

ZARZĄDZENIE Nr 259/2019
PREZYDENTA MIASTA BOLESŁAWIEC

z dnia 29 sierpnia 2019 r.

w sprawie zasad użytkowania systemu informatycznego służącego do rejestrowania (nagrywania) rozmów telefonicznych w Urzędzie Miasta Bolesławiec

Na podstawie art. 33 ust.1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 506) oraz art.6 ust.1 i art.24 ust.1 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 rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.UE L 119 z 04.05.2016 r.)

zarządzam, co następuje:

§ 1. 1. Wprowadza się do użytku w Urzędzie Miasta Bolesławiec system informatyczny, służący do rejestrowania (nagrywania) rozmów telefonicznych przychodzących, wychodzących oraz wewnętrznych.

2. Celem wprowadzenia systemu informatycznego, służącego do rejestrowania rozmów telefonicznych, jest zapewnienie bezpieczeństwa informacji, zapewnienie jakości obsługi interesantów, zwłaszcza w zakresie skarg i wniosków oraz ochrona danych osobowych osób występujących jako rozmówcy.

3. Każde połączenie przychodzące poprzedzone jest automatycznym komunikatem o treści: *„Witamy w Urzędzie Miasta Bolesławiec. Uprzejmie informujemy, że w trosce o bezpieczeństwo i jakość świadczonych usług wszystkie rozmowy są nagrywane. Kontynuowanie rozmowy oznacza zgodę na jej nagrywanie. Wyrażając zgodę, proszę czekać na połączenie. Komunikat dotyczący klauzuli informacyjnej dostępny jest po naciśnięciu klawisza * (gwiazdka)”*.

4. Każde połączenie wychodzące powinno być poprzedzone komunikatem, odczytanym przez rozmówcę, o treści: *„Informuję, że w trosce o bezpieczeństwo i jakość świadczonych usług wszystkie rozmowy są nagrywane. Kontynuowanie rozmowy oznacza zgodę na jej nagrywanie”*.

5. Treść klauzuli informacyjnej stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

6. Nagrywanie rozmów odbywa się całodobowo.

7. Awaria systemu rejestracji rozmów nie wpływa na możliwość połączenia się i rozmowy telefonicznej z pracownikiem Urzędu Miasta Bolesławiec.

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

2. Systemem informatycznym służącym do rejestrowania rozmów telefonicznych administruje Referat Informatyki Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego Urzędu Miasta Bolesławiec.

3. Aplikacja do obsługi rejestrowanych połączeń zainstalowana jest na komputerze Administratora Systemu Informatycznego.

4. Czas przechowywania rejestrowanych połączeń wynosi 3 miesiące od dnia nagrania, a po tym czasie pliki rejestrowanych połączeń zostają trwale usunięte z systemu informatycznego.

5. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu, czas przechowywania rejestrowanych połączeń ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.

§ 3. 1. Odsłuchanie zarejestrowanych rozmów możliwe jest tylko do realizacji celu określonego w §1 ust.2 niniejszego zarządzenia w wyjątkowych i uzasadnionych przypadkach.

2. Odsłuchania rozmów zarejestrowanych w Urzędzie Miasta Bolesławiec dokonują osoby upoważnione przez Prezydenta Miasta Bolesławiec, wskazane do zbioru danych „Rejestracja rozmów telefonicznych”.

3. Ze wszystkich czynności podjętych w trakcie odsłuchiwania treści nagrania sporządza się protokół, który zostaje dołączony do akt sprawy. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 2 do niniejszego zarządzenia.

4. Zapisy rozmów telefonicznych mogą być udostępniane wyłącznie za zgodą Prezydenta Miasta Bolesławiec uprawnionym instytucjom czy organom ścigania, jeżeli obowiązek ich udostępniania wynika z przepisów prawa, w zakresie prowadzonych przez nie postępowań czy czynności prawnych. Nośnik z materiałem może być przekazany na ich pisemny wniosek, stanowiący załącznik nr 3 do niniejszego zarządzenia, potwierdzony protokołem przekazania, stanowiącym załącznik nr 4 do niniejszego zarządzenia.

§ 4. Sekretarz Miasta sprawuje nadzór nad właściwym wykorzystaniem rejestrowanych połączeń telefonicznych w zakresie:

- 1) wykorzystywania treści rejestrowanych rozmów zgodnie z przeznaczeniem, z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych,
- 2) odsłuchiwania rejestrowanych rozmów,
- 3) udostępniania treści rejestrowanych rozmów,
- 4) przechowywania treści rejestrowanych rozmów z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych.

§ 5. Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 września 2019 r.

