

Suvestinė redakcija nuo 2021-10-27 iki 2022-05-27

Įsakymas paskelbtas: TAR 2020-08-18, i. k. 2020-17450

Nauja redakcija nuo 2021-10-27:

Nr. [V-437](#), 2021-10-22, paskelbta TAR 2021-10-26, i. k. 2021-22226

**UŽIMTUMO TARNYBOS
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS
SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL KLIENTŲ APTARNAVIMO TELEFONU IR INTERNETINĖS TELEFONIJOS
PAGALBA TVARKOS APRAŠO IR TELEFONU IR INTERNETINĖS TELEFONIJOS
PAGALBA APTARNAUJAMŲ ASMENŲ AUTENTIFIKAVIMO TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO**

2020 m. rugpjūčio 17 d. Nr. V-332
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, ir siekdama užtikrinti kokybišką klientų aptarnavimą telefonu ir internetinės telefonijos pagalba Užimtumo tarnyboje prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Užimtumo tarnyba), sudarant asmenims sąlygas telefonu ar internetinės telefonijos pagalba gauti asmeninio pobūdžio informaciją, asmens duomenis ar Užimtumo tarnybos interneto svetainės vartotojo duomenų priminimą bei užtikrinti asmens duomenų apsaugą teikiant minėtą informaciją telefonu Užimtumo tarnyboje:

1. T v i r t i n u pridedamus:

1.1. Klientų aptarnavimo telefonu ir internetinės telefonijos pagalba tvarkos aprašą (toliau – Aprašas);

1.2. Telefonu ir internetinės telefonijos pagalba aptarnaujamų asmenų autentifikavimo taisyklės (toliau – Taisyklės).

2. Į p a r e i g o j u įsakymo rengėją supažindinti visus Užimtumo tarnybos valstybės tarnautojus ir darbuotojus, dirbančius pagal darbo sutartį, su šio įsakymo 1 punktu patvirtintais Aprašu ir Taisyklėmis.

3. P a v e d u :

3.1. Užimtumo tarnybos administracijos padalinių vadovams užtikrinti, kad būtų laikomasi Aprašo ir Taisyklių nuostatų;

3.2. Teisės skyriui organizuoti šio įsakymo paskelbimą Teisės aktų registre ir paskelbti jį Užimtumo tarnybos interneto svetainėje.

4. P r i p a ž į s t u netekusiais galios:

4.1. Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2018 m. kovo 2 d. įsakymą Nr. V-94 „Dėl Klientų aptarnavimo telefonu Lietuvos darbo biržoje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir teritorinėse darbo biržose tvarkos patvirtinimo“;

4.2. Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2018 m. kovo 20 d. įsakymą Nr. V-116 „Dėl Telefonu aptarnaujamų asmenų autentifikavimo taisyklių patvirtinimo“.

5. Šio įsakymo kontrolę v y k d o Užimtumo tarnybos direktorius.

Direktorė

Inga Balnanosienė

PATVIRTINTA
Užimtumo tarnybos prie Lietuvos
Respublikos socialinės apsaugos ir darbo
ministerijos direktoriaus
2020 m. rugpjūčio 17 d. įsakymu Nr. V-332
(Užimtumo tarnybos prie Lietuvos
Respublikos socialinės apsaugos ir darbo
ministerijos direktoriaus
2021 m. spalio 22 d. įsakymo Nr. V-437
redakcija)

KLIENTŲ APTARNAVIMO TELEFONU IR INTERNETINĖS TELEFONIJOS PAGALBA TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klientų aptarnavimo telefonu ir internetinės telefonijos pagalba tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja darbo ieškančių asmenų, e. paslaugų naudotojų, darbdavių ir kitų suinteresuotų asmenų (toliau kartu – klientai) aptarnavimą telefonu ir internetinės telefonijos (toliau - IP telefonija) pagalba Užimtumo tarnyboje prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Užimtumo tarnyba), šio aptarnavimo tikslus, uždavinius, principus, taip pat nustato asmeninio pobūdžio informacijos ir asmens duomenų teikimo telefonu ir IP telefonijos pagalba sąlygas ir tvarką, taikomus darbo ieškančių asmenų ir e. paslaugų naudotojų autentifikavimo būdus ir asmens duomenų apsaugos užtikrinimo priemones. Toliau Apraše vartojama klientų aptarnavimo telefonu sąvoka apima ir klientų aptarnavimą IP telefonijos pagalba.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos užimtumo įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu (toliau – Teisės gauti informaciją įstatymas), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **asmeninio pobūdžio informacija** – Užimtumo tarnybos tvarkoma informacija apie

asmenį, kuri nėra asmens duomenys, tačiau susijusi su asmeniui teikiamomis Užimtumo tarnybos darbo rinkos paslaugomis bei įgyvendinamomis užimtumo rėmimo ir kitomis priemonėmis.

