

Zarządzenie Nr 156/2024
Wójta Gminy Brody
z dnia 9 września 2024r.

w sprawie wprowadzenia regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Gminy w Brodach.

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 roku, poz. 609 ze zmianami), zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadzam regulamin nagrywania rozmów telefonicznych Urzędu Gminy w Brodach, stanowiący załącznik do zarządzenia.

§ 2

Nadzór nad wykonaniem niniejszego zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy Brody.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Załącznik
do Zarządzenia Nr 156/2024
Wójta Gminy Brody
z dnia 9 września 2024r.

Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Gminy w Brodach

§ 1

Regulamin określa zasady nagrywania (rejestrowania) rozmów telefonicznych osób, dzwoniących do Urzędu Gminy w Brodach, zasady rejestracji dźwięku i zapisu rozmowy sposób ich zabezpieczenia a także możliwość ich udostępniania.

§ 2

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

§ 3

1. Rejestrowaniu podlegają połączenia przychodzące do Urzędu Gminy w Brodach. 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 wyraźne działanie potwierdzające zgodę na przetwarzanie danych osobowych.
4. Podstawą nagrywania rozmów telefonicznych jest art. 6 ust. 1 lit. a) 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016, str. 1) – zgoda osoby której dane dotyczą..
5. Obowiązek informacyjny o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 ww. rozporządzenia 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 Gminy w Brodach, która stanowi załącznik nr 2 do regulaminu.

§ 4

1. Urządzenie do rejestrowania rozmów zainstalowane jest w centrali telefonicznej w Urzędzie Gminy w Brodach.
2. Nagrywanie rozmów odbywa się całodobowo.
3. Rejestracji i zapisowi podlega fonia z rozmów przychodzących.
4. Awaria systemu rejestracji rozmów nie wpływa na możliwość połączenia się i rozmowy telefonicznej z pracownikami Urzędu Gminy w Brodach.
5. Czas przechowywania nagrań rozmów telefonicznych wynosi maksymalnie 3 miesiące a po tym czasie pliki rejestrowanych połączeń zostają usunięte z systemu informatycznego.
6. W przypadku, w którym nagrania zarejestrowanych rozmów stanowią dowód w postępowaniu sądowym lub gdy administrator powziął uzasadnioną wiadomość, że mogą one stanowić dowód w postępowaniu, powyższy termin ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.
7. Administratorem danych osobowych, zgromadzonych podczas rejestracji rozmów jest Wójt Gminy Brody, ul. Stanisława Staszica 3, 27-230 Brody.

§ 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 Gminy w Brodach wyznaczeni do odsłuchiwania nagranych rozmów mają nadane upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.
3. Wykaz osób upoważnionych do odsłuchiwania rozmów:
 - 1) Sekretarz Gminy;
 - 2) Administrator systemu informatycznego;
 - 3) Inne osoby na podstawie dalszych upoważnień.

§ 6

1. Zapisy rozmów mogą być udostępniane wyłącznie za zgodą Wójta Gminy Brody, Zastępcy Wójta Gminy lub Sekretarza Gminy upoważnionym instytucjom, jeżeli obowiązek ich udostępnienia wynika z przepisów prawa, w zakresie prowadzonych przez nie postępowań lub innych czynności prawnych.

2. Nośnik z materiałem może być przekazany uprawnionym instytucjom, organom ścigania na ich pisemny wniosek w celu wyjaśnienia prowadzonej sprawy.
3. Każde udostępnienie odnotowywane jest w rejestrze udostępnień prowadzonym przez Administratora systemu informatycznego.

TREŚĆ KOMUNIKATU W OCZEKIWANIU NA ROZMOWĘ

Witamy w Urzędzie Gminy Brody.

Informujemy, że w trosce o wysoką jakość naszych usług rozmowa jest nagrywana.

Jeśli nie akceptujesz nagrywania zakończ połączenie.

Jeśli chcesz odsłuchać naszą politykę rodo - wybierz „0”.

Po wciśnięciu cyfry „0”:

Szanowni Państwo.

Administratorem Państwa danych osobowych utrwalonych na nagraniach z rozmowy jest Urząd Gminy Brody którego reprezentantem jest Wójt Gminy Brody z siedzibą w Brodach przy ulicy Stanisława Staszica 3.

Dane osobowe nagrywane są w celu bezpieczeństwa, dowodowych oraz podniesienia jakości obsługi klienta.

Nagrania przechowywane będą przez okres do trzech miesięcy.

Pozostałe informacje o przetwarzaniu Państwa danych osobowych znajdują się pod adresem www.bip.kropka.brody.kropka.info.kropka.pl w zakładce ochrona danych osobowych.

Klauzula informacyjna RODO dot. nagrywania rozmów telefonicznych

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia Dyrektywy 95/46 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016), zwanego dalej „Rozporządzeniem”, Urząd Gminy w Brodach informuje, że:

1. Administratorem danych osobowych jest Wójt Gminy Brody, ul. Stanisława Staszica 3, 27-230 Brody, tel. 41 271 12 31, email: gmina@brody.info.pl.
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych poprzez adres e-mail: iod@brody.info.pl
3. Administrator przetwarza Pani/Pana dane osobowe gromadzone w ramach systemu nagrywania przychodzących połączeń telefonicznych zarejestrowanych przez Urząd Gminy w Brodach zg. z art. 6 ust. 1 lit a) RODO i art. 9 ust. 2 lit. a) RODO, tj. zgody wyrażonej przed uzyskaniem połączenia telefonicznego, wyrażonej poprzez kontynuację rozmowy telefonicznej oraz art. 6 ust. 1 lit e) RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej Administratorowi.
4. Nagrywanie rozmów telefonicznych stosowane jest w celu podniesienia bezpieczeństwa i poprawy jakości obsługi klienta.
5. Rejestrowaniu podlegają wszystkie połączenia przychodzące na numery telefonów stacjonarnych poprzez centrale telefoniczną Urzędu Gminy w Brodach.
6. Pani/Pana dane osobowe z nagranych rozmów mogą zostać ujawnione organom i jednostkom, które wskażą odpowiednią podstawę prawną upoważniającą do odbioru tych danych lub dane mogą zostać udostępnione odpowiednim organom prowadzącym postępowanie przygotowawcze lub dla celów postępowania sądowego, w tym wykazania faktów albo zabezpieczenia lub dochodzenia roszczeń w przypadkach przewidzianych przepisami prawa.
7. Zapisy z systemów nagrywania rozmów telefonicznych przechowywane będą nie dłużej niż 3 miesiące od dnia nagrania. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub Administrator powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu, termin ten ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Po upływie tych okresów nagrania zawierające dane osobowe, podlegają zniszczeniu.
8. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do swoich danych, sprostowania swoich danych, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, cofnięcia zgody na ich przetwarzanie w przypadkach określonych w przepisach prawa.

9. Wycofanie zgody nie ma wpływu na przetwarzanie Pani/Pana danych do momentu jej wycofania. Cofnięcie zgody możliwe jest w każdym momencie poprzez rozłączenie się i niekontynuowanie nawiązanej przez siebie rozmowy telefonicznej.
10. W razie stwierdzenia, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO),
11. Podanie danych osobowych jest dobrowolne i poprzedzone zgodą na kontynuowanie rozmowy. Po nawiązaniu połączenia telefonicznego, a przed rozpoczęciem rozmowy jest Pani/Pan informowany poprzez komunikat głosowy o nagrywaniu rozmowy. Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na ich nagrywanie należy przerwać połączenie.
12. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego / organizacji międzynarodowej.