

PATVIRTINTA

Vilniaus miesto socialinių paslaugų
centro direktoriaus 2023 m. spalio 16 d.
įsakymu Nr. 1-139/23

TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo Vilniaus miesto socialinių paslaugų centre taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato interesantų konsultavimo ir (ar) įstatymų nustatytos informacijos teikimo telefonu pokalbių įrašymo, pokalbių įrašų kaupimo, naudojimo, saugojimo, naikinimo bei kito tvarkymo automatinėmis priemonėmis Vilniaus miesto socialinių paslaugų centre (toliau – Centras) tvarką.

2. Interesantų konsultavimo telefonu pokalbiai įrašomi ir pokalbių garso įrašai tvarkomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (toliau – **ADTAĮ**), Bendroju duomenų apsaugos reglamentu (2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo) (toliau – **BDAR**), Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu (toliau – **ERĮ**), Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo tvarkos aprašu ir Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro skundų valdymo sistemos aprašu bei šiomis Taisyklėmis.

3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **asmens duomenys** – konsultuojančio asmens ir intereso telefono pokalbio įrašas, įskaitant įrašo metaduomenis;

3.2. **duomenų subjektas** – interesantas, su kuriuo yra įrašomas pokalbis telefonu;

3.3. **ETPIŠ** – elektroninė telefoninių pokalbių įrašymo sistema – pokalbiams įrašyti, pokalbių įrašams saugoti ir kitiems tvarkymo veiksams atlikti skirta techninė ir programinė įranga;

3.4. **konsultuojantis asmuo** – Centro darbuotojas pagal savo kompetenciją telefonu interesantams teikiantis konsultacijas Centro kompetencijai priskirtais klausimais;

3.5. **interesantas** – asmuo, kuris Centro interneto svetainėje viešai skelbiamais telefono ryšio numeriais kreipiasi dėl konsultacijos į Centrą jo kompetencijai priskirtais klausimais;

3.6. **pokalbio įrašas** – konsultuojančio asmens ir intereso telefono pokalbio, vykstančio Centro telefono ryšio linija, garso įrašas;

3.7. **pokalbis** – telefonu vykstantis konsultuojančio asmens pokalbis su interesantu.

4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka **BDAR** ir **ERĮ** vartojamas sąvokas.

5. Duomenų valdytojas yra Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras, kodas 190997565, Sausio 13-osios g. 10, LT-04347, Vilnius.

6. Centro skyriai ir (ar) Centro darbuotojai, tvarkantys asmens duomenis:

6.1. Direktoriaus pavaduotojas bendriesiems reikalams, teisininkas, duomenų apsaugos pareigūnas, turintis Taisyklių 16.1 papunktyje nustatytas teises, pareigas ir funkcijas;

6.2. Bendrųjų reikalų skyriaus vyresn. informacinių technologijų specialistai (toliau – IT specialistai), atsakingi už Taisyklių 19–21 punktuose nustatytų techninių ir organizacinių duomenų tvarkymo priemonių įgyvendinimą;

6.3. Centro darbuotojas, paskirtas Centro direktoriaus įsakymu, turintis Taisyklių 16.2 papunktyje nustatytas teises, pareigas ir funkcijas (toliau – **ETPIŠ** administratorius);

6.4. Centro darbuotojai, paskirti Centro direktoriaus įsakymu, atsakingi už periodišką konsultavimo kokybės vertinimą (konsultavimo kokybės vertintojai), turintis teisę konsultavimo kokybės vertinimo tikslu perklausyti pokalbių įrašus ir susipažinti su pokalbių įrašų metaduomenimis.

6.5. Centro darbuotojai, priskirti Centro direktoriaus įsakymu, turintys teisę perklausti pokalbių įrašus esant interesanto skundai dėl galimai netinkamai telefonu suteiktų paslaugų kokybės.

6.6. Kiti įgalioti Centro darbuotojai, dalyvaujantys darbo pareigų pažeidimo tyrimo procedūroje, nagrinėjant asmens skundą dėl galimai netinkamai konsultuojančio asmens suteiktos konsultacijos telefonu.