3.2. **asmens duomenys** – bet kokie Užimtumo tarnybos tvarkomi asmens duomenys, taip pat bet kokie kiti asmens duomenys, kaip jie apibrėžti Bendrajame duomenų apsaugos reglamente, ir duomenys, kurie nėra priskiriami bendro ar asmeninio pobūdžio informacijai, kaip ji apibrėžta šiame Apraše;

3.3. **autentifikacija** – darbo ieškančio asmens ar e. paslaugų naudotojo atpažinimo ir asmens tapatybės patvirtinimo telefonu procesas;

3.4. **bendrasis telefono numeris** – telefono numeris klientams 1883 bei Užimtumo tarnybos klientų aptarnavimo departamentų skyrių, vykdančių klientų aptarnavimo funkcijas, darbuotojų, dirbančių tiesiogiai su klientais, telefono numeriai, skirti aptarnauti klientus telefonu;

3.5. **bendro pobūdžio informacija** – informacija apie Užimtumo tarnybos funkcijas ir teikiamas paslaugas, užimtumo rėmimo ir kitas priemones, jas reglamentuojančių teisės aktų nuostatas bei kita bendro pobūdžio informacija, susijusi su Užimtumo tarnybos kompetencija, kurioje nėra tiesiogiai pateikiami jokie Užimtumo tarnybos tvarkomi konkretaus asmens duomenys ar asmeninio pobūdžio informacija ir kurioje esančių duomenų negalima susieti su jokia konkrečiu asmeniu;

3.6. **darbuotojas** – Užimtumo tarnybos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį, teikiantis paslaugas klientui IP telefonijos pagalba arba telefonu;

3.7. **e. paslaugų naudotojas** – klientas, Užimtumo tarnybos interneto svetainės vartotojas, kuris naudojasi Užimtumo tarnybos elektroninėmis paslaugomis;

3.8. **IP telefonija** – internetinė telefonija, kurios metu balso ryšys perduodamas internetiniais duomenų perdavimo tinklais;

3.9. **Užimtumo tarnybos interneto svetainės vartotojo duomenys** – duomenys, skirti prisijungti Užimtumo tarnybos interneto svetainėje ir naudotis elektroninėmis Užimtumo tarnybos paslaugomis;

3.10. **klausimai, leidžiantys autentifikuoti asmenį** – Telefonu aptarnaujamų asmenų autentifikavimo taisyklėse, patvirtintose Užimtumo tarnybos direktoriaus, nurodyti klausimai, darbuotojo užduodami darbo ieškančiam asmeniui ar e. paslaugų naudotojui, kurie sudaro galimybę atpažinti asmenį ir patvirtinti jo tapatybę telefonu.

II SKYRIUS

KLIENTŲ APTARNAVIMO TELEFONU TIKSLAI, UŽDAVINIAI IR PRINCIPAI

4. Pagrindiniai klientų aptarnavimo telefonu tikslai – teikiant informaciją Užimtumo tarnybos kompetencijos klausimais, didinti klientų informuotumą apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas, užimtumo rėmimo ir kitas priemones.

5. Pagrindiniai klientų aptarnavimo telefonu uždaviniai – užtikrinti informacijos apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas prieinamumą, teisės aktų nustatyta tvarka ir sąlygomis teikti prašomą informaciją, kompetentingai teikti atsakymus į klientų prašymus ar skundus.

6. Aptarnaujant klientus telefonu, prioritetas teikiamas paslaugų teikimui naudojant IP telefonijos priemones, kitos priemonės parenkamos tik nesant galimybės naudotis IP telefonija.

