

PATVIRTINTA

Palangos miesto socialinių paslaugų centro direktoriaus
2021 m. liepos 28 d. įsakymu Nr. V1-189

**PALANGOS MIESTO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO INFORMACINIŲ IR
KOMUNIKACINIŲ TECHNOLOGIJŲ NAUDOJIMO BEI DARBUOTOJŲ STEBĖSENOS
IR KONTROLĖS DARBO VIETOJE TVARKOS APRAŠAS****I BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimo bei darbuotojų stebėsenos ir kontrolės darbo vietoje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Palangos miesto socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimo darbo vietoje darbo valandomis taisykles, taip pat darbuotojų stebėsenos ir kontrolės darbo vietoje taisykles bei apimtį.
2. Šio Aprašo paskirtis:
 - 2.1. įtvirtinti Centro darbuotojų darbo metu naudojamų informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimo taisykles. Aprašas parengtas vadovaujantis Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento (ES) 2016/679 nuostatomis ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų apsaugą;
 - 2.2. suteikti informaciją darbuotojams, kokios informacinės ir komunikacinės technologijos Centre naudojamos darbo metu;
 - 2.3. įtvirtinti stebėsenos ir kontrolės darbo vietoje tikslus, pagrindinius principus ir nustatyti apimtį;
 - 2.4. užtikrinti, kad visi Centro darbuotojai būtų informuoti ir žinotų, kokia apimtimi ir kokių tikslu yra įrengtos vaizdo ir garso fiksavimo priemonės. Šio aprašo teisinis pagrindas- Lietuvos Respublikos darbo kodekso (toliau – Darbo kodeksas) 27 str. 3 d. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Darbo kodeksu ir kitais asmens duomenų apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais. Aprašas įsigalioja nuo jo patvirtinimo datos, su juo turi susipažinti pasirašytinai Palangos miesto socialinių paslaugų centro informacinių ir komunikacinių technologijų bei darbuotojų stebėsenos ir kontrolės darbo vietoje tvarkos Aprašo žurnale (I priedas) ir vadovautis visi Centro darbuotojai, nepriklausomai nuo darbo sutarties rūšies ar darbo santykių trukmės.
3. Jei kurios nors šio Aprašo nuostatos Centro darbuotojui yra neaiškios ar nesuprantamos, darbuotojas turėtų siekti pašalinti neaiškumus ir nedelsdamas kreiptis į tiesioginį vadovą (tiesiogiai arba el. paštu).

II INFORMACINIŲ IR KOMUNIKACINIŲ TECHNOLOGIJŲ NAUDOJIMAS

4. Centras, atsižvelgiant į darbuotojo einamas pareigas ir atliekamas darbo funkcijas, savo nuožiūra suteikia šias darbo priemones:
 - 4.1. kompiuterį;
 - 4.2. mobilųjį telefoną;
 - 4.3. prieigą prie interneto;
 - 4.4. laikmeną;
 - 4.5. įrašymo įrangą;
 - 4.6. elektroninio pašto paskyrą;
 - 4.7. kitą informacinių technologijų ir telekomunikacijų įrangą.
5. Suteiktos darbo priemonės priklauso Centrai ir yra skirtos darbo funkcijoms vykdyti, jeigu individualiai su darbuotoju nesusitarta kitaip.

