



Apskritojo stalo diskusija

„Asmens duomenų apsauga ir aptarnavimo standartizavimas“

2018 m. lapkričio 28 d.

Viešbutis „Artis“, Totorių g. 23, Vilnius

KONTEKSTAS Valstybės institucijų ir įstaigų (toliau – įstaigos) valstybės tarnautojai ir darbuotojai, nagrinėdami prašymus ir skundus bei organizuodami asmenų aptarnavimą, vadovaujasi Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymo (toliau – Įstatymas) nuostatomis, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis (toliau – Taisyklės) bei kitais teisės aktais. Nuo 2018 m. gegužės 25 d. Lietuvoje, kaip ir kitose Europos Sąjungos valstybėse narėse, pradėtas taikyti Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas, toliau – BDAR). BDAR sustiprino duomenų subjektų (asmenų) teisių apsaugą, nustatė griežtesnę duomenų tvarkytojų atsakomybę ir užtikrino reguliavimo skaidrumą ir patikimumą. Tačiau, kol nėra atlikti visi BDAR įgyvendinimui reikalingi nacionalinių teisės aktų pakeitimai ir papildymai, ir įstaigose nėra susiformavusios praktikos, asmenų aptarnavimo srityje kyla daug klausimų dėl vienų ar kitų jo nuostatų taikymo.

APSKRITO STALO DISKUSIJOS TIKSLAS Išanalizuoti įstaigų asmenų aptarnavimo praktikoje kylančius probleminius asmens duomenų apsaugos aspektus bei įvertinti bendro asmenų aptarnavimo standarto poreikį ir pateikti pasiūlymus dėl jo formos ir turinio.

DALYVIAI Diskusijoje dalyvavo 37 dalyviai: LR finansų ministerijos, LR krašto apsaugos ministerijos, LR socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, LR sveikatos apsaugos ministerijos, LR švietimo ir mokslo ministerijos, LR ūkio ministerijos, LR vidaus reikalų ministerijos, LR užsienio reikalų ministerijos, LR žemės ūkio ministerijos, LR Seimo kontrolierių įstaigos, Nacionalinės teismų administracijos, LR Prezidento kanceliarijos, LR Seimo kanceliarijos, SODRA, Valstybinės mokesčių inspekcijos, Nacionalinės mokėjimo agentūros, Nacionalinės žemės tarnybos, Vilniaus miesto savivaldybės administracijos atstovai.

PROGRAMA Apskritojo stalo diskusijos dalyviams buvo pateikti iš Įstatymų, BDAR ir kitų teisės aktų nuostatų kylantys, su problemineis asmenų aptarnavimo aspektais susiję klausimai (persiuntimas įstaigai

pagal kompetenciją, asmens kodo naudojimas, duomenų subjekto sutikimas, vaiko sutikimas dėl jo duomenų naudojimo, atsakymų kopijos prašymas, asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas, garso / vaizdo įrašai ir jų tvarkymas, darbuotojų duomenys, privatumo politika). Pirmoji dalis buvo skirta asmens duomenų apsaugos temai, o antroji – aptarnavimo standartizavimui aptarti. Diskusijos metu buvo įvardytos problemos, išskylančios aptarnavimo srityje įgyvendinant teisės aktų nuostatas dėl asmens duomenų apsaugos, taip pat svarstyta aptarnavimo standartizavimo poreikis ir teikti pasiūlymai dėl standarto formos bei turinio.

I DISKUSIJA | KAIP UŽTIKRINTI ASMENS DUOMENŲ APSAUGĄ JUOS APTARNAUJANT?

