

PATVIRTINTA  
Klaipėdos Martyno Mažvydo  
progimnazijos direktoriaus  
2022 m. rugsėjo 23 d.  
įsakymu Nr. V1-92

## KLAIPĖDOS MARTYNO MAŽVYDO PROGIMNAZIJOS TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO TAISYKLĖS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Klaipėdos Martyno Mažvydo progimnazijoje (Toliau – Įstaiga) asmenų konsultavimo telefonu pokalbių įrašymo, pokalbių įrašų tvarkymo bei saugojimo Klaipėdos Martyno Mažvydo progimnazijoje (toliau – Įstaiga) tvarką.

2. Asmenų konsultavimo telefonu pokalbiai įrašomi ir tvarkomi įgyvendinant Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos įstatymo 6 straipsnio 20 punktą, vadovaujantis ADTAĮ, ERĮ bei šiomis Taisyklėmis ir Konsultavimo vieningu konsultacijų telefonu kokybės vertinimo ir konsultuojančių asmenų mokymo Valstybinėje darbo inspekcijoje tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus 2013 m. birželio 12 d. įsakymu Nr. V-244 „Dėl konsultavimo vieningu konsultacijų telefonu kokybės vertinimo ir konsultuojančių asmenų mokymo Valstybinėje darbo inspekcijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“.

3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Asmens duomenys** – Įstaigos darbuotojo ir paklausėjo telefoninio pokalbio įrašas, įskaitant įrašo metaduomenis.

3.2. **Duomenų subjektas** – Įstaigos darbuotojas ar paklausėjas, kurio pokalbis yra įrašomas.

3.3. **ETPIŠ** – elektroninė telefoninių pokalbių įrašymo sistema: pokalbiams įrašyti, įrašams saugoti ir kitiems pokalbių įrašų duomenų tvarkymo veiksams atlikti skirta techninė ir programinė įranga.

3.4. **Pokalbio įrašas** – Įstaigos darbuotojo su paklausėju telefoninio pokalbio įrašas.

3.5. **Pokalbis** – telefonu vykstantis Įstaigos darbuotojo pokalbis su paklausėju.

3.6. **Duomenų valdytojas** – Martyno Mažvydo progimnazija, juridinio asmens kodas 290443410, adresas Baltijos pr. 53, Klaipėda.

3.7. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka ADTAĮ ir ERĮ vartojamas sąvokas.

### II SKYRIUS TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMO TIKSLAS IR APIMTIS

4. Pokalbių įrašymo Įstaigoje tikslai:

4.1. užtikrinti Įstaigos teikiamų konsultacijų telefonu kokybę;

4.2. užtikrinti Įstaigos darbuotojų prevenciją ir apsaugą nuo teisės aktų pažeidimų ar kitų nusikaltimų (patyčios, įžeidinėjimai, nemandagus bendravimas ir pan.);

4.3. organizuoti geresnę komunikaciją tarp Įstaigos ir interesantų.

5. Įrašomi tik tam tikrų Įstaigos darbuotojų telefonų įeinantys pokalbiai.

6. Garsas įrašomas viso įeinančio pokalbio metu. Prieš pokalbio pradžią interesantas yra informuojamas, kad pokalbis bus įrašytas.