6. Centras suteiktomis darbo priemonėmis, paminėtomis 4 punkte, darbuotojams draudžia naudotis asmeniniais tikslais.
7. Darbuotojai privalo tausoti jiems suteiktas darbo priemones ir informacinius išteklius.
8. Darbdavys įgyvendindamas nuosavybės ir valdymo teises į darbo vietoje naudojamas informacines ir komunikacines technologijas, užtikrina, kad nebūtų pažeidžiamas asmeninio susižinojimo slaptumas.
9. Darbo funkcijoms atlikti darbuotojas gali naudoti asmenines informacinių ir komunikacinių technologijų priemones darbo vietoje.
10. Centro darbuotojams, kurių funkcijoms atlikti reikalingas kompiuteris, suteikiamas unikalus prisijungimo prie Centro kompiuterių ir tinklo resursų vardas bei slaptažodis. Darbuotojas privalo saugoti suteiktus slaptažodžius ir neatskleisti jų tretiesiems asmenims. Palikdamas darbo vietą darbuotojas privalo darbo kompiuteryje įjungti režimą, kuris neleistų trečiajam asmeniui, nežinančiam prisijungimo slaptažodžio, prisijungti prie darbuotojo kompiuterio.
11. Kai Centras sudaro sąlygas darbuotojui prisijungti prie Centro tinklo ar informacinių išteklių ne iš darbo vietos Centre, darbuotojas privalo tokius prisijungimus vykdyti tik iš saugių tinklų ir bet kuriuo atveju imtis protingų priemonių, kad tokių prisijungimų metu Centro informacija netaptų prieinama tretiesiems asmenims.
12. Darbuotojams, kurie naudojami Centro suteiktu elektroniniu paštu, interneto prieiga ir kita informacinių technologijų ir telekomunikacijų įranga, griežtai draudžiama:
 - 12.1. skelbti Centro konfidencialią informaciją (įskaitant, bet neapsiribojant, autorinės teisės objektus, vidinius Centro dokumentus) internete, jei tai nėra susiję su darbo funkcijų vykdymu;
 - 12.2. naudoti elektroninį pašta ir interneto prieigą asmeniniams, komerciniams tikslams, Lietuvos Respublikos įstatymais draudžiamai veiklai, šmeižiančio, įžeidžiančio, grasinamojo pobūdžio ar visuomenės dorovės ir moralės principams prieštaraujantį informacijai, kompiuterių virusams, masinei piktybiškai informacijai (spam) siųsti ar kitiems tikslams, kurie gali pažeisti Centro ar kitų asmenų teisėtus interesus;
 - 12.3. Centro informaciją patalpinti debesų kompiuterijos laikmenose (Google Drive, Dropbox ir pan.), išskyrus oficialias Centro nurodytas laikmenas, skirtas darbo funkcijų vykdymui ir (arba) patvirtintas Centro atsakingo asmens;
 - 12.4. parsisiųsti arba platinti tiesiogiai su darbu nesusijusią grafines, garso ir vaizdo medžiagą, žaidimus ir programinę įrangą, įskaitant ir informacijos parsisiuntimą bei platinimą grupinio dalijimosi (torrent) tinkluose;
 - 12.5. siųsti ar parsisiųsti duomenis, kurie yra užkrėsti virusais, turi įvairius kitus programinius kodus, bylas, galinčias sutrikdyti kompiuterinių ar telekomunikacinių įrenginių bei programinės įrangos funkcionavimą ir saugumą;
 - 12.6. savarankiškai keisti, taisyti informacinių technologijų ir telekomunikacijų techninę ir programinę įrangą be Centro atsakingų asmenų leidimo;
 - 12.7. perduoti Centrai priklausančią informacinių technologijų ir telekomunikacijų techninę ir programinę įrangą tretiesiems asmenims, jei toks perdavimas nėra susijęs su darbo funkcijų vykdymu ar gali bet koku būdu pakenkti Centro interesams;
 - 12.8. diegti, saugoti, naudoti, kopijuoti ar platinti bet kokią neautorizuotą, neteisėtą, autorines teises pažeidžiančią ar asmeninę programinę / kompiuterinę įrangą;
 - 12.9. naudoti Centro įrangą neteisėtai prieigai prie duomenų ar sistemų, sistemų saugumo tikrinimui, skenavimui, kompiuterinio tinklo srauto duomenų stebėjimui;
 - 12.10. atlikti kitus teisės aktams prieštaraujančius veiksmus, kuriais neracionaliai ir neekonomiškai naudojama Centro įranga ar jos ištekliai.

