

## Az ÁSZ központi call-center hanghívás térképe

ÁSZ call-center menürendszer funkciói (sor-szám)	ÁSZ központi call-center menürendszerének tájékoztatója
<b>1.</b>	<b>Hívás fogadása - általános tájékoztató</b>
	<p>Üdvözljük! Ön az Állami Számvevőszék központi telefonos elérhetőségét hívta!</p> <p>Adatvédelmi okokból tájékoztatjuk, hogy az Állami Számvevőszék központi telefonos elérhetőségén bejelentési rendszerei keretében a bejelentő hozzájárulását igénylő rögzített hangüzenetküldő rendszert alkalmaz.</p> <p>Az Állami Számvevőszék központi telefonos elérhetőségén hangfelvétel rögzítésére kizárólag a panaszokkal, közérdekű bejelentések tételével, valamint a belső visszaélés-bejelentés tétele kapcsán kerül sor az Állami Számvevőszék alkalmazottjának telefonbeszélgetésben történő részvétele nélkül, a bejelentő hangfelvételének automata rögzítésével.</p> <p>Amennyiben a választása szerinti melléken az ügykezelővel előszavas beszélgetést folytat, ennek során hangfelvétel rögzítésére az Állami Számvevőszék Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata értelmében nem kerül sor.</p> <p>A hangrögzítéssel kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó részletes tájékoztatás, valamint az Állami Számvevőszék Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata nyilvánosan elérhető az Állami Számvevőszék honlapján (<a href="http://www.asz.hu">www.asz.hu</a> oldalon) a „Rólunk” / „Adatkezelési tájékoztatás” menüpontban a III./1. alpont „Ügyfél-szolgálat, automata hangrögzítéssel történő telefonos bejelentés-tétel” címen.</p> <p>Tájékoztatjuk, hogy a telefonon történő kapcsolatfelvétel mellett az Állami Számvevőszékkel írásban is lehetősége van felvenni a kapcsolatot. Ön bármilyen, az Állami Számvevőszéket érintő kérdését, illetve bejelentését írásban is megteheti az Állami Számvevőszék honlapján (<a href="http://www.asz.hu">www.asz.hu</a> címen) a „Rólunk” / „Közérdekű adatok”/ „Szervezeti, személyzeti adatok”/ „Kapcsolat, elérhetőség” menüpontban megjelölt kapcsolattartási elérhetőségek valamelyikén, így többek között a <a href="mailto:szamvevoszek@asz.hu">szamvevoszek@asz.hu</a> e-mail címen, vagy postai úton a 1364 Budapest 4. Pf. 54. postacímen.</p> <p>Amennyiben Ön az Állami Számvevőszék vezetőivel kívánja felvenni a kapcsolatot, erre a Számvevőszék honlapján a „Rólunk” / „Közérdekű adatok”/ „Szervezeti, személyzeti adatok”/ „Állami Számvevőszék vezetői” menüpontban megjelölt kapcsolattartási e-mail cím elérhetőségek útján van lehetősége.</p> <p>Kérjük, hogy telefonja nyomógombjainak érintésével válasszon az alábbi lehetőségek közül:</p> <p>Ha Ön panaszt vagy közérdekű bejelentést automata hangrögzítés segítségével kíván tenni, kérjük, nyomja meg az 1-es gombot.</p>

	<p>Ha Ön az Állami Számvevőszék belső visszaélés-bejelentési rendszerében automata hangrögzítés segítségével kíván bejelentést tenni, kérjük, nyomja meg a 2-es gombot.</p> <p>Amennyiben az Állami Számvevőszék sajtókapcsolataira kíváncsi, kérjük, nyomja meg a 3-as gombot.</p> <p>[Megj:...3-5 mp múlva] Még nem választott a menüpontok közül, kérem válaszson! [Megj:...3-5 mp múlva] Még mindig nem választott a menüpontok közül. Tájékoztatjuk, hogy amennyiben továbbra sem választ a menüpontok közül, az Ön hívását megszakítjuk. [Megj:3-5 mp múlva]</p> <p>Köszönjük hívását!</p>
<b>1.1.</b>	<b>1. gomb - Panasz/közérdekű bejelentés</b>
	<p>Ön az 1-es gomb megnyomásával jelezte, hogy az Állami Számvevőszék bejelentési rendszerében panaszt vagy közérdekű bejelentést kíván tenni.</p> <p>Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki szóban, írásban vagy elektronikus módon fordulhat az Állami Számvevőszékhez.</p> <p>Tájékoztatjuk, hogy az Állami Számvevőszékhez beérkezett vagy továbbított panaszok és közérdekű bejelentések hatékony intézésére vonatkozó minden információ és elérhetőség megtalálható az Állami Számvevőszék honlapján a <a href="http://www.asz.hu">www.asz.hu</a> oldalon a „Közérdekű bejelentés” menüpontban.</p> <p>Ugyanitt a panaszok és közérdekű bejelentések tételével kapcsolatosan „Általános tájékoztató”, továbbá a bejelentések kezelésére és a gyakran ismételt kérdésekre vonatkozó tájékoztatás is elérhető.</p> <p>Tájékoztatjuk továbbá, hogy a <a href="http://www.asz.hu">www.asz.hu</a> oldalon a „Közérdekű bejelentés” menüpont alatt található űrlap kitöltésével az Állami Számvevőszékhez közérdekű bejelentés online benyújtására is lehetőség van.</p> <p>Amennyiben további kérdése lenne, vagy automata hangrögzítés nélkül írásban, vagy személyesen kíván bejelentést tenni, az Állami Számvevőszék honlapján a „Közérdekű bejelentés” menüpontban az „Általános tájékoztató”-ban vagy a „Bejelentések kezelése” című tájékoztatóban megjelölt további kapcsolattartási elérhetőségeken veheti fel velünk a kapcsolatot.</p> <p>Ha Ön panaszt vagy közérdekű bejelentést automata hangrögzítés segítségével kíván tenni, a sípszó elhangzását követően erre lehetőséget biztosítunk, az Ön hangfelvételének rögzítéséhez történő kifejezett hozzájárulása alapján.</p> <p>A hangfelvétel megőrzési ideje a hangfelvétel készítésének napját követő 60 nap, ezt követően azok automatikusan törlődnek, kivéve erre vonatkozó, a 60 napos határidőben tett érintetti jogok gyakorlására irányuló igényérvényesítés eseteit. Így például hozzáférésre, másolat készítésére, vagy törlésre irányuló igény, valamint adatkezeléshez történő hozzájárulás érintett általi visszavonása esetén az adatkezelőnek a hangfelvételeket az igényérvényesítés adatkezelési céljának megvalósulásáig kell megőriznie, ezt követően törölnie.</p>

