

REGULAMIN NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH W URZĘDZIE GMINY KOMAŃCZA

Podstawą prawną niniejszego Regulaminu jest art. 6 ust 1 lit a, art. 9 ust. 2 lit. a oraz 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 (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych), Dz.U.U.E.L.2016.119.1, zwane dalej: „RODO”.

§1

Regulamin określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Gminy Komańcza, sposobów ich zabezpieczenia, a także możliwość udostępniania zgromadzonej treści.

§2

System nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Gminy Komańcza wprowadza się dla celów:

- a) bezpieczeństwa osób prowadzących rozmowę oraz podniesienia jakości i standardów obsługi klienta.
- b) zabezpieczenia interesu prawnego osoby, której dane osobowe zarejestrowano w systemie nagrywania rozmów telefonicznych oraz Administratora na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów lub dochodzenia roszczeń oraz zabezpieczenia materiału dowodowego.

§3

1. Osoby wykonujące połączenie telefoniczne na numery telefonu objęte systemem nagrywania rozmów w Urzędzie Gminy Komańcza są informowane o nagrywaniu rozmów poprzez komunikat odtwarzany automatycznie w oczekiwaniu na połączenie.
2. Kontynuacja połączenia po wysłuchaniu komunikatu oznacza wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych.
3. Rejestracji i zapisowi podlegają wszystkie połączenia przychodzące.
4. Treść nagrania przedstawia **załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu.

§4

1. Nagrywanie rozmów funkcjonuje tylko w godzinach pracy Urzędu Gminy Komańcza.
2. Rejestracji i zapisowi podlega tylko fonia.

3. Podczas rejestrowania rozmowy rejestrowane są wszystkie dane osobowe przekazywane przez rozmówcę.
4. Awaria systemu rejestracji rozmów nie wpływa na możliwość połączenia się i rozmowy telefonicznej z pracownikami.
5. Oprogramowanie rejestrujące rozmowy telefoniczne znajduje się w Urzędzie Gminy Komańcza.
6. Odsłuchiwanie zarejestrowanych rozmów możliwe jest tylko do realizacji celu określonego w §2 w wyjątkowych i uzasadnianych przypadkach.
7. Czas przechowywania zarejestrowanych połączeń wynosi 12 miesięcy od dnia nagrania. W przypadku, gdy nagranie stanowi dowód w postępowaniu, termin ten podlega przedłużeniu do czasu zakończenia postępowania prawomocnym rozstrzygnięciem. Po upływie tych okresów nagrania zawierające dane osobowe podlegają usunięciu.
8. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem rozmówców ani rozmówca nie jest profilowany.

§5

1. Osoby upoważnione do odsłuchiwania rozmów mają nadane upoważnienie do przetwarzania danych osobowych.
2. Urząd Gminy Komańcza zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych zgromadzonych w czasie rejestracji rozmów.
3. Z każdej czynności, która wiąże się z dostępem i odsłuchaniem treści nagrania, sporządza się protokół, który zostaje dołączony do akt sprawy.
4. Rejestrowanie oraz przechowywanie danych w postaci rozmów prowadzone jest za pomocą urządzeń zapewniających ochronę przed dostępem do danych przez osoby do tego nieupoważnione.
5. Za sprawność techniczną urządzeń o których mowa w ust. 4, w szczególności właściwe zabezpieczenie procesu nagrywania, przechowywania danych odpowiada administrator systemu informatycznego.
6. Funkcję administratora systemu nagrywania w centrali telefonicznej Urzędu Gminy Komańcza pełni Informatyk w Urzędzie Gminy Komańcza.
7. Inspektor ochrony danych zobowiązany jest nadzorować przestrzeganie przepisów w zakresie ochrony danych osobowych.

§6

Zastępca Wójta koordynuje działania administratora systemu informatycznego oraz inspektora ochrony danych osobowych w zakresie:

- a) rozwiązywania problemów technicznych dotyczących rejestrowania i przechowywania nagrań;

- b) wykorzystywania treści rejestrowanych rozmów zgodnie z przeznaczeniem z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych;
- c) odsłuchiwania rejestrowanych rozmów;
- d) udostępniania treści rejestrowanych rozmów;
- e) przechowywania treści rejestrowanych rozmów z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych;
- f) aktualizacji niniejszego zarządzenia.

§7

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 2016 roku w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, wypełnia się poprzez zamieszczenie klauzuli informacyjnej, stanowiącej **załącznik nr 3** do Regulaminu na stronie BIP Gminy Komańcza.

§8

Każdy pracownik w tym nowozatrudniony powinien być poinformowany o nagrywaniu rozmów.

§9

1. Zapisy rozmów telefonicznych mogą być udostępniane wyłącznie za zgodą Wójta Gminy Komańcza upoważnionym podmiotom jeżeli obowiązek ich udostępniania wynika z przepisów prawa w zakresie ich właściwości.
2. Nośnik z danymi obejmującymi zapis rozmów może być przekazany organom ścigania na ich wnioski w ramach prowadzonego postępowania na podstawie ustawy.
3. Każdy przypadek zapisu rozmowy na przenośny nośnik musi zostać odnotowany stosownym protokołem przekazania. (**załącznik nr 2** do Regulaminu).

§10

1. Do rejestracji rozmów służy oprogramowanie firmy Slican Producenta Systemów Telekomunikacyjnych. Urządzenia do nagrywania rozmów telefonicznych są na bieżąco udoskonalane, wymieniane i rozszerzane.
2. Okresowo dokonuje się przeglądu urządzeń służących do nagrywania rozmów, celem weryfikacji sposobu zabezpieczenia gromadzenia danych osobowych.

§11

We wszystkich sprawach związanych z ochroną danych osobowych można się kontaktować elektronicznie z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem: iod@komancza.pl lub pisemnie na adres: 38-543 Komańcza 166.