

**KAIŠIADORIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS**

**DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS**

**DĖL TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMO KAIŠIADORIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE** **IR KAIŠIADORIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS TARYBOS IR MERO SEKRETORIATE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2021 m. liepos 28 d. Nr. V1E - 1130

Kaišiadorys

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 29 straipsnio 8 dalies 2 punktu, 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, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu, Asmens duomenų tvarkymo Kaišiadorių rajono savivaldybės administracijoje ir Kaišiadorių rajono savivaldybės tarybos ir mero sekretoriate taisyklėmis, patvirtintomis Kaišiadorių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. rugsėjo 28 d. įsakymu Nr. V1E - 1183 „Dėl Asmens duomenų tvarkymo Kaišiadorių rajono savivaldybės administracijoje ir Kaišiadorių rajono savivaldybės tarybos ir mero sekretoriate taisyklių patvirtinimo”.

1. T v i r t i n u: Telefoninių pokalbių įrašų tvarkymo Kaišiadorių rajono savivaldybės administracijoje ir Kaišiadorių rajono savivaldybės tarybos ir mero sekretoriate taisykles (pridedama).

2. Į g a l i o j u: Kaišiadorių rajono savivaldybės administracijos informacinių sistemų saugos įgaliotinį vykdyti elektroninės telefoninių pokalbių įrašymo sistemos administratoriaus funkcijas.

Šis įsakymas per vieną mėnesį nuo įsigaliojimo dienos gali būti skundžiamas pasirinktinai Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijos Kauno apygardos skyriui (adresu: Laisvės al. 36, LT-44240 Kaunas) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka arba Regionų apygardos administracinio teismo Kauno rūmams (adresu: A. Mickevičiaus g. 8A, LT-44312 Kaunas) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Administracijos direktorė Vaida Babeckienė

|  |  |
| --- | --- |
|  | PATVIRTINTA Kaišiadorių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2021 m. liepos 28 d. įsakymu Nr. V1E - 1130 |

TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMO KAIŠIADORIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE IR KAIŠIADORIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS TARYBOS IR MERO SEKRETORIATE TAISYKLĖS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo Kaišiadorių rajono savivaldybės administracijoje ir Kaišiadorių rajono savivaldybės tarybos ir mero sekretoriate 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 Kaišiadorių rajono savivaldybės administracijoje ir Kaišiadorių rajono savivaldybės tarybos ir mero sekretoriate (toliau – Savivaldybė) tvarką.
2. Interesantų konsultavimo telefonu pokalbiai įrašomi ir pokalbių garso įrašai 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 (toliau – Reglamentas (ES) 2016/679), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (toliau – ADTAĮ), Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu (toliau – ERĮ), Asmens duomenų tvarkymo Kaišiadorių rajono savivaldybės administracijoje ir Kaišiadorių rajono savivaldybės tarybos ir mero sekretoriate taisyklėmis, patvirtintomis Kaišiadorių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. rugsėjo 28 d. įsakymu Nr. V1E - 1183 „Dėl Asmens duomenų tvarkymo Kaišiadorių rajono savivaldybės administracijoje ir Kaišiadorių rajono savivaldybės tarybos ir mero sekretoriate taisyklių patvirtinimo” bei šiomis Taisyklėmis.
3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:
   1. **Asmens duomenys** – konsultuojančio Savivaldybės darbuotojo ir interesanto telefoninio pokalbio įrašas, įskaitant įrašo metaduomenis;
   2. Duomenų subjektas – konsultuojantis Savivaldybės darbuotojas ir interesantas, kurių pokalbis yra įrašomas telefonu;
   3. ETPĮS – elektroninė telefoninių pokalbių įrašymo sistema – pokalbiams įrašyti, pokalbių įrašams saugoti ir kitiems tvarkymo veiksmams atlikti skirta techninė ir programinė įranga;
   4. Savivaldybės darbuotojas – Savivaldybės valstybės tarnautojas arba darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį;
   5. Konsultuojantis darbuotojas – Savivaldybės darbuotojas pagal savo kompetenciją telefonu interesantams teikiantis konsultacijas Savivaldybės kompetencijai priskirtais klausimais;
   6. Interesantas – fizinis asmuo, kuris Savivaldybės viešai skelbiamais telefono ryšio numeriais kreipiasi dėl konsultacijos į Savivaldybės kompetencijai priskirtais klausimais;
   7. Pokalbio įrašas – konsultuojančio darbuotojo ir interesanto telefoninio pokalbio, vykstančio Savivaldybės telefono ryšio linija, garso įrašas;
   8. Pokalbis – telefonu vykstantis konsultuojančio Savivaldybės darbuotojo pokalbis su interesantu.
4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Reglamente (ES) 2016/679 ir ERĮ vartojamas sąvokas.
5. Duomenų valdytoja yra Kaišiadorių rajono savivaldybė, kodas 188773916, Katedros g. 4, LT- 56121 Kaišiadorys.
6. Savivaldybės darbuotojai, tvarkantys asmens duomenis:
   1. konsultuojantys Savivaldybės darbuotojai;
   2. paskirti Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Savivaldybės darbuotojai, atsakingi už periodišką konsultavimo kokybės vertinimą (konsultavimo kokybės vertintojai), turintys teisę konsultavimo kokybės vertinimo tikslu perklausyti pokalbių įrašus ir susipažinti su pokalbių įrašų metaduomenimis.
7. Duomenų tvarkytojas – Savivaldybės įgaliotas juridinis ar fizinis asmuo, paslaugų teikimo sutarties pagrindu vykdantis nustatytas funkcijas.

