

PATVIRTINTA

VšĮ Palangos vaikų rehabilitacijos
sanatorijos „Palangos gintaras“ direktoriaus
2021-04-08 įsakymu Nr. IV- 37

VŠĮ PALANGOS VAIKŲ REABILITACIJOS SANATORIJOS „PALANGOS GINTARAS“ AUTOMATINIŲ BŪDU ĮRAŠOMOS INFORMACIJOS TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ Palangos vaikų rehabilitacijos sanatorijos „Palangos gintaras“ (toliau – Sanatorija) automatinio būdu įrašomos informacijos tvarkymo aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja Sanatorijos darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą telefonu, priimamų telefoninių skambučių, balso ir pokalbių asmens duomenų įrašymą automatinio būdu, tvarkymą ir jų apsaugą pagal teisės aktus, reglamentuojančius asmens duomenų teisinę apsaugą.
2. Aprašas parengtas ir priimamų telefoninių skambučių, balso ir pokalbių asmens duomenų (toliau – duomenys) apsauga užtikrinama pagal 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau – Reglamentas), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą, Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašą, patvirtintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. liepos 24 d. nutarimu Nr. 716 „Dėl Bendrųjų elektroninės informacijos saugos reikalavimų aprašo, Saugos dokumentų turinio gairių aprašo ir Valstybės informacinių sistemų, registrų ir kitų informacinių sistemų klasifikavimo ir elektroninės informacijos svarbos nustatymo gairių aprašo patvirtinimo“.
3. Šiuo Aprašu privalo vadovautis visi Sanatorijos darbuotojai vykdydami savo pareigines funkcijas ir naudodami garso įrašymo priemones, kaip nurodyta šiame Apraše.
4. Duomenų apsaugos pareigūnas paskelbia šį Aprašą viešai Sanatorijos internetinėje svetainėje (<https://palangosgintaras.lt/>), kad visi duomenų subjektai galėtų bet kada susipažinti su šio Aprašo nuostatomis.
5. Duomenų tvarkymo tikslas – užtikrinti kokybišką su Sanatorijos veikla susijusios informacijos telefonu teikimą ir asmenų aptarnavimą.

II. SĄVOKOS

6. Apraše vartojamos sąvokos:
 - 6.1. **Duomenų valdytojas** – VšĮ Palangos vaikų rehabilitacijos sanatorijos „Palangos gintaras“;
 - 6.2. **Duomenų tvarkytojas** – Sanatorijos vadovo paskirtas Sanatorijos darbuotojas (-ai), atsakingas (-i) už garso įrašymo sistemos techninę priežiūrą ir garso duomenų tvarkymą;
 - 6.3. **Duomenų subjektai** – skambinantys asmenys, kurie kreipiasi konsultacijos į Sanatoriją, kurie naudojami Sanatorijos teikiamomis paslaugomis ar lankosi Sanatorijoje, kurių asmens duomenys (garso duomenys, tokie kaip garso įrašai,) yra fiksuojami ir tvarkomi Sanatorijoje, nemokamu telefonu 846040102, telefonu 846040103, telefonu 846041247, telefonu 846041236;
 - 6.4. **Duomenų tvarkymas** – bet kokia automatizuotomis arba neautomatizuotomis priemonėmis su asmens duomenimis ar asmens duomenų rinkiniais atliekama operacija ar operacijų seka, kaip antai rinkimas, įrašymas, rūšiavimas, sisteminimas, saugojimas, adaptavimas ar keitimas, susipažinimas, naudojimas, atskleidimas persiunčiant, platinant ar kitu būdu sudarant galimybę jais

naudotis, taip pat sugretinimas ar sujungimas su kitais duomenimis, apribojimas, ištrynimasis arba sunaikinimas;

6.5. **Garso duomenys** – techninėmis garso įrašymo priemonėmis (diktofonais) įrašyti duomenų subjektų pokalbiai, pareiškimai, pranešimai ir pan. Taip pat bet kuri informacija, susijusi su fiziniu asmeniu – duomenų subjektu, kurio tapatybė yra žinoma arba gali būti tiesiogiai ar netiesiogiai nustatyta pasinaudojant tokiais duomenimis kaip vienas arba keli asmeniui būdingi fizinio, fiziologinio, psichologinio, ekonominio, kultūrinio ar socialinio pobūdžio požymiai, telefono numeris, pokalbio įrašo data, laikas, trukmė (-s);

6.6. **Reglamentas** – 2016 m. balandžio mėn. 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentas (ES) 2016-679;

6.7. Kitos šiame Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Reglamente, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme ir kituose teisės aktuose.