7. Duomenų tvarkytojas – Centro direktoriaus įgaliotas juridinis ar fizinis asmuo (toliau – pasitelktas duomenų tvarkytojas), paslaugų teikimo sutarties pagrindu vykdamas Taisyklių 16.4 papunktyje nustatytas funkcijas.

II SKYRIUS TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMO TIKSLAS IR APIMTIS

8. Pokalbiai telefonu įrašomi ir pokalbių įrašų duomenys tvarkomi siekiant užtikrinti Centro aptarnavimo bei teikiamų konsultacijų telefonu kokybę ir vienodos praktikos formavimą, interesantų prašymų ir skundų nagrinėjimo objektyvumą. 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. (BDAR 6 straipsnio 1 dalies f punktas). Trečiųjų šalių duomenų tvarkymo pagrindas – duomenų subjekto sutikimas, išreikštas vienareikšmiškais veiksmais (pokalbio tęsimas), kad jo duomenys būtų tvarkomi pokalbio metu nurodytais tikslais (BDAR 6 straipsnio 1 dalies a punktas).

9. Pokalbių įrašų duomenys negali būti tvarkomi nesuderinamais su nustatytais Taisyklių 8 punkte tikslais.

10. Įrašomi tik Centrai priskirtų telefonų įeinantys ir išeinantys pokalbiai, vykstantys darbo metu. Centro konsultacijų telefonu teikimo laikas ir telefono ryšio numeriai viešai skelbiami Centro interneto svetainėje.

11. Įrašomi ir tvarkomi šie telefoninio pokalbio įrašų metaduomenys: konsultuojančio asmens vardas, pavardė, pareigos, interesanto telefono ryšio numeris, pokalbio data bei pradžios ir pabaigos laikas, pokalbio garso įrašas, kuriame fiksuojami interesanto pateikti duomenys. Pokalbio įrašė fiksuojami tie duomenys (įskaitant asmens duomenis), kuriuos interesantas ir konsultuojantis asmuo pateikia vieno pokalbio metu.

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

III SKYRIUS DUOMENŲ VALDYTOJO IR DUOMENŲ TVARKYTOJŲ TEISĖS, PAREIGOS IR FUNKCIJOS

13. Duomenų valdytojas turi šias teises:

13.1. rengti ir priimti teisės aktus, reglamentuojančius telefoninių pokalbių įrašymą ir pokalbių įrašų tvarkymą;

13.2. spręsti dėl asmens duomenų teikimo tretiesiems asmenims BDAR nustatyta tvarka;

13.3. paskirti už duomenų apsaugą atsakingą asmenį;

13.4. paskirti Centro darbuotojus tvarkyti asmens duomenis;

13.5. sudaryti paslaugų teikimo sutartis su juridiniais ir fiziniiais asmenimis dėl ETPIS priežiūros ir (ar) asmens duomenų tvarkymo;

13.6. duoti duomenų tvarkytojams nurodymus dėl ETPIS veiklos ir asmens duomenų tvarkymo;

13.7. gauti iš duomenų tvarkytojų visą informaciją, susijusią su ETPIS veikla ir asmens duomenų tvarkymu;

13.8. kitas BDAR numatytas teises.

