

**Procedura nagrywania rozmów telefonicznych
w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej Geotermia Podhalańska S.A. z siedzibą w Bańska
Niżna, ul. Cieplice 1, 34-424 Szaflary i Biurem Spółki w Zakopanem przy ul. Nowotarska
35 a, 34-500 Zakopane**

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Nagrywanie rozmów telefonicznych w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej Geotermia Podhalańska S.A. z siedzibą w Bańska Niżna, ul. Cieplice 1, 34-424 Szaflary i Biurem Spółki w Zakopanem przy ul. Nowotarska 35 a, 34-500 Zakopane odbywa się na podstawie art. 6 lit. c i f 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 (zwanego dalej „RODO”).
2. Informacje o nagrywaniu rozmów są przekazywane osobom wykonującym połączenia telefoniczne do Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Geotermia Podhalańska S.A. komunikatem głosowym.
3. Informacja zawiera odniesienie do strony internetowej, na której zamieszczony jest pełny obowiązek informacyjny zgodnie z art. 13 RODO określony w klauzuli informacyjnej, stanowiącej załącznik nr 1.

§ 2.

Cel nagrywania rozmów telefonicznych

1. Zapewnienie interesu prawnego osoby, której dane zostały zarejestrowane oraz Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Geotermia Podhalańska S.A.
2. Przestrzeganie standardów obsługi interesanta.
3. Zapewnienie najwyższej jakości obsługi interesantów Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Geotermia Podhalańska S.A.
4. Zapewnienie optymalnej organizacji pracy w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej Geotermia Podhalańska S.A. oraz wykorzystywanych nim narzędzi pracy.

§ 3.

Zakres nagrywania rozmów telefonicznych

1. Nagrywanie obejmuje rejestrację wybranych rozmów telefonicznych przychodzących do Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Geotermia Podhalańska S.A.
2. Nagrywanie rozmów telefonicznych odbywa się całodobowo.

§ 4.

Zasady rejestracji, przechowywania i dostępu do rozmów telefonicznych

1. Rozmowy telefoniczne w formie materiału dźwiękowego zapisywane są wyłącznie na przeznaczonym do tego zasobie serwerowym.
2. Zapisy rozmów telefonicznych przechowywane są przez okres 60 dni, po czym zostają automatycznie usunięte poprzez nadpisanie kolejnych nagrań.
3. Niedopuszczalne jest zapisywanie rozmów telefonicznych na dyskach, lokalnych zewnętrznych i przenośnych lub innych zasobach.
4. Stały dostęp do nagranych materiałów dźwiękowych posiadają wyłącznie wyznaczeni pracownicy.
5. W przypadku konieczności dostępu do nagranych materiałów dźwiękowych przez podmioty zewnętrzne niezbędne jest podpisanie odpowiedniej umowy powierzenia przetwarzania danych.



§ 5.

Zasady udostępniania nagrań rozmów telefonicznych

1. Nagrania telefoniczne mogą być udostępniane po wyrażeniu zgody przez Zarząd Spółki.
2. Udostępnienie nagrań telefonicznych odbywa się na podstawie wniosku, którego wzór stanowi załącznik nr 2.
3. Wniosek składany jest do Zarządu Spółki i w przypadku jego akceptacji kierowany jest do pracownika posiadającego dostęp do nagranych materiałów dźwiękowych celem realizacji.
4. Wnioski o udostępnienie nagranych rozmów telefonicznych są rejestrowane w rejestrze udostępnionych rozmów telefonicznych, którego wzór stanowi załącznik nr 3.
5. Nagrania rozmów mogą być udostępnione osobie, której dane dotyczą, mając na uwadze jej prawnie uzasadniony interes, wyłącznie na podstawie i w granicach nienaruszających danych osobowych innych osób, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących nagrania z rozmów telefonicznych mogą zostać udostępnione organom państwowym w związku z prowadzonymi przez nich postępowaniami.

§ 6.

Zasady zabezpieczania nagrań rozmów telefonicznych

1. W przypadku konieczności zabezpieczenia nagranych materiałów dźwiękowych stosuje się odpowiednio przepisy o udostępnianiu nagrań rozmów telefonicznych.
2. Zabezpieczone nagrania przechowywane są przez okres pół roku od momentu złożenia wniosku o zabezpieczenie.
3. W przypadku braku podjęcia działań ze strony wnioskodawcy, w okresie wskazanym w ust. 2, dane zostaną usunięte.

