

do zarządzenia Wójta Gminy Żurawica numer 96/21 z dnia 01.10.2021 r.  
w sprawie wprowadzenia regulaminu nagrywania treści połączeń telefonicznych  
oraz określenia zasad ich utrwalania i przetwarzania.

# REGULAMIN

## NAGRYWANIA TREŚCI POŁĄCZEŃ TELEFONICZNYCH ORAZ ZASAD ICH UTRWALANIA I PRZETWARZANIA

URZĄD GMINY ŻURAWICA

Wójt Gminy Żurawica  
  
Tomasz Szeleszczuk

Żurawica, Październik 2021

## Spis treści

<b>DZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE</b> .....	<b>5</b>
<b>ROZDZIAŁ I. ZAKRES, PODSTAWY PRAWNE I DEFINICJE</b> .....	<b>5</b>
Artykuł 1. Zakres Regulaminu.....	5
Artykuł 2. Podstawy prawne Regulaminu.....	5
Artykuł 3. Definicje.....	5
<b>DZIAŁ II. OBSŁUGA POŁĄCZEŃ</b> .....	<b>6</b>
<b>ROZDZIAŁ II. INFORMACJE OGÓLNE, WERYFIKACJA ROZMÓWCY</b> .....	<b>6</b>
Artykuł 4. Informacje o nagrywaniu treści połączenia telefonicznego i ochronie danych osobowych.....	6
Artykuł 5. Weryfikacja strony.....	7
<b>DZIAŁ III. ZARZĄDZANIE NAGRYWANIEM TREŚCI POŁĄCZEŃ TELEFONICZNYCH</b> .....	<b>7</b>
<b>ROZDZIAŁ III. CEL I ZAKRES</b> .....	<b>7</b>
Artykuł 6. Cel.....	7
Artykuł 7. Zakres.....	7
Artykuł 8. Zasady rejestracji dźwięku i przechowywania nagrań.....	8
Artykuł 9. Tryb oraz sposób zarządzania monitoringiem.....	8
Artykuł 10. Dozór nad systemem nagrywania treści połączeń telefonicznych.....	8
Artykuł 11. Zasady uwierzytelnienia.....	9
<b>DZIAŁ IV. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH</b> .....	<b>9</b>
<b>ROZDZIAŁ IV. WARUNKI REALIZACJI PRAW I OCHRONY WOLNOŚCI OSÓB FIZYCZNYCH</b> .....	<b>9</b>
Artykuł 12. Techniczne i organizacyjne warunki realizacji praw i ochrony wolności osób fizycznych.....	9
Artykuł 13. Prawa osób fizycznych.....	9
Artykuł 14. Prawo dostępu do danych. Sposób rozstrzygania spraw. Charakter prawny rozstrzygnięć.....	10
Artykuł 15. Prawo dostępu do danych. Udział strony trzeciej w odtworzeniu nagrań.....	10
Artykuł 16. Prawo dostępu do danych. Wydawanie kopii nagrań.....	11
Artykuł 17. Udostępnianie nagrań organom władzy publicznej.....	11
Artykuł 18. Realizacja obowiązków informacyjnych.....	11
<b>ROZDZIAŁ V STANDARDY SPORZĄDZANIA I NISZCZENIA KOPII</b> .....	<b>12</b>
Artykuł 19. Procedura sporządzania kopii.....	12
Artykuł 20. Niszczanie kopii nagrań.....	12
<b>DZIAŁ V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE</b> .....	<b>13</b>
<b>ROZDZIAŁ VI. WYŁĄCZENIA I ZARZĄDZANIE</b> .....	<b>13</b>
Artykuł 21. Wyłączenia.....	13
Artykuł 22. Uruchomienie i zarządzanie.....	13

# DZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

## ROZDZIAŁ I. ZAKRES, PODSTAWY PRAWNE I DEFINICJE

### Artykuł 1. Zakres Regulaminu

Niniejszy Regulamin reguluje prawne i organizacyjne aspekty nagrywania (rejestrowania treści) połączeń telefonicznych przychodzących i wychodzących z Urzędu Gminy Żurawica, dla którego Administratorem jest Urząd Gminy Żurawica z siedzibą pod adresem 37-710 Żurawica, ul. Ojca Świętego Jana Pawła II 1 w szczególności:

- 1) podstawy prawne nagrywania i przetwarzania nagranych treści połączeń telefonicznych,
- 2) zasady weryfikacji, udzielania lub odmowy udzielenia dostępu do informacji,
- 3) cele i zakres utrwalania nagranych treści połączeń telefonicznych,
- 4) zasady zarządzania systemem urządzeń służącym do nagrywania treści połączeń telefonicznych, w tym zabezpieczenia dostępu do tych urządzeń, a w szczególności nagrań treści połączeń telefonicznych,
- 5) procedurę codziennej kontroli urządzeń,
- 6) zasady dostępu do nagrań treści połączeń telefonicznych i urządzeń rejestrujących dźwięk (fonię),
- 7) zasady realizacji praw i ochrony wolności osób fizycznych, wynikających z obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów 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),
- 8) szczegółowy tryb uruchomienia systemu nagrywania treści połączeń telefonicznych.

### Artykuł 2. Podstawy prawne Regulaminu

Podstawą prawną niniejszego Regulaminu jest:

- 1) Rozporządzenie 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 (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych),
- 2) Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych
- 3) Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy,

### Artykuł 3. Definicje

Ilekoć w regulaminie jest mowa o:

- 1) **Regulaminie** – należy przez to rozumieć niniejszy Regulamin nagrywania treści połączeń telefonicznych oraz określenia zasad ich utrwalania i przetwarzania.
- 2) **Administratorze / Urzędzie** – należy przez to rozumieć, że jest to Urząd Gminy Żurawica, z siedzibą pod adresem 37-710 Żurawica, ul. Ojca Świętego Jana Pawła II 1,
- 3) **Wójt** – należy rozumieć, że jest to Wójt Gminy Żurawica lub Sekretarz albo inny pracownik, umocowany przez niego do zastępowania go w czasie nieobecności,
- 4) **Pracownik** – każda osoba zatrudniona przez Administratora w jakiejkolwiek formie prawnej i upoważniona przez niego do przetwarzania danych osobowych, w szczególności pracownicy samorządowi w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych, a także pracownicy w rozumieniu Ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy,
- 5) **Inspektor ochrony danych osobowych** – osoba, o której mowa w art. 37-39 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, wyznaczona przez Dyrektora w drodze zarządzenia i zgłoszona do wiadomości Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w trybie przepisów rozdziału 2 Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych,

- 6) **Klient**- osoba fizyczna, która uczestniczy w nawiązanym połączeniu telefonicznym,
- 7) **Pełnomocnik** – osoba, umocowana przez Klienta albo Urząd do dokonania poleconych czynności, w tym składania oświadczeń woli w zakresie udzielonego pełnomocnictwa ogólnego lub szczególnego,
- 8) **Dźwięk (fonia)** – stanowi subiektywne wrażenie słuchowe odbierane za pomocą zmysłu słuchu, prowadzące swą istotą do jednoznacznego zidentyfikowania osoby fizycznej,
- 9) **Nagrywanie treści połączeń telefonicznych** – należy przez to rozumieć całość infrastruktury służącej do rejestrowania dźwięku (fonii), w tym aparat telefoniczny, centralę, komputery i inne urządzenia wraz z oprogramowaniem służącym do zarządzania urządzeniami rejestrującymi dźwięk (fonię) w jakości umożliwiającej identyfikację osób fizycznych oraz danymi zgromadzonymi przez urządzenia na nośnikach fizycznych i wirtualnych,
- 10) **Aparat telefoniczny** – telefon, urządzenie stanowiące zakończenie łącza telefonicznego, umożliwiające przetwarzanie dźwięków mowy na sygnał elektryczny, natomiast w słuchawce — operacji odwrotnej,
- 11) **Sprzeciw** – działanie Klienta, w formie oświadczenia lub wyraźnego działania (np. przerywania połączenia) potwierdzającego, brak przyzwolenia na nagrywanie treści połączenia telefonicznego,
- 12) **Dane osobowe** – oznaczają informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej („osobie, której dane dotyczą”). Możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej,
- 13) **Rozporządzenie** – Rozporządzenie 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),
- 14) **Ustawa** – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 25 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.

## **DZIAŁ II. OBSŁUGA POŁĄCZEŃ**

### **ROZDZIAŁ II. INFORMACJE OGÓLNE, WERYFIKACJA ROZMÓWCY**

#### **Artykuł 4.**

##### **Informacje o nagrywaniu treści połączenia telefonicznego i ochronie danych osobowych**

**§1.** 1. Urząd Gminy Żurawica stosując rejestrację treści połączeń telefonicznych zobowiązany jest do poinformowania Klientów o nagrywaniu treści połączeń telefonicznych oraz do udzielenia informacji o sposobie przetwarzania jego danych osobowych (realizacja obowiązku informacyjnego na podstawie art. 13 RODO) poprzez stosowny komunikat poprzedzający rozmowę lub przy nawiązaniu połączenia.

2. Dla połączeń telefonicznych przychodzących na numer główny (166713378), udzielenie informacji, o których mowa w ust. 1 następuje poprzez stosowny komunikat, którego treść stanowi załącznik numer 1.

3. Dla połączeń telefonicznych przychodzących na numer bezpośredni do wybranego pracownika z pominięciem numeru, o którym mowa w ust. 2, udzielenie informacji, o której mowa w ust. 1 następuje poprzez stosowny komunikat, którego treść stanowi załącznik numer 2, odczytywany przez pracownika na wstępie nawiązanego połączenia telefonicznego.

4. Dla połączeń wychodzących z Urzędu, udzielenie informacji, o których mowa w ust 1 odbywa się na zasadach określonych w ust. 3.

**§2.** 1. Klient ma prawo do wyrażenia sprzeciwu na rejestrację treści połączeń telefonicznych z jego udziałem.

2. Za brak sprzeciwu, a tym samym zgodę na rejestrowanie treści połączenia telefonicznego poczytuje się kontynuację połączenia telefonicznego po uprzednim zakomunikowaniu w sposób określony w §1 ust. 1 - 3 o nagrywaniu treści połączenia telefonicznego przez automat lub pracownika.

