

Instruktion om behandling av personuppgifter i kontaktcenter

Stadsbyggnadsnämnden är personuppgiftsansvarig för sitt verksamhetsområde. Syftet med denna instruktion är att beskriva hur stadsbyggnadsnämndens personuppgifter får behandlas i kontaktcenter enligt gällande bestämmelser om personuppgifter. Vidare anges vilka personuppgifter som kontaktcenter i egenskap av personuppgiftsbiträde får behandla för stadsbyggnadsnämndens 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.

Stadsbyggnadsnämnden 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.

Stadsbyggnadsnämnden 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 stadsbyggnadsnämnden ska kontaktcenter, utan dröjsmål, informera stadsbyggnadsnämnden 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 stadsbyggnadsnämnden. Om myndighet begär information från kontaktcenter ska kontaktcenter omedelbart informera stadsbyggnadsnämnden.

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

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

Kontaktcenter ska vid behov assistera stadsbyggnadsnämnden 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.

Samhällsutvecklingskontoret ansvarar för att de anställda vid kontaktcenter får information om hur uppgifter får inhämtas från verksamhetssystemen Solen/CSM och Reflex 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 samhällsutvecklingskontoret.

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 stadsbyggnadsnämndens verksamhetssystem, såsom t.ex. status om bygglov, pågående detaljplaner, status avseende klagomål och felanmälan, skade- och försäkringsärenden, trädansökningar, VA-och dagvattenärenden, samt beställningar av kartmaterial.

Stöd vid ansökningar och anmälningar

Kontaktcenter stöttar kunder i att formulera ansökningar om insatser inom samhällsutvecklingskontoret. Stöd kan ges för exempelvis anmälan avseende matavfallsinsamlingen, beställning av kartmaterial och mätningstjänster, tillstånd för torghandel, bidrag till bullerskydd, felanmälningar gata och park, olovliga etableringar samt skade- och försäkringsärenden. Den sökande erbjuds också stöd för att kunna använda kommunens e-tjänster via medborgarvyn.

Handläggning

Kontaktcenter kan bistå i ärendehandläggning inom samhällsutvecklingskontoret.

I det fall uppdraget till kontaktcenter kräver att stadsbyggnadsnämndens delegationsordning behöver revideras tas det upp som ett särskilt ärende.