



KÄSKKIRI

26.03.2021 nr T-12-1/21/28

Telefonikõnede salvestamise kord

Tallinna Linnavaarameti põhimääruse § 8 lg 2 punktide 1 ja 2 alusel

1. Tallinna Linnavaarameti telefonikõnede salvestamise põhimõtted on koostatud kooskõlas Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrusega (EL) 2016/679 (leitav: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=ET>) (edaspidi *üldmäärus*) ja isikuandmete kaitse seadusega ning juhend reguleerib Tallinna Linnavaarameti (edaspidi *linnavaaramet*) poolt ametikõnede salvestamist.

2. MÕISTED

2.1 *kõne* – linnavaarameti ja andmesubjekti vahel, telefoni teel, toimunud kahepoolne hääl-suhtlust;

2.2 *andmesubjekt* – füüsiline isik, keda saab otseselt või kaudselt kõne kaudu tuvastada ja kelle isikuandmeid töödeldakse;

2.3 *isikuandmed* – igasugune teave tuvastatud või tuvastatava andmesubjekti kohta (nt nimi, aadress, telefoninumber, e-posti aadress, suhtluskeel);

2.4 *salvestis* – häälkõne elektrooniline kogum;

2.5 *töötlemine* - igasugune isikuandmetega tehtav toiming (sh kogumine, salvestamine, säilitamine, muutmine, ligipääsu andmine, päringute tegemine, edastamine jne).

3. KÕNE SALVESTAMISE ÕIGUSLIK ALUS JA EESMÄRGID

3.1 Linnavaaramet salvestab kõnesid andmesubjekti nõusoleku alusel.

3.2 Linnavaaramet salvestab ja säilitab kõnesid andmesubjektidele parema kvaliteediga teeninduse tagamiseks, vaidluste, mh korruptsiooni vältimisega seotud vaidluste lahendamise eesmärgil.

4. KÕNE SALVESTAMISEST TEAVITAMINE NING SALVESTISE TÖÖTLEMINE

4.1 Andmesubjekti teavitatakse kõne salvestamisest väljamineva ning sissetuleva telefonikõne alguses.

4.2 Linnavaarametil ei ole õigust kõne salvestist kasutada, kui kõne adressaati ei ole kõne alguses kõne salvestamisest teavitatud.

4.3 Linnavaaramet peab tagama, et salvestisele ei pääseks ligi isik, kellel ei ole õigust salvestisele juurde pääseda.

4.4 Salvestisele ligipääs on tagatud kasutajanime ja parooliga teenuseosutaja poolt linnavaarameti üldosakonna peaspetsialistile ja juhiabile.

4.5 Salvestise töötlemisel ja käitlemisel peab salvestise töötleja tagama andmete terviklikkuse, konfidentsiaalsuse ning päritolu autentsuse.

4.6 Isikuandmed ja salvestis edastatakse teisele asutusele või isikule ainult juhul, kui selleks on seadusest tulenev õigus ja põhjendatud vajadus.

5. ANDMESUBJEKTI ÕIGUSED

5.1 Andmesubjektil on õigus kõne salvestamisest igal ajal keelduda, lõpetades teeninduskõne ning pöörduda linnavaraameti poole kas e-posti teel või tulles isiklikult linnavaraametisse vastava spetsialisti vastuvõtule.

5.2 Igaühel on õigus enda kohta kogutud andmetega tutvuda üldmääruses sätestatud alustel.

5.3 Andmesubjekt peab kõne salvestisele juurdepääsuks esitama sooviavalduse, mis tuleb allkirjastatult esitada linnavaraametisse või digitaalselt allkirjastatult saata e-posti aadressile linnavaraamet@tallinnlv.ee. Sooviavaldusse tuleb märkida kõne toimumise aeg ning täpsustus kõne teema ja sisu kohta. Isikuandmete juurdepääsu loomisel peab linnavaraamet veenduma teabenõude esitaja isikusamasuses.

5.4 Linnavaraametil on õigus jätta andmesubjekti sooviavaldus rahuldamata ning salvestisele juurdepääsu mitte lubada, kui seda tehes ei ole võimalik välistada teiste isikute andmete väljastamist, mille töötlemiseks puudub andmete küsijal seaduslik alus või ei suudeta tõendada teabenõude esitaja isikusamasust andmesubjektiga.

5.5 Linnavaraamet tagab andmesubjektile juurdepääsu salvestisele linnavaraameti juriidilisel aadressil Vabaduse väljak 10, Tallinn, isikut tõendava dokumendi alusel.

6. SALVESTISE SÄILITAMINE

6.1 Telefonikõne salvestist säilitatakse 60 kalendripäeva teenuseosutaja kõnesalvestussüsteemis.

6.2 Telefonikõne salvestise säilitamistähtaja möödumisel kustutatakse salvestis automaatselt.

6.3 Telefonikõne salvestis, mida kasutatakse vaidluse lahendamisel või uurimismenetluses, säilitatakse kuni menetluse lõpuni, mille järgselt salvestis kustutatakse.

(allkirjastatud digitaalselt)

Einike Uri

Ameti juhataja