III DARBUOTOJŲ STEBĖSENA IR KONTROLĖ DARBO VIETOJE

13. Šiame Apraše darbo vietos stebėseną apibrėžiama kaip priemonių ir veiksmų sistemą, skirtą fiksuoti, analizuoti darbo vietos aplinką ir joje vykstančius procesus. Darbo vietos kontrolė –

- kaip darbdavio prevencinių priemonių ir veiksmų sistema, skirta užtikrinti darbų saugą ir drausmę Centre bei apsaugoti nuo galimos žalos atsiradimo ar kitų neigiamų padarinių.
14. Darbdavys kontroliuoja darbuotoją ne tiesiogiai prižiūrėdamas, bet pasitelkdamas įvairias informacines ir komunikacines technologijas. Tokio stebėjimo objektas - ne tik fizinė darbo vieta, kurioje atliekama darbo funkcija, tačiau ir darbuotojas, darbo procesas, profesinės ir netgi darbuotojo asmeninės informacijos ir komunikacijos srautai, veikos kibernetinėje erdvėje.
 15. Stebėsenos ir kontrolės darbo vietoje tikslai:
 - 15.1.apsaugoti Centro paslaptis ir kitus konfidencialius Centro duomenis nuo atskleidimo tretiesiems asmenims ir asmenims, neturintiems teisės susipažinti su šia informacija;
 - 15.2.apsaugoti Centro , paslaugų gavėjų, partnerių ir darbuotojų asmens duomenis nuo neteisėto atskleidimo ir perdavimo;
 - 15.3.apsaugoti Centro informacines sistemas nuo įsilaužimų, duomenų vagysčių, virusų, pavojingų interneto puslapių, kenkėjiškų programų;
 - 15.4.užtikrinti racionalų Centro informacinių išteklių panaudojimą;
 - 15.5.apsaugoti Centro turtą ir užtikrinti Centro patalpose ir teritorijoje esančių asmenų saugumą;
 - 15.6.apsaugoti Centro turtinius interesus ir užtikrinti darbo pareigų laikymąsi.
 16. Siekdama aukščiau nurodytų tikslų, Centras vadovaujasi šiais principais:
 - 16.1.būtinumo principas – Centras, prieš taikydamas šiame Apraše nurodytas darbuotojų kontrolės formas, įsitikina, kad naudojama kontrolės forma yra neišvengiamai būtina nustatytiems tikslams pasiekti (dėl darbo specifikos būtina užtikrinti asmenų, turto, ar visuomenės saugumą);
 - 16.2.tikslingumo principas – duomenys renkami nustatytam, aiškiam ir konkrečiam tikslui ir nėra toliau tvarkomi tokiu būdu, kuris neatitinka šiame Apraše nurodytų tikslų;
 - 16.3.skaidrumo principas – Centre draudžiamas bet koks slaptas vaizdo, elektroninio pašto, naudojimosi internetu ar programomis stebėjimas, išskyrus atvejus, kuriems esant toks stebėjimas leidžiamas pagal įstatymus arba kai pagal įstatymus leidžiami tokie Centro veiksmai, siekiant nustatyti pažeidimus darbo vietoje;
 - 16.4.proporcingumo principas – asmens duomenys, kurie gaunami vykdant darbuotojų stebėjimą ir kontrolę, yra susiję ir proporcingi atitinkamam tikslui (-ams) pasiekti;
 - 16.5.tikslumas ir duomenų išsaugojimas – bet kokie duomenys, susiję su darbuotojo kontrole, yra tikslūs, jei reikia nuolat atnaujinami ir teisėtai saugomi ne ilgiau nei tai būtina;
 - 16.6.saugumo principo – Centre yra įdiegtos atitinkamos techninės ir organizacinės priemonės siekiant užtikrinti, kad visi saugomi darbuotojų asmens duomenys būtų apsaugoti.
 17. Centre, siekiant aukščiau paminėtų tikslų, naudojamos darbuotojų stebėsenos ir kontrolės darbo vietoje priemonės:
 - 17.1.Centro socialinės globos padalinyje (adresu: Klaipėdos pl. 76) įrengtos vaizdo stebėjimo kameros. Apie įrengtą vaizdo stebėjimą darbuotojai informuojami žodžiu ir pasirašytinai prieš darbo pradžią atitinkamoje darbo vietoje;
 - 17.2.Centro vaizdas yra fiksuojamas stebėjimo kameromis. Vaizdo įrašai saugomi, peržiūrimi bei kopijuojami naudojant specialiai šiam tikslui skirtą šešiolikos kanalų vaizdo įrašymo įrenginį Full HD 1080P 1U HDCVI DVR;
 - 17.3.Duomenų valdytojas užtikrina, kad prieš patenkant į patalpas, kuriose vykdomas vaizdo stebėjimas, būtų aiškiai ir tinkamai pateikiama ši informacija:
 - 20.3.1.apie vykdomą vaizdo stebėjimą;
 - 20.3.2.duomenų valdytojo juridinio asmens pavadinimas ir kodas, duomenų valdytojo kontaktinė informacija (adresas, telefono ryšio numeris, el. pašto adresas).
 - 17.4.Centro vidaus patalpose yra sumontuota 16 kamerų: įėjimo ir išėjimo iš pastato patalpose, Centro koridoriuose, paslaugų gavėjų valgomajame, poilsio kambaryje, meno terapijos kambaryje;
 - 17.5.Centro patalpų stebėjimas vaizdo kameromis fiksuojamas visą parą. Televizoriaus ekranas įjungiamas nuo 16.45 val. iki 8.00 val.

