Myślibórz, dnia 30 września 2026 roku

DIK.RCK.0709.70.2026.KK

Michał Bibro
Radny Rady Powiatu Myśliborskiego

Dotyczy: odpowiedzi na interpretację z dnia 17.09.2026 r. w sprawie wdrożenia systemu rejestracji rozmów telefonicznych na liniach interwencyjnych PCPR oraz działającego w jego strukturach Regionalnego Centrum Kryzysowego w Myśliborzu.

W odpowiedzi na Pana interpelację uprzejmie informuję, że z uwagi na charakter proponowanego rozwiązania oraz szczególną wrażliwość danych, które mogą być ujawniane podczas rozmów prowadzonych na liniach interwencyjnych, przeprowadzono pogłębioną analizę prawną oraz analizę w zakresie ochrony danych osobowych.

W tym celu uzyskano dwie niezależne opinie eksperckie: opinię Kancelarii RODO Leszek Morus z dnia 24.09.2026 r., sporządzoną przez Zastępcę Inspektora Ochrony Danych Piotra Janickiego, oraz opinię prawną Kancelarii Mazurkiewicz Cieszyński Mazuro z dnia 25.09.2026 r., sporządzoną przez radcę prawnego Katarzynę Bartanowicz.

Obie opinie odnoszą się krytycznie do możliwości wdrożenia obligatoryjnego, automatycznego nagrywania rozmów telefonicznych prowadzonych za pośrednictwem numerów kontaktowych i interwencyjnych Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Myśliborzu, Działu Interwencji Kryzysowej oraz Regionalnego Centrum Kryzysowego.

1. Możliwość wdrożenia systemu rejestracji rozmów.

W aktualnym stanie prawnym brak jest przepisu, który nakładałby na Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie lub Regionalne Centrum Kryzysowe obowiązek rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych w ramach udzielania pomocy i wsparcia.

Jednocześnie wdrożenie obligatoryjnego nagrywania rozmów oznaczałoby rozpoczęcie dodatkowego procesu przetwarzania danych osobowych, w tym danych mogących należeć do szczególnych kategorii danych osobowych. Charakter rozmów prowadzonych na liniach interwencyjnych powoduje, że mogą one dotyczyć m.in. zdrowia, przemocy domowej, uzależnień, kryzysów psychicznych, prób samobójczych, sytuacji rodzinnej oraz innych szczególnie wrażliwych okoliczności dotyczących życia osób korzystających z pomocy.

Zgodnie z RODO możliwość przetwarzania takich danych wymaga istnienia odpowiedniej podstawy prawnej i spełnienia dodatkowych warunków dotyczących przetwarzania szczególnych kategorii danych.

W ocenie sporządzonych opinii brak jest obecnie podstaw do przyjęcia, że obligatoryjne i automatyczne nagrywanie wszystkich rozmów prowadzonych na wskazanych liniach może zostać wprowadzone jako rozwiązanie służące w szczególności kontroli jakości obsługi,

Starostwo Powiatowe w Myśliborzu
ul. Północna 15, 74 - 300 Myślibórz
tel. 95 747 20 21, fax 95 747 31 53
e-mail: starostwo@powiatmysliborski.pl
www.powiatmysliborski.pl

