

Regulamin funkcjonowania systemu monitoringu rozmów telefonicznych na terenie Urzędu Miejskiego w Tłuszczu

§1.

Podstawa prawna Regulaminu:

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. Urz. UE L119/1);
2. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781 ze zm.);
3. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz.U. 2020 poz. 1320 ze zm.);
4. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2019 r. poz. 1429 ze zm.);

§2.

Zastosowane pojęcia

1. Ilekroć w niniejszym dokumencie jest mowa o:
 - 1) **RODO** – należy przez to rozumieć 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);
 - 2) **Administratorze danych osobowych** - należy przez to rozumieć Urząd Miejski w Tłuszczu;
 - 3) **Burmistrzu** – należy przez to rozumieć Burmistrza Tłuszcza, który w świetle aktualnych przepisów prawa reprezentuje Administratora danych osobowych, jako kierownik Urzędu;
 - 4) **Pracowniku** - należy przez to rozumieć osoby zatrudnione w dowolnym wymiarze etatu na podstawie umowy o pracę w Urzędzie Miejskim w Tłuszczu;

- 5) **Zbiorze danych osobowych** - należy przez to rozumieć zbiór danych osobowych w rozumieniu Artykułu 4 pkt. 6 RODO, przetwarzanych w Urzędzie Miejskim w Tłuszczu;
- 6) **Przetwarzaniu danych osobowych** - należy przez to rozumieć przetwarzanie danych osobowych w rozumieniu Artykułu 4 pkt. 2 RODO, w Urzędzie Miejskim w Tłuszczu;
- 7) **Monitoringu, systemie monitoringu** – należy przez to rozumieć funkcjonujący na terenie Urzędu Miejskiego w Tłuszczu system monitoringu rozmów telefonicznych składający się z: centrali telefonicznej wraz z rejestratorem, czyli urządzeniem zapewniającym elektroniczny zapis danych z połączeń telefonicznych wychodzących i przychodzących na dyskach twardych oraz oprogramowania umożliwiającego odtwarzanie, edycję i sporządzanie kopii nagrań.

§3.

Cele systemu monitoringu

1. Celem funkcjonowania systemu monitoringu rozmów telefonicznych w Urzędzie Miejskim w Tłuszczu jest zapewnienie organizacji pracy umożliwiającej pełne wykorzystanie czasu pracy oraz właściwe użytkowanie udostępnionych pracownikowi narzędzi pracy, a co za tym idzie podniesienie jakości obsługi interesantów poprzez lepszą organizację pracy Urzędu.
2. Zasady funkcjonowania systemu monitoringu rozmów telefonicznych na terenie Urzędu Miejskiego są zgodne z aktualnymi przepisami prawa, w tym art. 22³ ust. 1 w powiązaniu z ust. 4 ustawy Kodeks pracy (Dz.U. 2020 poz. 1320 ze zm.), art. 24 ust. 1 RODO.
3. Funkcjonowanie monitoringu rozmów telefonicznych ma na celu podniesienie jakości obsługi interesantów poprzez:
 - 1) organizację pracy umożliwiającą pełne wykorzystanie czasu pracy;
 - 2) właściwe użytkowanie udostępnionych pracownikowi narzędzi pracy.

§4.

Funkcjonowanie systemu monitoringu rozmów telefonicznych

1. System monitoringu rozmów telefonicznych w Urzędzie Miejskim w Tłuszczu jest jednym z wielu środków organizacyjnych mających na celu usprawnienie funkcjonowania Urzędu i poprawę organizacji pracy jego pracowników i nie może mieć na celu zastępowania innych środków organizacyjnych w tym zakresie, podejmowanych przez Urząd.