IV TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMAS

18. Centro telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymas (toliau Tvarkymas) nustato interesantų konsultavimo ir (ar) įstatymų nustatytos informacijos teikimo telefonu pokalbių įrašymo, pokalbių įrašų kaupimo, naudojimo, saugojimo, naikinimo bei kito tvarkymo Centre tvarką, taip užtikrinant Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktų reikalavimus.
19. Vykdamas telefoninių pokalbių įrašymą ir pokalbių garso įrašų tvarkymą, vadovaujamas Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento (ES) 2016/6479 nuostatomis ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų apsaugą.
20. Centro telefoninių pokalbių įrašų tvarkymo apimtis ir tikslas:
 - 20.1. Centro telefono numeriai, kurių garso įrašai daromi ir tvarkomi: 8 460 48412, 8 460 49450, 8 620 11073, 8 687 49001, 8 615 27568. ;
 - 20.2. Pokalbiai telefonu įrašomi ir pokalbių įrašų duomenys tvarkomi siekiant Centro aptarnavimo bei teikiamų konsultacijų telefonu kokybės, interesantų prašymų ir skundų nagrinėjimo objektyvumo užtikrinimo, kylančių ginčų nagrinėjimui.
21. Centro klientų ir kitų trečiųjų šalių telefono pokalbių įrašų tvarkymas grindžiamas Reglamento 6 str. 1 d.(a) p.- Duomenų subjekto sutikimas; ir Reglamento 6 str. 1 d.(f) p.- Centro teisėto intereso tinkamai teikti paslaugas užtikrinimas.
22. Asmens, dalyvaujančio pokalbyje, sutikimas dėl telefoninio pokalbio asmens duomenų tvarkymo išreiškiamas nenutraukus skambučio pokalbio pradžioje. Duomenų subjektui atsisakius tokį sutikimą pateikti, pokalbio įrašo duomenys nebetvarkomi ir jis informuojamas apie galimybes gauti iš Centro pageidaujamą informaciją kitais būdais.
23. Pokalbių įrašų darymo tikslumą , apimtis , telefono numerius , kurių pokalbiai įrašomi, įrangos sumontavimą ar išmontavimą , apžvalgos laukus , darbo režimus bei specifikacijas nustato Centro direktorius ar jo įgaliotas darbuotojas.
24. Centras paveda UAB Telia Lietuva (toliau Telia), (sutarties Nr. US60372755-150818) technologiškai realizuoti faktinių elektroninių ryšių paslaugų naudotojų , kurie skambins į 20.1. punkte nurodytus numerius. Maksimali pokalbio įrašo trukmė yra 599 sekundės.
25. Centras paveda Telia technologiškai realizuoti faktinių elektroninių ryšių paslaugų naudotojų informavimą (Centro pateiktu balsiniu pranešimu) ir /ar sutikimų gavimą (neprieštaraujant pokalbio metu) apie pokalbių telefonu įrašymą ir jo tikslą prieš pradėdamas įrašymą. Duomenų subjektui prieš pradėdamas pokalbį pateikiamas toks tekstas: *Šis pokalbis bus įrašytas, jei sutinkate , prašome palaukti.*
26. Pokalbių įrašai savitarnos svetainėje „Mano Telia“ saugomi 14 kalendorinių dienų.
27. Be Centro direktoriaus ar jo įgalioto darbuotojo rašytinio nurodymo draudžiama:
 - 27.1. Pradėti ar sustabdyti telefoninių pokalbių įrašymo operacijas, keisti darbo parametrus ar darbo režimą;
 - 27.2. Peržiūrėti Centro tvarkomus telefoninių pokalbių įrašus, leisti susipažinti su jais tretiesiems asmenims , atlikti juose pakeitimus , daryti kopijas ar juos trinti.
28. Centro darbuotojai, pastebėję telefoninių pokalbių įrašymo sistemos darbo sutrikimus ar duomenų saugumo pažeidimus, privalo nedelsiant informuoti Centro direktorių ar jo įgaliotą darbuotoją.
29. Centro direktorius nustato, kurie iš Centro darbuotojų jų darbo funkcijoms atlikti turi teisę gauti prieigą prie Centro tvarkomų telefoninių pokalbių įrašų. Prieigos teisės prie telefoninių pokalbių įrašų išnyksta pasibaigus Centro ir darbuotojo darbo santykiams. Prieigos teisės prie telefoninių pokalbių įrašų taip pat naikinamos Centro direktoriaus įsakymu, pasikeitus darbo funkcijoms į tas, kurioms vykdyti prieiga prie telefoninių pokalbių įrašų nereikalinga, darbuotojui atlikus darbo pareigų pažeidimą, susijusį su telefoninių pokalbių įrašų tvarkymu ar kitais atvejais, kai būtina Reglamente numatytiems asmens duomenų tvarkymo principams užtikrinti.

