

REGULAMIN NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W STRUMIENIU

§ 1. Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Miejskim w Strumieniu, zwany dalej Regulaminem, określa zasady nagrywania (rejestracji i zapisu) rozmów telefonicznych w Urzędzie Miejskim w Strumieniu, podczas których dochodzi do nagrywania rozmów telefonicznych oraz sposób ich zabezpieczenia i udostępniania.

§ 2. Nagrywanie rozmów telefonicznych stosowane jest w celu podniesienia bezpieczeństwa i poprawy jakości obsługi interesantów, zabezpieczenie interesu prawnego osoby, której dane osobowe zarejestrowano w systemie nagrywania rozmów telefonicznych oraz Administratora Danych Osobowych na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów, dochodzenia lub obrony roszczeń oraz zabezpieczenia materiału dowodowego, a także ochrony pracowników przed groźbami słownymi, obroną przed zarzutami o złą jakość obsługi, czy też nieterminowe załatwienie sprawy.

§ 3. 1. Osoby wykonujące połączenia telefoniczne z numerami telefonów objętych systemem nagrywania rozmów w Urzędzie Miejskim w Strumieniu są informowane o nagrywaniu rozmów poprzez komunikat odtwarzany automatycznie w oczekiwaniu na połączenie, którego treść stanowi **załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu.

2. Osoba, o której mowa w ust. 1, która nie wyraża zgody na nagrywanie rozmowy, obowiązana jest zakończyć połączenie telefoniczne, a w celu załatwienia sprawy winna zwrócić się do Urzędu pisemnie lub osobiście ze stosownym wnioskiem.

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

4. Przed połączeniem osoba, o której mowa w ust. 1, zapoznawana jest ze skróconą klauzulą informacyjną (klauzula warstwowa) dotyczącą przetwarzania danych osobowych, której treść zawarta jest w komunikacie, stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

5. 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 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 rozporządzenia o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016, str. 1), wypełnia się poprzez zamieszczenie klauzuli informacyjnej, stanowiącej **załącznik nr 2** do niniejszego Regulaminu na stronie Biuletynu Informacji Publicznej w zakładce "Ochrona danych osobowych" oraz na tablicy ogłoszeń Urzędu Miejskiego Strumienia.

§ 4. 1. Nagrywanie rozmów odbywa się całodobowo.

2. Rejestracji i zapisowi podlega fonia:

a) z rozmów przychodzących z zewnątrz;

b) z rozmów przychodzących z zewnątrz w wyniku przekierowania z numeru wewnętrznego, na którym rozmowy nie są nagrywane, na numer wewnętrzny, na którym dochodzi do nagrywania rozmów telefonicznych.

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

4. Czas przechowywania nagrań z rozmów telefonicznych wynosi do 3 miesięcy od dnia nagrania. W przypadku, w którym nagranie może stanowić dowód w postępowaniu, termin ten ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Po upływie tych okresów nagrania zawierające dane osobowe, podlegają usunięciu, o ile przepisy odrębne nie stanowią inaczej.

5. Usuwanie nagrań odbywa się systemowo w formie nadpisania.

6. Administratorem danych osobowych zgromadzonych podczas rejestracji rozmów telefonicznych jest Burmistrz Strumienia, Rynek 4, 43-246 Strumień, sekretariat@um.strumien.pl.

§ 5. 1. Nagrywanie rozmów odbywa się na wyznaczonych numerach telefonicznych wewnętrznych, których wykaz stanowi **załącznik nr 3** do niniejszego Regulaminu.

2. Decyzję w sprawie objęcia dodatkowego numeru systemem nagrywania rozmów telefonicznych podejmuje Sekretarz Strumienia na podstawie pisemnego wniosku kierownika komórki organizacyjnej.

3. Zmiana załącznika, o którym mowa w ust. 1 oraz załącznika nr 1 do niniejszego Regulaminu nie stanowi zmiany treści Regulaminu.

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

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

3. Do zapoznania się z nagraniami rozmów telefonicznych upoważnieni są na podstawie art. 29 i 32 ust. 4 rozporządzenia 2016/679:

a) Sekretarz Strumienia,

b) pracownicy zatrudnieni na stanowisku informatyka w Urzędzie Miejskim w Strumieniu

c) serwisant systemu w zakresie koniecznym do wykonania naprawy, konserwacji systemu nagrywania rozmów, przy obecności pracownika, o którym mowa w punkcie 2

d) inne osoby na podstawie dalszych upoważnień.

§ 7. 1. Zapisy rozmów telefonicznych mogą być udostępniane wyłącznie za zgodą Burmistrza Strumienia lub Sekretarza Strumienia 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 organom ścigania na ich pisemny wniosek w celu wyjaśnienia prowadzonej sprawy.

3. Wzór wniosku o udostępnienie nagrania rozmowy telefonicznej stanowi **załącznik nr 4** do niniejszego Regulaminu.

§ 8. Nadzór nad funkcjonowaniem systemu nagrywania rozmów telefonicznych sprawuje Sekretarz Strumienia.

Załącznik nr 1 do Regulaminu – treść komunikatu

Załącznik nr 2 do Regulaminu – pełna klauzula informacyjna

Załącznik nr 3 do Regulaminu – wykaz nr. telefonów objętych nagrywaniem

Załącznik nr 4 do Regulaminu – wzór wniosku o udostępnienie nagrania