

PATVIRTINTA

Valstybės vaiko teisių apsaugos ir
įvaikinimo tarnybos prie Socialinės
apsaugos ir darbo ministerijos
direktorius

2025 m. gruodžio 18 d. įsakymu Nr.
BV- 222

TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato pokalbių, konsultuojant klientus ir (ar) teikiant jiems įstatymų ar kitų teisės aktų nustatytą informaciją telefonu, įrašymo, įrašų naudojimo, saugojimo, perdavimo, naikinimo, duomenų subjektų teisių įgyvendinimo bei asmens duomenų saugumo užtikrinimo Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyboje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Tarnyba) tvarką.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvotokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – Reglamentas (ES) 2016/679), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu, Asmens duomenų tvarkymo tvarkos aprašu, patvirtintu Tarnybos direktoriaus 2022 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. BV-330 „Dėl Asmens duomenų tvarkymo tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir kitais teisės aktais, reguliuojančiais asmens duomenų teisinės apsaugos sritį.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Duomenų subjektas** – klientas, kuris sutinka, kad jo telefoninis pokalbis būtų įrašytas, telefonu konsultuojantis ir (ar) informaciją teikiantis Tarnybos darbuotojas, asmenys, paminėti telefoninio pokalbio metu.

3.2. **Duomenų tvarkytojas** – mobiliojo (judriojo ryšio) paslaugas teikiantis operatorius, duomenų valdytojo įgaliotas vykdyti telefoninių pokalbių įrašymą bei tvarkyti telefoninių pokalbių įrašų duomenis.

3.3. **Duomenų valdytojas** – Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, juridinio asmens kodas – 188752021, adresas – Labdarių g. 8, Vilnius, elektroninis paštas – info@vaikoteises.lt.

3.4. **Klientas** – telefoniniame pokalbyje su Tarnybos darbuotoju dalyvaujantis asmuo.

3.5. **Telefoninio pokalbio įrašas** – kliento ir jį konsultuojančio ir (ar) informaciją jam teikiančio Tarnybos darbuotojo telefoninio pokalbio garso įrašas.

3.6. **Telefoninis pokalbis** – kliento ir jį konsultuojančio ir (ar) informaciją jam teikiančio Tarnybos darbuotojo telefonu vykstantis pokalbis.

3.7. **Telefoninio pokalbio įrašo duomenys** (toliau – pokalbio duomenys) – Tarnybos darbuotojo ir kliento pokalbio telefonu metu pateikti asmens duomenys (įskaitant balso duomenis), taip pat telefoninio pokalbio įrašo metaduomenys (telefono numeris, iš kurio ir į kurį buvo skambinta, telefoninio pokalbio data bei jo pradžios ir pabaigos laikas).

4. Įrašomi Tarnybos teritorinių vaiko teisių apsaugos skyrių (toliau – Tarnybos teritorinis skyrius), Metodinės pagalbos, nacionalinio ir tarptautinio bendradarbiavimo skyriaus, Prevencijos ir tyrimų skyriaus mobiliojo ryšio telefonais, taip pat bendruoju Tarnybos telefonu vykstantys darbuotojų ir klientų, nepriklausomai, ar tai yra įeinantis ar išeinantis skambutis, pokalbiai. Telefoniniai pokalbiai tarp Tarnybos darbuotojų neįrašomi.

5. Telefoniniai pokalbiai įrašomi ir pokalbių duomenys tvarkomi siekiant surinkti Tarnybos darbuotojų ir klientų komunikacijos telefonu įrodymus, užtikrinti greitesnę, efektyvesnę klausimų,

susijusių su vaiko teisių apsauga, sprendimo priėmimą, taip pat objektyviai įvertinti klientų nusiskundimus, išnagrinėti skundus.

6. Pokalbių duomenys tvarkomi remiantis šiais teisiniais pagrindais:

6.1. klientų, kuriems teikiama konsultacija ir (ar) informacija telefonu, asmens duomenys tvarkomi esant duomenų subjekto sutikimui (Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalies a punktas);

6.2. asmenų, paminėtų telefoninio pokalbio metu, bei Tarnybos darbuotojų asmens duomenys tvarkomi vykdant duomenų valdytojiui pavestas viešosios valdžios funkcijas (Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalies e punktas).

