

Zarządzenie Nr 48/2022
Wójta Gminy Przodkowo
z dnia 31 marca 2022 roku

w sprawie wprowadzenia regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Gminy Przodkowo

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2022 roku, poz. 559), zarządzam, co następuje:

§ 1

Wprowadzam regulamin nagrywania rozmów telefonicznych Urzędu Gminy w Przodkowie, stanowiący załącznik do zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy Przodkowo.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia z mocą obowiązującą od 1 kwietnia 2022 roku.


dr inż. Andrzej Wyrzykowski

*Załącznik
do Zarządzenia Nr 48/2022
Wójta Gminy Przodkowo
z dnia 31 marca 2022 roku*

Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Gminy w Przodkowie

Podstawa prawna Regulaminu

Podstawą prawną niniejszego Regulaminu jest art. 6 ust 1 lit a, art. 9 ust. 2 lit a oraz art. 6 ust. 1 lit f rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych), Dz.U.U.E.L.2016.119.1, zwane dalej: „RODO”.

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zasady nagrywania (rejestrowania) rozmów telefonicznych osób, dzwoniących do Urzędu Gminy w Przodkowie, zasady rejestracji dźwięku i zapisu rozmowy, sposób ich zabezpieczenia, a także możliwość ich udostępnienia.

§ 2

Celem rejestracji rozmów telefonicznych jest:

- podwyższenie standardów obsługi telefonicznej realizowanej przez Urząd Gminy w Przodkowie;
- zapewnienie bezpieczeństwa osób prowadzących rozmowę telefoniczną;
- zabezpieczenie interesu prawnego osoby, której dane osobowe zarejestrowano w systemie nagrywania rozmów telefonicznych oraz Administratora na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów lub dochodzenia roszczeń oraz zabezpieczenia materiału dowodowego.

§ 3

1. Osoby, wykonujące połączenia telefoniczne do Urzędu Gminy w Przodkowie, w oczekiwaniu na połączenie, są informowane o nagrywaniu rozmowy poprzez komunikat odtwarzany automatycznie, którego treść stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.
2. Osoba, o której mowa w ust. 1, która nie wyraża zgody na nagrywanie, proszona jest o zakończenie połączenia telefonicznego.
3. Kontynuacja połączenia telefonicznego po wysłuchaniu komunikatu oznacza zgodę na połączenie oraz na przetwarzanie danych osobowych.
4. Treść klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.
5. Obowiązek Informacyjny wynikający z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenia o ochronie danych osobowych, Dz. Urz. UE L 119 z 4 .05.2016) zwanego dalej RODO, wypełnia się poprzez zamieszczenie klauzuli informacyjnej, stanowiącej Załącznik nr 3 do Regulaminu, na stronie Biuletynu Informacji Publicznej - www.bip.przodkowo.pl.

§ 4

1. Nagrywanie rozmów odbywa się całodobowo.
2. Nagrywanie rozmów odbywa się na wszystkich numerach, zarówno w zakresie rozmów przychodzących jak i wychodzących z Urzędu.
3. Rejestracji podlega: fonia, godzina i data połączenia, numer telefonu, dane ujawnione podczas rozmowy.
4. Awaria systemu rejestracji rozmów nie wpływa na możliwość połączenia się i rozmowy telefonicznej z pracownikiem Urzędu Gminy w Przodkowie.
5. Urządzenie do rejestrowania rozmów zainstalowane jest w centrali telefonicznej.
6. Czas przechowywania nagrań rozmów telefonicznych wynosi 60 dni od dnia nagrania, a po tym czasie pliki rejestrowanych połączeń zostają usunięte z systemu informatycznego.
7. Nagrania rozmów przechowywane są na serwerze telekomunikacyjnym, który znajduje się w serwerowni Urzędu Gminy.

8. W przypadku, w którym nagrania zarejestrowanych rozmów stanowią dowód w postępowaniu sądowym lub gdy administrator powziął uzasadnioną wiadomość, że mogą one stanowić dowód w postępowaniu, powyższy termin ulega przedłużeniu do czasu prawomocnie zakończonego postępowania.
9. Administratorem danych osobowych, zgromadzonych podczas rejestracji rozmów jest Wójt Gminy Przodkowo, ulica Kartuska 21, 83-304 Przodkowo.

