



Republik Österreich

**Datenschutz
behörde**

A-1080 Wien, Wickenburggasse 8

Tel.: +43-1-52152-2569

E-Mail: dsb@dsb.gv.at

DVR: 0000027

**Angaben zum Informationsverbundsystem
Meldung einer Datenanwendung (gemäß Anlage 2 DVRV 2002BGBl. II Nr. 24/2002)**

Art der Meldung:

- Neumeldung eines Informationsverbundsystems
- Änderung eines Informationsverbundsystems

Bezeichnung der Datenanwendung und Zweck der Datenanwendung

Schau auf Graz - KAM-Holding Graz Linien - KundInnenanliegen-Management - Holding Graz Linien
Zweck: EDV-System zur zeitnahen, effizienten und bürgerfreundlichen Bearbeitung von KundInnenanliegen und Beschwerden durch eine gemeinsame "just-in-time"-Datenanwendung von Holding Graz Linien und Magistrat

Datenschutzbeauftragter:

Die Datenanwendung gehört zum

- privaten Bereich
- öffentlichen Bereich

Die Datenanwendung erfolgt

- automationsunterstützt
- manuell

Angaben zur Anwendbarkeit der Vorabkontrolle (§ 18 Abs. 2 DSG 2000):

- Verwendung von sensiblen Daten
- Verwendung von strafrechtlich relevanten Daten
- Vorliegen eines Kreditinformationssystems
- Vorliegen eines Informationsverbundsystems
- Videoüberwachung (gemäß § 50c DSG 2000)
- Vorliegen keiner der Voraussetzungen

Rechtsgrundlage(n) für die gemeldete Datenanwendung

Beschlüsse des Gemeinderates der Landeshauptstadt Graz vom 14.12.2009, MD.23025/2009-12, vom 23.09.2010, MD.23025/2009-13, sowie vom 12.12.2010, Präs. 010539/2003/0012, („Neuorganisation Haus Graz“, Ausgliederung des Stadtraummanagements in die Holding Graz – kommunale Dienstleistungen GmbH);
Service-Level-Agreement zwischen GBG und Stadt Graz;
Zustimmungserklärung der Betroffenen zur Bearbeitung ihrer Anliegen nach § 8 Abs 1 Z 2 DSG, § 24 (2) Z 3 DSG 2000

Bescheid der Datenschutzbehörde (Internationaler Datenverkehr gemäß § 13 DSG 2000):

Bescheid der Datenschutzbehörde (Auflagenbescheid gemäß § 21 Abs. 2 DSGVO 2000):

Bezeichnung des Informationsverbundsystems

Schau auf Graz - KAM-Holding Graz Linien - KundInnenanliegen-Management - Holding Graz Linien

Rechtsgrundlage(n) für das gesamte Informationsverbundsystem:

Siehe Rechtsgrundlage unter Sonstige Angaben

Name (Bezeichnung) und Anschrift des Betreibers des Informationsverbundsystems:

Magistrat der Stadt Graz
Hauptplatz 1
8010 Graz
Österreich

Telefon- und Faxnummer sowie E-Mail-Adresse des Betreibers des Informationsverbundsystems:

Tel.: Tel.: 0316-872-2336
walther.nauta@stadt.graz.at

Vertreter des Betreibers in der EU:

Besondere Angaben zum Inhalt der Datenanwendung:

Betroffene Personengruppen	Datenarten	Nummern der Empfängerkreise
Personen, die ein Anliegen oder eine Beschwerde an den Magistrat oder ein Beteiligungsunternehmen der Stadt Graz in Bezug auf die Holding Graz Linien einbringen	Anrede	
	Akad. Grad	
	Name (Vorname, Nachname)	
	Angaben zur Firma, wenn eine Firma ein Anliegen einbringt (Firmenname, Firmenbuchnummer, Kontaktperson)	
	Kontaktdaten (E-Mail, Telefonnummer, Mobiltelefon, Fax, bevorzugte Kontaktmethode)	
	Adresse	
	Anfahrt	
	ID sAPPerlot (E-Mailadresse in sAPPerlot, wenn sAPPerlot-User)	
	ID des Anliegens (automatisch vergebene Anliegensnummer)	
	Thema des Anliegens (Verkehr: Bus, Straßenbahn, Schloßbergbahn, Schloßberglift, Carsahring Elektroauto, Elektrotaxi, Ersatzverkehr; Haltestellen:	

	Sauberkeit, Stelen, Aushang/Fahrgastinformation, Ausstattung; Fundsache; Fahrscheinkontollen; Fahrgastbeirat; Fahrplan; Online-Shop: Rechnung, Tarifierfrage, Technischen Support; Servicestellen: Mobilitätszentrum, Verkehrsdauerdienst Jakominiplatz, Team Servicequalität; Tarif; Infrastruktur: Gleise, Baustellen;	
	Grund des Anliegens (Anfrage, Beanstandung, Anregung, Lob, Dank)	
	Eingabeart (Telefon, E-Mail, Internet, Facebook, Twitter, sapperlot, KAM-Formular, persönlich, Provider-Suite)	
	Gewünschte Benachrichtigungsart und Inhalt der Benachrichtigungen	
	Angaben zur Erledigung bzw. Angaben zur Weiterleitung an zuständige Stelle	
	Angaben zur Zufriedenheit (Skala 1 bis 5)	
	Datum des Anliegens	
	Abgeschlossen am	
	Status (eingegangen, in Bearbeitung, Recherche, Warten auf Details, zurückgestellt, Problem behoben, storniert)	
	Bearbeiter	
	Georeferenzierung	
	Gerichtlich strafrechtlich relevante Sachverhalte bzw. zivilrechtliche Ansprüche	
	Verwaltungsstrafrechtlich relevante Sachverhalte	
Bearbeiter bzw. Benutzer von KAM im Magistrat Graz bzw. städtischen Beteiligungen	Name	
	Benutzername	
	Personalnummer	
	Kontaktdaten	
	Berechtigungen im KAM	
	Vorgesetzter, Gruppenmitgliedschaften	

Beabsichtigte Übermittlungen aus dieser Datenanwendung:

Nummer und Bezeichnung des Empfängerkreises	Rechtsgrundlage für die Übermittlung
--	---

Teilnehmende Auftraggeber am Informationsverbundsystem:

DVR-Nummer des Auftraggebers	Bezeichnung des Auftraggebers
0035343	Holding Graz - kommunale Dienstleistungen

	GmbH
0051853	Magistrat der Stadt Graz