

VI FORUM INFORMACJI

i Ochrony Danych Osobowych

23-25.10 HOTEL COPERNICUS

TORUŃ LUB UDZIAŁ ONLINE

Nagrywanie rozmów telefonicznych w administracji publicznej na przykładzie straży miejskiej

dr Dariusz Wasiak



...a dokładniej na przykładzie rozwiązań przyjętych w:



Dlaczego akurat te konkretne straże?

VI FORUM INFORMACJI
i Ochrony Danych Osobowych



Czy straże mogą rejestrować rozmowy telefoniczne?

Tak – należy przyjąć, że mogą.

Jednakże straże **nie mogą** utożsamiać posiadanej **możliwości/
fakultatywności**

z

nakazem/obowiązkiem **nagrywania** rozmów telefonicznych!!!



Nakaz czy uprawnienie? – 1

Straże nie mogą zatem powoływać się na przesłankę art. 6 ust. 1 lit. c rodo –
„niezbędność wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na
administratorze”

Straże nie odnajdą bowiem dyspozycji prawnej obligującej je (straży) do
obowiązku rejestracji/nagrywania **jakichkolwiek** rozmów telefonicznych.



Nakaz czy uprawnienie? – 2

Strażom pozostaje zatem bazowanie **wyłącznie** na zadaniach, które nakreślone są w aktach o **randze ustawy regulujących ich działalność**.

To one mogą stanowić **ewentualną** legitymację, która uzbroi strażę w możliwość nagrywania rozmów telefonicznych.

Wyznaczone zadania nie mogą być jednak utożsamiane z **uniwersum**, których samo przywołanie będzie stanowić o niezbędności nagrywania rozmów telefonicznych.



Wymogi

Straże dopiero po **uprzednio** przeprowadzonej analizie **możliwości i skuteczności w wypełnieniu obowiązków** wynikających w szczególności z:

- art. 5 – zasady
- art. 12/13 – przejrzystość / obowiązek informacyjny
- art. 23 – ograniczenia – *bezpieczeństwo publiczne, interes publiczny*
- art. 24 / 32 – *środki techniczne i organizacyjne*, bezpieczeństwo
- art. 25 – ochrona w fazie projektowania oraz domyślna ochrona danych
- art. 26/28 – powierzenie/ współadministrowanie

oraz przeprowadzeniu **testu niezbędności** będą

mogły wykazać („rozliczalność”) **potrzebę rejestrowania rozmów**



Obszary niezbędności

- ❑ zapewnienie **porządku publicznego** w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o strażach gminnych i aktów powiązanych
- ❑ realizacja zadań nałożonych na komendanta jako **pracodawcę** w rozumieniu art. 3¹ § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy i aktów powiązanych



Stan faktyczny

Warszawa – Wrocław – Toruń

VI FORUM INFORMACJI
i Ochrony Danych Osobowych



Komunikat informacyjny – Warszawa

Warszawa – (22) 741 13 35 – stan na 22.09.23 r. g. 12.25:

- Brak komunikatu
- Rozmowy są nagrywane na wszystkich numerach – informacja od dyżurnego

Warszawa – 986 – stan na 27.09.23 r. g. 07.59:

- Dla bezpieczeństwa wszystkie rozmowy są nagrywane. Administratorem danych osobowych ujawnionych w trakcie rozmowy telefonicznej jest Komendant Straży Miejskiej m.st. Warszawy. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych przedstawione zostały w Biuletynie Informacji Publicznej w zakładce RODO.*
- Rozmowy są nagrywane tylko na 986 – informacja od IOD



Wskazywane cele – Warszawa

Warszawa – BIP – stan na 28.09.2023 r.:

https://strazmiejska.bip.um.warszawa.pl/menu_przedmiotowe/RODO/RODO.htm



Wskazane podstawy prawne – Warszawa

Warszawa – z treści klauzuli:

<https://strazmiejska.waw.pl/214-rodo/3814-klauzula-informacyjna>

Podana podstawa:

art. 6 ust. 1 rodo



Uwagi podstawowe – Warszawa

Warszawa:

- Rozbieżność informacyjna wewnątrz organizacji, co do numerów telefonów/linii telefonicznych objętych rejestracją rozmów
- Brak możliwości zapoznania się z treścią klauzuli informacyjnej w formie dźwiękowej w ramach opcji, np. „po wybraniu numeru 1”
- Brak treści klauzuli informacyjnej na BIP, w tym w formie dźwiękowej

Pointa:

- Naruszenie co najmniej zasady przejrzystości – art. 5 ust. 1 lit. a rodo



Komunikat informacyjny – Wrocław

Wrocław – (71) 347 16 35 – stan na 22.09.23 r. g. 12.00:

- Niektóre rozmowy mogą być nagrywane. Jeżeli nie wyrażasz zgody na nagrywanie, rozłącz się.*

Możliwość odsłuchania klauzuli informacyjnej po wybraniu „6”.