IVADINIS PRANEŠIMAS

Duomenų apsaugos pareigūnas Mindaugas Valančius pristatė diskusijos temai aktualias ES Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (toliau – BDAR) nuostatas bei trumpai supažindino su tiesioginės rinkodaros apibrėžtimi iš dar neįsigaliojusio E-privatumo reglamento. Jis paaiškino, kad įstaigų arba valstybės valdomų įmonių veikla, kai jos piliečiams siunčia informaciją apie savo vykdomus projektus, gali turėti tiesioginės rinkodaros požymių. Pranešėjas atkreipė dėmesį, kad asmens duomenimis priskiriamas ne tik vardas, pavardė, asmens kodas, kontaktinė informacija, bet ir visas asmens kreipimosi į įstaigą turinys bei įstaigos pateiktas atsakymas arba sprendimas. Įsigaliojus BDAR, asmens duomenimis yra laikomi ir juridinio asmens atstovo duomenys, bei asmenis aptarnaujančio įstaigos darbuotojo vardas ir pavardė. M. Valančius pažymėjo, kad BDAR reikalavimai taikomi, kai duomenys tvarkomi automatizuotomis priemonėmis, bei tada, kai tvarkomi duomenys sudaro ar yra skirti sudaryti susisteminto rinkinio dalį, tačiau reglamentas netaikomas, kai duomenis tvarko fizinis asmuo, užsiimdamas išimtinai asmenine ar namų ūkio veikla. Svarbiausias asmens duomenų tvarkymo principas – proporcingumo, pagal kurį turi būti tvarkoma ne daugiau asmens duomenų, negu reikalinga tikslui pasiekti, su jais neturi būti atliekama daugiau veiksmų negu būtina ir priegią prie šių duomenų įstaigos viduje turi turėti tik tie asmenys, kuriems tai yra būtina darbo funkcijoms atlikti. Vadovaujantis BDAR, bet kuris su asmens duomenimis atliekamas veiksmas taip pat turi turėti teisėtą pagrindą, kuris gali būti sutikimas, sutartis, teisėtas interesas, įstatymo pareiga, gyvybinių interesų apsauga arba oficialūs įgaliojimai. Reglamentas taip pat nustato asmens duomenų perdavimo išoriniams subjektams tvarką, kuri be kita ko suvaržo duomenų atskleidimą pačiam asmeniui (duomenų subjektui). Teikiant duomenis telefonu ar elektroniniu paštu atskleidimas galimas tik visiškai įsitikinus besikreipiančiojo tapatybės tikrumu. Pranešėjo manymu, viena svarbiausių iš BDAR kylančių pareigų, taikomų aptarnaujant asmenis, yra asmens informavimas apie jo duomenų tvarkymą. Informavimo sąlygos ir informacijos apimtis priklauso nuo to, ar duomenys gauti iš duomenų subjekto. Jei duomenys gauti iš duomenų subjekto, informuoti jį privaloma duomenų gavimo metu, jeigu ne iš duomenų subjekto – ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo gavimo.

PERSIUNTIMAS ĮSTAIGAI PAGAL KOMPETENCIJĄ

Esama situacija | Įstatyme nustatyta teisinė prievolė ne pagal kompetenciją gautą prašymą / skundą persiųsti nagrinėti kompetentingai įstaigai apie tai informuojant jį pateikusį asmenį. Tačiau, kai prašyme / skunde yra asmens duomenų, kyla abejonių, ar jo persiuntimas be to asmens sutikimo būtų teisėtas, o gal prašymas / skundas turi būti grąžintas. Vadovaujantis BDAR, asmuo turi teisę nesutikti, kad jo duomenys būtų perduoti tvarkyti kitai įstaigai. Šiuo metu dauguma įstaigų asmens sutikimo prieš persiūsdamos jo prašymą / skundą dažniausiai neprašo.

Tiesa, esama ir išimčių. Pvz., Vilniaus miesto savivaldybės administracija, gavusi skundą dėl pavaldžių įstaigų vadovų veiksmų ar netinkamos suteiktų paslaugų kokybės ir atsižvelgusi į klausimo jautrumą, atsiklausia skundo teikėjo, ar jis neprieštarautų skundo su jame esančiais asmens duomenimis persiuntimui. Tačiau tada duomenų tvarkymas atliekamas ne dėl teisinės prievolės, o vykdant viešosios valdžios funkcijas (BDAR 6 str. e punktas).

