

**ASMENS DUOMENŲ  
IRAŠANT TELEFONINIUS POKALBIUS  
TVARKYMO SĄLYGOS**

**1. Kas yra asmens duomenų valdytojas ?**

Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarija (toliau – LRVK) yra joje tvarkomų asmens duomenų valdytoja, kuri užtikrina, kad asmens duomenys įstaigoje būtų tvarkomi laikantis duomenų valdytojams taikomų asmens duomenų apsaugos reikalavimų.

Asmens duomenys LRVK tvarkomi vadovaujantis Reglamentu (ES) 2016/679 (toliau – BDAR), Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Elektroninių ryšių įstatymu ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų tvarkymą ir privatumo apsaugą, Lietuvos standartais LST ISO/IEC 27001 ir LST ISO/IEC 27002.

**2. Kokių telefoninių pokalbių įrašai daromi?**

Daromi asmenų, kurie kreipiasi į LRVK telefonu, pokalbių su LRVK darbuotojais įrašai. Pokalbiai įrašomi tik tų asmenų, kurie skambina LRVK bendruoju tel. Nr. (8 526 63 711) ir kuriuos telefonu aptarnauja LRVK darbuotojai.

**3. Kokie duomenys įrašomi?**

Telefoninio pokalbio metu įrašomi šie duomenys: skambinančiojo asmens telefono numeris, asmenį aptarnaujančio darbuotojo telefono numeris, pokalbio laikas, trukmė ir pokalbio garso įrašas. Pokalbio garso įrašė fiksuojami tie duomenys, kuriuos asmuo ir darbuotojas pateikia vieno pokalbio metu.

**4. Koks telefoninių pokalbių įrašymo tikslas?**

Įrašant telefoninius pokalbius, siekiama užtikrinti asmenų aptarnavimo telefonu kokybę, ją vertinant pagal asmenų aptarnavimo LRVK reikalavimus, kurie nustatyti Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo LRVK taisyklėse, patvirtintose Vyriausybės kanclerio 2019-08-22 įsakymu Nr. V-186.

**5. Kaip vykdoma telefoninių pokalbių įrašų perklausa?**

Aptarnavimo telefonu kokybės vertinimas perklausančias telefoninių pokalbių įrašus vykdomas šiais atvejais: 1) kai atliekamas periodinis asmenų aptarnavimo telefonu kokybės vertinimas. Šiuo tikslu perklausoma ne daugiau nei 10 telefoninių pokalbių įrašų per mėnesį; vertinimą atlieka LRVK Asmenų aptarnavimo skyriaus vedėjas; 2) kai yra gautas asmens pranešimas ar skundas dėl galimai netinkamai telefonu suteiktų paslaugų kokybės.

**6. Kas turi teisę perklausti telefoninių pokalbių įrašus?**

Teisė perklausti telefoninių pokalbių įrašus suteikiama LRVK Asmenų aptarnavimo skyriaus vedėjui, pokalbyje dalyvavusiam LRVK darbuotojui, taip pat kitiems įgaliotiems LRVK atstovams, dalyvaujantiems administracinėje ir (ar) tarnybinio nusižengimo tyrimo

procedūroje, nagrinėjant asmens skundą dėl galimai netinkamai LRVK darbuotojo suteiktos administracinės paslaugos.

## 7. Kaip tvarkomi telefoninių pokalbių įrašai?

Telefoninius pokalbius įrašo, saugo ir pasibaigus saugojimo terminui (14 kalendorinių dienų) sunaikina pagal paslaugų teikimo sutartį LRVK pasitelktas duomenų tvarkytojas. Telefoninių pokalbių įrašų perklausa atliekama jungiantis prie duomenų tvarkytojo savitarnos svetainės.

## 8. Koks yra asmens duomenų tvarkymo teisinis pagrindas ?

Į LRVK skambinančio asmens duomenys tvarkomi remiantis asmens sutikimu (BDAR 6 str. 1 d. a); LRVK darbuotojų asmens duomenys tvarkomi siekiant atlikti užduotį, vykdomą viešojo intereso labui arba vykdant duomenų valdytojui pavestas viešosios valdžios funkcijas (BDAR 6 str. 1 d. e).

## 9. Kokias teises turi asmuo ?

Skambinantis į LRVK asmuo turi teisę:

- nesutikti, kad jo pokalbis būtų įrašytas, ir nebetęsti pokalbio;
- gauti informaciją apie duomenų tvarkymą;
- perklausti telefoninių pokalbių, kuriuose dalyvavo, įrašus ir gauti jų kopiją;
- susipažinti su duomenimis ir gauti jų kopiją;
- reikalauti ištaisyti duomenis;
- reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“);
- apriboti duomenų tvarkymą;
- reikalauti perkelti duomenis;
- atšaukti duotą sutikimą tvarkyti telefoninio pokalbio įrašą.