§ 7.

Postanowienia końcowe

W przypadkach nieuregulowanych w niniejszej Procedurze decyzje w każdym przypadku podejmuje Zarząd Spółki.

PREZES ZARZĄDU

Wojciech Drzymała

**Klauzula informacyjna
z nagrywanie rozmów telefonicznych**

1. Administratorem danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Geotermia Podhalańska S.A. z siedzibą w Bańska Niżna, ul. Cieplice 1, 34-424 Szaflary i Biurem Spółki w Zakopanem przy ul. Nowotarska 35 a, 34-500 Zakopane.
2. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych można skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Panią Magdaleną Ludwin pisząc na adres e-mail: iod@geotermia.pl.
3. Nagrywaniem objęte są rozmowy przychodzące.
4. Nagrywanie rozmów telefonicznych odbywa się na podstawie art. 6 lit. c i f 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 (zwanego dalej „RODO”).
5. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest:
 - zapewnienie interesu prawnego osoby, której dane zostały zarejestrowane oraz Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Geotermia Podhalańska S.A.,
 - przestrzeganie standardów obsługi interesanta,
 - zapewnienie najwyższej jakości obsługi interesantów Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Geotermia Podhalańska S.A.,
 - zapewnienie optymalnej organizacji pracy w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej Geotermia Podhalańska S.A. oraz wykorzystywanych nim narzędzi pracy.
6. Nagrania przechowywane są do czasu nagrania kolejnych nagrań nie dłużej niż 60 dni.
7. Osobom uprawnionym przysługuje prawo dostępu do danych, prawo sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia po terminach, przechowywania, prawo wniesienia skargi do UODO.
8. Nagrania mogą być udostępnione na uzasadniony wniosek osobie, której dane dotyczą oraz organom państwowym na podstawie prowadzonych postępowań.
9. Odbiorcami Państwa danych osobowych będą wyłącznie organy publiczne i inne podmioty w zakresie, w jakim jest to niezbędne do wywiązania się przez Administratora z obowiązków, które na nim spoczywają. Odbiorcami Państwa danych będą również podmioty ściśle współpracujące z Administratorem w ramach umów na utrzymanie techniczne zasobów telekomunikacyjnych i informatycznych.
10. Państwa dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji oraz profilowaniu, a także nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
11. Przysługuje Państwu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.



Wniosek o udostępnienie zarejestrowanej rozmowy telefonicznej

Nazwa jednostki: **Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Geotermia Podhalańska S.A. z siedzibą w Bańskiej Niżnej, ul. Cieplice 1, 34-424 Szaflary i Biurem Spółki w Zakopanem przy ul. Nowotarska 35 a, 34-500 Zakopane.**

Nazwa dokumentu: **Wniosek o udostępnienie zarejestrowanej rozmowy telefonicznej**

Imię i nazwisko Wnioskodawcy:.....

Dane kontaktowe Wnioskodawcy:

Numer telefonu, z którego wykonano połączenie:.....

Data zarejestrowanej rozmowy telefonicznej:

Przedmiot wniosku: (zabezpieczenie / udostępnienie):.....

Uzasadnienie wniosku:.....

.....

Sposób udostępnienia zarejestrowanej rozmowy telefonicznej (proszę wybrać):

Nagranie na płycie CD proszę przesłać na adres:.....

Zaszyfrowany plik dźwiękowy proszę przesłać na adres mailowy:.....

Odbiorę osobiście

.....
(data i podpis Wnioskodawcy)

Decyzja Zarządu Spółki

Wyrażam zgodę/Nie wyrażam zgody

.....
(podpis Zarządu Spółki)



Nazwa jednostki: **Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Geotermia Podhalańska S.A.**

Nazwa dokumentu: **Rejestr udostępnionych rozmów telefonicznych**

L.p.	Data złożenia wniosku	Data zarejestrowanej rozmowy telefonicznej	Imię i nazwisko Wnioskodawcy	Cel uzyskania rozmowy telefonicznej	Data udostępnienia