Kai kuriose įstaigose asmens sutikimo prašoma persiunčiant specialios kategorijos duomenis, pvz., duomenis apie asmens sveikatą.

Išvados | Dauguma diskusijos dalyvių palaikė nuomonę, kad įstatyme įtvirtinta teisinė prievolė savaime yra pakankamas asmens duomenų teisėto tvarkymo pagrindas, kaip numato BDAR 6 str. c punktas. Asmens sutikimo dėl jo duomenų persiuntimo kitai įstaigai prašymas tokiu atveju laikytinas pertekliniu ir pernelyg biurokratizuotą procesą bei užvilkinantį klausimo nagrinėjimą.

Diskusijos dalyviai taip pat pastebėjo, jog nesutikimo, kad prašymas / skundas su asmens duomenimis būtų perduotas nagrinėti įstaigai pagal kompetenciją priežastis gali būti asmens nepasitikėjimas, nusivylimas ar bendras neigiamas požiūris į tą įstaigą.

ASMENS KODO NAUDOJIMAS

Esama situacija | Šiuo metu persiūsdamos prašymą / skundą įstaigos kartu su juo persiunčia ir fizinio asmens kodą, jei toks buvo nurodytas. Diskusijos metu buvo pažymėta, kad asmens kodas nepriskiriamas specialios kategorijos duomenims, o Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės

apsaugos įstatyme (toliau – ADTAĮ) nustatyta, kad jis gali būti naudojamas esant teisėtam pagrindui. Atsižvelgiant į tai, jo persiuntimas yra teisėtas ir nesiskiria nuo kitų duomenų persiuntimo.

Diskusijos dalyviai svarstė, kad, jeigu būtų nustatyti skirtingi asmens identifikavimo reikalavimai skirtingoms teikiamų dokumentų kategorijoms, būtų galima atsisakyti asmens kodo naudojimo, kai tai nėra būtina, pvz., paklausimuose. Kita vertus, įstaigoms, savo informacinėse sistemose tvarkant labai didelio asmenų srauto duomenis, vardo, pavardės ir gimimo datos tinkamam asmens identifikavimui nepakanka ir asmens kodas yra būtinas kaip duomuo, vienareikšmiškai identifikuojantis asmenį. Nenaudojant asmens kodo tokiais atvejais, padidėtų rizika atskleisti asmens duomenis ne tam asmeniui.

Diskusijos dalyviai atkreipė dėmesį į kitą potencialiai problemišką aspektą – reikalavimą kartu su prašymu / skundu pateikti asmens tapatybės dokumento, dažnai notariškai patvirtintą, kopiją. Buvo keliamas klausimas, ar toks reikalavimas yra proporcinga ir tinkama priemonė tikslui pasiekti, t. y. identifiкуoti besikreipiantį asmenį. Juk asmens tapatybės dokumento kopijos pateikimas savaime nepatvirtina, kad ją pateikęs asmuo yra dokumento savininkas arba, kad duomenys jame nėra suklastoti. Svarstyta, kad galbūt pakaktų tik duomenų iš asmens tapatybės dokumento kopijos, o ne viso dokumento su pertekliniais duomenimis, t. y. veido atvaizdu, parašu ir kt.

Išvados | Diskutuojant apie tai, ar asmens kodo turėtų būti prašoma sutikimo dėl asmens duomenų tvarkymo formose, pvz., dėl vykdomo vaizdo stebėjimo formose, buvo sutarta, kad jis nėra būtinas, visiškai pakankami duomenys būtų vardas, pavardė, parašas, adresas, gimimo data.