3. Za sprzeciw, a tym samym brak zgody na nagrywanie treści połączenia telefonicznego poczytuje się przerwanie połączenia przez Klienta bezpośrednio przed rozpoczęciem połączenia, a po odczytaniu komunikatu, o którym mowa w §1 ust. 1 lub w trakcie jego odczytywania albo po przekazaniu informacji, o której mowa w §1 ust. 2 i 3 przez pracownika. W związku z wyrażonym sprzeciwem, Klient sprawę może załatwić listownie, elektronicznie lub osobiście albo przez pełnomocnika w siedzibie Urzędu.

4. Nagrywanie treści połączeń telefonicznych rozpoczyna się po zakończeniu komunikatu powitalnego, a w przypadku odsłuchania informacji o przetwarzaniu danych osobowych - jego odczytaniu z chwilą nawiązania połączenia z pracownikiem.

#### **Artykuł 5. Weryfikacja strony**

**§1.** 1. Pracownik zobowiązany jest do upewnienia się (zweryfikowania) osoby dzwoniącej, czy jest ona osobą uprawnioną do zapoznania się z treścią sprawy, a tym samym danych osobowych, w której kontaktuje się.

2. Upewnienie, o którym mowa w ust. 1 odbywa się poprzez zadanie minimum trzech pytań weryfikacyjnych, na których odpowiedź może znać tylko osoba będąca uczestnikiem postępowania toczącego się lub zmierzającego do rozpoczęcia.

3. Przykładowym pytaniem weryfikacyjnym może być prośba o podanie np. czterech ostatnich cyfr numeru PESEL, roku urodzenia, czy też części numeru sprawy.

**§2.** W przypadku braku odpowiedzi (lub udzielenia błędnej) na przynajmniej jedno z trzech pytań, pracownik Urzędu zadaje czwarte pytanie, a w przypadku błędnej odpowiedzi odmawia podania informacji, które są żądaniem strony połączenia.

**§3.** Weryfikacja, o której mowa w §1 nie jest wymagana, gdy rozmówca jest znany pracownikowi osobiście lub ma pewność, że rozmówcą jest osoba uprawniona (np. pamiętając osobę z poprzednich kontaktów w tej lub innej sprawie).

### **DZIAŁ III. ZARZĄDZANIE NAGRYWANIEM TREŚCI POŁĄCZEŃ TELEFONICZNYCH**

#### **ROZDZIAŁ III. CEL I ZAKRES**

##### **Artykuł 6. Cel**

**§1.** 1. Celem nagrywania treści połączeń telefonicznych jest doskonalenie modelu obsługi klienta, weryfikowania poprawności załatwiania spraw urzędowych oraz dochodzenia roszczeń i obrony przed roszczeniami

2. Cele nagrywania treści połączeń telefonicznych osiągnąć są poprzez następujące działania:

- a) dążenie do ograniczenia (w przypadku ich powstania – utrwalenia dowodów) zachowań niepożądanych, destrukcyjnych mogących nieść za sobą naruszenie interesów faktycznych lub prawnych klientów, pracowników lub osób trzecich,
- b) zwiększenie subiektywnego poczucia poufności, bezpieczeństwa rozmów i zabezpieczenie interesów stron, poprzez:
  - zabezpieczenie interesu prawnego stron, w szczególności w zakresie prawidłowego przepływu informacji tj. w zakresie realizacji spraw oraz skarg i wniosków, jak i praw przysługujących w zakresie ochrony danych osobowych,
  - wyjaśnianie sytuacji konfliktowych,
  - ograniczanie dostępu do informacji osobom nieuprawnionym i niepożądanym, a w przypadku ich udostępnienia, możliwości wdrożenia postępowania naprawczego w celu ograniczenia negatywnych skutków mających istotny wpływ na prawa i wolności osób fizycznych,
- c) ustalanie sprawców zachowań sprzecznych z obowiązującym prawem, Regulaminem pracy lub zasadami współżycia społecznego, celem podjęcia działań interwencyjnych i dyscyplinarnych;

**§2.** Urząd przetwarza dane osobowe wyłącznie w celach, o których mowa w §1.

**§3.** Stosowanie systemu nagrywania treści połączeń telefonicznych nie może stanowić środka nadzoru nad jakością wykonywania pracy przez Pracowników.

**§4.** Rejestracji i zapisaniu na nośniku fizycznym podlega tylko dźwięk (fonia).

##### **Artykuł 7. Zakres**

**§1.** Infrastruktura, o której mowa w art. 6§4 składa się z:

- 1) laptop,

- 2) oprogramowanie służące do rejestrowania połączeń telefonicznych i ich przetwarzania,
- 3) infrastruktura teleinformatyczna,
- 4) telefony stacjonarne pracowników,

**§2.** Elementy systemu nagrywania treści połączeń telefonicznych w miarę konieczności i możliwości finansowych są udoskonalane, wymieniane, rozszerzane, z zastrzeżeniem §3.

**§3.** Nagrywanie treści połączeń telefonicznych nie obejmuje połączeń przychodzących i wychodzących z aparatów nie ujętych w wykazie stanowiącym załącznik numer 3. Urząd Gminy Żurawica zastrzega, iż istnieje możliwość o objęciu nagrywaniem treści połączeń telefonicznych innych numerów telefonów nienależących do Urzędu Gminy Żurawica na podstawie umów powierzenia.

**§4.** Rejestracji i zapisaniu na nośniku fizycznym podlega tylko dźwięk (fonia) z urządzeń końcowych systemu nagrywania treści połączeń telefonicznych. Urządzenia nie posiadają możliwości rejestrowania obrazu (wizji), ani warunków technicznych do przystosowania ich w tym celu.

#### **Artykuł 8.**

##### **Zasady rejestracji dźwięku i przechowywania nagrań**

**§1.** 1. Nagrywanie treści połączeń telefonicznych odbywa się w czasie rzeczywistym, gdzie początek nagrywania rozpoczyna się po odpowiednim zasygnalizowaniu.

2. Nagrywanie treści połączeń telefonicznych z poszczególnych telefonów odbywa się automatycznie i nie wymaga od operatora podejmowania jakichkolwiek czynności. Do dyspozycji operatora pozostaje laptop oraz słuchawki, na którym jest możliwe odtworzenie nagrań treści konkretnego połączenia telefonicznego. Operacje wykonywane przez operatora nie mają wpływu na rejestrowany zapis.

**§2.** 1. Wszelkie dane pochodzące z nagrań treści połączeń telefonicznych przechowywane są przez 30 dni, licząc od dnia ich utrwalenia na nośniku fizycznym lub wirtualnym. Po upływie tego okresu, dane pochodzące z monitoringu połączeń telefonicznych, są nieodwracalnie usuwane lub nadpisywane z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Jeżeli dane pochodzące z nagrań treści połączeń telefonicznych stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub Urząd powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu, 30 dni ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.

3. Urząd nie wykonuje kopii bezpieczeństwa nagrań treści połączeń telefonicznych.

#### **Artykuł 9.**

##### **Tryb oraz sposób zarządzania monitoringiem**

**§1.** 1. Wójt zarządza całokształtem infrastruktury telefonicznej w Urzędzie.

2. Do odtwarzania zarejestrowanego dźwięku oraz do kontroli urządzeń służących do nagrywania treści połączeń telefonicznych Wójt może uprawnnić wyłącznie pracowników, uprawnionych do zastępowania go w czasie nieobecności.

3. Osoby zajmujące się serwisowaniem systemu nagrywania treści połączeń telefonicznych, uzyskują dostęp do wchodzących w jego skład urządzeń i oprogramowania wyłącznie w celach związanych z ich serwisowaniem, w zakresie niezbędnym do wykonania czynności realizowanych w ramach serwisu, pod warunkiem, że podmiot serwisujący zobowiązał je do zachowania treści danych osobowych w tajemnicy lub Urząd wiąże z podmiotem serwisującym stosowna umowa, w szczególności umowę powierzenia danych osobowych

**§2.** 1. Miejscem odtwarzania nagrań treści połączeń telefonicznych jest serwerownia.

2. Wójt odpowiedzialny jest za wdrożenie wszelkich środków technicznych i organizacyjnych niezbędnych do zapewnienia bezpieczeństwa systemowi nagrywania treści połączeń telefonicznych, w tym w celu zagwarantowania dostępności, autentyczności, poufności oraz integralności nagrań.

#### **Artykuł 10.**

##### **Dozór nad systemem nagrywania treści połączeń telefonicznych**

**§1.** Dozór polega na doglądaniu jego sprawności technicznej w każdy dzień roboczy. Dozór sprawuje Wójt lub wyznaczony przez niego pracownik.

**§2.** Dozór obejmuje:

- 1) sprawdzenie, czy na urządzeniu dostępny jest dźwięk ze wszystkich telefonów;
- 2) subiektywną ocenę jakości dźwięku;
- 3) ocenę obszaru obejmowanego przez poszczególne telefony;

4) oględziny poszczególnych urządzeń, celem zlokalizowania ewentualnych uszkodzeń.

§3. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości w sposobie funkcjonowania lub zaobserwowania jakichkolwiek uszkodzeń, należy niezwłocznie zawiadomić Wójta.

§4. Osoba dozoru jest odpowiedzialna za zabezpieczenie dostępu do urządzeń sterujących przed zakończeniem dnia pracy.

#### **Artykuł 11.**

#### **Zasady uwierzytelnienia**

§1. Niezależnie od stosowanych zabezpieczeń o charakterze fizycznym, dostęp do danych zabezpiecza się co najmniej za pomocą hasła lub innej metody uwierzytelnienia dostępu.

§2. Prawo do ustalania metody uwierzytelnienia oraz zmiany hasła dostępu posiada Wójt lub wyznaczony przez niego pracownik.

