

PATVIRTINTA
Panevėžio socialinių paslaugų centro
direktorius 2023 m. gruodžio 12 d.
įsakymo Nr. V-911

PANEVĖŽIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO TELEFONINIŲ POKALBIŲ DUOMENŲ TVARKYMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Panevėžio socialinių paslaugų centro telefoninių pokalbių duomenų tvarkymo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato skambinančio asmens (interesanto) konsultavimo ir (ar) įstatymų nustatytos informacijos teikimo telefonu pokalbių įrašymo, pokalbių įrašų naudojimo, saugojimo, naikinimo Panevėžio socialinių paslaugų centre (toliau – Centras) tvarką.

2. Asmens duomenys tvarkomi (telefoniniai pokalbiai įrašomi) vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau – Reglamentas (ES) 2016/679), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (toliau – ADTAI), Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu (toliau – ERI), Panevėžio socialinių paslaugų centro asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis ir kitais asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais.

3. **Pokalbių įrašų duomenų tvarkymo tikslas** – užtikrinti tinkamą skambinančiųjų į Centrą asmenų (interesantų/klientų) konsultavimo telefonu, aptarnavimo kokybę, ją vertinant pagal Panevėžio socialinių paslaugų centro etikos kodekso, Panevėžio socialinių paslaugų centro klientų aptarnavimo ir socialinių paslaugų teikimo standarto reikalavimus, užtikrinti asmens duomenų apsaugą ir objektyvų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą.

4. **Centro darbuotojų duomenų tvarkymo pagrindas:** Centro teisėtas interesas, kai duomenų subjekto teisės ir laisvės nėra viršesnės už duomenų valdytojo interesus užtikrinti tinkamą pareigų vykdymą, teikiamų paslaugų kokybę ir pan. (Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalies f punktas).

5. **Interesanto duomenų tvarkymo pagrindas** – duomenų subjekto sutikimas, išreikštas vienareikšmiškais veiksmais (pokalbio tęsimas), kad jo duomenys būtų tvarkomi pokalbio metu nurodytais tikslais (Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalies a punktas).

6. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

6.1. **Skambinantis asmuo** - fizinis asmuo, kuris Panevėžio socialinių paslaugų centro viešai skelbiamais telefono ryšio numeriais kreipiasi į Centrą jo kompetencijai priskirtais klausimais;

6.2. **Pokalbio įrašas** – Centro darbuotojo ir skambinančio asmens telefoninio pokalbio, vykstančio Centro darbuotojui prikalsiančio telefono numeriu, garso įrašas;

6.3. **Duomenų subjektas** – asmuo, kuris kreipiasi į Centrą telefonu ir sutinka, kad pokalbis būtų įrašytas ir Panevėžio socialinių paslaugų centro darbuotojas, kuris atsiliepia telefonu.

6.4. **Duomenų valdytojas** – Panevėžio socialinių paslaugų centras, A. Mackevičiaus g. 55 A, Panevėžys

6.5. Duomenų tvarkytojai

6.5.1. Bendrųjų reikalų skyriaus vedėjas, paskirtas Centro direktoriaus įsakymu

6.5.2. pasitelktas juridinis asmuo (toliau – Pasitelktas duomenų tvarkytojas), paslaugų teikimo sutarties pagrindu– Telia Lietuva, UAB.

II SKYRIUS

ASMENS DUOMENŲ ĮRAŠANT TELEFONINIUS POKALBIUS TVARKYMO SĄLYGOS

7. Pokalbis įrašomas telefonu skambinančio asmens sutikimo, kad pokalbis būtų įrašytas, pagrindu. (BDAR 6 str. 1 d. a).

8. Skambinantis asmuo apie pokalbio įrašymą informuojamas automatiškai būdu. Paskambinus Taisyklių 3 priede nurodytais telefono numeriais, pateikiamas garsinis pranešimas „Šis pokalbis bus įrašytas, jei sutinkate, prašome palaukti“. Garso įrašas daromas klientui ar kitam duomenų subjektui konkludentiniais veiksmais sutikus su pokalbio įrašymo darymu (t. y. palaukus pokalbio pradžios. Skambinančiam asmeniui nesutikus, kad pokalbis būtų įrašytas, asmuo turi padėti telefono ragelį ir gali kreiptis į Centrą kitais būdais žodžiu (atvykus tiesiogiai) arba raštu (atsiųsti laišką paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis. Taisyklių 3 priede nurodytų telefono numerių telefoniniai pokalbiai įrašomi visą parą.