14. Duomenų valdytojas turi šias pareigas:

- 14.1. užtikrinti BDAR, ADTAĮ ir kituose teisės aktuose nustatytų asmens duomenų tvarkymo reikalavimų laikymąsi;
- 14.2. sudaryti sąlygas duomenų subjektui įgyvendinti BDAR ir šiose Taisyklėse nustatytas teises, išskyrus įstatymų numatytus atvejus;
- 14.3. užtikrinti asmens duomenų saugumą įgyvendinant tinkamas organizacines ir technines asmens duomenų saugumo priemones;
- 14.4. parinkti tik tokį duomenų tvarkytoją, kuris garantuotų reikiamas technines ir organizacines asmens duomenų apsaugos priemones ir užtikrintų, kad tokių priemonių būtų laikomasi;
- 14.5. kitas BDAR numatytas pareigas.
15. Duomenų valdytojas vykdo šias funkcijas:
 - 15.1. nustato pokalbių įrašymo tikslą ir apimtį;
 - 15.2. organizuoja EPTĮS diegimo darbus;
 - 15.3. suteikia asmenims prieigos teises prie EPTĮS ir įgaliojimus tvarkyti asmens duomenis;
 - 15.4. analizuoja technologines, metodologines ir organizacines pokalbių įrašų tvarkymo problemas ir priima sprendimus, reikalingus tinkamam pokalbių įrašymo vykdymui ir asmens duomenų tvarkymui užtikrinti;
 - 15.5. koordinuoja Taisyklių 6 punkte nurodytų Centro darbuotojų, kurie tvarko asmens duomenis, veiklą;
 - 15.6. vykdo kitas funkcijas, reikalingas įgyvendinti Taisyklių 13–14 punktuose nustatytas duomenų valdytojo teises ir pareigas.
16. Taisyklių 6 punkte nurodytų Centro skyrių ir darbuotojų, kurie tvarko asmens duomenis, teises, pareigas ir funkcijas:
 - 16.1. Direktoriaus pavaduotojas bendriesiems reikalams, teisininkas ir duomenų apsaugos pareigūnas:
 - 16.1.1. teikia duomenų valdytojui pasiūlymus:
 - 16.1.1.1. dėl telefoninių pokalbių įrašymo ir pokalbių įrašų tvarkymo teisinio reglamentavimo, asmens duomenų organizacinių ir techninių saugumo priemonių gerinimo;
 - 16.1.1.2. dėl asmenų prieigos teisių prie EPTĮS ir įgaliojimų tvarkyti duomenis suteikimo;
 - 16.1.1.3. dėl duomenų teikimo tretiesiems asmenims;
 - 16.1.2. teikia nurodymus EPTĮS administratoriui:
 - 16.1.2.1. dėl asmens duomenų tvarkymo veiksmų, įskaitant telefoninių pokalbių įrašų išrašų darymą;
 - 16.1.2.2. dėl asmenų prieigos prie EPTĮS teisių ir įgaliojimų tvarkyti asmens duomenis suteikimo, naikinimo ir keitimo;
 - 16.1.2.3. dėl EPTĮS veiklos ataskaitų pateikimo;
 - 16.1.2.4. kitus nurodymus, susijusius EPTĮS veikla ir asmens duomenų tvarkymu;
 - 16.1.3. užtikrina interesantų informavimą apie telefoninių pokalbių, kurių metu teikiamos konsultacijos, įrašymą ADTAĮ nustatyta tvarka;
 - 16.1.4. turi teisę teikti pasitelktam duomenų tvarkytojui nurodymus, susijusius su EPTĮS veikla ir asmens duomenų tvarkymu;
 - 16.2. EPTĮS administratorius:
 - 16.2.1. vykdo duomenų valdytojo ir direktoriaus pavaduotojo bendriesiems reikalams, duomenų apsaugos pareigūno nurodymus;
 - 16.2.2. teikia direktoriaus pavaduotojui bendriesiems reikalams pasiūlymus dėl techninių asmens duomenų tvarkymo saugumo priemonių gerinimo;
 - 16.2.3. administruoja duomenų valdytojo darbuotojų prieigos prie duomenų teises;
 - 16.2.4. vykdo nuolatinę EPTĮS veiklos stebėseną;
 - 16.2.5. organizuoja ir vykdo EPTĮS veiklos sutrikimų šalinimą;
 - 16.2.6. konsultuoja duomenų valdytojo darbuotojus EPTĮS naudojimo klausimais, teikia techninę pagalbą;

16.2.7. teikia pasitelktam duomenų tvarkytojui nurodymus, susijusius su ETPĮS veikla ir duomenų tvarkymu;

16.2.8. palaiko ryšius su pasitelkto duomenų tvarkytojo paskirtais, atsakingais už ETPĮS priežiūrą ir asmens duomenų tvarkymą, asmenimis;