	<p>A hangfelvétel rögzítését követően Önnek joga van az Állami Számvevőszéktől, mint adatkezelőtől a személyes adataihoz történő hozzáférést, azok helyesbítését, törlését, illetve azok kezelésének korlátozását kérni. Joga van a hozzájárulás visszavonására, ez azonban nem érinti a korábbi hozzájárulás alapján a visszavonásig végrehajtott adatkezelés jogszerűségét. Érintetti jogai megsértése esetén lehetősége van a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál panaszt benyújtani, illetve bírósághoz fordulni.</p> <p>A hangrögzítéssel kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó részletes tájékoztatás elérhető az Állami Számvevőszék honlapján (<a href="http://www.asz.hu">www.asz.hu</a> oldalon) a „Rólunk/Adatkezelési tájékoztatás” gombra kattintva a III.1. cím „Ügyfélszolgálat (ÁSZ call-center) adatkezelése telefonos bejelentés-tétel kapcsán” menüpontban.</p> <p>Amennyiben a sípszó elhangzását követően folytatja a hívást, azzal az adatkezelési tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy az elhangzó információkról az ÁSZ hangfelvételt készítse.</p> <p>Amennyiben a hangfelvétel készítéséhez nem kíván hozzájárulni, kérjük, haladéktalanul szakítsa meg hívását.</p> <p>Tájékoztatjuk, hogy a hangfelvétel adatai alapján a bejelentés kivizsgálására jogosult személyek a bejelentést írásba foglalják a bejelentő számára másodpéldányban történő átadásáról gondoskodnak.</p> <p>Kérem adja meg a nevét, valamint a válasz fogadására alkalmas postai (levelezési-) vagy email-címét.</p> <p>Kérem „a hozzájárulok”, vagy „nem járulok hozzá” kifejezés egyikének egyértelmű nevesítésével nyilatkozzon arról, hogy a bejelentő - az Állami Számvevőszék hatáskörének hiányában - az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére személyes adatai átadásához/továbbításához hozzájárul, vagy nem járul hozzá.</p> <p>Kérem mondja el legfeljebb 5 perc időtartamban bejelentését. A hangfelvétel rögzítése adatvédelmi okokból 5 perc leteltét követően megszakad, hívását automatikusan bontjuk. Köszönjük hívását!</p> <p><i>[Sípszó - hangfelvétel indul]</i></p> <p><i>[Hangfelvételre kerülő bejelentés legfeljebb 5 perc időtartamban]</i></p>
<p><b>1.2.</b></p>	<p><b>2-es gomb – belső visszaélés-bejelentés</b></p>
	<p>Ön a 2-es gomb megnyomásával jelezte, hogy az Állami Számvevőszék bejelentési rendszerében belső visszaélés-bejelentést kíván tenni.</p> <p>Tájékoztatjuk, hogy az Állami Számvevőszék belső visszaélés-bejelentési rendszerében a bejelentések tételére, hatékony vizsgálatára vonatkozó minden információ és elérhetőség megtalálható az Állami Számvevőszék honlapján a <a href="http://www.asz.hu">www.asz.hu</a> oldalon a kapcsolat menüpont alatt a „Belső visszaélés- bejelentés” menüpontban.</p>

Amennyiben további kérdése lenne, vagy automata hangrögzítés nélkül írásban, vagy személyesen kíván bejelentést tenni, kérjük, az Állami Számvevőszék honlapján „Belső visszaélés-bejelentés” menüpontban elérhető tájékoztatóban megjelölt további kapcsolattartási elérhetőségeken veheti fel velünk a kapcsolatot.

