Załącznik nr 1
do Zarządzenia
Dyrektora
PUP w Ostródzie
Nr 2/2025
z dnia 14.01.2025 r.

REGULAMIN REJESTROWANIA I ARCHIWIZACJI ROZMÓW PRZYCHODZĄCYCH W POWIATOWYM URZĘDZIE PRACY W OSTRÓDZIE

§ 1

Regulamin określa funkcjonowanie automatycznego systemu rejestrowania i archiwizacji rozmów przychodzących w Powiatowym Urzędzie Pracy w Ostródzie.

§ 1

1. System rejestrowania obejmuje rozmowy telefoniczne przychodzące na wybrane numery telefonów związane z obsługą interesanta, które stanowią załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
2. Decyzją Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Ostródzie rejestracją rozmów mogą być objęte inne numery telefonów niż wymienione w § 1 ust. 1.
3. Osoba dzwoniąca do urzędu jest uprzedzona o nagraniu rozmowy poprzez odtworzenie odpowiedniego komunikatu w oczekiwaniu na połączenie. W przypadku braku zgody na nagrywanie proszona jest o rozłączenie się.
4. System rejestrowania funkcjonuje w godzinach pracy urzędu.
5. Administratorem danych osobowych zarejestrowanych w automatycznym systemie nagrywania jest Powiatowy Urząd Pracy w Ostródzie.
6. Awaria systemu rejestracji rozmów nie wstrzymuje możliwości połączenia się i rozmowy telefonicznej.
7. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem rozmówców ani rozmówca nie jest profilowany.

§ 2

1. Celem rejestracji przychodzących rozmów telefonicznych jest:
   a) zapewnienie najwyższych standardów obsługi telefonicznej oraz bezpieczeństwo danych osobowych osoby, której dane zostały zarejestrowane w systemie,
   b) zabezpieczenie interesu prawnego osoby, której dane zarejestrowano w systemie oraz Administratora Danych Osobowych, na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów lub dochodzenia roszczeń oraz zabezpieczenia materiału dowodowego.

2. Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych zgodnie z przepisami 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. Urz. UE L 119 z dn. 04.05.2016 r.) stanowi załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu.
3. Osoby, których rozmowa została zarejestrowana, po uprzednim złożeniu wniosku mają prawo dostępu do treści do swoich danych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych. Mają również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych), gdy uznają, że przetwarzanie danych osobowych dotyczących ich osoby narusza przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.

§ 3

1. Zapisy z rozmów telefonicznych są przechowywane przez okres nieprzekraczający 2 miesięcy od dnia zarejestrowania i po tym czasie zostają automatycznie usunięte. W przypadku, gdy zarejestrowane nagranie może stanowić dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub Administrator Danych Osobowych poweźmie wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu i zostanie ono zabezpieczone – termin przechowywania nagrania ulegnie przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.
2. Po upływie okresu przechowywania zarejestrowane nagranie ulega zniszczeniu.

§ 4

1. Dostęp do zarejestrowanego nagrania udziela się na pisemny wniosek:
   - uprawnionych organów, np. sądy, prokuratura, policja w ustawowym terminie;
   - zarejestrowanego klienta, którego nagranie dotyczy,
   - kierownika komórki merytorycznej w Powiatowym Urzędzie Pracy w Ostródzie w celu prowadzenia postępowania wyjaśniającego.
2. Wniosek o udostępnienie zarejestrowanego nagrania powinien zawierać:
   - dane wnioskodawcy ze wskazaniem adresu,
   - określenie możliwie najdokładniejszej daty i godziny rozmowy,
   - numery telefonów: dzwoniącego i telefonu, z którym dzwoniący został połączony,
   - uzasadnienie potrzeby uzyskania nagrania rozmowy telefonicznej,
   - podpis osoby składającej wniosek

i stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.

3. Decyzję o odsłuchaniu zarejestrowanego nagrania podejmuje Dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy w Ostródzie uwzględniając cel wykorzystania nagrania.

