

ZARZĄDZENIE NR. OA.120.1.2024

Burmistrza Miasta Koła

z dnia 31 stycznia 2024 r.

w sprawie wprowadzenia regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Miejskim w Kole

Na podstawie art. 33 ust. 1, ust 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2023 r. poz. 40, 572, 1463, 1688) oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016r. 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 Nr 119, str.1) dalej: „RODO” zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się regulamin nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Miejskim w Kole, który określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Miejskim w Kole, sposób ich zabezpieczenia oraz udostępniania zgromadzonych treści.

§ 2. 1. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest:

- 1) podnoszenie standardów obsługi oraz bezpieczeństwo osób prowadzących rozmowę telefoniczną;
- 2) zapewnienie bezpieczeństwa osób prowadzących rozmowę telefoniczną;
- 3) zabezpieczenie interesu prawnego osoby, której dane osobowe zarejestrowano w systemie nagrywania rozmów telefonicznych oraz Administratora Danych Osobowych na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów lub dochodzenia roszczeń oraz zabezpieczenia materiału dowodowego.

2. Administratorem danych osobowych zgromadzonych podczas rejestracji rozmów telefonicznych jest Urząd Miejski w Kole reprezentowany przez Burmistrza Miasta Koła.

§ 3. 1. Osoby wykonujące połączenia telefoniczne na numery telefonów objęte systemem nagrywania rozmów w Urzędzie Miejskim w Kole są informowane o nagrywaniu rozmów poprzez komunikat odtwarzany automatycznie w oczekiwaniu na połączenie.

2. Treść komunikatu opisanego w ust. 1 brzmi: „Informujemy, że w celu podniesienia jakości naszych usług i zwiększenia Państwa bezpieczeństwa rozmowa będzie nagrywana. Jeżeli nie wyrażacie Państwo na to zgody prosimy o rozłączenie się. Informujemy, że administratorem Państwa danych osobowych w Urzędzie Miejskim w Kole jest Burmistrz Miasta Koła z siedzibą ul. Stary Rynek 1, 62-600 Koło. Aby zapoznać się z pełną informacją na temat przetwarzania Państwa danych osobowych zapraszamy na stronę www.kolo.pl lub do odsłuchania pełnej klauzuli informacyjnej RODO pod numerem 0”.

3. Osoba, która nie wyraża zgody na nagrywanie, proszona jest o zakończenie połączenia telefonicznego. Kontynuacja połączenia telefonicznego po wysłuchaniu komunikatu oznacza wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych.

4. Obowiązek informacyjny (klauzula informacyjna), o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE ((Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016 r.), wypełnia się poprzez zamieszczenie klauzuli informacyjnej, stanowiącej załącznik nr 1 do regulaminu na stronie www.kolo.pl

§ 4. 1. Nagrywanie rozmów odbywa się całodobowo. Rejestracji i zapisowi podlega fonia z rozmów przychodzących z zewnątrz.

2. Awaria systemu rejestracji rozmów nie wpływa na możliwość połączenia się i rozmowy telefonicznej z pracownikiem Urzędu Miejskiego w Kole.

3. Każdy pracownik w tym nowo zatrudniany jest informowany o nagrywaniu rozmów. Wzór oświadczenia określa załącznik nr 2 do regulaminu.

§ 5. 1. Czas przechowywania nagrań z rozmów telefonicznych wynosi 3 miesiące od dnia nagrania.
2. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu, termin ten ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Po upływie tych okresów nagrania zawierające dane osobowe, podlegają zniszczeniu.

§ 6. 1. Infrastruktura techniczna służąca rejestrowaniu oraz przechowywaniu rozmów została skonstruowana w sposób uniemożliwiający dostęp do zarejestrowanych materiałów przez osoby do tego nieupoważnione.

2. Dostęp do nagranych rozmów mają jedynie osoby upoważnione przez Administratora.

3. Pracownicy Urzędu Miejskiego w Kole wyznaczeni do odsłuchiwania nagranych rozmów mają nadane upoważnienia do przetwarzania danych osobowych zgodnie z załącznik nr 3. Rejestr upoważnień prowadzony jest przez wydział Organizacyjno – Administracyjny

4. Do zapoznania się z nagraniami rozmów telefonicznych upoważnieni są:

- 1) Zastępca Burmistrza;
- 2) Sekretarz;
- 3) Główny Specjalista, Informatyk;
- 4) Serwisant systemu w zakresie koniecznym do wykonania naprawy, konserwacji systemu nagrywania rozmów, przy obecności pracownika, o którym mowa w pkt 3.
- 5) Inne osoby na podstawie dalszych upoważnień.