Dauguma diskusijos dalyvių abejojo standartizuotų sutikimo, prašymo ar kt. formų, kuriose būtų nurodyta, kokie asmens duomenys turi būti pateikiami, sukūrimo tikslingumu. Atsižvelgiant į tai, kad labai skiriasi įstaigų veiklos specifiка, bei į tai, kad netgi tos pačios įstaigos skirtingi padaliniai dirba su skirtingais duomenimis ir jų kiekiu, standartizavimo rezultatas kai kuriais atvejais gali būti perteklinis duomenų rinkimas.

**DUOMENŲ
SUBJEKTO
SUTIKIMAS IR
ASMENŲ
APTARNAVIMO
KOKYBĖS
VERTINIMAS**

Esama situacija | Įstaigos turi Taisyklėse nustatytą prievolę vertinti asmenų aptarnavimo kokybę. Tuo tikslu atliekamos asmenų apklausos, kiti pasitenkinimo paslaugomis tyrimai. Atsižvelgiant į tai, kad tokiu būdu teiraujamosi apie suteiktas paslaugas, šie veiksmai gali būti prilyginti tiesioginei rinkodarai. Kaip apibrėžta ADTAĮ 2 str., tiesioginė rinkodara – veikla, kurios tikslas paštu, telefonu arba kitokiu tiesioginiu būdu siūlyti asmenims prekes ar paslaugas ir (arba) teirautis jų nuomonės dėl siūlomų prekių ar paslaugų. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Elektroninių ryšių įstatymo 69 str. (toliau – ERĮ), naudoti asmens elektroninio pašto kontaktinius duomenis rinkodaros tikslams galima tik gavus išankstinį duomenų subjekto sutikimą ir tik tol, kol jis neišreiškė atsisakymo. Dauguma įstaigų, prieš siūsdamos apklausos anketą, prašo aiškiai išreikšto asmens sutikimo (juridinių asmenų sutikimas išreiškiamas su jais sudarytose sutartyse). Diskusijos dalyvių nuomone, aptarnavimo kokybės ar pasitenkinimo suteikta paslauga vertinimas yra kitas asmens duomenų tvarkymo tikslas ir negali būti tapatinamas su pirminiu jų pateikimo pagrindu, pvz., kai jie būtini prašymo nagrinėjimui.

Diskusijos metu buvo atkreiptas dėmesys į tai, kad BDAR nuostata, taikoma tik verslo subjektams, leidžia teisėto intereso pagrindu siūlyti asmeniui panašias į anksčiau suteiktą paslaugas be atskiro sutikimo. Taip pat pastebėta, kad BDAR nedraudžia nacionalinės teisės aktais numatyti išimties, pagal kurią visuomeninį interesą atitinkančios apklausos nebūtų laikomos tiesiogine rinkodara ir joms vykdyti asmens sutikimas nebūtų reikalingas. Vis dėlto šiuo metu ERĮ tokios išimties nėra. Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos (toliau – VDAI) pozicija šiuo klausimu taip pat vienareikšmiška – bet koks kreipimasis į asmenį el. paštu arba telefonu laikoma tiesiogine rinkodara.

Išvados | Dauguma diskusijos dalyvių sutiko, kad būtų tikslinga taikyti išimtį ir neprašyti asmens sutikimo, kai įstaigos, nevykdančios komercinės veiklos, jo duomenis naudoja visuomeninio intereso pagrindu.

**VAIKO
SUTIKIMAS DĖL
JO DUOMENŲ
NAUDOJIMO**

Esama situacija | Dauguma įstaigų taiko praktiką viešai nepublikuoti nuotraukų ar vaizdo įrašų, kuriuose užfiksuoti vaikai, neturėdamos jų tėvų sutikimų. Tam, kad vėliau nekiltų sunkumų identifiкуoti sutikimo nedavusių tėvų vaikus nuotraukose ar įrašuose, renginių metu galima jiems numatyti atskirą sėdėjimo ar stovėjimo zoną renginio vietoje.

