

**REGULAMIN DZIAŁANIA INFOLINII
TRANSPORTOWEGO DOZORU TECHNICZNEGO**

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Infolinia Transportowego Dozoru Technicznego, zwana dalej „Infolinią TDT”, stanowi formę kontaktu telefonicznego interesantów z pracownikami TDT, zwanymi dalej „konsultantami”, umożliwiającą uzyskanie ogólnych informacji z zakresu działalności Transportowego Dozoru Technicznego.
2. Organizatorem Infolinii TDT jest Transportowy Dozór Techniczny, zwany dalej „TDT”, państwowa osoba prawna działająca na podstawie ustawy z dnia 21 grudnia 2000 r. o dozorze technicznym (Dz. U. z 2024 r. poz. 1194, z późn. zm.), z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 125, 02-707 Warszawa, NIP: 526-25-19-220, REGON: 017231686.
3. Interesantem jest osoba korzystająca z Infolinii TDT w celu uzyskania informacji, o których mowa w niniejszym Regulaminie.
4. Celem Infolinii TDT jest udzielanie rzetelnych, zgodnych z aktualnym stanem wiedzy i właściwością TDT informacji ogólnych oraz wsparcie interesantów w ustaleniu właściwej formy kontaktu z TDT, a także prostych informacji publicznych możliwych do niezwłocznego udostępnienia ustnie na podstawie art. 10 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2022 r. poz. 902).
5. Informacje udzielane za pośrednictwem Infolinii TDT mają charakter informacyjny i pomocniczy. Nie stanowią rozstrzygnięcia sprawy indywidualnej, decyzji administracyjnej, zaświadczenia, wiążącej interpretacji prawa, opinii prawnej ani zapewnienia co do sposobu rozstrzygnięcia sprawy prowadzonej przez TDT lub inny właściwy organ.

§ 2.

Zakres obsługi Infolinii TDT

1. Konsultanci udzielają ogólnych informacji dotyczących w szczególności zakresu działania TDT oraz sposobu uzyskania informacji zamieszczonych na stronie internetowej TDT lub w Biuletynie Informacji Publicznej TDT.
2. Infolinia TDT może udzielać informacji organizacyjnych dotyczących w szczególności:
 - a) danych kontaktowych TDT oraz jego jednostek organizacyjnych,
 - b) godzin pracy TDT,
 - c) ogólnych informacji o sprawach prowadzonych przez TDT oraz o publicznie dostępnych opisach usług, formularzach i wymaganiach,
 - d) sposobów kierowania pism, dokumentów, wniosków, podań, skarg, petycji, odwołań lub innych wystąpień do TDT, z zastrzeżeniem ust. 3–6.
3. Infolinia nie służy do składania podań (wniosków, żądań, wyjaśnień, odwołań, zażaleń), skarg i wniosków, z wyłączeniem wniosków o udzielenie prostych informacji publicznych możliwych do niezwłocznego udostępnienia ustnie na podstawie art. 10 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2022 r. poz. 902).
4. Infolinia TDT nie służy do udzielania informacji w sprawach indywidualnych, a w szczególności informacji objętych tajemnicą prawnie chronioną, danych osobowych innych osób, danych dotyczących konkretnych postępowań, dokumentacji sprawy, jeżeli ich udzielenie wymagałoby identyfikacji strony, pełnomocnika albo innego uprawnionego podmiotu.
5. Infolinia TDT nie służy do udzielania porad prawnych, opinii technicznych, ekspertyz ani wiążących ocen dotyczących konkretnego stanu faktycznego.
6. Jeżeli pytanie wykracza poza zakres obsługi Infolinii TDT albo wymaga załatwienia w formie przewidzianej przepisami prawa, konsultant może poinformować interesanta o braku możliwości udzielenia odpowiedzi w tym kanale oraz, w miarę możliwości, wskazać właściwy sposób dalszego kontaktu z TDT.

§ 3.

Zasady korzystania z Infolinii TDT

1. Korzystanie z Infolinii TDT jest dobrowolne.
2. Interesant przed rozpoczęciem rozmowy z konsultantem jest informowany o możliwości zapoznania się z niniejszym Regulaminem oraz o zasadach przetwarzania danych osobowych w związku z obsługą Infolinii TDT.
3. Interesant jest zobowiązany do zachowania kultury wypowiedzi oraz korzystania z Infolinii TDT w sposób zgodny z prawem, dobrymi obyczajami i poszanowaniem dóbr osobistych konsultantów oraz innych osób.
4. Zabronione jest w szczególności:
 - a) używanie wulgaryzmów, sformułowań obraźliwych, dyskryminujących, poniżających lub naruszających dobra osobiste,
 - b) formułowanie gróźb, zachowań agresywnych, nękających albo utrudniających obsługę innych interesantów,
 - c) uporczywe przerywanie konsultantowi, celowe blokowanie linii albo prowadzenie rozmowy w sposób uniemożliwiający udzielenie informacji,
 - d) próba uzyskania informacji, do których interesant nie jest uprawniony, w tym informacji objętych tajemnicą prawnie chronioną albo danych osobowych innych osób,
 - e) wykorzystywanie Infolinii TDT w celu sprzecznym z jej przeznaczeniem.
5. Konsultant ma prawo zakończyć rozmowę, jeżeli wystąpi co najmniej jedna z okoliczności, o których mowa w ust. 4, albo gdy dalsze prowadzenie rozmowy nie służy celowi Infolinii TDT.
6. Utrwalanie, wykorzystywanie lub rozpowszechnianie przez interesanta treści rozmowy, w tym głosu, danych osobowych lub wypowiedzi konsultanta, powinno odbywać się z poszanowaniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności przepisów o ochronie danych osobowych, ochronie dóbr osobistych oraz tajemnicy prawnie chronionej. W razie naruszenia prawa TDT może podjąć przewidziane prawem działania w celu ochrony swoich praw oraz praw osób, których naruszenie dotyczy.

