

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, SIA "Rīgas Tālmācības vidusskola" (turpmāk – Sabiedrība) kā personas datu pārzinis veic informatīvo tālruņa sarunu ierakstīšanu šajā dokumentā noteiktajiem nolūkiem.
2. Sabiedrība veic ienākošo un izejošo telefonsarunu ierakstīšanu tikai tādā apjomā, kāds ir nepieciešams un samērīgs, lai nodrošinātu:
 - 2.1. kvalitatīvu klientu apkalpošanu,
 - 2.2. sniegto konsultāciju precizitāti,
 - 2.3. strīdu un neskaidrību izskatīšanu,
 - 2.4. konsultāciju kvalitātes analīzi un uzlabošanu.

3. Tiesiskais pamats

Telefonsarunu ierakstu apstrāde tiek veikta, pamatojoties uz Vispārīgās datu aizsardzības regulas (turpmāk – Regula) 6. panta 1. punkta f) apakšpunktu – pārziņa leģitīmajām interesēm nodrošināt efektīvu un kvalitatīvu klientu apkalpošanu, kā arī aizsargāt Sabiedrības tiesiskās intereses. Pirms ierakstīšanas uzsākšanas Sabiedrība dokumentē tās nepieciešamības un samērīguma izvērtējumu un leģitīmo interešu līdzsvarošanas testu, īpaši ņemot vērā nepilngadīgu personu tiesības un intereses. Ierakstus izmanto tikai noteiktajiem nolūkiem, un par apstrādi informē arī darbiniekus, kuru sarunas tiek ierakstītas.

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 sniegtā informācija (vārds, uzvārds, kontaktinformācija un cita konkrētā jautājuma izskatīšanai nepieciešamā informācija). Personas kodu pieprasa tikai tad, ja tas nepieciešams pamatotai personas identificēšanai; netiek pieprasīti jautājuma risināšanai nevajadzīgi dati.

6. Informēšana par ierakstīšanu

Pirms sarunas satura ierakstīšanas gan ienākošā, gan izejošā zvanā persona saņem paziņojumu par Sabiedrību kā pārzini, ierakstīšanas nolūkiem un iespēju iepazīties ar pilnu informāciju par datu apstrādi tīmekļvietnē www.talmacibasvsk.lv vai saņemot to, rakstot uz rtv@talmacibasvsk.lv. Ja persona nevēlas, lai saruna tiktu ierakstīta, tā var izmantot citus saziņas kanālus (e-pastu, pastu, klātieni). Sarunas turpināšana netiek uzskatīta par piekrišanu: apstrādes tiesiskais pamats ir iepriekš norādītās leģitīmās intereses.

7. Glabāšanas termiņš

Telefonsarunu ieraksti tiek glabāti 30 (trīsdesmit) dienas, pēc tam tie tiek neatgriezeniski dzēsti. Ja konkrēts ieraksts šajā termiņā nepieciešams sūdzības vai strīda izskatīšanai vai tiesiska prasījuma celšanai, īstenošanai vai aizstāvēšanai, to glabā atsevišķi tikai tik ilgi, cik nepieciešams attiecīgā jautājuma atrisināšanai, dokumentējot ilgākas glabāšanas pamatojumu. Pēc šā pamatojuma izbeigšanās ierakstu dzēš.

8. Personas datu saņēmēji

9. Piekļuvi ierakstiem nodrošina tikai nepieciešamajā apjomā:

- 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

Ja telefonsarunu ierakstīšanu tehniski nodrošina Sabiedrības piesaistīts elektronisko sakaru operators vai cits pakalpojuma sniedzējs, kas darbojas kā datu apstrādātājs, Sabiedrība ar to noslēdz Regulas 28. pantam atbilstošu līgumu. Apstrādātājs ievēro Sabiedrības dokumentētos norādījumus un nodrošina datu drošību un konfidencialitāti. Sabiedrība nodrošina riskam atbilstošus tehniskos un organizatoriskos aizsardzības pasākumus, tostarp ierobežotu piekļuvi ierakstiem. Ja dati tiek nosūtīti ārpus Eiropas Ekonomikas zonas, pirms nosūtīšanas nodrošina Regulas V nodaļā paredzēto pamatu un aizsardzības pasākumus un informē personas par tiem un iespēju saņemt to kopiju.

11. Datu subjekta tiesības

12. Personai ir tiesības:

- 12.1. pieprasīt piekļuvi saviem personas datiem un to kopiju (tai skaitā sarunas ierakstā ietvertajiem datiem), ievērojot citu personu tiesības un brīvības,
- 12.2. pieprasīt neprecīzu personas datu labošanu, kā arī datu dzēšanu vai apstrādes ierobežošanu Regulā noteiktajos gadījumos; ierakstā fiksētu neprecīzu informāciju var precizēt, pievienojot personas paskaidrojumu,
- 12.3. savas īpašās situācijas dēļ iebilst pret personas datu apstrādi; Sabiedrība to pārtrauc, ja vien tā nepierāda pārliecinošus leģitīmus iemeslus, kas ir svarīgāki par personas interesēm, tiesībām un brīvībām, vai apstrāde nav nepieciešama tiesiska prasījuma celšanai, īstenošanai vai aizstāvībai,
- 12.4. iesniegt sūdzību Datu valsts inspekcijai (www.dvi.gov.lv), ja persona uzskata, ka apstrāde neatbilst normatīvo aktu prasībām.
- 12.5. Pieprasījumus par savu personas datu apstrādi var iesniegt, rakstot uz rtv@talmacibasvsk.lv vai Sabiedrības juridisko adresi. Sabiedrība samērīgā veidā pārbauda pieprasītāja identitāti un sniedz atbildi bez nepamatotas kavēšanās, ne vēlāk kā mēneša laikā. Sarežģītu vai daudzu pieprasījumu gadījumā termiņu var pagarināt vēl par diviem mēnešiem, par pagarinājumu un tā iemesliem informējot sākotnējā mēneša laikā.

Griškevičs

27727700