



**ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DARBUOTOJŲ
TELEFONINIŲ POKALBIŲ SU ASMENIMIS ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO
ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO**

2024 m. d. Nr.
Zarasai

Vadovaudamasis 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, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo 34 straipsnio 6 dalies 2 punktu,

t v i r t i n u Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojų telefoninių pokalbių su asmenimis įrašų duomenų tvarkymo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) (pridedama).

Įsakymas per vieną mėnesį gali būti skundžiamas Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriui (Sėlių a. 22, Zarasai) Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka arba Lietuvos administracinių ginčų komisijos Panevėžio apygardos skyriui (Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka, Regionų apygardos administracinio teismo Panevėžio rūmams (Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Administracijos direktorius

Aurelijus Banys

PATVIRTINTA

Zarasų rajono savivaldybės administracijos
direktoriaus 2024 m. d. įsakymu Nr.

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

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojų telefoninių pokalbių su asmenimis įrašų duomenų tvarkymo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato asmenų aptarnavimo funkcijas atliekančių Zarasų 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:

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

2.2. **Asmenų aptarnavimo funkcijas atliekantis Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojas** – Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojas, kuriam pavesta atlikti asmenų aptarnavimo funkcijas.

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

2.4. **Telefoninis pokalbis** – asmens aptarnavimo funkcijas atliekančio Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojo vykstantis pokalbis su asmeniu (-imis), nepriklausomai nuo to ar tai yra įeinantis ar išeinantis skambutis.

2.5. **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 (telefono numeriai, į kurį ir iš kurio skambinta, telefoninio pokalbio data bei jo pradžios ir pabaigos laikas).

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. Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojų asmens duomenų saugojimo politika ir jos įgyvendinimo priemonių tvarkos aprašas, patvirtintas Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2019 m. spalio 18 d. įsakymu Nr. I(6.6 E)-580 „Dėl Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojų asmens duomenų saugojimo politikos ir jos įgyvendinimo priemonių tvarkos aprašo patvirtinimo“;

4.6. Zarasų rajono savivaldybės administracijos asmens duomenų tvarkymo taisyklės, patvirtintos Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. liepos 31 d. įsakymu

Nr. I(6.6 E)-469 „Dėl Zarasų rajono savivaldybės administracijos asmens duomenų tvarkymo taisyklių patvirtinimo“;

4.7. Zarasų rajono savivaldybės administracijos informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimo bei darbuotojų stebėsenos ir kontrolės darbo vietoje tvarkos aprašas, patvirtintas Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2018 m. sausio 29 d. įsakymu Nr. I(6.6. E)-49 „Dėl Zarasų rajono savivaldybės administracijos informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimo bei darbuotojų stebėsenos ir kontrolės darbo vietoje tvarkos aprašo patvirtinimo“;

4.8. Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. liepos 24 d. nutarimu Nr. 716 „Dėl Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo ir Valstybės informacinių sistemų, registrų ir kitų informacinių sistemų klasifikavimo ir elektroninės informacijos svarbos nustatymo gairių aprašo patvirtinimo“;

4.9. Lietuvos standartai, reguliuojantys saugų duomenų tvarkymą, LST ISO/IEC 27002:2014 „Informacinės technologijos. Saugumo metodai. Informacijos saugumo kontrolės priemonių praktikos nuostatai“ ir LST ISO/IEC 27001:2013 „Informacinės technologijos. Saugumo metodai. Informacijos saugumo valdymo sistemos. Reikalavimai“;

4.10. kiti teisės aktai, reglamentuojantys elektroninių ryšių duomenų ir asmens duomenų tvarkymą.

