

ZARZĄDZENIE NR 51/2021
BURMISTRZA BYTOWA

z dnia 02 marca 2021 r.

**w sprawie wprowadzenia regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych
w Urzędzie Miejskim w Bytowie**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r., poz. 713, z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1. Wprowadza się regulamin nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Miejskim w Bytowie, stanowiący załącznik do zarządzenia.

§ 2. Traci moc zarządzenie nr 56/2018 Burmistrza Bytowa z dnia 19 marca 2018 r. w sprawie wprowadzenia do użytku systemu nagrywania rozmów telefonicznych za pośrednictwem centrali telefonicznej w Urzędzie Miejskim w Bytowie.

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Bytowa.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
Ryszard Sylka

Załącznik
do zarządzenia Nr 51/2021
Burmistrza Bytowa
z dnia 2 marca 2021.

REGULAMIN NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W BYTOWIE

§ 1. Regulamin określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Miejskim w Bytowie, numery telefoniczne przychodzące na których dochodzi do nagrywania rozmów telefonicznych oraz sposób ich zabezpieczenia oraz udostępniania zgromadzonych treści.

§ 2. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest podnoszenie standardów obsługi oraz bezpieczeństwo osób prowadzących rozmowę telefoniczną.

§ 3. 1. Rejestrowaniu podlegają połączenia przychodzące do Urzędu Miejskiego w Bytowie. Każde połączenie zostaje poprzedzone automatycznym komunikatem którego treść stanowi załącznik nr 1 do regulaminu.

2. W przypadku gdy osoba dzwoniąca nie wyraża zgody na nagrywanie, proszona jest o zakończenie połączenia telefonicznego.

3. Kontynuacja połączenia telefonicznego po wysłuchaniu komunikatu oznacza wyrażne działanie potwierdzające zgodę na przetwarzanie danych osobowych.

4. Przed połączeniem osoba dzwoniąca ma możliwość zapoznania się ze skróconą klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych, o czym zostaje poinformowana w komunikacie, o którym mowa w ust. 3.

5. Obowiązek informacyjny o którym mowa w 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016, str. 1), wypełnia się poprzez umożliwienie odsłuchu skróconej klauzuli informacyjnej w formie komunikatu głosowego podczas połączenia oraz poprzez zamieszczenie – zgodnie z informacją zawartą w komunikacie głosowym – treści pełnej klauzuli informacyjnej na podanej stronie BIP Urzędu Miejskiego w Bytowie, która stanowi załącznik nr 2 do regulaminu.

§ 4. 1. Urządzenie do rejestrowania rozmów zainstalowane jest w centrali telefonicznej w Urzędzie Miejskim w Bytowie.

2. Nagrywanie rozmów odbywa się całodobowo.

3. Rejestracji i zapisowi podlega fonia z rozmów przychodzących.

4. Aplikacja do obsługi rejestrowanych połączeń zainstalowana jest na komputerze administratora systemu nagrywania.

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

6. Czas przechowywania zarejestrowanych połączeń wynosi 1 miesiąc od chwili ich powstania, po tym okresie zostają trwale usunięte z systemu informatycznego. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu, termin ten ulega

przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończeniu postępowania.

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

2. Pracownicy Urzędu Miejskiego w Bytowie wyznaczeni do odsłuchiwania nagranych rozmów mają nadane upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.

3. Wykaz osób upoważnionych do odsłuchiwania rozmów:

- 1) Burmistrz Bytowa oraz z-cy Burmistrza Bytowa,
- 2) Sekretarz Bytowa,
- 3) Kierownicy wydziałów,
- 4) Informatyk,
- 5) Serwisant systemu w zakresie koniecznym do wykonania naprawy, konserwacji systemu monitoringu – w obecności Informatyka oraz po podpisaniu stosownego oświadczenia o zachowaniu poufności danych.

§ 6. 1. Udostępnianie nagrań jest możliwe uprawnionym organom, instytucjom lub podmiotom np. policja, sąd, prokuratura, po wskazaniu przez nie podstawy prawnej zezwalającej na udostępnienie. Udostępnienie następuje po wyrażeniu zgody przez Burmistrza Bytowa, jego Zastępcy Burmistrza Bytowa bądź Sekretarza Bytowa.

2. Udostępnienie nagrania osobom, które zostały nagrane, odbywa się poprzez realizację prawa dostępu do danych (art. 15 Rodo), zgodnie z procedurą obowiązującą w Urzędzie Miejskim w Bytowie.

§ 7. Kierownik Wydziału Organizacyjnego sprawuje nadzór nad właściwym wykorzystaniem systemu nagrywania rozmów w centrali telefonicznej Urzędu Miejskiego w Bytowie.

BURMISTRZ
Ryszard Sylka

TREŚĆ KOMUNIKATU W OCZEKIWANIU NA ROZMOWĘ

Witamy w Urzędzie Miejskim w Bytowie.

Informujemy, że w trosce o wysoką jakość obsługi klienta rozmowa jest nagrywana.

Jeśli nie akceptujesz nagrywania zakończ połączenie.

W celu odsłuchania informacji dotyczącej ochrony danych osobowych prosimy wybrać cyfrę „1”

Po wciśnięciu cyfry „1”:

- 1. Administratorem Państwa danych osobowych utrwalonych w nagraniach z rozmowy jest Gmina Bytów którą reprezentuje Burmistrz Bytowa z siedzibą w Bytowie przy ul. 1-go Maja 15.*
- 2. Dane osobowe nagrywane są w celu bezpieczeństwa, dowodowych oraz podniesienia jakości obsługi klienta.*
- 3. Nagrania przechowywane będą przez okres 1 miesiąca.*
- 4. Pozostałe informacje znajdują się w Biuletynie Informacji Publicznej www.bip.bytow.com.pl w kategorii Obowiązek informacyjny dotyczący RODO.*

BURMISTRZ

Ryszard Sylka

Klauzula informacyjna - System nagrywania rozmów telefonicznych za pośrednictwem centrali telefonicznej w Urzędzie Miejskim w Bytowie

- 1) Administratorem systemu nagrywania rozmów jest Gmina Bytów, reprezentowana przez Burmistrza Bytowa, siedziba Urząd Miejski w Bytowie, ul. 1-go Maja 15, 77-100 Bytów, tel. 59 822 20 11, e-mail: urząd@bytow.com.pl.
- 2) Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych: e-mail: iod@bytow.com.pl.
- 3) System nagrywania rozmów telefonicznych za pośrednictwem centrali telefonicznej stosowany jest w celach bezpieczeństwa, dowodowych oraz podniesienia jakości obsługi klienta.
- 4) Monitoringiem rozmów objęte są wszystkie rozmowy przychodzące.
- 5) Zapisy z rozmów telefonicznych przechowywane będą przez okres 1 miesiąca, z wyjątkiem sytuacji w którym nagrania stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub administrator powziął wiadomość – w związku z zawiadomieniem właściwych organów - iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu, termin ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.
- 6) Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest zgoda osoby dzwoniącej do urzędu wyrażona poprzez kontynuację rozmowy (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) oraz realizacja zadań w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi (art. 6 ust. 1 lit. e RODO).
- 7) Posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do Pani/Pana danych osobowych, ograniczenia przetwarzania.
- 8) Osobie zarejestrowanej przez system monitoringu przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych w Warszawie – ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

BURMISTRZ

Ryszard Sylka