Pagal VDAI rekomendacijas pats sutikimas gali būti gaunamas įvairiomis formomis, pvz., kvietime į renginį ar renginio aprašyme informavus apie tai, kokie veiksmai su dalyvių asmens duomenimis bus atliekami, atskirai prašyti raštiško sutikimo nėra būtina.

Diskusijos metu buvo taip pat svarstyta, nuo kokio amžiaus vaikas turėtų būti laikomas galinčiu savarankiškai duoti sutikimą dėl jo asmens duomenų tvarkymo. Jungtinių tautų Vaiko teisy konvencijoje nustatyta teisinio veiksnio amžiaus riba yra 18 metų, tuo tarpu tam tikrose srityse

taikomos specialios normos, pagal kurias ir jaunesni asmenys gali duoti sutikimą savarankiškai. Kai kurios įstaigos, pvz., Vilniaus m. savivaldybės administracija, laikosi liberalesnės tvarkos ir, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Civiliniu kodeksu, sudaro sandorius ir su asmenimis nuo 14 metų, kai įsitikinama, kad jis supranta sutartinių santykių esmę ir geba išreikšti savo valią.

Išvados | Galutinė išvada dėl šio klausimo diskusijos metu nebuvo prieita, tačiau daugumos diskusijos dalyvių nuomone, teisės aktuose numatyti specialias išimtis, kada tėvų sutikimo dėl vaiko duomenų tvarkymo būtų galima neprašyti, poreikio nėra, kiekvienu atveju svarbu laikytis proporcingumo principo.

**ATSAKYMŲ
KOPIJOS
PRAŠYMAS**

Esama situacija | Atvejais, kai įstaiga, gavusi asmens prašymą / skundą ir persiuntusi jį nagrinėti įstaigai pagal kompetenciją, prašo asmeniui pateikto atsakymo kopijos, tebėra dažni. Tokiu būdu pirminis prašymo / skundo gavėjas siekia užtikrinti, kad būtų pateiktas atsakymas į asmens klausimą arba tinkamai suteikta prašoma paslauga. Turint atsakymo kopiją, pirminiam gavėjui kartu būtų paprasčiau atsakyti į pakartotinius asmens kreipimusis. Jeigu pirminis gavėjas yra ministerija, prašymas pavaldžiai įstaigai pateikti atsakymo kopiją gali būti grindžiamas ir jos atliekama pavaldžių įstaigų veiklos priežiūros bei kontrolės funkcija. Kai kada atsakyme esanti informacija gali padėti nustatyti reglamentavimo spragas ir būti panaudota rengiant teisės aktų pakeitimo projektus.

Dauguma diskusijos dalyvių vis dėlto įžvelgė su atsakymo kopijos siuntimu susijusį galimą neteisėto asmens duomenų tvarkymo pavojų. Jų manymu, toks prašymas nėra pagrįstas ir sudaro sąlygas pertekliniam asmens duomenų tvarkymui. Neretai asmenų prašymus / skundus nagrinėti pagal kompetenciją persiunčia ir LR Seimo nariai, tačiau pateikus jiems viso atsakymo kopiją, kartu gali būti perduodami ir asmens duomenys (pvz., asmens sveikatos istorija), kurių tvarkyti jie neturi teisės.

Išvados | Kaip galimas problemos sprendimas buvo pasiūlyta atsisakyti atsakymo kopijos siuntimo ir pakeisti jį informavimu apie atsakymo pateikimo faktą. Tais atvejais, kai informacija atsakyme reikalinga tam tikriems teisės aktuose numatytiems veiksams ar įstaigų funkcijoms atlikti, būtų galima ją pateikti nuasmenintą.

**GARSO / VAIZDO
JRAŠAI, JŲ
TVARKYMAS**

Esama situacija | Tarp ES šalių narių taip pat egzistuoja labai skirtingos praktikos, o netinkamas traktavimas sukelia nemažai teisminių ginčų. Atsižvelgdama į tai, Europos Komisija rengia rekomendacijas dėl bendrai taikomos teisėto vaizdo stebėjimo, įrašymo ir susipažinimo su įrašų tvarkos.

