

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Karin Öhlander

Komplettering till avtal om behandling av personuppgifter i kontaktcenter

Förslag till beslut

Barn- och grundskolenämnden godkänner att en kompletterande instruktion om behandling av personuppgifter får bifogas den tidigare överenskommelsen mellan barn- och grundskolenämnden och kommunstyrelsen om behandling av personuppgifter vid kontaktcenter.

Ärendet

Införande av kontaktcenter

Kommunstyrelsen beslutade vid sitt sammanträde den 26 januari 2015 (§ 15), att ett kommungemensamt kontaktcenter ska införas i Täby kommun. Täby kommun vill erbjuda god sammanhållen service till alla som kontaktar kommunen. Syftet är att öka servicegraden och tillgängligheten för kommunens invånare och företagare.

Målet är att kontaktcenter ska kunna ge svar redan vid en första kontakt med kommunen och besvara 70 % av de inkommande frågorna.

Genom att i kommunen få en bättre bild kan taby.se utvecklas så att frågor och svar ges på ett enkelt sätt även på webbplatsen. Tanken är också att avlasta verksamheterna från vanligen återkommande frågeställningar så att de kan fokusera på handläggning och besvara ärenden som kräver specialistkompetens.

Kontaktcenter startade den 31 augusti 2017. Från och med detta datum, och under ett inledande skede, ingår följande uppgifter för de anställda vid kontaktcenter:

- Ge information och vägledning för kommunens alla verksamhetsområden utifrån den information som finns på kommunens webbplats.
- Ta emot synpunkter och klagomål för kommunens alla verksamhetsområden som vidarebefordras för hantering till rätt funktion i organisationen.

De anställda har stöd i kunskapsdatabasens checklistor och har fått fördjupad utbildning inom respektive verksamhetsområde.

Under hösten kommer de anställda vid kontaktcenter i nästa fas att få fler och mer specificerade uppgifter. Uppgifterna framgår av en uppdragsbeskrivning som chefen för utbildning och chefen för kontaktcenter arbetat fram tillsammans. Sådana uppgifter kommer att kräva att de anställda vid kontaktcenter i erforderlig omfattning behöver få tillgång till personuppgifter i utbildnings verksamhetssystem.

Hantering av personuppgifter

Barn- och grundskolenämnden fattade den 15 juni 2017, § 39, beslut om att träffa överenskommelse med kommunstyrelsen om behandling av personuppgifter som krävs med anledning av de arbetsuppgifter som ska utföras av de anställda vid kontaktcenter, se bilaga 1. Överenskommelsen utgör ett personuppgiftsbiträdesavtal mellan barn- och grundskolenämnden och kommunstyrelsen för behandling av personuppgifter vid kontaktcenter.

Kommunstyrelsen fattade den 21 augusti 2017, § 80, beslut om att träffa nyss nämnda personuppgiftsbiträdesavtal.

Enligt personuppgiftsbiträdesavtalet beslutade barn- och grundskolenämnden, i egenskap av personuppgiftsansvarig, att handläggarna vid kontaktcenter som arbetar med barn- och grundskolenämndens frågor, vid fullgörandet av uppdraget, äger behörighet att för barn- och grundskolenämndens räkning och i nödvändig omfattning, ta del av uppgifter i de system och i de delar som avser barn- och grundskolenämndens område, allt inom kontaktcenters verksamhetsområde. Kontaktcenter är därmed personuppgiftsbiträde till barn- och grundskolenämnden.

Mot bakgrund av att kontaktcenter nu går in i nästa fas då de anställda vid kontaktcenter kommer att behandla personuppgifter i utbildnings verksamhetssystem, kompletteras tidigare ingått personuppgiftsbiträdesavtal med de instruktioner som framgår av bilaga 2.

I det fall uppdraget till kontaktcenter kräver att barn- och grundskolenämndens delegationsordning behöver revideras tas det upp som ett särskilt ärende.

Patrik Forshage
Utbildningschef

Karin Öhlander
Kommunikationschef

Bilaga

1. Personuppgiftsbiträdesavtal (överenskommelse om behandling av personuppgifter i kommunens kontaktcenter)
2. Instruktion om behandling av personuppgifter i kontaktcenter