

# **REGULAMIN NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH**

**Spółdzielni Mieszkaniowej „PÓŁNOC” w Częstochowie**

## § 1.

### **Podstawa prawna Regulaminu**

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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.UE.LNr 119, str. 1), dalej: „RODO,”
2. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018r. poz. 1000),
3. Ustawa z dnia 16 września 1982 r. Prawo spółdzielcze (tj. Dz. U. z 2021 r.poz. 648)
4. Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych (tj. Dz. U. 2021 poz. 1208)

## § 2.

### **Przedmiot Regulaminu**

1. Regulamin określa zasady nagrywania (rejestrowania) rozmów telefonicznych we wszystkich jednostkach organizacyjnych S.M. „PÓŁNOC” w Częstochowie. Regulamin wskazuje komórki organizacyjne, w których prowadzone jest nagrywanie rozmów telefonicznych, reguły rejestracji dźwięku i zapisu treści rozmów oraz sposób ich zabezpieczenia, a także możliwość udostępniania zgromadzonych informacji.
2. W S.M. „PÓŁNOC” w Częstochowie następujące rozmowy objęte są rejestrowaniem :
  - a) wszystkie rozmowy przychodzące z zewnątrz do S.M. "PÓŁNOC",
  - b) wszystkie rozmowy wychodzące na zewnątrz z numerów bezpośrednich (miejskich) oraz numerów wewnętrznych,
  - c) wszystkie rozmowy wewnętrzne.

## § 3.

### **Cele i uzasadnienie nagrywania rozmów telefonicznych**

1. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest zbieranie materiałów potwierdzających proces:
  - a) umówienia się interesanta na wizytę w celu wyjaśnienia niezgodności pomiędzy informacjami posiadanymi przez interesanta a dokumentacją Spółdzielni,

- b) udzielenie interesantowi informacji na tematy objęte działalnością Spółdzielni.
2. Nagrywanie rozmów telefonicznych w celu udzielenia informacji na tematy objęte działalnością Spółdzielni, uzasadnione jest zgodnie z Ustawą z dnia 16 września 1982 r. Prawo spółdzielcze (tj. Dz. U. z 2021 r.poz. 648), oraz Ustawą z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych (tj. Dz. U. 2021 poz. 1208).
  3. . Nagrywania rozmów w celu wyjaśnienia niezgodności pomiędzy informacjami posiadanymi przez interesanta a dokumentacją Spółdzielni jest realizowane ze względu na prawnie uzasadniony interes Spółdzielni (art. 6 ust.1 lit f RODO), celem umożliwienia jednoznacznej oceny rozmowy w zakresie jej przebiegu na wypadek sytuacji spornych pomiędzy S.M. „PÓŁNOC” a interesantem.

#### **§ 4.**

##### **Informacje przekazywane w trakcie rozmowy telefonicznej**

1. Przed rozpoczęciem rejestrowania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmów i jeżeli nie wyraża zgody na nagrywanie, proszony jest o wyłączenie się. Przed połączeniem się rozmówca jest zapoznawany ze skróconą wersją klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych. Treść informacji przekazywanej rozmówcy telefonicznie stanowi Załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
2. Rozmówca informowany jest również o tym w jaki sposób może zapoznać się z pełną treścią klauzuli informacyjnej. Treść pełnej klauzuli informacyjnej przedstawia Załącznik nr 4 do niniejszego Regulaminu.

#### **§ 5.**

##### **Sposób, miejsce i czas rejestrowania rozmów telefonicznych**

1. Nagrywanie rozmów funkcjonuje w formule całodobowej.
2. Rejestracji podlega fonia z rozmów przychodzących i wychodzących.
3. Elementy systemu rejestracji rozmów w miarę konieczności i możliwości finansowych są udoskonalane, wymieniane i rozszerzane.
4. Jednostki organizacyjne S.M. „PÓŁNOC”, w których ma miejsce nagrywanie rozmów:
  - a) Zarząd Spółdzielni ul Kazimierza Michałowskiego 17 ; 42-224 Częstochowa,
  - b) Dział Konserwacji i Utrzymywania Zasobów ul Bronisława Czecha 19; 42-224 Częstochowa
  - c) Administracja Osiedla AB ul Bronisława Czecha 19; 42-224 Częstochowa,
  - d) Administracja Osiedla CD ul Wincentego Witosa 1b; 42-224 Częstochowa

5. Czas przechowywania nagrań rozmów telefonicznych wynosi 3 miesiące.
6. W przypadku, w którym nagrania zarejestrowanych rozmów telefonicznych stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie przepisów prawa lub pracodawca powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu, powyższy termin ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.

