

BĮ „KAUNO BIUDŽETINIŲ ĮSTAIGŲ BUHALTERINĖ APSKAITA“ APTARNAVIMO TELEFONU BEI ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ TVARKA

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. BĮ „Kauno biudžetinių įstaigų buhalterinė apskaita“ (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, 2018 m. gegužės mėn. 23 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 488 „Dėl centralizuoto viešojo sektoriaus subjektų buhalterinės apskaitos organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais Įstaigos veiklą bei 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. **Autentifikavimas** – intereso atpažinimo, tai yra, jo tapatybės patvirtinimo šioje Tvarkoje nurodytais tapatybės patvirtinimo būdais procesas.
5. **Interesantas** – bet kuris asmuo, kuriam Įstaiga teikia informaciją telefonu ar elektroniniu paštu.
6. **Bendrojo pobūdžio informacija** – informacija apie Įstaigą bei jos atliekamas funkcijas, kuri pagal LR galiojančius teisės aktus ir/ar Įstaigos vidaus teisės aktus gali būti skelbiama viešai.

7. **Darbuotojas** – Įstaigos darbuotojas, aptarnaujantis interesantus telefonu ar el. paštu.
8. **Duomenų subjektas** - asmuo, kuriam priklauso Tvarkoje nurodytais tikslais tvarkomi asmens duomenys.
9. **Užsakovas** – viešojo sektoriaus subjektas, kurio buhalterinę apskaitą vadovaujantis teisės aktais tvarko Įstaiga.

III SKYRIUS

INFORMACIJOS TEIKIMO PRINCIPAI

10. Užsakovas, kai asmens duomenys perduodami Įstaigai, veikia kaip duomenų valdytojas, o Įstaiga veikia kaip duomenų tvarkytoja užsakovų vardu.
11. Įstaiga vykdo funkcijas, susijusias su informacijos teikimu užsakovui, t.y. Užsakovo prašymu teikia Užsakovui jo apskaitos informaciją, įskaitant ir valdymo (vidaus) apskaitos informaciją.
12. Pagrindiniai Interesantų aptarnavimo telefonu ar ir elektroniniu paštu uždaviniai – pateikti informaciją tik tinkamai įgaliotiems ją gauti asmenims, tinkamai teikti informaciją, susijusią su Įstaigos atliekamomis funkcijomis, laikytis asmens duomenų apsaugos reikalavimų.
13. Aptarnavimo telefonu ar elektroniniu paštu principai:
 - 13.1. Teikiama informacija privalo būti išsami, aiški ir suprantama;
 - 13.2. Bendrojo pobūdžio (vieša) informacija pateikiama visiems interesantams;
 - 13.3. Asmens duomenis sudaranti ir kita nevieša informacija teikiama tik Užsakovams, tinkamai autentifikavus Užsakovo atstovą ir laikantis konfidencialumo reikalavimų. Užsakovo atstovas autentifikuojamas pagal Dokumentų valdymo sistema (toliau -DVS) priemones Užsakovo pateiktą pranešimą apie kontaktinius asmenis (Priedas Nr.1)

IV SKYRIUS

APTARNAVIMO TELEFONU BENDRIEJI REIKALAVIMAI

14. Darbuotojas, aptarnaujantis Interesantą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:
 - 14.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);
 - 14.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Įstaigos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;
 - 14.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;
 - 14.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;
 - 14.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;
 - 14.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti;
 - 14.7. jeigu pokalbio metu skambutis nutrūko, būtina perskambinti Interesantui, nepaisant to, ar skambino jis, ar buvo skambinama jam;