§ 7. 1. Zapisy rozmów telefonicznych mogą być udostępniane wyłącznie za zgodą Burmistrza Miasta Koła uprawnionym 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 na pisemny wniosek w celu wyjaśnienia prowadzonej sprawy.

3. Decyzję w przedmiocie sporządzenia, zabezpieczenia i udostępnienia kopii nagrania podejmuje Burmistrz Miasta Koła.

4. Osoba uprawniona do uzyskania zapisu rozmowy telefonicznej zobowiązana jest wystąpić z oficjalnym wnioskiem o udostępnienie nagrania zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu.

5. W przypadku spełnienia wymogów określonych w ust.1 przekazanie płyty lub innych nośników danych z nagraniem rozmowy telefonicznej następuje na podstawie protokołu przekazania zgodnie z załącznikiem nr 5 do niniejszego Regulaminu.

§ 8. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie ostateczną decyzję podejmuje Burmistrz Miasta Koła.

§ 9. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Naczelnikowi Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego.

§ 10. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
Krzysztof Witkowski

Klauzula informacyjna dot. nagrywania rozmów telefonicznych

1. Administratorem Państwa danych osobowych przetwarzanych w Urzędzie Miejskim w Kole jest Burmistrz Miasta Koła.
2. Dane kontaktowe: Urząd Miejski w Kole, ul. Stary Rynek 1, 62-600 Koło, tel. (63) 272 08 10, e-mail: um@kolo.pl
3. W sprawach dotyczących przetwarzania Pani/Pana danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z ochroną danych osobowych można się skontaktować z Inspektorem Ochrony Danych, poprzez adres e-mail: inspektor@osdidk.pl lub pisemnie na adres Urzędu Miejskiego w Kole, ul. Stary Rynek 1, 62-600 Koło z dopiskiem „*Inspektor Ochrony Danych*”.
4. Administrator przetwarza Pani/Pana dane osobowe gromadzone w ramach systemu nagrywania przychodzących połączeń telefonicznych zarejestrowanych przez Urząd Miejski w Kole w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. a) RODO i art. 9 ust. 2 lit. a) RODO, tj. zgody wyrażonej przed uzyskaniem połączenia telefonicznego, wyrażonej poprzez kontynuację rozmowy telefonicznej oraz art. 6 ust. 1 lit e) RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej Administratorowi.
5. Nagrywanie rozmów telefonicznych stosowane jest w celu podniesienia bezpieczeństwa i poprawy jakości obsługi klienta.
6. Rejestrowaniu podlegają wszystkie połączenia przychodzące na numery telefonów stacjonarnych poprzez centrale telefoniczne Urzędu Miejskiego w Kole.
7. 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.
8. Zapisy z systemów nagrywania rozmów telefonicznych przechowywane będą nie dłużej niż 3 miesiące 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.
9. Przysługuje Pani/Panu:
 - a) prawo dostępu do swoich danych;
 - b) prawo do sprostowania swoich danych;
 - c) prawo do usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych;
 - d) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych;
 - e) prawo do cofnięcia zgody na ich przetwarzanie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na przetwarzanie Pani/Pana danych do momentu jej wycofania. Cofnięcie zgody możliwe jest w każdym momencie poprzez rozłączenie się i niekontynuowanie nawiązanej przez siebie rozmowy telefonicznej.
10. W razie stwierdzenia, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO), ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
11. Podanie danych osobowych jest dobrowolne i poprzedzone zgodą na kontynuowanie rozmowy. Po nawiązaniu połączenia telefonicznego, a przed rozpoczęciem rozmowy jest Pani/Pan informowany poprzez komunikat głosowy o nagrywaniu rozmowy. Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na ich nagrywanie należy przerwać połączenie.
12. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego / organizacji międzynarodowej.