§ 4.

Godziny działania i organizacja pracy

1. Infolinia TDT jest dostępna pod numerem +48 22 4 902 902 w dni robocze, w poniedziałek, wtorek, czwartek, piątek, w godzinach 8:30–14:30, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz przerw technicznych lub organizacyjnych.
2. Koszt połączenia z Infolinią TDT jest zgodny z taryfą operatora telekomunikacyjnego, z którego usług korzysta interesant. TDT nie pobiera dodatkowej opłaty za udzielenie informacji za pośrednictwem Infolinii TDT.
3. TDT może czasowo ograniczyć albo zawiesić działanie Infolinii TDT w przypadku awarii, prac serwisowych, zagrożenia bezpieczeństwa systemów, znacznego obciążenia połączeń, zdarzeń losowych, siły wyższej albo innych uzasadnionych przyczyn organizacyjnych.
4. TDT nie ponosi odpowiedzialności za przerwy, zakłócenia lub inne problemy techniczne wynikające z działania sieci telekomunikacyjnych, urzędzeń lub usług pozostających poza kontrolą TDT.
5. W przypadku dużego obciążenia połączeń interesant może oczekiwać na połączenie z konsultantem albo zostać poinformowany o konieczności ponownego kontaktu.
6. Poza godzinami działania Infolinii TDT interesant może korzystać z informacji zamieszczonych na stronie internetowej TDT lub w Biuletynie Informacji Publicznej TDT, a korespondencję formalną kierować w formach przewidzianych przepisami prawa.

§ 5.

Przetwarzanie danych osobowych oraz nagrywanie rozmów

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z obsługą Infolinii TDT jest Dyrektor Transportowego Dozoru Technicznego, ul. Puławska 125, 02-707 Warszawa.

2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych w TDT jest możliwy pod adresem: dane.osobowe@tdt.gov.pl.
3. Dane osobowe interesantów mogą być przetwarzane w celu obsługi połączeń telefonicznych, udzielania informacji ogólnych, zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Infolinii TDT, zapewnienia bezpieczeństwa, podnoszenia jakości obsługi oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, jeżeli znajduje to podstawę w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
4. W związku z korzystaniem z Infolinii TDT mogą być przetwarzane w szczególności: numer telefonu, data i godzina połączenia, czas trwania połączenia, głos oraz informacje dobrowolnie przekazane przez interesanta w toku rozmowy.
5. Połączenia przychodzące na Infolinię TDT mogą być nagrywane. Jeżeli nagrywanie jest stosowane, interesant przed połączeniem z konsultantem otrzymuje stosowny komunikat, w tym co najmniej informację o administratorze danych osobowych, celu nagrywania oraz miejscu, w którym dostępna jest pełna klauzula informacyjna.
6. Jeżeli interesant nie chce kontynuować rozmowy w przypadku nagrywania połączenia, może zakończyć połączenie i skorzystać z innych form kontaktu z TDT przewidzianych przepisami prawa albo wskazanych na stronie internetowej TDT.
7. Pełna klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych w TDT jest dostępna na stronie internetowej TDT w zakładce „RODO, polityka prywatności i danych”: <https://www.tdt.gov.pl/informacje/rodo-polityka-prywatnosci-i-danych/>
8. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, a następnie przez okres wynikający z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, przepisów kancelaryjno-archiwalnych oraz wewnętrznych regulacji TDT. Okres przechowywania nagrań rozmów powinien odpowiadać zasadzie minimalizacji danych i być wskazany w pełnej klauzuli informacyjnej dotyczącej Infolinii TDT.
9. Interesantowi przysługują prawa określone w Rozporządzeniu 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) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.), w zakresie i na zasadach wynikających z tego rozporządzenia, w szczególności prawo dostępu do danych, sprostowania danych, ograniczenia przetwarzania, sprzeciwu oraz prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego w sprawach ochrony danych osobowych.

§ 6.

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin stanowi podstawę organizacyjną działania Infolinii TDT.
2. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej TDT, w siedzibie TDT, a na życzenie interesanta może zostać przesłany w postaci elektronicznej, o ile interesant wskaże adres umożliwiający jego doręczenie.
3. Uwagi dotyczące organizacji działania Infolinii TDT można kierować do TDT w formach wskazanych na stronie internetowej TDT. Pisma, podania, skargi, wnioski, petycje, odwołania i zażalenia należy wносить w trybie i formie przewidzianych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Regulamin może ulec zmianie w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, zmiany zakresu działania TDT, zmiany organizacji pracy Infolinii TDT albo zmiany rozwiązań technicznych wykorzystywanych do jej obsługi.
5. Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza praw i obowiązków wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Dokument podpisany elektronicznie
Agnieszka First
p.o. Dyrektor
Transportowego Dozoru Technicznego