

PATVIRTINTA

Pasvalio rajono Grūžių vaikų globos namų
direktorius

2022 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. V-153

APTARNAVIMO TELEFONU BEI ELEKTRONINIU PAŠTU TVARKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pasvalio r. Grūžių vaikų globos namų (toliau – Įstaiga) Aptarnavimo telefonu bei elektroniniu paštu tvarka (toliau – Tvarka) nustato asmenų konsultavimo ir (ar) įstatymų nustatytos informacijos teikimo telefonu ir elektroniniu paštu Įstaigoje tvarką, asmenų autentifikavimo būdus bei priemones, taip užtikrinant Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktų reikalavimų laikymąsi.

2. Vykdamas klientų aptarnavimą telefonu ir elektroniniu paštu, vadovaujamas Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento (ES) 2016/679 nuostatomis ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų apsaugą.

II SKYRIUS SĄVOKOS

3. **Asmens duomenys** – bet kokia informacija apie fizinį asmenį, kurio tapatybė nustatyta arba kurio tapatybę galima nustatyti (duomenų subjektas); fizinis asmuo, kurio tapatybę galima nustatyti, yra asmuo, kurio tapatybę tiesiogiai arba netiesiogiai galima nustatyti, visų pirma pagal identifikatorių, kaip antai vardą ir pavardę, asmens identifikavimo numerį, buvimo vietos duomenis ir interneto identifikatorių arba pagal vieną ar kelis to fizinio asmens fizinės, fiziologinės, genetinės, psichinės, ekonominės, kultūrinės ar socialinės tapatybės požymius.

4. **Interesantas** – Įstaigos paslaugų gavėjas arba bet kuris tretysis asmuo, kuriam Įstaiga teikia informaciją telefonu ar elektroniniu paštu.

5. **Autentifikavimas** – intereso atpažinimo, tai yra, jo intereso tapatybės patvirtinimo šioje Tvarkoje nurodytais tapatybės patvirtinimo būdais procesas.

6. **Bendrojo pobūdžio informacija** – informacija apie šilumos ir/arba karšto vandens tiekėją, tiekiamo karšto vandens ir šilumos kokybę, paslaugų teikimo sąlygas ir numatomus sutarčių sąlygų pakeitimus, sistemų eksploatavimą, modernizavimą, plėtrą, renovaciją, investicijas į sistemos plėtrą ir renovaciją, paslaugų kainas ir tarifus, jų struktūrą, kuri pagal LR galiojančius teisės aktus gali būti skelbiama viešai.

7. **Darbuotojas** – Įstaigos darbuotojas, aptarnaujantis interesus telefonu ar el. paštu.

8. **Duomenų subjektas** - asmuo, kuriam priklauso Tvarkoje nurodytais tikslais tvarkomi asmens duomenys.

9. **Duomenų subjekto sutikimas** – bet koks laisva valia duotas, konkretus ir nedviprasmiškas tinkamai informuoto duomenų subjekto valios išreiškimas pareiškimu arba vienareikšmiais veiksmais, kuriais jis sutinka, kad būtų tvarkomi su juo susiję asmens duomenys.

III SKYRIUS APTARNAVIMO TELEFONU IR ELEKTRONINIU PAŠTU UŽDAVINIAI IR PRINCIPAI

10. Pagrindiniai Interesantų aptarnavimo telefonu ir/arba elektroniniu paštu uždaviniai – tinkamai teikti informaciją, susijusią su Įstaigos, kaip socialinių paslaugų tiekėjo tiekiamomis paslaugomis, laikytis asmens duomenų apsaugos reikalavimų.

11. Aptarnavimo telefonu ar elektroniniu paštu principai:

11.1. Teikiama informacija privalo būti išsami, aiški ir suprantama;

11.2. Bendrojo pobūdžio informacija pateikiama visiems besikreipiantiems asmenims;

11.3. Asmens duomenis sudaranti informacija teikiama tik tinkamai autentifikavus besikreipiantįjį asmenį ir laikantis konfidencialumo reikalavimų.