III. DUOMENŲ VALDYMO FUNKCIJOS IR ATSAKOMYBĖ

7. Duomenų valdytojas užtikrina, kad pokalbių duomenys būtų:

7.1. renkami apibrėžtais ir teisėtais tikslais ir toliau nebūtų tvarkomi tikslais, nesuderinamais su nustatytaisiais prieš renkant pokalbių duomenis;

7.2. tvarkomi tiksliai, sąžiningai ir teisėtai;

7.3. tikslūs ir, jei reikia dėl pokalbių duomenų tvarkymo, nuolat atnaujinami, netikslūs ar neišsamūs pokalbių duomenys ištaisyti, papildyti, sunaikinami arba sustabdytas jų tvarkymas;

7.4. tapatūs, tinkami ir tik tokios apimtys, kuri būtina jiems rinkti ir toliau tvarkyti;

7.5. saugomi tokia forma, kad duomenų subjektų tapatybę būtų galima nustatyti ne ilgiau, negu to reikia tiems tikslams, dėl kurių šie pokalbių duomenys buvo surinkti ir tvarkomi;

7.6. tvarkomi vadovaujantis Reglamentu, Lietuvos Respublikos įstatymais, Aprašu ir kitais teisės aktais (toliau – teisės aktai);

7.7. atsako už pokalbių duomenų tvarkymo teisėtumą ir informacijos saugą;

7.8. užtikrina, kad Sanatorijos informacinių sistemų testavimas nebūtų vykdomas su realiais pokalbių duomenimis, išskyrus būtinus atvejus, kurių metu būtų naudojamos organizacinės ir techninės duomenų saugumo priemonės, užtikrinančios realių pokalbių duomenų saugumą;

7.9. atlieka kitas Apraše ir kituose teisės aktuose nustatytas funkcijas.

IV. DUOMENŲ TVARKYTOJO FUNKCIJOS IR ATSAKOMYBĖ

8. Duomenų tvarkytojo funkcijos ir atsakomybė:

8.1. užtikrina, kad pokalbių duomenys būtų tvarkomi vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais, Aprašu ir kitais teisės aktais;

8.2. užtikrina technines ir organizacines pokalbių duomenų apsaugos priemones, nurodytas Apraše ir kituose teisės aktuose;

8.3. užtikrina, kad pokalbių duomenis tvarkytų tik atsakingi asmenys;

8.4. užtikrina, kad atsakingi asmenys susipažintų su Aprašu ir pasirašytų įsipareigojimą saugoti pokalbių duomenis;

8.5. įgyvendina duomenų subjekto teisės teisės aktų nustatyta tvarka;

8.6. atsako už pokalbių duomenų tvarkymo teisėtumą ir informacijos saugą;

8.7. nedelsdamas imasi priemonių pašalinti pokalbių duomenų tvarkymo pažeidimus;

8.8. užtikrina, kad informacinių sistemų testavimas nebūtų vykdomas su realiais pokalbių duomenimis, išskyrus būtinus atvejus, kurių metu būtų naudojamos organizacinės ir techninės duomenų saugumo priemonės, užtikrinančios realių pokalbių duomenų saugumą;

8.9. atlieka kitas Apraše ir kituose teisės aktuose nustatytas funkcijas.

V. TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMO APIMTIS IR TIKSLAS

9. Pokalbiai telefonu įrašomi ir pokalbių įrašų duomenys tvarkomi siekiant Sanatorijos aptarnavimo bei teikiamų konsultacijų telefonu kokybės, interesantų prašymų ir skundų nagrinėjimo objektyvumo užtikrinimo, kylančių ginčų su klientais nagrinėjimui, operatyviam avarių ir gedimų nustatymui ir likvidavimui. Duomenų tvarkymo teisėtumo pagrindai:

9.1. Sanatorijos darbuotojų telefono pokalbių įrašų tvarkymas grindžiamas Reglamento 6 str. 1 d. (f) p. – Sanatorijos teisėto intereso tinkamai teikti paslaugas užtikrinimas;

9.2. Sanatorijos klientų ir kitų trečiųjų šalių telefono pokalbių įrašų tvarkymas grindžiamas Reglamento 6 str. 1 d. (a) p. – duomenų subjekto sutikimas.

