



NEMZETI KUTATÁSI, FEJLESZTÉSI ÉS INNOVÁCIÓS HIVATAL

A NEMZETI KUTATÁSI, FEJLESZTÉSI ÉS INNOVÁCIÓS HIVATAL ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁN KERESZTÜL TÖRTÉNŐ ÜGYINTÉZÉS SZABÁLYAI

A) JOGI TÁJÉKOZTATÓ AZ NKFI HIVATAL ÜGYFÉLSZOLGÁLATA ÁLTAL NYÚJTOTT INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRÓL

A Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Hivatal (NKFI Hivatal) a tudományos kutatásról, fejlesztésről és innovációról szóló 2014. évi LXXVI. törvényben rögzített közfeladataival kapcsolatos, **általános információszolgáltatási** kötelezettségei minél magasabb szintű ellátása érdekében Ügyfélszolgálatot működtet, kiemelten az NKFI Hivatal által kezelt közfinanszírozású pályázatokkal és támogatási jogviszonyokkal összefüggő tájékoztatás céljából.

Az Ügyfélszolgálat a telefonon vagy írásban előterjesztett megkereséseket és átadott iratokat az NKFI Hivatal honlapján elérhető „Tájékoztató a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Hivatal Ügyfélszolgálatának működéséről” című dokumentumban foglaltak szerint fogadja és kezeli.

Az NKFI Hivatal Ügyfélszolgálatán keresztül (személyesen, telefonon, írásban) nyújtott információk

- kizárólag az Ügyfélszolgálatához forduló ügyfelek, tájékoztatását szolgálják. Az előbbieket szerint nyújtott tájékoztatás, információ, adat felhasználása tehát a felhasználó mérlegelése alapján, saját felelősségére történhet, az nem minősül az NKFI Hivatal hivatalos állásfoglalásának, véleményének vagy tanácsadásnak.
- nem jelentenek teljes körű adatszolgáltatást, joghatással nem bírnak; azokra jogot vagy kötelezettséget alapítani nem lehet, az adott tájékoztatás továbbá nem kötelezi a támogatásért felelős intézményrendszer más szereplőit sem.
- nem helyettesítik az egyes pályázatokkal, támogatási jogviszonyokkal kapcsolatban hivatalosan közzétett, vagy a támogatási jogviszony során keletkezett írásbeli dokumentumok kötelező megismerését, nem módosítják ezen dokumentumokat, így a tájékoztatás nem tekinthető szerződési ajánlatnak vagy ajánlat elfogadásának sem.

Az NKFI Hivatal fentiek alapján kizárja felelősségét az Ügyfélszolgálaton keresztül nyújtott tájékoztatás esetleges hiányosságai vagy pontatlanságai miatt.

B) ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ AZ NKFI HIVATAL TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATA ÁLTAL VÉGZETT HANGFELVÉTEL-RÖGZÍTÉSÉRŐL

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 20. § rendelkezéseinek eleget téve az NKFI Hivatal az alábbi tájékoztatást adja közre minden a telefonos Ügyfélszolgálatot igénybevevő számára.

1. Az adatkezelés jogszabályi alapja és célja
 - 1.1. Az NKFI Hivatal telefonos Ügyfélszolgálatát által történő hangfelvétel készítésére, mint személyes adatok kezelésére az Infotv. 5. § (1) a) pontja alapján az érintett erről való tájékoztatását követően kerül sor. Amennyiben az érintett ily módon a hangfelvétel készítéséhez nem járul hozzá (azaz hívást bontja), részére az NKFI Hivatal írásban biztosítja a tájékoztatás igénybe vételének lehetőségét.
 - 1.2. Az adatok kezelésének célja az NKFI Hivatal Ügyfélszolgálatát által nyújtott általános és egyedi tájékoztatások tartalmának és formájának, továbbá a kifogáskezelési eljárások minőségbiztosítása.
2. Az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosultak köre és jogosultsága
 - 2.1. A rögzített hangfelvételek adatkezelői az NKFI Hivatal Innovációs Szolgáltatások Főosztály Kifogás-kezelési és Ügyfélkapcsolati Osztályának munkatársai, továbbá az NKFI Hivatal elnöke, elnökhelyettesei és az általuk megbízott munkatársak.
 - 2.2. Az NKFI Hivatal a hangfelvételek rögzítésére adatfeldolgozót vesz igénybe. Az adatfeldolgozó a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. (1081 Budapest, Csokonai utca 3., Postacím: 1389 Budapest, Pf. 133, Telefon: 459-4200, Fax: 303-1000, E-mail: info@nisz.hu, Ügyfélszolgálat: + 36-1-795-5066, ugyfelszolgalat@ugyfelszolgalat.gov.hu)
3. Az adatkezelés időtartama
 - 3.1. Az NKFI Hivatal a hangfelvételeket a rögzítéstől számított 1 évig tárolja.
 - 3.2. Az érintett kérelmére a hangfelvétel haladéktalanul törlésre kerül, annak tartalmát azonban az NKFI Hivatal az érintettel összefüggő pályázati és kifogáskezelési eljárásában szövegesen rögzítheti.
4. Az érintettek jogai és jogorvoslati lehetőségei
 - 4.1. Az érintett kérelmezheti a NKFI Hivatal Ügyfélszolgálatánál:
 - a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
 - b) személyes adatainak helyesbítését, valamint
 - c) személyes adatainak törlését vagy zárolását.
 - 4.2. Az érintett a jogainak megsértése esetén,
 - a) az NKFI Hivatal belső adatvédelmi felelőséhez (dr. Regős Eszter, Jogi és Igazgatási Főosztály, eszter.regos@nkfi.gov.hu; +36-1-896-3729);
 - b) bírósághoz fordulhat (Fővárosi Törvényszék, 1055 Budapest, Markó u. 27.);
 - c) valamint vizsgálatot kezdeményezhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (NAIH, 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C, ugyfelszolgalat@naih.hu).