



PANEVĖŽIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS

DĖL TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO PANEVĖŽIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2025 m. gruodžio 29 d. Nr. A-500
Panevėžys

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,

1. T v i r t i n u Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo Panevėžio rajono savivaldybės administracijoje taisykles (pridedama).

2. P a v e d u Panevėžio rajono savivaldybės administracijos Personalo administravimo skyriui užtikrinti šio aprašo nuostatų įgyvendinimą.

3. Į p a r e i g o j u Kanceliarijos skyrių supažindinti su šiuo įsakymu Savivaldybės administracijos valstybės tarnautojus ir darbuotojus, dirbančius pagal darbo sutartis, Panevėžio rajono savivaldybės administracijos darbo tvarkos taisyklėse nurodyta tvarka ir per dokumentų valdymo sistemą bei paskelbti Panevėžio rajono savivaldybės interneto svetainėje.

Šis įsakymas per vieną mėnesį gali būti skundžiamas Lietuvos administracinių ginčų komisijos Panevėžio apygardos skyriui (Respublikos g. 62, Panevėžys) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka, Regionų administracinio teismo Panevėžio rūmams (Respublikos g. 62, Panevėžys) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Savivaldybės administracijos direktorius

Edmundas Toliušis

PATVIRTINTA
Panevėžio rajono savivaldybės administracijos
direktorius 2025 m. gruodžio 29 d.
įsakymu Nr. A-500

TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO PANEVĖŽIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo Panevėžio rajono savivaldybės administracijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato asmenų aptarnavimo funkcijas atliekančių Panevėžio 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 Panevėžio rajono savivaldybės administracijos darbuotoju dalyvaujantis fizinis asmuo, neįskaitant kitų Panevėžio rajono savivaldybės administracijos darbuotojų.

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

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

2.4. **Telefoninis pokalbis** – Asmenų konsultavimas ir (ar) teisės aktų nustatytos informacijos teikimas telefonu, kurį atlieka Savivaldybės administracijos darbuotojas.

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 trukmė ir 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. Panevėžio rajono savivaldybės administracija yra jos valdomais ir naudojamais stacionariais telefonais padarytų telefoninių pokalbių įrašų duomenų valdytoja.

5. Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkytojas – ryšio operatorius, kuris pagal sudarytą paslaugų teikimo sutartį teikia Panevėžio 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

6. Informacinių technologijų skyrius prižiūri ir administruoja įrašų duomenų bazę bei šių taisyklių vykdymą.

II SKYRIUS TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO TIKSLAI, APIMTIS IR SĄLYGOS

7. Telefoniniai pokalbiai įrašomi ir telefoninių pokalbių įrašų duomenys Panevėžio rajono savivaldybės administracijoje tvarkomi siekiant užtikrinti asmenų aptarnavimo telefonu kokybę, asmenų prašymų, paklausimų ir skundų nagrinėjimo objektyvumą, Panevėžio 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. Panevėžio rajono savivaldybės administracijos darbuotojo telefoninis pokalbis su asmeniu, su kuriuo Panevėžio rajono savivaldybės administracijos darbuotojas bendrauja tarnybinio telefono numeriu su pokalbių įrašymo paslauga, 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.

10. Asmuo apie tai, kad bus daromas telefoninio pokalbio įrašas, informuojamas prieš pradėdamas telefoninį pokalbį automatinio iš anksto įrašytu pranešimu, kuriuo:

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

10.2. nurodomas telefoninio pokalbio įrašymo tikslas, duomenų valdytojo pavadinimas;

10.3. 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 Panevėžio rajono savivaldybės administraciją kitais būdais (tiesiogiai atvyktų į Panevėžio rajono savivaldybės administraciją, kreiptųsi raštu ar pan.).

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

12. Panevėžio rajono savivaldybės administracijos darbuotojai, kurių naudojamuose stacionariuose telefonuose numatoma įdiegti automatinį pokalbių įrašymo funkciją, apie numatomą vykdyti jų telefoninių pokalbių įrašymą yra įteikiamas pranešimas (1 priedas), kuris saugojamas darbuotojo asmens byloje.

III SKYRIUS TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ PERKLAUSA

13. Telefoninių pokalbių įrašus perklausti ir daryti kopijas turi teisę Panevėžio rajono savivaldybės Informacinių technologijų skyriaus darbuotojai.

14. Telefoninių pokalbių įrašai gali būti perklausomi:

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

14.2. įgaliotam asmeniui vykdant Panevėžio rajono savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų kokybės kontrolę.

IV SKYRIUS TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ SAUGOJIMAS

15. Telefoninių pokalbių įrašų duomenys išsaugomi automatiškai ryšio operatoriaus serveryje.

16. Kiekvieno telefono numerio padaryti įrašai yra saugomi 2 mėnesius.

17. Tais atvejais, kai iš serverio ar duomenų saugyklos įrašas paimamas tyrimui atlikti, skundai ar ginčai nagrinėti, jis gali būti saugomas, kol tampa nebereikalingas tikslui, dėl kurio jis buvo tvarkomas, pasiekti. Jeigu toks įrašas pridodamas prie tyrimo medžiagos, tuomet jis saugomas atitinkamame registre ar informacinėje sistemoje tiek laiko, kiek nustato to registro ar informacinės sistemos veiklą reglamentuojantys teisės aktai.

18. 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.

V SKYRIUS

TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ KOPIJŲ TEIKIMAS

19. 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.

20. 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.

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

22. Telefoninio pokalbio įrašas gali būti pateikiamas sudarant galimybę Panevėžio rajono savivaldybės administracijos patalpose kartu su Panevėžio rajono savivaldybės administracijos darbuotojais perklausyti telefoninio pokalbio įrašą.

23. Jei telefoninio pokalbio įrašas yra reikalingas atliekamam tarnybiniam patikrinimui, tyrimui, auditui ar kitoms pavestoms funkcijoms vykdyti, telefoninio pokalbio įrašas gali būti teikiamas elektroninėmis priemonėmis.

24. 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 taip pat pranešama duomenų gavėjui.

VI SKYRIUS

DUOMENŲ SUBJEKTŲ TEISIŲ ĮGYVENDINIMAS

25. Duomenų subjekto teisės įgyvendinamos Panevėžio rajono savivaldybės administracijos asmens duomenų tvarkymo taisyklėse ir Panevėžio 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 Panevėžio rajono savivaldybės į kurį jis skambino Panevėžio rajono savivaldybės administracijai, ir telefoninio pokalbio datą bei laiką. Jei prašymą teikia Panevėžio rajono savivaldybės administracijos darbuotojas, jis prašyme turi nurodyti savo tarnybinio telefono numerį ir telefoninio pokalbio datą bei laiką.

26. Duomenų subjektui pateikus prašymą susipažinti su telefoninio pokalbio įrašo duomenimis ar perduodant žiniasklaidai, būtina įvertinti, ar toks duomenų tvarkymas nepažeis kitų duomenų subjektų teisių. Įvertinus, kad aptariamas duomenų tvarkymas gali pažeisti duomenų subjektų teises, telefoninio pokalbio įrašo duomenys apdorojami taip, kad būtų pašalinti ar modifikuoti asmenų balsai ir kiti asmens duomenys.

VII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

28. Darbuotojai su Taisyklėmis ir jų pakeitimais supažindinami per dokumentų valdymo sistemą. Už naujai priimamų darbuotojų supažindinimą atsako tiesioginiai vadovai.

Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo
Panevėžio rajono savivaldybės administracijoje
taisyklių 1 priedas

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

(pareigos, vardas ir 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 bei 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, Panevėžio rajono savivaldybės administracijos darbuotojų tinkamą funkcijų vykdymą reaguojant į telefonu gautus pranešimus; 2) duomenys pagal gautą prašymą tretiesiems asmenims gali būti teikiami tik nustatčius 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 Panevėžio rajono savivaldybės administracijos duomenų apsaugos pareigūnu.

(parašas)

(vardas ir pavardė)

DETALŪS METADUOMENYS

Dokumento sudarytojas (-ai)	Panevėžio rajono savivaldybės administracija 188774594, Vasario 16-osios g.27, 35185 Panevėžys
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Dėl telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo Panevėžio rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo
Dokumento registracijos data ir numeris	2025-12-29 Nr. A-500
Dokumento registracijos data ir numeris	2025-12-29 Nr. 2025-22841
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	2025-12-29 Nr. 323923
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Edmundas Toliušis, Administracijos direktorius
Sertifikatas išduotas	EDMUNDAS TOLIUŠIS, Panevėžio rajono savivaldybės administracija LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2025-12-29 14:18:24
Parašo formatas	XAdES-X-L
Laiko žymoje nurodytas laikas	2025-12-29 14:18:29
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	ADIC CA ECC, Asmens dokumentu israsymo centras prie LR VRM LT
Sertifikato galiojimo laikas	2025-09-05 - 2029-09-04
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	"Gauto dokumento registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA-2, VI Registru Centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "Lietuvos Respublikos Seimo kanceliarija, Lietuvos Respublikos Seimo kanceliarija, į.k.188605295 LT", sertifikatas galioja nuo 2025-02-26 iki 2028-02-26 "Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA-2, VI Registru Centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "Lietuvos Respublikos Seimo kanceliarija, Lietuvos Respublikos Seimo kanceliarija, į.k.188605295 LT", sertifikatas galioja nuo 2025-02-26 iki 2028-02-26
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	-
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Dokobit ADoc v1.0
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2025-12-29)
Paieškos nuoroda	https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/8dcf4c92e4b211f08918e1adc7c5b1ec
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2025-12-29 22:01:18 TAR