

## Zarządzenie nr 2/2024

Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy  
z dnia 02 stycznia 2024 roku

### w sprawie wprowadzenia w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy Polityki Nagrywania Rozmów Telefonicznych - Wałbrzyska

Na podstawie art. 6 ust. 1 i art. 24 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 uchybienia dyrektywy 95/46/WE ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE.L.2016.119.1) – dalej RODO oraz jego aktów wykonawczych do rozporządzenia:

§ 1.1. Wprowadza się Politykę Nagrywania Rozmów Telefonicznych stanowiącą załącznik do niniejszego zarządzenia.

2. Dokument, o którym mowa w ust. 1 wprowadza zasady dotyczące nagrywania rozmów telefonicznych w PCPR w odniesieniu do centrali telefonicznej funkcjonującej w siedzibie Urzędu przy ul. Wałbrzyskiej 15 w Świdnicy.

§ 2. Wszyscy pracownicy PCPR zobowiązani są do stosowania zapisów niniejszego dokumentu.

§ 3. Nadzór nad wykonaniem Zarządzenia powierza się Inspektorowi Danych Osobowych.

§ 4. Traci moc Zarządzenie nr 35/2021 Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy z dnia 10 grudnia 2021 roku w sprawie wprowadzenia w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy Polityki Nagrywania Rozmów Telefonicznych – Wałbrzyska, traci moc Zarządzenie nr 17/2023 Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy z dnia 22 czerwca 2023 roku zmieniające Zarządzenie w sprawie wprowadzenia w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy Polityki Nagrywania Rozmów Telefonicznych – Wałbrzyska.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**DYREKTOR**  
**POWIATOWEGO CENTRUM**  
**POMOCY RODZINIE w ŚWIDNICY**

*Beata Galewska*


**RADCA PRAWNY**

*Przemysław Zieliński*  
mgr Przemysław Zieliński  
WŁ/WB/493



## POLITYKA NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH - WAŁBRZYSKA

POWIATOWE CENTRUM POMOCY RODZINIE  
UL. WAŁBRZYSKA 15  
58-100 ŚWIDNICA

pieczęć firmowa	podpis Administratora Danych Osobowych	data wejścia w życie z dniem podpisania.
POWIATOWE CENTRUM POMOCY RODZINIE 58-100 Świdnica, ul. Wałbrzyska 15 NIP 884-22-45-249 tel. 74 851 50 31, fax 74 851 50 11	DYREKTOR POWIATOWEGO CENTRUM POMOCY RODZINIE w ŚWIDNICY  <i>Beata Galewska</i>	02.01.2024

## § 1

Polityka określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy, numery telefoniczne wewnętrzne, na których dochodzi do nagrywania rozmów telefonicznych oraz sposób ich zabezpieczenia oraz udostępniania zgromadzonych treści.

## § 2

Celem nagrywania rozmów telefonicznych na wyznaczonych numerach telefonicznych wewnętrznych jest podnoszenie standardów obsługi oraz bezpieczeństwo osób prowadzących rozmowę telefoniczną.

## § 3

1. Rozmówcy wykonujący połączenia telefoniczne na numery telefonów objętych systemem nagrywania rozmów w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy są informowane o nagrywaniu rozmów przez komunikat odtwarzany automatycznie w oczekiwaniu na połączenie, którego treść stanowi **Załącznik nr 1** do niniejszej Polityki.
2. Rozmówca, który nie wyraża zgody na nagrywanie, proszony jest o zakończenie połączenia telefonicznego.
3. Kontynuacja połączenia telefonicznego po wysłuchaniu komunikatu oznacza wyraźne działanie potwierdzające zgodę na przetwarzanie danych osobowych.
4. Przed połączeniem rozmówca informowany jest, kto jest Administratorem Danych Osobowych.
5. Obowiązek informacyjny (klauzula informacyjna), o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – RODO), wypełnia się poprzez zamieszczenie klauzuli informacyjnej dotyczącej nagrywania rozmów telefonicznych na stronie internetowej [www.pcpr.swidnica.pl](http://www.pcpr.swidnica.pl) w zakładce informacja o przetwarzaniu danych osobowych, której treść stanowi **Załącznik nr 2** do Polityki.

