

**Zarządzenie Nr 124/2024**  
**Burmistrza Łobza**  
**z dnia 29 sierpnia 2024**

**w sprawie wprowadzenia regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Miejskim w Łobzie**

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2024 r. poz. oraz z 2024 r. poz. 721.) zarządza się, co następuje:

**§ 1**

W Urzędzie Miejskim w Łobzie wprowadzono techniczne środki bezpieczeństwa w celu poprawy jakości świadczonych usług w postaci rejestracji rozmów telefonicznych w systemie telefonii IP i przetwarzania przez ten system danych osobowych.

**§ 2**

Monitoringiem rozmów objęte są wszystkie rozmowy przychodzące oraz rozmowy wychodzące z numerów stacjonarnych Urzędu.

**§ 3**

Wprowadza się regulamin nagrywania rozmów telefonicznych w Urzędzie Miejskim w Łobzie, stanowiący załącznik do zarządzenia.

**§ 4**

Zobowiązuje się kierowników Wydziałów, pracowników podległych, oraz samodzielne stanowiska do zapoznania się z postanowieniami niniejszego Zarządzenia i przestrzegania ich realizacji.

**§ 5**

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

**§ 6**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

## **REGULAMIN NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH W URZĘDZIE MIEJSKIM W ŁOBZIE**

### **§ 1**

Regulamin określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych przychodzących i wychodzących w Urzędzie Miejskim w Łobzie, oraz sposób ich zabezpieczenia oraz udostępniania zgromadzonych treści.

### **§ 2**

Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest podnoszenie standardów obsługi oraz bezpieczeństwo osób prowadzących rozmowę telefoniczną. Nagrywanie rozmów telefonicznych zabezpiecza interes Administratora na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów lub dochodzenia roszczeń oraz zabezpieczenia materiału dowodowego.

### **§ 3**

1. Rejestrowaniu podlegają wszystkie połączenia przychodzące do Urzędu Miejskiego w Łobzie oraz rozmowy wychodzące z numerów stacjonarnych. Każde połączenie przychodzące do Urzędu Miejskiego w Łobzie zostaje poprzedzone automatycznym komunikatem, którego treść stanowi załącznik nr 1 do regulaminu.
2. W przypadku gdy osoba dzwoniąca nie wyraża zgody na nagrywanie, proszona jest o zakończenie połączenia telefonicznego.
3. Kontynuacja połączenia telefonicznego po wysłuchaniu komunikatu oznacza wyraźne działanie potwierdzające zgodę na przetwarzanie danych osobowych.
4. Przed połączeniem osoba dzwoniąca zostaje poinformowana w komunikacie, o klauzuli informacyjnej znajdującej się na stronie internetowej [bip.lobez.pl](http://bip.lobez.pl), która stanowi załącznik nr 2 do regulaminu.
5. W przypadku rozmowy wychodzącej pracownik Urzędu jest zobowiązany poinformować osobę/interesanta/kontrahenta o fakcie nagrywania rozmowy telefonicznej, poprzez podanie krótkiego komunikatu: „Uprzejmie informuję, iż rozmowa jest nagrywana. Więcej informacji o przetwarzaniu danych znajduje się na stronie internetowej BIP Urzędu Miejskiego w Łobzie”
6. Ustalenia zawarte w pkt 5 nie dotyczą rozmów telefonicznych prowadzonych między pracownikami Urzędu. Pracownicy Urzędu otrzymują niniejsze Zarządzenie w sposób przyjęty w Urzędzie, w związku z powyższym otrzymują informację o nagrywaniu rozmów przychodzących i wychodzących z numerów stacjonarnych.

