Starosta Myśliborski

Myślibórz 05.11.2026 r.

Znak: DIK.RCK.0709.70.2026.KK

Pan
Michał Bibro
Radny Rady
Powiatu Myśliborskiego
za pośrednictwem
Przewodniczącego Rady Powiatu

Dotyczy: odpowiedzi na interpelację z dnia 28.10.2026 r. w sprawie wdrożenia systemu rejestracji rozmów na liniach administracyjnych PCPR oraz wystąpienia o opinię do Prezesa UODO.

W odpowiedzi na interpelację z dnia 28 października 2026 r., złożoną na podstawie art. 22 ust. 1 ustawy o samorządzie powiatowym, w nawiązaniu do wcześniejszej odpowiedzi z dnia 30.09.2026 r. sygn. DIK.RCK.0709.70.2026.KK, przedstawiam następujące stanowisko:

I. Stan faktyczny – organizacja systemu łączności telefonicznej w PCPR w Myśliborzu.

Informuję, że Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Myśliborzu dysponuje czterema numerami telefonicznymi: Sekretariat PCPR dysponuje dwoma numerami telefonu stacjonarnego: 95 747 23 03 oraz 95 749 77 81, zaś Dział Interwencji Kryzysowej / Regionalne Centrum Kryzysowe dysponuje jednym numerem stacjonarnym 95 718 60 41 oraz jednym numerem komórkowym 669 606 604. Podkreślić należy, że w jednostce nie występuje sztuczny podział na linie administracyjne i linie pomocowo-terapeutyczne, gdyż osoba w kryzysie dzwoni na numer, który posiada lub który został jej udostępniony przez instytucję, pracownika socjalnego, Policję czy placówkę medyczną. W praktyce funkcjonowania PCPR jako jednostki pomocy społecznej wszystkie linie telefoniczne wykorzystywane są zamiennie, zgodnie z bieżącymi potrzebami jednostki i osób zgłaszających się po pomoc:

- do pierwszego kontaktu informacyjno-organizacyjnego;
- do doraźnych konsultacji telefonicznych prowadzonych przez specjalistę – psychologa, pedagoga, interwenta kryzysowego;
- do kontaktu z instytucjami współpracującymi (Policja, OPS, Sąd, placówki ochrony zdrowia).

Oznacza to, że linia sekretariatu w każdej chwili może stać się linią pierwszego kontaktu kryzysowego, a linia Działu Interwencji Kryzysowej pełni również funkcje

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

organizacyjne. **Charakter rozmowy determinuje sytuacja osoby dzwoniącej, a nie numer, na który zadzwoniła.**