**II SKYRIUS**

**TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMO TIKSLAS IR APIMTIS**

1. Pokalbiai telefonu įrašomi ir pokalbių įrašų duomenys tvarkomi siekiant užtikrinti Savivaldybės aptarnavimo bei teikiamų konsultacijų telefonu kokybę, ir vienodos praktikos formavimą, interesantų prašymų ir skundų nagrinėjimo objektyvumą. Savivaldybės darbuotojų duomenų tvarkymo pagrindas: Savivaldybės 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). 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).
2. Pokalbių įrašų duomenys negali būti tvarkomi nesuderinamais su nustatytais Taisyklių 8 punkte tikslais.
3. Įrašomi tik Savivaldybės priskirtų telefonų įeinantys ir išeinantys pokalbiai, vykstantys darbo metu. Savivaldybės konsultacijų telefonu teikimo laikas ir telefono ryšio numeriai viešai skelbiami Savivaldybės interneto svetainėje, adresu: [www.kaisiadorys.lt](http://www.kaisiadorys.lt).
4. Įrašomi ir tvarkomi šie telefoninio pakalbio įrašų metaduomenys: konsultuojančio Savivaldybės darbuotojo vardas ir pavardė, interesanto vardas ir pavardė, balso pokalbis, interesanto telefono ryšio numeris, pokalbio data bei pradžios ir pabaigos laikas.
5. Telefoninių pokalbių įrašymo tikslas ir apimtis gali būti keičiama tik pakeitus šias Taisykles.

**III SKYRIUS**

**DUOMENŲ TEIKIMAS IR DUOMENŲ GAVĖJAI**

1. 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 Reglamento (ES) 2016/679 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).
2. Telefoninių pokalbių įrašai duomenų valdytojo vadovo sprendimu gali būti pateikti teisėtvarkos įstaigai, prokuratūrai ar teismui dėl jų žinioje esančių administracinių, civilinių, baudžiamųjų bylų, kaip įrodymai ar kitais įstatymų nustatytais atvejais.

