

INFROMACJA DLA KLIENTÓW W SPRAWIE KONTAKU Z PORADNIĄ

Szanowni Państwo,

w związku z Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z 20 marca 2020 r. w sprawie szczególnych rozwiązań w okresie czasowego ograniczenia funkcjonowania jednostek systemu oświaty w związku z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19 (Dz.U. 2020 poz. 493 z póź. zm.) pomoc psychologiczno-pedagogiczna udzielana jest zdalnie poprzez kontakt telefoniczny, pocztę elektroniczną lub wideokonferencje. Ten szczególny rodzaj komunikacji wymaga zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych. W związku z potrzebą zapewnienia pomocy dzieciom i młodzieży Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna nr 16 wdrożyła procedury i mechanizmy organizacyjne, fizyczne i logiczne mające zapewnić ochronę danych klientów.

W celu zwiększenia poziomu bezpieczeństwa przekazywanych informacji prosimy o zapoznanie się z poniższymi wskazówkami mającymi na celu zwrócenie Państwa uwagi na sposoby komunikacji z pracownikami placówki oraz ich ewentualne wady i zalety.



KOMUNIKACJA TELEFONICZNA

Kontakt telefoniczny stanowi ułatwienie w celu uzyskania wyczerpujących informacji i omówienia wybranej problematyki. Należy podkreślić, że Poradnia przetwarza głównie dane szczególnej kategorii m.in. o stanie zdrowia. Oznacza to, że informacje o szczególnym charakterze muszą być traktowane w sposób wyjątkowy z uwzględnieniem problematyki związanej z ochroną danych klientów, ich praw i wolności oraz ewentualnych konsekwencji i skutków ich naruszenia.

Podczas kontaktu telefonicznego z pracownikami poradni:

1. Należy zweryfikować poprawność wprowadzonego numeru telefonu do konkretnego pracownika np. poprzez stronę internetową <https://ppp16.waw.pl/praca-poradni-podczas-stanu-epidemii/>
2. Jeżeli mają Państwo wątpliwości w stosunku do rozmowy należy skontaktować się z sekretariatem poradni tel. 22 610 21 32.

Podczas kontaktu telefonicznego pracownika poradni z klientem:

- pracownik dysponuje dokumentacją klienta, w tym numerem kontaktowym do rodzica/opiekuna prawnego lub osoby upoważnionej
- poradni nie nagrywa prowadzonych rozmów telefonicznych

Pracownik poradni w celu weryfikacji tożsamości rozmówcy może poprosić o podanie dodatkowych informacji np. imię i nazwisko dziecka, imię i nazwisko rodzica/opiekuna prawnego lub osoby upoważnionej, datę urodzenia klienta, numeru PESEL (dobrowolnie), adres zamieszkania, imię i nazwisko pracownika prowadzącego, ostatni termin wizyty w poradni itp.



KOMUNIKACJA POPRZEZ POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

Wiadomości przekazywane drogą elektroniczną są łatwym i szybkim sposobem na przekazywanie większej ilości danych, jednak należy wziąć pod uwagę ewentualne konsekwencje związane z błędnym udostępnieniem informacji, w szczególności dotyczących danych szczególnej kategorii.

Podczas kontaktu email z pracownikami poradni:

1. Wysyłając wiadomość do pracownika poradni należy sprawdzić zgodność adresu email z informacją podaną na stronie placówki.
<https://ppp16.waw.pl/praca-poradni-podczas-stanu-epidemii/>
2. Należy unikać przesyłania danych nadmiarowych m.in. numeru PESEL, adresu zamieszkania, dokładnej daty urodzenia itp.
3. Przy przesyłaniu wniosków, podań lub pozostałej dokumentacji do poradni należy zweryfikować poprawność załączników oraz zastosować szyfrowanie plików, a hasła przekazywać inną drogą komunikacji np. telefonicznie.
4. Należy rozważyć założenie trudnego do odgadnięcia hasła na pocztę elektroniczną lub weryfikację dwuetapową.
5. Warto zadbać by komputer był wyposażony w aktualne oprogramowanie systemowe oraz program antywirusowy.

Podczas kontaktu email pracownika poradni z klientem:

- kontakt mailowy z klientem odbywa się wyłącznie z wykorzystaniem służbowych adresów email;
 - pracownik dysponuje adres email z dokumentacji klienta.
1. Otrzymując wiadomości z obecnego adresu email należy zweryfikować adresata na stronie internetowej placówki lub można uzyskać taką informację telefonicznie.
 2. Jeżeli wiadomość email zawiera załącznik do pobrania lub link należy zweryfikować adresata oraz przeskanować elementy za pomocą programu antywirusowego lub antymalware.
 3. Należy unikać otwierania załączników zakończonych na: .rar, .exe, na .scr, .reg, .js, .msi, .hta, .bat, .cmd, .scr, .pif, .vbs, .wsf, .cpl, .jar itp.



KOMUNIKACJA POPRZEZ WIDEOKONFERENCJE

W celu przesyłania informacji poradnia wykorzystuje systemy komunikacji (Skype, Zoom) wyposażonych w szyfrowanie typu end-to-end, które zapobiega rozszyfrowaniu wiadomości przez nieuprawnioną osobę. W celu uzyskania informacji o sposobach i celach przetwarzania danych osobowych przez dany program można się z nimi zapoznać podczas rejestracji lub na stronie internetowej dostawcy usługi.

1. Należy pamiętać, że niektóre aplikacje do wideokonferencji automatycznie uruchamiają kamerę.

2. Po zakończonej rozmowie należy upewnić się, że kamera i mikrofon są wyłączone, a aplikacje nie mają dodatkowych uprawnień ich włączania oraz wylogować się z programu.
3. Podczas przerw w rozmowie należy wyłączać mikrofon oraz kamerę.
4. W czasie wideokonferencji zaleca się stosowanie słuchawek, które uniemożliwią podsłuchanie rozmowy przez osoby nieuprawnione.
5. Należy udostępniać klucz dostępu do spotkania tylko zweryfikowanym i określonym rozmówcom.
 - Skype posiada funkcję tzw. Prywatnych konwersacji, które korzystają z szyfrowanych rozmów.
 - Zoom – funkcję szyfrowania należy włączyć po zalogowaniu
6. Nie należy nagrywać rozmów (chyba, że wszystkie osoby wyrażą zgodę), ani udostępniać kodów lub haseł dostępu do spotkania osobom nieuprawnionym.