7. Darbuotojai, aptarnaujantys klientus telefonu, privalo laikytis šių principų:

7.1. aiškumo – trumpai ir suprantamai paaiškinti, ar Užimtumo tarnyba kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą;

7.2. išsamumo – paaiškinti, kokius dokumentus ir koku būdu reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

7.3. nukreipimo pagal kompetenciją – nurodyti adresą, telefono numerį ar elektroninio pašto adresą institucijos ar įstaigos, į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi Užimtumo tarnyba nekompetentinga nagrinėti kliento prašymo;

7.4. informacijos pakankamumo – pateikti kliento pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Užimtumo tarnyba ir kurią asmuo turi teisę gauti iš valstybės institucijų bei įstaigų įstatymų nustatyta tvarka, taip pat asmeninio pobūdžio informaciją, asmens duomenis, Užimtumo tarnybos interneto svetainės vartotojo duomenis, autentifikavus darbo ieškančią asmenį ar e. paslaugų naudotoją pagal šiame Apraše nustatytas taisykles;

7.5. asmens duomenų apsaugos – neteikti tretiesiems asmenims asmeninio pobūdžio informacijos ar asmens duomenų. Tokia informacija gali būti teikiama tik Bendrajame duomenų apsaugos reglamente ir Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme nustatytais sąlygomis ir tvarka.

III SKYRIUS

KLIENTŲ APTARNAVIMO TELEFONU ORGANIZAVIMAS

8. Užimtumo tarnyba klientus aptarnauja „vieno langelio“ principu bendruoju telefono numeriu.

9. Klientų aptarnavimo telefonu tikslams pasiekti ir uždaviniams įgyvendinti būtina užtikrinti, kad darbuotojai, atsakingi už klientų aptarnavimą bendruoju telefono numeriu, atitiktų šiuos reikalavimus: būtų kompetentingi, komunikabilūs, turintys dalykinio bendravimo telefonu įgūdžių, išmanytų Užimtumo tarnybos veiklos tikslus, uždavinius, funkcijas.

10. Užimtumo tarnybos Klientų aptarnavimo ir paslaugų valdymo skyriaus vedėjas, taip pat Užimtumo tarnybos klientų aptarnavimo departamentų skyrių, vykdančių klientų aptarnavimo funkcijas, vedėjai turi užtikrinti, kad jiems pavaldžius darbuotojus, jų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbo vietoje atvejais pakeistų kiti darbuotojai, turintys tokią pačią kompetenciją ir galintys aptarnauti klientus telefonu. Kitų Užimtumo tarnybos administracijos padalinių darbuotojai turi būti pasiruošę prireikus pateikti šiame punkte minėtų administracijos padalinių darbuotojams informaciją, reikalingą atsakymams į klientų klausimus parengti, ir prireikus šią informaciją pateikti.

11. Užimtumo tarnybos administracijos padaliniuose klientams matomoje vietoje, atviro informavimo zonose, interneto svetainėje turi būti nurodytas telefono numeris klientams – 1883.

IV SKYRIUS KLIENTŲ APTARNAVIMO TELEFONU SĄLYGOS IR TVARKA

PIRMASIS SKIRSNIS KLIENTŲ APTARNAVIMO TELEFONU TVARKA

12. Aptarnaujant klientus telefonu, laikomasi šių taisyklių:

12.1. pokalbiai su klientais vykdomi IP telefonijos pagalba, išskyrus atvejus, kai darbuotojas neturi galimybės naudotis IP telefonija;

12.2. į kliento telefono skambutį būtina atsiliepti kaip įmanoma greičiau nedelsiant, bet ne vėliau kaip prieš 3 (trečią) signalą;

12.3. išvykstant iš darbo vietos ilgiau nei 1 darbo dienai, būtina peradresuoti savo skambučius kitam pavaduojančiam darbuotojui;

12.4. būtina prisistatyti skambinančiajam, pasakyti Užimtumo tarnybos administracijos padalinio pavadinimą, savo pareigas, vardą ar (ir) pavardę;

12.5. reikia naudoti mandagias pasisveikinimo formas. Pasisveikinant negalima vartoti trumpinių;

12.6. tęsiant pokalbį, reikia paklausti, kuo darbuotojas gali būti naudingas klientui, ar kitaip parodyti savo dėmesį;