5. Zarasų 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 Zarasų rajono savivaldybės administracijai telefoninių pokalbių įrašymo ir šių įrašų saugojimo paslaugas, įgyvendina ir užtikrina tinkamas organizacines ir technines priemones, 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 Zarasų rajono savivaldybės administracijoje tvarkomi siekiant užtikrinti: asmenų aptarnavimo telefonu kokybę, asmenų prašymų, paklausimų ir skundų nagrinėjimo objektyvumą, Zarasų 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. Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojo telefoninis pokalbis su asmeniu, su kuriuo Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojas bendrauja tarnybinio telefono numeriu su pokalbių įrašymo paslauga, nepriklausomai nuo to, ar tai yra įeinantis ar išeinantis skambutis, 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, nepriklausomai nuo to, ar tai yra įeinantis ar išeinantis skambutis, informuojamas prieš pradėdamas telefoninį pokalbį

automatiniu iš anksto įrašytu pranešimu, kuriuo:

11.1. pranešama apie tai, kad telefoninis pokalbis bus įrašomas;

11.2. nurodomas telefoninio pokalbio įrašymo tikslas, duomenų valdytojo pavadinimas ir duomenų valdytojo interneto svetainės, kurioje galima rasti išsamią informaciją apie atliekamą asmens duomenų tvarkymą, pavadinimas;

11.3. informuojama, kad asmeniui nesutinkant, jog telefoninis pokalbis būtų įrašomas, jis po signalo telefoninio pokalbio netęstų, o dėl pageidaujamos paslaugos gavimo ar kitu jį dominančiu klausimu kreiptųsi į Zarasų rajono savivaldybės administraciją kitais būdais (tiesiogiai atvyktų į Zarasų rajono savivaldybės administraciją, kreiptųsi raštu ar pan.).

12. Asmeniui, kuris automatiniu pranešimu buvo informuotas apie telefoninio pokalbio įrašymą, po sujungimo su Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotoju tęsiant pokalbį laikoma, kad jis sutinka, jog jo asmens duomenys būtų tvarkomi automatiniame pranešime nurodytu tikslu.

13. Tais atvejais, kai telefone Taisyklių 11 punkte nurodyta automatinio pranešimo funkcija neįdiegta, telefoninio pokalbio pradžioje, nepriklausomai nuo to, ar tai yra įeinantis ar išeinantis skambutis, asmuo apie telefoninio pokalbio įrašymą informuojamas žodžiu paties Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojo:

13.1. pranešant apie tai, kad telefoninis pokalbis yra įrašomas;

13.2. nurodant telefoninio pokalbio įrašymo tikslą, duomenų valdytojo pavadinimą ir duomenų valdytojo interneto svetainės, kurioje galima rasti išsamią informaciją apie atliekamą asmens duomenų tvarkymą, pavadinimą;

13.3. pasiteiraujant, ar asmuo sutinka, kad telefoninis pokalbis būtų įrašomas ir toliau tvarkomi su juo susiję telefoninio pokalbio įrašo duomenys.

14. Asmeniui nedavus sutikimo dėl su juo susijusių telefoninio pokalbio įrašo duomenų tvarkymo, jis informuojamas apie galimybę pageidaujamą paslaugą iš Zarasų rajono savivaldybės administracijos gauti ar kitu jį dominančiu klausimu į Zarasų rajono savivaldybės administraciją kreiptis kitais būdais (tiesiogiai atvykus į Zarasų rajono savivaldybės administraciją, kreipiantis raštu ar pan.) ir pokalbis nebetęsiamas.

15. 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.

16. Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojai, kurių naudojamuose stacionariuose telefonuose numatoma įdiegti automatinio pokalbių įrašymo funkciją, apie numatomą vykdyti jų telefoninių pokalbių įrašymą yra informuojami Taisyklių 17 punkte nustatyta tvarka.

III SKYRIUS TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠYMAS

17. Siekiant atitinkamam stacionaraus telefono numeriui užsakyti automatinio pokalbio įrašymo paslaugą, Zarasų rajono savivaldybės administracijos Dokumentų valdymo 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 įrašo 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. Zarasų 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.

