

Audiomonitoring Regulations

აუდიომონიტორინგის წესი

შემუშავებულია პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცრის მიერ.

მუხლი 1: წესის მიზანი და რეგულირების სფერო

ამ წესის მიზანია მიკროსაფინანსო ორგანიზაცია „ცენტრალმა“ (შემდგომში - ორგანიზაცია) განსაზღვროს აუდიომონიტორინგის მიზანი და მოცულობა, აუდიომონიტორინგის ხანგრძლივობა და აუდიოჩანაწერის შენახვის ვადა, აუდიოჩანაწერზე წვდომის, მისი შენახვისა და განადგურების წესი და პირობები, მონაცემთა სუბიექტის უფლებების დაცვის ორგანიზაციულ-ტექნიკური მექანიზმები.

მუხლი 2: ტერმინების მნიშვნელობა

წინამდებარე დოკუმენტის მიზნებისთვის მასში გამოყენებულ ტერმინებს აქვს „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონითა და პერსონალურ მონაცემთა დაცვის სამსახურის უფროსის მიერ გამოცემული კანონქვემდებარე აქტებით განსაზღვრული მნიშვნელობა.

მუხლი 3: აუდიომონიტორინგის განხორციელების პრინციპები

1. აუდიომონიტორინგის განხორციელებისას დაცული უნდა იქნეს შემდეგი პრინციპები:
 - ა) *კანონიერების პრინციპი* - აუდიომონიტორინგის უნდა განხორციელდეს კანონიერად, სამართლიანად, აუდიომონიტორინგის განხორციელებით მონაცემები უნდა შეგროვდეს/მოპოვებულ იქნეს მხოლოდ ამ წესით გათვალისწინებული მიზნებისთვის;
 - ბ) *ინფორმირებულობის პრინციპი* - აუდიომონიტორინგის განხორციელება უნდა უზრუნველყოფდეს მონაცემთა სუბიექტის მკაფიო, აშკარა ინფორმირებას აუდიომონიტორინგის განხორციელების თაობაზე. დაუშვებელია, ორგანიზაციის მიერ მონაცემთა სუბიექტის ფარული აუდიოჩანაწერა;
 - გ) *პროპორციულობის პრინციპი* - აუდიოჩანაწერის პროცესი უნდა შეესაბამებოდეს ამ წესით გათვალისწინებულ მიზნებსა და საფუძვლებს, არ უნდა გასცდეს მათ და შეუსაბამო მოცულობით არ უნდა განხორციელდეს აუდიოჩანაწერა;
 - დ) *გონივრულობის პრინციპი* - აუდიომონიტორინგის განხორციელებით მოპოვებული მონაცემები შეიძლება შენახულ იქნეს მხოლოდ იმ ვადით, რომელიც აუცილებელია მონაცემთა დამუშავების შესაბამისი ლეგიტიმური მიზნის მისაღწევად. იმ მიზნის მიღწევის შემდეგ, რომლისთვისაც მუშავდება მონაცემები, ისინი უნდა წაიშალოს ავტომატურ რეჟიმში;
 - ე) *მონაცემთა უსაფრთხოების პრინციპი* - აუდიოჩანაწერის განხორციელებით მოპოვებული მონაცემები უნდა ინახებოდეს უსაფრთხოდ, ინფორმაციული ტექნოლოგიებით უზრუნველყოფილი უნდა იყოს მონაცემების დაცვა უნებართვო ან უკანონო დამუშავებისგან, შემთხვევითი დაკარგვისგან, განადგურებისგან ან/და დაზიანებისგან;
 - ვ) *კონფიდენციალურობის პრინციპი* - აუდიოჩანაწერის განხორციელებით მოპოვებული მონაცემები/ინფორმაცია ხელმისაწვდომი უნდა იყოს მხოლოდ ამ წესით განსაზღვრული პირებისთვის;
 - ზ) *მონაცემების შეზღუდული ხელმისაწვდომობის პრინციპი* - აუდიოჩანაწერზე წვდომა უნდა ხორციელდებოდეს მხოლოდ საჭიროების შემთხვევაში.