10. Kartu su pokalbių įrašų turiniu tvarkomi ir šie duomenys: Sanatorijos darbuotojo, dalyvaujančio pokalbyje, vardas ir pavardė, trečiojo asmens, dalyvaujančio pokalbyje pokalbio turinys, vardas ir pavardė, telefono, iš kurio skambinama, numeris, pokalbio data bei pradžios ir pabaigos laikas (pokalbio trukmė).

11. Garso įrašų duomenys negali būti tvarkomi nesuderinamais su nustatytu Taisyklių 9 punkto tikslais.

12. Telefoniniai pokalbiai įrašomi tik Sanatorijos vadovo įsakymu patvirtintų telefono numerių įeinantys ir išeinantys pokalbiai, vykstantys darbo metu. Sanatorijos konsultacijų telefonu teikimo laikas ir telefono numeriai viešai skelbiami Sanatorijos svetainėje.

13. Įrašomi ir tvarkomi šie telefoninio pokalbio įrašų asmens duomenys: telefoninio pokalbio turinys. Garso įrašymo tikslas ir apimtis gali būti keičiama tik pakeitus šias Taisykles.

VI. TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMO PRINCIPAI

14. Be Sanatorijos vadovo ar jo įgalioto darbuotojo, atsakingo už pokalbių įrašų tvarkymą, rašytinio nurodymo draudžiama:

14.1. pradėti ar sustabdyti telefoninių pokalbių įrašymo operacijas, keisti darbo parametrus ar darbo režimą;

14.2. peržiūrėti Sanatorijos tvarkomus telefoninių pokalbių įrašus, leisti susipažinti su jais tretiesiems asmenims, atlikti juose pakeitimus, daryti kopijas ar juos trinti.

15. Sanatorijos darbuotojai, pastebėję telefoninių pokalbių įrašymo sistemos darbo sutrikimus ar duomenų saugumo pažeidimus, privalo nedelsiant informuoti Sanatorijos darbuotoją, atsakingą už pokalbių įrašų tvarkymą.

16. Sanatorijos vadovas nustato, kurie iš Sanatorijos darbuotojų darbo funkcijoms atlikti turi teisę gauti prieigą prie Sanatorijos tvarkomų telefoninių pokalbių įrašų. Prieigos teisės prie telefoninių pokalbių įrašų išnyksta pasibaigus Sanatorijos ir darbuotojo darbo santykiams. Prieigos teisės prie telefoninių pokalbių įrašų taip pat naikinamos Sanatorijos vadovo įsakymu, pasikeitus darbo funkcijoms į tas, kurioms vykdyti prieiga prie telefoninių pokalbių įrašų nereikalinga, darbuotojui atlikus darbo pareigą pažeidimą, susijusį su telefoninių pokalbių įrašų tvarkymu ar kitais atvejais, kai tai būtina Reglamente nustatytiems asmens duomenų tvarkymo principams užtikrinti.

17. Darbuotojai, kuriems suteikta prieiga prie Sanatorijos tvarkomų telefoninių pokalbių įrašų, šią informaciją naudoja išimtinai tik darbo funkcijų vykdymui ir (ar) pareigų, nustatytų šiose Taisyklėse, įgyvendinimui.