Wrocław – 986 – stan na 28.09.23 r. g. 16.00:

- Informujemy, że rozmowa będzie nagrywana.*



Wskazywane cele – Wrocław

Wrocław – BIP – stan na 28.09.2023 r.:

<https://bip.strazmiejska.wroclaw.pl/dokumenty/menu/24>

Cele:

- Zapewnienie najwyższych standardów obsługi telefonicznej realizowanej przez pracowników Straży Miejskiej Wrocławia.
- Zabezpieczenie interesu Administratora na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów lub dochodzenia roszczeń oraz zabezpieczenia materiału dowodowego.
- Realizacja zadań ustawowych Straży Miejskiej.



Wskazane podstawy prawne – Wrocław

Wrocław – z treści klauzuli:

<https://bip.strazmiejska.wroclaw.pl/dokumenty/menu/24>

Podana podstawa:

art. 6 ust. 1 lit. a rodo

art. 6 ust. 1 lit. e rodo



Uwagi podstawowe – Wrocław

Wrocław:

- Informacja, że „niektóre rozmowy mogą być nagrywane” sugerować może, że Administrator upoważnił i zarazem wyposażył swoich pracowników/przedstawicieli wydziałów, w środki techniczne uzbrajające ich w możliwość decydowania o nagrywaniu lub nie rozmów telefonicznych.
- Badanie satysfakcji klienta nie może stanowić o niezbędności nagrywania rozmów w innych sprawach w oparciu o „zgode”. Powinien to być inny kanał lub numer telefonu, a tym samym inna treść klauzuli.

Pointa:

- Nierealizowanie obowiązku informacyjnego w rozumieniu art. 13 rodo – 986
- Naruszenie co najmniej zasady przejrzystości oraz zasady rozliczalności



Klauzula dźwiękowa – moment przekazu

Treść klauzuli informacyjnej kierowana do podmiotu praw (poza formą tekstową na BIP) powinna być realizowana w momencie pobierania danych. Powinna zatem posiadać również formę dźwiękową, która powinna być dostępna w ramach wykonywanego połączenia. Chyba, że administrator będzie w stanie uprzednio wykazać, że:

- jest to **zabieg zbędny**
- możliwość odsłuchania treści klauzuli „od razu” **uniemożliwi** lub **znaczaco utrudni prawidłowe wykonanie jego zadań**, a interes lub podstawowe prawa lub wolności osoby, której dane dotyczą, nie są nadrzędne w stosunku do interesu wynikającego z realizacji tego zadania.



Przykładowe rekomendowane cele

- ❑ Utrwalenie treści dokonanego zgłoszenia:
 - ❑ na potrzeby realizacji zadań związanych z ochroną porządku publicznego, o których mowa w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o strażach gminnych oraz aktach powiązanych - art. 13 i 14 w zw. z art. 19 ustawy z dnia 14 grudnia 2018 r. o ochronie danych osobowych (...)
 - ❑ w ramach realizacji zadań wynikających z ustaw i aktów prawa miejscowego w zakresie ochrony porządku publicznego
 - art. 6 ust. 1 lit. e rodo
- ❑ Wykazanie faktów lub celu dochodzenia roszczeń na potrzeby zabezpieczenia interesów Administratora – występującego w roli Pracodawcy w rozumieniu art. 3¹ § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy – art. 6 ust. 1 lit. f rodo



Retencja – Warszawa–Wrocław

„Nagrania rozmów przechowywane są przez:

- okres 3 miesięcy lub
- przez okres potrzebny do zakończenia postępowań, w których będą stanowiły dowody.”