7. Telefoninių pokalbių įrašymo tikslas ir apimtis gali būti keičiama tik pakeitus Taisykles.

### **III SKYRIUS**

#### **DUOMENŲ VALDYTOJO FUNKCIJOS, TEISĖS IR PAREIGOS**

8. Įstaiga turi šias teises:
- 8.1. rengti ir priimti vidinius teisės aktus, reglamentuojančius pokalbių įrašymą ir Duomenų tvarkymą;
  - 8.2. spręsti dėl Duomenų teikimo ir perdavimo;
  - 8.3. paskirti už Duomenų apsaugą atsakingą asmenį;
  - 8.4. paskirti Duomenų tvarkytojus, nustatyti jų teises, pareigas ir funkcijas;
  - 8.5. sudaryti paslaugų teikimo sutartis su juridiniais ir fiziniiais asmenimis dėl ETPIS priežiūros ir (ar) Duomenų tvarkymo;
9. Įstaiga turi šias pareigas:
- 9.1. užtikrinti įstatymuose ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiose asmens duomenų tvarkymą, nustatytų asmens duomenų tvarkymo reikalavimų laikymąsi;
  - 9.2. įgyvendinti duomenų subjekto teises nustatytas šiose Taisyklėse;
  - 9.3. užtikrinti Duomenų saugumą, įgyvendinant tinkamas organizacines ir technines asmens duomenų saugumo priemones;
10. Įstaiga atlieka šias funkcijas:
- 10.1. nustato pokalbių įrašymo tikslą ir apimtį;
  - 10.2. organizuoja garso įrangos diegimo darbus;
  - 10.3. analizuoja technologines, metodologines ir organizacines pokalbių įrašų tvarkymo problemas ir priima sprendimus, reikalingus tinkamam pokalbių įrašymo vykdymui ir Duomenų tvarkymui užtikrinti;
  - 10.4. koordinuoja duomenų tvarkytojų veiklą.

### **IV SKYRIUS**

#### **DUOMENŲ TEIKIMAS IR DUOMENŲ GAVĖJAI**

11. Duomenys tretiesiems asmenims teikiami tik esant ADTAI 5 straipsnyje nustatytam asmens duomenų teisėto tvarkymo kriterijui pagal prašymą, atitinkantį ADTAI 6 straipsnio reikalavimus.

12. 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.

### **V SKYRIUS**

#### **GARSO SAUGOJIMO IR SUNAIKINIMO TVARKA**

13. Garso duomenys saugomi 30 kalendorinių dienų. Jeigu duomenys reikalingi vykdant teisėsaugos institucijų tyrimus, kaip įrodymai teismo nagrinėjimo bylose ar kitais įstatymų nustatytais atvejais, garso duomenys gali būti saugomi šiems duomenų tvarkymo tikslams, ir turi būti sunaikinami nedelsiant, kai tik tampa nereikalingi.

14. Garso įrašai daromi operatoriaus „Bite“ balso įrašų tvarkymo sistemoje ir perduodami tolimesniam saugojimui Įstaigos ETPIS.

15. Garso įrašas turi būti sunaikintas taip, kad nebūtų įmanoma atkurti sunaikintos informacijos ar jos dalies turinio.

16. Garso duomenis tvarkyti gali tik įgalioti asmenys, kuriems tokia teisė yra suteikta.

17. Garso stebėjimo duomenys negali būti naudojami kitiems tikslams, nesusijusiems su Taisyklių 4 punkte apibrėžtu tikslu.

## **VI SKYRIUS**

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

18. Duomenų valdytojo ar duomenų tvarkytojo darbuotojai, turintys prieigos teisę prie Duomenų, pastebėję Duomenų saugumo pažeidimus (asmenų neveikimą ar veiksmus, galinčius sukelti ar sukeliančius grėsmę Duomenų saugumui), turi informuoti duomenų valdytojo paskirtą atsakingą už Duomenų saugą asmenį ir (ar) savo tiesioginį vadovą.

19. Įvertinus Duomenų apsaugos pažeidimo rizikos veiksnius, pažeidimo poveikio laipsnį, žalą ir padarinius, kiekvienu konkrečiu atveju duomenų valdytojas priima sprendimus dėl priemonių, reikiamų Duomenų apsaugos pažeidimui ir jo padariniams pašalinti.

## **VII SKYRIUS**

### **DUOMENŲ SUBJEKTO TEISIŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA**

20. Duomenų subjektas turi šias teises:

20.1. žinoti (būti informuotas) apie savo Duomenų tvarkymą;

20.2. susipažinti su savo Duomenimis ir kaip jie yra tvarkomi;

20.3. nesutikti, kad būtų tvarkomi jo Duomenys;

20.4. reikalauti sunaikinti savo Duomenis arba sustabdyti, išskyrus saugojimą, savo Duomenų tvarkymo veiksmus, kai Duomenys tvarkomi nesilaikant ADTAĮ ir kitų teisės aktų nuostatų.

