

„Urzędy muszą przemyśleć praktykę nagrywania rozmów telefonicznych z interesantami. W większości przypadków jest ona bowiem bezpodstawna” – wynika z niedawnej analizy UODO, w której to polski organ nadzorczy odniósł się do tytułowej tematyki.

Z prośbą o zajęcie stanowiska w tej kwestii zwrócił się do UODO jeden z inspektorów ochrony danych (IOD), który swoje wątpliwości opisał na przykładzie urzędów gmin.

Inspektor wskazał m.in., że część administratorów decyduje się w imię ochrony interesów pracowników urzędu na nagrywanie rozmów przychodzących za zgodą dzwoniących petentów. Zgoda ta polega na kontynuacji rozmowy po usłyszeniu komunikatu o takim wyborze, a nieudzielenie zgody polega na rozłączeniu się i wybraniu się osobiście do urzędu w celu załatwienia sprawy czy też pozyskania informacji. Według IOD brak jest legalnej i usprawiedliwionej przesłanki do takiego procederu.

Co na to UODO?

Po pierwsze – kategorie danych

Zdaniem polskiego organu nadzorczego, aby wskazać właściwą podstawę przetwarzania danych osobowych przez administratora w konkretnej sytuacji, należy ustalić, jakich kategorii osób przetwarzanie dotyczy i jakich kategorii są to dane.

Po drugie – cel przetwarzania

Kolejnym etapem jest ustalenie celu przetwarzania w odniesieniu do danych osób określonej kategorii.

Określenie celu jest elementem niezbędnym dla dokonania oceny, czy określone działanie jest dopuszczalne i ewentualnie na jakiej podstawie. Zgodnie z zasadą ograniczenia celu (wyrażoną w art. 5 ust. 1 lit. b RODO) dane osobowe muszą być zbierane w konkretnych, wyraźnych i prawnie uzasadnionych celach i nieprzetwarzane dalej w sposób niezgodny z tymi celami.

W sytuacji nagrywania rozmów pracowników z interesantami telefonującymi do urzędu, dochodzić będzie do przetwarzania danych osobowych zarówno dzwoniących, jak i pracowników urzędu.

Nagrywanie telefonujących interesantów – czy jest podstawa prawna?

Według stanowiska UODO brak jest przepisu, który uprawniałby organy gminy do rejestrowania rozmów telefonicznych dla realizacji ich zadań, czy też w ramach sprawowania władzy publicznej. Przepisy procedury administracyjnej przewidują, że sprawy administracyjne mogą być załatwiane ustnie, telefonicznie, za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub innych środków łączności. Jednakże telefoniczne załatwienie sprawy – zgodnie z art. 14 § 2 k.p.a. – możliwe jest jedynie wtedy, gdy przemawia za tym interes strony, a przepis prawny nie stoi temu na przeszkodzie. Co więcej, treść oraz istotne motywy takiego załatwienia powinny być utrwalone w aktach w formie protokołu lub podpisanej przez stronę adnotacji. Zatem przepisy k.p.a. nie uprawniają do utrwalania załatwienia sprawy w formie nagrania rozmowy telefonicznej. Oznacza to, że organ (urząd) przy pozyskiwaniu danych osobowych w związku z nagrywaniem rozmów telefonicznych nie mógłby powołać się na art. 6 ust. 1 lit. c lub e RODO.

Klauzula zgody

Organy administracji publicznej co do zasady nie powinny powoływać się na zgodę osób, które dzwonią do urzędu w sprawach odnoszących się do zadań samorządu gminy (powiatu, województwa) z uwagi na wyraźny brak równowagi w stosunkach między administratorem będącym władzą publiczną a osobą, której dane dotyczą.

Co istotne, w większości przypadków osoba, której dane dotyczą, nie będzie miała realnej alternatywy wobec zaakceptowania warunków przetwarzania zaproponowanych przez tego administratora (motyw 43 RODO).