12.7. darbuotojas turi būti geranoriškas kliento atžvilgiu, bendraujant su klientu turi būti maloni balso intonacija, mandagios frazės, nuoširdus bendravimas ir noras padėti klientui;

12.8. ypatingą dėmesį būtina skirti kalbai: nekalbėti per garsiai arba pernelyg tyliai, vengti emocionalių žodžių, nevartoti žargono, mandagiai atsisveikinti;

12.9. būtina atidžiai išklausyti klientą, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę, esant reikalui patikslinti, ar darbuotojas teisingai suprato, ką klientas norėjo pasakyti,

trumpai ir suprantamai atsakyti į klausimus, prireikus nurodyti teisės aktus ir kitą informaciją, susijusią su klausimu;

12.10. jeigu klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo, su klientu turi būti susitarta dėl kito skambučio telefonu ar kita susiekimo priemone ir turėtų būti susitarta dėl jo laiko;

12.11. jeigu buvo sutarta tiksli skambinimo data ir laikas, būtina paskambinti klientui sutartu laiku. Jeigu iki to laiko negauta visa reikiama informacija, vis tiek reikia paskambinti klientui ir pranešti, kas sužinota ir kada vėl bus paskambinta bei pranešta apie galutinį atsakymą;

12.12. jeigu telefono skambutis buvo praleistas, klientui turi būti perskambinta.

12.13. IP telefonijos tinkle darbuotojas trumpai gali pažymėti įvykusio pokalbio turinį/esmę;

12.14. esant IP telefonijos sutrikimams, ryšys su klientais užtikrinamas kitų ryšio įrenginių pagalba;

12.15. skambinant klientui:

12.15.1. būtina pasiruošti iš anksto: surinkti reikiamą informaciją, kad pokalbio metu ji būtų greitai pasiekama;

12.15.2. po pasisveikinimo būtina patikslinti, ar kalbama su reikiamu asmeniu ir ar klientas gali kalbėti;

12.16. kai kalbant telefonu reikia paprašyti, kad klientas palauktų (reikia laiko surasti klientą dominančią informaciją ir pan.), atliekami tokie veiksmai:

12.16.1. paklausiama kliento, ar jis gali palaukti, glaustai paaiškinant priežastis;

12.16.2. nurodoma preliminarai laukimo trukmė;

12.16.3. sulaukiama kliento atsakymo ir padėkojama, kad jis sutinka laukti. Jeigu laukti atsisakoma, sutariama, kad bus perskambinta klientui nedelsiant, kai bus surasta jį dominanti informacija;

12.16.4. jeigu yra techninės galimybės, įjungiamas skambučio užlaikymo mygtukas;

12.16.5. sugrįžus prie pokalbio, padėkojama už laukimą;

12.17. kai klientą reikia sujungti su kitu darbuotoju, atliekami tokie veiksmai:

12.17.1. paaiškinama, kodėl klientas perjungiamas ir su koku darbuotoju bei paklausiama, ar klientas neprieštarauja, kad jį perjungtų. Jeigu prieštarauja, pasiūloma palikti žinutę ir užtikrinama, kad žinutė pasieks reikiamą darbuotoją bei jis su klientu susisieks;

12.17.2. įsitikinama, ar darbuotojas, su kuriuo jungiama, pakėlė telefono ragelį ir informuojama dėl ko skambinama;

12.18. kai klientas skambina darbuotojui, kuris šiuo metu negali atsiliiepti, atliekami tokie veiksmai:

12.18.1. korektiškai ir pozityviai paaiškinamos priežastys, kodėl darbuotojas negali atsiliiepti;

12.18.2. 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 klientu susisieks;

12.18.3. pasiūloma klientui padėti, jeigu reikia, sujungiant jį su kitu kompetentingu darbuotoju;

12.19. priėmus kliento žinutę, būtina tiksliai užsirašyti jo vardą, pavardę, telefono numerį, trumpą informaciją, paaiškinančią, kodėl klientas skambino, darbuotojo vardą ir (ar) pavardę, kuriam klientas skambino, skambučio datą ir laiką bei nepamiršti jos perduoti darbuotojui, kuriam ji skirta;

12.20. kalbėti telefonu reikia įtakingamai, ramiai, glaustai, pasitikint savimi. Bendraujant būtina vartoti mandagius kreipinius. Visada reikia būti mandagiam, net ir tada, kai klientas kalba pakeltu tonu, leisti jam pasisakyti. Papildomų klausimų klientui galima užduoti tik tuomet, kai klientas baigia kalbėti ar padaro pauzę;