§3. Zmiana hasła dostępu jest dokonywana okresowo, zgodnie z obowiązującymi aktami kierownictwa wewnętrznego w zakresie ochrony danych osobowych, z zastrzeżeniem, że musi być dokonana każdorazowo po wykonaniu czynności serwisowych.

§4. Ryzyko nieuprawnionego dostępu fizycznego minimalizuje się za pomocą fizycznego ograniczenia dostępu do obszaru przetwarzania poprzez drzwi zamykane na klucz, objęcie obszaru przetwarzania systemem alarmowym, dopuszczenie do przetwarzania danych wyłącznie osób posiadających udokumentowane upoważnienie Wójta.

§5. Prawo do ustalania metody uwierzytelnienia oraz zmiany hasła dostępu posiada Wójt lub upoważniony przez niego pracownik.

### **DZIAŁ IV.**

## **PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

### **ROZDZIAŁ IV.**

## **WARUNKI REALIZACJI PRAW I OCHRONY WOLNOŚCI OSÓB FIZYCZNYCH**

#### **Artykuł 12.**

#### **Techniczne i organizacyjne warunki realizacji praw i ochrony wolności osób fizycznych**

§1. Urząd jest Administratorem treści nagrań połączeń telefonicznych, w tym danych osobowych w ich takcie ujawnionych. Prawa i obowiązki wynikające z posiadania przez Urząd statusu Administratora wykonuje Wójt Gminy Żurawica.

§2. 1. Uwzględniając wewnętrzne uregulowania w zakresie ochrony danych osobowych, Wójt zapewnia funkcjonowanie dedykowanego adresu email dla osoby pełniącej funkcję inspektora ochrony danych, celem ułatwienia osobom fizycznym skutecznego realizowania swoich praw oraz ochrony wolności wynikających z obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych.

2. Uwzględniając obowiązujące przepisy prawne oraz wewnętrzne uregulowania w zakresie ochrony danych osobowych, adres email oraz tożsamość inspektora ochrony danych został rozpowszechniony poprzez umieszczenie tych informacji w treści stosowanych klauzul informacyjnych oraz na stronie internetowej i Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu.

#### **Artykuł 13.**

#### **Prawa osób fizycznych**

§1. Osobom fizycznym, w szczególności klientom, pracownikom oraz ich pełnomocnikom inicjującym połączenia do Urzędu lub odbierającym połączenia od pracowników Urzędu przysługują następujące uprawnienia:

- 1) **prawo dostępu do danych osobowych** obejmujące prawo do wglądu do treści nagrań połączeń telefonicznych oraz prawo do uzyskania kopii tych nagrań - na zasadach określonych przepisami art. 14, 15 i 16 niniejszego regulaminu.
- 2) **prawo do żądania usunięcia danych osobowych** (tzw. prawo do bycia zapomnianym) – w przypadku, gdy:
  - a) dane nie są już niezbędne do celów, dla których były zebrane lub w inny sposób przetwarzane,
  - b) osoba, której dane dotyczą, wniosła sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych,
  - c) dane osobowe przetwarzane są niezgodnie z prawem,
  - d) dane osobowe muszą być usunięte w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisów prawa,

- 3) **prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych** - w przypadku, gdy:
- przetwarzanie danych jest niezgodne z prawem, a osoba, której dane dotyczą, sprzeciwia się usunięciu danych, żądając w zamian ich ograniczenia,
  - Administrator nie potrzebuje już danych dla swoich celów, ale osoba, której dane dotyczą, potrzebuje ich do ustalenia, obrony lub dochodzenia roszczeń,
  - osoba, której dane dotyczą, wniosła sprzeciw wobec przetwarzania danych, do czasu ustalenia czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie administratora są nadrzędne wobec podstawy sprzeciwu,
- 4) **prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych** - w przypadku, gdy:
- zaistnieją przyczyny związane ze szczególną sytuacją osoby, której dane dotyczą, w przypadku przetwarzania danych na podstawie zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej przez Administratora,
  - przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez stronę trzecią, z wyjątkiem sytuacji, w których nadrzędny charakter wobec tych interesów mają interesy lub podstawowe prawa i wolności osoby, której dane dotyczą, wymagające ochrony danych osobowych, w szczególności gdy osoba, której dane dotyczą jest dzieckiem,
- 5) **prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego**, właściwego w sprawach ochrony danych osobowych. Polskim organem nadzoru jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

**§2.** O możliwości realizacji praw, o których mowa w §1, Wójt rozstrzyga indywidualnie, po uprzedniej konsultacji z inspektorem ochrony danych, na podstawie wniosku osoby, której dane dotyczą lub jej pełnomocnika realizującego cele wynikające z jej prawnie uzasadnionych interesów.

#### **Artykuł 14.**

##### **Prawo dostępu do danych. Sposób rozstrzygnięcia spraw. Charakter prawny rozstrzygnięć**

**§1.** Wójt zarządza odtworzenie treści nagrań połączeń telefonicznych z urzędu lub na wniosek zainteresowanej strony, mając na uwadze postanowienia art. 6, 7, 15 i 16 niniejszego Regulaminu i odtwarza je samodzielnie lub zleca tę czynność uprawnionemu pracownikowi w drodze polecenia służbowego. Jeżeli Wójt uzna to za konieczne, z odtworzenia nagrań treści połączeń telefonicznych może sporządzić udokumentowany protokół. Wzór protokołu stanowi załącznik numer 4 do Regulaminu.

**§2.** Udostępnienie kopii treści nagrań połączeń telefonicznych następuje pod warunkiem sporządzenia protokołu zdawczo-odbiorczego, podpisanego przez Wójta oraz Wnioskodawcę lub jego pełnomocnika. Wzór protokołu zdawczo-odbiorczego stanowi załącznik numer 5 do Regulaminu.

**§3.** Wójt odmawia prawa dostępu do treści nagrań połączeń telefonicznych w drodze pisma informacyjnego. Wzór pisma informacyjnego, w sprawie odmowy udzielenia dostępu, stanowi załącznik numer 6 do niniejszego regulaminu.

**§4.** Rozstrzygnięcia Wójta, związane z obsługą spraw z zakresu udzielenia prawa dostępu do nagrań treści połączeń telefonicznych, mają charakter czynności materialno-technicznych.

#### **Artykuł 15.**

##### **Prawo dostępu do danych. Udział strony trzeciej w odtworzeniu nagrań**

**§1.** 1. Na zasadach określonych w niniejszym artykule, odtwarzanie treści nagrań połączeń telefonicznych może odbywać się w obecności strony trzeciej, realizującej cele wynikające z jej prawnie uzasadnionych interesów.

2. Treść nagrań połączeń telefonicznych może być udostępniona do wyłączenie za zgodą Wójta, w następujących przypadkach:

- pracownikowi, którego działanie lub zaniechanie jest sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa, Regulaminem pracy lub zasadami współżycia społecznego, celem podjęcia działań interwencyjnych i dyscyplinarnych;
- osobie poszkodowanej w celu identyfikacji sprawcy zdarzenia lub innej stronie trzeciej, realizującej cele wynikające z jej prawnie uzasadnionych interesów;
- organom uprawnionym do tego na podstawie odrębnych przepisów, w przypadku, gdy nagrania obrazu stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub Urząd powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu lub w przypadku, gdy organ władzy publicznej ma prawo dostępu do treści nagrań połączeń telefonicznych w oparciu o swe władcze uprawnienia, wynikające z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.



**§2.** Odtwarzanie treści nagrań połączeń telefonicznych powinno odbywać się w godzinach normalnej pracy Urzędu. W uzasadnionych przypadkach, Wójt może polecić dokonanie przeglądu poza normalnymi godzinami pracy, w tym w obecności osób trzecich, zgodnie z zasadami §1.

#### **Artykuł 16.**

##### **Prawo dostępu do danych. Wydawanie kopii nagrań**

**§1.** 1. Wójt udostępni stronie trzeciej kopię treści nagrań połączeń telefonicznych, jeżeli jest to niezbędne do realizacji przez nią celów wynikających z jej prawnie uzasadnionych interesów. Udostępnienie odbywa się na podstawie udokumentowanego wniosku strony trzeciej lub działającego w jej imieniu, prawidłowo umocowanego pełnomocnika.

2. Udokumentowany wniosek, o którym mowa w ust. 1, zawiera w szczególności:

- datę złożenia wniosku;
- dane identyfikacyjne Wnioskodawcy w postaci jego imienia i nazwiska lub jego nazwy albo imienia i nazwiska osoby działającej w imieniu Wnioskodawcy;
- adres do korespondencji;
- uzasadnienie wniosku, zawierające przynajmniej precyzyjne sformułowanie prawnie uzasadnionych celów, których realizacji mają służyć uzyskane kopie nagrań oraz możliwie najdokładniejsze oznaczenie okresu podlegającego udostępnieniu oraz podpis osoby składającej wniosek.

Wzór wniosku o udostępnienie treści nagrań połączeń telefonicznych stanowi załącznik numer 7 do niniejszego regulaminu.

3. Jeżeli wniosek, o którym mowa w ust. 1, nie zawiera adresu Wnioskodawcy i nie ma możliwości ustalenia tego adresu na podstawie posiadanych danych, wniosek pozostawia się bez rozpoznania.

**§2.** Jeżeli wniosek, o którym mowa w §1, zawiera braki formalne, Wójt zwraca się do Wnioskodawcy, o uzupełnienie braków formalnych w terminie 14 dni od dnia otrzymania korespondencji w tej sprawie, pod rygorem pozostawienia sprawy bez rozpoznania. Wójt zwraca się do Wnioskodawcy o uzupełnienie braków formalnych za pomocą pisma przewodniego. Wzór pisma przewodniego stanowi załącznik numer 8 do Regulaminu.