Należy zauważyć, że zgoda, aby mogła stanowić podstawę przetwarzania danych musi spełniać konkretne warunki określone w art. 4 pkt 11 i art. 7 RODO. Jednakże w analizowanej sytuacji telefonujący do urzędu petent nie będzie miał możliwości telefonicznego załatwienia sprawy bez nagrywania tej rozmowy. Zgoda, o której mowa w RODO, nie może być obciążona jakimkolwiek elementem przymusu, presji lub braku możliwości swobodnego złożenia oświadczenia woli.

Według Europejskiej Rady Ochrony Danych, dobrowolnym wyrażeniem zgody nie będzie sytuacja, w której osobie, której dane dotyczą, nie przysługuje rzeczywista możliwość wyboru, czuje się ona zmuszona do wyrażenia zgody lub poniesie negatywne konsekwencje w przypadku jej niewyrażenia (EROD, Wytyczne dotyczące zgody na mocy rozporządzenia 2016/679, str. 7).

Aby zapewnić dobrowolność, zgoda nie powinna stanowić ważnej podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych w szczególnej sytuacji, w której istnieje wyraźny brak równowagi między osobą, której dane dotyczą, a administratorem, w szczególności gdy administrator jest organem publicznym i dlatego jest mało prawdopodobne, by w tej konkretnej sytuacji zgodę wyrażono dobrowolnie we wszystkich przypadkach (motyw 43 RODO).

Nagrywanie rozmów pracowników – czy dopuszczalne?

Nagrywanie rozmów urzędników z interesantami skutkuje również pozyskiwaniem danych osobowych pracowników. Przepisy Kodeksu pracy regulują kiedy i na jakich warunkach pracodawca może prowadzić monitoring pracownika. Bez wątpienia nagrywanie rozmów urzędnika stanowi inny monitoring (kontrolę) pracownika, o którym mowa w art. 22[3] § 4 k.p. (w związku z art. 22[3] § 1 k.p.). Przepis ten stanowi, że prowadzenie monitoringu pracownika byłoby możliwe jedynie w sytuacji, jeżeli jest to niezbędne do zapewniania organizacji pracy umożliwiającej pełne wykorzystanie czasu pracy oraz właściwe użytkowanie udostępnionych pracownikowi narzędzi pracy. „Ochrona interesów pracowników” nie została wymieniona w ww. przepisach, zatem nagrywanie rozmów urzędników w takim celu nie znajduje podstaw w przepisach Kodeksu pracy.

Reasumując, ani „ochrona interesów pracowników”, ani ich zgoda nie mogą stanowić podstawy uprawniającej organ (urząd) do nagrywania ich rozmów z interesantami.

Nagrywanie rozmów a Prawo telekomunikacyjne

Dopuszczalność nagrywania rozmów reguluje również ustawa Prawo telekomunikacyjne. Artykuł 159 ust. 2 tej ustawy stanowi, że zakazane jest zapoznawanie się, utrwalanie, przechowywanie,

Nagrywanie przez urząd rozmów z interesantami. Analiza UODO

Kategoria: Aktualności

Opublikowano: środa, 29, listopad 2023 08:13

Przemysław Matysiak

Odsłony: 10213

przekazywanie lub inne wykorzystywanie treści lub danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną przez osoby inne niż nadawca i odbiorą komunikatu, chyba że:

1. będzie to przedmiotem usługi lub będzie to niezbędne do jej wykonania;
2. nastąpi za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których dane te dotyczą;
3. dokonanie tych czynności jest niezbędne w celu rejestrowania komunikatów i związanych z nimi danych transmisyjnych, stosowanego w zgodnej z prawem praktyce handlowej dla celów zapewnienia dowodów transakcji handlowe lub celów łączności w działalności handlowej;
4. będzie to konieczne z innych powodów przewidzianych ustawą lub przepisami odrębnymi.

Wnioski

Według UODO, w większości przypadków organy (urzędy) nie mają podstaw prawnych do nagrywania rozmów telefonicznych z interesantami. W ocenie polskiego organu nadzorczego, urzędy które rejestrują takie rozmowy powinny jak najszybciej przeprowadzić kompleksową analizę swoich praktyk.

Opracowano na podstawie Biuletynu UODO Nr 11/11/23

Link do usługi: uodo.gov.pl