12.21. pokalbio telefonu su klientu metu galima pertraukti klientą tokiu atveju, jeigu klientas kalba ilgai (ilgiau negu 3 min.) arba nesuprantamai, neaiškiai, neriškiai. Pertraukiant pokalbį su klientu būtina atsiprašyti (pvz., „Atsiprašau, norėčiau pasitikslinti“ ir pan.);

12.22. bendraujant telefonu, pokalbiui su klientu būtina skirti visą dėmesį – pokalbio metu būtina stengtis, kad nebūtų jokių trukdžių, nedirbti kitų darbų, nešiurenti popieriaus lapų, nesiblaškyti, nevalgyti, negerti, nekramtyti kramtomos gumos, nesiklausyti įjungto radijo ar televizoriaus, nustatyti asmeniniuose telefonuose, kompiuteryje, išmaniuosiuose įrenginiuose funkciją „begarsė aplinka“ ar ją atitinkančią funkciją, nečiaudėti ar nekosėti tiesiai į telefono ragelį (mikrofoną);

12.23. baigiant pokalbį reikia mandagiai atsisveikinti su klientu, nepaisant to, ar klientas prašė suteikti informaciją ar reiškė pretenzijas arba pateikė skundą. Visada reikia padėkoti klientui už pareikštą pastabą, pretenziją;

12.24. atsisveikinus su klientu, reikia sulaukti, kol jis pirmas padės ragelį;

12.25. jeigu pokalbio metu skambutis nutrūko, būtina perskambinti klientui, nepaisant to, ar skambino jis, ar buvo skambinama jam, išskyrus atvejus, kai klientas nepaliko savo telefono numerio.

ANTRASIS SKIRSNIS

INFORMACIJOS, SUSIJUSIOS SU ASMENINIO POBŪDŽIO INFORMACIJA AR ASMENS DUOMENIMIS, TEIKIMO TELEFONU SĄLYGOS IR TVARKA

13. Darbuotojas, išklauses telefonu paskambinusio darbo ieškančio asmens klausimą ir pageidavimą gauti asmeninio pobūdžio informaciją ir (ar) asmens duomenis ar e. paslaugų naudotojo pageidavimą gauti Užimtumo tarnybos interneto svetainės vartotojo duomenų priminimą,

paprašo patvirtinti savo tapatybę prieš pateikdamas prašomą informaciją:

13.1. paprašo asmens nurodyti savo asmens kodo paskutinius keturis skaitmenis;

13.2. pateikia klausimus, leidžiančius autentifikuoti asmenį.

14. Skambinančiajam teisingai atsakius į visus darbuotojo užduotus klausimus, leidžiančius autentifikuoti asmenį, laikoma, kad skambinantysis asmuo yra autentifikuotas kaip darbo ieškantis asmuo arba e. paslaugų naudotojas.

V SKYRIUS

KONFLIKTŲ VENGIMAS APTARNAUJANT KLIENTUS TELEFONU

15. Darbuotojai kuria Užimtumo tarnybos įvaizdį ir formuoja palankų požiūrį bei teigiamą nuomonę apie įstaigą, todėl jie turi stengtis, kad kalbant telefonu nekiltų konfliktinių situacijų.

16. Nepavykus išvengti konflikto, būtina išlaikyti pozityvų santykį su klientu, ieškant abiem pusėms priimtino sprendimo, atitinkančio teisės aktų reikalavimus.

17. Siekiant užtikrinti paslaugų kokybę, pokalbis telefonu gali būti įrašytas. Jei pokalbis telefonu yra įrašomas:

17.1. pokalbio pradžioje klientas turi būti apie tai įspėtas;

17.2. pokalbio metu klientui įžeidinėjant jį aptarnaujančią darbuotoją, jam grasinant arba kai kliento elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad jis yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to jo neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas turi įspėti klientą, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus gali nutraukti pokalbį.