2. Monitoring rozmów telefonicznych nie stanowi środka nadzoru nad jakością wykonywania pracy przez pracowników Urzędu, ani nie może naruszać dóbr osobistych pracownika.
3. Centrala telefoniczna wraz z rejestratorem i dyskiem sieciowym, na którym zapisywane są dane z nagrań rozmów, znajdują się w Urzędzie Miejskim w Tłuszczu – w pomieszczeniu odpowiednio zabezpieczonym przed dostępem osób nieupoważnionych.
4. Nagrania monitoringu rozmów telefonicznych mogą zawierać dane osobowe w rozumieniu RODO. Zasady funkcjonowania monitoringu rozmów telefonicznych, w tym jego zabezpieczenia i udostępniania danych są prowadzone w zgodzie z wymogami wynikającymi z tych aktów prawnych.
5. Zapisy z systemu monitoringu rozmów telefonicznych mogą stanowić zbiór danych osobowych w świetle przepisów RODO.
6. Prawo do odtwarzania zarejestrowanego dźwięku i wykorzystywania go do działań wewnętrznych posiada Burmistrz i osoby upoważnione na piśmie przez Burmistrza.
7. Pracownicy Urzędu Miejskiego w Tłuszczu upoważnieni do obsługi systemu monitoringu rozmów telefonicznych są zobowiązani do stałego nadzoru nad wszystkimi składnikami systemu.
8. Pracownicy Urzędu, którzy zauważą ewentualne problemy techniczne dotyczące funkcjonowania systemu monitoringu rozmów telefonicznych, są zobowiązani do niezwłocznego powiadomienia Kierownika Wydziału Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Tłuszczu.

§5.

Informowanie nt. funkcjonowania systemu monitoringu rozmów telefonicznych

1. Osoby wykonujące połączenie telefoniczne do Urzędu lub otrzymujący takie połączenie oraz pracownicy Urzędu są informowani o funkcjonowaniu w Urzędzie Miejskim w Tłuszczu systemu monitoringu rozmów telefonicznych w następujący sposób:
 - 1) w wersji skróconej przy każdym połączeniu przychodzącym i wychodzącym poprzez komunikat odtwarzany automatycznie w oczekiwaniu na połączenie,
 - 2) w wersji pełnej po wybraniu odpowiedniego przycisku na klawiaturze telefonu, – poprzez komunikat odtwarzany automatycznie w oczekiwaniu na połączenie (o takiej możliwości informowana jest każda osoba otrzymująca połączenie lub inicjująca połączenie do Urzędu);

- 3) na stronie internetowej Urzędu (o takiej możliwości informowana jest każda osoba otrzymująca połączenie lub inicjująca połączenie do Urzędu).
2. Pracownik odpowiedzialny za prowadzenie dokumentacji kadrowej pracowników Urzędu Miejskiego w Tłuszczu jest zobowiązany do przekazania pracownikom Urzędu Miejskiego w Tłuszczu pisemnej informacji nt. przetwarzania danych osobowych przez system monitoringu. Przyjęcie do wiadomości tej informacji pracownicy potwierdzają przez pisemne oświadczenie. W przypadku nowozatrudnionych pracowników oświadczenie powinno zostać złożone przez pracownika przed dopuszczeniem osoby do wykonywania obowiązków służbowych.

§6.