## § 6.

### **Zasady wykorzystania zapisów rozmów telefonicznych.**

1. Rozmowy telefoniczne rejestrowane są na wbudowanym w centrali telefonicznej nośniku danych. Centrala telefoniczna Zarządu znajduje się w pomieszczeniu portierni przy ul. Kazimierza Michałowskiego 17 w Częstochowie, a w pozostałych jednostkach organizacyjnych - w pomieszczeniach sekretariatów.
2. Osoby upoważnione do odsłuchiwania rozmów mają nadane stosowne upoważnienia do przetwarzania danych osobowych ze zbioru danych Rozmowy telefoniczne oraz są poinformowane o odpowiedzialności za ochronę danych osobowych.
3. Zapisy rozmów mogą być udostępniane wyłącznie za zgodą Zarządu S.M. „PÓŁNOC”.
4. Zapisy rozmów udostępnia się ponadto uprawnionym instytucjom w zakresie prowadzonych przez nie czynności, w szczególności sądom i prokuraturze. Płyta z materiałem archiwalnym lub inny nośnik danych może być nagrana i przekazana organom ścigania na ich pisemny wniosek w celu wyjaśnienia prowadzonej sprawy.
5. Zasady obowiązujące przy przekazywaniu płyty lub innych nośników danych z materiałem archiwalnym - nagraniem rozmowy telefonicznej:
  - a) osoba uprawniona do uzyskania zapisu rozmowy telefonicznej zobowiązana jest wystąpić z oficjalnym wnioskiem o udostępnienie nagrania zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu,
  - b) osoba uprawniona do uzyskania zapisu rozmowy telefonicznej pisemnie kwituje odbiór nośnika danych z nagraniem rozmowy telefonicznej; w pokwitowaniu odbioru zaznacza znaki szczególne nośnika: zawartość nośnika, datę nagrania, zgodnie z Załącznikiem Nr 2 do Regulaminu,
  - c) egzemplarz protokołu przekazywany jest do archiwizacji do specjalisty ds. bezpieczeństwa,
  - d) nośnik danych zostaje zapakowany do koperty, która powinna zostać opieczątowana i podpisana przez osobę uprawnioną ze strony udostępniającego (Prezesa, Z-cę Prezesa, Członka Zarządu),

- e) jeżeli materiał archiwalny jest kopiowany na inny nośnik, obowiązują takie same zasady, jak przy przekazywaniu nośnika,
- f) do przegrywania materiału archiwalnego z rejestratora upoważnione są osoby wskazane przez Zarząd Spółdzielni.

## § 7.

### **Pozostałe postanowienia**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie ostateczną decyzję podejmuje Zarząd Spółdzielni.
2. Regulamin może ulec zmianie w związku ze zmianą stanu prawnego, zmian w rejestratorze rozmów lub w innych uzasadnionych przypadkach.
3. Traci moc Instrukcja nagrywania rozmów telefonicznych Spółdzielni Mieszkaniowej „PÓŁNOC” w Częstochowie z dnia 01.09.2022r
4. Niniejszy Regulamin powołany Uchwałą Nr 16/2023 z dnia 07.06.2023r Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej „PÓŁNOC” w Częstochowie wchodzi w życie z dniem 07.06.2023r.

**WNIOSEK O UDOSTĘPNIENIE DANYCH ZE ZBIORU DANYCH OSOBOWYCH**

1. Wniosek do:  
**Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej „PÓŁNOC”  
ul. Kazimierza Michałowskiego 17;42-224 Częstochowa**

2. Wnioskodawca:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

(nazwa firmy i jej siedziba, NIP, REGON albo imię, nazwisko i adres zamieszkania wnioskodawcy)

3. Podstawa prawna upoważniająca do pozyskania danych osobowych

.....  
.....  
.....  
.....