4. Zabezpieczenie zarejestrowanego nagrania jest wykonywane na nośniku CD/DVD na zarządzenie Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Ostródzie. Nośnik CD/DVD z zabezpieczonym nagraniem powinien być odpowiednio opisany tzn. wskazywać numer ewidencyjny pod którym płyta została zrejestrowana, zakres nagrania. Zabezpieczone nagranie jest przechowywane w sposób zabezpieczający przed dostępem osób postronnych. Administrator Danych Osobowych prowadzi rejestr sporządzonych i udostępnionych nagrań.

§ 5

1. Dostęp do rozmów telefonicznych zarejestrowanych w systemie mają wyłącznie osoby upoważnione przez Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Ostródzie.

2. Odsłuchanie rozmowy następuje w obecności klienta i pracownika i/lub właściwego kierownika.

3. W przypadku odsłuchania rozmowy przez uprawnionego kierownika bez obecności klienta wysyłane jest pismo z informacją o odsłuchaniu rozmowy.

4. Z odsłuchania sporządzany jest protokół.

§ 6

W sprawach nieuregulowanych ostateczną decyzję podejmuje Dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy w Ostródzie.

Załącznik nr 1
do regulaminu

WYKAZ TELEFONÓW OBJĘTYCH AUTOMATYCZNYM SYSTEMEM REJESTRACJI

Powiatowy Urząd Pracy w Ostródzie

1. 642 95 23
2. 642 95 29
3. 642 95 34
4. 642 95 36
5. 642 95 41
6. 642 95 43
7. 642 95 44

Filia w Morągu

1. 757 91 05
2. 757 91 10
3. 757 91 12
4. 757 91 20
5. 757 91 25

Zgodnie z art. 13 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. Urz. UE L 119 z dn. 04.05.2016 r.) informuję, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Powiatowy Urząd Pracy w Ostródzie, ul. Jana III Sobieskiego 5, 14-100 Ostróda, tel. 89 642 95 10, fax 89 646 29 56, e-mail: sekretariat@ostroda.praca.gov.pl
2. Kontakt do inspektora ochrony danych – tel. 89 642 95 10, fax 89 646 29 56, e-mail: iodo@ostroda.praca.gov.pl
3. Pani/Pana dane są przetwarzane w celu:
   - zapewnienia najwyższych standardów obsługi telefonicznej,
   - zabezpieczenia Pani/Pana interesu prawnego na wypadek zabezpieczenia zarejestrowanego nagrania z rozmowy w celu przeprowadzenia postepowania.
4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres nie przekraczający 2 miesięcy. W przypadku zarejestrowanego nagrania stanowiącego dowód w postępowaniu termin przechowywania nagrania ulega przedłużenia do czasu zakończenia postępowania.
6. Posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, lub prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do cofnięcia zgody, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody.
7. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
8. Podanie danych jest dobrowolne a ich rejestracja poprzedzona jest Pana/Pani zgodą na kontynuowanie rozmowy. Cofnięcie zgody jest możliwe w każdym momencie poprzez rozłączenie się i niekontynuowanie rozmowy telefonicznej.

Załącznik nr 3
do regulaminu

……
(miejscowość i data)

……..
(imię i nazwisko lub nazwa organu)

……..
(adres)

……..
(nr telefonu/e-mail)

Dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy

w Ostródzie

WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE ZAREJESTROWANEJ ROZMOWY TELEFONICZNEJ

Zwracam się z prośbą o udostępnienie nagrania zarejestrowanej rozmowy telefonicznej przeprowadzonej w dniu …… o godz. …….. z nr telefonu ……na nr telefonu …….

UZASADNIENIE POTRZEBY UZYSKANIA NAGRANIA ROZMOWY TELEFONICZNEJ

……

……

……

……

……

……

……..
(podpis osoby składającej wniosek)

WYRAŻAM ZGODĘ/NIE WYRAŻAM ZGODY

……..
(podpis Dyrektora PUP)