

ZARZĄDZENIE NR 179/21
PREZYDENTA MIASTA SZCZECIN
z dnia 13 kwietnia 2021 r.

w sprawie systemu informatycznego służącego do zarządzania i rejestrowania rozmów telefonicznych oraz zapisów czatów obsługiwanych przez infolinię Urzędu Miasta Szczecin

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020r. poz. 713 i 1378) oraz art. 6 ust. 1 i art. 24 ust. 1 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 04.05.2016, s. 1, Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, s. 2 oraz Dz. Urz. UE. L 74 z 04.03.2021, s. 35) **zarządzam, co następuje:**

§ 1. 1. W celu zapewnienia najwyższych standardów obsługi telefonicznej interesantów w Urzędzie Miasta Szczecin funkcjonuje system informatyczny służący do zarządzania i rejestrowania rozmów telefonicznych oraz zapisów czatów przez infolinię zwany dalej systemem informatycznym.

2. Rejestrowanie rozmów oraz czatów, o których mowa w ust. 1 stanowi przetwarzanie danych osobowych w rozumieniu przepisów ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.

3. W systemie informatycznym rejestrowane są:

- 1) rozmowy telefoniczne przychodzące i wychodzące;
- 2) zapisy czatów.

4. Połączenia telefoniczne obsługiwane są przez infolinię pod numerem telefonu 91 42 45 000.

5. Osoba wykonująca połączenie telefoniczne na numer telefonu objęty systemem nagrywania rozmów informowana jest o nagrywaniu rozmów poprzez komunikat odtwarzany automatycznie w oczekiwaniu na połączenie, którego treść określona jest w ust. 8.

6. Podstawą nagrywania rozmów telefonicznych oraz korzystania z usługi czat jest art.6 ust.1 lit. a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, zwanego dalej ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych – zgoda osoby, której dane dotyczą.

7. Kontynuacja połączenia telefonicznego po wysłuchaniu komunikatu lub rozpoczęcie korzystania z usługi czat oznacza wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych.

8. Każde przychodzące połączenie telefoniczne poprzedzone jest komunikatem o treści:

„Witamy w Urzędzie Miasta Szczecin. Informujemy, że wszystkie rozmowy są nagrywane. Jeżeli nie wyrażacie Państwo na to zgody prosimy o przerwanie połączenia. Administratorem danych osobowych jest Urząd Miasta Szczecin. Pełna informacja o RODO w Urzędzie znajduje się na stronie bip.um.szczecin.pl”.

9. Czaty obsługiwane są przez infolinię na stronie internetowej: eurzad.szczecin.pl.

10. Każdy czat poprzedzony jest komunikatem o treści:

„Kontakt z Urzędem Miasta Szczecin za pośrednictwem usługi czat wiąże się z przetwarzaniem przez Urząd podanych danych osobowych. Jeżeli nie wyrażacie Państwo zgody na przetwarzanie danych osobowych prosimy o przerwanie korzystania z usługi czat. Administratorem danych osobowych jest Urząd Miasta Szczecin. Pełna informacja o RODO w Urzędzie znajduje się na stronie bip.um.szczecin.pl”.

11. Obowiązek informacyjny (informacja o przetwarzaniu danych), o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, wypełnia się poprzez zamieszczenie klauzuli informacyjnej na stronie bip.um.szczecin.pl w zakładce Ochrona danych osobowych/RODO.

§ 2. Systemem informatycznym administruje Wydział Informatyki Urzędu Miasta Szczecin.

§ 3. Dyrektor Biura Obsługi Interesantów sprawuje nadzór nad właściwym wykorzystaniem treści rejestrowanych rozmów i zapisów czatów zgodnie z przeznaczeniem z zachowaniem przepisów o ochronie danych osobowych w zakresie:

- 1) odsłuchiwania rejestrowanych rozmów i zapisów czatów;
- 2) udostępniania treści rejestrowanych rozmów i zapisów czatów;
- 3) przechowywania treści rejestrowanych rozmów i zapisów czatów.

§ 4. 1. Odsłuchanie nagrania połączenia telefonicznego jest możliwe wyłącznie w przypadku, gdy numer telefonu osoby dzwoniącej jest możliwy do zidentyfikowania.

