

## PATVIRTINTA

Pasvalio rajono paramos šeimai centro direktoriaus

2023 m. kovo 1 d. įsakymu Nr. V-43

11 priedas

# APTARNAVIMO TELEFONU BEI ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ TVARKA

## I SKYRIUS

### BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pasvalio rajono paramos šeimai centro (toliau – Centras) Aptarnavimo telefonu bei elektroniniu paštu tvarka (toliau – Tvarka) nustato asmenų konsultavimo ir (ar) įstatymų nustatytos informacijos teikimo telefonu ir elektroniniu paštu Centre 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, vadovaujasi 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** – Centro paslaugų gavėjas arba bet kuris trečiasis asmuo, kuriam Centras teikia informaciją telefonu ar elektroniniu paštu.

5. **Autentifikavimas** – intereso atpažinimo, tai yra, jo intereso tapatybės patvirtinimo šioje Tvarkeje 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** – Centro darbuotojas, aptarnaujantis interesus telefonu ar el. paštu.

8. **Duomenų subjektas** – asmuo, kuriam priklauso Tvarkeje 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 ELEKTRONINŲ PAŠTŲ UŽDAVINIAI IR PRINCIPAI

10. Pagrindiniai Interesantų aptarnavimo telefonu ir/arba elektroniniu paštu uždaviniai – tinkamai teikti informaciją, susijusią su Įstaigos, kaip šilumos ir/arba karšto vandens tiekėjo tiekiamų paslaugų kokybe, paslaugų teikimo sąlygomis ir numatomais sutarčių sąlygų pakeitimais, sistemų eksploatavimu, modernizavimu, plėtra, renovacija, investicijomis į sistemos plėtrą ir renovaciją, paslaugų kainomis ir tarifais, jų struktūra, užtikrinti teikiamos informacijos kokybę ir prieinamumą bei, kai teikiama asmens duomenis sudaranti informacija, 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 Cento 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, Centro 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. paklausiama 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 Interesantui reikia susisiekti su kitu darbuotoju, nurodomas jo telefono numeris.

12.12. kai Interesantas skambina darbuotojui, kuris šiuo metu negali atsilipti, paprašoma nurodyti telefono numerį, kuriuo reikiamas darbuotojas paskambins.

12.13. kalbėti telefonu reikia įtikinamai, 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, išklauses 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 duomenų bazėje ar kituose registruose 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 Centrą, 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 Centrą.

18. Kai teiraujamasi asmens duomenis sudarančios informacijos apie duomenų subjektą, kuris nėra Centro klientas, arba kai Centro duomenų bazėje 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 Centrą.

## **VI SKYRIUS APTARNAVIMO ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ 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 Centro pavadinimą, savo pareigas ir pavardę bei kontaktinę informaciją.

## **VII SKYRIUS INFORMACIJOS, SUDARANČIOS ASMENS DUOMENIS, TEIKIMO ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ 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 Centro 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 Centro 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 Centro dokumentuose nurodytas kaip duomenų subjekto, kurio duomenų teiraujамasi, 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 Centrą 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 Centrą arba naudoti kitus autentifikavimo būdus.

23. Kai teiraujамasi asmens duomenis sudarančios informacijos apie duomenų subjektą, kuris nėra Centro klientas (abonentas ar vartotojas) arba kai Centro 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 Centrą.

## **VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

24. Sutikrindamas informaciją apie vardus, pavardes, elektroninio pašto adresus, telefonų numerius ar teises teikti asmens duomenis sudarančią informaciją tretiesiems asmenims Centras remiasi su klientais sudarytomis sutartimis, jų pakeitimais ir papildymais, asmenų pateiktais prašymais bei kitais rašytiniais ar elektronine forma turimais dokumentais.

25. 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.

---