Diskusijos metu buvo atkreiptas dėmesys ir į galimą įstaigų darbuotojų kaip trečiųjų asmenų duomenų apsaugos problemą. Svarstyta, ar nebūtų pažeistos jų teisės, jeigu asmeniui, nepatenkintam aptarnavimo telefonu kokybe, pagal jo prašymą būtų pateiktas pokalbio garso įrašas, kuriame saugomi ir darbuotojo duomenys (balsas). Buvo išsakyta nuomonė, kad ne nepatenkintas asmuo, o pati įstaiga tokiu atveju turėtų perklausti garso įrašą ir įvertinti, ar aptarnavimas buvo kokybiškas ir atitiko teisės aktų reikalavimus. Tuo labiau, kad pokalbio įrašymo tikslas yra ne tik užtikrinti aptarnavimo kokybę, bet ir apsaugoti savo įstaigą ir jos darbuotojus nuo asmenų piktnaudžiavimo apskundimo teise.

Ne mažiau svarbus aspektas yra asmens, prašančio susipažinti su garso įrašu, identifikavimas. Pvz., SODRA asmens identifikavimui telefonu naudoja keletą būdų: kliento identifikavimo kodą, balso žymą (biometrinius duomenis), asmens telefono numerį arba saugumo klausimus. Garso įrašai teikiami susipažinti tik sistemoje pačių pasirinktais būdais save identifikavusiems asmenims. Tais atvejais, kai buvo kreiptasi dėl bendro pobūdžio informacijos ir asmens tapatybė nenustatyta, o vėliau paprašyta pokalbio garso įrašo, SODRA pateikia ne patį įrašą, o jo stenogramą be asmens duomenų (balso).

Dauguma dalyvių patvirtino, kad, jeigu asmuo nesutinka, kad jo pokalbis su darbuotoju būtų įrašytas, paprastai jam pasiūloma atvykti į įstaigos padalinį.

Pokalbių garso įrašų saugojimo trukmė įstaigose labai skiriasi (vienur – iki 6 mėn., kitur, pvz., SODRA – net iki 5 m.) ir priklauso nuo saugojimo tikslo, teisės aktų nustatytų reikalavimų ir duomenų bazės talpos. Tai apibrėžiama įstaigų vidaus taisyklėse. Tuo tarpu įrašų naikinimas paprastai patikimas išoriniam paslaugos teikėjui ir būna numatytas sutartyje su juo. Kadangi naikinimas atliekamas automatinio būdu, patvirtinimo nereikalaujama.

Išvados | VDAI kol kas nėra suformulavusi aiškios pozicijos šiuo klausimu, nes nėra aiškios garso / vaizdo įrašų tvarkymo reglamentavimo praktikos ne tik Lietuvos, bet ir Europos mastu. Lietuvos įstaigos laukia Europos Komisijos parengtų rekomendacijų ir šio punkto taikymo išaiškinimo.