VI SKYRIUS

KLIENTŲ APTARNAVIMO TELEFONU KOKYBĖS STEBĖSENA

18. Užimtumo tarnybos Kokybės vadybos skyrius, taip pat Užimtumo tarnybos administracijos padalinių, kurių darbuotojai aptarnauja klientus telefonu ir kuriuose pokalbiai telefonu yra įrašomi (toliau – klientus telefonu aptarnaujantys administracijos padaliniai), vadovai atlieka klientų aptarnavimo telefonu kokybės priežiūrą.

19. Atliekant klientų aptarnavimo telefonu kokybės priežiūrą, kartą per mėnesį Kokybės vadybos skyriaus specialistai, klientus telefonu aptarnaujančių administracijos padalinių vadovai, perklauso ne mažiau kaip 8 kiekvieno darbuotojo telefoninių pokalbių įrašus. Perklausymui telefoninių pokalbių įrašai pasirenkami pagal skirtingą mėnesio dieną, pokalbio trukmę, temą (jei yra galimybė ją identifikuoti).

20. Perklausius pokalbių įrašus ar konsultaciją telefonu teikusiam darbuotojui pačiam nustačius, kad konsultacijos telefonu metu buvo padaryta klaida (suteikta klaidinga informacija ar kt.), esant galimybei, turi būti perskambinta klientui ir patikslinta informacija.

21. Užimtumo tarnybos Kokybės vadybos skyrius, klientus telefonu aptarnaujantys administracijos padaliniai tarpusavyje dalinasi apibendrinta informacija apie perklaustytų pokalbių metu nustatytą gerąją patirtį ir dažniausiai pasitaikančias klaidas.

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

22. Darbuotojai, aptarnaujantys klientus telefonu, turi vadovautis Aprašo 2 punkte nurodytų teisės aktų reikalavimais, viešojo administravimo principais, nurodytais Viešojo administravimo įstatyme, informacijos teikimo principais, nurodytais Teisės gauti informaciją įstatyme, valstybės tarnautojų veiklos ir tarnybinės etikos principais, nurodytais Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei teritorinių darbo biržų valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, etikos kodeksu, patvirtintu Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 18 d. įsakymu Nr. V-321 „Dėl Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos bei teritorinių darbo biržų valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, etikos kodekso patvirtinimo“ ir šiuo Aprašu.

23. Darbuotojai, aptarnaujantys klientus telefonu, turi užtikrinti Bendrojo duomenų apsaugos reglamento ir Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymąsi.

PATVIRTINTA
Užimtumo tarnybos prie Lietuvos
Respublikos socialinės apsaugos ir darbo
ministerijos direktoriaus
2020 m. rugpjūčio 17 d. įsakymu Nr. V-332
(Užimtumo tarnybos prie Lietuvos Respublikos
socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus
2021 m. spalio 22 d. įsakymo Nr. V-437
redakcija)

TELEFONU IR INTERNETINĖS TELEFONIJOS PAGALBA APTARNAUJAMŲ ASMENŲ AUTENTIFIKAVIMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Telefonu ir internetinės telefonijos pagalba aptarnaujamų asmenų autentifikavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato klausimus, kurie telefoninio ar internetinės telefonijos pagalba vykstančio pokalbio Užimtumo tarnyboje prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Užimtumo tarnyba) metu turi būti užduodami darbo ieškančiam asmeniui, pageidaujančiam gauti asmeninio pobūdžio informaciją ir (ar) asmens duomenis, ar e. paslaugų naudotojui, pageidaujančiam gauti Užimtumo tarnybos interneto svetainės vartotojo duomenų priminimą, taip pat šių klausimų naudojimo taisykles.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos užimtumo įstatyme ir Klientų aptarnavimo telefonu ir internetinės telefonijos pagalba tvarkos apraše, patvirtintame Užimtumo tarnybos direktoriaus, vartojamas sąvokas. Toliau Taisyklėse vartojama klientų aptarnavimo telefonu sąvoka apima ir klientų aptarnavimą internetinės telefonijos pagalba.