Techniczne i organizacyjne aspekty działania systemu monitoringu

1. Nagrywanie rozmów za pomocą systemu monitoringu nagrań telefonicznych odbywa się przy połączeniach zarówno przychodzących do Urzędu Miejskiego w Tłuszczu jak i przy połączeniach wychodzących poza Urząd (połączenia wewnętrzne w Urzędzie nie są rejestrowane).
2. Okres przechowywania danych na dyskach twardych urządzeń rejestrujących jest uzależniony od jego pojemności i wynosi maksymalnie 3 miesiące. Po tym czasie dane najstarsze zostają nadpisane przez dane najnowsze.
3. Urząd nie posiada technicznych ani prawnych możliwości odtworzenia nagrań starszych niż 3 miesiące.
4. Przechowywanie nagrań starszych niż 3 miesiące może mieć miejsce jedynie w sytuacjach, w których jest to uzasadnione szczegółowymi przepisami prawa (np. zabezpieczenie nagrań w związku z prowadzonym postpowaniem przez Policję). Wykonane w takich sytuacjach kopie nagrań dotyczące konkretnych zdarzeń mogą być przechowywane do czasu zakończenia prowadzonego postępowania.
5. Dostęp do urządzenia rejestrującego jest zabezpieczony hasłem uniemożliwiającym dostęp do nagrań osobom nieupoważnionym. Dostęp posiadają jedynie osoby upoważnione przez Burmistrza.
6. Z zapisów utrwalonych w rejestratorze monitoringu nie tworzy się kopii zapasowych.
7. Istnieje techniczna możliwość wykonania kopii archiwalnych utrwalonych fragmentów nagrań na nośniku zewnętrznym, w sytuacjach uzasadnionych przepisami prawa.

8. Kopie są wykonywane jedynie w uzasadnionych przypadkach, wyłącznie przez osoby upoważnione przez Burmistrza.
9. Urząd nie ma możliwości technicznych ani informatycznych do usuwania lub anonimizowania ścieżek dźwiękowych dotyczących głosów poszczególnych osób zarejestrowanych przez system monitoringu rozmów telefonicznych.

§7.

Zasady udostępniania zapisów z systemu monitoringu rozmów telefonicznych osobom zainteresowanym

1. Decyzję o udostępnieniu/nieudostępnieniu zapisów nagrań dźwiękowych z systemu monitoringu każdorazowo podejmuje Burmistrz, biorąc pod uwagę takie czynniki jak:
 - 1) fakt nagrania lub nienagrania zdarzenia dotyczącego osoby wnioskującej;
 - 2) prawa i wolności ewentualnych innych osób zarejestrowanych na nagraniu.
2. Zapis z systemu monitoringu rozmów telefonicznych może zostać udostępniony do odsłuchania:
 - 1) osobom niezwiązanym bezpośrednio z funkcjonowaniem Urzędu, jeżeli są one stronami nagranego zdarzenia. Dostęp do zapisów z monitoringu musi być poparty pisemnym wnioskiem zainteresowanych i wymaga zgody Burmistrza Tłuszcza;
 - 2) przedstawicielom kierownictwa Urzędu, w celu analizy funkcjonowania Urzędu pod kątem poprawy organizacji pracy lub właściwego użytkowania udostępnionych pracownikom narzędzi pracy.
3. Wnioski o których mowa w ust. 2 pkt 1) można składać w Biurze Obsługi Interesanta.
4. Nie ma możliwości udostępniania nagrań do wglądu w przypadkach, gdy nie ma to bezpośrednio związku z poprawą organizacji pracy lub nadzorem nad właściwym użytkowaniem udostępnionych pracownikom narzędzi pracy.
5. Do odsłuchania mogą zostać udostępnione jedynie wybrane fragmenty nagrań, bezpośrednio związane z przedmiotem sprawy.
6. Nagrania zawierające dane osobowe nie mogą być udostępniane do odsłuchania osobom nieuprawnionym do przetwarzania danych osobowych zawartych w nagraniu.
7. Osoby, które mają dostęp do ścieżek dźwiękowych zarejestrowanych przez system monitoringu rozmów telefonicznych, powinny mieć świadomość odpowiedzialności za ochronę danych osobowych.

8. Zabrania się wydania zapisu z monitoringu na nośniku zewnętrznym osobom zainteresowanym, wymienionym w ust. 2, ze względu na obowiązek zabezpieczenia danych osobowych.
9. W sytuacjach związanych z naruszeniami prawa (np. zarejestrowane groźby karalne, itp.), nagrania takich zdarzeń mogą być udostępniane jedynie podmiotom uprawnionym zgodnie z przepisami prawa, na zasadach opisanych w § 8.

