

Приложение
к приказу бюджетного учреждения
Омской области
"Многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг Омского
района Омской области"
от 23 декабря 2014 № 13-н

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации аудиозаписи в бюджетном учреждении Омской области
"Многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг Омского района Омской области"

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации аудиозаписи в бюджетном учреждении Омской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Омского района Омской области" (далее – Положение) разработано в соответствии со статьей 21 Трудового кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных", постановлением Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 года № 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных".

1.2. Положение устанавливает порядок осуществления, организации, аудиозаписи в здании бюджетного учреждения Омской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Омского района Омской области" (далее – Учреждение), цель ведения аудиозаписи, доступ к аудиозаписям, их хранению, уничтожению, передачи и использования.

1.3. Аудиозапись – запись звука на электронном носителе с помощью технических средств, а также процесс создания такой записи.

1.4. Создание аудиозаписи осуществляется посредством микрофона, присоединенного к персональному компьютеру специалиста, с использованием программного комплекса системы управления очередью "Дамаск" (далее – СУО "Дамаск"), которое позволяет вести запись разговора, осуществлять прослушивание и хранение аудиоинформации.

1.5. Ведение аудиозаписи не направлено на сбор информации о конкретном субъекте персональных данных.

1.6. Специалисты Учреждения, третьи лица вправе ознакомиться с информацией о порядке ведения и использовании аудиозаписи в Учреждении:

- на официальной странице Учреждения в сети интернет;
- в секторе информирования и ожидания.

1.7. Аудиозапись осуществляется с целью контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг и принятия необходимых мер при выявлении нестандартных действий и (или) конфликтных ситуаций между работниками Учреждения и заявителями.

2. Описание организации аудиозаписи

2.1. Средства аудиофиксации устанавливаются:

- в зале приема - в окнах приема заявителей;
- в секторе информирования и ожидания - у информатора.

2.2. Лица, посещающие Учреждение, оповещаются о ведении аудиозаписи в Учреждении путем размещения информационных табличек в секторе информирования и ожидания, в окнах приёма.

В начале приема специалист отдела клиентской службы устно оповещает заявителя фразой: "В целях контроля качества ведется аудиозапись разговора". Если заявитель продолжил разговор, то считается, что он выразил согласие на ведение аудиозаписи разговора.

2.3. Прослушивание аудиозаписей осуществляется начальником отдела клиентской службы, заместителем руководителя, руководителем Учреждения через соответствующий раздел в СУО "Дамаск" в целях осуществления контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг, разрешения нестандартны и (или) конфликтных ситуаций, возникших между специалистом и заявителем в ходе оказания услуг.

2.4. Запись аудиозаписи производится на материальные носители, размещенные на мощностях Учреждения.

2.5. Срок хранения записей составляет 1 месяц, после этого срока записи автоматически уничтожаются.

Если средства аудиофиксации зафиксировали конфликтную (нестандартную) ситуацию, то для таких записей, по поручению руководителя Учреждения, может быть установлен специальный срок хранения, соответствующий сроку исковой давности.

3. Порядок доступа к аудиоматериалам и передача третьим лицам

3.1. Записываемая аудиоинформация, является конфиденциальной, не подлежит перезаписи, редактированию и передаче третьим лицам.

3.2. Вся записываемая аудиоинформация может быть использована только в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

3.3. Доступ к аудиоинформации, хранящейся на серверах Учреждения, может осуществляться только по локальной сети Учреждения без передачи по сети Интернет.

3.4. Допуск к прослушиванию аудиозаписей имеют уполномоченные руководителем Учреждения лица согласно пункту 2.3. настоящего Положения, старший администратор баз данных, администратор баз данных Учреждения.

3.5. Передача аудиоматериалов третьим лицам допускается только по запросу контрольно-надзорных, правоохранительных, следственных или судебных органов в установленных законодательством случаях, а также в случаях, установленных Федеральным законом 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.6. Решение о передаче материалов по запросу лиц, зафиксированных в аудиозаписи, принимается руководителем Учреждения с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.

4. Прочие условия

4.1. Обработка персональных данных осуществляется на законной основе и ограничивается достижением конкретной, заранее определенной и законной цели. Не допускается обработка персональных данных, не совместимая с целью сбора персональных данных.

4.2. Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 27 июля 2006 № 152-ФЗ "О персональных данных", несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.