| | |
|------------------------|--|
| DARBUOTOJŲ DUOMENYS | <p>Esama situacija Kaip buvo paminėta ankstesnėje diskusijos dalyje, aptarnaujančio darbuotojo balsas pokalbio su asmeniu garso įrašė yra jo asmens duomuo.</p> <p>Papildomai buvo atkreiptas dėmesys į atvejus, kai asmenys patys įrašinėja arba filmuoja pokalbį su konsultaciją teikiančiu darbuotoju arba atvykę į įstaigą filmuoja įstaigos darbą. Teisiniu požiūriu tokie veiksmai prilygsta antriniam duomenų valdymui, todėl turi būti laikomasi to paties BDAR reikalavimų, t. y. asmenys, kurių atžvilgiu jie atliekami turi būti informuojami apie duomenų rinkimo tikslą ir saugojimo terminą, jei reikalinga, atsiklausiami jų sutikimo.</p> <p>Išvados Diskusijos dalyviai sutarė, kad atskiro sutikimo dėl duomenų tvarkymo neturi būti reikalaujama, nes teisė juos tvarkyti gali būti grindžiama pareigybės nuostatais ir būtinybe atlikti darbo funkcijas.</p> |
| PRIVATUMO POLITIKA | <p>Esama situacija Įstaigų asmens duomenų tvarkymo taisyklės, atitinkančios privatumo politiką, skelbiamos jų interneto svetainėse. LR Vyriausybės nutarimu patvirtinto Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo 13.8 p. nustatytas reikalavimas įstaigoms savo interneto svetainėse turėti skyrių „Asmens duomenų apsauga“, o 25 p. detalizuota, kokia informacija turi būti pateikta šiame skyriuje.</p> <p>Išvados Diskusijos dalyviai bendrai sutarė, kad šio reikalavimo yra laikomasi ir jokių papildomų pastabų bei pasiūlymų šiuo klausimu neturėjo.</p> |
| | <p>II DISKUSIJA SUSITARIMAS DĖL APTARNAVIMO STANDARTO: KODĖL JIS SVARBUS?</p> |
| STANDARTO POREIKIS | <p>Esama situacija Šiuo metu aptarnavimo standartizavimas įstaigose suprantamas skirtingai. Dalis įstaigų yra pasitvirtinusios ne tik asmenų aptarnavimo tvarkos aprašus (taisykles), bet ir aptarnavimo standartus, dalis jų tokių neturi. Diskusijos metu buvo svarstyta, ar aptarnavimo standartizavimas apskritai būtų tikslingas, ar reikalingas visoms įstaigoms bendras standartas, ar kiekviena įstaiga (arba jų grupė), atsižvelgiant į vykdomas funkcijas, turėtų turėti atskirą standartą, ar jis turėtų būti privalomo ar rekomendacinio pobūdžio, detalus ar nustatantis tik bendrus principus ir pan.</p> <p>Išvados Dauguma diskusijos dalyvių palaikė bendro aptarnavimo standarto sukūrimą. Standartas galėtų padėti įstaigų darbuotojams geriau aptarnauti asmenis, o besikreipiantiems asmenims gauti jų lūkesčius atitinkantį aptarnavimą. Jis neturėtų dubliuoti ar atkartoti kitų teisės aktų nuostatų. Dalyvių manymu, tai turėtų būti nedidelės apimties (2-3 psl.) universalių asmenų aptarnavimo (elgesio su aptarnaujamais asmenimis) principų sąvadas, apimantis etinius, etiketo (pvz., bendravimo kultūros), estetinius (pvz., išvaizdos, aprangos) ir kokybės aspektus. Galimai būtų tikslinga standarte numatyti griežtesnius reikalavimus įstaigų darbuotojams, tiesiogiai aptarnaujantiems asmenis.</p> <p>Pagrindinė standarto dalis turėtų būti patvirtinta teisės aktais ir privaloma visoms įstaigoms, tačiau būtų tikslinga kartu parengti ir pavyzdines metodines standarto taikymo gaires. Kiekviena įstaiga individualiai galėtų šias gaires pritaikyti sau ir pagal poreikį papildyti.</p> <p>Diskusijos dalyvių siūlymu, siekiant teigiamo pirmojo įspūdžio apie įstaigą, aptarnavimo standartas turėtų būti taikomas ir įstaigų apsaugos darbuotojams arba budėtojams, pasitinkantiems į jas atvykstančius asmenis. Standarte nustatytus reikalavimus būtų galima perkelti į su apsaugos paslaugas teikiančiomis įmonėmis sudaromas sutartis, kaip kai kuriose įstaigose yra daroma ir šiuo metu.</p> <p>Be to, siūlyta standartu suvienodinti patekimo į patalpas tvarką ir saugumo reikalavimus įstaigose. Taip būtų lengviau užtikrinti ir atitinkamų BDAR nuostatų dėl asmens duomenų apsaugos laikymąsi.</p> <p>Diskusijos metu taip pat buvo aptartos sėkmingam standarto įdiegimui būtinos sąlygos: vadovybės palaikymas, darbuotojų įtraukimas į standarto kūrimą (pavyzdžiui apklausų pavidalu ar pan.), vidiniai mokymai (mentorstė) ir priežiūra. Dauguma dalyvių pritarė minčiai, kad asmenų aptarnavimo kokybė ir standarto įgyvendinimas įstaigose turėtų būti vertinami pagal tam tikrus rodiklius veiklos ataskaitose, su tuo susiję tikslai numatomi ir veiklos / strateginiuose planuose. Šiai sričiai turėtų būti skiriamas pakankamas dėmesys ir įstaigų vadovų darbotvarkėse.</p> |
| STANDARTO TURINYS | <p>Diskusijos metu buvo pažymėta, kad bendrame asmenų aptarnavimo standarte turėtų būti pateiktas pačios aptarnavimo sąvokos apibrėžimas. Nuo to priklausytų, kokios yra jo taikymo ribos, pvz., ar jis apima ir atvejus, kai įstaigų darbuotojai patys inicijuoja komunikaciją su asmeniu, atlikdami jiems pavestą kontrolės funkciją, tikrindami, kaip laikomasi tam tikrų reikalavimų.</p> <p>Diskusijos dalyviai vieningai sutarė, kad standartas turėtų apimti tokius aspektus, kaip aplinka, vieta, išvaizda, konfidencialumas, laikas, įvaizdis, pretenzijų, konfliktų valdymas, elgesys suklydus,</p> |