**IV SKYRIUS**

**TECHNINĖS IR ORGANIZACINĖS ASMENS DUOMENŲ SAUGUMO PRIEMONĖS**

1. Asmens duomenųsaugojimo reikalavimai:
   1. asmens duomenųsaugojimo trukmė – 1 mėnesis;
   2. ankstesni nei 1 mėnesio duomenys automatiniu būdu naikinami;
   3. draudžiamaasmens duomeniskoreguoti ar pavieniui šalinti;
   4. asmens duomenų išrašus galima daryti tik duomenų valdytojo vadovo nurodymu.
2. Asmens duomenųtvarkymo ir saugumo užtikrinimo reikalavimai:
   1. užtikrinamas pirmas asmens duomenų saugumo lygis;
   2. užtikrinamas šių organizacinių ir techninių duomenų tvarkymo ir saugumo priemoniųįgyvendinimas:
      1. prieigos prie duomenų apsauga, valdymas ir kontrolė:
         1. prieigos teisės ir įgaliojimai duomenų valdytojo darbuotojams tvarkyti asmens duomenis suteikiami, naikinami ir keičiami duomenų valdytojo sprendimu jų funkcijoms vykdyti;
         2. dėl prieigos teisių ir įgaliojimų tvarkyti asmens duomenis suteikimo kreipiasi duomenų valdytojo darbuotojo tiesioginis vadovas;
         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;
         4. už prieigos teisių ir įgaliojimų tvarkytiasmens duomenų suteikimo, keitimo ir naikinimo vykdymą yra atsakingas ETPĮS administratorius;
         5. techninėmis priemonėmis duomenų valdytojo darbuotojams sudaromos sąlygos su asmens duomenimis atlikti tuos veiksmus, kuriems atlikti yra suteiktos teisės;
         6. prieiga prie asmens duomenų yra apsaugota slaptažodžiais, kurie suteikiami, keičiami, perduodami ir saugomi užtikrinant jų konfidencialumą; jie yra unikalūs, sudaryti iš ne mažiau kaip 8 simbolių nenaudojant asmeninio pobūdžio informacijos. Techninėmis priemonėmis užtikrinamas privalomas slaptažodžio keitimas asmens pirmojo prisijungimo prie ETPĮS metu bei privalomas slaptažodžio keitimas ne rečiau kaip kartą per 2 mėnesius;
      2. užtikrinama asmens duomenų apsauga nuo neteisėtos trečiųjų šalių prieigos elektroninių ryšių priemonėmis – prieiga prie Savivaldybės vidinio kompiuterių tinklo apsaugota ugniasiene; keitimasis asmens duomenimis su pasitelktu duomenų tvarkytoju vykdomas šifruota elektroninio ryšio jungtimi, asmens duomenų siuntėjo ir gavėjo abipusiam autentiškumui patvirtinti, naudojant slaptažodžius, SSL sertifikatus ir fiksuotus IP adresus;
   3. užtikrinamas Savivaldybės vidinio kompiuterių tinklo valdymo techninės įrangos fizinis saugumas – teisinėmis, organizacinėmis, elektroninėmis ir fizinėmis priemonėmis ribojamas bei kontroliuojamas neįgaliotų asmenų patekimas į tarnybinių stočių patalpas;
   4. užtikrinama duomenų valdytojo darbuotojų darbo vietų ir Savivaldybės vidinio kompiuterių tinklo valdymo kompiuterinės įrangos apsauga nuo kenksmingos programinės įrangos – įdiegtos ir nuolatos atnaujinamos vidinio tinklo ir antivirusinės apsaugos priemonės.
3. Asmens duomenų konfidencialumo, vientisumo ir prieinamumo užtikrinimo reikalavimai:
   1. pasitelktas duomenų tvarkytojas užtikrina:
      1. asmens duomenųprieinamumą duomenų valdytojo darbuotojams jų darbo laiku;
      2. asmens duomenų atsarginių kopijų darymą tokia apimtimi, kad duomenų praradimo, iškraipymo ar sunaikinimo atveju asmens duomenys būtų visiškai atkurti;
      3. vidinių techninių ir organizacinių asmens duomenų saugumo priemonių įgyvendinimą ir kontrolę, garantuojančią asmens duomenųkonfidencialumą – asmens duomenų prieinamumą tik duomenų valdytojo įgaliotiems asmenims;
   2. duomenų konfidencialumo, vientisumo ir prieinamumo užtikrinimo kontrolę vykdo duomenų valdytojo paskirtas Savivaldybės darbuotojas.

**V SKYRIUS**

**DUOMENŲ SAUGUMO PAŽEIDIMŲ VALDYMO IR REAGAVIMO Į ŠIUOS PAŽEIDIMUS TVARKA**

1. Duomenų valdytojo ar pasitelkto duomenų tvarkytojo darbuotojai, turintys prieigos 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 ar Savivaldybės vadovą.
2. 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.

**VI SKYRIUS**

**DUOMENŲ SUBJEKTO TEISIŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA**

1. Duomenų subjektas turi šias teises:
   1. žinoti (būti informuotas) apie savo asmens duomenų tvarkymą;
   2. susipažinti su savo asmens duomenimis ir kaip jie yra tvarkomi;
   3. nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys;
   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.
2. Duomenų subjekto teisė žinoti apie savo asmens duomenų tvarkymą įgyvendinama šia tvarka:
   1. duomenų subjektui paskambinus į Savivaldybę apie vykdomą telefoninių pokalbių įrašymą informuojama automatiniu atsakikliu:
      1. pranešama, kad pokalbis yra įrašomas;
      2. nurodomas pokalbio įrašymo tikslas, duomenų valdytojo pavadinimas, juridinio asmens kontaktiniai duomenys, asmens duomenų saugojimo terminas;
      3. pažymima duomenų subjekto teisė nesutikti, kad būtų įrašomas pokalbis;
      4. suteikiama informacija apie alternatyvias galimybes gauti konsultaciją, kada pokalbis nebūtų įrašomas (nedavus sutikimo dėl asmens duomenų tvarkymo);
   2. duomenų valdytojo darbuotojai, kurių asmens duomenys tvarkomi šiose Taisyklėse apibrėžtais tikslais, apie vykdomą telefoninių pokalbių įrašymą ir jo tikslą informuojami pasirašytinai.
3. Duomenų subjektas, norėdamas susipažinti su savo asmens duomenimis, turi Savivaldybei pateikti prašymą Duomenų subjekto teisės įgyvendinamos Duomenų subjekto teisių įgyvendinimo Kaišiadorių rajono savivaldybės administracijoje ir Kaišiadorių rajono savivaldybės tarybos ir mero sekretoriate taisyklių, patvirtintų Kaišiadorių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2018 m. gruodžio 6 d. įsakymu Nr. V1E - 1460 „Dėl Duomenų subjekto teisių įgyvendinimo Kaišiadorių rajono savivaldybės administracijoje ir Kaišiadorių rajono savivaldybės tarybos ir mero sekretoriate taisyklių patvirtinimo”, nustatyta tvarka.
4. Savivaldybės atsisakymas įgyvendinti duomenų subjekto teises gali būti skundžiamas Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai (L.Sapiegos g. 17, 10312 Vilnius, tel. tel. (8 5) 271 28 04, (8 5) 279 1445, faks. (8 5) 261 9494, el. p. [ada@ada.lt](mailto:ada@ada.lt)) ir/ar teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos nustatyta tvarka.
5. Duomenų subjektui informacija apie jo duomenų tvarkymą teikiama, duomenų tvarkymo teisėtumas ir sąžiningumas tikrinamas, duomenų tvarkymo veiksmai nutraukiami, duomenys sunaikinami neatlygintinai.

