

KOMMUNSTYRELSEN

Karin Öhlander

Stadsbyggnadsnämnden 2017-06-20

Överenskommelse om behandling av personuppgifter i kommunens kontaktcenter

Sammanfattning

Den 26 januari 2015 beslutade kommunstyrelsen att ett kommungemensamt kontaktcenter skulle införas i Täby kommun (§ 15) för att öka servicegraden och tillgängligheten för kommunens invånare och företagare.

Kontaktcenters uppdrag är att kunna ge svar i upp till 70 % av inkomna frågor redan vid en första kontakt med kommunen.

För att kontaktcenter ska kunna fullfölja sitt uppdrag behövs en skriftlig överenskommelse träffas mellan kommunstyrelsen och berörda nämnder som reglerar behandling av personuppgifter som kontaktcenter i egenskap av personuppgiftsbiträde behöver för att kunna utföra säkerhetsfrågor.

Förslag till beslut

1. Stadsbyggnadsnämnden beslutar att träffa överenskommelse med kommunstyrelsen om behandling av personuppgifter som krävs med anledning av kontaktcenters uppdrag.
2. Samhällsutvecklingschefen ges i uppdrag att underteckna överenskommelsen.

Ärendet

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 frågor i 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.

För att kontaktcenter ska kunna biträda nämnderna i enskilda ärenden på bästa sätt behövs för att få tillgång till nämndernas verksamhetssystem en skriftlig överenskommelse träffas mellan respektive nämnd och kommunstyrelsen som reglerar behandling av personuppgifter som kontaktcenter i egenskap av personuppgiftsbiträde kommer att utföra säkerhetsfrågor.

Lantmäterinämnden föreslås besluta att träffa överenskommelse med kommunstyrelsen om behandling av personuppgifter som krävs med anledning av att handläggarna vid kontaktcenter kommer att hantera personuppgifter inom nämndernas ansvarsområden (se bilagor).



Joachim Quiding
Samhällsutvecklingschef

Bilagor

Bilaga 1: Överenskommelse Stadsbyggnadsnämnden