18. 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 pridedamu nustatytos formos pranešimu turi būti supažindinami visi atitinkamo struktūrinio padalinio darbuotojai, kurių telefono numeriams siekiama užsakyti automatinio pokalbio įrašymo paslaugą.

19. Jei Zarasų 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.

20. Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojo susipažinimą su tarnybiniu pranešimu ir (ar) nustatytos formos pranešimu patvirtinantis įrašas saugomas ne trumpiau nei 1 metus po to, kai Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojas nustoja naudotis telefono numeriu, kuriam buvo teikta automatinio pokalbio įrašymo paslauga. Jeigu Taisyklių 19 punkte numatytam Zarasų 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 Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojas, vadovas.

IV SKYRIUS TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ PERKLAUSA

21. Telefoninių pokalbių įrašus turi teisę perklausyti tik tie Zarasų 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.

22. Užtikrinant teisėtą telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymą, Zarasų rajono savivaldybės administracijos direktorius patvirtina Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojų, kuriems suteikiami įgaliojimai perklausyti telefoninių pokalbių įrašus, sąrašą. Įgaliojimų suteikimo dokumente turi būti nustatyta, kokių Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojų telefoninių pokalbių įrašus ir kokiais tikslais (kokioms funkcijoms vykdyti) suteikiama teisė tvarkyti kiekvienam iš šiame dokumente nurodytų darbuotojų.

23. Telefoninių pokalbių įrašymo paslaugas teikiantys ūkio subjektai turi užtikrinti, kad pagal prisijungimo vardą ir (ar) IP adresą būtų galima nustatyti, koks naudotojas jungėsi prie duomenų saugyklos ir kokius veiksmus atliko su telefoninių pokalbių įrašais.

24. Telefoninių pokalbių įrašai gali būti perklausomi:

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

24.2. periodiškai vykdant Zarasų rajono savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų kokybės kontrolę;

24.3. vykdant vidaus kontrolės procedūras.

V SKYRIUS TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ SAUGOJIMAS

25. Telefoninių pokalbių įrašų duomenys išsaugomi automatiškai ryšio operatoriaus serveryje arba Zarasų rajono savivaldybės serveryje ir saugomi jame 1 mėnesį.

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

27. Tais atvejais, kai iš serverio ar duomenų saugyklos įrašas paaimamas 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 pridedamas prie tyrimo medžiagos, tuomet jis

saugomas atitinkamame registre ar informacinėje sistemoje tiek laiko, kiek nustato to registro ar informacinės sistemos veiklą reglamentuojantys teisės aktai.

28. Telefoninio pokalbio įrašą ar jo kopiją draudžiama saugoti bet kokio pobūdžio išorinėse laikmenose (kompaktiniuose diskuose, USB atmintinėse ir pan.), išskyrus atvejus, kai laikmena su telefoninio pokalbio įrašu pridedama 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

29. 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.

30. 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.

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

32. Telefoninio pokalbio įrašas gali būti pateikiamas šiais būdais:

32.1. sudarant galimybę Zarasų rajono savivaldybės administracijos patalpose kartu su Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojais perklausti telefoninio pokalbio įrašą;

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

33. Jei telefoninio pokalbio įrašas yra reikalingas atliekamam tarnybiniam patikrinimui, tyrimui, auditui ar kitoms pavestoms funkcijoms vykdyti, nustačius prašymo atitiktį kitiems Taisyklių 30 punkte nustatytiems reikalavimams, telefoninio pokalbio įrašas gali būti teikiamas tarnybiniu el. paštu.

