

REGULAMIN REJESTROWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH

Rejestrowanie rozmów telefonicznych przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Wałbrzychu stanowi przetwarzanie danych osobowych na zasadach określonych w rozporządzeniu 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.

§ 1

Regulamin określa cel i zasady funkcjonowania systemu rejestrowania rozmów telefonicznych w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Wałbrzychu, określa reguły rejestracji i zapisu informacji oraz sposób ich zabezpieczenia, możliwości udostępniania zgromadzonych danych, a także określa prawa podmiotu, którego dane są przetwarzane.

§ 2

1. Administratorem danych osobowych jest Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej z siedzibą w Wałbrzychu, ul. Kilińskiego 1, kod pocztowy 58-300, tel. 746640800 .
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych w sprawach związanych z danymi osobowymi przetwarzanymi w systemie monitoringu wizyjnego: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej z siedzibą w Wałbrzychu, ul. Kilińskiego 1, kod pocztowy 58-300, iod@mops.walbrzych.pl .

§ 3

1. Celem rejestrowania rozmów telefonicznych jest:
 - 1) zapewnienie bezpieczeństwa osób i mienia,
 - 2) podniesienie standardu usług i zwiększenie poziomu obsługi klienta,
 - 3) skuteczniejsza realizacja celów MOPS w Wałbrzychu.
2. Rejestracją rozmów może być objęta cała sieć telefoniczna funkcjonująca w MOPS w Wałbrzychu.
3. Zakres danych, które z uwagi na charakter działalności MOPS w Wałbrzychu mogą być przetwarzane podczas rozmowy telefonicznej: głos, imię i nazwisko, dane kontaktowe, dane osobowe o charakterze ogólnym, a także dane wrażliwe.
4. Rejestracji i zapisaniu na nośniku elektronicznym podlegać będą wyłącznie zewnętrzne połączenia przychodzące.

§ 4

1. Dane osobowe pracowników MOPS są przetwarzane w systemie rejestracji rozmów telefonicznych tylko i wyłącznie w celach wskazanych w § 3 ust. 1.

2. System rejestracji rozmów telefonicznych nie stanowi środka kontroli wykonywania pracy przez pracownika, jednakże nagrania mogą stanowić podstawę do poprawy jakości usług, stworzenia i wprowadzenia nowych procedur, szkolenia pracowników.

§ 5

1. System rejestracji rozmów telefonicznych w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Wałbrzychu tworzy centrala telefoniczna, serwer z oprogramowaniem zarządzającym, przeznaczonym do rejestracji rozmów oraz oprogramowaniem do odsłuchu nagrań.
2. Elementy systemu rejestracji i zapisu informacji w miarę konieczności i możliwości finansowych są udoskonalane, wymieniane, rozszerzane.

§ 6

1. Centrala oraz serwer, na którym są przechowywane nagrania znajdują się w serwerowni w budynku MOPS przy ul. Kilińskiego 1. Pomieszczenie jest zabezpieczone zamykanymi drzwiami antyogniowymi, wyposażone w system przeciwpożarowy, objęte kontrolą dostępu.
2. Z serwerem, na którym są przechowywane nagrania mogą łączyć się tylko wybrane stacje robocze (komputery).
3. Dostęp do nagrań mają upoważnieni pracownicy MOPS, a w przypadku wystąpienia problemów technicznych osoby świadczące usługi konserwacji urządzeń rejestrujących na podstawie umowy powierzenia zawartej z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Wałbrzychu.

§ 7

1. Zapisy nagrań mogą być udostępniane jedynie uprawnionym organom w zakresie prowadzonych przez nie czynności, np. Policji, Sądom, Prokuraturze na ich pisemny wniosek.
2. Okres przechowywania danych z monitoringu wynosi **do 30 dni**, a następnie dane ulegają usunięciu poprzez nadpisanie danych na serwerze lub są usuwane z serwera w sposób manualny przez upoważnionych pracowników MOPS.
3. W uzasadnionych przypadkach na podstawie wniosków osób fizycznych lub w/w organów, w szczególności, gdy system rejestracji rozmów telefonicznych zarejestrował rozmowę/zdarzenie związane z naruszeniem bezpieczeństwa osób i mienia lub noszące znamiona przestępstwa, okres przechowywania danych może ulec wydłużeniu o czas niezbędny do zakończenia postępowania, którego przedmiotem jest zdarzenie zarejestrowane przez system rejestracji rozmów telefonicznych.
4. Osoba zainteresowana zabezpieczeniem nagrań zarejestrowanych przez MOPS na potrzeby przyszłego postępowania może zwrócić się pisemnie do Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Wałbrzychu z prośbą o ich zabezpieczenie przed usunięciem po upływie standardowego okresu ich przechowywania. Wniosek należy złożyć w Biurze Podawczym Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Wałbrzychu przy ul. Kilińskiego 1, w terminie **do 14 dni** licząc od dnia, w którym zdarzenie mogło zostać zarejestrowane przez system rejestracji rozmów telefonicznych. Wnioski złożone po tym terminie mogą nie gwarantować zabezpieczenia nagrania ze względu na jego możliwe usunięcie z serwera.
5. Prawidłowo złożony wniosek powinien zawierać numer telefonu, z którego wykonano połączenie, numer telefonu, na który dokonano połączenia, dokładną datę oraz przybliżoną

godzinę połączenia. W przeciwnym razie może nie być możliwości odnalezienia właściwego nagrania.