V VAIZDO ĮRAŠŲ SAUGOJIMAS IR IŠDAVIMAS

30. Vaizdo įrašymo įrenginyje kameromis užfiksuotas vaizdas skaitmeniniu būdu įrašomas į vidinį kietąjį diską (4TB).
31. Vaizdo įrašymo įrenginys automatiškai ištrina seniausius vaizdo įrašus, o į atsilaisvinusią vietą įrašo naujausią vaizdo srautą.
32. Esant nurodytiems nustatymams, kietuosiuose diskuose vaizdo įrašai saugomi iki 7 kalendorinių dienų.
33. Vaizdo įrašymo įrenginys leidžia atlikti vaizdo įrašų paiešką pagal datą ir laiką.
34. Duomenų subjekto rašytiniu, motyvuotu prašymu, pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, vaizdo stebėjimo kameromis užfiksuotas vaizdas (kopija) gali būti išduodamas:
 - 25.1.jeiigu jis yra išsaugotas;
 - 25.2.jeiigu jame nėra užfiksuoti tretieji asmenys arba trečiųjų asmenų rašytinis sutikimas tokį vaizdo įrašą (kopiją) išduoti.
35. Teisės saugos institucijų motyvuotu prašymu vaizdo stebėjimo kameromis užfiksuotas vaizdas (kopija) gali būti išduodamas be vaizde užfiksuotų asmenų sutikimo.
36. Įrašyto vaizdo peržiūrą galima gauti tik raštišku prašymu, tiksliai nurodant priežastis , kodėl to reikia (pvz. paslaugų gavėjo priepuolis, agresija ar panašiai).

VI BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

37. Šis Aprašas peržiūrimas ir atnaujinamas ne rečiau kaip kartą per metus arba pasikeitus teisės aktams, kurie reglamentuoja šios srities teisinius santykius.
 38. Darbuotojai su šiuo Aprašu yra supažindinami pasirašytinai. Supažindinti asmenys privalo laikytis šiame Apraše nustatytų įpareigojimų bei atlikdami savo darbo funkcijas vadovautis Apraše nustatytais principais.
 39. Centro direktorius, patvirtindamas šį Aprašą, taip pat įsakymu paskiria Centro darbuotoją, atsakingą už darbuotojų supažindinimą su Aprašu.
-