

ERBAA BELEDİYESİ
ÇAĞRI MERKEZİ SÜRECİNE İLİŞKİN AYDINLATMA METNİ

1. Veri Sorumlusu

Kişisel verileriniz, veri sorumlusu sıfatıyla Cumhuriyet Mahallesi İstiklal Caddesi No: 85 Erbaa / Tokat adresinde bulunan Erbaa Belediyesi ("**Belediye**") tarafından 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("**Kanun**") hükümleri kapsamında ve işbu Çağrı Merkezi Sürecine İlişkin Aydınlatma Metni ("**Aydınlatma Metni**") çerçevesinde işlenmektedir.

Belediyemiz, kişisel verilerinizi başta Kanun olmak üzere ilgili mevzuata uygun olarak şeffaf bir şekilde işlemekte ve verilerinizin güvenli şekilde barındırılmasını sağlamak için gerekli tüm güvenlik tedbirlerini almaktadır. Bu kapsamda Aydınlatma Metni'nde, Belediyemiz ile çağrı merkezimiz kanalıyla gerçekleştirmiş olduğunuz görüşmeler kapsamında işlemekte olduğumuz kişisel verilerinizin hangileri olduğu ve bu verilerin hangi amaçlarla işlendikleri başta olmak üzere verilerinizin paylaşıldığı üçüncü taraflara, haklarınıza ve bizimle iletişime geçebileceğiniz yöntemlere ilişkin bilgiler sunulmaktadır.

İşbu Aydınlatma Metni'nin tamamının elektronik kopyasına ve Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası'na https://erbaa.bel.tr/kvkk/KVK_Politikasi.pdf adresinden ulaşabilirsiniz.

2. Kişisel Verilerinizin Toplanma Yöntemleri

Kişisel verileriniz, Belediyemiz tarafından tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla, elektronik ortamdan çağrı merkezi / telefon vasıtasıyla toplanmaktadır.

3. İşlenen Kişisel Veri Kategorileriniz ile Kişisel Verilerinizin İşleme Amaçları ve Hukuki Sebepleri

Taleplerin, önerilerin ve/veya şikayetlerin toplanması, değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması, vatandaş ve/veya talep / şikayet sahibi ilişkileri ve memnuniyet yönetimi, vatandaş ve/veya talep / şikayet sahibi deneyiminin iyileştirilmesi, randevu oluşturulması, takibi, değişikliği ve/veya iptali, yetkili birimlere doğru yönlendirmelerin yapılması ve denetim / iç denetim / soruşturma ve etik faaliyetlerinin yürütülmesi kapsamında işlenen kişisel veri kategorileriniz ile söz konusu kişisel verilerinizin işlenmesinin amaçları ve hukuki sebepleri aşağıda detaylı şekilde açıklanmaktadır.

Kişisel Veri Kategorisi	Kişisel Verilerin İşlenme Amaçları ve İşlemenin Hukuki Sebepleri
Kimlik Verisi	<p>Bu kategorideki verileriniz, KVKK'nın 5'inci maddesinin 2'nci fıkrasının (c) bendi uyarınca bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması, (ç) bendi uyarınca veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması, (e) bendi uyarınca bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması ve (f) bendi uyarınca ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması kişisel veri işleme şartları (hukuki sebepleri) kapsamında ve aşağıdaki amaçlarla işlenmektedir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bilgi Güvenliği Süreçlerinin Yürütülmesi• Denetim / Etik Faaliyetlerinin Yürütülmesi• Faaliyetlerin Mevzuata Uygun Yürütülmesi