18. Sanatorijos darbuotojas, atsakingas už telefoninių pokalbių įrašų tvarkymą:

- 18.1. organizuoja ir vykdo telefoninių pokalbių įrašų įrangos Sanatorijoje poreikį, diegimą ir (ar) priežiūrą;
- 18.2. koordinuoja telefoninių pokalbių įrašų tvarkymo veiksmus;
- 18.3. priteikus koordinuoja bendradarbiavimą su Sanatorijos pasirinktais asmens duomenų tvarkytojais, kuriems patikėta tvarkyti telefoninių pokalbių įrašų duomenis, telefoninių pokalbių įrašų įrangos priežiūros paslaugų teikėjais;
- 18.4. užtikrina, jog telefoninių pokalbių įrašų duomenys nebūtų saugomi ilgiau, nei šiose Taisyklėse įtvirtinti jų saugojimo trukmės terminai ir nustato, kokiais būdais ir priemonėmis bus užtikrinamas šių duomenų sunaikinimas suėjus nustatytiems saugojimo terminams;
- 18.5. esant šiose Taisyklėse ir (ar) teisės aktuose nustatytiems pagrindams, koordinuoja telefoninių pokalbių įrašų ar jų kopijų teikimą, tretiesiems asmenims;
- 18.6. inicijuoja ir įgyvendina būtinas organizacines ir technines duomenų saugumo priemones;
- 18.7. stebi ir prižiūri telefoninių pokalbių įrašų įrangos veikimą, koordinuoja sutrikimų šalinimą;
- 18.8. yra atsakingas už Taisyklėse nustatytų telefoninių pokalbių įrašų duomenų subjektų informavimą apie tokį duomenų tvarkymą.

VII. TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ SAUGOJIMAS IR TEIKIMAS

19. Asmens duomenys, gauti vykdant telefoninio pokalbių įrašinėjimą, saugomi 6 mėnesius. Ankstesni nei 6 mėnesių duomenys automatinio būdu naikinami.
20. Asmens duomenys tretiesiems asmenims teikiami tik esant iš anksto apibrėžtam ir teisėtam asmens duomenų tvarkymo tikslui, tik tokios apimtys, kurios reikia šiam tikslui pasiekti, ir tik esant nors vienam teisėto tvarkymo kriterijui pagal duomenų gavėjo prašymą.
21. Duomenys Sanatorijos 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.
22. Jeigu garso įrašų duomenys naudojami kaip įrodymai civilinėje, administracinėje ar baudžiamojoje byloje ar kitais įstatymų nustatytais atvejais, asmens duomenys gali būti saugojami tiek, kiek reikalinga šiems duomenų tvarkymo tikslams, ir sunaikinami nedelsiant, kai tampa nebereikalingi.
23. Jeigu garso įrašas turi būti išsaugotas ilgesnį, nei šiose Taisyklėse nurodytą laikotarpį, išsaugojimu suinteresuotas asmuo (pavyzdžiui, asmuo, atliekantis ikiteisminį tyrimą) pateikia Bendrovei raštišką prašymą, kuriame turi būti nurodyta, kokį garso įrašą (nurodant datą ir laiką), kokiam laikotarpiui ir dėl kokių priežasčių prašoma išsaugoti.
24. Sprendimą išsaugoti ar neišsaugoti pokalbio įrašą ilgesniam laikotarpiui priima Sanatorijos direktorius, kuris paveda Sanatorijos įgaliotam asmeniui išsaugoti įrašą.
25. Garso įrašas yra sunaikinamas, kai tik išnyksta priežastys, dėl kurių jo sunaikinimas buvo atidėtas. Jeigu asmens duomenų įrašas reikalingas tyrimui, ši informacija gali būti ištrinta tik subjekto, kuris, turėdamas tam teisę paprašė ją saugoti, nurodymu ar pasibaigus nustatytam terminui.

VIII. TECHNINĖS IR ORGANIZACINĖS ASMENS DUOMENŲ SAUGUMO UŽTIKRINIMO PRIEMONĖS

26. Sanatorija, saugodama garso įrašus, įgyvendina ir užtikrina tinkamas organizacines ir technines priemones, skirtas apsaugoti garso įrašus nuo atsitiktinio ar neteisėto sunaikinimo, pakeitimo, atskleidimo, taip pat nuo bet kokio kito neteisėto tvarkymo.
27. Garso įrašai gali būti naudojami tik nustatytiems tikslams pasiekti.

