

PATVIRTINTA

Mažeikių rajono savivaldybės administracijos
direktoriatas 2024 m. spalio 30 d.
įsakymu Nr. A1-1669

MAŽEIKIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DARBUOTOJŲ TELEFONINIŲ POKALBIŲ SU ASMENIMIS ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO MAŽEIKIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojų telefoninių pokalbių su asmenimis įrašų duomenų tvarkymo Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato asmenų aptarnavimo funkcijas atliekančių Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojų telefoninių pokalbių su asmenimis įrašų duomenų tvarkymo tikslus, apimtį, sąlygas, šių įrašų duomenų saugojimo, naudojimo ir perdavimo bei duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarką.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Asmuo – telefoniniame pokalbyje su asmens aptarnavimo funkcijas atliekančiu Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotoju dalyvaujantis fizinis asmuo, neįskaitant kitų Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojų.

Asmenų aptarnavimo funkcijas atliekantis Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojas – Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojas, kuriam pavesta atlikti asmenų aptarnavimo funkcijas.

Tarnybinis ir (ar) asmeninis pokalbis – asmens aptarnavimo funkcijas atliekančio Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojo tarnybiniu trumpuoju telefono numeriu vykstantis pokalbis su kitais Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojais.

Telefoninis pokalbis – asmens aptarnavimo funkcijas atliekančio Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojo vykstantis pokalbis su asmeniu (-imis).

Telefoninio pokalbio įrašo duomenys – telefoninio pokalbio įrašas (įrašė užfiksuoti telefoninio pokalbio dalyvių balsai, telefoninio pokalbio turinys, įskaitant telefoninio pokalbio dalyvių ir (ar) kitų trečiųjų asmenų asmens duomenis) ir telefoninio pokalbio įrašo metaduomenys (telefoninio pokalbio data ir laikas, skambinančio numeris, skambučius priimančio numeris, pokalbio trukmė).

3. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos 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 (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – Reglamentas), Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme ir kituose teisės aktuose.

4. Teisės aktai, kuriais vadovaujantis yra tvarkomi telefoninių pokalbių įrašų duomenys:

4.1. Reglamentas;

4.2. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas;

4.3. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas;

4.4. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas;

4.5. Mažeikių rajono savivaldybės administracijos asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis;

4.6. kiti teisės aktai, reglamentuojantys elektroninių ryšių duomenų ir asmens duomenų

tvarkymą.

5. Mažeikių rajono savivaldybės administracija yra jos valdomais ir naudojamais stacionariais telefonais padarytų telefoninių pokalbių įrašų duomenų valdytoja.

6. Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkytojai – ryšio operatoriai, kurie pagal sudarytas paslaugų teikimo sutartis teikia Mažeikių rajono savivaldybės administracijai telefoninių pokalbių įrašymo ir šių įrašų saugojimo paslaugas, įgyvendina ir užtikrina tinkamas organizacines ir technines

priemonės, skirtas asmens duomenims apsaugoti nuo atsitiktinio ar neteisėto sunaikinimo, pakeitimo, atskleidimo, taip pat nuo bet kokio kito neteisėto tvarkymo, ir turi kitas Reglamento 28 straipsnyje nurodytas pareigas. Esant poreikiui, gali būti pasitelkiami ir kiti telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkytojai.

II SKYRIUS

TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO TIKSLAI, APIMTIS IR SĄLYGOS

7. Telefoniniai pokalbiai įrašomi ir telefoninių pokalbių įrašų duomenys Mažeikių rajono savivaldybės administracijoje tvarkomi siekiant užtikrinti: asmenų aptarnavimo telefonu kokybę, asmenų prašymų, paklausimų ir skundų nagrinėjimo objektyvumą, Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojų tinkamą funkcijų vykdymą reaguojant į telefonu gautus pranešimus.

8. Telefoninių pokalbių įrašai nedaromi kitais nei Taisyklių 7 punkte nustatytais tikslais ir telefoninių pokalbių įrašų duomenys netvarkomi su jais nesuderinamu būdu. Tarnybiniai ir (ar) asmeniniai pokalbiai netvarkomi.

9. Telefoninio pokalbio įrašas, esant poreikiui, gali būti naudojamas mokymų, visuomenės informavimo ar kitais Taisyklių 7 punkte nenumatytais tikslais, tačiau tik tokiu atveju, jei telefoninio pokalbio įrašas yra tinkamai apdorotas techninėmis priemonėmis pakeičiant natūralų balso tembrą bei iškarpančias vietas, kuriose girdimi tiesiogiai ar netiesiogiai asmens tapatybę leidžiantys identifikuoti duomenys, arba yra naudojamas transkribuotas tekstas be asmens duomenų.

10. Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojo telefoninis pokalbis su asmeniu, su kuriuo Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojas bendrauja tarnybinio telefono numeriu su pokalbių įrašymo paslauga, yra galimas tik tuo atveju, jei gaunamas to asmens sutikimas, kad telefoninis pokalbis būtų įrašomas ir su juo susiję asmens duomenys būtų tvarkomi atitinkamu Taisyklių 7 punkte nurodytu tikslu.

11. Asmuo apie tai, kad bus daromas telefoninio pokalbio įrašas, informuojamas prieš pradėdamas telefoninį pokalbį automatinio iš anksto įrašytu pranešimu, kuriuo pranešama apie tai, kad telefoninis pokalbis bus įrašomas.

12. Asmeniui, kuris automatinio pranešimu buvo informuotas apie telefoninio pokalbio įrašymą, po sujungimo su Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotoju tęsiant pokalbį laikoma, kad jis sutinka, jog jo asmens duomenys būtų tvarkomi.

13. Asmeniui nesutikus dėl su juo susijusių telefoninio pokalbio įrašo duomenų tvarkymo, jis informuojamas apie galimybę pageidaujama paslauga iš Mažeikių rajono savivaldybės administracijos gauti ar kitu jį dominančiu klausimu į Mažeikių rajono savivaldybės administraciją kreiptis kitais būdais (tiesiogiai atvykus į Mažeikių rajono savivaldybės administraciją, kreipiantis raštu ar pan.) ir pokalbis nebetęsiamas.

14. Reikalavimas gauti asmens sutikimą, kad telefoninis pokalbis būtų įrašomas ir su juo susiję asmens duomenys būtų tvarkomi atitinkamu Taisyklių 7 punkte nurodytu tikslu, netaikomas tarnybiniais ir (ar) asmeniniams pokalbiams, tačiau tokiuose pokalbiuose dalyvaujantys asmenys visais atvejais turi būti informuojami apie tai, kad pokalbis yra įrašomas.

15. Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojai, kurių naudojamuose stacionariuose telefonuose numatoma įdiegti automatinio pokalbių įrašymo funkciją, apie numatomą vykdyti jų telefoninių pokalbių įrašymą yra informuojami Taisyklių 16 punkte nustatyta tvarka.

III SKYRIUS

TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠYMAS

16. Siekiant atitinkamam stacionaraus telefono numeriui užsakyti automatinio pokalbio įrašymo paslaugą, Mažeikių rajono savivaldybės administracijos informacinių technologijų skyrius parengia tarnybinį pranešimą, kuriame nurodo informaciją, pagrindžiančią poreikį atitinkamam telefono numeriui užsakyti pokalbio įrašymo paslaugą. Prie tarnybinio pranešimo turi būti pridėdamas

Pranešimas apie darbuotojo telefoninių pokalbių įrašymą ir telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymą (toliau – nustatytos formos pranešimas) (priedas). Toks tarnybinis pranešimas po jo užregistravimo Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS) perduodamas susipažinti struktūrinio padalinio darbuotojui, kurio telefono numeriui siekiama užsakyti automatinio pokalbio įrašymo paslaugą. Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojui, kurio telefono numeriui siekiama užsakyti automatinio pokalbio įrašymo paslaugą, per DVS susipažinus su tarnybiniu pranešimu laikoma, kad jis susipažino ir su nustatytos formos pranešimu.

17. Siekiant vienu kartu užsakyti automatinio pokalbio įrašymo paslaugą daugiau kaip vienam stacionaraus telefono numeriui, gali būti rengiamas vienas tarnybinis pranešimas. Tokiu atveju su tarnybiniu pranešimu ir prie jo pridėdamu nustatytos formos pranešimu turi būti supažindinami visi atitinkamo struktūrinio padalinio darbuotojai, kurių telefono numeriams siekiama užsakyti automatinio pokalbio įrašymo paslaugą.

18. Jei Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojui suteikiamas telefono numeris, kuriam automatinio pokalbio įrašymo paslauga jau užsakyta, jį apie tai iš anksto informuoja struktūrinio padalinio, kuriame jis dirba, vadovas, tarpusavyje suderintu būdu (elektroniniu paštu, per DVS, popieriniu formatu ar kt.) pateikdamas tokiam darbuotojui susipažinti nustatytos formos pranešimą.

19. Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojo susipažinimą su tarnybiniu pranešimu ir (ar) nustatytos formos pranešimu patvirtinantis įrašas saugomas ne trumpiau nei 1 metus po to, kai Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojas nustoja naudotis telefono numeri, kuriam buvo teikta automatinio pokalbio įrašymo paslauga. Jeigu Taisyklių 16 punkte numatytam Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojui nustatytos formos pranešimas pateikiamas susipažintu kitu nei per DVS tarpusavyje suderintu būdu, už susipažinimo su nustatytos formos pranešimu įrašo išsaugojimą yra atsakingas struktūrinio padalinio, kuriame dirba toks Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojas, vadovas.