Ha Ön belső visszaélés-bejelentést automata hangrögzítés segítségével kíván tenni, a sípszó elhangzását követően erre lehetőséget biztosítunk, az Ön hangfelvételének rögzítéséhez történő kifejezett hozzájárulása alapján.

A hangfelvétel megőrzési ideje a hangfelvétel készítésének napját követő 60 nap, ezt követően azok automatikusan törlődnek, kivéve erre vonatkozó, a 60 napos határidőben tett érintetti jogok gyakorlására irányuló igényérvényesítés eseteit. Így például hozzáférésre, másolat készítésére, vagy törlésre irányuló igény, valamint adatkezeléshez történő hozzájárulás érintett általi visszavonása esetén az adatkezelőnek a hangfelvételeket az igényérvényesítés adatkezelési céljának megvalósulásáig kell megőriznie, ezt követően törölnie.

A hangfelvétel rögzítését követően Önnek joga van az Állami Számvevőszéktől, mint adatkezelőtől a személyes adataihoz történő hozzáférést, azok helyesbítését, törlését, illetve azok kezelésének korlátozását kérni. Joga van a hozzájárulás visszavonására, ez azonban nem érinti a korábbi hozzájárulás alapján a visszavonásig végrehajtott adatkezelés jogszerűségét. Érintetti jogai megsértése esetén lehetősége van a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál panaszt benyújtani, illetve bírósághoz fordulni.

A hangrögzítéssel kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó részletes tájékoztatás elérhető az Állami Számvevőszék honlapján ([www.asz.hu](http://www.asz.hu) oldalon) a „Rólunk/Adatkezelési tájékoztatás” gombra kattintva a III.1. cím „Ügyfélszolgálat (ÁSZ call-center) adatkezelése telefonos bejelentés-tétel kapcsán” menüpontban.

Amennyiben a sípszó elhangzását követően folytatja a hívást, azzal az adatkezelési tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy az elhangzó információkról az ÁSZ hangfelvételt készítse.

Amennyiben a hangfelvétel készítéséhez nem kíván hozzájárulni, kérjük, haladéktalanul szakítsa meg hívását.

Tájékoztatjuk, hogy a hangfelvétel adatai alapján a bejelentés kivizsgálására jogosult személyek a bejelentést írásba foglalják – annak ellenőrzésére, helyesbítésére, aláírással történő elfogadására vonatkozó lehetőség biztosítása mellett – a bejelentő számára másodpéldányban történő átadásáról gondoskodnak.

Kérem adja meg a nevét, valamint a válasz fogadására alkalmas postai (levelezési-) vagy email-címét.

Kérem „a hozzájárulok”, vagy „nem járulok hozzá” kifejezés egyikének egyértelmű nevesítésével nyilatkozzon arról, hogy a bejelentő - az Állami Számvevőszék hatáskörének hiányában - az eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére személyes adatai átadásához/továbbításához hozzájárul, vagy nem járul hozzá.

Kérem mondja el legfeljebb 5 perc időtartamban bejelentését. A hangfelvétel rögzítése adatvédelmi okokból 5 perc leteltét követően megszakad, hívását automatikusan bontjuk. Köszönjük hívását!/[Sípszó - hangfelvétel indul]

	<i>[Hangfelvételtre kerülő bejelentés legfeljebb 5 perc időtartamban]</i>
<b>1. 3.</b>	<b>3-as gomb - Sajtókapcsolatok</b>
	<p>Ön a 3-as gomb megnyomásával jelezte, hogy az Állami Számvevőszék sajtókapcsolatait érintően kíván tájékozódni.</p> <p>Tájékoztatjuk, hogy az Állami Számvevőszék sajtókapcsolataira vonatkozó minden információ és elérhetőség megtalálható az Állami Számvevőszék honlapján a <a href="http://www.asz.hu">www.asz.hu</a> oldalon a „Médiaszoba” / „Sajtókapcsolat” menüpontban.</p> <p>Amennyiben az Állami Számvevőszék sajtókapcsolatait érintően további kérdése lenne, kapcsoljuk illetékes kollégánkat.</p> <p>Tájékoztatjuk, hogy az ügykezelővel folytatott előszavas beszélgetés során hangfelvétel rögzítésére az Állami Számvevőszék Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata alapján nem kerül sor.</p> <p><i>[Három csöngést követően, amennyiben az illetékes kolléga nem kapcsolható, az alábbi tájékoztatás hangzik el és utána a hívás megszakításra kerül]</i></p> <p>Sajnáljuk, jelen pillanatban a tájékoztatás nyújtására illetékes kolléga nem elérhető, kérjük ismételje meg hívását később! Köszönjük!</p> <p><i>[Az illetékes kollégával folytatott telefonbeszélgetésről hangfelvétel nem készül]</i></p>