9. Telefoninio pokalbio metu įrašomi šie duomenys:

9.1. skambinančio asmens telefono numeris;

9.2. atsiliepusio darbuotojo telefono numeris;

9.3. pokalbio data, laikas, trukmė ir pokalbio garso įrašas, kuriame fiksuojami duomenų subjekto pateikti asmens duomenys.

10. Pokalbio garso įrašė fiksuojami tie duomenys (įskaitant asmens duomenis), kuriuos skambinantis asmuo ir konsultuojantis darbuotojas pateikia vieno pokalbio metu.

III SKYRIUS TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMAS

11. Telefoniniai pokalbiai įrašomi automatiniu būdu. Telefoninių pokalbių įrašai ir įrašų metaduomenys (skambinančio asmens telefono ryšio numeris, pokalbio data, trukmė ir pradžios bei pabaigos laikas) yra saugomi Pasitelkto duomenų tvarkytojo serveriuose 14 kalendorinių dienų nuo pokalbio įrašymo dienos ir vėlesni nei 14 dienų įrašai yra automatiškai ištrinami. Telefoninių pokalbių įrašai Duomenų valdytojo gali būti pateikti ikiteisminio tyrimo įstaigai, prokurorui ar teismui dėl jų žinioje esančių administracinių, civilinių, baudžiamųjų bylų, kaip įrodymai ar kitais teisės aktų nustatytais atvejais. Prireikus garso įrašus naudoti kaip įrodymus garso įrašai gali būti saugomi tiek, kiek reikalinga šiems duomenų tvarkymo tikslams, ir sunaikinami nedelsiant, kai tampa nebereikalingi. Taisyklių 13.3 papunktyje nurodytais atvejais priėmus sprendimą išsaugoti iš Pasitelkto duomenų tvarkytojo garso duomenų saugojimo įrangos atsisųstą garso įrašą, šis garso įrašas saugomas Centro garso įrašų duomenų įrangoje ne ilgiau kaip 30 kalendorinių dienų. Garso įrašų duomenys yra sunaikinami, kai tik išnyksta priežastys, dėl kurių jų sunaikinimas buvo atidėtas.

12. Telefoninių pokalbių įrašų perklausa atliekama Bendrųjų reikalų skyriaus vedėjui prisijungus prie Telia Lietuva, UAB savitarnos portalo. Telefoninių pokalbių įrašų perklausa galima, kai:

12.1. yra gautas asmens skundas dėl galimai netinkamai suteiktų paslaugų;

12.2 duomenų subjekto prašymu.

13. Teisė perklausti telefoninių pokalbių įrašus suteikiama:

13.1. Panevėžio socialinių paslaugų centro Bendrųjų reikalų skyriaus vedėjui;

13.2. pokalbio metu dalyvavusiam Centro darbuotojui;

13.3. kitiems Centro direktoriaus įsakymu paskirtiems darbuotojams, dalyvaujantiems tarnybinio nusižengimo tyrimo procedūroje, nagrinėjant asmens skundą dėl galimai netinkamai suteiktos paslaugos.

14. Teisę į telefoninių įrašų perklausą turintys subjektai telefoninių pokalbių įrašus perklauso duomenų valdytojo nurodytu būdu ir priemonėmis.

IV SKYRIUS

DUOMENŲ SUBJEKTO TEISIŲ ĮGYVENDINIMAS

15 . Duomenų subjektas turi šias teises:

15.1. žinoti (būti informuotas) apie savo asmens duomenų tvarkymą;

15.2. susipažinti su savo asmens duomenimis ir kaip jie yra tvarkomi;

15.3. nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys;

15.4. reikalauti sunaikinti savo asmens duomenis arba sustabdyti, išskyrus saugojimą, savo asmens duomenų tvarkymo veiksmus, kai asmens duomenys tvarkomi nesilaikant Reglamento (ES) 2016/679 ir kitų teisės aktų nuostatų;

15.5. teisę perklausti telefoninių pokalbių, kuriuose dalyvavo, įrašus.