21. Duomenų subjekto teisė žinoti apie savo asmens duomenų tvarkymą įgyvendinama šia tvarka:

21.1. asmenys, kurie nėra duomenų valdytojo darbuotojai, ir kurių Duomenys tvarkomi šiose Taisyklėse apibrėžtais tikslais, jiems paskambinus bendrąja konsultavimo linija apie vykdomą telefoninių pokalbių įrašymą informuojami autoatsakikliu:

21.1.1. pranešant, kad pokalbis bus įrašomas;

21.1.2. nurodant pokalbio įrašymo tikslą, duomenų valdytojo pavadinimą;

21.1.3. pažymint duomenų subjekto teisę nesutikti, kad būtų įrašomas pokalbis;

21.1.4. suteikiant informaciją apie alternatyvias galimybes gauti konsultaciją, kuomet pokalbis nebūtų įrašomas.

21.2. duomenų valdytojo darbuotojai, kurių Duomenys tvarkomi šiose Taisyklėse apibrėžtais tikslais, apie vykdomą telefoninių pokalbių įrašymą pasirašytinai informuojami prieš pradėdant vykdyti telefoninių pokalbių įrašymą arba pirmąją darbuotojo darbo dieną, arba pirmąją darbo dieną po darbuotojo atostogų, nedarbingumo laikotarpio, jei pokalbių įrašymas buvo pradėtas vykdyti šiuo laikotarpiu, pateikiant Taisyklių 1 priede nustatytą informaciją.

## **VIII SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

22. Duomenų valdytojo darbuotojai, konsultacijų telefonu paklauskėjams teikiantys individualias konsultacijas, ir darbuotojai, duomenų valdytojo įgalioti tvarkyti Duomenis, arba darbuotojai, kurie eidami savo pareigas Duomenis sužino, privalo laikytis šių Taisyklių, pagrindinių asmens duomenų tvarkymo reikalavimų bei konfidencialumo ir saugumo reikalavimų, įtvirtintų ADTAĮ ir šiose Taisyklėse.

23. Darbuotojai, pažeidę Taisyklės atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

24. Taisyklės peržiūrimos ir, esant poreikiui, atnaujinamos ne rečiau kaip kartą per 1 metus arba pasikeitus vaizdo duomenų tvarkymą reglamentuojantiems teisės aktams.

---

Klaipėdos Martyno Mažvydo progimnazijos  
telefoninių pokalbių įrašų duomenų  
tvarkymo taisyklių  
1 priedas

## KLAIPĖDOS MARTYNO MAŽVYDO PROGIMNAZIJOS

---

(darbuotojo skyriaus pavadinimas, pareigos, vardas, pavardė)

### INFORMAVIMAS APIE DARBUOTOJO TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠYMĄ IR ĮRAŠŲ METADUOMENŲ TVARKYMĄ

---

(data)

---

(vieta)

Aš,

---

(vardas, pavardė)

esu **informuotas (-a)**, kad mano pokalbiai darbinio telefonu yra įrašomi ir pokalbių įrašai bei įrašų metaduomenys (toliau – Duomenys): 1) yra tvarkomi duomenų valdytojo – Klaipėdos Martyno Mažvydo progimnazijos (įstaigos kodas 290443410; buveinės adresas Baltijos pr. 53, Klaipėda) (toliau – Valdytojas) atliekant darbą (funkcijas) telefonu kokybės vertinimo tikslu; 2) Duomenys tretiesiems asmenims gali būti teikiami tik esant Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo (toliau – ADTAĮ) 5 straipsnyje nustatytam asmens duomenų teisėto tvarkymo kriterijui pagal prašymą, atitinkantį ADTAĮ 6 straipsnio reikalavimus; 3) Valdytojo sprendimu Duomenys gali būti pateikti ikiteisminio tyrimo įstaigai, prokurorui ar teismui dėl jų žinioje esančių administracinių, civilinių, baudžiamųjų bylų, kaip įrodymai ar kitais įstatymų nustatytais atvejais.

Taip pat esu **informuotas (-a)**, kad, vadovaujantis ADTAĮ 23 straipsnyje įtvirtintomis asmens duomenų subjekto teisėmis ir ADTAĮ 25 straipsnyje nustatyta tvarka, turiu teisę: 1) žinoti (būti informuotas) apie Duomenų tvarkymą; 2) susipažinti su Duomenimis ir kaip jie yra tvarkomi; 3) reikalauti sunaikinti Duomenis arba sustabdyti Duomenų tvarkymo veiksmus, kai Duomenys tvarkomi nesilaikant ADTAĮ ir kitų asmens duomenų tvarkymą reglamentuojančių teisės aktų nuostatų.

---

(parašas)

---

(vardas, pavardė)