16.3. Duomenų tvarkytojo teisės ir pareigos aptariamos paslaugų teikimo sutartyje;

16.4. Pasitelktas duomenų tvarkytojas:

16.4.1. atlieka ETPĮS diegimą ir priežiūrą, užtikrina nenutrūkstamą ir sklandų ETPĮS veikimą;

16.4.2. vykdo duomenų valdytojo ir Centro darbuotojų, paskirtų tvarkyti asmens duomenis, duotus nurodymus dėl ETPĮS veikimo aplinkos (parametru) nustatymo ir asmens duomenų tvarkymo, įskaitant asmens duomenų išrašų darymą;

16.4.3. analizuoja ir šalina ETPĮS veikimo incidentus;

16.4.4. konsultuoja konsultuojančius asmenis ir Centro darbuotojus, paskirtus tvarkyti asmens duomenis, ETPĮS naudojimo klausimais;

16.4.5. užtikrina asmens duomenų konfidencialumą, vientisumą ir prieinamumą;

16.4.6. teikia duomenų valdytojui pasiūlymus dėl asmens duomenų tvarkymo techninių ir programinių priemonių gerinimo.

IV SKYRIUS DUOMENŲ TEIKIMAS IR DUOMENŲ GAVĖJAI

17. Asmens duomenys trečiosioms šalims teikiami tik esant iš anksto apibrėžtam ir teisėtam asmens duomenų tvarkymo tikslui, tik tokios apimties, kurios reikia šiam tikslui pasiekti, ir tik esant nors vienai iš BDAR 6 straipsnio 1 dalyje teisėto tvarkymo sąlygai pagal duomenų gavėjo prašymą (vienkartinio teikimo atveju) arba su duomenų gavėju sudarytą duomenų teikimo sutartį (daugkartinio teikimo atveju)

18. 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 laikantis šių Taisyklių 17 punkto reikalavimų.

V SKYRIUS TECHNINĖS IR ORGANIZACINĖS ASMENS DUOMENŲ SAUGUMO PRIEMONĖS

19. Asmens duomenų saugojimo reikalavimai:

19.1. asmens duomenų saugojimo trukmė – 1 mėnuo;

19.2. ankstesni nei 1 mėnesio duomenys automatinio būdu naikinami;

19.3. draudžiama asmens duomenis koreguoti ar pavieniui šalinti;

19.4. asmens duomenų išrašus galima daryti tik ETPĮS administratorius, duomenų valdytojo ar duomenų apsaugos pareigūno nurodymu.

20. Asmens duomenų tvarkymo ir saugumo užtikrinimo reikalavimai:

20.1. užtikrinamas šių organizacinių ir techninių duomenų tvarkymo ir saugumo priemonių įgyvendinimas:

20.1.1. prieigos prie duomenų apsauga, valdymas ir kontrolė:

20.1.1.1. prieigos teisės ir įgaliojimai duomenų valdytojo darbuotojams tvarkyti asmens duomenis suteikiami, naikinami ir keičiami duomenų valdytojo sprendimu jų funkcijoms vykdyti;

20.1.1.2. dėl prieigos teisių ir įgaliojimų tvarkyti asmens duomenis suteikimo kreipiasi duomenų valdytojo darbuotojo tiesioginis vadovas;

20.1.1.3. prieigos teisės ir įgaliojimai tvarkyti asmens duomenis naikinamos pasibaigus duomenų valdytojo ir jo darbuotojo darbo santykiams, pasikeitus darbuotojo darbo funkcijoms, kurioms vykdyti prieiga prie asmens duomenų nereikalinga;

20.1.1.4. už prieigos teisių ir įgaliojimų tvarkyti asmens duomenų suteikimo, keitimo ir naikinimo vykdymą yra atsakingas ETPĮS administratorius;

20.1.1.5. techninėmis priemonėmis duomenų valdytojo darbuotojams sudaromos sąlygos su asmens duomenimis atlikti tuos veiksmus, kuriems atlikti yra suteiktos teisės;

20.1.1.6. priegos būdas prie sistemoje esančių asmens duomenų kontroliuojamas duomenų tvarkytojo, autentifikacija vykdoma telefono priemonėmis (SMS autentifikacija) ir tik turint teisę prisijungti prie sistemos ar kitais pasiūlytais būdais (pvz. slaptažodžiais).

