



## 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](mailto:info@nisz.hu), Ügyfélszolgálat: + 36-1-795-5066, [ugyfelszolgalat@ugyfelszolgalat.gov.hu](mailto: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](mailto: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](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)).