



LIETUVOS RESPUBLIKOS VALSTYBĖS KONTROLIERIUS

ĮSAKYMAS

DĖL LIETUVOS RESPUBLIKOS VALSTYBĖS KONTROLĖS AUTOMATINIU BŪDU ĮRAŠOMOS GARSO INFORMACIJOS TVARKYMO APRAŠO PATVIRTINIMO

2023 m. vasario 10 d. Nr. VE-24

Vilnius

1. T v i r t i n u Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės automatinio būdu įrašomos garso informacijos tvarkymo aprašą (pridedama). [\(2024-06-12 Nr. VE-39\)](#)

2. P r i p a ž i s t u netekusiu galios valstybės kontrolieriaus 2014 m. balandžio 15 d. įsakymą Nr. V-75 „Dėl Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės automatinio būdu įrašomos informacijos tvarkymo aprašo patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

Valstybės kontrolierius

Mindaugas Macijauskas

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos valstybės kontrolieriaus

2023 m. vasario 10 d. įsakymu Nr. VE-24

(Lietuvos Respublikos valstybės kontrolieriaus

2024 m. birželio 12 d. įsakymo Nr. VE-39 redakcija)

LIETUVOS RESPUBLIKOS VALSTYBĖS KONTROLĖS AUTOMATINIŲ BŪDU ĮRAŠOMOS GARSO INFORMACIJOS TVARKYMO APRAŠAS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės automatiniu būdu įrašomos garso informacijos tvarkymo aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja Valstybės kontrolės darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą Valstybės kontrolės bendroju telefonu (mob. +370 609 73 898) (toliau – asmenų aptarnavimo telefonu), priimamų telefoninių skambučių, balso ir pokalbių asmens duomenų įrašymą automatiniu 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 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, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymą ir kitus asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančius teisės aktus.

3. Asmenų, skambinančių asmenų aptarnavimo telefonu, pokalbių (garso) įrašų duomenys tvarkomi siekiant užtikrinti kokybišką asmenų aptarnavimą.

4. Apraše vartojamos sąvokos:

4.1. **Balso ir pokalbių duomenys** (toliau – pokalbių duomenys) – duomenys, kuriuos skambinantis asmuo ir darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą Valstybės kontrolėje telefonu, pateikia pokalbio metu. Jo metu įrašomi šie duomenys: skambinančio asmens telefono numeris, asmenį aptarnaujančio darbuotojo telefono numeris, pokalbio data, laikas, trukmė ir pokalbio garso įrašas. [\(2024-06-12 Nr. VE-39\)](#)

4.2. **Duomenų naudotojas** – Valstybės kontrolės Administravimo departamento darbuotojai, turintys teisę tvarkyti pokalbių duomenis šio Aprašo nustatyta tvarka. [\(2024-06-12 Nr. VE-39\)](#) (Isigalioja 2024-09-01)

4.3. **Duomenų subjektas** – asmuo, skambinantis į Valstybės kontrolę asmenų aptarnavimo telefonu ir sutinkantis, kad pokalbis būtų įrašytas.

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

4.5. **Duomenų valdytojas** – Lietuvos Respublikos valstybės kontrolė.

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

6. Duomenų valdytojo ir tvarkytojo pareigos ir atsakomybė nustatomos duomenų valdytojo ir duomenų tvarkytojo sutartyje, kuri sudaroma vadovaujantis Reglamento nuostatomis.

7. Duomenų naudotojo funkcijos:

7.1. gavus duomenų subjekto prašymą perklausti telefoninių pokalbių, kuriuose dalyvavo, įrašus ir (arba) gauti jų kopiją, susipažįsta su įrašytais ir saugomais pokalbių duomenimis duomenų tvarkytojo savitarnos svetainėje ir (ar) atsisiunčia į savo tarnybinių kompiuterių Valstybės kontrolėje bei pateikia ji duomenų subjektui 13 punkte nurodyta tvarka;

7.2. užtikrina darbo vietas ir kompiuterinės įrangos, kuriose saugomi pokalbių duomenys, saugumą.

