

## SZCZEGÓŁOWE ZASADY NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH W MIEJSKIM OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ W BYDGOSZCZY

Podstawa prawna:

1. ROZPORZĄDZENIE 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.U.UE.L.2016.119.1).
2. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1781 t.j.).

### §1

Ilekcioć w niniejszym dokumencie jest mowa o:

- 1) **Ośrodku** należy przez to rozumieć Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Bydgoszczy;
- 2) **zasadach nagrywania** należy przez to rozumieć szczególowe zasady nagrywania rozmów telefonicznych zewnątrznyc (przychodzących i wychodzących) niebędących wewnątrznymi rozmowami telefonicznymi w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Bydgoszczy;
- 3) **Dyrektorze** należy przez to rozumieć Dyrektora Miejskiego Ośrodku Pomocy Społecznej w Bydgoszczy;
- 4) **rozmówcy** należy przez to rozumieć pracownika lub osobę niebędącą pracownikiem Ośrodku realizującą połączenie telefoniczne;
- 5) **rozmowach telefonicznych** należy przez to rozumieć rozmowy telefoniczne zewnątrzne (przychodzące i wychodzące), niebędące wewnątrznymi rozmowami telefonicznymi;
- 6) **Gestorze systemu nagrywania rozmów telefonicznych** należy przez to rozumieć Kierownika Działu Organizacyjnego -Administracyjnego Miejskiego Ośrodku Pomocy Społecznej w Bydgoszczy, nadzorującego proces nagrywania rozmów telefonicznych;
- 7) **ASI** należy przez to rozumieć Administratora Systemów Informatycznych będącego opiekunem systemu nagrywania rozmów telefonicznych.

### §2

Niniejszy dokument określa szczególowe zasady nagrywania rozmów telefonicznych zewnątrznyc (przychodzących i wychodzących), niebędących wewnątrznymi rozmowami telefonicznymi w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Bydgoszczy oraz sposób ich zabezpieczania, a także sposób udostępniania zgromadzonych treści.

### §3

1. Celem nagrywania rozmów telefonicznych zewnątrznyc jest podniesienie bezpieczeństwa oraz standardów obsługi, a także zabezpieczenie interesu prawnego osoby, której dane osobowe będą rejestrowane, w tym zabezpieczenie dochodzenia roszczeń.
2. Nagrywanie rozmów telefonicznych odbywa się w godzinach pracy Ośrodku.
3. Rejestracji i zapisowi podlega fonia z rozmów telefonicznych zewnątrznyc.

4. Czas przechowywania nagrań z rozmów telefonicznych zewnętrznych wynosi 3 miesiące od dnia nagrania. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu, termin ten ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Po upływie tych okresów nagrania podlegają automatycznemu usunięciu.
5. Za ustalenie istotności nagrania odpowiadają osoby uprawnione, wskazane w § 5 niniejszych zasad nagrywania. W przypadku braku takiego uzasadnienia, nagranie zostaje niezwłocznie usunięte przez ASI.

#### §4

1. Rozmówcy są informowani o nagrywaniu rozmów telefonicznych poprzez komunikat odtwarzany automatycznie w oczekiwaniu na połączenie. Treść komunikatu stanowi załącznik nr 1 do zasad nagrywania.
2. Pracownik wykonujący połączenie telefoniczne wychodzące po nawiązaniu połączenia z rozmówcą, w szczególności z klientem, zobowiązany jest poinformować rozmówcę o tym, że rozmowa jest nagrywana.
3. Rozmówca, o którym mowa w ust. 1 i 2, który nie wyraża zgody na nagrywanie, proszony jest o zakończenie połączenia telefonicznego.
4. Kontynuacja połączenia telefonicznego po wysłuchaniu komunikatu oznacza wyraźne działanie potwierdzające zgodę na przetwarzanie danych osobowych.
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 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) wypełnia się poprzez zamieszczenie klauzuli informacyjnej, stanowiącej załącznik nr 2 do zasad nagrywania, na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Ośrodka w zakładce Ochrona Danych oraz na tablicy ogłoszeń Ośrodka.
6. Osoba dzwoniąca, ma również możliwość zapoznania się z pełną treścią klauzuli informacyjnej przed nawiązaniem bezpośredniego połączenia, zgodnie z komunikatem głosowym.