2. Wniosek o udostępnienie nagrania połączenia telefonicznego lub zapisu czatu, którego wzór stanowi załącznik do zarządzenia kierowany jest do Biura Obsługi Interesantów.

3. Dyrektor Biura Obsługi Interesantów podejmuje decyzję o udostępnieniu lub odmowie udostępnienia nagrania lub odczytania zapisu czatu po uzyskaniu opinii Inspektora Ochrony Danych w Urzędzie Miasta Szczecin oraz Dyrektora/Kierownika Wydziału/Biura, którego nagranie lub zapis czatu dotyczy.

4. W przypadku podjęcia decyzji o udostępnieniu nagrania lub zapisu czatu Dyrektor Biura Obsługi Interesantów ustala termin udostępnienia i zawiadamia o tym osobę wnioskującą.

5. W przypadku odmowy udostępnienia nagrania lub odczytania zapisu czatu Dyrektor Biura Obsługi Interesantów zawiadamia pisemnie osobę wnioskującą.

6. Odsłuchanie nagrania połączenia telefonicznego lub odczyt czatu odbywa się w obecności osób wyznaczonych przez Dyrektora Biura Obsługi Interesantów.

§ 5. 1. Dostęp do nagrań rejestrowanych połączeń telefonicznych oraz zapisów czatów posiadają administratorzy systemu informatycznego w Wydziale Informatyki oraz Dyrektor Biura Obsługi Interesantów i wyznaczeni pracownicy Biura Obsługi Interesantów.

2. Każde udostępnienie ze wskazaniem podstawy udostępnienia odnotowywane jest w rejestrze udostępnień prowadzonym w Biurze Obsługi Interesantów.

§ 6. Pliki rejestrowanych połączeń i zapisy czatów przechowywane są w systemie informatycznym przez okres 3 miesięcy online od chwili ich powstania. Po tym okresie zostają trwale usunięte z systemu informatycznego.

§ 7. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta Szczecin.

§ 8. Traci moc Zarządzenie Nr 308/18 Prezydenta Miasta Szczecin z dnia 13 lipca 2018 r. w sprawie systemu informatycznego służącego do zarządzania i rejestrowania rozmów telefonicznych i zapisów czatów obsługiwanych w Biurze Obsługi Interesantów.

§ 9. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta

Piotr Krzystek

Załącznik do zarządzenia Nr 179/21
Prezydenta Miasta Szczecin
z dnia 13 kwietnia 2021 r.

DANE WNIOSKODAWCY

Imię i Nazwisko:.....

Adres:.....

Nr telefonu:.....

Adres e-mail:.....

WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE :*

NAGRANIA POŁĄCZENIA TELEFONICZNEGO OBSŁUGIWANEGO PRZEZ INFOLINIĘ URZĘDU MIASTA SZCZECIN

ZAPISU CZATU OBSŁUGIWANEGO PRZEZ INFOLINIĘ URZĘDU MIASTA SZCZECIN

Zwracam się z prośbą o udostępnienie:

nagrania połączenia telefonicznego z dnia, przeprowadzonego o godzinie z numeru telefonu, dotyczącego

zapisu czatu z dnia, przeprowadzonego o godzinie dotyczącego.....

UZASADNIENIE POTRZEBY UZYSKANIA NAGRANIA LUB ZAPISU CZATU

.....
.....

.....

Miejscowość, data

.....

podpis wnioskodawcy

Adnotacje urzędowe – wypełnia urzędnik

1. Opinia Inspektora Ochrony Danych w Urzędzie Miasta Szczecin:

wyrażam zgodę na udostępnienie nagrania/odczyt czatu**

nie wyrażam zgody na udostępnienie nagrania/odczyt czatu**- uzasadnienie:

.....

.....

data i podpis

2. Opinia Dyrektora Wydziału/Biura, którego nagranie dotyczy:

wyrażam zgodę na udostępnienie nagrania/odczyt czatu**

nie wyrażam zgody na udostępnienie nagrania/odczyt czatu** - uzasadnienie:

.....

.....

data i podpis

*proszę zaznaczyć właściwe

**właściwe podkreślić