

PATVIRTINTA
SBĮ Kauno rajono
socialinių paslaugų centro
direktorius 2023 m. gruodžio 14 d.
įsakymu Nr. ĮS-V-157

SAVIVALDYBĖS BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS KAUNO RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO AUTOMATINIŲ BŪDU ĮRAŠOMŲ TELEFONINIŲ POKALBIŲ DUOMENŲ TVARKYMO TAISYKLĖS

I, SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. SBĮ Kauno rajono socialinių paslaugų centro automatiniu būdu įrašomų telefoninių pokalbių duomenų tvarkymo taisyklėse (toliau – Taisyklės) nustatoma telefoninių pokalbių asmenims kreipiantis bendraisiais SBĮ Kauno rajono socialinių paslaugų centro, juridinio asmens kodas 300651302, registracijos adresas Ežero g. 23, LT-47166 Kaunas (toliau – Centras) telefonais (tel. Nr. 8 37 32 81 95; 8 37 55 12 41; 8 37 47 72 68) (toliau – bendrasis telefonas) įrašymo automatiniu būdu tvarka ir šių įrašų duomenų, įskaitant asmens duomenis, tvarkymo ir apsaugos reikalavimai.

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 – Reglamentas (ES) 2016/679), 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, vienodos praktikos formavimą, objektyvų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

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

4.2. **Duomenų valdytojas** – SBĮ Kauno rajono socialinių paslaugų centras, juridinio asmens kodas 300651302, registracijos adresas Ežero g. 23, LT-47166 Kaunas.

4.3. **Konsultuojantis darbuotojas** – Centro darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį, (toliau – darbuotojas) pagal kompetenciją teikiantis konsultaciją bendruoju telefonu skambinančiam asmeniui.

II SKYRIUS TELEFONINIO POKALBIO ĮRAŠYMAS

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

6. Skambinančiam asmeniui nesutikus, kad pokalbis būtų įrašytas, jam paaiškinama galimybė kreiptis į Centrą kitais būdais žodžiu (atvykus tiesiogiai) arba raštu (atsiųsti laišką Centro elektroninio pašto adresu).

7. Bendruoju telefonu 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 ir 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 šešis mėnesius nuo pokalbio dienos saugomi duomenų valdytojo 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. IT specialistui;

12.2. pokalbio metu konsultavusiam darbuotojui;

12.3. kitiems įgaliotiems Centro atstovams, dalyvaujantiems administracinėje ir (ar) tarnybinio nusižengimo tyrimo procedūroje, nagrinėjant asmens skundą dėl galimai netinkamai konsultavusio darbuotojo suteiktos administracinės paslaugos.

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

IV SKYRIUS

DUOMENŲ SUBJEKTO TEISIŲ ĮGYVENDINIMAS

14. Bendruoju telefonu 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 Reglamente (ES) 2016/679 nurodytas duomenų subjekto teises, kurios įgyvendinamos Centro 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.

16. Tvarka yra skelbiama Centro internetiniame tinklalapyje <https://www.kaunorspc.lt/>.