

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS RASEINIŲ PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRO
DUOMENŲ APSAUGOS PAREIGŪNO KONSULTACIJŲ DARBUOTOJAMS IR
SUINTERESUOTIEMS ASMENIMS TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1.1. VšĮ Raseinių pirminės sveikatos priežiūros centro (toliau – Centras) duomenų apsaugos pareigūno konsultacijų teikimo darbuotojams ir suinteresuotiems asmenims tvarkos aprašas (toliau – tvarka) reguliuoja konsultacijų teikimą Centre dirbantiems darbuotojams ir prie Centro prisirašiusiems pacientams bei jų atstovams.

1.2. **Asmens duomenys** – tai 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 ar pavardę, asmens identifikavimo numerį, buvimo vietos duomenis ir interneto identifikatorių arba pagal vieną ar kelis to fizinio asmens fizinės, fiziologinės, genetinės, psichinės, kultūrinės ar socialinės tapatybės požymius.

1.3. **Specialiosios kategorijos asmens duomenys** – tai duomenys, kurie pagal savo pobūdį yra ypač neskelbtini pagrindinių teisių ir laisvių atžvilgiu, turi būti užtikrinta aukštesnio lygio apsauga, nes, atsižvelgiant į jų tvarkymo kontekstą, galėtų kilti didelis pavojus pagrindinėms teisėms ir laisvėms. Tie asmens duomenys turėtų apimti tokius, kuriais atskleidžiama rasinė ir etninė kilmė, politinės pažiūros, religiniai ar filosofiniai įsitikinimai ar narystė profesinėse sąjungose, genetiniai ir biometriniai duomenys, siekiant konkrečiai nustatyti fizinio asmens tapatybę, taip pat sveikatos duomenys arba duomenys apie fizinio asmens lytinį gyvenimą ar lytinę orientaciją.

1.4. **Duomenų tvarkymas** – bet kokia automatizuotomis arba neautomatizuotomis priemonėmis su asmens duomenimis ar asmens duomenų rinkiniais atliekama operacija ar operacijų seka, kaip antai rinkimas, įrašymas, rūšiavimas, sisteminimas, saugojimas, adaptavimas ar keitimas, išgava, susipažinimas, naudojimas, atskleidimas persiunčiant, platinant ar kitu būdu sudarant galimybę jais naudotis, taip pat sugretinimas ar sujungimas su kitais duomenimis, apribojimas, ištrynimasis arba sunaikinimas. Pvz., rinkimas, užrašymas, saugojimas, grupavimas, jungimas, keitimas, paskelbimas, paieška, naikinimas ir t. t.

1.5. **Konsultacija** – tai Centro duomenų apsaugos pareigūno žodinis ar rašytinis paaiškinimas konkrečiam paklausėjui asmens duomenų apsaugos klausimais.

1.6. **Paklausėjas** – juridinis ar fizinis asmuo, kuris kreipiasi į Centrą konsultacijos asmens duomenų apsaugos klausimais.

1.7. **Paklausimas** – paklausėjo kreipimasis į Centrą dėl konsultacijos suteikimo su asmens duomenų apsauga susijusiais klausimais.

1.8. **Rašytinė konsultacija** – oficialus rašytinis Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens pasirašytas atsakymas į paklausėjo pateiktą (-us) paklausimą (-us), užregistruotą (-us) Centro dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS).

II SKYRIUS KONSULTACIJŲ TEIKIMO TVARKA

2.1. Konsultacijų teikimas telefonu:

2.1.1. konsultacijos teikiamos darbo dienomis nuo pirmadienio iki penktadienio nuo 9.00 iki 11.00 valandos ir nuo 13.00 iki 15.00 valandos telefonu (0 428) 51496.

2.2. Duomenų apsaugos pareigūnas konsultacijos teikimo metu turi laikytis šių reikalavimų:

2.2.1. prisistatyti paklausėjui pasakydamas Centro pavadinimą ir savo pavardę;

2.2.2. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti paklausimą (jei reikia, pakartoti paklausimą kitais žodžiais ir taip įsitikinti, ar teisingai suprato paklausimą);

2.2.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, savo paaiškinimą ar nuomonę pagrindžiant teisės aktų nuostatomis, arba nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktinius duomenis), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Centras nekompetentingas suteikti konsultacijos asmeniui rūpimu klausimu;

2.2.4. ramiai kalbėti, mandagiai atsisveikinti.