28. Duomenų saugumui užtikrinti, Sanatorijos vadovo įsakymu gali būti paskiriamas duomenų tvarkytojas. Sanatorija turi pareigą pasirinkti tik tokį duomenų tvarkytoją, kuris garantuotų reikiamas technines ir organizacines asmens duomenų saugumo priemones ir užtikrintų, kad tokių priemonių būtų laikomasi bei sudaryti sutartis su duomenų tvarkytojais.
29. Sanatorijos darbuotojai, turintys prieigos teisę prie garso įrašų duomenų, pastebėję duomenų saugumo pažeidimus (veiksnius ar neveikimą, galinčius sukelti ar sukeliančius grėsmę asmens duomenų saugumui) turi informuoti Sanatorijos vadovo įgaliotą darbuotoją.
30. Įvertinus duomenų apsaugos pažeidimo rizikos veiksnius, pažeidimo poveikio laipsnį, žalą ir padarinius, kiekvienu konkrečiu atveju vadovas priima sprendimus dėl priemonių, reikiamų asmens duomenų apsaugos pažeidimui ir jo padariniams pašalinti.
31. Draudžiama daryti garso įrašų kopijas, išskyrus, kai tai būtina šiose Taisyklėse numatytiems tikslams pasiekti.
32. Už įsakymo dėl prieigos prie garso įrašų duomenų suteikimo ar naikinimo vykdymą atsakingas Sanatorijos vadovo įsakymu paskirtas asmuo.
33. Prieigos teisės prie garso įrašų duomenų naikinamos pasibaigus Sanatorijos ir jo darbuotojo darbo santykiams, pasikeitus darbo funkcijoms, kurioms vykdyti prieiga prie asmens duomenų nereikalinga, taip pat nutraukus asmens duomenų tvarkymo sutartį, sudarytą su asmens duomenų tvarkytoju, ar šiai sutarčiai nustojus galioti.
34. Duomenų konfidencialumo, vientisumo ir prieinamumo užtikrinimo kontrolę vykdo Sanatorijoje vadovo paskirtas darbuotojas.

IX. DUOMENŲ SUBJEKTŲ INFORMAVIMAS. SUTIKIMO SALYGOS

35. Sanatorija užtikrina, kad duomenų subjektai būtų informuojami prieš pradedant pokalbį apie Sanatorijos vykdomų telefoninio pokalbio įrašų tvarkymą ir turėtų galimybę išreikšti savo sutikimą arba nesutikimą su tokio jų asmens duomenų tvarkymu.
36. Duomenų subjektui prieš pradedant pokalbį pateikiamas toks tekstas: „Sveiki, Jūs paskambinote į vaikų reabilitacijos sanatoriją „Palangos gintaras“. Norėdami užtikrinti kokybišką paslaugų aptarnavimą – pokalbį įrašysime. Jei sutinkate – prašome palaukti“.
37. Duomenų subjektui tęsiant pokalbį laikoma, jog jis konkludentiniais veiksmais išreiškė sutikimą tvarkyti pokalbio įrašo duomenis.
38. Duomenų subjektui pokalbio nebetęsiant, laikoma, jog sutikimas nėra gautas ir duomenų subjektui sudaromos sąlygos kreiptis į Sanatoriją kitais būdais (raštu ar asmeniškai atvykus į Sanatoriją).
39. Duomenų valdytojo darbuotojai apie telefoninių pokalbių, kuriuose jie dalyvauja, tvarkymą informuojami pasirašytinai prieš pradedant vykdyti telefoninių pokalbių įrašymo stebėjimą arba pirmąją darbuotojo darbo dieną, arba pirmąją darbo dieną po darbuotojo atostogų, nedarbingumo laikotarpio ar pan., jei telefoninių pokalbių įrašymas buvo pradėtas vykdyti šiuo laikotarpiu.

X. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

40. Sanatorijos darbuotojai, tvarkantys šiame Apraše nurodytus garso duomenis, su šiuo Aprašu supažindinami pasirašytinai.
41. Už šio Aprašo reikalavimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą, Sanatorijos darbuotojams gali būti taikoma Lietuvos Respublikos įstatymų įtvirtinta administracinė arba civilinė atsakomybė.
42. Sanatorija turi teisę keisti, papildyti šį Aprašą. Aprašo atnaujinimo atveju visi Sanatorijos darbuotojai su Aprašu supažindinami iš naujo, Sanatorijoje ir Sanatorijos svetainėje paskelbiama nauja Aprašo redakcija.