16. Duomenų subjekto teisė žinoti apie savo asmens duomenų tvarkymą įgyvendinama šia tvarka:

16.1. duomenų subjektui paskambinus į Centrą apie vykdomą telefoninių pokalbių įrašymą informuojama automatiniu atsakikliu pranešama, kad pokalbis yra įrašomas;

16.2. Centro interneto tinklalapyje www.paneveziospc.lt nurodomas telefoninio pokalbio įrašymo tikslas, duomenų valdytojo pavadinimas, juridinio asmens kontaktiniai duomenys, asmens duomenų saugojimo terminas, pažymima duomenų subjekto teisė nesutikti, kad būtų įrašomas pokalbis, suteikiama informacija apie alternatyvias galimybes gauti konsultaciją / informaciją, kada pokalbis nebūtų įrašomas (nedavus sutikimo dėl asmens duomenų tvarkymo);

16.3. duomenų valdytojo darbuotojai, kurių asmens duomenys tvarkomi šiose Taisyklėse apibrėžtais tikslais, apie vykdomą telefoninių pokalbių įrašymą ir jo tikslą informuojami pasirašytinai (1 priedas)

17. Norėdamas pasinaudoti BDAR suteikiamomis teisėmis, asmuo gali kreiptis į Centrą su rašytiniu prašymu. Asmuo prašymą Centrai dėl asmens duomenų tvarkymo klausimų gali pateikti vienu iš nurodytų būdų: - tiesiogiai atvykti į Centrą (A. Mackevičiaus g. 55 A, Panevėžys); - siųsti paštu (A. Mackevičiaus g. 55 A, Panevėžys) ar el. paštu centras@paneveziospc.lt.

18. Reikalavimai prašymui, kai jis teikiamas raštu: prašymas turi būti įskaitomas; turi būti pasirašytas; prašyme turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, kontaktinė informacija ryšiui palaikyti, prašyme turi būti nurodyta, kokia teise norima pasinaudoti.

19. Duomenys duomenų valdytojo sprendimu gali būti pateikti ikiteisminio tyrimo įstaigai, prokurorui ar teismui dėl jų žinioje esančių administracinių, civilinių, baudžiamųjų bylų, kaip įrodymai ar kitais įstatymų nustatytais atvejais.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

20. Duomenų valdytojas užtikrina ir imasi visų techninių ir organizacinių priemonių, kad duomenys, įskaitant asmens duomenis, būtų tvarkomi laikantis Taisyklių 2 punkte nurodytuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų.

21. Telefoninių pokalbių įrašymo tikslas ir apimtis gali būti keičiama tik pakeitus šias Taisykles.

22. Jeigu asmuo nesutinka su Centro sprendimu dėl pateikto prašymo, susijusio su jo teisių įgyvendinimu, arba mano, kad su juo susijęs asmens duomenų tvarkymas atliekamas pažeidžiant BDAR, jis turi teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai arba teismui Administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka

23. Duomenų valdytojo darbuotojai, interesantams teikiantys individualias konsultacijas, ir darbuotojai, duomenų valdytojo paskirti tvarkyti asmens duomenis, arba darbuotojai, kurie eidami savo pareigas asmens duomenis sužino, privalo laikytis šių Taisyklių, asmens duomenų tvarkymo reikalavimų bei konfidencialumo ir saugumo reikalavimų, įtvirtintų Reglamente (ES) 2016/679, ADTAĮ ir šiose Taisyklėse.