2.3. Konsultacija telefonu turi būti suteikiama tuoj pat, išskyrus, jei konsultacijai suteikti reikia papildomos informacijos.

2.4. Jei nėra galimybės tuoj pat suteikti konsultacijos, pvz., konsultacijai suteikti reikia papildomos informacijos iš kitų darbuotojų ar padalinių, reikia detalesnės analizės ar duomenų rinkimo, duomenų apsaugos pareigūnas privalo informuoti apie tai paklausėją ir jo nurodytu telefono ryšio numeriu jam perskambinti ne vėliau kaip per 3 darbo dienas, o dėl sudėtingų klausimų – ne vėliau kaip per 5 darbo dienas, arba pasiūlyti pateikti klausimus elektroniniu paštu ar raštu ir informuoti apie konsultacijų suteikimo terminus arba pasiūlyti konsultacijos atvykti į Centrą.

2.5. Jei paklausėjo netenkina gauta konsultacija, duomenų apsaugos pareigūnas informuoja apie teisę kreiptis į Centrą kitais būdais (elektroniniu paštu, raštu, atvykus į Centrą ir pan.).

2.6. Duomenų apsaugos pareigūnas baigia pokalbį tuomet, kai paklausėjas išsiaiškina jam rūpimus klausimus ir atsisveikina, išskyrus atvejus nurodytus Aprašo 2.7. punkte.

2.7. Jei paklausėjas įžeidinėja duomenų apsaugos pareigūną, jam grasina, elgiasi neadekvačiai arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, duomenų apsaugos pareigūnas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

2.8. Konsultacijų teikimas elektroniniu paštu:

2.8.1. Duomenų apsaugos pareigūnas į paklausimus atsako elektroniniu paštu tais atvejais, kai paklausimas Centrai pateikiamas į elektroninio pašto dėžutę raseiniai@rpspc.lt arba dalia.griciene@rpspc.lt.

2.8.2. Paklausimas, su kuriuo tas pats asmuo kreipiasi į Centrą tuo pačiu klausimu, kurį Centras jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios paklausimo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio

Centro atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis paklausimas nenagrinėjamas, duomenų apsaugos pareigūnas praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

2.8.3. Jei per 20 darbo dienų laikotarpį iš to paties paklausėjo elektroniniu paštu gaunami keli to paties turinio paklausimai, jam atsakoma vieną kartą nurodant, kad konsultacija teikiama į visus jo pateiktus paklausimus. Šiuo atveju konsultacijos suteikimui ir jos išsiuntimui taikomas 20 darbo dienų terminas skaičiuojant nuo pirmo paklausimo gavimo Centre dienos.

2.8.4. Jei pateikus paklausimą elektroniniu paštu paklausėjas konsultacijos tuo pačiu klausimu kreipiasi telefonu, paklausėjui sutikus, duomenų apsaugos pareigūnas gali konsultacijos elektroniniu paštu neteikti. Paklausėjas elektroniniu paštu informuojamas, kad konsultacija suteikta telefonu.

2.8.5. Jei per 20 darbo dienų laikotarpį iš to paties paklausėjo gaunami keli to paties turinio paklausimai, kurių vienas yra užregistruotas DVS, konsultacija suteikiama pagal užregistruotą paklausimą per 20 darbo dienų nuo paklausimo užregistravimo Centre dienos. Paklausėjas elektroniniu paštu informuojamas, kad konsultacija suteikta Centro raštu, nurodant rašto datą ir numerį.

2.8.6. Paklausimas, kuriame pateiktu klausimu konsultaciją teikia Centras, turi būti išnagrinėtas ir konsultacija paklausėjui elektroniniu paštu suteikta ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo paklausimo gavimo Centre dienos. Paklausėjui nurodžius objektyvias aplinkybes, dėl kurių jo netenkintų konsultacijos suteikimas per 20 darbo dienų, konsultacija parengiama ir išsiunčiama elektroniniu paštu per paklausėjo nurodytą terminą, bet ne anksčiau kaip per 5 darbo dienas.

2.8.7. Jei asmuo, gavęs duomenų apsaugos pareigūno konsultaciją, pateikia patikslinanti paklausimą, konsultacija suteikiama per 20 darbo dienų nuo patikslinančio paklausimo gavimo Centre dienos.