zabezpieczeniu interesu jednostki czy weryfikacji ewentualnych zarzutów dotyczących sposobu prowadzenia rozmowy.
Nie oznacza to przy tym, że rozwiązanie takie jest technicznie niewykonalne. Sama możliwość technicznego nagrywania rozmów nie przesądza jednak o dopuszczalności prawnej ani o celowości jego stosowania w przypadku linii, których podstawową funkcją jest udzielanie pomocy osobom znajdującym się w sytuacjach kryzysowych.
W tym przypadku zasadnicze znaczenie ma bowiem nie tylko interes organizacyjny jednostki, lecz przede wszystkim interes i bezpieczeństwo osoby korzystającej z pomocy.
Osoba kontaktująca się z telefonem interwencyjnym może znajdować się w stanie silnego stresu, bezradności, zagrożenia, przemocy lub kryzysu psychicznego. Może również przekazywać informacje dotyczące własnego zdrowia, sytuacji rodzinnej, przemocy, uzależnienia lub innych bardzo osobistych okoliczności.
W takich warunkach szczególnego znaczenia nabiera zapewnienie osobie dzwoniącej poczucia bezpieczeństwa, poufności oraz możliwości swobodnego przedstawienia swojej sytuacji.
Dlatego przy ocenie dopuszczalności i celowości wprowadzenia nagrywania rozmów interes związany z dokumentowaniem przebiegu rozmowy, kontrolą jakości obsługi lub zabezpieczeniem interesu organizacyjnego jednostki nie może być rozpatrywany w oderwaniu od praw i wolności osób korzystających z pomocy. W przypadku telefonów interwencyjnych priorytetowe znaczenie należy przypisać ochronie osoby znajdującej się w sytuacji kryzysowej oraz zapewnieniu jej realnego i bezpiecznego dostępu do pomocy.
Automatyczne informowanie o nagrywaniu rozmowy, a także sama możliwość utrwalenia i późniejszego wykorzystania treści rozmowy, mogą wpływać na sposób korzystania z telefonu interwencyjnego i na zakres informacji przekazywanych przez osobę poszukującą pomocy. W przypadku osób znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji może to stanowić dodatkową barierę w uzyskaniu wsparcia.
Z tego względu brak wdrożenia systemu nagrywania nie powinien być utożsamiany z brakiem należytej staranności po stronie Powiatu lub PCPR. Jest on konsekwencją oceny, że w przypadku tego rodzaju linii pierwszeństwo należy przyznać rozwiązaniom zapewniającym bezpieczeństwo, poufność i dostępność pomocy, przy jednoczesnym ograniczaniu zakresu przetwarzania danych osób korzystających ze wsparcia do tego, co jest rzeczywiście niezbędne.
2. Możliwość technicznej modernizacji centrali.
Od strony technicznej funkcja rejestrowania rozmów może być dostępna w rozwiązaniach stosowanych w nowoczesnych systemach telekomunikacyjnych.
Nie jest to jednak okoliczność wystarczająca do określenia terminu modernizacji centrali.
Wdrożenie systemu nagrywania rozmów wymagałoby bowiem wcześniejszego rozstrzygnięcia kwestii prawnych dotyczących podstawy i zakresu przetwarzania danych, określenia celu przetwarzania, zakresu osób uprawnionych do dostępu do nagrań, okresu ich przechowywania, sposobu realizacji praw osób, których dane dotyczą, oraz zastosowania odpowiednich zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych.

Starostwo Powiatowe w Myślibórzu
ul. Północna 15, 74 - 300 Myślibórz
tel. 95 747 20 21, fax 95 747 31 53
e-mail: starostwo@powiatmysliborski.pl
www.powiatmysliborski.pl

Są to elementy konieczne dla zgodnego z prawem i bezpiecznego przetwarzania danych, a nie jedynie dodatkowe czynności organizacyjne towarzyszące zakupowi urządzeń.
W konsekwencji, przy obecnym stanowisku prawnym i wynikach przeprowadzonych analiz, nie określa się terminu modernizacji centrali w celu uruchomienia obligatoryjnego nagrywania rozmów.
Nie jest to zatem kwestia braku decyzji o przeznaczeniu odpowiednich środków, braku przygotowania procedury czy braku możliwości dokonania zmian organizacyjnych. Przesłanką odstąpienia od wdrożenia rozwiązania jest brak podstaw do uznania, że w obecnych warunkach jego zastosowanie zapewniałoby zgodne z prawem i proporcjonalne przetwarzanie informacji przekazywanych przez osoby korzystające z pomocy.

3. Procedury kontroli jakości obsługi telefonicznej.

Brak nagrywania rozmów nie oznacza braku mechanizmów nadzoru nad prawidłowością realizacji zadań przez PCPR i RCK.
Obecnie stosowane są rozwiązania organizacyjne służące dokumentowaniu udzielanej pomocy i zapewnieniu odpowiedniej jakości pracy, w szczególności:

- sporządzanie notatek służbowych i kart konsultacji dotyczących interwencji lub konsultacji specjalistycznych,
- bieżąca ewidencja konsultacji specjalistycznych,
- superwizja pracy psychologów i interwentów,
- szkolenia wewnętrzne,
- obowiązujące zasady rozpatrywania skarg i zgłaszanych uwag.