Panevėžio socialinių paslaugų centro
telefoninių pokalbių duomenų tvarkymo taisyklių
1 priedas

INFORMAVIMAS APIE PANEVĖŽIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DARBUOTOJO TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠYMĄ

Aš

(padarbuotojo skyriaus pavadinimas, pareigos, vardas, pavardė)

esu **informuotas (-a)**, kad mano pokalbiai asmenų aptarnavimo telefonu kokybės vertinimo tikslu yra įrašomi (toliau – *Duomenys*): 1) yra tvarkomi duomenų valdytojo – Panevėžio socialinių paslaugų centro (juridinio asmens kodas 300601541, adresas A. Mackevičiaus g. 55 a, Panevėžys) (toliau – *Valdytojas*) konsultavimo bendruoju konsultacijų telefonu kokybės vertinimo tikslu; 2) *Duomenys* tretiesiems asmenims gali būti teikiami tik esant Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (toliau – *ADTAĮ*) 5 straipsnyje nustatytam asmens duomenų tvarkymo kriterijui pagal prašymą, atitinkantį *ADTAĮ* 6 straipsnio reikalavimus; 3) *Valdytojo* sprendimu *Duomenys* gali būti pateikti ikiteisminio tyrimo įstaigai, prokurorui ar teismui dėl jų žinioje esančių administracinių, civilinių, baudžiamųjų bylų, kaip įrodymai ar kitais įstatymų nustatytais atvejais.

Taip pat esu **informuotas (-a)**, kad, vadovaujantis *ADTAĮ* 23 straipsnyje įtvirtintomis asmens duomenų subjekto teisėmis ir *ADTAĮ* 25 straipsnyje nustatyta tvarka, turiu teisę: 1) žinoti (būti informuotas) apie *Duomenų* tvarkymą; 2) susipažinti su *Duomenimis* ir kaip jie yra tvarkomi; 3) reikalauti sunaikinti *Duomenis* arba sustabdyti *Duomenų* tvarkymo veiksmus, kai *Duomenys* tvarkomi nesilaikant *ADTAĮ* ir kitų asmens duomenų tvarkymą reglamentuojančių teisės aktų nuostatų.

(parašas)

(vardas, pavardė)

(data)

DARBUOTOJO PASIŽADĖJIMAS SAUGOTI DUOMENŲ PASLAPTĮ

Aš,

_____ ,
(vardas, pavardė)

suprantu, kad:

- savo darbe tvarkysiu telefoninių pokalbių įrašų duomenis ir metaduomenis (toliau – duomenys), kurie negali būti atskleisti ar perduoti neįgaliojiems asmenims ar institucijoms;
- draudžiama perduoti neįgaliojiems asmenims slaptažodžius ir kitus duomenis, leidžiančius programinėmis ir techninėmis priemonėmis sužinoti duomenis ar kitaip sudaryti sąlygas susipažinti duomenimis;
- netinkamas duomenų tvarkymas gali užtraukti atsakomybę pagal Lietuvos Respublikos įstatymus.

Įsipareigoju:

- saugoti duomenų paslaptį;
- tvarkyti duomenis, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais funkcijas, kurias vykdant man bus patikėtas duomenų tvarkymas apibrėžtais ir teisėtais tikslais;
- neatskleisti, neperduoti ir nesudaryti sąlygų jokiomis priemonėmis susipažinti su tvarkomais duomenimis nė vienam asmeniui, kuris nėra įgaliotas naudotis šiais duomenimis, tiek įstaigos viduje, tiek už jos ribų;
- pranešti savo tiesioginiam vadovui ir už duomenų apsaugą atsakingam asmeniui apie bet kokią įtartiną situaciją, kuri gali kelti grėsmę duomenų saugumui;
- siekdamas užkirsti kelią atsitiktiniam ar neteisėtam duomenų sunaikinimui, pakeitimui, atskleidimui, taip pat bet kokiam kitam neteisėtam tvarkymui, saugoti duomenų rinkmenas tinkamai ir saugiai.

Žinau, kad:

- už šio įsipareigojimo nesilaikymą ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo pažeidimą turėsiu atsakyti pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus;
- asmuo, patyręs žalą dėl neteisėto duomenų tvarkymo arba kitų duomenų valdytojo ar duomenų tvarkytojo, taip pat kitų asmenų veiksmų ar neveikimo, pažeidžiančių Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatas, turi teisę reikalauti atlyginti jam padarytą turtinę ir neturtinę žalą (pagal Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo 54 straipsnio 1 dalį);
- šis įsipareigojimas galios visą mano darbo laiką šioje įstaigoje, perėjus dirbti į kitas pareigas arba pasibaigus darbo santykiams (pagal Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo 30 straipsnio 6 dalį).

(parašas)

(vardas, pavardė)

(data)