## § 5

1. Nagrywanie rozmów odbywa się całodobowo.
2. Rejestracji i zapisowi podlega fonia z rozmów przychodzących.
3. Podczas rejestrowania rozmowy nagrywane są wszystkie dane osobowe przekazane przez rozmówcę.
4. Jakakolwiek awaria systemu rejestracji rozmów nie wpływa na możliwość połączenia się i rozmowy telefonicznej z pracownikiem Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy.
5. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem rozmówców. Rozmówca nie jest profilowany.
6. Oprogramowanie rejestrujące rozmowy telefoniczne znajduje się w serwerowni Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy. Oprogramowanie służące do

odstuchiwania rozmów telefonicznych znajduje się na komputerze Inspektora Danych Osobowych. Osoby upoważnione do odstuchiwania rozmów mają nadane upoważnienie do przetwarzania danych osobowych w tym zakresie.

7. Czas przechowywania nagrań z rozmów telefonicznych wynosi 3 miesiące 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 zostają trwale usunięte.
8. Administratorem Danych Osobowych zgromadzonych podczas rejestracji rozmów telefonicznych jest dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie, ul. Wałbrzyska 15, 58-100 Świdnica.

## § 6

1. Nagrywanie rozmów telefonicznych odbywa się na wyznaczonych numerach telefonicznych wewnętrznych, których wykaz stanowi **Załącznik nr 3** do Polityki.
2. Decyzję w sprawie objęcia dodatkowego numeru systemem nagrywania rozmów telefonicznych podejmuje dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy.

## § 7

Infrastruktura techniczna służąca rejestrowaniu oraz przechowywaniu rozmów została skonstruowana w sposób uniemożliwiający dostęp do zarejestrowanych materiałów przez osoby do tego nieupoważnione.

## § 8

1. Zapisy rozmów telefonicznych mogą być udostępniane wyłącznie za zgodą dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy lub Inspektora Ochrony Danych uprawnionym instytucjom, jeżeli obowiązek ich udostępnienia wynika z przepisów prawa, w zakresie prowadzonych przez nie postępowań czy czynności prawnych.
2. Nośnik z materiałem może być przekazany organom ścigania na ich pisemny wniosek w celu wyjaśnienia prowadzonej sprawy.

Dodzwoniliście się Państwo do Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy, w trosce o najwyższą jakość i bezpieczeństwo świadczonych przez nas usług prowadzone rozmowy są nagrywane, jeżeli nie wyrażacie Państwo zgody na ich nagrywanie prosimy o przerwanie połączenia. Administratorem Państwa Danych Osobowych jest dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy. Szczegóły dotyczące RODO znajdują się na stronie internetowej [www.pcpr.swidnica.pl](http://www.pcpr.swidnica.pl) w zakładce informacja o przetwarzaniu danych osobowych pn. „klauzula informacyjna dotycząca nagrywania rozmów telefonicznych”.

DYREKTOR  
POWIATOWEGO CENTRUM  
POMOCY RODZINIE W ŚWIDNICY

*Beata Galewska*

## KLAUZULA INFORMACYJNA DOTYCZĄCA NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH

1. Administratorem, czyli podmiotem decydującym o tym, jak będą wykorzystywane dane osobowe w Urzędzie jest dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie, ul. Wałbrzyska 15, 58-100 Świdnica. Z Administratorem można się kontaktować za pomocą operatora pocztowego na adres: ul. Wałbrzyska 15, 58-100 Świdnica lub za pomocą adresu poczty elektronicznej: e-mail: [pcpr@pcpr.swidnica.pl](mailto:pcpr@pcpr.swidnica.pl).
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych - Panią Katarzynę Schneider, z którą można się kontaktować za pomocą adresu poczty elektronicznej: e-mail: [iod@pcpr.swidnica.pl](mailto:iod@pcpr.swidnica.pl) lub za pomocą operatora pocztowego na adres: Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, ul. Wałbrzyska 15, 58-100 Świdnica z dopiskiem: „Inspektor Ochrony Danych”.  
Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem swoich danych osobowych oraz z wykonywaniem praw przysługujących klientowi Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy na podstawie RODO.
3. Celem rejestracji rozmów jest zapewnienie najwyższych standardów obsługi telefonicznej realizowanej przez pracowników Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy, a także 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.
4. Rejestracją rozmów telefonicznych objęte są połączenia przychodzące na numery telefonów stacjonarnych Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy.
5. Podstawę prawną przetwarzania danych osobowych stanowi w szczególności, zgoda udzielona na skutek nierozłączenia się w trakcie odsłuchiwania wiadomości powitalnej i oczekiwania na połączenie (art. 6 ust. 1 lit. a oraz art. 9 ust. 2 lit. a RODO). Jeśli osoba dzwoniąca nie wyraża zgody na nagrywanie rozmowy powinna zakończyć połączenie.
6. Państwa dane osobowe z nagranych rozmów będą udostępniane podmiotom zewnętrznym i organom publicznym tylko i wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa lub na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych osobowych lub innych instrumentów prawnych zawieranych z podmiotami i organami publicznymi świadczącymi na rzecz Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy usługi, z którymi wiąże się przetwarzanie danych osobowych, dla których Administratorem jest Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Świdnicy.
7. Zapisy z systemów nagrywania rozmów telefonicznych przechowywane będą przez okres 3 miesięcy. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub Administrator Danych Osobowych powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu, termin ten ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Po upływie tych okresów, nagrania zostają trwale usunięte.
8. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy i do organizacji międzynarodowych.
9. Państwa dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.
10. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w sposób cyfrowy i analogowy.
11. Administrator pragnie zapewnić, że wszystkim osobom, których dane osobowe są przetwarzane przez Administratora, przysługują odpowiednie prawa wynikające z RODO. W związku z tym przysługują następujące uprawnienia:
  - a) prawo dostępu do danych osobowych,

