

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos teisingumo ministro
2023 m. gegužės 12 d. įsakymu Nr. 1R-178

LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTERIJOS TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato pokalbių, konsultuojant asmenis ir (ar) teikiant jiems įstatymų nustatytą informaciją telefonu, įrašymo, įrašų naudojimo, saugojimo, naikinimo ir kito tvarkymo automatinėmis priemonėmis Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijoje tvarką.

2. Taisyklės parengtos 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 (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu, Asmens duomenų tvarkymo Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijoje taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2020 m. liepos 16 d. įsakymu Nr. 1R-221 „Dėl asmens duomenų tvarkymo Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijoje“, ir kitais teisės aktais, reguliuojančiais asmens duomenų teisinės apsaugos sritį.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Bendroji konsultavimo linija** – Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos bendrajai informacijai teikti skirta telefono linija, kurios numeris nurodytas Teisingumo ministerijos interneto svetainėje.

3.2. **Duomenų subjektas** – asmuo, kuris kreipiasi į Lietuvos Respublikos teisingumo ministeriją bendrąja konsultavimo linija ir sutinka, kad telefoninis pokalbis būtų įrašytas, ir konsultuojantis darbuotojas.

3.3. **Duomenų tvarkytojas** – juridinis asmuo, duomenų valdytojo įgaliotas tvarkyti priimamų telefoninių skambučių ir pokalbių duomenis.

3.4. **Duomenų valdytojas** – Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, juridinio asmens kodas – 188604955, adresas – Gedimino pr. 30, Vilnius.

3.5. **Konsultuojantis darbuotojas** – Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį, pagal kompetenciją teikiantis konsultaciją bendrąja konsultavimo linija besikreipiančiam asmeniui.

3.6. **Pokalbio įrašas** – konsultuojančio darbuotojo ir asmens, kuris kreipiasi į Lietuvos Respublikos teisingumo ministeriją bendrąja konsultavimo linija, telefoninio pokalbio garso įrašas.

3.7. **Pokalbis** – Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos bendrosios konsultavimo linijos telefonu vykstantis konsultuojančio darbuotojo ir skambinančio asmens pokalbis.

3.8. **Pokalbių ir pokalbių įrašų duomenys** (toliau – pokalbių duomenys) – asmens duomenys, kuriuos skambinantis asmuo ir konsultuojantis darbuotojas pateikia pokalbio metu (įskaitant balso duomenis), taip pat pokalbio įrašo metaduomenys.

3.9. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Reglamente (ES) 2016/679 ir Elektroninių ryšių įstatyme.

4. Pokalbiai įrašomi ir pokalbių duomenys tvarkomi siekiant užtikrinti asmenų, skambinančių bendrąja konsultavimo linija, aptarnavimo telefonu kokybę, skambinančių asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo objektyvumą.

5. Pokalbių duomenų tvarkymo pagrindai:

5.1. konsultuojančių darbuotojų asmens duomenys tvarkomi siekiant Teisingumo ministerijos teisėtų interesų (Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalies f punktas);

5.2. skambinančių asmenų asmens duomenys tvarkomi esant duomenų subjekto sutikimui (Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalies a punktas ir (arba) 9 straipsnio 2 dalies a punktas).

II SKYRIUS

POKALBIŲ ĮRAŠYMAS IR POKALBIŲ DUOMENŲ TVARKYMAS

6. Pokalbis įrašomas gavus skambinančio asmens sutikimą (tęsiant pokalbį).

7. Skambinantis asmuo, kurio pokalbis bus įrašomas, apie asmens duomenų tvarkymą informuojamas prieš įrašant pokalbį. Atsižvelgus į Reglamento (ES) 2016/679 13 straipsnio nuostatas, skambinančiam asmeniui suteikiama pagrindinė informacija apie asmens duomenų tvarkymą (pvz., kas yra duomenų valdytojas; kokių tikslų pokalbis įrašomas; kaip galima išreikšti sutikimą įrašyti pokalbį ir kokiais būdais kreiptis į duomenų valdytoją, jeigu pokalbio įrašyti nesutinkama; kur pateikiama išsami informacija apie vykdomą asmens duomenų tvarkymą). Skambinantis asmuo apie pokalbio įrašymą informuojamas automatiškai būdu.