II. Stanowisko w sprawie wniosku o rejestrację rozmów.

Z powyższego stanu faktycznego wynika, że propozycja zawarta w pkt 1 interpelacji, tj. wdrożenie rejestracji „wyłącznie na liniach administracyjnych i sekretariacie oraz na linii pierwszego kontaktu Działu Interwencji Kryzysowej – z wyłączeniem bezpośrednich linii pomocowo-terapeutycznych" jest w warunkach PCPR pozorna. Linia pierwszego kontaktu Działu Interwencji Kryzysowej jest w istocie również linią pomocowo-terapeutyczną, wykorzystywaną w zależności od sytuacji i bieżących potrzeb. Rejestracja rozmów na tej linii oznaczałaby rejestrowanie rozmów osób w kryzysie psychicznym, ujawniających dane szczególnej kategorii w rozumieniu art. 9 RODO (dane dotyczące zdrowia psychicznego), co było podstawą dotychczasowych odmownych opinii prawnych i opinii Inspektora Ochrony Danych. Opinie te pozostają w pełni aktualne. Ponadto, utrzymywanie dodatkowych, sztucznie rozdzielonych linii (osobno administracyjnej i osobno terapeutycznej) jest w warunkach organizacyjnych i lokalowych PCPR nieuzasadnione organizacyjnie i ekonomicznie. Wiązałoby się to z koniecznością zakupu i utrzymywania dodatkowych aparatów, abonamentów, systemu kolejkowania i rejestracji, wyodrębnienia personelu wyłącznie do odbierania połączeń administracyjnych oraz stworzenia fizycznie oddzielnego stanowiska. W jednostce zatrudniającej kilku pracowników, gdzie każdy specjalista pełni funkcje zarówno informacyjne, jak i pomocowe, taki podział jest nieefektywny. Najistotniejszy jest jednak argument natury etycznej i prawnej, który rodzi poważne pytania dotyczące udzielenia wsparcia lub przekazania danych wrażliwych w sytuacji, w której osoba będąca w kryzysie psychicznym dokona wyboru linii administracyjnej zamiast terapeutycznej. Osoba w stanie silnego lęku, dezorientacji, czy w trakcie ataku paniki nie analizuje struktury organizacyjnej PCPR. Dzwoni na pierwszy dostępny numer. Jeżeli wybierze numer sekretariatu oznaczony jako „administracyjny i rejestrowany", a w trakcie rozmowy ujawni myśli samobójcze, doświadczanie przemocy lub załamanie psychiczne – czy w takiej sytuacji odmówić pomocy i poprosić o przełączenie się na linię nierejestrowaną? Taka praktyka byłaby niezgodna z misją PCPR, zasadami interwencji kryzysowej i mogłaby stworzyć realne zagrożenie dla życia i zdrowia. Rejestracja, nawet na liniach określanych jako administracyjne, w jednostce pomocy społecznej nie jest tożsama z powszechną praktyką w urzędach. Sekretariat PCPR nie obsługuje spraw typu wydawanie zaświadczeń – obsługuje rodziny zastępcze, osoby z niepełnosprawnościami, ofiary przemocy i osoby w kryzysie. Każde połączenie potencjalnie zawiera dane wrażliwe. Bezpieczeństwo pracowników, na które powołują się Wnioskodawcy, jest dla pracodawcy priorytetem, jednak realizowane jest za pomocą innych, zgodnych z RODO narzędzi: notatek służbowych, możliwości skorzystania ze wsparcia przełożonego, procedur zgłaszania gróźb karalnych do organów ścigania oraz szkoleń z deeskalacji agresji.

III. Odpowiedź na pytania zawarte w interpelacji:

Ad. 1. Czy Zarząd Powiatu podejmie działania w celu wdrożenia rejestracji na wskazanych liniach administracyjnych?

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

Zarząd Powiatu Myśliborskiego, po analizie stanowiska Dyrektora PCPR oraz Inspektora Ochrony Danych, nie widzi możliwości prawnych, organizacyjnych i etycznych wdrożenia systemu rejestracji rozmów telefonicznych w PCPR w Myśliborzu, również w zawężonym zakresie proponowanym w interpelacji. Wprowadzenie takiego systemu naruszałoby zasadę minimalizacji danych i poufności, a sztuczny podział linii byłby fikcją.

Ad. 2. W jakim terminie Powiat Myśliborski wystąpi do Prezesa UODO o wspomnianą opinię prawną?

Powiat Myśliborski nie wystąpi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przedmiotowej sprawie. Zgodnie z przepisami, Prezes UODO nie wydaje opinii prawnych na wniosek jednostek samorządowych w indywidualnych sprawach, a jego zadaniem jest wydawanie ogólnych wytycznych. Ocena legalności procesu przetwarzania należy do Administratora Danych (PCPR), który dokonuje jej w porozumieniu z Inspektorem Ochrony Danych oraz poprzez analizę ryzyka i ewentualną ocenę skutków dla ochrony danych (DPIA) z art. 35 RODO. W tym przypadku IOD PCPR wyraził swoje negatywne stanowisko co do rejestracji. Jednocześnie informuję, że treść skorygowanej interpelacji została przesłana do Inspektora Ochrony Danych z prośbą o opinię w przedmiotowym zakresie.

Zarząd Powiatu pozostaje otwarty na dialog w zakresie poprawy bezpieczeństwa pracowników i transparentności działań, jednak wdrażane rozwiązania muszą w 100% gwarantować ochronę prywatności i bezpieczeństwo osób w kryzysie psychicznym korzystających ze wsparcia PCPR.

WICESTAROSTA

Wioletta Drzewińska

Przygotował: Kajetan Kuszko - Kierownik Działu Interwencji Kryzysowej PCPR w Myśliborzu.

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