

ZARZĄDZENIE NR 284/17
PREZYDENTA MIASTA SZCZECIN
z dnia 27 czerwca 2017 r.

**w sprawie zasad użytkowania systemu informatycznego służącego do zarządzania
i rejestrowania rozmów telefonicznych i zapisów czatów obsługiwanych przez Centrum
Informacji Mieszkańców**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016 r. poz.446, 1579 i 1948, z 2017 r., poz. 730 i 935) oraz art. 23 ust. 1 i 26 ust. 1 ustawy z dnia 26 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2016 r. poz. 922) **zarządzam, co następuje:**

§ 1. 1. W Urzędzie Miasta Szczecin wprowadza się system informatyczny służący do zarządzania i obsługi ruchu telefonicznego i zapisów czatów zwany dalej systemem informatycznym.

2. Celem wprowadzenia systemu informatycznego jest zapewnienie jakości obsługi interesantów oraz ochronę danych osobowych osób występujących jako rozmówcy i uczestniczących w czacie.

3. W systemie informatycznym rejestrowane są:

- 1) rozmowy telefoniczne przychodzące i wychodzące;
- 2) czaty.

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

„Witamy w Centrum Informacji Mieszkańców Urzędu Miasta Szczecin. Informujemy, że w trosce o zapewnienie najwyższej jakości usług wszystkie rozmowy są nagrywane. Jeżeli nie wyrażacie Państwo zgody na ich nagrywanie prosimy o przerwanie połączenia.”

5. 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 zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. Jeżeli nie wyrażacie Państwo zgody na przetwarzanie danych osobowych prosimy o przerwanie korzystania z usługi czat.”

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

§ 3. Dyrektor Biura Obsługi Interesantów sprawuje nadzór nad właściwym wykorzystaniem rejestrowanych połączeń telefonicznych i zapisów czatów w zakresie:

- 1) wykorzystywania treści rejestrowanych rozmów i zapisów czatów zgodnie z przeznaczeniem; z zachowaniem przepisów ustawy o ochronie danych osobowych;
- 2) odsłuchiwania rejestrowanych rozmów i zapisów czatów;
- 3) udostępniania treści rejestrowanych rozmów i zapisów czatów;
- 4) przechowywania treści rejestrowanych rozmów i zapisów czatów z zachowaniem przepisów ustawy o ochronie danych osobowych.

§ 4. 1. Odsłuchiwanie rejestrowanych połączeń telefonicznych i odczytywanie czatów jest możliwe tylko w wyjątkowych i uzasadnionych przypadkach przez osoby, które przeprowadziły rozmowę lub czat z pracownikiem Urzędu Miasta Szczecin.

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

3. Dyrektor Biura Obsługi Interesantów podejmuje decyzję udostępnieniu lub odmowie udostępnienia nagrania lub odczytania zapisu czatu po uzyskaniu opinii Administratora Bezpieczeństwa Informacji oraz Dyrektora/Kierownika Wydziału/Biura, którego nagranie lub zapis czatu dotyczy.

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

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

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

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

§ 5. Dostęp do nagrań rejestrowanych połączeń telefonicznych oraz zapisów czatów posiadają administratorzy systemu informatycznego w Wydziale Informatyki oraz Kierownik Centrum Informacji Mieszkańców w Biurze Obsługi Interesantów i wyznaczeni pracownicy Biura Obsługi Interesantów.

§ 6. Pliki rejestrowanych połączeń i zapisy czatów przechowywane są w systemie informatycznym przez okres 6 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. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta

Piotr Krzystek

DANE WNIOSKODAWCY

Nazwisko i Imię/Nazwa:

Adres:

Nr telefonu:

Adres e-mail:

WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE:*

NAGRANIA ROZMOWY TELEFONICZNEJ OBSŁUGIWANEJ PRZEZ CENTRUM INFORMACJI MIESZKAŃCÓW

ZAPISU CZATU OBSŁUGIWANEGO PRZEZ CENTRUM INFORMACJI MIESZKAŃCÓW

Zwracam się z prośbą o udostępnienie:

nagrania rozmowy telefonicznej z dnia, przeprowadzonej o godzinie z numeru telefonu, dotyczącej

.....

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 Administratora Bezpieczeństwa Informacji:

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 pole krzyżykiem

** właściwe podkreślić

Dokument podpisany bezpiecznym podpisem elektronicznym

Podpis: Signature-1236570013

Imię: PIOTR

Nazwisko: KRZYTEK

Instytucja: URZĄD MIASTA SZCZECIN

Województwo: zachodniopomorskie

Miejscowość: Szczecin

Data podpisu: 27 czerwca 2017 r.

Zakres podpisu: Cały dokument