34. Telefoninių pokalbių įrašai gali būti išskarpomi, 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

35. Duomenų subjekto teisės įgyvendinamos Zarasų rajono savivaldybės administracijos asmens duomenų tvarkymo taisyklėse ir Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojų asmens duomenų saugojimo politikoje ir jos įgyvendinimo priemonių tvarkos aprašo nustatyta tvarka. Duomenų subjektas, norėdamas susipažinti su savo asmens duomenimis, prašyme turi nurodyti telefono numerį, iš kurio jis skambino Zarasų rajono savivaldybės administracijai arba į kurį jam skambino Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojas, arba telefono numerį, iš kurio jam skambino Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojas arba į kurį jis skambino Zarasų rajono savivaldybės administracijai, ir telefoninio pokalbio datą bei laiką. Jei prašymą teikia Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojas, jis prašyme turi nurodyti savo tarnybinio telefono numerį ir telefoninio pokalbio datą bei laiką.

36. Duomenų subjektui pateikus prašymą susipažinti su telefoninio pokalbio įrašo

duomenimis, taip pat viešinant telefoninio pokalbio įrašo duomenis Zarasų rajono savivaldybės administracijos tinklalapiuose (įskaitant socialinius tinklus) ar perduodant žiniasklaidai, būtina įvertinti, ar toks duomenų tvarkymas nepažeis kitų duomenų subjektų teisių. Įvertinus, kad aptariamasis duomenų tvarkymas gali pažeisti duomenų subjektų teises, telefoninio pokalbio įrašo duomenys apdorojami taip, kad būtų pašalinti ar modifikuoti asmens balsai ir kiti asmens duomenys.

VIII SKYRIUS DUOMENŲ APSAUGA

37. Zarasų 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.

38. Telefoninių pokalbių įrašų duomenis tvarkantys Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojai turi:

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

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

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

39.1. Asmens duomenų saugojimo reikalavimai:

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

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

39.2. Asmens duomenų tvarkymo ir saugumo užtikrinimo reikalavimai:

39.2.1. užtikrinamas proporcingas asmens duomenų saugumo lygis;

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

39.2.2.1. priegos prie duomenų apsauga, valdymas ir kontrolė;

39.2.2.2. priegos teisės ir įgaliojimai Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojams tvarkyti asmens duomenis suteikiami, naikinami ir keičiami duomenų valdytojo sprendimu jų funkcijoms vykdyti;

39.2.2.3. priegos teisės ir įgaliojimai tvarkyti asmens duomenis naikinamos pasibaigus duomenų valdytojo ir jo darbuotojo darbo santykiams, pasikeitus darbuotojo darbo funkcijoms, kurioms vykdyti priega prie asmens duomenų nereikalinga;

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

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

39.2.2.6. priega prie asmens duomenų yra apsaugota slaptažodžiais, kurie duomenų valdytojo darbuotojams suteikiami, keičiami, perduodami ir saugomi užtikrinant jų konfidencialumą. Techninėmis priemonėmis užtikrinamas privalomas slaptažodžio keitimas asmens pirmojo prisijungimo prie duomenų saugyklos metu bei privalomas slaptažodžio keitimas ne rečiau kaip kartą per 3 mėnesius;

39.2.3. užtikrinama asmens duomenų apsauga nuo neteisėtos trečiųjų šalių priegos elektroninių ryšių priemonėmis – priega prie Zarasų rajono savivaldybės administracijos 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;

39.2.4. užtikrinamas Zarasų rajono savivaldybės administracijos vidinio kompiuterių tinklo valdymo techninės įrangos fizinis saugumas – teisinėmis, organizacinėmis, elektroninėmis ir fizinėmis priemonėmis ribojamas bei kontroliuojamas neįgaliotų asmenų patekimas į tarnybinių stočių patalpas;

39.2.5. užtikrinama duomenų valdytojo darbuotojų darbo vietų ir Zarasų rajono savivaldybės administracijos vidinio kompiuterių tinklo valdymo kompiuterinės įrangos apsauga nuo kenksmingos programinės įrangos – įdiegtos ir nuolatos atnaujinamos vidinio tinklo ir antivirusinės apsaugos priemonės.

