

PRIVATUMO PRANEŠIMAS

(asmens duomenų tvarkymas įrašant telefoninius pokalbius)

Šis privatumo pranešimas skirtas asmenims, kurių pokalbiai telefonu su Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) darbuotojais yra įrašomi, t. y. asmenims, kurie skambina į Centrą Socialinio darbo skyriaus darbuotojų telefonų numeriais ir bendruoju Centro telefonu +370 683 80938 ir/ arba kuriems skambina Centro Socialinio darbo skyriaus ar darbuotojai valdantys bendrąjį Centro telefono numerį ir/ar darbuotojai iš pokalbių įrašymo funkciją turinčių telefonų.

Tvarkydami Jūsų asmens duomenis laikomės 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 ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – Reglamentas), Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą ir privatumo apsaugą.

Duomenų valdytojas:	Duomenų apsaugos pareigūnas:
<i>BĮ Vilniaus miesto socialinių paslaugų centras</i> Sausio 13-osios g. 10, LT-04347 Vilnius juridinio asmens kodas 190997565 el. p. info@spcentras.lt tel. Nr. +370 5 213 3663.	<i>Lina Saulytė-Dusevičienė</i> Sausio 13-osios g. 10, LT-04347 Vilnius el. p. duomenuapsauga@spcentras.lt tel. Nr. +370 5 205 5001

Tvarkomų duomenų sąrašas:

Telefoninio pokalbio metu įrašomi šie duomenys: skambinančiojo asmens telefono numeris arba telefono numeris asmens, kuriam skambina Centro darbuotojas, skambučio data, laikas, skambučio trukmė, pokalbio garso įrašas, kuriame fiksuojami tie duomenys, kuriuos asmuo ir Centro darbuotojas pateikia pokalbio metu.

Duomenų tvarkymo tikslas:

Užtikrinti skambinančių asmenų aptarnavimo bei teikiamų konsultacijų telefonu kokybę ir vienodos praktikos formavimą, asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo objektyvumą.

Duomenų tvarkymo pagrindas:

Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalies a punktas – kai duomenų subjektas (skambinantysis asmuo) davė faktinį sutikimą (tęsė pokalbį) jo asmens duomenys būtų tvarkomi vienu ar keliais konkrečiais tikslais.

Informuojame, kad Jūs turite teisę nesutikti, kad telefoninis pokalbis būtų įrašytas, ir nebetęsti pokalbio.

Skambučio metu būsite informuoti apie šią savo teisę, t. y. asmenys apie telefoninio pokalbio įrašymą (asmens duomenų tvarkymą) ir jo tikslus informuojami prieš pokalbio pradžią ir išklaušę informacinį pranešimą, turi galimybę pasirinkti sutikti su pokalbio įrašymu ir tęsti pokalbį arba gali atsisakyti tęsti pokalbį, t. y. nutraukti skambutį ir kreiptis į Centrą kitais būdais.

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

Duomenų gavėjai:

Telefoninių pokalbių įrašai nėra teikiami tretiesiems asmenims, išskyrus atvejus, kai teisės aktai įpareigoja kitaip. Trečiaisiais asmenimis nėra laikytini duomenų tvarkytojai, kurie asmens duomenis tvarko duomenų valdytojo vardu ir tik laikantis jo nurodymų (įgaliojimų).

Asmens duomenų teikimas į trečiąsias valstybes nenumatytas.

Pokalbių įrašymui vykdyti naudojamės duomenų tvarkytojo UAB „Tele2“ (juridinio asmens kodas 111471645, Upės g. 23, LT-08128 Vilnius) paslaugomis.

Duomenų saugojimo laikotarpis:

Telefoninių pokalbių įrašų duomenys saugomi 1 mėnesį, po kurio yra automatiškai ištrinami.

Asmenų teisės, susijusios telefoninių pokalbių įrašymu:

- žinoti (būti informuotam) apie savo asmens duomenų tvarkymą (Reglamento (ES) 2016/679 12–14 straipsniai);
- susipažinti su tvarkomais savo asmens duomenimis (Reglamento (ES) 2016/679 15 straipsnis);
- reikalauti ištaisyti duomenis (Reglamento (ES) 2016/679 16 straipsnis);
- reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“) (Reglamento (ES) 2016/679 17 straipsnis), jei tai galima pagrįsti viena iš šių priežasčių:
 - asmens duomenys nebėra reikalingi, kad būtų pasiekti tikslai, dėl kurių šie duomenys buvo surinkti ar kitaip tvarkomi;
 - asmens duomenys buvo tvarkomi neteisėtai;
 - asmens duomenys turi būti ištrinti laikantis Europos Sąjungos arba nacionalinėje teisėje nustatytos teisinės prievolės.
- apriboti duomenų tvarkymą (Reglamento (ES) 2016/679 18 straipsnis);
- skambinantysis asmuo turi teisę atšaukti duotą sutikimą (savo sutikimo atšaukimas nedaro poveikio sutikimu pagrįsto duomenų tvarkymo, atlikto iki sutikimo atšaukimo, teisėtumui), kreipiantis el. p. info@spcentras.lt ir nurodant telefono numerį, kuriuo ir į kurį Centro numerį skambinta, telefoninio pokalbio apytikslį laiką ir datą.
- pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai (L. Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius, tel. (8 5) 271 2804, 279 1445, el. p. ada@ada.lt);
- pasikonsultuoti su duomenų apsaugos pareigūnu el. p. duomenuapsauga@spcentras.lt arba tel. +370 5 205 5001.

Dėl savo, kaip duomenų subjekto, teisių įgyvendinimo galite kreiptis į Vilniaus miesto socialinių paslaugų centrą aukščiau nurodytais kontaktais arba į Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro duomenų apsaugos pareigūną, pateikdami prašymą raštu (prašymo forma: <https://byt.lt/Ts9eJ>) bei patvirtindami savo tapatybę.

Detalesnė informacija:

Išsamios telefoninių pokalbių įrašymo taisyklės yra įtvirtintos Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo Vilniaus miesto socialinių paslaugų centre taisyklėse, patvirtintose Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro direktoriaus 2023 m. spalio 16 d. įsakymu Nr. 1-139/23.

Informacija apie asmens duomenų tvarkymą ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimą pateikiama Vilniaus miesto socialinių paslaugų centro interneto tinklalapyje www.spcentras.lt skiltyje „[Asmens duomenų apsauga](#)“.