II SKYRIUS

TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠYMAS IR POKALBIŲ DUOMENŲ TVARKYMAS

7. Telefoninis pokalbis įrašomas tik gavus kliento sutikimą.

8. Klientas, kurio telefoninis pokalbis bus įrašomas, apie asmens duomenų tvarkymą informuojamas automatinio būdu prieš įrašant telefoninį pokalbį. Vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 13 straipsnio nuostatomis, klientui suteikiama pagrindinė informacija apie asmens duomenų tvarkymą, nurodant duomenų valdytoją, telefoninio pokalbio įrašymo tikslą, kaip išreikšti sutikimą įrašyti telefoninį pokalbį ir kokiais būdais galima kreiptis į duomenų valdytoją, jeigu telefoninio pokalbio įrašyti nesutinkama, kur pateikiama išsamesnė informacija apie vykdomą asmens duomenų tvarkymą.

9. Klientui nesutikus, kad telefoninis pokalbis būtų įrašytas, jis informuojamas apie galimybę bendrauti su Tarnybos darbuotoju kitais būdais (tiesiogiai atvykti į Tarnybos teritorinį ar administracijos skyrių arba raštu (paštu, elektroniniu paštu, per E. pristatymo sistemą)).

10. Tarnybos darbuotojai apie vykdomą telefoninių pokalbių įrašymą ir jo tikslą informuojami prieš pradėdant vykdyti telefoninių pokalbių įrašymą, supažindinant juos su Taisyklėmis dokumentų valdymo sistemos priemonėmis. Informacija apie Tarnybos darbuotojų asmens duomenų tvarkymą pagal Reglamento (ES) 2016/679 13 straipsnio nuostatas pateikta Taisyklių 1 priede.

11. Telefoninių pokalbių metu įrašomi ir toliau tvarkomi šie pokalbio duomenys:

11.1. telefoniniame pokalbyje dalyvaujančių asmenų pateikti asmens duomenys (įskaitant balso duomenis);

11.2. telefoninio pokalbio įrašo metaduomenys (telefono numeris, telefoninio pokalbio data, pradžios ir pabaigos laikas, trukmė).

12. Telefoninio pokalbio įrašė fiksuojami duomenys, kuriuos klientas ir Tarnybos darbuotojas pateikia vieno pokalbio metu.

13. Pokalbių duomenys saugomi duomenų tvarkytojo informacinėje sistemoje (toliau – pokalbių duomenų saugykla) 60 kalendorinių dienų nuo jų įrašymo dienos, o pasibaigus saugojimo terminui, sunaikinami automatinio būdu, išskyrus atvejus, kai pokalbių duomenys reikalingi Tarnybai teisminiam procesui, tyrimui ar kitiems teisėtiems veiksams atlikti. Tokiu atveju pokalbių duomenys paimami iš pokalbių duomenų saugyklos ir toliau saugomi Tarnyboje iki teismo proceso pabaigos, galutinio sprendimo priėmimo dienos arba kitais Tarnybos dokumentacijos plane nustatytais terminais.

14. Už prieigos prie pokalbių duomenų saugyklos teisių suteikimo, pakeitimo, panaikinimo organizavimą atsakingas Tarnybos Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyriaus vyriausiasis specialistas (toliau – atsakingas specialistas).

15. Prieiga prie pokalbių duomenų saugyklos suteikiama atsakingam specialistui ir Tarnybos teritorinių skyrių įgaliotiems darbuotojams.