IV SKYRIUS

APTARNAVIMO TELEFONU BENDRIEJI REIKALAVIMAI

12. Darbuotojas, aptarnaujantis Interesantą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

12.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

12.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Įstaigos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

12.3. atidžiai išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

12.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

12.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

12.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti;

12.7. jeigu pokalbio metu skambutis nutrūko, būtina perskambinti Interesantui, nepaisant to, ar skambino jis, ar buvo skambinama jam;

12.8. tuo atveju, jei Interesantas šaukia, grasina, keikiasi, Įstaigos darbuotojas gali įspėti asmenį dėl jo netinkamo bendravimo, o jei asmuo nereaguoja į įspėjimą, darbuotojas turi teisę informuoti Interesantą apie jo nepriimtina bendravimo toną, atsisveikinti ir baigti pokalbį;

12.9. kai Interesantui skambina pats darbuotojas:

12.9.1. reikėtų pasiruošti iš anksto, surinkti reikiamą informaciją, kad pokalbio metu ji būtų greitai pasiekama;

12.9.2. po pasisveikinimo būtina pasitikslinti, ar kalbama su reikiamu asmeniu ir ar Interesantas gali kalbėti;

12.10. kai kalbant telefonu reikia paprašyti, kad Interesantas palauktų (reikia laiko surasti asmenį dominančią informaciją ir pan.), atliekami tokie veiksmai:

12.10.1. paklausama Interesanto, ar jis gali palaukti, ir glaustai paaiškinamos priežastys;

12.10.2. nurodoma, kiek maždaug reikės laukti;

12.10.3. sulaukiama Interesanto atsakymo ir padėkojama, kad jis sutinka laukti. Jeigu laukti atsisakoma, sutariama, kad bus perskambinta Interesantui nedelsiant, kai bus surasta jį dominanti informacija;

12.10.4. sugrįžus prie pokalbio, padėkojama už laukimą;

12.11. kai Interesantą reikia kitų darbuotojų nurodomas jų telefono numeris.

12.12. kai Interesantas skambina darbuotojui, kuris šiuo metu negali atsiliiepti paprašomas telefono numeris, kuriuo reikiamas darbuotojas paskambins.

12.13. kalbėti telefonu reikia įtakingamai, ramiai, glaustai, pasitikint savimi. Bendraujant būtina vartoti mandagius kreipinius. Visada reikia būti mandagiam, net ir tada, kai Interesantas kalba pakeltu tonu, leisti jam pasisakyti. Papildomų klausimų Interesantui galima užduoti tik tuomet, kai jis baigia kalbėti ar padaro pauzę.

V SKYRIUS

INFORMACIJOS, SUDARANČIOS ASMENS DUOMENIS, TEIKIMO TELEFONU TAISYKLĖS

13. Asmens duomenis sudaranti informacija telefonu gali būti teikiama tik pačiam duomenų subjektui (t.y. asmeniui, kurio asmens duomenys teikiami) arba jo tinkamai įgaliotam asmeniui (kai yra duomenų subjekto sutikimas dėl tokio informacijos teikimo būdo).

14. Darbuotojas, išklausęs Interesanto klausimą, susijusį su asmens duomenimis ar pageidavimą gauti asmens duomenis sudarančią informaciją (o ne bendro pobūdžio informaciją), *prieš* pateikdamas prašomą informaciją, privalo autentifikuoti asmenį, su kuriuo bendraujama telefonu.

15. Autentifikavimo tvarka:

15.1. kai Interesantui teikiama informacija apie kitą asmenį, darbuotojas pasiteirauja skambinančiojo asmens vardo ir pavardės;

15.2. Interesantas laikomas tinkamai autentifikuotu, kai jo pateikta informacija sutampa su Įstaigos dokumentuose esančia informacija apie tą duomenų subjektą, kurio asmens duomenų teiraujamasi ir įsitikinama, jog skambinantysis asmuo yra tinkamai įgaliotas šią informaciją gauti.

16. Interesantas nelaikomas tinkamai autentifikuotu, asmens duomenis sudaranti informacija telefonu neteikiama ir Interesantui pasiūloma atvykti į Įstaigą, kai nustatomi bent vieno iš duomenų neatitikimai, arba nustatoma, kad Interesantas nėra tinkamai įgaliotas gauti prašomą informaciją.

17. Tais atvejais, jei duomenų neatitikimų nėra nustatoma, tačiau Darbuotojas turi pagrįstų abejonių dėl Interesanto tapatybės, Darbuotojas turi teisę asmens duomenis sudarančios informacijos telefonu neteikti ir Interesantui pasiūlyti atvykti į Įstaigą.

