



**Opublikowane na:** Mława (mlawa.pl)

**Autor:** Magdalena Grzywacz

---

## **Nagrywamy rozmowy przychodzące do ratusza**

Publikowane od

16.02.2016 00:00:00

Publikowane do

16.03.2016 00:00:00



Po zakończeniu fazy testowania, 8 lutego 2016 r. Urząd Miasta Mława wprowadził system nagrywania rozmów przychodzących do ratusza. Wszyscy dzwoniący są informowani o tym fakcie i kontynuując rozmowę wyrażają na to zgodę.

W trosce o bezpieczeństwo danych interesantów dzwoniących do urzędu, Burmistrz Miasta Mława wprowadził standard określający poziom bezpieczeństwa dla zarejestrowanych rozmów telefonicznych. W szczególności reguluje on bezpieczeństwo w obszarze atrybutów związanych z poufnością, integralnością i dostępnością informacji.

Rejestrowanie rozmów w Urzędzie Miasta Mława ma na celu podniesienie jakości obsługi interesantów. Będzie także potwierdzeniem działań pracowników urzędu obsługujących klientów.

Zgodnie z opracowanym standardem bezpieczeństwa, w przypadku reklamacji Urząd Miasta Mława może wykorzystać zarejestrowaną rozmowę do zweryfikowania zasadności reklamacji właściwej obsługi, natomiast samo nagranie nie będzie nikomu odtwarzane. Wynika to z faktu, że proces rejestrujący rozmowę nie daje całkowitej pewności, że wnioskująca o otwarcie osoba jest faktycznie tą, która dzwoniła do ratusza.

Do zarejestrowanych rozmów mogą mieć dostęp upoważnieni pracownicy Urzędu Miasta Mława oraz, na wniosek, osoby reprezentujące organa ścigania.

**Magdalena Grzywacz/Rzecznik Prasowa UMM**

---

**Adres źródłowy:** <https://mlawa.pl/artypkuk/nagrywamy-rozmowy-przychodzace-do-ratusza>