8. Skambinančiam asmeniui nesutikus, kad pokalbis būtų įrašytas (netęsiant pokalbio), jis informuojamas apie galimybę kreiptis į Teisingumo ministeriją kitais būdais, t. y. žodžiu (atvykus tiesiogiai į Teisingumo ministeriją) arba raštu (atsiunčiant kreipimąsi paštu, elektroninių ryšių priemoneis Teisingumo ministerijos elektroninio pašto adresu, siunčiant per sistemas „E. pristatymas“ arba „E. pilietis“).

9. Konsultuojančio darbuotojo asmens duomenys tvarkomi Taisyklėse nustatytais tikslais. Konsultuojantis darbuotojas apie vykdomą telefoninių pokalbių įrašymą ir jo tikslą informuojamas prieš pradėdamas vykdyti telefoninių pokalbių įrašymą arba pirmąją šio darbuotojo darbo dieną, arba pirmąją darbo dieną po jo atostogų, nedarbingumo laikotarpio, jei pokalbių įrašymas buvo pradėtas vykdyti šiuo laikotarpiu, pateikiant pagrindinę informaciją apie asmens duomenų tvarkymą, atsižvelgus į Reglamento (ES) 2016/679 13 straipsnio nuostatas.

10. Pokalbio metu įrašomi ir toliau tvarkomi šie pokalbio duomenys:

10.1. duomenų subjektų pateikti asmens duomenys (įskaitant balso duomenis);

10.2. pokalbio įrašo metaduomenys: skambinančio asmens telefono numeris, pokalbio data, pokalbio pradžios ir pabaigos laikas, pokalbio trukmė.

11. Pokalbio įrašė fiksuojami pokalbio duomenys, kuriuos skambinantis asmuo ir konsultuojantis darbuotojas pateikia vieno pokalbio metu.

12. Įrašomi tik bendrosios konsultavimo linijos telefonu vykstantys pokalbiai Teisingumo ministerijos nustatytu asmenų aptarnavimo laiku. Bendrosios konsultavimo linijos telefono numeris ir konsultavimo laikas skelbiami Teisingumo ministerijos interneto svetainėje.

13. Pokalbių duomenys saugomi duomenų tvarkytojo informacinėje sistemoje (serveriuose) ne ilgiau nei vieną mėnesį nuo jų įrašymo dienos, o suėjus šiam terminui automatiškai negrįžtamai sunaikinami (ištrinami). Duomenų tvarkytojo informacinėje sistemoje (serveriuose) pokalbius įrašo, pokalbių duomenis saugo ir pasibaigus saugojimo terminui sunaikina duomenų tvarkytojas.

Jeigu pokalbio duomenys naudojami skundai nagrinėti, kaip įrodymai byloje ar kitais Taisyklių nustatytais atvejais, jie saugomi Teisingumo ministerijos valstybės tarnautojo ar darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį (toliau – darbuotojas), nurodyto Taisyklių 15–17 punktuose, tarnybiniame kompiuteryje (skaitmeninėse laikmenose) tiek, kiek tai reikalinga šiais duomenų tvarkymo tikslais, ir sunaikinami nedelsiant, kai tampa nebereikalingi.

14. Pokalbių duomenų peržiūra ir kitos duomenų tvarkymo operacijos atliekamos jungiantis prie duomenų tvarkytojo savitarnos svetainės, kurioje saugomi pokalbių įrašai. Prie duomenų tvarkytojo savitarnos svetainės jungtis ir joje atlikti duomenų tvarkymo operacijas turi teisę Turto valdymo ir aprūpinimo skyriaus darbuotojas, atsakingas už informacinių technologijų ir telekomunikacijų infrastruktūros priežiūrą.

15. Siekiant išnagrinėti gautą asmens skundą dėl galimai netinkamai telefonu suteiktų paslaugų kokybės, prieigos prie pokalbių duomenų teisė suteikiama:

15.1. ministerijos kancleriui;

15.2. Komunikacijos ir teisinio švietimo skyriaus vedėjui;

15.3. skundą nagrinėjančiam darbuotojui.