b) prawo do żądania sprostowania (poprawiania) danych osobowych – w przypadku gdy dane są nieprawidłowe lub niekompletne,

c) prawo do żądania usunięcia danych osobowych (tzw. Prawo do bycia zapomnianym), w przypadku gdy:

- dane osobowe nie są już niezbędne do celów, dla których były zebrane lub w inny sposób przetwarzane,
- osoba, której dane osobowe dotyczą, wniosła sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych,
- osoba, której dane osobowe dotyczą wycofała zgodę na przetwarzanie danych osobowych, które jest podstawą przetwarzania danych osobowych i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania danych,
- dane osobowe przetwarzane są niezgodnie z prawem,
- dane osobowe muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisów prawa,

d) prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych – w przypadku gdy:

- osoba, której dane osobowe dotyczą kwestionuje prawidłowość danych osobowych,
- przetwarzanie danych osobowych jest niezgodne z prawem, a osoba, której dane osobowe dotyczą sprzeciwia się usunięciu danych, żądając w zamian ich ograniczenia,
- Administrator nie potrzebuje już danych osobowych dla swoich celów, ale osoba, której dane osobowe dotyczą potrzebuje ich do ustalenia obrony lub dochodzenia roszczeń,
- osoba, której dane osobowe dotyczą wniosła sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych, do czasu ustalenia czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie Administratora są nadrzędne wobec podstawy sprzeciwu,

e) prawo do przenoszenia danych osobowych – w przypadku gdy łącznie spełnione są następujące przesłanki:

- przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie umowy zawartej z osobą, której dane osobowe dotyczą lub na podstawie zgody wyrażonej przez tę osobę,
- przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany,

f) prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – w przypadku gdy łącznie spełnione są następujące przesłanki:

- zaistnieją przyczyny związane z Pani/Pana szczególną sytuacją, w przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej przez Administratora,
- przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych realizowanych przez Administratora lub przez stronę trzecią, z wyjątkiem sytuacji, w których nadrzędny charakter wobec tych interesów mają interesy lub podstawowe prawa i wolności osoby, której dane osobowe dotyczą wymagające ochrony danych osobowych, w szczególności gdy osoba której dane dotyczą jest dzieckiem.

12. W przypadku gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO, czyli zgody na przetwarzanie danych osobowych, przysługuje Państwu prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem zgodnie z obowiązującym prawem.

13. Gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie Państwa danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

14. W sytuacji, gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby, której dane osobowe dotyczą, podanie przez Państwa danych osobowych Administratorowi ma charakter dobrowolny.

15. Administrator dokłada wszelkich starań, aby zapewnić wszelkie środki fizycznej, technicznej i organizacyjnej ochrony danych osobowych przed ich przypadkowym czy umyślnym zniszczeniem, przypadkową utratą, zmianą, nieuprawnionym ujawnieniem, wykorzystaniem czy dostępem, zgodnie ze wszystkimi przepisami powszechnie obowiązującego prawa.

**DYREKTOR**  
**POWIATOWEGO CENTRUM**  
**POMOCY RODZINIE w ŚWIDNICY**  
*Beata Galewska*