Prezydent Miasta

Piotr Roman

1) administratorem Państwa danych osobowych jest **Gmina Miejska Bolesławiec z siedzibą w Bolesławcu ul. Rynek 41**, reprezentowana przez Prezydenta Miasta Bolesławiec,

2) inspektorem ochrony danych jest Pani Renata Szewczyk (**kontakt: Urząd Miasta Bolesławiec, ul. Rynek 41, 59-700 Bolesławiec, telefon 075 645-64-53, kom. 538 052 480, e-mail iod@um.boleslawiec.pl**),

3) Państwa dane osobowe przetwarzane będą w celu zapewnienie jakości obsługi klientów, ochrony danych osobowych osób występujących jako rozmówcy oraz bezpieczeństwo informacji Gminy Miejskiej Bolesławiec na podstawie:

- art. 6 ust. 1 lit. a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. oznaczającego, że osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych. Kontynuacja połączenia telefonicznego po wysłuchaniu komunikatu oznacza wyraźne działanie potwierdzające zgodę na przetwarzanie danych osobowych.

4) odbiorcą Państwa danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa

5) Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej,

6) Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres 3 miesięcy od nagrania.

7) posiadają Państwo prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania i cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

8) mają Państwo prawo wniesienia skargi do UODO, gdy uznają, iż przetwarzanie Państwa danych osobowych dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016r.

9) podanie przez Państwo danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do przeprowadzenia rozmowy telefonicznej.

10) Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.

**Protokół
z odsłuchania rozmowy telefonicznej w Urzędzie Miasta Bolesławiec**

W dniu osoby (imię, nazwisko, stanowisko służbowe):

.....
.....

dokonały odsłuchania rozmowy telefonicznej:

1.Data rozmowy :

Godzina rozmowy:.....

2.Osoby prowadzące rozmowę:

.....

(imię, nazwisko, stanowisko służbowe)

oraz

(dane rozmówcy lub rodzaj sprawy)

3. Lokalizacja zdarzenia:

.....

(np. nr telefonu)

4. Rodzaj naruszenia bezpieczeństwa oraz okoliczności towarzyszące:

.....

.....

.....

5. Przyczyny wystąpienia zdarzenia:

.....

.....

6. Podjęte działania:

.....

.....

7. Postępowanie wyjaśniające:

.....

.....

(data, podpisy osób prowadzących odsłuchanie rozmowy telefonicznej)

Stanowisko Prezydenta Miasta co do dalszych czynności w sprawie:

.....

(data, podpis Prezydenta Miasta)

Załącznik Nr 3 do zarządzenia Nr 259/2019
Prezydenta Miasta Bolesławiec
z dnia 29 sierpnia 2019 r.

Dane wnioskodawcy

Data.....

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

**Wniosek
o udostępnienie nagrań rozmów telefonicznych Urzędu Miasta Bolesławiec**

**Zwracam się o udostępnienie danych rozmów telefonicznych Urzędu Miasta Bolesławiec z dnia
..... numer telefonu**

Uzasadnienie:

.....
Podpis wnioskodawcy

**Decyzja
Prezydenta Miasta
Wyrażam zgodę / nie wyrażam zgody**

.....
Podpis

Dane wnioskodawcy

Data.....

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

**Wniosek
o udostępnienie nagrań rozmów telefonicznych Urzędu Miasta Bolesławiec**

**Zwracam się o udostępnienie danych rozmów telefonicznych Urzędu Miasta Bolesławiec z dnia
..... numer telefonu**

Uzasadnienie:

.....
Podpis wnioskodawcy

Decyzja
Prezydenta Miasta
Wyrażam zgodę / nie wyrażam zgody

.....
Podpis

Załącznik Nr 4 do zarządzenia Nr 259/2019
Prezydenta Miasta Bolesławiec
z dnia 29 sierpnia 2019 r.

**Załącznik Nr 4 do zarządzenia Nr
Prezydenta Miasta Bolesławiec**

**Protokół przekazania
na nośniku elektronicznym rozmów telefonicznych Urzędu Miasta Bolesławiec sporządzony w dniu
.....**

Prezydent Miasta Bolesławiec, zwany dalej **Przekazującym** dane, przekazuje

.....
.....
zwanemu dalej **Przyjmującym** dane, na podstawie pisemnego wniosku z dnia,
dane z systemu informatycznego Urzędu.

1. Przekazujący przekazuje, a Przyjmujący przyjmuje następujące dane (zapis z nagrań)

Data	Nr telefonu	Czas nagrania

2. Przyjmujący dane oświadczą, że wykorzystane zostaną one wyłącznie do celów określonych w pisemnym wniosku, stanowiącym załącznik do niniejszego protokołu.

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

.....
Przekazujący

.....
Przyjmujący

Uzasadnienie

Celem wprowadzenia do użytku w Urzędzie Miasta Bolesławiec systemu informatycznego, służącego do rejestrowania (nagrywania) rozmów telefonicznych, jest zapewnienie bezpieczeństwa informacji, zapewnienie jakości obsługi interesantów, zwłaszcza w zakresie skarg i wniosków oraz ochrona danych osobowych osób występujących jako rozmówcy.