20.1.2. užtikrinama asmens duomenų apsauga nuo neteisėtos trečiųjų šalių priegos elektroninių ryšių priemonėmis – prieiga prie Centro vidinio kompiuterių tinklo apsaugota ugniasiene;

20.2. užtikrinamas Centro vidinio kompiuterių tinklo valdymo techninės įrangos fizinis saugumas – teisinėmis, organizacinėmis, elektroninėmis ir fizinėmis priemonėmis ribojamas bei kontroliuojamas neįgaliotų asmenų patekimas į tarnybinių stočių patalpas;

20.3. užtikrinama duomenų valdytojo darbuotojų darbo vietų ir Centro vidinio kompiuterių tinklo valdymo kompiuterinės įrangos apsauga nuo kenksmingos programinės įrangos – įdiegtos ir nuolatos atnaujinamos vidinio tinklo ir antivirusinės apsaugos priemonės.

21. Asmens duomenų konfidencialumo, vientisumo ir prieinamumo užtikrinimo reikalavimai:

21.1. pasitelktas duomenų tvarkytojas užtikrina:

21.1.1. asmens duomenų prieinamumą duomenų valdytojo darbuotojams jų darbo laiku;

21.1.2. asmens duomenų atsarginių kopijų darymą;

21.2. vidinių techninių ir organizacinių asmens duomenų saugumo priemonių įgyvendinimą ir kontrolę, garantuojančią asmens duomenų konfidencialumą – asmens duomenų prieinamumą tik duomenų valdytojo įgaliotiems asmenims; duomenų konfidencialumo, vientisumo ir prieinamumo užtikrinimo kontrolę vykdo duomenų valdytojo paskirtas Centro darbuotojas.

VI SKYRIUS

DUOMENŲ SAUGUMO PAŽEIDIMŲ VALDYMO IR REAGAVIMO Į ŠIUOS PAŽEIDIMUS TVARKA

22. Duomenų valdytojo ar pasitelkto duomenų tvarkytojo darbuotojai, turintys priegos teisę prie asmens duomenų, pastebėję asmens duomenų saugumo pažeidimus (asmenų neveikimą ar veiksmus, galinčius sukelti ar sukeliančius grėsmę asmens duomenų saugumui), turi informuoti duomenų valdytojo paskirtą atsakingą už asmens duomenų apsaugą asmenį ir (ar) savo tiesioginį vadovą.

23. Įvertinus asmens duomenų apsaugos pažeidimo rizikos veiksnius, pažeidimo poveikio laipsnį, žalą ir padarinius, kiekvienu konkrečiu atveju duomenų valdytojas priima sprendimus dėl priemonių, reikalingų asmens duomenų apsaugos pažeidimui ir jo padariniams pašalinti.

VII SKYRIUS

DUOMENŲ SUBJEKTO TEISIŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA

24. Duomenų subjektas turi šias teises:

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

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

24.3. nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys;

24.4. reikalauti sunaikinti savo asmens duomenis arba sustabdyti, išskyrus saugojimą, savo asmens duomenų tvarkymo veiksmus, kai asmens duomenys tvarkomi nesilaikant BDAR ir kitų teisės aktų nuostatų.