#### **Artykuł 17.**

##### **Udostępnianie nagrań organom władzy publicznej**

**§1.** 1. Organy władzy publicznej uzyskują dostęp do treści nagrań połączeń telefonicznych w związku z realizacją swoich zadań publicznych, jeżeli nagrania stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub organ władzy publicznej domaga się dostępu do treści nagrań połączeń telefonicznych w oparciu o swe władcze uprawnienia, wynikające z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

**§2.** Na zasadach i w przypadkach określonych w ust. 1, organy władzy publicznej uzyskują dostęp do treści nagrań połączeń telefonicznych, na podstawie swego udokumentowanego wniosku. W przypadkach, gdy udzielenie dostępu wiąże się z koniecznością wydania kopii treści nagrań połączeń telefonicznych lub udostępnienia nośnika zawierającego oryginalne nagrania, przekazanie treści nagrań połączeń telefonicznych odbywa się pod warunkiem uprzedniego spisania protokołu zdawczo-odbiorczego, stanowiącego załącznik numer 5 do Regulaminu.

**§3.** W przypadkach, gdy organ władzy publicznej domaga się dostępu do treści nagrań połączeń telefonicznych, w związku z realizacją celów wynikających z jego prawnie uzasadnionych interesów, przepisy art. 14, 15 i 16 stosuje się odpowiednio.

#### **Artykuł 18.**

##### **Realizacja obowiązków informacyjnych**

**§1.** Uwzględniając treść §2, Urząd rozpowszechnia informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych w zakresie nagrywania treści połączeń telefonicznych, wymagane na gruncie art. 13 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, na swojej stronie internetowej, Biuletynie Informacji Publicznej oraz na wewnętrznej tablicy informacyjnej. Klauzula zawierająca informacje wymagane na gruncie art. 13 RODO stanowi załącznik numer 9 do Regulaminu.

**§2.** 1. Każdy nowy pracownik, przed dopuszczeniem do wykonywania obowiązków służbowych, otrzymuje pisemną informację o nagrywaniu treści połączeń telefonicznych stosowanym na terenie Urzędu. Odpowiedzialny za przekazanie tych informacji jest Wójt lub pracownik odpowiedzialny za obsługę kadrową Urzędu.

2. Pracownicy potwierdzają fakt zapoznania się z treścią klauzuli informacyjnej poprzez złożenie oświadczenia stanowiącego załącznik numer 10 do Regulaminu. Podpisane oświadczenie umieszcza się w części „B” akt osobowych.

3. W przypadku, gdy pracownik odmawia podpisania treści oświadczenia, o którym mowa w ust. 2, Wójt lub pracownik odpowiedzialny za obsługę kadrową Urzędu, w obecności tego pracownika oraz dodatkowego świadka, czyni na oświadczeniu adnotację informującą o fakcie odmowy i opatruje ją datą okazania pracownikowi treści klauzuli informacyjnej, stanowiącej załącznik numer 9 do niniejszego regulaminu oraz własnym podpisem, po czym umieszcza to oświadczenie w części „B” akt osobowych pracownika, którego oświadczenie dotyczy.

**§3.** Treść niniejszego regulaminu jest dostępna do wglądu w sekretariacie Urzędu oraz Biuletynie Informacji Publicznej.

## **ROZDZIAŁ V STANDARDY SPORZĄDZANIA I NISZCZENIA KOPII**

### **Artykuł 19.**

#### **Procedura sporządzania kopii**

**§1.** Kopiowanie utrwalonej treści nagrania połączenia telefonicznego dokonuje Wójt lub upoważniony przez niego pracownik. Kopie pośrednie podlegają zniszczeniu niezwłocznie po wykonaniu kopii docelowej.

**§2.** Wójt lub osoba upoważniona sporządza kopię za okres, którego dotyczy wniosek oraz oznacza ją w sposób trwały numerem porządkowymi, datą jej wykonania oraz okresem za który została sporządzona.

**§3.** Nośnik danych, na który zapisano kopię, powinien zostać zapakowany do zalakowanej koperty z opisem zawierającym:

- 1) oznaczenie wnioskodawcy;
- 2) numer porządkowy kopii;
- 3) okres, za który została sporządzona kopia;
- 4) źródło danych (numer kamery lub lokalizacja z oznaczeniem obszaru rejestrowanego);
- 5) data wykonania kopii;
- 6) imię, nazwisko oraz stanowisko służbowe osoby, która sporządziła kopię.

**§4.** Kopia podlega zaewidencjonowaniu w Rejestrze kopii nagrań. Wzór rejestru stanowi załącznik numer 11 do Regulaminu. Rejestr zawiera następujące informacje:

- 1) numer porządkowy kopii;
- 2) okres, którego dotyczy nagranie;
- 3) źródło danych (numer telefonu)
- 4) data wykonania kopii;
- 5) dane osoby, która sporządziła kopię – imię, nazwisko, stanowisko służbowe;
- 6) podpis osoby, która sporządziła kopię;
- 7) informacje o udostępnieniu kopii – oznaczenie wnioskodawcy oraz daty udostępnienia;
- 8) informacje o zniszczeniu lub utracie kopii– jeśli dotyczy: datę zniszczenia lub utraty, numer zarządzenia w sprawie zniszczenia kopii lub wskazanie przyczyny utraty, datę zniszczenia, utraty lub stwierdzenia utraty kopii oraz podpis Wójta lub przewodniczącego komisji likwidacyjnej.

**§5.** Nośnik danych zawierający kopię nagrania treści połączenia telefonicznego przechowywany jest przez Wójta przy zastosowaniu odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych w celu ochrony autentyczności, poufności oraz integralności przechowywanych nagrań.

### **Artykuł 20.**

#### **Niszczenie kopii nagrań**

**§1.** Kopie nagrań treści połączenia telefonicznego podlegają zniszczeniu w następujących przypadkach:

- 1) podmiot uprawniony do uzyskania kopii nie odebrał jej w terminie 90 dni od powiadomienia go o możliwości odbioru,

- 2) podmiot uprawniony do uzyskania kopii zwrócił ją, a kopia nie stanowi dowodu w postępowaniu toczącym się na podstawie prawa lub Urząd nie powziął wiedzy o tym, by kopia mogła stanowić dowód takim postępowaniu.

**§2.** Wójt podejmuje decyzję o zniszczeniu kopii w drodze zarządzenia. Wzór zarządzenia w sprawie zniszczenia stanowi załącznik numer 12 do Regulaminu.

**§3.** Zniszczenie nośnika danych, zawierającego kopię treści nagrań połączenia telefonicznego, odbywa się zgodnie z procedurą niszczenia danego rodzaju nośnika danych obowiązującą w Urzędzie.

**§4.** Z czynności zniszczenia nośnika, o którym mowa w §3, sporządza się protokół, który zawiera następujące informacje:

- 1) zarządzenie w sprawie zniszczenia nośnika z danymi;
- 2) numer porządkowy kopii;
- 3) okres, za który została sporządzona kopia;
- 4) oznaczenie źródła danych (numer telefonu);
- 5) data i miejsce zniszczenia,
- 6) sposób zniszczenia,
- 7) imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby dokonującej zniszczenia,
- 8) podpisy osób dokonujących zniszczenia.

## **DZIAŁ V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **ROZDZIAŁ VI. WYŁĄCZENIA I ZARZĄDZANIE**

#### **Artykuł 21. Wyłączenia**

**§1.** Treść nagrań połączeń telefonicznych nie stanowi informacji publicznej w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.

**§2.** Niniejszy Regulamin nie ma zastosowania do przetwarzania dźwięku (fonii) dokonywanego w celach innych, niż wskazane w art. 6.

#### **Artykuł 22. Uruchomienie i zarządzanie**

**§1. 1.** Wójt poinformuje pracowników Urzędu o celu i zakresie stosowania nagrywania treści połączeń telefonicznych poprzez przekazanie im do wiadomości klauzuli informacyjnej, stanowiącej załącznik numer 9 do Regulaminu.

2. Pracownicy zostają zapoznani z treścią klauzuli informacyjnej, o której mowa w ust. 1, poprzez doręczenie im jej treści na zasadach art. 18 nie później niż na 14 dni przed wejściem w życie niniejszego regulaminu.

## **INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH ODTWARZANA PRZED NAWIĄZANIEM POŁĄCZENIA**

### **Zapowiedź na numerze 166713378**

Witamy w Urzędzie Gminy Żurawica. Informujemy, że wszystkie rozmowy są nagrywane. Jeżeli nie chcecie Państwo, aby rozmowa była rejestrowana, prosimy o kontakt z wykorzystaniem innej drogi komunikacji. Kontakt z urzędem jest możliwy poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą, pocztę e-mail, pocztę tradycyjną albo osobiste stawiennictwo.

Proszę wybrać numer wewnętrzny:

- Informacja o zasadach przetwarzania danych osobowych – XY
- Podatki – trzydzieści trzy
- Budownictwo – dwadzieścia sześć
- Ochrona Środowiska – dwadzieścia siedem
- USC – trzydzieści dwa
- księgowość - dwadzieścia pięć
- oświata – czterdzieści sześć
- FAX – pięćdziesiąt dwa

*lub poczekać na zgłoszenie Biura Obsługi Mieszkańca*

Po naciśnięciu XY:

Streszczenie Polityki prywatności.

Administrator: Urząd Gminy Żurawica.

Zasady kontaktu: kontakt z urzędem jest możliwy poprzez osobiste stawiennictwo, list polecony, Elektroniczną Skrzynkę Podawczą oraz pocztę e-mail. Dane adresowe: 37-710 Żurawica, ul. Ojca Świętego Jana Pawła II 1. Elektroniczna skrzynka podawcza: /ugzurawica/skrytka oraz /ugzurawica/SkrytkaESP. Poczta e-mail: zuragmina@wp.pl.

Cele przetwarzania danych osobowych. Nagrania wykorzystujemy do doskonalenia modelu obsługi klienta, weryfikowania poprawności załatwiania spraw urzędowych oraz dochodzenia roszczeń i obrony przed roszczeniami.