II SKYRIUS KLAUSIMŲ SĄRAŠAS

3. Klausimai, skirti darbo ieškančiam asmeniui, aptarnaujamam telefonu Užimtumo tarnyboje, autentifikuoti, yra šie:

- 3.1. unikalūs (paskutinės) registracijos Užimtumo tarnyboje numeris;
- 3.2. vardas ir pavardė;
- 3.3. gyvenamosios vietos adresas;
- 3.4. telefono numeris;
- 3.5. paskutinio apsilankymo Užimtumo tarnyboje data ir laikas (pakanka, kad būtų nurodytas bent mėnuo);

3.6. paskutinio apsilankymo Užimtumo tarnyboje pas aptarnaujantį specialistą turinys (galimų atsakymų apibūdinimas: išduotas pasiūlymas įsidarbinti, informuotas apie galimybę dalyvauti priemonėje, informuotas apie priemonę ir pan.);

3.7. paskutinės bet kurios užimtumo formos, nurodytos Užimtumo įstatymo 3 straipsnio 1 dalyje, veiklos pabaigos data;

3.8. elektroninio pašto adresas (klausimas užduodamas, jeigu Užimtumo tarnybos valdomoje informacinėje sistemoje (toliau – UT IS) yra nurodytas elektroninio pašto adresas).

III SKYRIUS KLAUSIMŲ NAUDOJIMO TAISYKLĖS

4. Autentifikuojant darbo ieškančią asmenį, pageidaujantį telefonu gauti asmeninio pobūdžio informaciją ir (ar) asmens duomenis:

4.1. darbuotojas paprašo skambinančiojo telefonu darbo ieškančio asmens nurodyti savo asmens kodo paskutinius keturis skaitmenis ir užduoda dar 3 (tris) pasirinktus klausimus, nurodytus Taisyklių 3 punkte;

4.2. jeigu darbuotojas nėra įsitikinęs dėl skambinančio asmens tapatybės, jis gali užduoti daugiau nei 3 (tris) klausimus, nurodytus Taisyklių 3 punkte;

4.3. skambinančio telefonu darbo ieškančio asmens pateikiami atsakymai į visus darbuotojo užduodamus klausimus turi sutapti su UT IS esančia informacija.

5. Jeigu skambinančio telefonu darbo ieškančio asmens pateikti atsakymai nesutampa su UT IS esančia informacija arba skambinantysis neatsako į bent vieną užduotą klausimą, laikoma, kad asmuo nėra autentifikuotas ir asmeninio pobūdžio informacija ir (ar) asmens duomenys negali būti teikiami.

6. Autentifikuojant e. paslaugų naudotoją, pageidaujantį telefonu gauti Užimtumo tarnybos interneto svetainės vartotojo duomenų priminimą:

6.1. darbuotojas paprašo nurodyti:

6.1.1. e. paslaugų naudotojo asmens kodo paskutinius keturis skaitmenis;

6.1.2. elektroninio pašto adresą, kurį e. paslaugų naudotojas yra nurodęs registruodamasis Užimtumo tarnybos interneto svetainėje;

6.1.3. e. paslaugų naudotojo vardą ir pavardę;

6.2. jeigu e. paslaugų naudotojas yra registruotas Užimtumo tarnyboje ir darbuotojas nėra įsitikinęs dėl jo tapatybės, jis papildomai gali užduoti klausimų, nurodytų Taisyklių 3 punkte;

6.3. e. paslaugų naudotojo pateikiami atsakymai į Taisyklių 6.1 ir 6.2 papunkčiuose nurodytus darbuotojo prašymus (klausimus) turi sutapti su UT IS esančia informacija.

7. Jeigu e. paslaugų naudotojo pateikti atsakymai nesutampa su UT IS esančia informacija arba e. paslaugų naudotojas neatsako į bent vieną užduotą klausimą, laikoma, kad e. paslaugų naudotojas nėra autentifikuotas ir Užimtumo tarnybos interneto svetainės vartotojo duomenys negali būti teikiami.

IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

8. Taisyklių privalo laikytis visi darbuotojai, aptarnaujantys darbo ieškančius asmenis telefonu.

9. Darbuotojai, aptarnaujantys darbo ieškančius asmenis telefonu, turi užtikrinti 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (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) ir Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymąsi.

Pakeitimai:

1.

Užimtumo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas Nr. [V-437](#), 2021-10-22, paskelbta TAR 2021-10-26, i. k. 2021-22226

Dėl Užimtumo tarnybos prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2020 m. rugpjūčio 17 d. įsakymo Nr. V-332 „Dėl Klientų aptarnavimo telefonu tvarkos aprašo ir Telefonu aptarnaujamų asmenų autentifikavimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo