

ZARZĄDZENIE NR 42/2024
PEŁNIĄCEGO FUNKCJĘ
PREZYDENTA MIASTA INOWROCŁAWIA

z dnia 21 marca 2024 r.

**w sprawie wprowadzenia regulaminu rejestrowania rozmów telefonicznych
za pośrednictwem centrali telefonicznej w Urzędzie Miasta Inowrocławia**

Na podstawie art. 33 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2023 r. poz. 40, ze zm.) w związku z art. 24 ust. 1 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. U. UE L 119 z 4.05.2016, s. 1, ze zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się do użytku i stosowania regulamin rejestrowania rozmów telefonicznych za pośrednictwem centrali telefonicznej w Urzędzie Miasta Inowrocławia, zwany dalej regulaminem. Treść regulaminu określa załącznik do zarządzenia.

§ 2. Regulamin, o którym mowa w § 1, ma zastosowanie dla wybranego numeru telefonu, stanowiącego centralę Urzędu.

§ 3. Z treścią regulaminu, o którym mowa w § 1, naczelnicy wydziałów (równorzędnych komórek organizacyjnych) zapoznają wszystkich pracowników Urzędu.

§ 4. Traci moc zarządzenie nr 166/2021 Prezydenta Miasta Inowrocławia z dnia 6 września 2021 r. w sprawie wprowadzenia regulaminu rejestrowania rozmów telefonicznych za pośrednictwem centrali telefonicznej w Urzędzie Miasta Inowrocławia.

§ 5. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta Inowrocławia.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

pełniący funkcję
Prezydenta Miasta Inowrocławia

/-/ **Wojciech Piniewski**

Załącznik do zarządzenia
nr 42/2024 r.
pełniącego funkcję
Prezydenta Miasta Inowrocławia
z dnia 21 marca 2024 r.

REGULAMIN REJESTROWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH ZA POŚREDNICTWEM CENTRALI TELEFONICZNEJ W URZĘDZIE MIASTA INOWROCŁAWIA

§ 1. Regulamin określa zasady rejestrowania rozmów telefonicznych dla wybranego numeru telefonu, stanowiącego centralę Urzędu. Określa on również sposób zabezpieczenia rejestrowanych rozmów telefonicznych oraz zasady ich odsłuchiwania i udostępniania zgromadzonych treści.

§ 2. Celem rejestracji rozmów telefonicznych jest podnoszenie jakości obsługi telefonicznej interesantów.

§ 3.1. Podstawą prawną rejestrowania rozmów telefonicznych jest prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora danych osobowych, zgodnie z zapisami art. 6 ust. 1 lit. f 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. U. UE L 119 z 4.05.2016, s. 1, ze zm.) – dalej „RODO”.

2. Sama okoliczność podawania ewentualnych danych przez osoby dzwoniące oparta będzie o przesłankę z art. 6 ust. 1 lit. a RODO, czyli dobrowolna zgoda wyrażona wyraźnym działaniem potwierdzającym, jakim jest kontynuacja połączenia telefonicznego po wysłuchaniu automatycznego komunikatu wskazanego w § 5 pkt 2 regulaminu.

§ 4.1. Rozmowy telefoniczne prowadzone w Urzędzie Miasta Inowrocławia stanowią jedynie jedną z form kontaktu w ramach szerszego procesu czynności, które służyć mają realizacji prowadzonych spraw w całości.

2. Ze względu na brak możliwości jednoznacznej weryfikacji osoby dzwoniącej przez pracownika Urzędu Miasta Inowrocławia, załatwienie sprawy w całości przez dzwoniącego wymagać będzie albo osobistego stawienia się w Urzędzie Miasta Inowrocławia, albo skorzystania z innych form komunikacji, na jakie pozwalają obowiązujące przepisy prawa, takie jak np. Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej „ePUAP”.

3. Pracownicy Urzędu Miasta Inowrocławia w ramach rozmów telefonicznych powinni jedynie udzielać ogólnych informacji nie zawierających szczegółów spraw, w tym prawnie chronionych danych osobowych.

§ 5. Zasady działania systemu rejestracji są następujące:

- 1) rejestrowane są połączenia przychodzące i wychodzące jedynie z numeru telefonu 52 35 55 300 oraz numeru telefonu pomocniczego 52 35 55 263, stanowiących centralę Urzędu;
- 2) każde połączenie przychodzące poprzedzone jest automatycznym komunikatem o treści:
*„Witamy w Urzędzie Miasta Inowrocławia.
Informujemy, że rozmowy są rejestrowane.
Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na ich nagrywanie prosimy o przerwanie połączenia.
Informacje związane z przetwarzaniem danych osobowych, w tym o Administratorze danych osobowych, można znaleźć na stronie internetowej Biuletynu Informacji*

Publicznej, w zakładce „Rejestrowanie rozmów telefonicznych”;

- 3) w przypadku przekierowania połączenia przychodzącego odbiorcy wewnętrznemu wyświetli się numer telefonu 52 35 55 263;
- 4) w przypadku wykonania połączenia wychodzącego odbiorca zewnętrzny usłyszy komunikat informujący o nagrywaniu rozmowy;
- 5) kontynuacja połączenia telefonicznego oznacza wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych;
- 6) dane osobowe pracowników Urzędu Miasta Inowrocławia, przetwarzane są tylko w celu określonym w § 2 regulaminu;
- 7) rejestrowanie rozmów telefonicznych w Urzędzie Miasta Inowrocławia nie będzie służyło do monitorowania sposobu wykonywania obowiązków służbowych przez pracowników Urzędu Miasta Inowrocławia;
- 8) pełną treść klauzuli informacyjnej, dotyczącej spełnienia obowiązku, o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 RODO zamieszcza się na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Miasta Inowrocławia, w zakładce pn. „Rejestrowanie rozmów telefonicznych”. Wzór zamieszczonej klauzuli informacyjnej stanowi załącznik do regulaminu;
- 9) czas przechowywania zarejestrowanych połączeń wynosi do trzech miesięcy od dnia nagrania. Nagranie ulega usunięciu poprzez nadpisanie danych;
- 10) w uzasadnionych przypadkach, gdy zarejestrowana rozmowa telefoniczna stanowi dowód w postępowaniu związanym z naruszeniem bezpieczeństwa osób lub nosi znamiona przestępstwa, okres przechowywania danych ulega przedłużeniu o czas niezbędny do zakończenia postępowania, którego przedmiotem jest zdarzenie. Wydłużenie okresu przechowywania odbywa się na wniosek złożony do Wydziału Informatyki.

§ 6.1. Odsłuchiwanie zarejestrowanych rozmów jest możliwe tylko do realizacji celów określonych w § 2 oraz w wyjątkowych i uzasadnionych prawem przypadkach.

2. Odsłuchania rozmów zarejestrowanych w centrali telefonicznej Urzędu Miasta Inowrocławia dokonują jedynie osoby odpowiednio do tego upoważnione.

3. Ze wszystkich czynności podjętych w trakcie odsłuchania treści nagrania, sporządza się protokół, który zostaje dołączony do akt sprawy.

§ 7. Zapisy rozmów telefonicznych mogą być udostępniane jedynie za zgodą Prezydenta Miasta Inowrocławia lub upoważnionej przez niego osoby uprawnionym instytucjom państwowym lub osobom fizycznym, jeżeli obowiązek ich udostępnienia wynika z przepisów prawa, a także może mieć związek z prowadzonymi postępowaniami lub innymi czynnościami prawnymi.

§ 8.1. Infrastruktura techniczna służąca rejestracji i przechowywaniu rozmów telefonicznych jest zabezpieczona przed dostępem osób do tego nieupoważnionych.

2. Za stronę techniczną właściwego zabezpieczenia procesów rejestrowania i przechowywania rozmów telefonicznych odpowiada wyznaczony pracownik Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego.

3. Funkcję administratora systemu nagrywania w centrali telefonicznej Urzędu Miasta Inowrocławia pełnią wyznaczeni do tego pracownicy Wydziału Informatyki i Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego.

4. Naczelnik Wydziału Informatyki koordynuje działania związane z rozwiązywaniem problemów technicznych dotyczących rejestrowania i przechowywania nagrań telefonicznych. Odpowiada on również za udostępnianie treści rejestrowanych rozmów oraz przechowywanie nośników z zarejestrowanymi materiałami.

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych w ramach rejestrowania rozmów telefonicznych za pośrednictwem centrali telefonicznej w Urzędzie Miasta Inowrocławia
Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 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. U. UE L 119 z 4.05.2016, s. 1, ze zm.) – zwanego dalej „RODO” – informujemy, że:
Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Prezydent Miasta Inowrocławia z siedzibą w Inowrocławiu przy al. Ratuszowej 36.
Wyznaczony został Inspektor Ochrony Danych, z którym może się Pani/Pan skontaktować pod numerem telefonu 52 35 55 347 lub adresem e-mail: iod@inowroclaw.pl .
Pani/Pana dane przetwarzane będą w celu podnoszenia jakości obsługi telefonicznej interesantów.
Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych będzie prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, zgodnie z zapisami art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Sama okoliczność podania przez Panią/Pana danych osobowych oparta będzie o przesłankę z art. 6 ust. 1 lit. a RODO, czyli dobrowolna zgoda wyrażona wyraźnym działaniem potwierdzającym, jakim jest kontynuacja połączenia telefonicznego.
Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą osoby i podmioty uprawnione do tego na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres nieprzekraczający trzech miesięcy od dnia nagrania. Nagranie ulega usunięciu poprzez nadpisanie danych. W uzasadnionych przypadkach, gdy zarejestrowana rozmowa telefoniczna stanowić będzie dowód w postępowaniu związanym z naruszeniem bezpieczeństwa osób lub noszące znamiona przestępstwa, okres przechowywania danych ulec może przedłużeniu o czas niezbędny do zakończenia postępowania, którego przedmiotem jest zdarzenie.
Posiada Pani/Pan prawo żądania dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo żądania ich sprostowania, prawo żądania ograniczenia przetwarzania, prawo żądania do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzanych danych, oraz prawo żądania do przenoszenia danych. Prawo do usunięcia, swoich danych przysługuje Pani/Panu w sytuacji, gdy wcześniej wyrażona zgoda na przetwarzanie danych zostanie przez Panią/Pana cofnięta, a przepisy prawa zezwalają na ich trwałe usunięcie. Jeżeli przetwarzanie danych osobowych odbywać się będzie wyłącznie na podstawie zgody – posiada Pani/Pan prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), w przypadku gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.
Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne. Brak zgody na kontynuowanie połączenia skutkować będzie brakiem możliwości kontaktu telefonicznego.