II SKYRIUS

POKALBIŲ DUOMENŲ AUTOMATINIŲ BŪDU ĮRAŠYMAS IR TVARKYMAS

8. Pokalbis įrašomas asmenų aptarnavimo telefonu skambinančio asmens sutikimo, kad pokalbis būtų įrašytas, pagrindu.

9. Duomenų subjektas, kurio pokalbis bus įrašomas, apie asmens duomenų tvarkymą yra informuojamas prieš atliekant pokalbio duomenų įrašymą. Jam pateikiama Reglamento 13 straipsnyje nustatyta pagrindinė informacija apie asmens duomenų tvarkymą (pavyzdžiui, kas yra duomenų valdytojas; koku tikslu atliekamas įrašymas; kaip asmuo gali išreikšti sutikimą dėl įrašymo, ir jeigu nesutinka, kokiais būdais gali kreiptis į duomenų valdytoją, ir kur pateikiama išsami informacija apie vykdomą asmens duomenų tvarkymą). Konsultuojančio darbuotojo asmens duomenys tvarkomi šio Aprašo nustatytais tikslais. Konsultuojantis darbuotojas apie vykdomą telefoninių pokalbių įrašymą ir jo tikslą informuojamas prieš pradėdamas telefoninių pokalbių įrašymą arba pirmąją šio darbuotojo darbo dieną, pateikęs pagrindinę informaciją apie asmens duomenų tvarkymą, atsižvelgus į Reglamento 13 straipsnio nuostatas. [\(2024-06-12 Nr. VE-39\)](#)

10. Duomenų subjektui nesutikus, kad jo pokalbiai būtų įrašomi, duomenų subjektas nesujungiamas su asmeniu, atsakingu už asmenų, besikreipiančių į Valstybės kontrolę, aptarnavimą ir informuojamas apie galimybę kreiptis į Valstybės kontrolę kitais būdais žodžiu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Valstybės kontrolę), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Valstybės kontrolę, atsiuntus kreipimąsi paštu ar elektroniniu būdu: institucijos elektroninio pašto adresu langelis@valstybeskontrolė.lt, siunčiant per E. siuntų pristatymo sistemą arba užpildant elektroninę formą Valstybės kontrolės interneto svetainėje).

11. Telefoninius pokalbius įrašo, saugo ir pasibaigus saugojimo terminui (po 14 (keturiolikos) dienų) sunaikina pagal paslaugų teikimo sutartį duomenų valdytojo pasitelktas duomenų tvarkytojas. Šių įrašų perklausa 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 duomenų naudotojas. [\(2024-06-12 Nr. VE-39\)](#)

12. Jeigu pokalbio įrašo duomenys naudojami skundai nagrinėti, kaip įrodymai byloje ar kitais įstatymų nustatytais atvejais arba duomenų subjekto prašymui išnagrinėti šio Aprašo 7.1 punkte nustatyta tvarka, jie gali būti saugomi duomenų naudotojo tarnybiniame kompiuteryje tiek, kiek reikalinga šiais jų tvarkymo tikslais, ir sunaikinami nedelsiant, kai tampa nebereikalingi. [\(2024-06-12 Nr. VE-39\)](#)

13. Perklausyti pokalbių duomenis ir teikti juos duomenų subjektams duomenų naudotojas turi teisę 7.1 punkte nurodytais atvejais, suderinęs su Valstybės kontrolės administracijos vadovu.

14. Pokalbių duomenys avarinio praradimo atvejais neatkuriami, nes nėra daromos atsarginės jų kopijos.

III SKYRIUS

DUOMENŲ SUBJEKTŲ TEISIŲ ĮGYVENDINIMAS

15. Asmenų aptarnavimo telefonu skambinantis asmuo turi teisę nesutikti, kad pokalbis būtų įrašytas, ir jo nebetęsti. Asmeniui sutikus, kad pokalbis būtų įrašytas, jis kaip duomenų subjektas turi:

15.1. teisę gauti informaciją apie jo asmens duomenų tvarkymą;

15.2. teisę perklausyti telefoninių pokalbių, kuriuose dalyvavo, įrašus ir gauti jų kopiją;

15.3. teisę susipažinti su tvarkomais jo asmens duomenimis ir gauti jų kopiją;

15.4. teisę reikalauti ištaisyti netikslius ar neteisingus jo asmens duomenis;

15.5. kitas Reglamente nurodytas duomenų subjekto teises, kurios įgyvendinamos valstybės kontrolieriaus 2021 m. liepos 1 d. įsakymo Nr. VE-134 „Dėl Asmens duomenų tvarkymo ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybės kontrolėje tvarkos aprašo patvirtinimo“ nustatyta tvarka.

IV SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

17. Darbuotojai, pažeidę šį Aprašą, atsako teisės aktų nustatyta tvarka. [\(2024-06-12 Nr. VE-39\)](#)

18. Darbuotojai su Aprašu supažindinami dokumentų valdymo sistemos priemonėmis. [\(2024-06-12 Nr. VE-39\)](#)
