

Instruktion om behandling av personuppgifter i kontaktcenter

Barn- och grundskolenämnden är personuppgiftsansvarig för sitt verksamhetsområde. Syftet med denna instruktion är att beskriva hur barn- och grundskolenämndens personuppgifter får behandlas i kontaktcenter enligt gällande bestämmelser om personuppgifter. Vidare anges vilka personuppgifter som kontaktcenter i egenskap av personuppgiftsbiträde får behandla för barn- och grundskolenämndens räkning samt vilka säkerhetsåtgärder som kontaktcenter ska vidta för att skydda de personuppgifter som behandlas.

Följande instruktion gäller för behandling av personuppgifter vid kontaktcenter:

Åtkomsten till personuppgifter ska begränsas till sådana personer som behöver dem för att kunna utföra sina arbetsuppgifter.

Barn- och grundskolenämnden ska tillse att behandlingen sker i enlighet med gällande bestämmelser om personuppgifter samt Datainspektionens från tid till annan tillämpliga regler och rekommendationer.

Kontaktcenter har ett ansvar att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas.

Barn- och grundskolenämnden ska utan dröjsmål informera kontaktcenter om förändringar i behandlingen vilka påverkar skyldigheter enligt detta avtal.

Kontaktcenter ska följa gällande lagstiftning, egna riktlinjer för informationssäkerhet - som ska följa Datainspektionens direktiv - samt hålla sig informerad om dessa.

För det fall kontaktcenter saknar instruktioner som kontaktcenter bedömer är nödvändiga för att genomföra det uppdrag kontaktcenter erhållit från barn- och grundskolenämnden ska kontaktcenter, utan dröjsmål, informera barn- och grundskolenämnden om detta.

För det fall att registrerad eller annan tredje man begär ut information från kontaktcenter som rör behandling av personuppgifter ska kontaktcenter hänvisa till barn- och grundskolenämnden. Om myndighet begär information från kontaktcenter ska kontaktcenter omedelbart informera barn- och grundskolenämnden.

Kontaktcenter ska utan dröjsmål informera barn- och grundskolenämnden om eventuella kontakter från Datainspektionen som rör eller kan vara av betydelse för behandling av personuppgifter.

Kontaktcenter är skyldig att lämna barn- och grundskolenämnden den assistans som behövs för att barn- och grundskolenämnden ska kunna uppfylla sitt kontrollansvar enligt 31 § personuppgiftslagen (SFS 1998:204) såvitt avser kontaktcenters uppfyllelse av detta avtal.

Kontaktcenter ska vid behov assistera barn- och grundskolenämnden med att ta fram information som begärs av Datainspektionen.

Kontaktcenter ska iaktta bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

Kontaktcenter ansvarar för att varje anställd vid kontaktcenter undertecknar en sekretessförbindelse av vilken det framgår att den anställde förstått hur i förekommande fall sekretessbelagda uppgifter får behandlas vid kontaktcenter samt förstått innebörden i denna instruktion.

Barn- och grundskolenämnden ansvarar för att de anställda vid kontaktcenter får information om hur uppgifter får inhämtas från verksamhetssystemen IST/Hypernet, IST/Extens, V-klass, Digitala e-tjänstplattformen och faktureringsystemet Proceedo vilket endast får ske för att utföra sitt uppdrag.

Kontaktcenter får behandla de personuppgifter som är nödvändiga för att fullgöra sitt uppdrag, nämligen i huvudsak följande:

Information och vägledning

Kontaktcenter ger information och vägledning generellt för området samt för de olika verksamheterna inom utbildning.

Synpunkter och klagomål

Kontaktcenter tar emot synpunkter och klagomål och hanterar dessa i enlighet med instruktionerna.

Status i enskilda ärenden m.m.

Kontaktcenter kan lämna statusinformation i enskilda ärenden under förutsättning att informationen finns tillgänglig i barn- och grundskolenämndens verksamhetssystem, såsom t.ex. köstatus för skola, förskola och fritids, ansökan om utökad omsorgstid i förhållande till arbete/studier, inkomstanmälan, fakturaärenden, skolskjuts och status på ärenden om tilläggsbelopp.

Stöd vid ansökningar och anmälningar

Kontaktcenter stöttar kunderna att skapa ansökningar för exempelvis förskola/ped. omsorg, skolval och skola, fritids, inklusive att ta emot invånare som behöver hjälp att göra sitt val genom ett personligt besök (ombudsregistrering), boka tolk, utökad omsorgstid i förhållande till arbete/studier samt inkomstanmälan.

Handläggning

Kontaktcenter kan bistå i ärendehandläggning inom utbildningsverksamheten, såsom exempelvis ansökan om utökad barnomsorgstid, inkomstanmälan inklusive ekonomisk kontroll av intyg och sambokontroll, frågor om fakturering.

Viss handläggning kan komma att kräva delegation från barn- och grundskolenämnden till handläggare vid kontaktcenter. I det fall uppdraget till kontaktcenter kräver att barn- och grundskolenämndens delegationsordning behöver revideras tas det upp som ett särskilt ärende.