Uwagi

Czynniki, które uzasadniałyby niezbędność przechowywania nagrań przez 3 miesiące powinny wynikać z treści nagrania, którego zakres związany jest z:

- ❑ **realizacją zadań ustawowych** – niestety wskazany 3-miesięczny okres nie koresponduje z treścią np. art. 54 § 1 kp. Z przepisu wynika jasno, że **wszelkie czynności** w celu dokonania ustaleń, w tym zebrania niezbędnych danych do sporządzenia wniosku o ukaranie **powinny zostać zakończone w ciągu miesiąca od ich podjęcia**
- ❑ naruszenia „prawa pracy” – niestety tutaj również wskazany 3-miesięczny okres nie koresponduje z treścią np. art. 109 § 1 kodeksu pracy. Z przepisu wynika jasno, że kara nakładana na pracownika za naruszenia regulaminu pracy nie może być zastosowana po upływie **2 tygodni od powzięcia wiadomości** o naruszeniu obowiązku pracowniczego



Rozmowy przychodzące czy wychodzące?

Nawet jeżeli przyjmiemy, że rejestrator straży nagrywa tylko i wyłącznie rozmowy przychodzące, to i tak w następstwie realizacji danego procesu Administrator zobowiązany jest wskazać także pracownikom co najmniej cel i podstawy prawne dla danej czynności.

Uwaga na dobra osobiste – np. w przypadku naruszenia zasady przejrzystości!!!

Wyrok Europejskiego Trybunału Praw Człowieka z dnia 25 czerwca 1997 r.,
20605/92

Prawo do poszanowania życia prywatnego i korespondencji.

Podstęp rozmów telefonicznych prowadzonych z aparatów w miejscu pracy.

HALFORD v. WIELKA BRYTANIA



Wnioski

Wskazane tutaj niedociągnięcia, w szczególności te odnoszące się do realizacji obowiązku informacyjnego na kanwie rodo wobec osób, których dane dotyczą należy uznać za:

- ❑ oczywiste naruszenie zasady przetwarzania, o której mowa w art. 5 ust. 1 lit. a rodo – zasada przejrzystości.

Osoba, której dane dotyczą **nie jest informowana** w sposób przejrzysty o prawach, o których mowa w art. 13 rodo w zw. z art. 12 rodo.



I tak na koniec – 1:

Toruń _ „zgodoza”

„[...] rozmowa telefoniczna przetwarzana jest na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a rodo, tj. **zgody** w celu:

- udzielenia informacji telefonicznej dot. działalności administratora,
- zapewnienia najwyższych standardów obsługi telefonicznej przez pracowników Straży Miejskiej w Toruniu,
- zabezpieczenia materiału dowodowego w postaci nagrania w przypadku konieczności ustalenia, czy doszło do naruszenia obowiązującego prawa lub normy współżycia społecznego przez osoby nawiązujące i odbierające połączenie oraz
- ustalenie sprawcy takiego naruszenia.”



I tak na koniec – 2:

Przykład jednego z UW _ „zgodoza”

„Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu **zapewnienia możliwości obrony i dochodzenia roszczeń.**

Podanie danych osobowych **przez osoby dzwoniące** jest oparta o przesłankę z art. 6 ust. 1 lit. a rodo, czyli **zgode** wyrażoną wyraźnym działaniem potwierdzającym **jakim jest kontynuacja** połączenia telefonicznego po wysłuchaniu formuły o wyrażeniu zgody.

Nagrania z rozmów będą przechowywane do 14 dni lub do czasu przedawnienia roszczeń, w zależności, który okres jest dłuższy.”



I tak na koniec – 3: brak refleksji czy wiedzy?

We wskazanych wyżej przypadkach oczywistym jest, że mamy do czynienia ze „zgodą wymuszoną”, co *per se* dyskwalifikuje tego typu próbę legalizacji nagrywania.



I tak na koniec – 4: brak refleksji czy wiedzy?

Zgoda jako podstawa przetwarzania w sytuacji chęci zrealizowania ustawowo (a nawet konstytucyjnie) gwarantowanego uprawnienia obywatela jest (poza patologicznymi przypadkami wynikającymi z „woli” ustawodawcy) **systemowo niedopuszczalna**.

– co oczywiście nie zmienia faktu, że dane osobowe są przez takiego obywatela podawane dobrowolnie (o ile z ustawy nie wynika obowiązek ich podania).

Dobrowolności jednak nie można utożsamiać ze zgodą na przetwarzanie.



Dziękuję za uwagę

VI FORUM INFORMACJI
i Ochrony Danych Osobowych