IV SKYRIUS TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ PERKLAUSA

20. Telefoninių pokalbių įrašus turi teisę perklausyti tik tie Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojai, kuriems pareigybės aprašymu, įsakymu ar kitu teisės aktu pavesta vykdyti kontrolės ar kitas susijusias funkcijas, kurių tinkamam įgyvendinimui būtina perklausyti telefoninių pokalbių įrašus.

21. Užtikrinant teisėtą telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymą, Mažeikių rajono savivaldybės administracijos direktorius patvirtina Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojų, kuriems suteikiami įgaliojimai perklausyti telefoninių pokalbių įrašus, sąrašą.

22. Telefoninių pokalbių įrašymo paslaugas teikiantys ūkio subjektai turi užtikrinti, kad esant poreikiui, turintiems įgaliojimus perklausyti telefoninių pokalbių įrašus Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojams, bus suteikiama teisė gauti telefoninius pokalbių įrašus perklausai.

23. Telefoninių pokalbių įrašai gali būti perklausomi:

23.1. kai gaunamas rašytinis asmens skundas dėl šiam asmeniui nesuteiktos ar netinkamai suteiktos paslaugos, netinkamo Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojo elgesio, bendravimo ar pan.;

23.2. periodiškai vykdant Mažeikių rajono savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų kokybės kontrolę;

23.3. vykdant vidaus kontrolės procedūras.

V SKYRIUS TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ SAUGOJIMAS

24. Telefoninių pokalbių įrašų duomenys išsaugomi automatiškai ryšio operatoriaus informacinėse sistemose ir saugomi 14 dienų.

25. Pasibaigus 24 punkte nustatytam saugojimo terminui telefoninių pokalbių įrašai sunaikinami automatiškai.

26. Tais atvejais, kai iš serverio ar duomenų saugyklos įrašas paimamas tyrimui atlikti, skundai ar ginčai nagrinėti, jis gali būti saugomas tol, kol įrašas tampa nebereikalingas tikslui, dėl kurio jis buvo tvarkomas, pasiekti. Jeigu toks įrašas pridodamas prie tyrimo medžiagos, tuomet jis saugomas atitinkamame registre ar informacinėje sistemoje tiek laiko, kiek nustato to registro ar informacinės sistemos veiklą reglamentuojantys teisės aktai.

27. Telefoninio pokalbio įrašą ar jo kopiją draudžiama saugoti bet kokio pobūdžio išorinėse laikmenose (USB atmintinėse ir pan.), išskyrus atvejus, kai laikmena su telefoninio pokalbio įrašu pridodama prie atliekamo tyrimo medžiagos, kai Taisyklių nustatyta tvarka yra teikiama telefoninio pokalbio įrašo kopija, ir kitus teisės aktuose numatytus atvejus.

VI SKYRIUS

TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ KOPIJŲ TEIKIMAS

28. Telefoninių pokalbių įrašų duomenys pagal gautą rašytinį prašymą trečiosioms šalims teikiami tik nustačius teisėtą asmens duomenų tvarkymo tikslą, tik tokios apimties, kurios reikia šiam tikslui pasiekti, ir tik tuo atveju, jei telefoninių pokalbių įrašų duomenų teikimas (gavimas) atitinka bent vieną Reglamento 6 straipsnio 1 dalyje nustatytą teisėto asmens duomenų tvarkymo sąlygą.

29. Telefoninių pokalbių įrašų 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 Taisyklių reikalavimų.

30. Įvertinus prašyme nurodytus asmens duomenų tvarkymo tikslus, teisinius pagrindus ir prašomų pateikti duomenų apimtį, sprendimą dėl telefoninio pokalbio įrašo duomenų teikimo priima Mažeikių rajono savivaldybės administracijos struktūrinio padalinio, kurio darbuotojo telefoninio pokalbio su asmeniu įrašo prašoma, vadovas, kuris, prireikus, konsultuojasi su Mažeikių rajono savivaldybės administracijos duomenų apsaugos pareigūnu.

31. Telefoninio pokalbio įrašas gali būti pateikiamas šiais būdais:

31.1. sudarant galimybę Mažeikių rajono savivaldybės administracijos patalpose kartu su Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojais perklausti telefoninio pokalbio įrašą;

31.2. pateikiant telefoninio pokalbio įrašo kopiją elektroninėmis priemonėmis arba išorinėje duomenų laikmenoje, jei tai nepažeidžia trečiųjų asmenų teisių.