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

25.1. duomenų subjektui paskambinus į Centrą apie vykdomą telefoninių pokalbių įrašymą informuojama automatiniu atsakikliu:

- 25.1.1. pranešama, kad pokalbis yra įrašomas;
- 25.1.2. nurodomas pokalbio įrašymo tikslas, duomenų valdytojo pavadinimas, juridinio asmens kontaktiniai duomenys;
- 25.1.3. pažymima duomenų subjekto teisė nesutikti, kad būtų įrašomas pokalbis;
- 25.1.4. suteikiama informacija apie alternatyvias galimybes gauti konsultaciją, kada pokalbis nebūtų įrašomas (nedavus sutikimo dėl asmens duomenų tvarkymo);
- 25.1.5. nurodoma, kur galima rasti likusią pagal BDAR 13 straipsnį privalomą pateikti informaciją.
- 25.2. duomenų valdytojo darbuotojai (konsultuojantys asmenys), kurių asmens duomenys tvarkomi šiose Taisyklėse apibrėžtais tikslais, apie vykdomą telefoninių pokalbių įrašymą ir jo tikslą informuojami dokumentų valdymo sistemoje „@vilys“ prieš pradėdant vykdyti telefoninių pokalbių įrašymą arba pirmąją darbuotojo darbo dieną, arba pirmąją darbo dieną po darbuotojo atostogų, nedarbingumo laikotarpio, jei pokalbių įrašymas buvo pradėtas vykdyti šiuo laikotarpiu, pateikiant Taisyklių 1 ir 2 prieduose nustatytą informaciją.
26. Duomenų subjektas, norėdamas susipažinti su savo asmens duomenimis, turi Centro administracijai pateikti prašymą. Teisė reikalauti susipažinti su tvarkomais asmens duomenimis, sunaikinti savo asmens duomenis arba sustabdyti, išskyrus saugojimą, savo asmens duomenų tvarkymo veiksmus, kai asmens duomenys tvarkomi nesilaikant BDAR ir kitų teisės aktų nuostatų, taip pat kitos teisės, numatytos BDAR, įgyvendinamos Asmens duomenų apsaugos politikos, patvirtintos Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro direktoriaus 2022 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1-889/22 „Dėl Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro asmens duomenų apsaugos politikos tvirtinimo“ nustatyta tvarka.
27. Centro atsisakymas įgyvendinti duomenų subjekto teises gali būti skundžiamas Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai (A. Juozapavičiaus g. 6, 09310 Vilnius, tel. (8 5) 271 2804, 279 1445, el. p. ada@ada.lt, www.ada.lt) ir teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos nustatyta tvarka.
28. Duomenų subjektui informacija apie jo duomenų tvarkymą teikiama, duomenų tvarkymo teisėtumas ir sąžiningumas tikrinamas, duomenų tvarkymo veiksmai nutraukiami, duomenys sunaikinami neatlygintinai.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

29. 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 BDAR, ADTAĮ ir šiose Taisyklėse.
30. Darbuotojai, pažeidę Taisykles ir (ar) BDAR, ADTAĮ, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.
31. Duomenų valdytojo darbuotojai, priklausantys Taisyklių 29 punkte nurodytoms Centro darbuotojų grupėms, patvirtinus Taisykles su jomis supažindinami dokumentų valdymo sistemoje „@vilys“ pasirašytinai. Priimtas naujas darbuotojas su Taisyklėmis privalo būti supažindintas pirmąją jo darbo dieną. Už supažindinimą su Taisyklėmis yra atsakingi darbuotojų tiesioginiai vadovai.
-

Telefoninių pokalbių įrašų duomenų
tvarkymo Vilniaus miesto socialinių
paslaugų centre taisyklių
1 priedas

**(Pranešimo apie darbuotojo telefoninių pokalbių įrašymą ir įrašų metaduomenų tvarkymą
formos pavyzdys)**

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS

(darbuotojo skyriaus pavadinimas, pareigos, vardas, pavardė)

**PRANEŠIMAS APIE DARBUOTOJO TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠYMĄ IR ĮRAŠŲ
METADUOMENŲ TVARKYMĄ**

(data)

(vieta)