Rozwiązania te pozwalają na sprawowanie nadzoru nad prawidłowością wykonywania zadań bez konieczności automatycznego utrwalania pełnej treści rozmów prowadzonych z osobami poszukującymi pomocy.
W szczególności dokumentowanie przebiegu interwencji poprzez sporządzenie odpowiedniej dokumentacji służbowej pozwala na odtworzenie istotnych okoliczności związanych z podjętymi działaniami, przy jednoczesnym ograniczeniu zakresu utrwalanych informacji do informacji niezbędnych dla realizacji zadań.
Takie rozwiązanie należy oceniać również z perspektywy osoby korzystającej z pomocy. Ochrona poufności rozmowy i ograniczenie zakresu utrwalania przekazywanych informacji sprzyjają stworzeniu warunków, w których osoba znajdująca się w kryzysie może swobodnie poinformować pracownika o swojej sytuacji.
Ma to szczególne znaczenie w przypadku interwencji dotyczących zagrożenia życia lub zdrowia, przemocy domowej, kryzysu psychicznego oraz sytuacji dzieci i innych osób szczególnie podatnych na zagrożenia.
Podstawowym celem telefonu interwencyjnego jest bowiem umożliwienie osobie potrzebującej uzyskania pomocy i właściwej reakcji pracownika na zgłoszone zagrożenie. Rozwiązania organizacyjne stosowane przez jednostkę powinny ten cel wspierać, a nie powodować dodatkowe obawy związane z utrwalaniem i późniejszym dostępem do treści rozmowy.

4. Podsumowanie i kwestia środków finansowych.

Przeprowadzone analizy prowadzą do wniosku, że w aktualnym stanie prawnym i przy charakterze zadań realizowanych przez PCPR, Dział Interwencji Kryzysowej oraz Regionalne

Starostwo Powiatowe w Myśliborzu
ul. Północna 15, 74 - 300 Myślibórz
tel. 95 747 20 21, fax 95 747 31 53
e-mail: starostwo@powiatmysliborski.pl
www.powiatmysliborski.pl

Centrum Kryzysowe brak jest podstaw do wdrożenia obligatoryjnego, automatycznego systemu nagrywania wszystkich rozmów prowadzonych za pośrednictwem telefonów kontaktowych i interwencyjnych.

Stanowisko to nie wynika z braku możliwości technicznych, organizacyjnych ani z ograniczeń finansowych Powiatu. W szczególności nie jest zasadne traktowanie braku wdrożenia systemu jako zaniechania wymagającego przygotowania dodatkowych procedur, zmian organizacyjnych, zapewnienia dodatkowych zasobów kadrowych lub przeznaczenia środków finansowych.

Podjęcie takich działań byłoby zasadne dopiero w przypadku istnienia odpowiedniej podstawy prawnej oraz rozwiązania, które zapewniałoby zgodne z prawem, proporcjonalne i bezpieczne przetwarzanie danych osób korzystających z pomocy.

Mając na uwadze powyższe, a w szczególności konieczność zapewnienia osobom korzystającym z telefonicznej pomocy interwencyjnej bezpieczeństwa, poufności i realnego dostępu do pomocy w sytuacjach wymagających pilnej interwencji, brak jest podstaw do formułowania wniosku o ujęcie w projekcie budżetu Powiatu Myśliborskiego na 2027 rok środków finansowych na zakup i wdrożenie systemu rejestracji połączeń.

Jednocześnie ewentualna zmiana przepisów prawa lub pojawienie się rozwiązania, którego stosowanie będzie jednoznacznie dopuszczalne prawnie i nie będzie powodowało nieproporcjonalnego ryzyka dla osób korzystających z pomocy, może stanowić podstawę do ponownej analizy przedmiotowego zagadnienia.

STAROSTA
Robert Dudek

Starostwo Powiatowe w Myśliborzu
ul. Północna 15, 74 - 300 Myślibórz
tel. 95 747 20 21, fax 95 747 31 53
e-mail: starostwo@powiatmysliborski.pl
www.powiatmysliborski.pl

DYREKTOR
Dariusz Obiegło