**საქართველოს**
**სახალხო დამცველი**
**PUBLIC DEFENDER (OMBUDSMAN)**
**OF GEORGIA**

ირაკლი ფაღავას N6
**0144** თბილისი, საქართველო
ცხელი ხაზი:**1481(24/7)**
**www.ombudsman.ge**
ელ-ფოსტა: **info@ombudsman.ge**

**07 აგვ 2025 წ.**

KA000080240848125

№ **100**

# ბ რ ძ ა ნ ე ბ ა

## საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში აუდიომონიტორინგის განხორციელების წესის დამტკიცების შესახებ

„საქართველოს სახალხო დამცველის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონის 26-ე მუხლის პირველი პუნქტის, „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის საფუძველზე,

**ვ ბ რ ძ ა ნ ე ბ:**

1. დამტკიცდეს „საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში აუდიომონიტორინგის განხორციელების წესი“ (დანართი N1).

2. ბრძანების დაინტერესებული პირებისათვის გაცნობა დაევალოს სახალხო დამცველის აპარატის სამართლებრივი უზრუნველყოფისა და ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტს.

3. ბრძანება ძალაშია ხელმოწერისთანავე.

4. ბრძანება შეიძლება გასაჩივრდეს თბილისის საქალაქო სასამართლოს ადმინისტრაციულ საქმეთა კოლეგიაში (თბილისი, დ. აღმაშენებლის ხეივანი, მე–12კმ, N64), მისი გაცნობიდან 1 თვის ვადაში.

საქართველოს სახალხო დამცველი — ხელმოწერილია/ მტამპდასმულია ელექტრონულად — ლევან იოსელიანი

დანართი N1

**საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატში აუდიომონიტორინგის განხორციელების წესი**

**მუხლი 1. ზოგადი დებულებები**

**1.1**. საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატი (შემდგომში - აპარატი) აუდიომონიტორინგის განხორციელების გზით პერსონალურ მონაცემებს ამუშავებს აპარატის ცხელ ხაზზე (1481) და საკონტაქტო ნომერზე (032 299 58 98 ) განხორციელებული სატელეფონო საუბრის ჩაწერისას.

**1.2.** საკონტაქტო ნომრებზე შემომავალი ზარის განხორციელებისას, აუდიომონიტორინგის დაწყებამდე მონაცემთა სუბიექტს ეცნობება მონიტორინგის განხორციელებისა და მიზნის შესახებ ქართულ და ინგლისურ ენაზე და განემარტება, რომ მას უფლება აქვს ინფორმაცია/მომსახურება მიიღოს ასევე, საქართველოს სახალხო დამცველის აპარატის ცენტრალურ ან რეგიონულ ოფისში გამოცხადების გზით. აღნიშნული ნომრებიდან გამავალი ზარის განხორციელებისას, მონაცემთა სუბიექტს ზარზე პასუხისთანავე განემარტება აუდიომონიტორინგის მიმდინარეობისა და სატელეფონო საუბრის გაგრძელებაზე უარის თქმის შესაძლებლობის შესახებ.

**მუხლი 2. აუდიომონიტორინგის მიზანი და სამართლებრივი საფუძველი**

**2.1**. დისტანციური არხების მეშვეობით, მათ შორის, ცხელი ხაზის, საშუალებით კომუნიკაციას ახორციელებს აპარატის პირველადი სტრუქტურული ერთეული - უფლებადარღვევების პირველადი შემოწმების დეპარტამენტი (შემდგომში - დეპარტამენტი). „საქართველოს სახალხო დამცველის შესახებ“ საქართველოს ორგანული კანონით განსაზღვრული მიზნების შესრულების უზრუნველსაყოფად, დეპარტამენტს გააჩნია სავალდებულოდ შესასრულებელი მომსახურების ხარისხის სტანდარტი (https://www.ombudsman.ge/res/docs/2024120911570082054.pdf), რომელიც აღწერს დაინტერესებულ პირებთან ურთიერთობის წესებს. აღნიშნული წესების დაცვა სავალდებულოა და წარმოადგენს შრომითი ვალდებულების ნაწილს.

**2.2.** აპარატის ცხელ ხაზზე (1481) და საკონტაქტო ნომერზე (032 299 58 98 ) განხორციელებული სატელეფონო საუბრის ჩაწერის მიზანია - ადამიანის უფლებათა და თავისუფლებათა დარღვევის ფაქტების გამოვლენის, დარღვეული უფლებებისა და თავისუფლებების აღდგენის ხელშეწყობა.

**2.3.** აპარატის მიერ აუდიომონიტორინიგის განხორციელების გზით პერსონალურ მონაცემთა დამუშავების სამართლებრივი საფუძველია - „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის მე-11 მუხლის პირველი პუნქტის “გ” ქვეპუნქტი.

**მუხლი 3. აუდიოჩანაწერების შენახვის ვადა და განადგურების წესი**

სატელეფონო ზარების აუდიოჩანაწერები ინახება ჩანაწერის განხორციელების მომდევნო კალენდარული წლის ბოლომდე. შენახვის ვადის გასვლის შემდგომ შესაბამისი კალენდარული წლის ყველა ჩანაწერი იშლება.