32. Jei telefoninio pokalbio įrašas yra reikalingas atliekamam tarnybiniam patikrinimui, tyrimui, auditui ar kitoms pavestoms funkcijoms vykdyti, nustačius prašymo atitiktį kitiems Taisyklių 29 punkte nustatytiems reikalavimams, telefoninio pokalbio įrašas gali būti teikiamas tarnybiniu el. paštu užrakinant garso laikmeną arba kitomis saugiomis perdavimo priemonėmis užtikrinant laikmenos saugumą.

33. Telefoninių pokalbių įrašai gali būti iškarptomi, kitaip techniškai apdorojami arba transkribuojami pašalinant neteiktinus duomenis, kad būtų pateikiama tik prašyme nurodytam tikslui pasiekti reikalinga įrašo dalis ir nedaromas neigiamas poveikis kitų duomenų subjektų teisėms ir laisvėms.

VII SKYRIUS

DUOMENŲ SUBJEKTŲ TEISIŲ ĮGYVENDINIMAS

34. Duomenų subjekto teisės įgyvendinamos Mažeikių rajono savivaldybės administracijos asmens duomenų tvarkymo taisyklėse nustatyta tvarka. Duomenų subjektas, norėdamas susipažinti su savo asmens duomenimis, prašyme turi nurodyti telefono numerį, pokalbio datą ir laiką iš kurio jis skambino Mažeikių rajono savivaldybės administracijai.

35. Duomenų subjektui pateikus prašymą susipažinti su telefoninio pokalbio įrašo duomenimis, taip pat viešinant telefoninio pokalbio įrašo duomenis Mažeikių rajono savivaldybės administracijos tinklalapiuose (įskaitant socialinius tinklus) ar perduodant žiniasklaidai, būtina įvertinti, ar toks duomenų tvarkymas nepažeis kitų duomenų subjektų teisių. Įvertinus, kad aptariamas duomenų tvarkymas gali pažeisti duomenų subjektų teises, telefoninio pokalbio įrašo duomenys apdorojami taip, kad būtų pašalinti ar modifikuoti asmenų balsai ir kiti asmens duomenys.

VIII SKYRIUS DUOMENŲ APSAUGA

36. Mažeikių rajono savivaldybės administracija ir ryšio paslaugas teikiantis operatorius parenka technines duomenų apsaugos priemones ir jas nuolat atnaujina, atsižvelgdami į aktualių teisės aktų reikalavimus, duomenų ir informacinių technologijų saugumo standartus, Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos ir duomenų apsaugos pareigūno rekomendacijas.

37. Telefoninių pokalbių įrašų duomenis tvarkantys Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojai turi:

37.1. užtikrinti Reglamento, saugos politiką įgyvendinančių teisės aktų, patvirtintų Mažeikių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymais, Taisyklių ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą, reikalavimų laikymąsi;

37.2. laikytis konfidencialumo principo (saugoti duomenų ir informacijos paslaptį neribotą laiką).

38. Siekiant užtikrinti duomenų saugumą yra įgyvendinamos organizacinės ir techninės duomenų tvarkymo ir saugumo priemonės:

38.1. Asmens duomenų saugojimo reikalavimai:

38.1.1. draudžiama asmens duomenis koreguoti ar pavieniui šalinti, nebent yra gautas duomenų subjekto prašymas dėl jo duomenų ištrynimo;

38.1.2. asmens duomenų išrašus galima daryti tik duomenų valdytojo nurodymu.

38.2. Asmens duomenų tvarkymo ir saugumo užtikrinimo reikalavimai:

38.2.1. užtikrinamas proporcingas asmens duomenų saugumo lygis;

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

38.2.2.1. prieigos prie duomenų apsauga, valdymas ir kontrolė;

38.2.2.2. prieigos teisės ir įgaliojimai Mažeikių rajono savivaldybės administracijos darbuotojams tvarkyti asmens duomenis suteikiami, naikinami ir keičiami duomenų valdytojo sprendimu jų funkcijoms vykdyti;

38.2.2.3. 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;

38.2.2.4. už prieigos teisių ir įgaliojimų tvarkyti asmens duomenis suteikimą, keitimą ir naikinimą yra atsakingas duomenų valdytojas;

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

39. Pranešimai apie užfiksuotus ar galimus asmens duomenų saugumo pažeidimus tvarkant telefoninių pokalbių įrašų duomenis teikiami duomenų apsaugos pareigūnui ir nagrinėjami teisės aktų nustatyta tvarka.

IX SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

40. Darbuotojai, pažeidę Taisykles, Reglamentą, Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą ir (ar) kitus asmens duomenų tvarkymą reglamentuojančius teisės aktus, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

41. Darbuotojai su Taisyklėmis ir jų pakeitimais supažindinami per DVS. Už naujai priimamų darbuotojų supažindinimą atsako tiesioginiai vadovai.