6. Administrator Systemu Informatycznego MOPS lub inna osoba upoważniona sporządza kopię nagrania za okres, którego dotyczy wnioszek osoby zainteresowanej oraz oznacza ją w sposób trwały następującymi danymi:
 - a) numer porządkowy kopii
 - b) okres (data i godzina), którego dotyczy nagranie
 - c) numer telefonu osoby wykonującej połączenie przychodzące
 - d) numer telefonu MOPS, na który dokonano połączenia
 - e) data wykonania kopii
 - f) dane osoby, która sporządziła kopię.
7. Kopia przechowywana jest przez MOPS w zamkniętym i specjalnie do tego przystosowanym miejscu.
8. Kopia nagrania podlega zewidencjonowaniu w rejestrze kopii z systemu rejestracji rozmów telefonicznych. Rejestr zawiera następujące informacje:
 - a) numer porządkowy kopii
 - b) okres (data i godzina), którego dotyczy nagranie
 - c) numer telefonu osoby wykonującej połączenie przychodzące
 - d) numer telefonu MOPS, na który dokonano połączenia
 - e) data wykonania kopii
 - f) dane osoby, która sporządziła kopię.
 - g) podpis osoby, która sporządziła kopię
 - h) informacje o udostępnieniu lub zniszczeniu kopii.
9. Kopia stworzona na pisemny wniosek osoby zainteresowanej zostaje zabezpieczona na okres nie dłuższy niż 4 miesiące i udostępniana jest jedynie uprawnionym instytucjom, np.: Policji. W przypadku bezczynności uprawnionych instytucji przez okres 4 miesięcy kopia podlega fizycznemu zniszczeniu. Przedłużenie okresu przechowywania kopii wymaga złożenia kolejnego wniosku przez osobę zainteresowaną (§ 7 pkt. 4 regulaminu stosuje się odpowiednio).

§ 8

1. Osoby, które mają dostęp do nagrań zarejestrowanych przez system rejestracji rozmów telefonicznych zobowiązane są do przestrzegania przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych, a ich uprawnienie dostępu do tych danych wymaga nadania wyraźnego upoważnienia przez Administratora. Wzór upoważnienia stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
2. Obowiązek informacyjny względem osób, których dane osobowe mogą zostać utrwalone na nagraniach jest realizowany za pośrednictwem komunikatów głosowych prezentowanych podczas wykonywania połączenia oraz klauzuli informacyjnej, (stanowiącej załącznik nr 2 do Regulaminu), umieszczonej na stronie internetowej MOPS (adres www.mops.walbrzych.pl, (zakładka Ochrona danych osobowych) w związku z art. 14 ust. 5 pkt b) 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)

3. Każda osoba ma prawo do żądania sprostowania danych, gdy są niezgodne ze stanem rzeczywistym, a nadto w przypadkach przewidzianych prawem do ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych. Wnioski w tych sprawach należy kierować do Administratora. Będą one rozpatrywane.
4. Każda osoba, której dane zostały zarejestrowane podczas rozmowy telefonicznej z MOPS ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Urzędu Ochrony Danych Osobowych

Klauzula informacyjna

1. Administratorem systemu rejestracji rozmów telefonicznych jest Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej z siedzibą w Wałbrzychu przy ul. Kilińskiego 1. Rejestracja rozmów telefonicznych prowadzona jest w celu zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia, podniesienia standardu usług, zwiększenia poziomu obsługi klienta oraz skuteczniejszej realizacji celów MOPS w Wałbrzychu.
2. Podstawą przetwarzania danych pozyskanych w wyniku rejestracji rozmów telefonicznych jest art. 6 ust 1 lit. a, c, d, e oraz art. 9 ust. 2 pkt b RODO, czyli: zgoda osoby, której dane dotyczą wyrażona poprzez nieprzerwanie połączenia telefonicznego pomimo komunikatu o rejestracji rozmowy; wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze; ochrona żywotnych interesów osoby, której dane dotyczą lub innej osoby fizycznej; wykonywanie zadań realizowanych w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi; wypełnianie obowiązków i wykonywanie szczególnych praw przez administratora lub osobę, której dane dotyczą w dziedzinie np. zabezpieczenia społecznego i ochrony socjalnej.
3. Kontynuowanie połączenia telefonicznego pomimo komunikatu o rejestracji rozmowy telefonicznej, spowoduje automatyczne pozyskanie danych osobowych.
4. Zapisy rozmów telefonicznych przechowywane będą przez okres do 30 dni. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub pozyskano informację, że może ono stanowić dowód w postępowaniu, termin ten ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Po upływie tych okresów nagrania zawierające dane osobowe, podlegają zniszczeniu.
5. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych e-mail: iod@mops.walbrzych.pl. Regulamin rejestracji rozmów telefonicznych dostępny jest na stronie internetowej MOPS pod adresem: www.mops.walbrzych.pl (zakładka Ochrona danych osobowych).