Państwa uprawnienia: prawo dostępu do danych, prawo do sprostowania danych, prawo do usunięcia danych, prawo do ograniczenia przetwarzania, prawo do sprzeciwu, prawo skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Prawo do sprzeciwu. Z prawa do sprzeciwu można skorzystać w dowolnym momencie. Uznanie sprzeciwu skutkuje usunięciem danych osobowych, wykorzystywanych w danej sprawie. Sprzeciw uwzględnimy tylko w wyjątkowych przypadkach, z uwagi na Państwa szczególną sytuację. Możemy odrzucić sprzeciw wykazując istnienie ważnych, prawnie uzasadnionych podstaw do korzystania z Państwa danych osobowych. Prawnie uzasadnione podstawy muszą być nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności. Proszę uzasadnić sprzeciw, aby zwiększyć szanse na jego uwzględnienie. Uzasadniając sprzeciw proszę dokładnie opisać na czym polega szczególnie charakter sytuacji, w której się Państwo znajdujecie. Należy wyjaśnić czym różni się Państwa sytuacja od sytuacji innych osób, których dane wykorzystujemy w tych samych celach.

Pełną wersję Polityki prywatności udostępniamy na stronie internetowej [www.zurawica.pl](http://www.zurawica.pl) oraz na w siedzibie urzędu.

**Załącznik numer 2**  
do Regulaminu nagrywania treści połączeń telefonicznych oraz określenia zasad ich utrwalania  
i przetwarzania

**KOMUNIKAT PRACOWNIKA PRZY ODBIERANIU POŁĄCZENIA BEZPOŚREDNIEGO LUB WYKONYWANIU  
POŁĄCZENIA**

Dzień dobry, (Proszę podać swoje imię i nazwisko oraz stanowisko) Urząd Gminy Żurawica, informuję, że rozmowa jest rejestrowana, polityka prywatności dostępna jest na stronie [www.zurawica.pl](http://www.zurawica.pl).

**WYKAZ NUMERÓW TELEFONICZNYCH WEWNĘTRZNYCH OBJĘTYCH NAGRYWANIEM TREŚCI POŁĄCZEŃ TELEFONICZNYCH**

NR BIURA	WYDZIAŁ/REFERAT /STANOWISKO		NR WEW.
1	Wójt Gminy Żurawica	16 888 97 02	21
2	Sekretarz Gminy Żurawica	16 888 97 03	22
3	Sekretariat	16 888 97 01	55
4	Obsługa Prawna	16 888 97 04	34
5	Referat Oświaty - Referat Oświaty -	16 888 97 05	35
6	Referat Oświaty - Referat Oświaty -	<u>16 672 31 56</u>	46
7	Biuro Rady Gminy Żurawica	<u>16 671 32 13</u>	24
8a	Wydział Infrastruktury	16 888 97 06	36
8	Wydział Infrastruktury – Zagospodarowanie Przestrzenne Wydział Infrastruktury – Budynki i Budowle, Sieci	<u>16 671 32 32</u>	26
9	Wydział Infrastruktury – Drogi, Oświetlenie	16 888 97 24	56
9	Zamówienia Publiczne	16 888 97 07	43
10	Skarbnik Gminy Żurawica	16 888 97 08	28
11	Wydział Organizacyjno-Administracyjny - Kadry	16 888 97 09	41
12	Referat Finansowo-Księgowy - Płace	16 888 97 10	47
13	Referat Finansowo-Księgowy – Faktury Referat Finansowo-Księgowy – Środki Trwałe, Mienie	16 888 97 11	40
14	Referat Finansowo-Księgowy – Rozliczenia Budżetowe Referat Finansowo-Księgowy – Rozliczenia Bankowe	<u>16 671 32 15</u>	25
16	Referat Spraw-Obywatelskich / Urząd Stanu Cywilnego	16 888 97 12	42
16	Referat Spraw-Obywatelskich	<u>16 671 32 35</u>	32
17	Wydział Ochrony Środowiska i Gospodarki Gruntami – Geodezja Wydział Ochrony Środowiska i Gospodarki Gruntami – Rolnictwo	<u>16 671 32 36</u>	27
17	Wydział Ochrony Środowiska i Gospodarki Gruntami – Wycinka D.	16 888 97 13	30
18	Referat Podatków i Opłat Lokalnych - ŚT, Pomoc Pub. – Buszkowice, Boleszasyce, Wyszatyce, Referat Podatków i Opłat Lokalnych – Batycze, Orzechowce, Maćkowice, Kosienice, Buszkowiczki, Odroczenia	<u>16 671 32 37</u>	33
18	Referat Podatków i Opłat Lokalnych – JGU, Opłaty, Windykacja Referat Podatków i Opłat Lokalnych – Żurawica, Umorzenia	16 888 97 14	23
18	Referat Podatków i Opłat Lokalnych – Odpady Komunalne	16 888 97 15	37
19	Referat Finansowo-Księgowy Kasa	16 888 97 16	31
20	Pozyskiwanie Zewnętrznych Źródeł Finansowania	16 888 97 17	48
21	Wydział Ochrony Środowiska i Gospodarki Gruntami	16 888 97 19	45
21	Wydział Ochrony Środowiska i Gospodarki Gruntami	16 888 97 18	39
24	Wydział Organizacyjno-Administracyjny	16 888 97 20	44
25	Wydział Organizacyjno-Administracyjny - Informatyk Wydział Organizacyjno-Administracyjny - Promocja	16 888 9 21	29
26	Biuro Sołtysa Żurawicy / Komisarz Wyborczy	16 888 97 23	49
27	Referat Spraw-Obywatelskich - Archiwum	16 888 97 22	38
	Biuro Obsługi Mieszkańca	16 888 97 00	50
	URZĄD GMINY ŻURAWICA	16 671 33 78	
	FAX2MAIL	16 672 39 40	55



**PROTOKÓŁ  
PRZEKAZANIA TREŚCI NAGRAŃ POŁĄCZEŃ TELEFONICZNYCH  
W DNIU \_\_\_\_\_ ROKU**

Na podstawie pisemnego wniosku z dnia \_\_\_\_\_ roku, Wójt Gminy Żurawica, zwany dalej **Przekazującym**, dokonuje udostępnienia treści nagrań połączeń telefonicznych na elektronicznym nośniku danych i przekazuje go *PROSZĘ PODAĆ NAZWĘ INSTYTUCJI LUB IMIĘ I NAZWISKO OSOBY FIZYCZNEJ BĘDĄCEJ ODBIORCĄ*, zwanym dalej **Przyjmującym**.

Przekazujący przekazuje, a Przyjmujący przyjmuje żądaną wnioskiem treść nagrań połączeń telefonicznych w następującym zakresie:

Data nagrania	Numer telefonu	Czas nagrania

Przyjmujący dane oświadcza, że wykorzystane zostaną one wyłącznie do celów określonych w pisemnym wniosku; **stanowiącym załącznik do niniejszego protokołu.**

Protokół sporządzono w **dwóch jednakowych egzemplarzach**, po jednym dla każdej ze stron.

.....  
Przekazujący

.....  
Przyjmujący



Żurawica, dnia \_\_\_\_\_

**ZNAK/NUMER SPRAWY:** \_\_\_\_\_

**WÓJT GMINY ŻURAWICA**  
Ojca św. Jana Pawła II 1,  
37-710 Żurawica

**JAN ANONIM**  
00-000 Nowy Świat,  
ul. Alternatywy 4  
tel. (+48) 000000000  
e-mail: [wnioskodawca@wniosek.pl](mailto:wnioskodawca@wniosek.pl)

**PISMO INFORMACYJNE**  
**W SPRAWIE ODMOWY UDOSTĘPNIENIA TREŚCI NAGRAŃ POŁĄCZEŃ TELEFONICZNYCH**

Wójt Gminy Żurawica, po rozpoznaniu wniosku z dnia \_\_\_\_\_ roku w sprawie udostępnienia treści nagrań połączeń telefonicznych w formie **proszę wybrać w zależności od treści wniosku: udzielenia prawa do przeglądu nagrań lub udzielenia prawa do udostępnienia kopii nagrań** z dnia \_\_\_\_\_ roku, odmawia możliwości skorzystania z prawa dostępu do danych.

**UZASADNIENIE**

*Uzasadnienie powinno mieć charakter prawny i faktyczny. Wójt powinien zwrócić się do inspektora ochrony danych z prośbą o zaopiniowanie wniosku o udostępnienie nagrań oraz przygotowanie odpowiedzi na wniosek.*

**Imię Nazwisko**  
**Wójt Gminy Żurawica**

---

**INFORMACJA O ZASADACH PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

**Kto wykorzystuje dane:** Wójt Gminy Żurawica. **Kontakt:** Ojca św. Jana Pawła II 1, 37-710 Żurawica. **Pytania, wnioski, inspektor ochrony danych:** [daneosobowe@zurawica.pl](mailto:daneosobowe@zurawica.pl). **Cel wykorzystania danych:** udzielenie odpowiedzi na złożony wniosek. **Przysługujące prawa:** dostępu do danych, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, sprzeciwu wobec przetwarzania, skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. **Polityka prywatności:** <http://www.zurawica.pl> zakładka „RODO”.

**Prawo do sprzeciwu:** z prawa do sprzeciwu można skorzystać w dowolnym momencie. Sprzeciw należy uzasadnić, aby można było dokonać jego oceny. Złożenie sprzeciwu skutkuje czasowym zatrzymaniem działań informacyjnych wobec zainteresowanego. Działania informacyjne wstrzymuje się do momentu dokonania oceny sprzeciwu. Sprzeciw zostanie uwzględniony, jeżeli przyczyny jego wniesienia będą ważniejsze, niż powody dla których gmina korzysta z danych. Uwzględnienie sprzeciwu wiąże się z obowiązkiem trwałego odstąpienia od podejmowania działań informacyjnych wobec wnoszącego sprzeciw.