- 14.8. 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.
- 14.9. kai Interesantui skambina pats darbuotojas:
 - 14.9.1. reikėtų pasiruošti iš anksto, surinkti reikiamą informaciją, kad pokalbio metu ji būtų greitai pasiekama;
 - 14.9.2. po pasisveikinimo būtina patikslinti, ar kalbama su reikiamu asmeniu ir ar Interesantas gali kalbėti;
- 14.10. kai kalbant telefonu reikia paprašyti, kad Interesantas palauktų (reikia laiko surasti asmenį dominančią informaciją ir pan.), atliekami tokie veiksmai:
 - 14.10.1. paklausama Interesanto, ar jis gali palaukti, ir glaustai paaiškinamos priežastys;
 - 14.10.2. nurodoma, kiek maždaug reikės laukti;
 - 14.10.3. sulaukiama Interesanto atsakymo ir padėkojama, kad jis sutinka laukti. Jeigu laukti atsisakoma, sutariama, kad bus perskambinta Interesantui nedelsiant, kai bus surasta ji dominanti informacija;
 - 14.10.4. jeigu yra techninės galimybės, įjungiamas skambučio užlaikymo mygtukas;
 - 14.10.5. sugrįžus prie pokalbio, padėkojama už laukimą;
- 14.11. kai Interesantą reikia sujungti su kitu darbuotoju, atliekami tokie veiksmai:
 - 14.11.1. paaiškinama, kodėl Interesantas perjungiamas ir kur bei paklausama, ar jis neprieštarauja būti perjungtas. Jeigu prieštarauja, pasiūloma palikti žinutę ir užtikrinama, kad žinutė pasieks reikiamą darbuotoją bei jis su Interesantu susisieks;
 - 14.11.2. įsitikinama, ar darbuotojas, su kuriuo jungiama, pakėlė telefono ragelį ir informuojama dėl ko skambinama;
- 14.12. kai Interesantas skambina darbuotojui, kuris šiuo metu negali atsilipti, atliekami tokie veiksmai:
 - 14.12.1. korektiškai ir pozityviai paaiškinamos priežastys, kodėl darbuotojas negali atsilipti;
 - 14.12.2. nurodoma, kada darbuotojas turėtų būti darbo vietoje, o jeigu tokia informacija nežinoma, pasiūloma palikti žinutę ir užtikrinama, kad žinutė pasieks reikiamą darbuotoją ir jis su Interesantu susisieks;
 - 14.12.3. pasiūloma Interesantui padėti, jeigu reikia sujungiant jį su kitu kompetentingu darbuotoju;
 - 14.12.4. priėmus Interesanto žinutę, būtina tiksliai užsirašyti jo vardą, pavardę, telefono numerį, trumpą informaciją, paaiškinančią, kodėl Interesantas skambino, darbuotojo kuriam skambinta, vardą, skambučio datą ir laiką bei nepamiršti jos perduoti darbuotojui, kuriam ji skirta;
- 14.13. 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.
15. Tuo atveju, jei pokalbis su interesantu yra įrašinėjamas, Įstaigos Darbuotojai privalo vadovautis patvirtintomis Pokalbių įrašinėjimo taisyklėmis.

V SKYRIUS

INFORMACIJOS, SUDARANČIOS ASMENS DUOMENIS IR KITA NEVIEŠOS INFORMACIJOS, TEIKIMO TELEFONU TAISYKLĖS

16. Asmens duomenis sudaranti ir kita nevieša informacija (pvz., dėl darbo užmokesčio priskaitymų/išskaitymų, Užsakovų paslaugų gavėjų mokėtinų sumų, skolų ar permokų) telefonu gali būti teikiama tik asmeniui, kuris yra to Užsakovo, kurio apskaitos duomenų teiraujamas, atstovas.
17. Darbuotojas, išklauses Interesanto klausimą, susijusį su asmens duomenimis ar kita nevieša informacija ar pageidavimą tokią informaciją gauti, *prieš* pateikdamas prašomą informaciją, privalo autentifikuoti asmenį, su kuriuo bendraujama telefonu.
18. Autentifikavimo tvarka:
 - 18.1. Darbuotojas pasiteirauja, kokį Užsakovą interesantas atstovauja ir paklausia skambinančiojo asmens vardo ir pavardės;
 - 18.2. Interesantas laikomas tinkamai autentifikuotu, kai Įstaigos darbuotojas įsitikina, jog skambinantysis asmuo yra tinkamai įgaliotas atstovauti būtent tą Užsakovą ir, atitinkamai, prašomą informaciją gauti.
 - 18.3. Interesantas nelaikomas tinkamai autentifikuotu, kai Įstaigos darbuotojas nustato, jog skambinantysis asmuo nėra tinkamai įgaliotas atstovauti būtent tą Užsakovą arba kai iš pateiktos informacijos Įstaigos darbuotojas negali nustatyti, ar interesantas yra tinkami įgaliotas gauti prašomą informaciją.
19. Tais atvejais, jei Darbuotojas turi pagrįstų abejonių dėl Interesanto tapatybės, Darbuotojas turi teisę asmens duomenis sudarančios ar kitos neviešos informacijos telefonu neteikti ir Interesantui pasiūlyti kreiptis į Užsakovą (duomenų valdytoją). Užsakovas, jei reikalinga, užklausa Įstaigai pateikia DVS priemonėmis, į kurią Įstaiga atsako užklausoje nurodytu būdu.
20. Tinkamai autentifikavus besikreipiantį asmenį, t.y. nustačius, jog skambinantysis asmuo yra tinkamai įgaliotas atstovauti reikiamą Užsakovą, jam telefonu gali būti teikiama informacija apie visus duomenų subjektus, susijusius su tuo Užsakovu (pvz. to Užsakovo darbuotojus ar to Užsakovo paslaugų gavėjus). Informacija, susijusi su kitais Užsakovais, neteikiama.
21. Sutikrindama informaciją Įstaiga remiasi su Užsakovais sudarytomis sutartimis, jų pakeitimais ir papildymais, Užsakovų pateiktais prašymais bei kitais rašytiniais ar elektronine forma turimais dokumentais.