2.8.8. Duomenų apsaugos pareigūnas teikdamas konsultaciją elektroniniu paštu privalo aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus bei savo paaiškinimą, nuomonę pagrįsti teisės aktais. Jei duomenų apsaugos pareigūnas nežino, kaip atsakyti į pateiktą klausimą arba nėra tikras atsakymo teisingumu, jis turi kreiptis į tiesioginį vadovą.

2.8.9. Konsultacija išsiunčiama elektroninio pašto adresu, iš kurio gautas paklausimas arba kitu paklausime nurodytu elektroninio pašto adresu.

2.9. Rašytinės konsultacijos teikimas:

2.9.1. Paklausėjas, pageidaujantis gauti rašytinę konsultaciją, paklausimą Centrai gali atsiųsti paštu, adresu Žemaitės g. 2, 60127, Raseiniai, elektroniniu paštu į elektroninio pašto dėžutę raseiniai@rpspc.lt arba dalia.griciene@rpspc.lt ar šį paklausimą pateikti tiesiogiai Centre, adresu Žemaitės g. 2, 60127, Raseiniai.

2.9.2. Paklausimas išnagrinėjamas ir rašytinė konsultacija suteikiama ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo paklausimo gavimo dienos Centre.

2.9.3. Pakartotinai rašytinė konsultacija teikiama, jeigu pakartotinai kreipdamasis paklausėjas nurodo naujas aplinkybes. Jeigu tas pats paklausėjas pakartotinai kreipiasi į Centrą rašytinės konsultacijos (tuo pačiu klausimu, nenurodydamas naujų aplinkybių), jis informuojamas apie tuo klausimu jau suteiktą konsultaciją ir apie tai, kad pakartotinai konsultacija neteikiama.

2.9.4. Paklausimai nagrinėjami pagal kompetenciją. Jeigu Centras neįgaliotas teikti rašytinės konsultacijos paklausime pateiktu klausimu, duomenų apsaugos pareigūnas paklausimą ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo Centre dienos elektroniniu paštu persiunčia kompetentingai institucijai, kartu pranešant apie tai asmeniui bei nurodant persiuntimo priežastis.

2.10. Konsultacijos teikimas pagal paklausimus pateiktus žodžiu atvykus į Centrą:

2.10.1. Žodinės konsultacijos teikiamos darbo dienomis adresu Žemaitės g. 2, 60127, Raseiniai (205 kab.) nuo pirmadienio iki penktadienio, nuo 9.00 iki 11.00 valandos ir nuo 13.00 iki 15.00 valandos.

2.10.2. Konsultacijos pagal paklausimus pateiktus žodžiu atvykus asmeniui į Centrą teikiamos tuo atveju, jeigu į juos galima atsakyti nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens paklausimą negalima atsakyti nedelsiant (pavyzdžiui, reikalinga surinkti informaciją, turimą kitų Centro darbuotojų ar padalinių, reikia išsiaiškinti tam tikras aplinkybes ir pan.), asmeniui pasiūloma išdėstyti klausimą raštu arba elektroniniu paštu, informuojant apie konsultacijų suteikimo terminus, arba pasiūloma palikti kontaktinius duomenis (telefono ryšio numerį ar elektroninio pašto adresą). Pastaruoju atveju duomenų apsaugos pareigūnas konsultaciją nurodytais kontaktiniais duomenimis privalo suteikti ne vėliau kaip per 3 darbo dienas, o dėl sudėtingų klausimų – ne vėliau kaip per 5 darbo dienas.

2.10.3. Jeigu paklausimą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens paklausimas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti paklausimo turinio, duomenų apsaugos pareigūnas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui.

III SKYRIUS**CENTRO DARBUOTOJŲ KONSULTAVIMO TVARKA**

3.1. Centro darbuotojai dėl klausimų susijusių su asmens duomenų apsauga gali kreiptis tiesiogiai į duomenų apsaugos pareigūną (205 kab.) arba telefonu (0 428) 51496 ar el. paštu dalia.griciene@rpspc.lt

3.2. konsultacijos teikiamos darbo dienomis nuo pirmadienio iki penktadienio nuo 9.00 iki 11.00 valandos ir nuo 13.00 iki 15.00 valandos. Arba atsiradus poreikiui nenurodytu konsultacijos teikimo laiku.