§ 5

1. Infrastruktura techniczna służąca rejestrowaniu oraz przechowywaniu rozmów jest skonstruowana w sposób uniemożliwiający dostęp do nagrań przez osoby nieupoważnione.
2. Pracownicy Urzędu Gminy w Przodkowie wyznaczeni do odsłuchiwania nagranych rozmów, mają nadane upoważnienie do przetwarzania danych osobowych.
3. Do zapoznania się z nagraniami rozmów telefonicznych upoważnieni są:
 - 1) Sekretarz Gminy;
 - 2) Administrator systemu informatycznego;
 - 3) Inne osoby na podstawie dalszych upoważnień.

§ 6

1. Zapisy rozmów mogą być udostępniane wyłącznie za zgodą Wójta Gminy Przodkowo, Zastępcy Wójta Gminy lub Sekretarza Gminy upoważnionym instytucjom, jeżeli obowiązek ich udostępnienia wynika z przepisów prawa, w zakresie prowadzonych przez nie postępowań czy czynności prawnych.
2. Nośnik z materiałem może być przekazany uprawnionym instytucjom, organom ścigania na ich pisemny wniosek w celu wyjaśnienia prowadzonej sprawy.

§ 7

We wszystkich sprawach związanych z ochroną danych osobowych można się kontaktować elektronicznie z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem: inspektor@cbi24.pl lub pisemnie na adres: ul. Kartuska 21, 83-304 Przodkowo.

*Załącznik nr 1
do Regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych
w Urzędzie Gminy w Przodkowie*

Treść komunikatu odtwarzanego automatycznie w oczekiwaniu na połączenie z pracownikiem Urzędu Gminy w Przodkowie:

„Uprzejmie informujemy, że wszystkie rozmowy są rejestrowane. Jeżeli nie wyrażają państwo zgody na ich nagrywanie, prosimy o przerwanie połączenia”.

Klauzula Informacyjna

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz. UE L 119.1 z p.zm):

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych gromadzonych w ramach systemu nagrywania przychodzących połączeń telefonicznych, zarejestrowanych na centralach telefonicznych Urzędu Gminy Przodkowo jest Wójt Gminy Przodkowo, ul. Kartuska 21, 83-304 Przodkowo.
2. Z Inspektorem Ochrony Danych można się skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych:
 - e-mailowo: inspektor@cbi24.pl
 - pisemnie: na adres siedziby Administratora wskazany powyżej.
3. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane na podstawie zgody wyrażonej przed uzyskaniem połączenia (art. 6 ust 1 lit a oraz art. 9 ust. 2 lit a RODO), przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora (art. 6 ust. 1 lit f RODO).
4. Nagrywanie rozmów telefonicznych stosowane jest w celu bezpieczeństwa i podniesienia jakości obsługi klienta.
5. Rejestrowaniu podlegają wszystkie połączenia przychodzące na numery telefonów stacjonarnych, poprzez centrale telefoniczne Urzędu Gminy Przodkowo.
6. Pani/Pana dane osobowe z nagranych rozmów mogą zostać ujawnione organom i jednostkom, które wskażą odpowiednią podstawę prawną upoważniającą do odbioru tych danych lub dane mogą zostać udostępnione odpowiednim organom prowadzącym postępowanie przygotowawcze lub dla celów postępowania sądowego, w tym wykazania faktów albo zabezpieczenia lub dochodzenia roszczeń w przypadkach przewidzianych przepisami prawa.
7. Zapisy z systemów nagrywania rozmów telefonicznych przechowywane będą nie dłużej niż 60 dni od dnia nagrania. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub Administrator powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu, termin ten ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Po upływie tych okresów nagrania zawierające dane osobowe, podlegają zniszczeniu.
8. Przysługuje Pani/Panu:
 - prawo dostępu do swoich danych;
 - prawo do sprostowania swoich danych;
 - prawo do usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych;
 - prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych;
 - prawo do cofnięcia zgody na ich przetwarzanie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na przetwarzanie Pani/Pana danych do momentu jej wycofania.
9. Jeśli uzna Pani/Pan, iż przepisy rozporządzenia zostały naruszone, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
10. Podanie danych osobowych jest dobrowolne. Przed uzyskaniem połączenia jest Pani/Pan informowany przez nagranie z systemu, że wszystkie rozmowy są rejestrowane. Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na ich nagrywanie należy przerwać połączenie.