OŚWIADCZENIE O MONITOROWANIU ROZMÓW PRZYCHODZĄCYCH

Informuję, że na terenie Urzędu Miejskiego w Kole funkcjonuje monitoring rozmów telefonicznych przychodzących.

Celem monitoringu jest podnoszenie standardów obsługi oraz bezpieczeństwo osób prowadzących rozmowę telefoniczną. Szczegółowe zasady funkcjonowania monitorowania rozmów telefonicznych przychodzących określa regulamin nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Miejskim w Kole wprowadzony zarządzeniem nr OA.120.1.2024 Burmistrza Miasta Koła z dnia 31 stycznia 2024 r. Zgodnie z powyższym ma Pani/Pan obowiązek zapoznać się treścią regulaminu.

.....
(podpis i pieczęć pracodawcy lub osoby upoważnionej)

Oświadczam, że zapoznałam/-em się z niniejszą informacją o funkcjonującym u pracodawcy monitorowaniu rozmów telefonicznych przychodzących.

.....
(data i podpis pracownika)

**Upoważnienie nr: do dostępu do odsłuchania zarejestrowanych rozmów telefonicznych
w Urzędzie Miejskim w Kole**

Burmistrz Miasta Koła upoważnia:

Imię:

Nazwisko:

Stanowisko:

do dostępu do odsłuchania zarejestrowanych rozmów telefonicznych w Urzędzie Miejskim w Kole.

Upoważnienie traci ważność z chwilą jego cofnięcia lub ustania stosunku umownego wiążącego upoważnionego z Urzędem Miejskim w Kole.

.....
(data i podpis Burmistrza Miasta Koła)

**WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE DANYCH ZE ZBIORU DANYCH OSOBOWYCH –
ROZMOWY TELEFONICZNE**

1. Wnioskodawca:

.....
.....
.....

(imię i nazwisko, adres zamieszkania, nr telefonu dane firmy)

2. Podstawa prawna upoważniająca do pozyskania danych osobowych:

.....
.....
.....

3. Wskazanie przeznaczenia dla udostępnionych danych:

.....
.....
.....
.....

4. Zakres żądanych informacji:

.....
.....
.....
.....

(proszę podać datę, przybliżoną godzinę oraz wskazać miejsce/osobę z kim był przeprowadzona rozmowa telefoniczna)

.....
(data, podpis wnioskodawcy)

Realizacja wniosku:

(wypełnia pracownik uzasadniając czy osoba jest uprawniona do pozyskania wnioskowanych danych)

.....
.....
.....
.....

.....
(data, podpis pracownika)

Protokół przekazania na nośniku elektronicznym danych z systemu nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Miejskim w Kole.

Administrator Danych Osobowych, zwany dalej przekazującym dane, przekazuje:

.....
.....
.....
.....

zwanemu dalej przyjmującym dane, na podstawie pisemnego wniosku z dnia
dane z rejestratora nagrań Urzędu Miejskiego w Kole, na następującym nośniku danych:

.....

1. Przekazujący przekazuje, a przyjmujący przyjmuje następujące dane (zapis z numeru telefonu)

Data	Nr telefonu/miejsce nagrania	Czas nagrania

2. Przyjmujący oświadcza, że przekazane dane wykorzystane zostaną zgodnie z celem wskazanym we wniosku, stanowiącym załącznik do niniejszego protokołu.

3. Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....
(data i czytelny podpis przekazującego)

.....
(data i czytelny podpis przyjmującego)

Protokół przekazania na nośniku elektronicznym danych z systemu nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Miejskim w Kole.

Administrator Danych Osobowych, zwany dalej przekazującym dane, przekazuje:

.....
.....
.....
.....

zwanemu dalej przyjmującym dane, na podstawie pisemnego wniosku z dnia
dane z rejestratora nagrań Urzędu Miejskiego w Kole, na następującym nośniku danych:
.....

1. Przekazujący przekazuje, a przyjmujący przyjmuje następujące dane (zapis z numeru telefonu)

Data	Nr telefonu/miejsce nagrania	Czas nagrania

2. Przyjmujący oświadcza, że przekazane dane wykorzystane zostaną zgodnie z celem wskazanym we wniosku, stanowiącym załącznik do niniejszego protokołu.

3. Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....
(data i czytelny podpis przekazującego)

.....
(data i czytelny podpis przyjmującego)