LRVK darbuotojas turi teisę:

- gauti informaciją apie duomenų tvarkymą;
- perklausti telefoninių pokalbių, kuriuose dalyvavo, įrašus ir gauti jų kopiją;
- susipažinti su duomenimis ir gauti jų kopiją;
- reikalauti ištaisyti duomenis;
- reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“);
- apriboti duomenų tvarkymą;
- nesutikti su duomenų tvarkymu.

## 10. Kaip galima kreiptis ir pateikti prašymą?

Norėdamas pasinaudoti BDAR suteikiamomis teisėmis, asmuo gali kreiptis į LRVK su *rašytiniu* prašymu (pagal šių sąlygų pabaigoje pateiktą prašymo formą), patvirtindamas savo tapatybę.

Tapatybės patvirtinimo būdai:

- kai prašymas pateikiamas asmeniškai atvykus į LRVK – pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas;

- kai prašymas pateikiamas paštu – kartu pateikiama notariškai patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija; ar šio dokumento kopiją, patvirtintą kita teisės aktų nustatyta tvarka;
- kai prašymas pateikiamas elektroninių ryšių priemonėmis – jis turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičimumą.

Asmuo prašymą LRVK dėl asmens duomenų tvarkymo klausimų gali pateikti vienu iš nurodytų būdų:

- tiesiogiai atvykti į LRVK (Gedimino pr. 11, Vilnius);
- siųsti paštu (Gedimino pr. 11, Vilnius);
- el. priemonėmis: el. būdu portalo „Mano vyriausybė“ interneto svetainėje „E. pilietis“ ([www.epilietis.lrv.lt](http://www.epilietis.lrv.lt)), e. pristatymo sistema ([www.epristatymas.post.lt](http://www.epristatymas.post.lt)) ar el. paštu ([LRVkanceliarija@lrv.lt](mailto:LRVkanceliarija@lrv.lt)).

Reikalavimai prašymui, kai jis teikiamas raštu:

- prašymas turi būti įskaitomas;
- prašymas turi būti pasirašytas;
- prašyme turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, kontaktinė informacija ryšiui palaikyti;
- prašyme turi būti nurodyta, kokia teise norima pasinaudoti ir, kai taikoma, tokį prašymą pagrindžiantys argumentai ar dokumentai;
- jeigu prašymą teikia atstovas, be pirmiau nurodytų duomenų, būtina nurodyti ir atstovo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, kontaktinę informaciją ryšiui palaikyti bei teisę atstovauti patvirtinantį dokumentą.

## **11. Per kiek laiko bus atsakyta į prašymą ?**

Asmenų prašymai dėl BDAR nustatytų asmens teisių įgyvendinimo išnagrinėjami per 1 mėnesį nuo prašymo gavimo LRVK dienos. Prireikus, šis terminas gali būti pratęstas dar dviem mėnesiams, atsižvelgiant į prašymų sudėtingumą ir skaičių.

## **12. Kaip skųsti atsakymą ?**

Jeigu asmuo nesutinka su LRVK sprendimu dėl pateikto prašymo, susijusio su jo teisių įgyvendinimu, arba mano, kad su juo susijęs asmens duomenų tvarkymas atliekamas pažeidžiant BDAR, jis turi teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai arba teismui Administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

## Prašymo įgyvendinti duomenų subjekto teisę (-es) forma

---

(duomenų subjekto vardas, pavardė, gimimo data ar asmens kodas, kiti duomenys duomenų subjekto tapatybei nustatyti)

---

(duomenų subjekto kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti (adresas, telefono numeris ar el. pašto adresas))

---

(atstovo vardas, pavardė, jeigu prašymą pateikia duomenų subjekto atstovas)

---

(atstovo kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti (adresas, telefono numeris ar el. pašto adresas))

---

(atstovavimo pagrindas (įgaliojimus patvirtinančio dokumento data ir numeris))<sup>1</sup>

**Lietuvos Respublikos  
Vyriausybės kanceliarijai**

### **PRAŠYMAS DĖL DUOMENŲ SUBJEKTO TEISĖS (-IŲ) ĮGYVENDINIMO**

---

(data)

---

(vieta)

1. Prašau įgyvendinti šią (šias) mano, kaip duomenų subjekto, teisę (-es)  
(**tinkamą langelį pažymėkite x**):

- Teisę gauti informaciją apie duomenų tvarkymą
- Teisę susipažinti su duomenimis
- Teisę reikalauti ištaisyti duomenis
- Teisę reikalauti ištrinti duomenis („teisę būti pamirštam“)
- Teisę apriboti duomenų tvarkymą
- Teisę į duomenų perkeliamumą
- Teisę nesutikti su duomenų tvarkymu
- Teisę reikalauti, kad nebūtų taikomas tik automatizuotu duomenų tvarkymu, įskaitant profiliavimą, grindžiamas sprendimas 2

<sup>1</sup> Jeigu prašymą pateikia duomenų subjekto atstovas, kartu turi būti pridedamas atstovo įgaliojimus patvirtinantis dokumentas.

