

ZARZĄDZENIE NR 31/2022
STAROSTY OSTROWSKIEGO

z dnia 1 sierpnia 2022 r.

w sprawie wprowadzenia Regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych.

Na podstawie art. 34 ust. 1 i art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t.j. Dz. U z 2022 r. poz. 1526) oraz art. 6 ust. 1 lit. a oraz lit. e 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-publ. Dz. Urz. UE L. Nr 119, s. 1) zarządza się, co następuje:

§ 1. Ustala się Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych w brzmieniu stanowiącym załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie Zarządzenia powierza się Sekretarzowi Powiatu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Starosta Ostrowski

Zbigniew Chrupek

Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych

1. Regulamin określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych w Starostwie Powiatowym w Ostrowi Mazowieckiej w Wydziale Komunikacji, Transportu i Dróg Publicznych. Regulamin określa reguły nagrywania dźwięku i zapisu treści rozmów oraz sposobów ich zabezpieczenia, a także możliwość udostępniania zgromadzonych informacji.

2. Przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmów. Jeżeli rozmówca nie wyraża zgody na nagrywanie, prosimy o przerwanie połączenia. Treść nagrania przedstawia załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu. Regulamin oraz klauzula informacyjna jest dostępna na naszej stronie internetowej www.bip.powiatostrowmaz.pl w zakładce „ochrona danych osobowych”.

3. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest zapewnienie bezpieczeństwa w Starostwie Powiatowym w Ostrowi Mazowieckiej w Wydziale Komunikacji, Transportu i Dróg Publicznych i podniesienie jakości i rzetelności obsługi interesantów.

4. Rejestrowanie rozmów jest realizowane ze względu na prawnie uzasadniony interes Starostwa Powiatowego w Ostrowi Mazowieckiej (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) celem umożliwienia jednoznacznego oceny rozmowy w zakresie jej przebiegu w sytuacjach spornych pomiędzy Starostwem Powiatowym w Ostrowi Mazowieckiej a interesantem oraz w celu kontroli udzielania informacji przez pracowników.

5. Zebrane rozmowy nie mogą być wykorzystywane w innych celach niż wskazane powyżej, chyba, że przepisy prawa nakładają obowiązek ich wykorzystania w innych celach niż niniejszym Regulaminem.

6. Nagrywanie rozmów funkcjonuje w godzinach pracy Starostwa Powiatowego w Ostrowi Mazowieckiej.

7. Rejestracji i zapisowi podlega tylko fonia.

8. Podczas rejestrowania rozmowy, rejestrowane są wszystkie dane osobowe przekazywane przez rozmówcę.

9. Jakakolwiek awaria systemu rejestracji rozmów nie wstrzymuje możliwości połączenia się i rozmowy telefonicznej.

10. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem rozmówców ani rozmówca nie jest profilowany.

11. Do rejestracji rozmów służy oprogramowanie firmy Multimedia Polska Sp. z o.o. Elementy infrastruktury do nagrywania rozmów telefonicznych są na bieżąco udoskonalane, wymieniane i rozszerzane.

12. Czas przechowywania rozmów telefonicznych nie przekracza 3 miesięcy.

13. Oprogramowanie rejestrujące rozmowy telefoniczne znajduje się w Multimedia. Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni, natomiast zapisy powierzenia przetwarzania danych osobowych zostały uregulowane stosowną umową powierzenia. Osoby upoważnione do odsłuchiwania rozmów mają nadane upoważnienie do przetwarzania danych osobowych.

14. Osoby, które zostały nagrane, po uprzednim złożeniu wniosku (załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu), mają prawo dostępu do treści do swoich danych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych. Mają również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych), gdy uznają, że przetwarzanie danych osobowych dotyczących ich osoby narusza przepisy dotyczące ochrony danych osobowych. Każdy przypadek zapisu rozmowy na jakikolwiek przenośny nośnik musi zostać odnotowany stosownym protokołem przekazania (załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu).

15. Starostwo Powiatowe w Ostrowi Mazowieckiej zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych zgromadzonych w czasie rejestracji rozmów.

16. Okresowo dokonuje się przeglądu infrastruktury służącej do nagrywania rozmów, celem weryfikacji sposobu zabezpieczenia gromadzenia danych osobowych.

17. Regulamin może ulec zmianie w zależności m.in. od aktualnego stanu prawnego oraz zmian zasad rejestrowania rozmów telefonicznych.

18. Powyższy regulamin nagrywania rozmów telefonicznych wchodzi w życie z dniem wejścia zarządzenia wprowadzającego regulamin.

Załącznik Nr 1 do
Regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych
Wniosek o udostępnienie danych ze zbioru danych osobowych

1. Wnioskodawca:

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

(nazwa firmy i jej siedziba albo imię, nazwisko i adres zamieszkania wnioskodawcy)

2. Podstawa prawna upoważniająca do pozyskania danych osobowych:

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

3. Wskazanie przeznaczenia dla udostępnionych danych:

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

4. Oznaczenie lub nazwa zbioru, z którego mają być udostępnione dane:

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

Zakres żądanych informacji ze zbioru:

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

5. Informacje umożliwiające wyszukanie w zbiorze żądanych danych:

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

**Protokół przekazania na nośniku elektronicznym danych z systemu nagrań rozmów
sporządzony w dniu**

Osoba reprezentująca Administratora Danych Osobowych zwany dalej przekazującym dane,
przekazuje

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

zwanym dalej przyjmującym dane, na podstawie pisemnego wniosku z dnia
..... dane z rejestratora nagrań.

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

Data -

Numer telefonu/miejsce nagrania -

Czas nagrania -

2. Przyjmujący dane oświadcza, że wykorzystane zostaną one wyłącznie do celów określonych
w pisemnym wniosku, stanowiącym załącznik do niniejszego protokołu. Protokół sporządzono
w dwóch jednakowych egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....
(data, przekazujący)

.....
(data, przyjmujący)

Treść nagrania

Witamy w Starostwie Powiatowym w Ostrowi Mazowieckiej.

Uprzejmie informujemy, iż w trosce o jak najwyższy poziom jakości obsługi rozmowy mogą być nagrywane.

Jeżeli nie wyrażasz zgody na nagrywanie prosimy o rozłączenie się.

Administratorem Danych Osobowych jest Starostwo Powiatowe w Ostrowi Mazowieckiej.

Szczegóły dotyczące przetwarzanych danych osobowych znajdują Państwo na naszej stronie internetowej pod adresem: www.bip.powiatostrowmaz.pl w zakładce „ochrona danych osobowych”.