16. Siekiant gauti prieigą prie pokalbių duomenų saugyklos, Tarnybos teritorinio skyriaus vedėjas elektroniniu paštu atsakingam specialistui teikia sąrašą (sąrašo pakeitimą) darbuotojų, kuriems pokalbių duomenų saugykloje suteikiami įgaliojimai perklaustyti ir atsisiųsti skyriaus darbuotojų telefoninių pokalbių įrašus (toliau – įgaliotų darbuotojų sąrašas). Tarnybos teritorinio

skyriaus vedėjas dokumentų valdymo sistemos priemonėmis į įgaliotų darbuotojų sąrašą įtrauktus darbuotojus informuoja apie jiems suteiktus įgaliojimus perklaudyti ir atsisiųsti skyriaus darbuotojų telefoninių pokalbių įrašus, reikalingus skyriaus darbo funkcijoms vykdyti.

17. Atsakingas specialistas, gavęs įgaliotų darbuotojų sąrašą, kreipiasi į duomenų tvarkytoją dėl prieigos prie pokalbių duomenų saugyklos suteikimo sąraše nurodytiems darbuotojams. Sąraše nurodytiems darbuotojams suteikiami prisijungimo duomenys ir priskiriamos atitinkamo skyriaus darbuotojų telefoninių pokalbių įrašų perklausymo ir atsisiuntimo teisės.

18. Tarnybos darbuotojams, kuriems Taisyklių nustatyta tvarka nėra suteikta prieiga prie pokalbių duomenų saugyklos, teisė gauti telefoninio pokalbio įrašo kopiją ir susipažinti su pokalbio duomenimis suteikiama tik jeigu jiems pavesta vykdyti funkcijas, kurių įgyvendinimui šie duomenys būtini:

18.1. Tarnybos teritorinių skyrių darbuotojai, siekdami gauti telefoninio pokalbio įrašo kopiją, kreipiasi į savo skyriaus įgaliotą darbuotoją.

18.2. Tarnybos administracijos skyrių darbuotojai, siekdami gauti telefoninio pokalbio įrašo kopiją, kreipiasi į atsakingą specialistą.

19. Telefoninio pokalbio įrašo kopija, reikalinga darbuotojo funkcijoms vykdyti, saugoma darbuotojo kompiuteryje tiek, kiek tai reikalinga pokalbio duomenų tvarkymo tikslais ir sunaikinama nedelsiant, kai tampa nebereikalinga.

20. Pokalbių duomenys duomenų valdytojo sprendimu gali būti teikiami ikiteisminio tyrimo įstaigai, teismui, Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaigai, taip pat kitoms valstybės ar savivaldybių įgaliotoms institucijoms kaip įrodymai dėl priimtų sprendimų ir (ar) elgesio, susijusio su vaiko teisių apsauga ir priskirtu funkcijų vykdymu arba kitais įstatymų nustatytais atvejais.

21. Pokalbių duomenis tretiesiems asmenims teikia darbuotojas, nagrinėjantis gautą prašymą, įvertinęs prašyme nurodytą duomenų tvarkymo tikslą, teisinį pagrindą ir apimtį, arba, jeigu teikti pokalbių duomenis būtina, kad būtų įvykdyta Tarnybai taikoma teisinė prievolė arba būtų būtina siekiant ginti Tarnybos arba kitų asmenų interesus.

III SKYRIUS DUOMENŲ SUBJEKTŲ TEISIŲ ĮGYVENDINIMAS

22. Duomenų subjektas turi teisę susipažinti su pokalbio duomenimis Tarnybai pateikęs Taisyklių 2 priede nustatytos pavyzdinės formos prašymą arba laisvos formos prašymą, nurodant telefono numerį, iš kurio jis skambino Tarnybai arba į kurį jam skambino Tarnybos darbuotojas, arba telefono numerį, iš kurio jam skambino Tarnybos darbuotojas arba į kurį jis skambino Tarnybai, ir telefoninio pokalbio datą bei laiką. Prašymai susipažinti su pokalbio duomenimis teikiami ir nagrinėjami bei kitos Reglamento (ES) 2016/679 III skyriuje įtvirtintos duomenų subjektų teisės įgyvendinamos Reglamente (ES) 2016/679 ir Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarkos apraše, patvirtintame Tarnybos direktoriaus 2023 m. balandžio 17 d. įsakymu Nr. BV-98 „Dėl Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