18. Kai teiraujamasi asmens duomenis sudarančios informacijos apie duomenų subjektą, kuris nėra Įstaigos klientas, arba kai Įstaigos nėra duomenų subjekto, kurio asmens duomenų prašoma, kontaktinių duomenų, yra laikoma, jog toks asmuo negali būti tinkamai autentifikuotas. Tokiu atveju informacija telefonu neteikiama ir Interesantui pasiūloma atvykti į Įstaigą.

VI SKYRIUS

APTARNAVIMO ELEKTRONINIU PAŠTU BENDRIEJI REIKALAVIMAI

19. Darbuotojas, aptarnaujantis Interesantą elektroniniu paštu, turi laikytis šių taisyklių:

19.1. operatyviai atsakyti į užklausas (įprastai – ne vėliau kaip per 1 darbo dieną);

19.2. aiškiai, glaustai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

19.3. stengtis iš karto atsakyti į klausimus, o prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, stengtis nurodyti atsakymo laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

19.4. laiške naudoti ramią ir mandagią rašytinę kalbą;

19.5. laikytis bendrinės lietuvių kalbos reikalavimų;

19.6. elektroninio laiško gale nurodyti Įstaigos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę bei kontaktinę informaciją.

VII SKYRIUS

INFORMACIJOS, SUDARANČIOS ASMENS DUOMENIS, TEIKIMO ELEKTRONINIU PAŠTU TAISYKLĖS

20. Asmens duomenis sudaranti informacija elektroniniu paštu gali būti teikiama tik:

20.1. pačiam duomenų subjektui (t.y. asmeniui, kurio asmens duomenys teikiami) jo elektroninio pašto adresu, esančiu Įstaigos dokumentuose;

20.2. duomenų subjekto tinkamai įgaliotam asmeniui (kai yra duomenų subjekto sutikimas dėl tokio informacijos teikimo būdo) – to įgalioto asmens elektroninio pašto adresu, esančiu Įstaigos dokumentuose.

21. Interesantas, besikreipiantis dėl informacijos, sudarančios asmens duomenis, nelaikomas tinkamai autentifikuotu ir asmens duomenis sudaranti informacija elektroniniu paštu neteikiama, kai kreipiamasi iš elektroninio pašto adreso, kuris nėra Įstaigos dokumentuose nurodytas kaip duomenų subjekto, kurio duomenų teiraujamasi, arba jo įgalioto asmens elektroninio pašto adresas, arba nustatoma, kad Interesantas nėra tinkamai įgaliotas gauti prašomą informaciją (nėra duomenų subjekto sutikimo dėl tokio informacijos teikimo būdo). Tokiu atveju (kai yra duomenų subjekto sutikimas dėl tokio informacijos teikimo būdo) Interesantui pasiūloma atvykti į Įstaigą arba naudoti kitus autentifikavimo būdus.

22. Tais atvejais, elektroninio pašto neatitikimų nėra nustatoma, tačiau Darbuotojas turi pagrįstų abejonių dėl Interesanto tapatybės, Darbuotojas turi teisę asmens duomenis sudarančios informacijos elektroniniu paštu neteikti ir Interesantui pasiūlyti atvykti į Įstaigą arba naudoti kitus autentifikavimo būdus.

23. Kai teiraujamasi asmens duomenis sudarančios informacijos apie duomenų subjektą, kuris nėra Įstaigos klientas arba kai Įstaigos dokumentuose nėra duomenų subjekto, kurio asmens duomenų prašoma, elektroninio pašto adreso, yra laikoma, jog toks asmuo negali būti tinkamai autentifikuotas. Tokiu atveju informacija elektroniniu paštu neteikiama ir Interesantui pasiūloma atvykti į Įstaigą.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

26. Sutikrindama informaciją apie vardus, pavardes, elektroninio pašto adresus, telefonų numerius ar teises teikti asmens duomenis sudarančią informaciją tretiesiems asmenims Įstaiga remiasi su klientais sudarytomis sutartimis.

27. Darbuotojai privalo laikytis asmens duomenų tvarkymo reikalavimų, užtikrinti tvarkomų duomenų konfidencialumą, vientisumą bei prieinamumą vadovaujantis galiojančiais Europos Sąjungos, Lietuvos Respublikos ir įmonės vidaus teisės aktais.