bendravimas su neįgaliaisiais, neadekvačiais, agresyviais, apsvaigusiais arba keliančiais nepagrįstus reikalavimus asmenimis.

Taip pat buvo pasiūlyta standarte atskirai išdėstyti reikalavimus komunikacijai su asmenimis skirtingais ryšio kanalais, skaidyti aptarnavimo procesą į etapus ir atskirai aprašyti reikalavimus, taikomus kiekviename iš jų.

Į standartą būtų tikslinga įtraukti ir nuostatas, reglamentuojančias įstaigos darbuotojų tarpusavio bendravimą pašalinių asmenų akivaizdoje bei elgesį susitikimų, posėdžių su suinteresuotomis šalimis metu.

Dar vienas svarbus diskusijos metu aptartas aspektas – būtinybė užtikrinti, kad standartas nedubliuotų kai kurių įstaigų patvirtintų elgesio kodeksų, taip pat nustatančių panašius elgesio aptarnaujant asmenis principus.

Dalyvių nuomone, tam, kad įstaigų darbuotojai būtų apsaugoti nuo galimų pažeidimų, o aptarnaujami asmenys turėtų teisingus lūkesčius, standarte turėtų būti ir dalis, skirta korupcijos prevencijai bei dovanų politikai.

KONTAKTAI

Detalesnė informacija:

- Gitana Vaškeliėnė, el. p. gitana.vaskeliene@lrv.lt, tel.: +370 70 663 976;
- Erika Kasiliūnaitė, el. p. erika.kasiliunaite@lrv.lt, tel.: +370 70 661 802;
- Gabrielė Marija Vasiliauskaitė, el. p. gabriele.vasiliauskaite@lrv.lt, tel.: +370 70 663 778.

DAUGIAU INFORMACIJOS

Norėdami sužinoti daugiau apie galimybes įsitraukti į viešojo valdymo procesą (dalyvauti viešosiose konsultacijose), sekite naujienas:

- Facebook paskyroje „Piliečių ministerija“ | <https://www.facebook.com/pilieciuministerija/>
- LR Vyriausybės internetiniame puslapyje | <https://epilietis.lrv.lt/lt/>