Żurawica, dnia \_\_\_\_\_

**ZNAK/NUMER SPRAWY:** \_\_\_\_\_

**JAN ANONIM**

00-000 Nowy Świat,

ul. Alternatywy 4

tel. (+48) 000000000

e-mail: [wnioskodawca@wniosek.pl](mailto:wnioskodawca@wniosek.pl)

**WÓJT GMINY ŻURAWICA**

Ojca św. Jana Pawła II 1,

37-710 Żurawica

**WNIOSEK  
O UDOSTĘPNIENIE TREŚCI NAGRAŃ POŁĄCZEŃ TELEFONICZNYCH**

Wnoszę o udostępnienie kopii treści nagrań połączeń telefonicznych *alternatywnie – w zależności od potrzeb Wnioskodawcy: umożliwienia przeglądu treści nagrań połączeń telefonicznych z dnia \_\_\_\_\_ roku, w zakresie obejmującym godziny PROSZĘ WSKAZAĆ MOŻLIWIE NAJDOKŁADNIEJSZY PRZEDZIAŁ GODZINOWY.*

**UZASADNIENIE**

*Uzasadnienie powinno mieć charakter prawny i faktyczny. W braku możliwości wskazania konkretnych podstaw prawnych, proszę możliwie najdokładniej opisać przyczyny złożenia wniosku oraz precyzyjnie wskazać cele udostępnienia (np. jako materiał dowodowy w sprawie popełnienia przestępstwa).*

.....  
Podpis Wnioskodawcy

**INFORMACJA O ZASADACH PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

**Kto wykorzystuje dane:** Wójt Gminy Żurawica. **Kontakt:** Ojca św. Jana Pawła II 1, 37-710 Żurawica. **Pytania, wnioski, Inspektor ochrony danych:** [daneosobowe@zurawica.pl](mailto:daneosobowe@zurawica.pl). **Cel wykorzystania danych:** rozpatrzenie i załatwienie wniosku, udzielenie odpowiedzi na złożony wniosek. **Przysługujące prawa:** dostępu do danych, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, sprzeciwu wobec przetwarzania, skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. **Polityka prywatności:** <http://www.zurawica.pl> zakładka „RODO”.

**Prawo do sprzeciwu:** z prawa do sprzeciwu można skorzystać w dowolnym momencie. Sprzeciw należy uzasadnić, aby można było dokonać jego oceny. Złożenie sprzeciwu skutkuje czasowym zatrzymaniem działań informacyjnych wobec zainteresowanego. Działania informacyjne wstrzymuje się do momentu dokonania oceny sprzeciwu. Sprzeciw zostanie uwzględniony, jeżeli przyczyny jego wniesienia będą ważniejsze, niż powody dla których gmina korzysta z danych. Uwzględnienie sprzeciwu wiąże się z obowiązkiem trwałego odstąpienia od podejmowania działań informacyjnych wobec wnoszącego sprzeciw.

Żurawica, dnia \_\_\_\_\_

**ZNAK/NUMER SPRAWY:** \_\_\_\_\_

**WÓJT GMINY ŻURAWICA**  
Ojca św. Jana Pawła II 1,  
37-710 Żurawica

**JAN ANONIM**  
00-000 Nowy Świat,  
ul. Alternatywy 4  
tel. (+48) 000000000  
e-mail: [wnioskodawca@wniosek.pl](mailto:wnioskodawca@wniosek.pl)

**PISMO PRZEWODNIE INFORMUJĄCE O BRAKACH FORMALNYCH  
WE WNIOSKU O UDOSTĘPNIENIE DANYCH Z MONITORINGU POŁĄCZEŃ  
TELEFONICZNYCH**

Wójt Gminy Żurawica wzywa do usunięcia braków formalnych we wniosku z dnia \_\_\_\_\_ roku w przedmiocie udzielenia prawa dostępu do treści nagrań połączeń telefonicznych w terminie 14 dni od dnia otrzymania niniejszego pisma, pod rygorem pozostawienia sprawy bez rozpoznania.

Braki formalne wniosku należy uzupełnić poprzez w tym miejscu proszę określić jakie braki formalne Wnioskodawca ma uzupełnić, aby wniosek o udzielenie prawa dostępu do nagrań mógł zostać rozpatrzony.

**Imię Nazwisko**  
**Wójt Gminy Żurawica**

---

**INFORMACJA O ZASADACH PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

**Kto wykorzystuje dane:** Wójt Gminy Żurawica. **Kontakt:** Ojca św. Jana Pawła II 1, 37-710 Żurawica. **Pytania, wnioski, inspektor ochrony danych:** [daneosobowe@zurawica.pl](mailto:daneosobowe@zurawica.pl). **Cel wykorzystania danych:** rozpatrzenie i zatawienie wniosku, udzielenie odpowiedzi na złożony wniosek. **Przysługujące prawa:** dostępu do danych, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, sprzeciwu wobec przetwarzania, skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. **Polityka prywatności:** <http://www.zurawica.pl> zakładka „RODO”.

**Prawo do sprzeciwu:** z prawa do sprzeciwu można skorzystać w dowolnym momencie. Sprzeciw należy uzasadnić, aby można było dokonać jego oceny. Złożenie sprzeciwu skutkuje czasowym zatrzymaniem działań informacyjnych wobec zainteresowanego. Działania informacyjne wstrzymuje się do momentu dokonania oceny sprzeciwu. Sprzeciw zostanie uwzględniony, jeżeli przyczyny jego wniesienia będą ważniejsze, niż powody dla których gmina korzysta z danych. Uwzględnienie sprzeciwu wiąże się z obowiązkiem trwałego odstąpienia od podejmowania działań informacyjnych wobec wnoszącego sprzeciw.

**Załącznik numer 9**

do Regulaminu nagrywania treści połączeń telefonicznych oraz określenia zasad ich utrwalania i przetwarzania

### INFORMACJA O ZASADACH PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

**TEMAT:** NAGRYWANIE POŁĄCZEŃ TELEFONICZNYCH – REJESTRACJA POŁĄCZEŃ PRZYCHODZĄCYCH I WYCHODZĄCYCH.

**KOGO DOTYCZY INFORMACJA:** KLIENTI, PRACOWNICY ORAZ ICH PEŁNOMOCNICZY, OSOBY TRZECIE.

- Kto wykorzystuje dane:** Wójt Gminy Żurawica,
- Kontakt:** Ojca św. Jana Pawła II 1, 37-710 Żurawica
- Ochrona danych osobowych:** [daneosobowe@zurawica.pl](mailto:daneosobowe@zurawica.pl).
- Kim jest Inspektor ochrony danych:** Niezależny specjalista doradzający w sprawach prawidłowego wykorzystywania danych osobowych. Przyjmuje pytania i wnioski dot. ochrony danych osobowych,
- Cel wykorzystania danych i podstawy prawne:**

CEL	PODSTAWA PRAWNA	NA JAKICH PRZEPISACH SIĘ OPIERAMY
Badania jakości oraz standardów obsługi klienta.	Realizacja tego celu jest naszym uzasadnionym interesem prawnym.	Art. 6. ust. 1. lit. f) RODO Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy
Dążenie do ograniczenia zachowań niepożądanych, destrukcyjnych oraz ochrona dóbr osobistych poprzez możliwość ustalenia sprawców zachowań sprzecznych z obowiązującym prawem, Regulaminem pracy lub zasadami współżycia społecznego.	Realizacja tego celu jest naszym uzasadnionym interesem prawnym.	Art. 6. ust. 1. lit. f) RODO
Wyjaśnienie sytuacji konfliktowych celem podjęcia działań interwencyjnych lub dyscyplinarnych.		
Zwiększenie subiektywnego poczucia bezpieczeństwa rozmów i interesów stron poprzez zabezpieczenie ich interesu prawnego, w szczególności w zakresie realizacji spraw oraz skarg i wniosków, jak i praw przysługujących w zakresie ochrony danych osobowych,		
Ograniczanie dostępu do informacji osobom nieuprawnionym i niepożądanym, a w przypadku ich udostępnienia, możliwości wdrożenia postępowania naprawczego w celu ograniczenia negatywnych skutków mających istotny wpływ na prawa i wolności osób fizycznych.		

### 6. Zakres i czas nagrywania:

Nagrywaniu podlega wyłącznie dźwięk (fonia) zarejestrowany po nawiązaniu połączenia telefonicznego przychodzącego lub wychodzącego. Nagrywanie treści połączenia telefonicznego rozpoczyna się po nawiązaniu połączenia z pracownikiem. W przypadku wykonywania połączeń wychodzących z Urzędu, rozmowy są nagrywane z nawiązania połączenia do momentu jego zakończenia, przez co klient powinien zostać o tym fakcie poinformowany przez pracownika.

Wykaz numerów telefonów objętych rejestracją (nagrywaniem) połączeń telefonicznych stanowi załącznik numer 3 do regulaminu.

**UWAGA!** Utrwaleniu mogą podlegać dźwięki otoczenia (np. rozmowy domowników, współpracowników), które urządzenie może być w stanie zarejestrować z uwagi na małą odległość źródła dźwięku od aparatu telefonicznego lub nośność powstającego dźwięku w jego okolicy.

### 7. Kto otrzyma dane:

Kto otrzyma dane:	Dlaczego?
Dostawca urządzeń lub systemów informatycznych wykorzystanych do nagrywania treści połączeń telefonicznych w celu ich obsługi serwisowej lub obsługi zleceń zmierzających do realizacji praw stron.	Dzięki temu możemy, w zakresie niezbędnym do zachowania poufności, integralności oraz dostępności urządzeń i systemu informatycznego dokonywać testowania, mierzenia i oceny skuteczności zastosowanych środków technicznych i organizacyjnych służących do zapewnienia bezpieczeństwa zarejestrowanych informacji, w tym poprawnie zabezpieczyć interes prawny stron, w zakresie obsługi skarg i wniosków, jak i praw przysługujących w zakresie ochrony danych osobowych z wykorzystaniem wsparcia dostawców tych urządzeń i systemów informatycznych, jako uprawnionych do wykonywania

	czynności na tych urządzeniach i systemach, na podstawie umowy serwisowej oraz umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (np. pozyskiwanie i zabezpieczenie kopii nagrania połączenia telefonicznego),
Kancelarie adwokackie, radcowskie i doradztwa prawnego, które zapewniają nam pomoc prawną.	Dzięki temu możemy uzyskać pomoc prawną w sprawach związanych z zabezpieczeniem interesu prawnego stron, w szczególności w zakresie obsługi skarg i wniosków, w tym realizacji praw przysługujących w zakresie ochrony danych osobowych,
Podmioty wnioskujące o dostęp do nagrań rozmów telefonicznych.	Należy przez to rozumieć strony uczestniczące w rozmowie telefonicznej (klient, pracownik) lub osoby działające w ich imieniu, na podstawie pełnomocnictwa oraz organy władzy publicznej (np. Sąd, Prokuratura) oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej (np. Policja), w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Każdy wniosek o dostęp do nagrań jest analizowany z porozumieniem z Inspektorem ochrony danych osobowych.

