

Procedura udzielania informacji drogą telefoniczną w Zespole Szkolno-Przedszkolnym w Sobiekursku

Cel procedury

Celem procedury jest ujednoczenie zasad dotyczących udzielania informacji drogą telefoniczną, zapewnienie zgodności z przepisami prawa regulującymi ochronę danych osobowych, w tym zagwarantowanie ochrony praw i dóbr osób, których dane mają zostać udostępnione.

Zakres procedury

Zakres podmiotowy stosowania niniejszej procedury obejmuje wszystkich pracowników oraz osoby, przy pomocy których administrator danych wykonuje czynności związane z udzielaniem informacji drogą telefoniczną.

Udzielanie informacji drogą telefoniczną-wytyczne i zalecenia

1. Każdy pracownik ma prawo udzielania informacji bez dodatkowej weryfikacji, jeżeli informacja udzielana jest ogólnie uznawana jako informacja publiczna.
2. Pracownik, odbierając telefon, zobowiązany jest podać nazwę jednostki, którą reprezentuje, stanowisko oraz przedstawić się imieniem i nazwiskiem.
3. Jeżeli odpowiedź na zapytanie osoby telefonującej ma zawierać dane osobowe, należy dokonać dodatkowej weryfikacji rozmówcy oraz ustalić, czy jest on uprawniony do uzyskania informacji, o które się zwraca.
4. Weryfikacji dokonuje się poprzez zadanie dodatkowych pytań kontrolnych prosząc o wskazanie np. imienia i nazwiska, adresu zamieszkania rozmówcy. Zakres danych, które weryfikuje pracownik, powinien być każdorazowo dostosowany do danej sytuacji, tak aby móc potwierdzić tożsamość osoby dzwoniącej przy jednoczesnym uwzględnieniu zasady minimalizacji danych wynikającej z RODO (art. 5 ust. 1 lit. c RODO). W sytuacji gdy osoba dzwoniąca chce uzyskać informację na temat dziecka, dodatkowy zakres pytań, które może zadać pracownik w celu zidentyfikowania osoby, dotyczy przykładowo: imienia i nazwiska dziecka, wieku dziecka, nazwiska wychowawcy, klasy, do której dziecko uczęszcza.
5. Gdy pracownik ustali, że rozmówca jest osobą upoważnioną do uzyskania informacji, należy ją przekazać.
6. W przypadku wątpliwości co do tożsamości osoby usiłującej pozyskać informację, pracownik odmawia jej udzielenia. Może jedynie odesłać do informacji ogólniedostępnych na stronie internetowej jednostki.
7. Zabronione jest udzielanie informacji osobom nieupoważnionym. Obowiązkiem pracownika jest zweryfikowanie rozmówcy poprzez sprawdzenie, czy zakres posiadanych informacji pozwala ustalić, że jest ona osobą uprawnioną w świetle przepisów prawa do uzyskania informacji.

8. W sytuacji, gdy osoba dzwoniąca przedstawia się jako przedstawiciel organu publicznego lub organu ściągania, należy zażądać informacji na piśmie ze wskazaniem podstawy prawnej udostępnienia danych osobowych; w każdym innym przypadku należy odmówić udzielenia informacji.

9. Jeżeli osoba dzwoniąca żąda udostępnienia danych innych osób powołując się na nieznanego pracownika przepisów prawa, pracownik prosi o przedstawienie żądania na piśmie i przekazuje informację, że po kontakcie z Inspektorem Ochrony Danych zostanie udzielona odpowiedź.

Zgodnie z RODO odpowiedź na żądanie nie może trwać dłużej niż miesiąc. Nie jest wymagane, by informacja została przekazana w momencie jej żądania.

10. Organy władzy mogą żądać danych osobowych osób fizycznych tylko i wyłącznie w granicach prawa, wobec czego takie żądanie musi być zawsze w formie pisemnej z podaniem podstawy prawnej.

Udzielanie informacji drogą telefoniczną-sytuacje nagłe

1. Pracownicy Zespołu są przygotowani do udzielenia informacji rodzicowi/ opiekunowi prawnemu w sytuacjach nagłych.

2. Upoważniony pracownik nie przekazuje telefonicznie szczegółowych informacji na temat stanu zdrowia dziecka. Pracownik udziela informacji niezbędnych wskazując rodzaj zdarzenia, miejsce zdarzenia, rodzaj udzielonej pomocy przedmedycznej oraz informację, gdzie obecnie znajduje się dziecko.

3. Pracownik ustala z rodzicem/ prawnym opiekunem sposób dalszego postępowania, np. konieczność odbioru dziecka z Zespołu lub obecności na wypadek przyjazdu karetki pogotowia.