#### §5

1. Infrastruktura techniczna służąca rejestrowaniu oraz przechowywaniu nagrań z rozmów telefonicznych została skonstruowana w sposób uniemożliwiający dostęp do zarejestrowanych materiałów przez osoby do tego nieupoważnione.
2. Pracownicy wyznaczeni w ust. 3 do odsłuchiwania nagranych rozmów telefonicznych mają nadane upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.
3. Do zapoznania się z nagraniami rozmów telefonicznych upoważnieni są: Dyrektor oraz inni pracownicy pisemnie wyznaczeni przez Dyrektora.
4. Nie prowadzi się stałego odsłuchiwania (monitorowania) nagrywanych rozmów.
5. Odsłuchiwanie rozmów następuje wyłącznie na polecenie i za zgodą Dyrektora.
6. Dyrektor może podjąć decyzję o odsłuchaniu nagranej rozmowy telefonicznej na podstawie zgłoszenia otrzymanego od pracownika lub rozmówcy (w szczególności klienta) m.in. w następujących przypadkach naruszeń:
  - a) zgłoszenia przez pracownika słownej agresji ze strony rozmówcy;
  - b) zgłoszenia przez pracownika naruszenia jego dóbr osobistych;
  - c) zgłoszenia przez pracownika próby korupcji;
  - d) zgłoszenie przez pracownika naruszenia prawa;
  - e) zgłoszenie przez rozmówcę skargi na sposób potraktowania go przez pracownika;
  - f) zgłoszenie przez rozmówcę słownej agresji ze strony pracownika;
  - g) zgłoszenie przez rozmówcę naruszenia jego dóbr osobistych przez pracownika w rozmowie telefonicznej.
7. Przed odsłuchaniem nagrania rozmowy, informuje się o tym pracownika, który prowadził odsłuchaną rozmowę. Jeżeli pracownik ten jest nieobecny, o fakcie odsłuchania rozmowy informuje się go niezwłocznie po jego zgłoszeniu się do pracy.

## **§6**

1. Odsłuchanie nagrania rozmowy telefonicznej podlega odnotowaniu w ewidencji odsłuchań nagranych rozmów.
2. Wpis odsłuchania do ewidencji obejmuje:
  - a) numer telefonu, na który było wykonane połączenie;
  - b) numer telefonu, z którego wykonywano połączenie;
  - c) datę połączenia;
  - d) godzinę rozpoczęcia odsłuchiwanej rozmowy;
  - e) godzinę zakończenia odsłuchiwanej rozmowy;
  - f) dane osobowe umożliwiające identyfikację rozmówców;
  - g) imię, nazwisko i stanowisko osoby dokonującej odsłuchania;
  - h) data dokonania odsłuchania;
  - i) podpis osoby odsłuchującej.
3. Ewidencję odsłuchań nagranych rozmów telefonicznych prowadzi gestor systemu nagrywania rozmów telefonicznych.

## **§7**

1. W przypadkach potwierdzenia naruszeń, o których mowa w § 5 zostaną podjęte stosowne działania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi procedurami obowiązującymi w Ośrodku.
2. Zapisy nagranych rozmów telefonicznych mogą być udostępniane wyłącznie za wiedzą Dyrektora, uprawnionym instytucjom, jeżeli obowiązek ich udostępnienia wynika z przepisów prawa, w zakresie prowadzonych przez nie postępowań.
3. Nośnik z materiałem zawierającym zapis rozmowy telefonicznej może być przekazany organom ścigania na ich pisemny wniosek w celu wyjaśnienia prowadzonej sprawy.

## **§8**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych zasadach nagrywania ostateczną decyzję podejmuje Dyrektor.
2. Zasady nagrywania mogą ulec zmianie w związku ze zmianą stanu prawnego, zmian w rejestratorze rozmów lub w innych uzasadnionych przypadkach.