

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

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2018 r. poz. 994 i poz. 1000) 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.U.UE L 119 z 04.05.2016, s.1, Dz.U.UE L 127 z 23.05.2018, s.2 **zarządzam, co następuje:**

§ 1. 1. W Urzędzie Miasta Szczecin w Biurze Obsługi Interesantów funkcjonuje system informatyczny obsługiwany przez Centrum Informacji Mieszkańców służący do zarządzania i obsługi ruchu telefonicznego i zapisów czatów zwany dalej systemem informatycznym.

2. System informatyczny o którym mowa w ust. 1 służy do zapewnienia jakości obsługi interesantów oraz ochrony danych osobowych osób występujących jako rozmówcy i uczestniczących w czacie.

3. W systemie informatycznym rejestrowane są:

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

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.

Administrator danych tj. Gmina Miasto Szczecin – Urząd Miasta Szczecin pl. Armii Krajowej 1 Szczecin, zobowiązana jest wypełnić obowiązek informacyjny z art. 13, 14 i 15 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO). Pełną informację, w tym informację o swoich prawach znajdziecie Państwo w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Szczecin na stronie bip.um.szczecin.pl w zakładce Ochrona Danych Osobowych/RODO. Jeżeli chcą Państwo wysłuchać pełną informację proszę wcisnąć 1. Jeżeli nie, to proszę poczekać na połączenie z konsultantem."

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. Jeżeli nie wyrażacie Państwo zgody na przetwarzanie danych osobowych prosimy o przerwanie korzystania z usługi czat. Administrator danych tj. Gmina Miasto Szczecin Urząd Miasta Szczecin pl. Armii Krajowej 1 Szczecin, zobowiązana jest wypełnić obowiązek informacyjny z art. 13, 14 i 15 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO). Pełną informację, w tym informację o swoich prawach znajdziecie Państwo 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 rejestrowanych połączeń telefonicznych i zapisów czatów w zakresie:

- 1) wykorzystywania treści rejestrowanych rozmów i zapisów czatów zgodnie z przeznaczeniem; z zachowaniem przepisów 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 o ochronie danych osobowych.

§ 4. 1. Odsłuchiwanie rejestrowanych połączeń telefonicznych i odczytywanie zapisów 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 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 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 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, o ile przepisy odrębne nie stanowią inaczej. Po tym okresie zostają trwale usunięte z systemu informatycznego.

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

§ 8. Traci moc Zarządzenie Nr 284/17 Prezydenta Miasta Szczecin z dnia 27 czerwca 2017 r. w sprawie w sprawie zasad użytkowania systemu informatycznego służącego do zarządzania i rejestrowania rozmów telefonicznych i zapisów czatów obsługiwanych przez Centrum Informacji Mieszkańców

§ 9. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta

Piotr Krzystek

.....

.....

data i podpis

2. Opinia Dyrektora Wydziału/Biura którego nagranie dotyczy:

wyrażam zgodę na udostępnienie nagrania/zapisu czatu**

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

.....

.....

.....

data i podpis

* proszę zaznaczyć właściwe pole krzyżykiem

** właściwe podkreślić

Dokument podpisany bezpiecznym podpisem elektronicznym

Podpis: Signature-341519686

Imię: PIOTR

Nazwisko: KRZYTEK

Instytucja: URZĄD MIASTA SZCZECIN

Województwo: zachodniopomorskie

Miejscowość: Szczecin

Data podpisu: 13 lipca 2018 r.

Zakres podpisu: Cały dokument