

# **REGULAMIN INFOLINII - TELEFONU ŻYCZLIWOŚCI DLA SENIORA**

## **I. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z telefonu życzliwości dla Seniora infolinii pod numerem 22 789 70 54 wew. 138 ,zwanej dalej Infolinią.
2. Administratorem Infolinii jest Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Celestynowie, ul. Regucka 3 zwany w dalszej części Regulaminu Administratorem Infolinii.
3. Infolinia przeznaczona jest dla osób powyżej 65. roku życia. Celem udostępnienia Infolinii jest umożliwienie użytkownikom przeprowadzenia towarzyskiej rozmowy, uzyskania informacji oraz pomoc w bieżących sprawach dnia codziennego.
4. W ramach Infolinii udostępniane są w szczególności:
  - porady, życzliwe rozmowy z pracownikiem socjalnym GOPS w Celestynowie
5. Organizacja Infolinii pozwala na kontakt z pracownikiem socjalnym zatrudnionym przez Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Celestynowie, na zasadach określonych w Regulaminie, z uwzględnieniem następujących zasad:
  - kontakt w godzinach pracy Infolinii, tj. w środy, od godz. 9:00 do 12:00,
  - temat rozmowy zgodny z tematyką oferowaną przez Infolinię, zawartą w pkt. I.4,
  - kontakt przez osoby po 65 r. ż.,
  - kontakt przez osoby nie będące pod wpływem alkoholu,
  - rozmowa prowadzona w sposób kulturalny, nie naruszająca dóbr osobistych Konsultanta.
6. Za działania lub zaniechania konsultantów odpowiada Administrator Infolinii.
7. Użytkownicy Infolinii pokrywają koszt połączenia (wynosi on jak za połączenie na nr stacjonarny, wg. stawek operatora, z którego usług korzysta Użytkownik).

## **II. Bezpieczeństwo i zasady przetwarzania danych osobowych**

1. Korzystanie z Infolinii nie wymaga od użytkownika podawania jakichkolwiek danych osobowych, niemniej w związku z prowadzeniem Infolinii, Administratorowi Infolinii wyświetla się i zapisuje numer telefonu osoby dzwoniącej.
2. Korzystanie z możliwości i informacji udostępnianych za pośrednictwem Infolinii nie wymaga podania jakichkolwiek danych osobowych (imienia i nazwiska, adresu zamieszkania, adresu e-mail), niemniej Administrator Infolinii, może takie przetwarzać w sytuacji, gdy użytkownik poda je dobrowolnie podczas prowadzonej konsultacji a podane dane pozwolą na pełne zidentyfikowanie osoby dzwoniącej. Konsultant nie może prosić o podanie jakichkolwiek danych osobowych.

3. W związku z faktem iż podczas korzystania przez Użytkownika z Infolinii, może dochodzić do przetwarzania danych osobowych, o którym mowa w powyższym pkt. 1 oraz 2, a także ze względu na obowiązywanie przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych "RODO") Administrator Infolinii informuje każdego użytkownika Infolinii, że:

- Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Celestynowie jest Administratorem danych osobowych użytkowników Infolinii oraz osób zgłaszających nieprawidłowości w działaniu Infolinii;
- Administrator w celu należytej ochrony danych osobowych powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod adresem e-mail: [gops@celestynow.pl](mailto:gops@celestynow.pl)
- Administrator danych przetwarza dane osobowe użytkowników Infolinii w celu:
  - a. możliwości skierowania połączenia do wybranego przez użytkownika tematu rozmowy;
  - b. rozpatrzenia zgłoszenia nieprawidłowości w działaniu Infolinii, oraz dla celów ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
- Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie udzielonej zgody (art. 6 ust. 1 lit. a / art. 9 ust. 2 lit. a RODO), w celu udzielenia pomocy oraz odpowiedzi na zadawane pytania (nawiązanie połączenia z Infolinią oznacza dobrowolną zgodą na przetwarzanie danych osobowych), a w przypadku zgłoszenia nieprawidłowości w działaniu Infolinii oraz roszczeń, podstawą prawną jest prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) polegający na rozpatrzeniu i odpowiedzi na zgłoszenie oraz zabezpieczeniu roszczeń i zapewnieniu rozliczalności działań Administratora danych.
- Dla realizacji powyższych celów przetwarzania Administrator danych nie dokonuje zautomatyzowanego przetwarzania, w tym profilowania.
- Dane osobowe w związku z korzystaniem z Infolinii przetwarzane będą przez okres 12 miesięcy. Dane osobowe dla celu rozpatrzenia zgłoszeń nieprawidłowości Infolinii, będą przetwarzane przez okres ich rozpatrywania. W przypadku występowania roszczeń, dane będą przetwarzane do czasu przedawnienia roszczeń wynikającego z powszechnie obowiązujących przepisów.
- Odbiorcami danych osobowych będą: podmioty dostarczające i wspierające systemy informatyczne stosowane przez Administratora danych oraz podmioty świadczące usługi związane z bieżącą działalnością Administratora danych – na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz przy zapewnieniu stosowania przez ww. podmioty adekwatnych środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych. Dane osobowe mogą być również ujawnione podmiotom uprawnionym na podstawie obowiązujących przepisów prawa. Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich i/lub organizacji międzynarodowych (poza Europejski Obszar Gospodarczy).
- Każdej osobie, której dane są przetwarzane, w zakresie wynikającym z przepisów prawa, przysługuje prawo dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przeniesienia danych.

