

PATVIRTINTA

Viešosios įstaigos Senjorų socialinės globos namų direktoriaus

2023 m. rugsėjo 1 d. įsakymu Nr. V-72

## VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS SENJORŲ SOCIALINĖS GLOBOS NAMŲ AUTOMATINIŲ BŪDU ĮRAŠOMŲ TELEFONINIŲ POKALBIŲ DUOMENŲ TVARKYMO TAISYKLĖS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Viešosios įstaigos Senjorų socialinės globos namų automatiniu būdu įrašomų telefoninių pokalbių duomenų tvarkymo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato telefoninių pokalbių asmenims telefonu kreipiantis į viešąją įstaigą Senjorų socialinės globos namus (toliau – SSGN) įrašymo automatiniu būdu tvarką ir šių įrašų duomenų, įskaitant asmens duomenis, tvarkymo ir apsaugos reikalavimus.

2. Asmens duomenys tvarkomi 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, kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau – BDAR), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu ir kitais asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais.

3. Pokalbių įrašų duomenų tvarkymo tikslas – užtikrinti kokybišką asmenų aptarnavimą ir asmens duomenų apsaugą, tapatybės nustatymą ir pokalbio turinio patvirtinimą, objektyvų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

4.1. **Duomenų subjektas arba Klientas** – asmuo, kuris kreipiasi telefonu ir sutinka, kad pokalbis būtų įrašytas.

4.2. **Duomenų valdytojas** – viešoji įstaiga Senjorų socialinės globos namų, juridinio asmens kodas 302877129, buveinės adresas Kalvarijų g. 323, LT-08420 Vilnius.

4.3. **Konsultuojantis darbuotojas** – SSGN darbuotojas, pagal kompetenciją teikiantis konsultaciją skambinančiam asmeniui.

### II SKYRIUS TELEFONINIO POKALBIO ĮRAŠYMAS

5. Pokalbis įrašomas skambinančio asmens sutikimo, kad pokalbis būtų įrašytas, pagrindu.

6. Jeigu skambinantis asmuo nesutinka, kad pokalbis būtų įrašytas, jis gali kreiptis į SSGN kitais būdais – žodžiu (atvykus tiesiogiai) arba raštu (atsiųsti laišką paštu arba SSGN elektroninio pašto adresu).

7. Skambinantis asmuo apie pokalbio įrašymą informuojamas automatiniu būdu.

8. Telefoninio pokalbio metu įrašomi šie duomenys:

8.1. skambinančio asmens telefono numeris;

8.2. pokalbio data, laikas, trukmė;

8.3. pokalbio garso įrašas, kuriame fiksuojami duomenų subjekto pateikti asmens duomenys.

9. 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**

10. Telefoniniai pokalbiai įrašomi ir įrašai vieną mėnesį nuo pokalbio dienos saugomi mobiliojo ryšio operatoriaus informacinėje sistemoje, o suėjus šiam terminui sunaikinami. Taisyklių 12.3 papunktyje nurodytais atvejais prieš sunaikinant pokalbio įrašą nustatytoje saugojimo vietoje padaroma jo kopija, kuri saugoma tiek, kiek reikalinga administracinėms procedūroms atlikti, ir tvarkoma kaip administracinės procedūros objektas teisės aktų nustatyta tvarka.

11. Telefoninių pokalbių įrašų perklausa galima, kai:

11.1. atliekamas periodinis asmenų aptarnavimo telefonu kokybės vertinimas (atsitiktinės atrankos būdu perklausoma ne daugiau kaip 10 telefoninių pokalbių įrašų per mėnesį);

11.2. yra gautas asmens skundas dėl galimai netinkamai telefonu suteiktų paslaugų kokybės.

12. Teisė perklausti telefoninių pokalbių įrašus suteikiama:

12.1. SSGN direktoriui ir jo pavaduotojams;

12.2. informacinių technologijų specialistui;

12.3. konsultavusiam darbuotojui;

12.4. SSGN direktoriaus leidimu kitiems SSGN darbuotojams, dalyvaujantiems administracinėje ir (ar) darbo pareigų pažeidimo tyrimo procedūroje, nagrinėjant asmens skundą dėl galimai netinkamai konsultavusio darbuotojo suteiktos paslaugos.

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

### **IV SKYRIUS**

#### **DUOMENŲ SUBJEKTO TEISIŲ ĮGYVENDINIMAS**

14. Skambinantis asmuo turi teisę nesutikti, kad pokalbis būtų įrašytas, ir nebetęsti pokalbio. Asmeniui sutikus, kad pokalbis būtų įrašytas, šis asmuo kaip duomenų subjektas turi:

14.1. teisę gauti informaciją apie jo asmens duomenų tvarkymą;

14.2. teisę perklausti telefoninių pokalbių, kuriuose dalyvavo, įrašus ir gauti jų kopiją;

14.3. teisę susipažinti su tvarkomais jo asmens duomenimis ir gauti jų kopiją;

14.4. teisę reikalauti ištaisyti netikslius ar neteisingus jo asmens duomenis;

14.5. kitas BDAR nurodytas duomenų subjekto teises, kurios įgyvendinamos SSGN nustatyta tvarka.

### **V SKYRIUS**

#### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

15. 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.

---