#### 8. Okres przechowywania: 30 dni.

Po tym okresie treść połączeń telefonicznych zostanie trwale usunięta poprzez nadpisanie lub polecenie ich usunięcia przez administratora danych osobowych. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie przepisu prawa lub Administrator powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód, termin ten ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.

#### 9. Przysługujące prawa:

UPRAWNIENIA	NA CZYM POLEGAJĄ?	JAK SKORZYSTAĆ?
<b>Prawo dostępu do danych</b>	<b>Dowiedz się</b> czy dysponujemy Twoimi danymi osobowymi, jakie są to dane oraz w jaki sposób posługujemy się nimi. <b>Dostępu do danych udzielamy</b> poprzez przekazanie specjalnego <b>raportu</b> . Nie przekazujemy kopii zgromadzonej dokumentacji. <b>Uzyskaj kopie</b> swoich danych osobowych. Prawo do uzyskania kopii danych osobowych nie może negatywnie wpływać na prawa i wolności innych osób.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Złóż podanie. Dane kontaktowe znajdują się w punkcie 1. i 2.</li> <li>2. Wskaż swoje dane identyfikacyjne. Może to być np. imię i nazwisko.</li> <li>3. Wskaż swoje dane kontaktowe. Może to być np. adres poczty e-mail albo adres do korespondencji.</li> <li>4. Określ swoje żądanie. W treści podania napisz, że składasz wniosek o dostęp do swoich danych osobowych lub o wydanie kopii.</li> <li>5. Wzory wniosków zostały określone w regulaminie monitoringu połączeń telefonicznych.</li> </ol>
<b>Prawo do sprostowania danych.</b>	<b>Popraw</b> nieprawidłowe informacje na swój temat. <b>Zaktualizuj</b> nieaktualne. <b>Uzupelnij</b> brakujące. Przed dokonaniem sprostowania będziemy sprawdzać prawdziwość i poprawność podawanych przez Państwa danych osobowych. W tym celu poprosimy o okazanie odpowiedniego dokumentu lub wykonanie wskazanej czynności.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Złóż podanie. Dane kontaktowe znajdują się w punkcie 1. i 2.</li> <li>2. Wskaż swoje dane identyfikacyjne. Może to być np. imię i nazwisko.</li> <li>3. Wskaż swoje dane kontaktowe. Może to być np. adres poczty e-mail albo adres do korespondencji.</li> <li>4. Określ swoje żądanie. W treści podania napisz, że składasz wniosek o sprostowanie swoich danych osobowych.</li> <li>5. Wskaż dokładnie które informacje na swój temat uznajesz za błędne lub nieaktualne albo wskaż brakujące informacje.</li> <li>6. Wzory wniosków zostały określone w regulaminie monitoringu połączeń telefonicznych.</li> </ol>



<p><b>Prawo do usunięcia danych.</b></p>	<p>Poprosz nas o <b>skasowanie</b> Twoich danych osobowych.  Prawo do usunięcia danych przysługuje wyłącznie, gdy:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Państwa dane osobowe nie są nam już potrzebne do osiągnięcia naszych celów albo</li> <li>2. Wnieśliście Państwo sprzeciw, który okazał się być słuszny albo</li> <li>3. Państwa dane osobowe są wykorzystywane niezgodnie z prawem albo</li> <li>4. w konkretnym przypadku spoczywa na nas prawny obowiązek usunięcia Państwa danych osobowych.</li> </ol> <p>Odmówimy Państwu prawa do usunięcia danych, gdy:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. dane osobowe będą nam niezbędne do wywiązania się z obowiązku prawnego albo</li> <li>2. dane osobowe będą niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Złóż podanie. Dane kontaktowe znajdują się w punkcie 1. i 2.</li> <li>2. Wskaż swoje dane identyfikacyjne. Może to być np. imię i nazwisko.</li> <li>3. Wskaż swoje dane kontaktowe. Może to być np. adres poczty e-mail albo adres do korespondencji.</li> <li>4. Uzasadnij swoje stanowisko. Pomoże nam to prawidłowo ocenić Twoje żądanie.</li> <li>5. Wzory wniosków zostały określone w regulaminie monitoringu połączeń telefonicznych.</li> </ol>
<p><b>Prawo do ograniczenia przetwarzania.</b></p>	<p>Poprosz nas, abyśmy nie wykorzystywali więcej Twoich danych osobowych z uwagi na co najmniej jedną z poniższych okoliczności:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kwestionujemy Państwo prawidłowość danych osobowych – ograniczamy przetwarzanie na okres pozwalający sprawdzić prawidłowość tych danych albo</li> <li>2. Państwa dane osobowe są wykorzystywane niezgodnie z prawem lecz sprzeciwicie wicie się Państwo ich usunięciu, żądając w zamian ograniczenia przetwarzania albo</li> <li>3. nie potrzebujemy już Państwa danych osobowych do osiągnięcia naszych celów, ale są one niezbędne Państwu do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;</li> <li>4. wnieśliście Państwo sprzeciw – ograniczamy przetwarzanie do czasu ustalenia jego zasadności.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Złóż podanie. Dane kontaktowe znajdują się w punkcie 1. i 2.</li> <li>2. Wskaż swoje dane identyfikacyjne. Może to być np. imię i nazwisko.</li> <li>3. Wskaż swoje dane kontaktowe. Może to być np. adres poczty e-mail albo adres do korespondencji.</li> <li>4. Określ swoje żądanie. Napisz, że żądasz ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych.</li> <li>5. Uzasadnij swoje stanowisko. Pomoże nam to prawidłowo ocenić Twoje żądanie. Okoliczności uzasadniające ograniczenia przetwarzania znajdziesz obok, po lewej.</li> <li>6. Wzory wniosków zostały określone w regulaminie monitoringu połączeń telefonicznych.</li> </ol>
<p><b>Prawo do sprzeciwu.</b></p>	<p>Zablokuj nam możliwość wykorzystywania Twoich danych osobowych, wykorzystywanych do prowadzenia postępowania w celu monitoringu połączeń telefonicznych, zarządzania roszczeniami lub do wykonywania czynności kancelaryjnych.</p> <p>Z prawa do sprzeciwu można skorzystać w dowolnym momencie. Uznanie sprzeciwu skutkuje usunięciem danych osobowych. Sprzeciw uwzględnimy tylko w wyjątkowych przypadkach, z uwagi na Państwa szczególną sytuację. Proszę uzasadnić sprzeciw, aby zwiększyć szanse na jego uwzględnienie.</p> <p>Uzasadniając sprzeciw proszę dokładnie opisać na czym polega szczególny charakter sytuacji, w której się Państwo znajdujecie. W tym celu należy wyjaśnić czym różni się Państwa sytuacja od sytuacji innych osób, których dane osobowe wykorzystujemy w tych samych celach.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Złóż podanie. Dane kontaktowe znajdują się w punkcie 1. i 2.</li> <li>2. Wskaż swoje dane identyfikacyjne. Może to być np. imię i nazwisko.</li> <li>3. Wskaż swoje dane kontaktowe. Może to być np. adres poczty e-mail albo adres do korespondencji.</li> <li>4. Wskaż dokładnie którym celem przetwarzania danych osobowych się sprzeciwiasz.</li> <li>5. Uzasadnij swoje stanowisko, aby zwiększyć szanse na pozytywne rozpatrzenie sprzeciwu. Opisz na czym polega szczególny charakter sytuacji, w której się znajdujesz.</li> <li>6. Wzory wniosków zostały określone w regulaminie monitoringu połączeń telefonicznych.</li> </ol>
<p><b>Skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.</b></p>	<p>Powiadom organ nadzorujący przestrzeganie przepisów o ochronie danych osobowych o naruszeniu prawa.</p>	<p>Skontaktuj się z <b>Urzędem Ochrony Danych Osobowych</b>.</p>

10. **Czy podanie danych jest konieczne:** Tak, w przypadku woli zafatwienia sprawy z użyciem połączenia telefonicznego, natomiast w przypadku braku takiej woli – brak dalszych konsekwencji prawnych.
11. **Konsekwencje niepodania danych:** Przerwanie połączenia lub brak możliwości zafatwienia sprawy w przypadku odmowy podania danych identyfikacyjnych - konieczność osobistego (lub za pośrednictwem pełnomocnika) stawienia się w Urzędzie w celu zafatwienia tej sprawy lub uzyskania żądanych informacji.  
UWAGA! Niewyrażenie zgody nie wstrzymuje i nie wpływa na tok sprawy, dotyczy jedynie formy komunikacji.
12. **Zautomatyzowane podejmowanie decyzji:** nie dotyczy.
13. **Profilowanie:** nie dotyczy.

**OŚWIADCZENIE**  
**O ZAPOZNANIU SIĘ Z ZASADAMI NAGRYWANIA TREŚCI POŁĄCZEŃ TELEFONICZNYCH ORAZ PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

Imię i nazwisko pracownika: \_\_\_\_\_

**Oświadczam**, że zapoznano mnie z zasadami nagrywania połączeń telefonicznych przez jego administratora: **Urząd Gminy Żurawica** z siedzibą pod adresem Ojca św. Jana Pawła II 1, 37-710 Żurawica.

**Oświadczam**, że zasady nagrywania treści połączeń telefonicznych są dla mnie jasne i zrozumiałe. W przypadku jakichkolwiek pytań, wątpliwości lub wniosków dotyczących reguł nagrywania treści połączeń telefonicznych oraz pytań, wątpliwości lub wniosków w zakresie realizacji moich praw i wolności wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych, będę kontaktował się z Wójtem Gminy Żurawica, bądź bezpośrednio z inspektorem ochrony danych.