**მუხლი 4. აუდიოჩანაწერებზე წვდომა და მონაცემთა უსაფრთხოება**

**4.1**. სატელეფონო ზარების აუდიოჩანაწერების შენახვასა და უსაფრთხოებას უზრუნველყოფს სერვისის მომწოდებელი კომპანია. აუდიოჩანაწერებზე წვდომა აქვს უფლებადარღვევების პირველადი შემოწმების დეპარტამენტის ხელმძღვანელს, დეპარტამენტის ხელმძღვანელის მოადგილეს, ამავე დეპარტამენტის კონსულტანტ-ოპერატორებს და სერვისის მომწოდებელ კომპანიის საამისოდ უფლებამოსილ თანამშრომლებს.

**4.2**. სატელეფონო ზარების აუდიოჩანაწერების მიმართ შესრულებული მოქმედებები აღირიცხება შესაბამისი ფორმით. აღრიცხვის შესახებ ინფორმაციაზე წვდომა აქვს უფლებადარღვევების პირველადი შემოწმების დეპარტამენტის ხელმძღვანელს და სერვისის მომწოდებელი კომპანიის საამისოდ უფლებამოსილ პირს.

**4.3**. სატელეფონო ზარების აუდიოჩანაწერების უსაფრთხოებასა და მონაცემთა მიმართ შესრულებული მოქმედებების სრულყოფილ აღრიცხვაზე პასუხისმგებელია სერვისის მომწოდებელი კომპანია, რომელსაც უნდა გააჩნდეს ინფორმაციული უსაფრთხოების სათანადო პოლიტიკა. მონაცემთა უსაფრთხოების საკითხები ასევე შესაძლებელია დამატებით განისაზღვროს მხარეთა შორის გაფორმებული ხელშეკრულებით.

**4.4**. იმ შემთხვევაში, თუ სატელეფონო საუბრის ჩანაწერი შეიცავს აპარატის წარმოებაში არსებულ საქმესთან დაკავშირებულ მნიშვნელოვან გარემოებებს, შესაძლებელია სატელეფონო საუბრის ჩანაწერი განთავსდეს საქმისწარმოების ელექტრონულ პროგრამაში.

**4.5.** საქმისწარმოების ელექტრონულ სისტემაში განთავსების შემდეგ, სატელეფონო საუბრის აუდიოჩანაწერზე ვრცელდება საქმისწარმოების ელექტრონული პროგრამისათვის დადგენილი - დოკუმენტბრუნვისა და მონაცემთა უსაფრთხოების წესები.

**მუხლი 5. აუდიოჩანაწერების დაარქივება, მონაცემთა გადაცემა**

**5.1**. სატელეფონო ზარების აუდიოჩანაწერის დაარქივება/სერვერიდან ჩამოტვირთვა და სათანადო საფუძვლის არსებობის შემთხვევაში მონაცემთა გადაცემა დასაშვებია:

5.1.1. მონაცემთა სუბიექტის მოთხოვნის შემთხვევაში;

5.1.2. შიდაორგანიზაციულ ინციდენტზე რეაგირების ან დისციპლინური წარმოების მიზნებისთვის - უფლებამოსილი პირის სამსახურებრივი მომართვის საფუძველზე;

5.1.3. სამართალდამცავი, საგამოძიებო ან/და საზედამხედველო ორგანოების სათანადო მომართვის საფუძველზე;

5.1.4. წინამდებარე წესის 4.4. პუნქტით განსაზღვეულ შემთხვევაში.

**5.2.** მონაცემთა გადაცემის შემთხვევაში, აუდიოჩანაწერის ასლი იშლება გადაცემიდან 1 თვის ვადაში. აპარატის შიგნით მონაცემთა გაცვლის/გადაცემის შემთხვაში - დამუშავებული/გადაცემული ასლი ინახება მისი შენახვის ლეგიტიმური მიზნის მიღწევამდე.

**მუხლი 6. მონაცემთა სუბიექტის უფლებები**

მონაცემთა სუბიექტს უფლება აქვს:

**6.1**. მოითხოვოს ინფორმაცია აუდიომონიტორინგის მიზნების, საფუძვლების მოცულობისა და უსაფრთხოების ზომების შესახებ.

**6.2.** მოითხოვოს ინფორმაცია მისი პერსონალური მონაცემების დამუშავების შესახებ და ასეთის არსებობის შემთხვევაში გამოითხოვოს აუდიომონიტორინგის გზით დამუშავებული მისი პერსონალური მონაცემები.

**6.3**. მოითხოვოს პერსონალური მონაცემების დაბლოკვა ან წაშლა/განადგურება, თუ ისინი არასრულია, არაზუსტია, შენახულია დაშვებულ ვადაზე მეტი ვადით ან თუ მათი შეგროვება და დამუშავება განხორციელდა კანონის საწინააღმდეგოდ.

**6.4**. მოითხოვოს ინფორმაცია, გადაეცა თუ არა მისი მონაცემების შემცველი აუდიოჩანაწერი მესამე პირებს და მიიღოს ინფორმაცია მონაცემთა მიმღებისა და მონაცემთა გადაცემის საფუძვლების შესახებ, თუ არ არსებობს მონაცემთა სუბიექტის ამ უფლების შეზღუდვის კანონით გათვალისწინებული საფუძველი.