|  |
| --- |
|  |
| **Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymas** |
|  |

1. **ASMENS DUOMENŲ VALDYTOJAS**

Kaišiadorių rajono savivaldybė (toliau – Savivaldybė) - yra telefoninių pokalbių įrašų metu tvarkomų asmens duomenų valdytoja, kuri užtikrina, kad asmens duomenys Savivaldybėje būtų tvarkomi laikantis duomenų valdytojams taikomų asmens duomenų apsaugos reikalavimų.

 Asmens duomenys Savivaldybėje 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 ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB, Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Elektroninių ryšių įstatymu ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų tvarkymą ir privatumo apsaugą, Lietuvos standartais LST ISO/IEC 27001 ir LST ISO/IEC 27002.

1. **DUOMENŲ SUBJEKTAI**

Fiziniai asmenys, kurie kreipiasi į Savivaldybę telefonu ir Savivaldybės darbuotojai, kurie suteikia konsultacijas telefonu, ir kurių telefoniniai pokalbiai yra įrašomi.

1. **ASMENS DUOMENŲ KATEGOTIJOS**

Telefoninio pokalbio metu įrašomi šie duomenys: vardas ir pavardė, fizinio asmens balsas, telefono numeris, asmenį konsultuojančio Savivaldybės darbuotojo telefono numeris, pokalbio laikas, trukmė ir pokalbio garso įrašas.

1. **ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO TIKSLAS**

Įrašant telefoninius pokalbius, siekiama užtikrinti asmenų aptarnavimo telefonu kokybę, ją vertinant pagal asmenų aptarnavimo reikalavimus, kurie nustatyti Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933.

.

1. **ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO TIKSLO KONTROLĖ**

Asmens duomenų tvarkymo tikslo kontrolė vykdoma, perklausant telefoninių pokalbių įrašus šiais atvejais: 1) kai atliekamas periodinis asmenų aptarnavimo telefonu kokybės vertinimas.

2) kai yra gautas asmens pranešimas ar skundas dėl galimai netinkamai telefonu suteiktų paslaugų kokybės.

1. **TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMAS**

Teisę tvarkyti telefoninių pokalbių įrašus suteikiama tik Savivaldybės įgaliotiems darbuotojams, taip pat kitiems įgaliotiems atstovams, dalyvaujantiems administracinėse ir (ar) tarnybinių nusižengimų tyrimo procedūrose, nagrinėjant skundus dėl galimai netinkamai Savivaldybės darbuotojų suteiktų administracinių paslaugų.

1. **TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ SAUGOJIMO TERMINAS**

Telefoninių pokalbių įrašai saugomi 1 mėn., vėliau automatiškai ištrinami.

1. **ASMNES DUOMENŲ TVARKYMO TEISINIS PAGRINDAS**

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 6 str. 1 d. a) ir e).

1. **DUOMENŲ SUBJEKTŲ TEISĖS**

Skambinantis į Savivaldybę asmuo turi teisę:

* + nesutikti, kad jo pokalbis būtų įrašytas, ir nebetęsti pokalbio;
	+ gauti informaciją apie duomenų tvarkymą;
	+ perklausyti telefoninių pokalbių, kuriuose dalyvavo, įrašus ir gauti jų kopiją;
	+ susipažinti su duomenimis ir gauti jų kopiją;
	+ reikalauti ištaisyti duomenis;
	+ reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“);
	+ apriboti duomenų tvarkymą;
	+ reikalauti perkelti duomenis;
	+ atšaukti duotą sutikimą tvarkyti telefoninio pokalbio įrašą.

Savivaldybės darbuotojas turi teisę:

* + gauti informaciją apie duomenų tvarkymą;
	+ perklausyti telefoninių pokalbių, kuriuose dalyvavo, įrašus ir gauti jų kopiją;
	+ susipažinti su duomenimis ir gauti jų kopiją;
	+ reikalauti ištaisyti duomenis;
	+ reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“);
	+ apriboti duomenų tvarkymą;
	+ nesutikti su duomenų tvarkymu.

1. **TEISĖ PATEIKTI PRAŠYMĄ**

Norėdamas pasinaudoti 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB, suteikiamomis teisėmis, duomenų subjektas gali kreiptis į Savivaldybę su *rašytiniu* prašymu (pagal šių sąlygų pabaigoje pateiktą prašymo formą), patvirtindamas savo tapatybę.

Tapatybės patvirtinimo būdai:

* + - kai prašymas pateikiamas asmeniškai atvykus į Savivaldybę – pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas;
		- kai prašymas pateikiamas paštu – kartu pateikiama notariškai patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija; ar šio dokumento kopiją, patvirtintą kita teisės aktų nustatyta tvarka;
		- kai prašymas pateikiamas elektroninių ryšių priemonėmis – jis turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia tinkamai identifikuoti duomenų subjektą.

Asmuo prašymą Savivaldybei dėl asmens duomenų tvarkymo klausimų gali pateikti vienu iš nurodytų būdų:

* + - tiesiogiai atvykti į Savivaldybę;
		- siųsti paštu;
		- el. priemonėmis.

Reikalavimai prašymui, kai jis teikiamas raštu:

* + - prašymas turi būti įskaitomas;
		- prašymas turi būti pasirašytas;
		- prašyme turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, kontaktinė informacija ryšiui palaikyti;
		- prašyme turi būti nurodyta, kokia teise norima pasinaudoti ir, kai taikoma, tokį prašymą pagrindžiantys argumentai ar dokumentai;
		- jeigu prašymą teikia atstovas, be pirmiau nurodytų duomenų, būtina nurodyti ir atstovo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, kontaktinę informaciją ryšiui palaikyti bei teisę atstovauti patvirtinantį dokumentą.

1. **PRAŠYMO NAGRINĖJIMO TERMINAS**

Duomenų subjektų prašymai dėl 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB, nustatytų asmens teisių įgyvendinimo išnagrinėjami per 1 mėnesį nuo prašymo gavimo Savivaldybėje dienos. Prireikus, šis terminas gali būti pratęstas dar dviem mėnesiams, atsižvelgiant į prašymų sudėtingumą ir skaičių.

1. **ATSAKYMO APSKUNDIMO TRARKA**

Jeigu duomenų subjektas nesutinka su Savivaldybės atsakymu ir/ar sprendimu dėl pateikto prašymo, susijusio su jo teisių įgyvendinimu, arba mano, kad su juo susijęs asmens duomenų tvarkymas atliekamas pažeidžiant 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 nuostatas, tai turi teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai arba teismui Administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.