- Każdej osobie przysługuje również prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Aby wycofać zgodę prosimy o e-mail na adres: [gops@celestynow.pl](mailto:gops@celestynow.pl) z podaniem niezbędnych szczegółów do rozpatrzenia sprawy.
- W przypadku wątpliwości związanych z przetwarzaniem danych osobowych każda osoba może zwrócić się do Administratora danych z prośbą o udzielenie informacji. Niezależnie od powyższego, każdemu przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
- Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do korzystania z Infolinii lub zgłoszenia nieprawidłowości w działaniu Infolinii.

### **III. Usługi Infolinii**

1. Użytkownik korzystający z Infolinii ma prawo do rozmowy z pracownikiem socjalnym. Pracownik socjalny dostępny będzie w każdą środę w następujących godzinach: 9:00-12:00.

Infolinia jest nieczynna w niedziele, święta oraz ustawowe dni wolne od pracy.

2. Informacje udzielane użytkownikom mają charakter ogólnych rozmów i konsultacji, **nie obejmują porad specjalistycznych, medycznych.**

### **IV. Inne wymagania dotyczące rozmowy z Konsultantem**

1. Infolinia służy w szczególności celom, wskazanym w pkt. I.4 Regulaminu. W przypadku, gdy temat rozmowy proponowany przez użytkownika będzie wykraczał poza te cele, rozmowa zostanie przerwana przez Konsultanta.

2. W przypadku, gdy konsultant zorientuje się, że rozmowę podjęła osoba, która nie jest uprawniona do korzystania z Infolinii zgodnie z postanowieniami pkt I.3 Regulaminu, w szczególności dziecko i z jej przebiegu nie będzie wynikało, że osoba ta pomaga w nawiązaniu rozmowy osobie uprawnionej do korzystania z Infolinii, ani że jest zdolna bez zniekształceń przekazać jej treść, Konsultant przerwie rozmowę.

3. W przypadku, gdy Konsultant zorientuje się, że rozmowę podjęła osoba znajdująca się pod wpływem alkoholu lub środków psychoaktywnych, może przerwać rozmowę.

4. Konsultant przerwie rozmowę w przypadku, gdy użytkownik narusza dobra osobiste jego lub innych osób i pomimo zwrócenia uwagi nie zmienia zachowania.

### **V. Zgłoszenia nieprawidłowości w działaniu Infolinii**

1. Administrator Infolinii podejmie działania wyjaśniające w przypadku każdego zgłoszenia nieprawidłowego przebiegu rozmowy spowodowanego zachowaniem Konsultanta lub nieprawidłowości udzielonych informacji.

2. Zgłoszenia nieprawidłowości w działaniu Infolinii mogą być kierowane do Administratora Infolinii za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: [gops@celestynow.pl](mailto:gops@celestynow.pl)

3. Zgłoszenie musi wskazywać możliwie dokładny czas nawiązania kontaktu za pośrednictwem Infolinii oraz przedmiot rozmowy. Zaleca się podanie w treści reklamacji jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu zgłoszenia, oraz danych kontaktowych.

4. Zgłoszenie zostanie rozpatrzone przez Administratora Infolinii wraz z poinformowaniem zgłaszającego nieprawidłowości w działaniu Infolinii niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jego wpłynięcia na adres do kontaktu wskazany przez zgłaszającego nieprawidłowości.

## **VI. Postanowienia końcowe**

1. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za przerwę lub zakłócenia w funkcjonowaniu Infolinii. Administrator może w każdym czasie i bez podania przyczyn zaniechać prowadzenia Infolinii lub zmienić zakres udzielanych informacji za pośrednictwem Infolinii.

2. Wszelkie nazwy wykorzystane w ramach prezentacji produktów i innych czynności oferowanych za pośrednictwem Infolinii użyte zostały jedynie w celach informacyjnych oraz w celach identyfikacji produktu lub czynności.

3. Za pośrednictwem Infolinii nie będzie dochodzić do zawierania jakichkolwiek umów z Użytkownikami Infolinii.

4. Administrator oraz Konsultanci nie mogą reklamować za pośrednictwem Infolinii aptek i punktów aptecznych i ich działalności oraz jakichkolwiek osób lub podmiotów świadczących usługi z zakresu przedmiotowego działania Infolinii lub z nim związanego. Zakaz, o którym mowa w zdaniu poprzednim dotyczy w szczególności zachęcania do korzystania z usług określonych osób lub podmiotów oraz polecenia ich.