**VII SKYRIUS**

**DUOMENŲ VALDYTOJAS IR DUOMENŲ TVARKYTOJAS**

25**.** Duomenų valdytojas:

25.1. rengtia ir priima teisės aktus, reglamentuojančius telefoninių pokalbių įrašymą ir pokalbių įrašų tvarkymą;

25.2. sprendžia dėl asmens duomenųteikimo tretiesiems asmenims Reglamento (ES) 2016/679 nustatyta tvarka;

25.3. paskiria už duomenų apsaugą atsakingus Savivaldybės darbuotojus;

25.4. sudaro paslaugų teikimo sutartis su juridiniais ir fiziniais asmenimis dėl ETPĮS priežiūros ir (ar) asmens duomenųtvarkymo;

25.5. duoda duomenų tvarkytojams nurodymus dėl ETPĮS veiklos ir asmens duomenų tvarkymo;

25.6 gauna iš duomenų tvarkytojų visą informaciją, susijusią su ETPĮS veikla ir asmens duomenų tvarkymu;

25.7. užtikrina Reglamente (ES) 2016/679, ADTAĮ ir kituose teisės aktuose nustatytų asmens duomenų tvarkymo reikalavimų laikymąsi;

25.8. sudaro sąlygas duomenų subjektui įgyvendinti Reglamente (ES) 2016/679 ir šiose Taisyklėse nustatytas teises, išskyrus įstatymų numatytus atvejus;

25.9. užtikrina asmens duomenų saugumą įgyvendinant tinkamas organizacines ir technines asmens duomenų saugumo priemones;

25.10. parenka tik tokį duomenų tvarkytoją, kuris garantuotų reikiamas technines ir organizacines asmens duomenų apsaugos priemones ir užtikrintų, kad tokių priemonių būtų laikomasi;

25.11. nustato pokalbių įrašymo tikslus, priemones ir apimtį;

25.12. organizuoja EPTĮS diegimo darbus;

25.13. suteikia Savivaldybės darbuotojams prieigos teises prie EPTĮS ir įgaliojimus tvarkyti asmens duomenis;

25.14. analizuoja technologines, metodologines ir organizacines pokalbių įrašų tvarkymo problemas ir priima sprendimus, reikalingus tinkamam pokalbių įrašymo vykdymui ir asmens duomenųtvarkymui užtikrinti;

26. Duomenų tvarkytojas:

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

26.2. vykdo duomenų valdytojo ir Savivaldybės administratoriaus duotus nurodymus dėl ETPĮS veikimo aplinkos (parametrų) nustatymo ir asmens duomenų tvarkymo, įskaitant asmens duomenų išrašų darymą;

26.3. analizuoja ir šalina ETPĮS veikimo incidentus;

26.4. užtikrina asmens duomenų saugumą, įgyvendina tinkamas organizacines ir technines asmens duomenų saugumo priemones;

26.5. padeda duomenų valdytojui įgyvendinti duomenų subjekto teises;

26.6. nedelsiant informuoja duomenų valdytoją dėl asmens duomenų pažeidimų;

26.7. konsultuoja Savivaldybės darbuotojus, paskirtus tvarkyti asmens duomenis, ETPĮS naudojimo klausimais;

26.8. užtikrina asmens duomenų konfidencialumą, vientisumą ir prieinamumą;

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

**VIII SKYRIUS**

**BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

27. 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.

28. Savivaldybės darbuotojai, pažeidę Taisykles ir (ar) Reglamentą (ES) 2016/679, ADTAĮ, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_