

IEKŠĒJIE NOTEIKUMI

Rīgā

05.12.2025.

Nr. 1-19/2025-22

PERSONAS DATU APSTRĀDE TELEFONSARUNU IERAKSTOS

1. Lai uzlabotu sniegto konsultāciju kvalitāti, nodrošinātu precīzu un saprotamu informācijas sniegšanu un novērstu iespējamās domstarpības par sniegtajām konsultācijām, Rīgas Tālmācības vidusskola (turpmāk – Sabiedrība) veic informatīvo tālruņa sarunu ierakstīšanu to analīzei un darbības uzlabošanai.
2. Sabiedrība veic ienākošo un izejošo telefonsarunu ierakstīšanu, lai nodrošinātu:
 - 2.1. kvalitatīvu klientu apkalpošanu,
 - 2.2. sniegto konsultāciju precizitāti,
 - 2.3. strīdu un neskaidrību izskatīšanu,
 - 2.4. Sabiedrības pakalpojumu analīzi un uzlabošanu.
3. *Tiesiskais pamats*
Telefonsarunu ierakstu apstrāde tiek veikta, pamatojoties uz Vispārīgās datu aizsardzības regulas 6. panta 1. punkta f) apakšpunktu - pārziņa leģitīmajām interesēm nodrošināt efektīvu un kvalitatīvu klientu apkalpošanu, kā arī aizsargāt Sabiedrības tiesiskās intereses.
4. *Apstrādātie personas dati*
5. Telefonsarunu ierakstos var tikt apstrādāti šādi personas dati:
 - 5.1. balss ieraksts,
 - 5.2. sarunas saturs,
 - 5.3. sarunas laikā brīvprātīgi sniegtā informācija (vārds, uzvārds, personas kods, kontaktinformācija u.tml.).
6. *Informēšana par ierakstīšanu*
Pirms sarunas tiek atskaņots paziņojums, kas informē, ka saruna tiks ierakstīta, un sniedz norādes par personas datu apstrādi. Ja persona nevēlas, lai saruna tiktu ierakstīta, tā var izmantot citus saziņas kanālus (e-pasts, pasts, klātiešana).
7. *Glabāšanas termiņš*
Telefonsarunu ieraksti tiek glabāti 30 (trīsdesmit) dienas, pēc tam tie tiek neatgriezeniski dzēsti.
8. *Personas datu saņēmēji*
9. Ieraksti var tikt nodoti:
 - 9.1. Sabiedrības pilnvarotiem darbiniekiem, kuriem tas nepieciešams tiešo pienākumu izpildei,
 - 9.2. tiesībsargājošām iestādēm, pamatojoties uz likumīgu pieprasījumu,
 - 9.3. strīdu risināšanas iestādēm, ja tas nepieciešams Sabiedrības tiesisko interešu aizsardzībai.
10. *Datu apstrādātāji*
Telefonsarunu ierakstīšanu tehniski nodrošina Sabiedrības piesaistītais elektronisko sakaru operators vai cits datu apstrādātājs, kurš nodrošina datu drošību, konfidencialitāti un apstrādi tikai līgumā noteiktajiem nolūkiem.
11. *Datu subjekta tiesības*
12. Personai ir tiesības:
 - 12.1. pieprasīt piekļuvi saviem personas datiem (tai skaitā sarunas ierakstam),
 - 12.2. pieprasīt ieraksta labošanu vai dzēšanu, ja tam nav spēkā citi tiesiski pamati,
 - 12.3. iebilst pret personas datu apstrādi,
 - 12.4. iesniegt sūdzību Datu valsts inspekcijai, ja uzskata, ka apstrāde neatbilst normatīvo aktu prasībām.