მუხლი 4: აუდიომონიტორინგის მიზანი და მოცულობა

1. ორგანიზაციაში აუდიომონიტორინგი ხორციელდება აუდიოჩაწერის ფორმით ორგანიზაციის ცხელი ხაზის ნომერზე (ტელ: +995 32 288 00 88) მიღებული მომსახურების ხარისხის შეფასებისთვის.
2. ორგანიზაციის ცხელ ხაზზე გაწეული მომსახურების აუდიომონიტორინგის განხორციელების მიზანია ორგანიზაციის მომსახურებით დაინტერესებული პირებისთვის გაწეული მომსახურების ხარისხის შეფასება, ორგანიზაციაში არსებული პერსონალური მონაცემების გამჟღავნებისგან, უკანონო დამუშავებისგან და ხელყოფისგან ეფექტიანი დაცვა.

მუხლი 5: აუდიოკონტროლის განხორციელება

ორგანიზაციაში არ ხორციელდება აუდიოკონტროლი.

მუხლი 6: აუდიოჩაწერის წესი

1. ამ წესით გათვალისწინებული მიზნების უზრუნველყოფისთვის ორგანიზაციის ცხელ ხაზზე ხორციელდება ყოველი სატელეფონო ზარის აუდიოჩაწერა.
2. ორგანიზაციის ცხელ ხაზზე შესული სატელეფონო ზარის ავტორს დარეკვისთანავე ავტომატურ რეჟიმში მიეწოდება ინფორმაცია სატელეფონო ზარის აუდიომონიტორინგთან დაკავშირებით შესაბამისი მიზნის მითითებით და მხოლოდ ამის შემდგომ ხდება მისი ოპერატორთან დაკავშირება ან სხვა თანამშრომელთან გადამისამართება.
3. აუდიოჩაწერები ინახება ორგანიზაციის სერვერზე, რომელიც განთავსებულია იზოლირებულ და დაცულ სივრცეში, ჩაკეტილ მდგომარეობაში.
4. აუდიოჩაწერზე წვდომის უფლება აქვს ორგანიზაციის საინფორმაციო ტექნოლოგიების სამსახურის თანამშრომლებს.
5. უფლებამოსილი პირი ვალდებულია:
 - ა) არ განახორციელოს აუდიოჩაწერის ჩაწერა;
 - ბ) არ განახორციელოს აუდიოჩაწერის, მისგან მიღებული ინფორმაციის/მონაცემის რაიმე ფორმით შენახვა, გავრცელება, დაბეჭვდა, ნებისმიერი მესამე პირისთვის გაგზავნა/გადაცემა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც არსებობს სასამართლო გადაწყვეტილება, პროკურორის/გამომძიებლის დადგენილება გადაუდებელი აუცილებლობიდან გამომდინარე საგამოიებო მოქმედების ჩატარების შესახებ.
6. ორგანიზაცია ვალდებულია, აუდიოჩაწერზე წვდომის თითოეული შემთხვევა აღრიცხოს ელექტრონულად, ყოვლისმომცველად, მათ შორის, წვდომის დროისა და მომხმარებლის სახელის მითითებით.
7. უფლებამოსილი პირების აუდიოჩაწერზე დაშვება ხორციელდება მხოლოდ განპიროვნებული მომხმარებლის სახელითა და ინდივიდუალური პაროლის გამოყენებით.

მუხლი 7: აუდიოჩაწერის შენახვის ვადა და განადგურება

1. აუდიოჩაწერი ინახება არანაკლებ 30 დღე.

2. აუდიოჩანაწერის განადგურება/წაშლა ხდება ავტომატურ რეჟიმში ამ მუხლის პირველი პუნქტით დადგენილი ვადის გასვლისთანავე, აუდიოჩანაწერის აღდგენის შესაძლებლობის გარეშე.
3. დაუშვებელია უფლებამოსილი ან სხვა პირის მიერ აუდიოჩანაწერის არავტომატურ განადგურება/წაშლა.

მუხლი 8: დასაქმებული პირის სამუშაო პროცესის აუდიომონიტორინგი

1. ორგანიზაციის ტერიტორიაზე დასაქმებულებისა და სხვა პირების აუდიომონიტორინგის განხორციელება აკრძალულია. აუდიომონიტორინგი ხორციელდება მხოლოდ აუდიოჩანაწერის ფორმით ამ წესის მე-4 და მე-6 მუხლებით დადგენილი წესის მიხედვით.
2. ადამიანური რესურსების მართვის სამსახური ვალდებულია ყველა დასაქმებული პირი, რომლის სამუშაო პროცესის აუდიომონიტორინგი ხორციელდება ორგანიზაციის ცხელ ხაზზე სატელეფონო საუბრისას, წერილობით გააფრთხილოს აუდიომონიტორინგის კონკრეტული მიზნის (მიზნების) შესახებ, რასაც დასაქმებული ადასტურებს ხელმოწერით.