Aš,

(vardas, pavardė)

esu **informuotas (-a)**, kad mano pokalbiai su interesantais yra įrašomi ir pokalbių įrašai bei įrašų metaduomenys (toliau – duomenys): 1) yra tvarkomi duomenų valdytojos – Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro (kodas 190997565, Sausio 13-osios g. 10, LT-04347 Vilnius, toliau – Valdytojas) siekiant užtikrinti Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro interesantų aptarnavimo bei teikiamų konsultacijų kokybę ir vienodos praktikos formavimą, interesantų prašymų ir skundų nagrinėjimo objektyvumą; 2) tretiesiems asmenims gali būti teikiami tik esant iš anksto apibrėžtam ir teisėtam asmens duomenų tvarkymo tikslui, tik tokios apimties, kurios reikia šiam tikslui pasiekti, ir tik esant nors vienai iš Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo) (toliau – BDAR) 6 straipsnio 1 dalyje įtvirtintai teisėto tvarkymo sąlygai pagal duomenų gavėjo prašymą; 3) 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. Duomenų tvarkymo pagrindas – tvarkyti būtina siekiant teisėtų duomenų valdytojo arba trečiosios šalies interesų, išskyrus atvejus, kai tokie duomenų subjekto interesai arba pagrindinės teisės ir laisvės, dėl kurių būtina užtikrinti asmens duomenų apsaugą, yra už juos viršesni, ypač kai duomenų subjektas yra vaikas. Duomenys bus saugomi 1 mėnesį.

Taip pat esu **informuotas (-a)**, kad, pagal BDAR 12–22 straipsniuose įtvirtintas asmens duomenų subjekto teises 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 BDAR ir kitų asmens duomenų tvarkymą reglamentuojančių teisės aktų nuostatų; 4) reikalauti ištaisyti netikslius ar neteisingus asmens duomenis; 5) apriboti asmens duomenų tvarkymą; 6) nesutikti su asmens duomenų tvarkymu; 7) į asmens duomenų perkeliamumą; 8) pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai (A. Juozapavičiaus g. 6, LT-09310 Vilnius, tel. (8 5) 271 2804, 279 1445, el. p. ada@ada.lt, www.ada.lt) ir pasikonsultuoti su Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro asmens duomenų apsaugos pareigūnu el. p. duomenuapsauga@spcentras.lt.

(parašas)

(vardas, pavardė)

Telefoninių pokalbių įrašų duomenų
tvarkymo Vilniaus miesto socialinių
paslaugų centre taisyklių
2 priedas

(Darbuotojo pasižadėjimo saugoti duomenų paslaptį formos pavyzdys)

VILNIAUS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO

(darbuotojo skyriaus pavadinimas, pareigos, vardas, pavardė)

DARBUOTOJO PASIŽADĖJIMAS SAUGOTI DUOMENŲ PASLAPTĮ

(data)

(vieta)

Aš, _____,

(vardas, pavardė)

suprantu, kad:

- savo darbe tvarkysiu telefoninių pokalbių įrašų duomenis ir metaduomenis (toliau – duomenys), kurie negali būti atskleisti ar perduoti neįgaliotiems asmenims ar institucijoms;
- draudžiama perduoti neįgaliotiems 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 ir Europos Sąjungos teisės aktus.

Įsipareigoju:

- saugoti duomenų paslaptį;
- tvarkyti duomenis, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais, pareigybės aprašymu ir Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) teisės aktais, reglamentuojančiais funkcijas, kurias vykdant man bus patikėtas duomenų tvarkymas apibrėžtais ir teisėtais tikslais;
- neatskleisti, neperduoti ir nesudaryti sąlygų jokiais 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 atsakingiems asmenims 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 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (toliau – BDAR) arba Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo pažeidimą turėsiu atsakyti pagal BDAR arba 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 BDAR, ar Lietuvos

Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatas, turi teisę reikalauti atlyginti jam padarytą turtinę ir neturtinę žalą;

- asmens duomenų tvarkymas pažeidžiant Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą ir duomenų subjekto teisių, nustatytų BDAR, pažeidimas užtraukia administracinę atsakomybę pagal Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodeksą arba BDAR;

- šis įsipareigojimas galios visą mano darbo laiką šioje įstaigoje, perėjus dirbti į kitas pareigas arba pasibaigus darbo santykiams.

(parašas)

(vardas, pavardė)