16. Komunikacijos ir teisinio švietimo skyriaus vedėjas prieigos prie pokalbių duomenų teisę turi, kai:

16.1. vadovaudamasis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, mažiausiai kartą per metus atlieka periodinį asmenų aptarnavimo telefonu kokybės vertinimą arba ministerijos kanclerio pavedimu organizuoja asmenų aptarnavimo Teisingumo ministerijoje kokybės vertinimą ir jam pateikia vertinimo rezultatus, o prireikus – ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo Teisingumo ministerijoje tobulinimo;

16.2. vadovaudamasis Duomenų subjekto teisių įgyvendinimo Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijoje taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2020 m. liepos 16 d. įsakymu Nr. 1R-221 „Dėl asmens duomenų tvarkymo Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijoje“, nagrinėja duomenų subjekto prašymą leisti susipažinti su savo pokalbių duomenimis, perklausti telefoninių pokalbių, kuriuose dalyvavo, įrašus ir (arba) prašymą išduoti pokalbio ir (ar) pokalbio įrašo duomenų kopijas (-ą).

17. Prieigos prie pokalbių duomenų teisė gali būti suteikiama kitiems įgaliotiems darbuotojams, atliekantiems administracinę ir (ar) tarnybinio nusižengimo tyrimo procedūrą, galimo asmens duomenų saugumo pažeidimo tyrimą ir kitais atvejais.

18. Sprendimą suteikti prieigos prie pokalbių duomenų teisę Taisyklių 15.3 papunktyje ir 17 punkte nurodytiems darbuotojams priima ministerijos kancleris.

19. Pokalbių duomenų, reikalingų siekiant Taisyklių 15–17 punktuose nurodytų tikslų, kopijas į darbuotojo tarnybinių kompiuterių (ar skaitmenines laikmenas) iš duomenų tvarkytojo savitamos

svetainės įrašo Turto valdymo ir aprūpinimo skyriaus darbuotojas, atsakingas už informacinių technologijų ir telekomunikacijų infrastruktūros priežiūrą ir turintis prieigos prie duomenų tvarkytojo savitarnos svetainės teisę.

20. Pokalbių duomenys tretiesiems asmenims teikiami tik esant apibrėžtam ir teisėtam asmens duomenų tvarkymo tikslui, tik tokios apimties, kuri būtina šiam tikslui pasiekti, ir tik esant nors vienai Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalyje numatyta teisėto tvarkymo sąlygai pagal duomenų gavėjo prašymą, atitinkantį Reglamento (ES) 2016/679 5 straipsnio reikalavimus.

21. Pokalbių duomenys duomenų valdytojo sprendimu gali būti teikiami ikiteisminio tyrimo įstaigai, prokurorui ar teismui kaip įrodymai dėl administracinių, civilinių, baudžiamųjų bylų arba kitais įstatymų nustatytais atvejais.

22. Duomenų subjektas turi teises, nurodytas Reglamente (ES) 2016/679, tiek, kiek jos gali būti įgyvendintos atsižvelgiant į duomenų tvarkymo ypatumus (pvz., duomenų subjekto teisė reikalauti ištaisyti duomenis negali būti įgyvendinta, nes pokalbio įrašė pateiktų duomenų nėra galimybės ištaisyti). Duomenų subjekto teisių įgyvendinimo tvarka reglamentuota Duomenų subjekto teisių įgyvendinimo Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijoje taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2020 m. liepos 16 d. įsakymu Nr. 1R-221 „Dėl asmens duomenų tvarkymo Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijoje“.

III SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

23. Duomenų valdytojas užtikrina ir imasi visų techninių bei organizacinių priemonių, kad duomenys, įskaitant asmens duomenis, būtų tvarkomi laikantis Taisyklių 2 punkte nurodytuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų.

24. Duomenų valdytojo ir duomenų tvarkytojo teisės, pareigos ir atsakomybė nustatomos duomenų valdytojo ir duomenų tvarkytojo sutartyje, kuri sudaroma vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 nuostatomis.

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

26. Darbuotojai su Taisyklėmis supažindinami dokumentų valdymo sistemos priemonėmis. Susipažinimas su šių Taisyklių nuostatomis prilyginamas kiekvieno darbuotojo įsipareigojimui saugoti asmens duomenų paslaptį.