§8.

Zasady obowiązujące przy udostępnianiu danych z systemu monitoringu rozmów telefonicznych Urzędu podmiotom uprawnionym z przepisów prawa

1. Istnieje możliwość udostępnienia nagrań z systemu monitoringu rozmów telefonicznych, na podstawie pisemnego wniosku podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa jedynie w zakresie prowadzonych przez nie czynności prawnych, np. Policji, Sądom, Prokuraturze - wyłącznie po okazaniu dokumentu uprawniającego.
2. Ostateczną decyzję o udostępnieniu/nieudostępnieniu zapisów z systemu monitoringu każdorazowo podejmuje Burmistrz, na podstawie przygotowanej przez Inspektora ochrony danych osobowych opinii w tej sprawie.
3. Nośnik z materiałem archiwalnym może być nagrany i przekazany odpowiednim organom jedynie na ich pisemny wniosek w celu wyjaśnienia prowadzonej sprawy.
4. Opis nośnika powinien zawierać dane Urzędu oraz datę, z której pochodzi nagranie.
5. Przekazywany nośnik zostaje zapieczętowany w kopercie przez pracownika Urzędu.
6. Przekazanie nośnika, wraz z informacjami o dacie, celu przekazania i podmiocie odbierającemu nośnik, jest każdorazowo odnotowywane w dokumentacji wewnętrznej Urzędu.
7. Przedstawiciel upoważnionego podmiotu pisemnie kwituje odbiór nośnika.

§9.

Zasady przetwarzania danych osobowych w systemie monitoringu rozmów telefonicznych

1. Administratorem danych osobowych pozyskanych z systemu monitoringu jest Gmina Tłuszcz – Urząd Miejski w Tłuszczu.
2. Podstawą przetwarzania przez Urząd danych osobowych pozyskanych w ramach monitoringu jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora –

zapewnienia bezpieczeństwa, w powiązaniu art. 22³ ustawy Kodeks pracy (Dz.U. 2020 poz. 1320 ze zm.).

3. Osoby, których dane mogą być nagrane przy użyciu systemu monitoringu rozmów telefonicznych, mają prawo dostępu do swoich danych, na zasadach wskazanych w art. 15 RODO. Dostęp do danych nie może być realizowany kosztem niekorzystnego wpływu na prawa i wolności innych osób.
4. Prawo dostępu do danych nie oznacza automatycznie prawa dostępu do nagrań z systemu monitoringu.
5. Osoby, których dane mogą być nagrane przy użyciu systemu monitoringu rozmów telefonicznych (lub ich rodzice/opiekunowie w przypadku osób niepełnoletnich), mają prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec określonych form przetwarzania danych osobowych – z przyczyn związanych z ich szczególną sytuacją. Burmistrz, podejmując decyzję dotyczącą uznania lub nie uznania sprzeciwu, bierze pod uwagę tę szczególną sytuację oraz istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osób, których dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
6. Osoby, których dane mogą być nagrane przy użyciu systemu monitoringu rozmów telefonicznych, mają prawo żądania usunięcia danych tych osób, nagranych w systemie monitoringu rozmów telefonicznych jedynie w sytuacji uznania przez Burmistrza prawa do sprzeciwu wobec przetwarzania, opisanego w ust. 5.
7. W przypadku podejrzeń, że dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, osobom nagrywanym przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jakim jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§10.

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin został uzgodniony z Inspektorem ochrony danych osobowych Urzędu Miejskiego w Tłuszczu.
2. Prawo do ustalenia bądź zmiany hasła dostępu do nagrań utrwalonych na rejestratorach systemu monitoringu rozmów telefonicznych ma Burmistrz lub administrator systemu informatycznego.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem ostateczną decyzję podejmuje Burmistrz, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa.

Waldemar Jan Egnuszek

Osoba wykonująca
zadania i kompetencje
Burmistrza Tłuszcza