VI SKYRIUS

APTARNAVIMO ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ BENDRIEJI REIKALAVIMAI

22. Darbuotojas, aptarnaujantis Interesantą elektroniniu paštu, turi laikytis šių taisyklių:
 - 22.1. operatyviai atsakyti į užklausas (įprastai – ne vėliau kaip per 2 darbo dienas);
 - 22.2. aiškiai, glaustai ir tiksliai atsakyti į klausimus;
 - 22.3. stengtis iš karto atsakyti į klausimus, o prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, stengtis nurodyti atsakymo laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

- 22.4. laiške naudoti ramią ir mandagią rašytinę kalbą;
- 22.5. laikytis bendrinės lietuvių kalbos reikalavimų;
- 22.6. elektroninio laiško gale nurodyti Įstaigos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę bei kontaktinę informaciją.

VII SKYRIUS

INFORMACIJOS, SUDARANČIOS ASMENS DUOMENIS, TEIKIMO ELEKTRONINIU PAŠTU TAISYKLĖS

- 23. Asmens duomenis sudaranti ir kita nevieša informacija (pvz., dėl darbo užmokesčio priskaitymų/išskaitymų, Užsakovų paslaugų gavėjų mokėtinų sumų, skolų ar permokų) elektroniniu paštu gali būti teikiama tik asmeniui, kuris yra to Užsakovo, kurio apskaitos duomenų teiraujamas, atstovas.
- 24. Interesantas, besikreipiantis dėl informacijos, sudarančios asmens duomenis ar kitos neviešos informacijos, nelaikomas tinkamai autentifikuotu ir asmens duomenis sudaranti informacija elektroniniu paštu neteikiama, kai kreipiamasi iš elektroninio pašto adreso, kuris nėra Įstaigos duomenų bazėje nurodytas kaip to Užsakovo, kurio apskaitos duomenų teiraujamas, arba jo įgaliojoto asmens elektroninio pašto adresas, arba nustatoma, kad Interesantas nėra tinkamai įgaliojotas gauti prašomą informaciją. Tokiu atveju Interesantui pasiūloma kreiptis tiesiogiai į Užsakovą.
- 25. Tinkamai autentifikavus besikreipiantį elektroniniu paštu asmenį (patvirtinus, kad nurodytas el. pašto adresas sutampa su Įstaigos duomenų bazėje nurodytu el. paštu) jam, naudojant tinkamas saugumo priemones, elektroniniu paštu gali būti teikiama informacija apie visus duomenų subjektus, susijusius su tuo Užsakovu (pavyzdžiui, to Užsakovo darbuotojus ar to Užsakovo paslaugų gavėjus). Informacija, susijusi su kitais Užsakovais, neteikiama.
- 26. Sutikrindama informaciją Įstaiga remiasi su Užsakovais sudarytomis sutartimis, jų pakeitimais ir papildymais, Užsakovų pateiktais prašymais bei kitais rašytiniais ar elektronine forma turimais dokumentais.

VIII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 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.
- 28. Ši Tvarka peržiūrima ir, esant poreikiui, atnaujinama ne rečiau kaip vieną kartą per dvejus kalendorinius metus.

29. Darbuotojai ir kiti atsakingi asmenys su Tvarka bei jos pakeitimais supažindinami pasirašytinai ar kitu būdu, neabejotinai įrodančiu informavimo faktą. Priėmus naują darbuotoją, jis su Tvarka privalo būti supažindintas pirmąją jo darbo dieną.

Aptarnavimo telefonu bei elektroniniu paštu tvarkos
Priedas Nr.1

(Užsakovo pavadinimas)

Pranešimas apie įgaliotus kontaktinius asmenis, kuriems gali būti teikiama asmens duomenis sudaranti apskaitos informacija

Apskaitos informacijos turinys	Vardas, pavardė	Pareigos	Kontaktinis telefonas	Kontaktinis elektroninis paštas
Apskaitos informacija darbo užmokesčio priskaitymo/išmokėjimo klausimais				
Apskaitos informacija kitais klausimais				

(Užsakovo pavadinimas)

Direktorius

(Vardas, pavardė)

(parašas)