23. Duomenų subjektui pateikus prašymą susipažinti su pokalbio duomenimis arba gauti telefoninio pokalbio įrašo kopiją ir patikrinus duomenų subjekto tapatybę, jam nepagrįstai nedelsiant, tačiau ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo dienos pateikiama pokalbio įrašo kopija ir (ar) sudaroma galimybė Tarnybos patalpose perklaudyti telefoninio pokalbio įrašą, laikantis Reglamento (ES) 2016/679 15 straipsnio 4 dalies. Prašymo dėl pokalbių duomenų teikimo išnagrinėti vieno mėnesio terminas prireikus gali būti pratęstas dar dviem mėnesiams, atsižvelgiant į duomenų subjekto prašymų sudėtingumą ir skaičių. Per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo dienos duomenų subjektas informuojamas apie tokį pratęsimą, nurodant termino pratęsimo priežastis.

IV SKYRIUS DUOMENŲ SAUGUMAS

24. Pokalbių duomenų saugumas užtikrinamas vadovaujantis Reglamentu (ES) 2016/679, Taisyklėmis, Organizacinių ir techninių asmens duomenų saugumo priemonių įgyvendinimo tvarkos aprašu, patvirtintu Tarnybos direktoriaus 2024 m. gruodžio 27 d. įsakymu Nr. BV-263 „Dėl Organizacinių ir techninių asmens duomenų saugumo priemonių įgyvendinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos gairėmis ir rekomendacijomis, duomenų ir informacinių technologijų saugumo standartais.

25. Pokalbių duomenų saugumo priemonės turi būti parenkamos atsižvelgiant į tvarkymo keliamą riziką ir nuolat atnaujinamos. Už pokalbių duomenų saugumą pagal kompetenciją atsako Tarnyba, duomenų tvarkytojas, Tarnybos darbuotojai, kuriems yra suteikta teisė tvarkyti pokalbių duomenis ar su jais susipažinti.

26. Siekiant užtikrinti pokalbių duomenų saugumą, įgyvendinamos šios organizacinės ir techninės asmens duomenų saugumo priemonės:

26.1. užtikrinama prieiga prie pokalbių duomenų apsauga, valdymas ir kontrolė;

26.2. prieiga prie pokalbių duomenų įgaliotiems darbuotojams suteikiama tik pasirašius Asmens duomenų tvarkymo tvarkos aprašo, patvirtinto Tarnybos direktoriaus 2022 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. BV-330 „Dėl Asmens duomenų tvarkymo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 1 priede nustatytos formos konfidencialumo pasižadėjimą;

26.3. asmens duomenų tvarkymui pasirenkamas tik toks duomenų tvarkytojas, kuris pakankamai užtikrina, kad tinkamos techninės ir organizacinės priemonės bus įgyvendintos tokiu būdu, kad duomenų tvarkymas atitiktų Reglamento (ES) 2016/679, kitų asmens duomenų tvarkymą ir jų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ir būtų užtikrinta duomenų subjekto teisių apsauga;

26.4. su duomenų tvarkytoju pasirašoma Reglamento (ES) 2016/679 28 straipsnio reikalavimus atitinkanti asmens duomenų tvarkymo sutartis;

26.5. duomenų tvarkytojo darbuotojai, teikiantys paslaugų sutartyje numatytas paslaugas privalo pasirašyti įsipareigojimą saugoti asmens duomenų paslaptį;

26.6. prieiga prie pokalbių duomenų gali būti suteikta tik tam Tarnybos darbuotojui, kuriam asmens duomenys yra reikalingi jam priskirtoms funkcijoms vykdyti;

26.7. įgyvendinamos kitos tinkamos duomenų saugumo priemonės.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

27. Tarnybos darbuotojai privalo laikytis asmens duomenų tvarkymo reikalavimų bei konfidencialumo ir saugumo reikalavimų, įtvirtintų Taisyklėse ir kituose teisės aktuose.

28. Tarnybos darbuotojai, pažeidę Taisykles, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

29. Tarnybos darbuotojai su Taisyklėmis supažindinami Tarnybos dokumentų valdymo sistemos priemonėmis.