39.3. Asmens duomenų konfidencialumo, vientisumo ir prieinamumo užtikrinimo reikalavimai:

39.3.1. pasitelktas duomenų tvarkytojas (jei pasitelkiama) užtikrina:

39.3.1.1. asmens duomenų prieinamumą duomenų valdytojo darbuotojams jų darbo laiku;

39.3.1.2. asmens duomenų atsarginių kopijų darymą tokia apimtimi, kad duomenų praradimo, iškreipimo ar sunaikinimo atveju asmens duomenys būtų visiškai atkurti per 24 valandas;

39.3.1.3. vidinių techninių ir organizacinių asmens duomenų saugumo priemonių įgyvendinimą ir kontrolę, garantuojančią asmens duomenų konfidencialumą – asmens duomenų prieinamumą tik duomenų valdytojo įgaliotiems asmenims.

40. 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

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

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

Zarasų rajono savivaldybės administracijos
darbuotojų telefoninių pokalbių su asmenimis
įrašų duomenų tvarkymo Zarasų rajono
savivaldybės administracijoje taisyklių
priedas

(Pranešimo apie darbuotojo telefoninių pokalbių įrašymą ir telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymą formos pavyzdys)

(darbovietės pavadinimas)

(darbuotojo skyriaus pavadinimas, pareigos, vardas, pavardė)

PRANEŠIMAS APIE DARBUOTOJO TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠYMĄ IR TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMĄ

_____ (data)

_____ (vieta)

Aš _____

(vardas, pavardė)

esu **informuotas (-a)**, kad mano telefoniniai pokalbiai su asmenimis yra įrašomi ir telefoninių pokalbių įrašai ir šių įrašų metaduomenys (toliau – duomenys): 1) yra tvarkomi duomenų valdytojo

(pavadinimas, kontaktiniai duomenys)

(toliau – Valdytojas) siekiant užtikrinti asmenų aptarnavimo telefonu kokybę, asmenų prašymų, paklausimų ir skundų nagrinėjimo objektyvumą, Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbuotojų tinkamą funkcijų vykdymą reaguojant į telefonu gautus pranešimus; 2) duomenys pagal gautą prašymą tretiesiems asmenims gali būti teikiami tik nustačius teisėtą duomenų tvarkymo tikslą, tik tokios apimties, kurios reikia šiam tikslui pasiekti, ir tik tuo atveju, jei duomenų teikimas (gavimas) atitinka bent vieną 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 (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – Reglamentas) 6 straipsnio 1 dalyje nustatytą teisėto duomenų tvarkymo sąlygą; 3) duomenys 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. Duomenų tvarkymo pagrindas – tvarkyti duomenis būtina siekiant teisėtų duomenų valdytojo arba trečiosios šalies interesų, išskyrus atvejus, kai tokie duomenų subjekto interesai arba pagrindinės teisės ir laisvės, dėl kurių būtina užtikrinti asmens duomenų apsaugą, yra už juos viršesni, ypač kai duomenų subjektas yra vaikas (Reglamento 6 straipsnio 1 dalies f punktas). Duomenys serveryje, kai pokalbių įrašymo paslauga teikiama stacionariems telefonams, saugomi 1 mėnesį.

Taip pat esu **informuotas (-a)**, kad turiu Reglamento III skyriuje įtvirtintas duomenų subjekto teises:

1) žinoti (būti informuotas (-a) apie duomenų tvarkymą; 2) susipažinti su duomenimis ir kaip jie yra tvarkomi; 3) reikalauti ištrinti duomenis; 4) reikalauti ištaisyti netikslius ar neteisingus duomenis; 5) apriboti duomenų tvarkymą; 6) nesutikti su duomenų tvarkymu; 2) pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai (<https://vdai.lrv.lt>) ir pasikonsultuoti su Zarasų rajono savivaldybės administracijos duomenų apsaugos pareigūnu el. p. ramune.navickiene@zarasai.lt.

(parašas)

(vardas, pavardė)