóba kerül.

- Zöldfelület-fenntartási csoport:

Az ügyfél panaszt tehet személyesen, ahol egy panaszbejelentő lapot tölt ki, mely iktatásra kerül, illetve elektronikusan rögzítésre. Az e-mailben leírt panaszok eljárása is hasonló az előzőhöz. Elektronikus rögzítéskor megbízott munkatársaink kategorizálják a bejelentést, a panasz tárgya alapján. A bejelentő adatait (*név, lakcím-levelezési cím, telefonszám*) illetve a panasz pontos leírását rögzítik. Telefonos bejelentéskor egy papíralapú rögzítő füzetbe írják be a panaszbejelentő nevét, elérhetőségét és a pontos panaszt.

- Köztisztasági csoport:

Panaszbejelentés telefonon történik. A bejelentő telefonos elérhetőségét rögzíti a Társaság. A panasz kezelése után az adatokat a Társaság nem tárolja.

- Közfoglalkoztatási Csoport:

- Közfoglalkoztatás

Panasztételre személyesen, telefonon, vagy e-mail-ben van módja az ügyfélnek. Panaszkezelési eljárás során a bejelentő nevét és egy telefonos elérhetőséget rögzít a Társaság.

- Állategészségügyi telep

Panasztételre személyesen, telefonon, vagy e-mail-ben van módja az ügyfélnek. Panaszkezelési eljárás során a bejelentő nevét és egy telefonos elérhetőséget rögzít a Társaság.

- Rovar, rágcsáló irtás

A tevékenységgel kapcsolatos lakossági bejelentéseknél nevet és telefonszámot rögzít a Társaság.

A Társaságnak kinevezett fogyasztóvédelmi referenssel rendelkezik.

A panaszkezeléssel, bejelentésekkel kapcsolatos

adatkezelés célja: panaszok, bejelentések rögzítése, kivizsgálása, elbírálása

kezelt adatok köre: panaszbejelentő neve, lakcíme, a sérelmet/kárt szenvedő személy neve, lakcíme, megpanaszolt szolgáltatás, szervezeti egység, mikor érte a sérelem, a

bejelentő elérhetősége (telefonszám, e-mail cím), a panasz leírása, a panasztevő és a panaszt felvevő aláírása

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) a) szerinti érintetti hozzájárulást (NAIH B/4542. számú beszámolójában foglalt elnöki álláspont alapján)

adattárolás határideje: A Társaság a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát, valamint a telefonon tett bejelentésről készült jegyzőkönyvet öt évig megőrzi

adatkezelés módja: papíralapon és elektronikusan

Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését az NYÍRVV Nonprofit Kft.-nek címzett megkeresésével (postai úton 4403 Nyíregyháza, Pf:14, elektronikus úton adatvedelem@nyirvv.hu).

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.) vagy lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéknél élhet.