4. Wskazanie przeznaczenia dla udostępnionych danych:

.....  
.....  
.....  
.....

5. Oznaczenie lub nazwa zbioru, z którego mają być udostępnione dane:

.....  
.....  
.....

6. Zakres żądanych informacji ze zbioru:

.....  
.....  
.....  
.....

7. Informacje umożliwiające wyszukanie w zbiorze żądanych danych:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....

(data, podpis i pieczęć wnioskodawcy)

## Załącznik Nr 2 do Regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych S.M. „PÓŁNOC”

### Protokół przekazania na nośniku elektronicznym danych z systemu nagrywania rozmów telefonicznych w S.M. „PÓŁNOC”, sporządzony w dniu.....

Administrator Danych Osobowych, zwany dalej *przekazującym dane*, przekazuje  
.....  
.....  
.....;

zwanemu dalej *przyjmującym dane* na podstawie pisemnego wniosku z dnia .....  
dane z rejestratora nagrań S.M. „PÓŁNOC” na następującym nośniku danych .....  
.....

1. Przekazujący przekazuje, a przyjmujący przyjmuje następujące dane (zapis z numeru telefonu):

Data	<u>Numer telefonu i miejsce nagrania</u>	Czas nagrania

2. Przyjmujący dane oświadcza, że przekazane dane wykorzystane zostaną wyłącznie do celów określonych w pisemnym wniosku, stanowiącym załącznik do niniejszego protokołu.

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

.....  
(data i czytelny podpis Przekazującego)

.....  
(data i czytelny podpis Przyjmującego)

## Załącznik Nr 3 do Regulaminu nagrywania rozmów telefonicznych S.M. „PÓŁNOC”

### Tekst nagrania dla interesantów

Dzień Dobry,

dodzwonili się Państwo do Spółdzielni Mieszkaniowej „PÓŁNOC” w Częstochowie.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest zgoda osoby dzwoniącej do Spółdzielni wyrażona poprzez kontynuację rozmowy.

Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na nagrywanie prosimy o rozłączenie się.

W trakcie rozmowy zostaniecie Państwo poproszeni o podanie danych osobowych. Podanie tych danych jest niezbędne w celu realizacji obowiązku informacyjnego Spółdzielni. Obowiązek ich podania wynika z odrębnych przepisów prawa.

Uprzejmie informujemy, iż administratorem Państwa danych osobowych jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „PÓŁNOC” w Częstochowie przy ul Michałowskiego 17. Szczegółowe informacje związane z nagrywaniem rozmowy telefonicznej są dostępne w zakładce <https://www.tvksmp.pl/> w zakładce „O Spółdzielni” - Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych.

**Klauzula informacyjna dotycząca nagrywania rozmów telefonicznych**

Uprzejmie informujemy, iż administratorem Państwa danych osobowych jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „PÓLNOC” w Częstochowie ul Kazimierza Michałowskiego 17.

Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest pod adresem mailowym : [iod@tvksmp.pl](mailto:iod@tvksmp.pl)

Podane dane osobowe przetwarzane będą w celu:

- a) umówienia się interesanta na wizytę w celu wyjaśnienia niezgodności pomiędzy informacjami posiadanymi przez interesanta a dokumentacją Spółdzielni,
- b) udzielenie interesantowi informacji na tematy objęte działalnością Spółdzielni.

Odbiorcami danych mogą być wyłącznie podmioty uprawnione do ich uzyskania na podstawie przepisów prawa.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c, d i e oraz art. 9 ust.2 lit. h Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 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.

Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.

Mają Państwo prawo do żądania od administratora danych osobowych dostępu do danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia oraz prawo do wniesienia sprzeciwu co do ich przetwarzania. Żądanie takie zostanie uwzględnione, o ile zachodzą będą przesłanki określone przepisami prawa. Mają Państwo również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Nagrane rozmowy przechowywane będą przez 3 miesiące od dnia nagrania.

Dane osobowe przechowywane będą zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności Ustawą z dnia 16 września 1982 r. Prawo spółdzielcze (tj. Dz. U. z 2021 r.poz. 648) oraz Ustawą z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych (tj. Dz. U. 2021 poz. 1208)