### **§ 4**

1. Nagrywanie rozmów odbywa się całodobowo.
2. Rejestracji i zapisowi podlega fonia z rozmów przychodzących i wychodzących.
3. Panel sterowania do wirtualnej centrali telefonicznej dostępny jest na komputerze Administratora Systemów Informatycznych.
4. Czas przechowywania zarejestrowanych połączeń wynosi 1 miesiąc od chwili ich powstania, po tym okresie zostają trwale usunięte z systemu informatycznego. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu, termin ten ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończeniu postępowania

## § 5

1. Infrastruktura techniczna służąca rejestrowaniu oraz przechowywaniu rozmów została skonstruowana w sposób uniemożliwiający dostęp do zarejestrowanych materiałów przez osoby do tego nieupoważnione.
2. Pracownicy Urzędu Miejskiego w Łobzie wyznaczeni do odsłuchiwania nagranych rozmów mają nadane upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.
3. Wykaz osób upoważnionych do odsłuchiwania rozmów:
  - 1) Burmistrz Łobza ,
  - 2) Zastępca Burmistrza Łobza,
  - 3) Sekretarz Gminy,
  - 4) Radca Prawny,
  - 5) Administrator Systemów Informatycznych,
  - 6) Serwisant systemu w zakresie koniecznym do wykonania naprawy, konserwacji systemu monitoringu - w obecności ASI oraz po podpisaniu stosownego oświadczenia o zachowaniu poufności danych.

## § 6

1. Udostępnianie nagrań jest możliwe uprawnionym organom, instytucjom lub podmiotom np. policja, sąd, prokuratura, po wskazaniu przez nie podstawy prawnej zezwalającej na udostępnienie. Udostępnienie następuje po wyrażeniu zgody przez Burmistrza Łobza, jego Zastępcę bądź Sekretarza Gminy.
2. Udostępnienie nagrania osobom, które zostały nagrane, odbywa się poprzez realizację prawa dostępu do danych (art. 15 Rodo), zgodnie z procedurą obowiązującą w Urzędzie Miejskim w Łobzie.

## § 7

Sekretarz Gminy sprawuje nadzór nad właściwym wykorzystaniem systemu nagrywania rozmów w centrali telefonicznej Urzędu Miejskiego w Łobzie.

## **TREŚĆ KOMUNIKATU W OCZEKIWANIU NA ROZMOWĘ**

Dzień dobry. Urząd Miejski w Łobzie. W trosce o najwyższe standardy obsługi oraz bezpieczeństwo osób prowadzących rozmowę telefoniczną rozmowa jest rejestrowana. W przypadku braku zgody na nagrywanie rozmowy prosimy o przerwanie połączenia. Klauzula informacyjna dostępna jest na stronie BIP Urzędu Miejskiego w Łobzie. proszę wprowadzić numer wewnętrzny lub wybrać tonowo numer wydziału ewentualnie poczekać na zgłoszenie się sekretariatu.

**Klauzula informacyjna - System nagrywania rozmów telefonicznych za pośrednictwem centrali telefonicznej w Urzędzie Miejskim w Łobzie**

- 1) Administratorem systemu nagrywania rozmów jest Gmina Łobez, reprezentowana przez Burmistrza Łobza, siedziba Urząd Miejski w Łobzie, ul. Niepodległości 13, 73-150 Łobez, tel. 91 3974001 e-mail: [lobez@lobez.pl](mailto:lobez@lobez.pl)
- 2) Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych: e-mail: [iod@lobez.pl](mailto:iod@lobez.pl).
- 3) System nagrywania rozmów telefonicznych za pośrednictwem centrali telefonicznej stosowany jest w celach bezpieczeństwa, dowodowych oraz podniesienia jakości obsługi klienta.
- 4) Monitoringiem rozmów objęte są wszystkie rozmowy przychodzące i wychodzące.
- 5) Zapisy z rozmów telefonicznych przechowywane będą przez okres 1 miesiąca, z wyjątkiem sytuacji w którym nagrania stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub administrator powziął wiadomość w związku z zawiadomieniem właściwych organów - iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu, termin ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.
- 6) Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest zgoda osoby dzwoniącej do urzędu wyrażona poprzez kontynuację rozmowy (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) oraz realizacja zadań w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi (art. 6 ust. 1 lit. e RODO).
- 7) Posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do Pani/Pana danych osobowych, ograniczenia przetwarzania.
- 8) Osobie zarejestrowanej przez system monitoringu przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego — Prezesa Urzędu Ochrony Danych w Warszawie - ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.