

Regulamin monitoring rozmów telefonicznych

Załącznik

do zarządzenia nr 12/2019

Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej

w Lublińcu z dnia 19 listopada 2019 roku

REGULAMIN

NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH

W MIEJSKIM OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ

W LUBLIŃCU

• 1

Regulamin określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Lublińcu, zwanym dalej MOPS oraz sposób ich zabezpieczenia oraz udostępniania zgromadzonych treści.

• 2

Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest podnoszenie standardów obsługi oraz bezpieczeństwo osób prowadzących rozmowę telefoniczną.

• 3

1. Osoby wykonujące połączenia telefoniczne na numery telefonów objętych systemem nagrywania rozmów w MOPS są informowane o nagrywaniu rozmów poprzez komunikat odtwarzany automatycznie w oczekiwaniu na połączenie.
2. Treść komunikatu opisanego w ust.1 brzmi:

„Dzień dobry, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lublińcu. W trosce o najwyższe standardy obsługi oraz bezpieczeństwo osób prowadzących wszystkie rozmowy telefoniczne są nagrywane. W przypadku braku zgody na nagrywanie rozmowy prosimy o zakończenie połączenia telefonicznego. Kontynuowanie rozmowy oznacza wyrażenie zgody na nagrywanie.

W oczekiwaniu na połączenie wysłuchacie Państwo krótkiej informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych. Uprzejmie informujemy, że administratorem Państwa danych osobowych jest Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lublińcu. Szczegółowe informacje związane z rejestrowaniem rozmów telefonicznych są dostępne na stronie internetowej: <http://mops.lubliniec.pl/>.

3. W przypadku wykonania połączenia wychodzącego odbiorca usłyszy komunikat „połączenie jest nagrywane”.
4. Osoba, która nie wyraża zgody na nagrywanie, proszona jest o zakończenie połączenia telefonicznego. Kontynuacja połączenia telefonicznego po wysłuchaniu komunikatu oznacza wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych.
5. Obowiązek informacyjny (klauzula informacyjna), o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy

MIEJSKI OŚRODEK POMOCY SPOŁECZNEJ W LUBLIŃCU

95/46/WE ((Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016 roku, str. 1)), wypełnia się poprzez zamieszczenie klauzuli informacyjnej, stanowiącej załącznik nr 1 do regulaminu na stronie www.mops.lubliniec.pl oraz na tablicy ogłoszeń MOPS.

• 4

1. Nagrywanie rozmów odbywa się całodobowo.
2. Rejestracji i zapisowi podlegają rozmowy przychodzące i wychodzące.
3. Awaria systemu rejestracji rozmów nie wpływa na możliwość połączenia się i rozmowy telefonicznej z pracownikiem MOPS.
4. Każdy pracownik w tym nowo zatrudniany powinien zostać poinformowany o nagrywaniu rozmów. Wzór oświadczenia określa załącznik nr 2 do regulaminu.

• 5

Czas przechowywania nagrań z rozmów telefonicznych wynosi 12 miesięcy od dnia nagrania. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu, termin ten ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Po upływie tych okresów nagrania zawierające dane osobowe, podlegają zniszczeniu.

• 6

Administratorem danych osobowych zgromadzonych podczas rejestracji rozmów telefonicznych jest Miejski Ośrodek Pomocy społecznej w Lublińcu reprezentowany przez Dyrektora.

• 7

Dostęp do nagranych rozmów mają jedynie osoby upoważnione przez Administratora.

• 8

Zapisy rozmów telefonicznych mogą być udostępniane wyłącznie za zgodą Dyrektora MOPS upoważnionym podmiotom jeżeli obowiązek ich udostępnienia wynika z przepisów prawa w zakresie ich działania.

Załącznik nr 1

do Regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych

w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Lublińcu

KLAUZULA INFORMACYJNA

DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH W SYSTEMIE NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH W MIEJSKIM OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ W LUBLIŃCU

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w

MIEJSKI OŚRODEK POMOCY SPOŁECZNEJ W LUBLIŃCU

sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016, str. 1), zwanego dalej rozporządzeniem 2016/679 informuje, że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Lublińcu, ul. Oświęcimska 30; e-mail: sekretariat@mops.lubliniec.pl, 343562005.
2. Dane kontaktowe inspektora ochrony danych: e-mail iod@mops.lubliniec.pl.
3. Państwa dane osobowe przetwarzane będą w celu podnoszenia standardów obsługi oraz bezpieczeństwa osób prowadzących rozmowy telefoniczne.
4. Podstawa prawna przetwarzania danych: art. 6 ust. 1 lit. a) rozporządzenia 2016/679- osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w jednym lub większej liczbie określonych celów opisanych powyżej.

„Zgoda” osoby, której dane dotyczą zgodnie z rozporządzeniem 2016/679 oznacza dobrowolne, konkretne, świadome i jednoznaczne okazanie woli, w formie oświadczenia lub wyraźnego działania potwierdzającego, przyzwalającego na przetwarzanie dotyczących jej danych osobowych.

5. Kontynuacja połączenia telefonicznego po wysłuchaniu komunikatu oznacza wyraźne działanie potwierdzające zgodę na przetwarzanie danych osobowych.
6. Odbiorcą Państwa danych osobowych mogą być inne podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa.
7. Rozmowy przechowywane będą przez okres 12 miesięcy od dnia nagrania. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu, termin ten ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Po upływie tych okresów nagrania zawierające dane osobowe, podlegają zniszczeniu.
8. Posiadają Państwo prawo: dostępu do treści swoich danych, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, usunięcia danych.
9. Na podstawie zebranych danych nie będą podejmowane zautomatyzowane decyzje, w tym Państwa dane nie będą podlegały profilowaniu.
10. Mają Państwo prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznają Państwo, że przetwarzanie danych osobowych dotyczących Państwa danych narusza przepisy rozporządzenia 2016/679.
11. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do przeprowadzenia rozmowy telefonicznej.