<b>DATA</b>	
<b>PODPIS</b>	





**ZARZĄDZENIE NUMER 00/0000**  
**WÓJTA GMINY ŻURAWICA**  
**Z DNIA 00/00/0000 r.**

**w sprawie** zniszczenia kopii treści nagrań połączeń telefonicznych.

**§1**

Zarządzam zniszczenie kopii treści nagrań połączeń telefonicznych o numerach porządkowych ...

**§2**

Dla realizacji zadania określonego w §1 powołuję komisję likwidacyjną w składzie:

- 1) Imię Nazwisko,
- 2) Imię Nazwisko,
- 3) Imię Nazwisko.

**§3**

Zobowiązuję członków komisji likwidacyjnej do zniszczenia plików stanowiących kopię nagrań oraz wszelkich nośników zawierających te kopie w terminie *proszę określić termin, np. 14 dni od dnia wydania zarządzenia* z zachowaniem wszelkich obowiązujących standardów bezpieczeństwa.

**§4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**Imię Nazwisko**  
**Wójt Gminy Żurawica**

do zarządzenia Wójta Gminy Żurawica numer ..... z dnia ..... r.  
w sprawie wprowadzenia regulaminu nagrywania treści połączeń telefonicznych  
oraz określenia zasad ich utrwalania i przetwarzania.

## **ARKUSZ TESTU RÓWNOWAGI W ZAKRESIE OCHRONY PRAW I WOLNOŚCI OSÓB FIZYCZNYCH W ZWIĄZKU Z NAGRYWANIEM TREŚCI POŁĄCZEŃ TELEFONICZNYCH**

WYKONANO DLA SYSTEMU NAGRYWANIA TREŚCI POŁĄCZEŃ TELEFONICZNYCH

<b>Przedstawiono do oceny inspektora ochrony danych dnia</b>	01.09.2021 r.
<b>Ocena inspektora ochrony danych</b>	<b>TEST WYKONANO PRAWIDŁOWO</b>
<b>Osoba odpowiedzialna za dokonanie oceny</b>	Tomasz Piszczek

*Tomasz Piszczek*  
*Inspektor ochrony danych osobowych*  
*Prawnik, audytor wiodący ISO / IEC 27001*

## I.

### **PRAWNIE UZASADNIONE INTERESY ADMINISTRATORA, REALIZOWANE W ZWIĄZKU Z PRZETWARZANIEM DANYCH OSOBOWYCH PRZEZ REJESTRACJE TREŚCI POŁĄCZEŃ TELEFONICZNYCH:**

Zapewnienie zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić Urząd Gminy Żurawica na szkodę. Realizacja tych interesów polega na:

- a) dążeniu do ograniczenia (w przypadku ich powstania – utrwalenia dowodów) zachowań niepożądanych, destrukcyjnych mogących nieść za sobą naruszenie interesów faktycznych lub prawnych,
- b) zwiększenie subiektywnego poczucia poufności, bezpieczeństwa rozmów i zabezpieczenie interesów stron, poprzez:
  - zabezpieczenie interesu prawnego, w szczególności w zakresie prawidłowego przepływu informacji tj. w zakresie realizacji spraw oraz skarg i wniosków, jak i praw przysługujących w zakresie ochrony danych osobowych,
  - wyjaśnianie sytuacji konfliktowych,
  - ograniczanie dostępu do informacji osobom nieuprawnionym i niepożądanym, a w przypadku ich udostępnienia, możliwości wdrożenia adekwatnego postępowania naprawczego w celu ograniczenia negatywnych skutków mających istotny wpływ na prawa i wolności osób fizycznych,
- c) ustalanie sprawców zachowań sprzecznych z obowiązującym prawem, Regulaminem pracy lub zasadami współżycia społecznego, celem podjęcia działań interwencyjnych i dyscyplinarnych;

## II.

### **INTERESY LUB PODSTAWOWE PRAWA I WOLNOŚCI PODMIOTU DANYCH (PRACOWNIKA I KLIENTA), KTÓRE MOGĄ BYĆ NARUSZONE PRZEZ PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH:**

1. **Prawo do poufności danych osobowych:** W zakresie, który dotyczy informacji prawnie chronionych i prywatności w oparciu o Kartę Praw Podstawowych Unii Europejskiej (Dz. Urz. UE, z 30.03.2010 r., C 83/389) wydaną przez Parlament Europejski, Radę i Komisję nie stwierdza się naruszenia m.in.:
  - a) godności, poszanowania życia prywatnego i rodzinnego, ponieważ przetwarzane dane obejmują wyłącznie głos i podstawowe dane osobowe umożliwiające jednoznaczne określenie prawa do udzielenia informacji,
  - b) w chwili odebrania połączenia oraz w trakcie jego trwania, nie wykorzystuje się przy tym żadnych narzędzi umożliwiających zautomatyzowany proces identyfikacji.
2. **Prawa do ochrony danych osobowych:** Stosowanie nagrywania treści połączeń telefonicznych ma wyraźne podstawy prawne, obejmujące akt prawa powszechnie obowiązującego, w tym przede wszystkim Kodeks pracy oraz akty kierownictwa wewnętrznego.
3. **Prawa do wolności myśli, sumienia i religii:** Przetwarzanie danych przez system nagrywania treści połączeń telefonicznych w przypadku Urzędu Gminy Żurawica, pozostaje bez związku w tymi prawami.
4. **Prawa do równości wobec prawa, w tym równego traktowania w zatrudnieniu oraz naruszenia zasad dotyczących zakazu dyskryminacji:** Zasady funkcjonowania systemu nagrywania treści połączeń telefonicznych, przede wszystkim jego cele oraz zasady korzystania z treści nagrań dotyczą wszystkich pracowników w jednakowym stopniu.
5. **Prawa do równości kobiet i mężczyzn, prawa do należytych i sprawiedliwych warunków pracy, prawa do życia rodzinnego i zawodowego:** Zasady funkcjonowania systemu nagrywania treści połączeń telefonicznych dotyczą w równym stopniu kobiet oraz mężczyzn, a przetwarzanie ich danych osobowych, w tym ich gromadzenie, wykorzystanie oraz udostępnianie, odbywa się wyłącznie na zasadach określonych Regulaminem nagrywania treści połączeń telefonicznych.

## III.

### **KONIECZNOŚĆ PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH DO ZREALIZOWANIA PRAWNIE UZASADNIONEGO INTERESU ADMINISTRATORA:**

1. **Zapewnienie poczucia bezpieczeństwa:** system nagrywania treści połączeń telefonicznych pełni rolę prewencyjną i odstraszącą. Świadomość, że treść rozmów jest nagrywana zapobiega próbom np. wyłudzenia informacji lub podszywania się pod osobę uprawnioną, czy innym działaniom sprzecznym z prawem lub zasadami współżycia społecznego. System nagrywania treści połączeń telefonicznych umożliwia identyfikację sprawców omawianych czynów, a ze względu na swoją doniosłość dowodową umożliwia poszkodowanym dochodzenia swoich praw przed sądem.
2. **Ochrona informacji, których utrata mogłaby narazić Administratora na szkodę.** System nagrywania treści połączeń telefonicznych pozwala weryfikować i oceniać przyczyny nieprawidłowości, na podstawie

których Administrator może wprowadzać działania prewencyjne lub naprawcze poprzez np. dodatkowe szkolenia pracownika lub podjęcie działań dyscyplinujących, a w przypadku prób wyłudzenia danych – informowanie osób poszkodowanych o konieczności wzmożonej czujności w tym obszarze.

#### IV.

#### WAŻENIE INTERESÓW ADMINISTRATORA I OSOBY, KTÓREJ DANE DOTYCZĄ:

- 1. Charakter danych osobowych:** głos pracownika lub klienta oraz otoczenia, w niektórych przypadkach dane osobowe.
- 2. Kategorie podmiotów danych:** Pracownicy Administratora, klienci, pełnomocnicy i kontrahenci. Dane osób postronnych przetwarzane są w niewielkim stopniu.
- 3. Sposób przetwarzania danych w postaci elektronicznej:** Dane dostępne dla ograniczonej grupy osób – wyłącznie pracowników Urzędu Gminy Żurawica, uprawnionych do dostępu do treści nagrań i urządzeń sterujących systemem nagrywania treści połączeń telefonicznych. Niezależnie od tego, w szczególnych przypadkach, dostęp do danych mogą uzyskać podmioty uprawnione do tego na podstawie przepisów prawa, takie jak: organy władzy publicznej na podstawie odrębnych przepisów lub inne strony trzecie potrafiące wskazać, że dane pochodzące z systemu nagrywania treści połączeń telefonicznych są im niezbędne do realizacji celów wynikających z ich prawnie uzasadnionych interesów.
- 4. Ewentualne szkody administratora związane z zaniechaniem przetwarzania:** straty o charakterze materialnym związane wyłudzeniami informacji, wynikające z niemożności dochodzenia roszczeń od sprawców tych czynów.
- 5. Uzasadnione oczekiwania podmiotów danych:** udostępnianie danych wyłącznie podmiotom uprawnionym do tego na podstawie przepisów prawa oraz wewnętrznych regulacji. Ograniczenie kręgu osób uprawnionych do dostępu do treści nagrań połączeń telefonicznych do niezbędnego minimum. Przestrzeganie przyjętego okresu przechowywania danych osobowych.
- 6. Zastosowane środki bezpieczeństwa:** fizyczne zabezpieczenia obszaru przetwarzania – drzwi zamykane na klucz. Wymuszenie uwierzytelniania dostępu użytkownika do komputera oraz aplikacji sterującej systemem nagrywania treści połączeń telefonicznych poprzez konieczność logowania. Ograniczenie kręgu osób uprawnionych do dostępu do danych w tym korzystania z urządzeń i aplikacji sterujących.

#### V. WYNIKI TESTU RÓWNOWAGI

Uwzględniając powyższe okoliczności stwierdza się, że interesy administratora mają charakter nadrzędny względem interesów osób, których dane dotyczą.