	<ul style="list-style-type: none"> • Hizmete İlişkin Destek Süreçlerinin Yürütülmesi • Hukuk İşlerinin Takibi Ve Yürütülmesi • İç Denetim / Soruşturma / İstihbarat Faaliyetlerinin Yürütülmesi • İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi • İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi • İş Süreçlerinin İyileştirilmesine Yönelik Önerilerin Alınması Ve Değerlendirilmesi • İş Sürekliliğinin Sağlanması Faaliyetlerinin Yürütülmesi • Saklama Ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi • Sözleşme Süreçlerinin Yürütülmesi • Talep / Şikayetlerin Takibi • Vatandaş İle İlişkilerin Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi • Vatandaşların Memnuniyetine Yönelik Aktivitelerin Yürütülmesi • Yetkili Kişi, Kurum Ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi
İletişim Verisi	<p>Bu kategorideki verileriniz, KVKK'nın 5'inci maddesinin 2'nci fıkrasının (c) bendi uyarınca bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması, (ç) bendi uyarınca veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması, (e) bendi uyarınca bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlenmesinin zorunlu olması ve (f) bendi uyarınca ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması kişisel veri işleme şartları (hukuki sebepleri) kapsamında ve aşağıdaki amaçlarla işlenmektedir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bilgi Güvenliği Süreçlerinin Yürütülmesi • Denetim / Etik Faaliyetlerinin Yürütülmesi • Faaliyetlerin Mevzuata Uygun Yürütülmesi • Hukuk İşlerinin Takibi Ve Yürütülmesi • Hizmete İlişkin Destek Süreçlerinin Yürütülmesi • İç Denetim / Soruşturma / İstihbarat Faaliyetlerinin Yürütülmesi • İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi • İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi • İş Süreçlerinin İyileştirilmesine Yönelik Önerilerin Alınması Ve Değerlendirilmesi • İş Sürekliliğinin Sağlanması Faaliyetlerinin Yürütülmesi • Saklama Ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi • Sözleşme Süreçlerinin Yürütülmesi • Talep / Şikayetlerin Takibi • Vatandaş İle İlişkilerin Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi • Vatandaşların Memnuniyetine Yönelik Aktivitelerin Yürütülmesi • Yetkili Kişi, Kurum Ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi
Talep / Şikayet Verisi	<p>Bu kategorideki verileriniz, KVKK'nın 5'inci maddesinin 2'nci fıkrasının (c) bendi uyarınca bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması, (ç) bendi uyarınca veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için</p>

	<p>zorunlu olması, (e) bendi uyarınca bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması ve (f) bendi uyarınca ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması kişisel veri işleme şartları (hukuki sebepleri) kapsamında ve aşağıdaki amaçlarla işlenmektedir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bilgi Güvenliği Süreçlerinin Yürütülmesi• Denetim / Etik Faaliyetlerinin Yürütülmesi• Faaliyetlerin Mevzuata Uygun Yürütülmesi• Hizmete İlişkin Destek Süreçlerinin Yürütülmesi• Hukuk İşlerinin Takibi Ve Yürütülmesi• İç Denetim / Soruşturma / İstihbarat Faaliyetlerinin Yürütülmesi• İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi• İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi• İş Süreçlerinin İyileştirilmesine Yönelik Önerilerin Alınması Ve Değerlendirilmesi• İş Sürekliliğinin Sağlanması Faaliyetlerinin Yürütülmesi• Saklama Ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi• Talep / Şikayetlerin Takibi• Vatandaş İle İlişkilerin Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi• Vatandaşların Memnuniyetine Yönelik Aktivitelerin Yürütülmesi• Yetkili Kişi, Kurum Ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi
Görsel ve İşitsel Veri	<p>Bu kategorideki verileriniz, KVKK'nın 5'inci maddesinin 2'nci fıkrasının (c) bendi uyarınca bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması, (ç) bendi uyarınca veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması, (e) bendi uyarınca bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması ve (f) bendi uyarınca ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması kişisel veri işleme şartları (hukuki sebepleri) kapsamında ve aşağıdaki amaçlarla işlenmektedir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bilgi Güvenliği Süreçlerinin Yürütülmesi• Denetim / Etik Faaliyetlerinin Yürütülmesi• Faaliyetlerin Mevzuata Uygun Yürütülmesi• Hizmete İlişkin Destek Süreçlerinin Yürütülmesi• Hukuk İşlerinin Takibi Ve Yürütülmesi• İç Denetim/ Soruşturma / İstihbarat Faaliyetlerinin Yürütülmesi• İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi• İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi• İş Süreçlerinin İyileştirilmesine Yönelik Önerilerin Alınması Ve Değerlendirilmesi• İş Sürekliliğinin Sağlanması Faaliyetlerinin Yürütülmesi• Vatandaş İle İlişkilerin Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi• Vatandaşların Memnuniyetine Yönelik Aktivitelerin Yürütülmesi• Randevu Oluşturulması ve Takibi

	<ul style="list-style-type: none"> • Saklama Ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi • Talep / Şikayetlerin (örn. ambulans talebi) • Yetkili Kişi, Kurum Ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi
Hukuki İşlem Verisi	<p>Bu kategorideki verileriniz, KVKK'nın 5'inci maddesinin 2'nci fıkrasının (ç) bendi uyarınca veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması, (e) bendi uyarınca bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması ve (f) bendi uyarınca ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması kişisel veri işleme şartları (hukuki sebepleri) kapsamında ve aşağıdaki amaçlarla işlenmektedir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bilgi Güvenliği Süreçlerinin Yürütülmesi • Denetim / Etik Faaliyetlerinin Yürütülmesi • Faaliyetlerin Mevzuata Uygun Yürütülmesi • Hukuk İşlerinin Takibi Ve Yürütülmesi • İç Denetim/ Soruşturma / İstihbarat Faaliyetlerinin Yürütülmesi • İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi • Saklama Ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi • Yetkili Kişi, Kurum Ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi

4. Kişisel Verilerinizin Üçüncü Kişilere Aktarılması

Belediyemiz bünyesinde kişisel verilerinize, yalnızca yukarıda detaylarına yer verilen amaçlar bakımından sınırlı yetki erişimine sahip çalışanlarımız tarafından kendi görevlerini yerine getirmek amacıyla gerekli ölçüde erişilebilmekte ve KVKK'nın 8'inci ve/veya 9'uncu maddelerinde düzenlenen aktarıma yönelik şartların bulunmadığı hallerde yurt içinde ve/veya yurt dışında yerleşik üçüncü kişilere aktarılmamaktadır. Bununla birlikte, yukarıda belirtilen her bir kişisel veri kategorisi kapsamında işlenen kişisel verileriniz, KVKK'nın 8'inci ve/veya 9'uncu maddelerine uygun şekilde ve ilgili veri kategorisi için yukarıda belirtilen kişisel veri işleme şartlarının (hukuki sebeplerinin) aktarım amaçları bakımından da ayrıca mevcut olması halinde aşağıdaki alıcı gruplarına aktarılabilir:

- Belediyemiz tarafından hizmetlerin sunulması ve hizmetlere ilişkin destek sağlanması amaçları başta olmak üzere yukarıda her bir veri kategorisi için ilgili kategoride belirlenen amaçlarla yurt içinde yerleşik **tedarikçilerimize** (örn. *hukuk danışmanları, çağrı merkezi desteği alınan firmalar, talep / şikayet yönetimi bakımından hizmet desteği alınan ajanslar ile bilişim teknolojileri ve veri barındırma hizmet sağlayıcıları*),
- Belediyemizin hukuki yükümlüklerinin yerine getirilmesi, denetim ve raporlama faaliyetlerinin yerine getirilebilmesi ile hukuk işlerinin takibi amaçları başta olmak üzere yukarıda her bir veri kategorisi için ilgili kategoride belirlenen amaçlarla yurt içinde yerleşik **yetkili kamu kurum ve kuruluşlarına**.

5. Kişisel Verilerinizin İşlenme Süresi

Belediye faaliyetlerimiz sırasında elde edilen kişisel verileriniz, başta Anayasa olmak üzere KVKK, Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Hakkında Yönetmelik ve diğer ilgili mevzuat hükümlerine uygun şekilde hazırlanan Belediyemizin saklama ve imhaya ilişkin politika ve prosedürlerinde belirtilen genel prensipler ve düzenlemelere uygun şekilde saklamakta ve imha etmektedir.

Bu kapsamda kişisel verileriniz, yukarıda yer alan kişisel veri işleme şartlarının tamamının ortadan kalkması halinde imha edilecektir. Kişisel verileriniz bu doğrultuda, talebinizin / şikayetinizin sonuçlandırılmasını takiben yasal zaman aşım süreleri boyunca işlenmeye devam edecektir. Kişisel verilerinizin imha edilmesine ilişkin talepleriniz bakımından, işbu Aydınlatma Metni'nin 6'ncı bölümünü incelemenizi rica ederiz.

6. KVKK Kapsamında Haklarınız

Kişisel veri sahibi olarak KVKK'nın 11'inci maddesi uyarınca aşağıdaki haklara sahip olduğunuzu bildiririz:

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- KVKK ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme ve bu kapsamda ve kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde yapılan işlemlerin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerinizin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması halinde zararın giderilmesini talep etme.

Yukarıda belirtilen haklarınıza yönelik başvurularınızı, yazılı olarak veya kayıtlı elektronik posta (KEP) adresi, güvenli elektronik imza, mobil imza veya e-posta adresi üzerinden, gerçek hak sahibi olduğunuzu tespit edebilmemiz adına kimliğinizi doğrulayan bilgilerle / belgelerle birlikte https://erbaa.bel.tr/kvkk/Veri_Sorumlusuna_Basvuru_Formu.pdf adresinden ulaşabileceğiniz İlgili Kişi Başvuru Formunu doldurarak veya ilgili formda belirtilen kanallardan Belediyemize iletebilirsiniz.

Talebinizin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç 30 (otuz) gün içinde başvurularınız ücretsiz olarak sonuçlandırılacaktır; ancak işlemin ayrıca bir maliyet gerektirmesi halinde Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından belirlenecek tarifeye göre tarafınızdan ücret talep edilebilecektir.