მუხლი 9: ჰიგიენისთვის განკუთვნილ ადგილებში აუდიომონიტორინგის აკრძალვა

ორგანიზაციაში აკრძალულია აუდიომონიტორინგის განხორციელება ჰიგიენისთვის განკუთვნილ ადგილებში.

მუხლი 10: არაუფლებამოსილი პირის მიერ აუდიომონიტორინგის აკრძალვა

ორგანიზაციის ტერიტორიაზე დასაქმებულებისა და სხვა პირების მიერ აკრძალულია აუდიომონიტორინგის განხორციელება.

მუხლი 11: აუდიოჩანაწერის გაცნობის ან/და გამოთხოვის უფლება

1. მონაცემთა სუბიექტს უფლება აქვს, განცხადებით მიმართოს ორგანიზაციას და გაეცნოს მის შესახებ არსებულ აუდიოჩანაწერს ადგილზე ან/და უსასყიდლოდ მიიღოს მისი ასლი მატერიალური ან/და ელექტრონული ფორმით.
2. იმ შემთხვევაში, თუ მონაცემთა სუბიექტი ითხოვს აუდიოჩანაწერის მატერიალური ფორმით გადაცემას, იგი ვალდებულია ორგანიზაციას წარუდგინოს ფლემ მუხსიერების ბარათი.
3. მონაცემთა სუბიექტის მიერ აუდიოჩანაწერის ადგილზე გაცნობისას ან მონაცემთა სუბიექტისთვის აუდიოჩანაწერის გადაცემისას, ორგანიზაცია ვალდებულია, განახორციელოს აუდიოჩანაწერში არსებული პირების (გარდა მონაცემთა სუბიექტისა) დეპერსონალიზაცია იმგვარად, რომ შეუძლებელი იყოს მათი იდენტიფიცირება.
4. მონაცემთა სუბიექტს უფლება აქვს, გაეცნოს მის შესახებ არსებულ აუდიოჩანაწერს ან/და მიიღოს ის მატერიალური/ელექტრონული ფორმით მოთხოვნიდან არაუგვიანეს 10 სამუშაო დღისა.
5. აუდიოჩანაწერის დეპერსონალიზაციის განხორციელებისთვის მონაცემთა სუბიექტი იხდის საფასურს, რომელიც არ უნდა აღემატებოდეს ფაქტობრივად დახარჯული რესურსის ოდენობას.

მუხლი 12: მონიტორინგი

1. ამ წესის დაცვასა და აღსრულებაზე გეგმიურ და არაგეგმიურ მონიტორინგს ახორციელებს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერი.
2. ორგანიზაციაში დასაქმებული პირი ვალდებულია ხელი არ შეუშალოს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერს მონიტორინგის განხორციელების პროცესში, დაემორჩილოს მის კანონიერ მოთხოვნას, შეუფერხებლად, წინასწარი თანხმობის გარეშე დაუშვას აუდიოჩანაწერის სისტემებში, ორგანიზაციის შენობის ყველა შესასვლელსა და გასასვლელში; შენობის ყველა სართულის დერეფანში; სალაროში; ორგანიზაციის უძრავი ქონების მიმდებარე ტერიტორიაზე ღია სივრცეში.
3. პერსონალურ მონაცემთა დაცვის ოფიცერი ვალდებულია, დაემორჩილოს ორგანიზაციის თანამშრომლის კანონიერ მოთხოვნას და საქმიანობა განახორციელოს შესაბამისი ეკიპირებით.

მუხლი 13: პასუხისმგებლობა

ამ წესის დარღვევისთვის პირს დაეკისრება ორგანიზაციის შინაგანაწესით გათვალისწინებული პასუხისმგებლობა.

მუხლი 14: ძალაში შესვლა

წინამდებარე დოკუმენტი ძალაშია ხელმოწერისთანავე.

მუხლი 15: დოკუმენტის განახლება და დამატებითი ინფორმაცია

წინამდებარე დოკუმენტი ექვემდებარება საჭიროებისამებრ განახლებას.

2024 წლის 01 აგვისტო