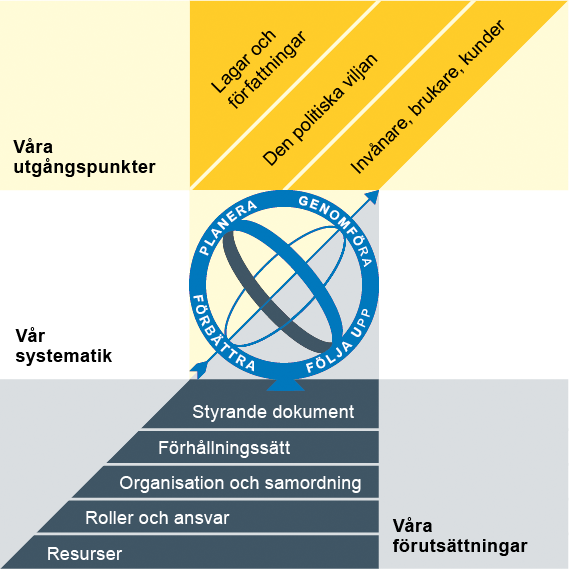


**Socialförvaltningarnas rutin för hantering av skyddade personuppgifter**



**Göteborgs Stads styrsystem**

Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

**Om Göteborgs Stads styrande dokument**

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Kommunala föreskrifter
– Normgivning mot enskild
– Riktade styrande dokument

Planerande och reglerande styrande dokument
– Planerande styrande dokument
– Reglerande styrande dokument

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dokumentnamn: Socialförvaltningarnas rutin för hantering av skyddade personuppgifter | | | |
| Beslutad av: | Gäller för: | Diarienummer: | Datum och paragraf för beslutet: |
| Stabschefer | De fyra socialförvaltningarna | [Nummer] | 2021-12-22 |
| Dokumentsort: | Giltighetstid: | Senast reviderad: | Dokumentansvarig: |
| Rutin | Tills vidare | 2022-04-01 | AC Stab och kommunikation SF Centrum |
| Bilagor: [Bilagor] | | | |

Innehållsförteckning

[Del 1. Inledning 5](#_Toc134774059)

[Syftet med denna rutin 5](#_Toc134774060)

[Vem omfattas av rutinen 5](#_Toc134774061)

[Bakgrund 5](#_Toc134774062)

[Stödjande dokument 5](#_Toc134774063)

[Läsanvisning 5](#_Toc134774064)

[Sekretess i alla ärenden 5](#_Toc134774065)

[Olika former av sekretess 6](#_Toc134774066)

[Begreppsdefinitioner 6](#_Toc134774067)

[Personuppgifter 6](#_Toc134774068)

[Skyddade personuppgifter 6](#_Toc134774069)

[Sekretessmarkering 6](#_Toc134774070)

[Skyddad folkbokföring 7](#_Toc134774071)

[Förmedlingsuppdrag (tidigare kvarskrivning/på kommunen skriven) 7](#_Toc134774072)

[Fingerade personuppgifter 7](#_Toc134774073)

[Lokalt skydd 7](#_Toc134774074)

[Tillfälligt skydd enligt 21 kap 3 § OSL 8](#_Toc134774075)

[Del 2. Handläggning – myndighet/administration 9](#_Toc134774076)

[Treserva 9](#_Toc134774077)

[Användare med särskilt tilldelad behörighet 9](#_Toc134774078)

[Användare utan särskild tilldelad behörighet 9](#_Toc134774079)

[Aktualisera 9](#_Toc134774080)

[Förhandsbedömning (BoU och vuxen) 9](#_Toc134774081)

[Ej inleda ärende 10](#_Toc134774082)

[Upprätta ärende 10](#_Toc134774083)

[Upprätta fysisk personakt vid skyddad folkbokföring 10](#_Toc134774084)

[Förvara fysisk personakt vid skyddade personuppgifter 10](#_Toc134774085)

[Journalblad 10](#_Toc134774086)

[Avsluta ärende 10](#_Toc134774087)

[Kontakt med person och utomstående 10](#_Toc134774088)

[Personligt besök/möte 10](#_Toc134774089)

[Telefon 11](#_Toc134774090)

[E-post 11](#_Toc134774091)

[Säker e-post till myndigheter 11](#_Toc134774092)

[Brev 11](#_Toc134774093)

[Internpost 11](#_Toc134774094)

[Fax 11](#_Toc134774095)

[Kontakt med anhöriga 12](#_Toc134774096)

[Samverkan och samtal om person med skyddade personuppgifter 12](#_Toc134774097)

[Vid behov av tolk/översättning och annat kommunikationsstöd 12](#_Toc134774098)

[Att begära in och lämna ut uppgifter från/till annan myndighet 12](#_Toc134774099)

[Att begära in uppgifter 12](#_Toc134774100)

[Att lämna ut uppgifter 12](#_Toc134774101)

[Beslut 13](#_Toc134774102)

[Hantering av tjänsteutlåtande till nämnd och individutskott 13](#_Toc134774103)

[Utforma uppdrag 13](#_Toc134774104)

[Administration, avtal och fakturering 14](#_Toc134774105)

[Register och personlistor 14](#_Toc134774106)

[Referens 14](#_Toc134774107)

[Utbetalningar 14](#_Toc134774108)

[Återkrav 14](#_Toc134774109)

[Avgifter och hyror 14](#_Toc134774110)

[Dokumentation 14](#_Toc134774111)

[Utbyte av information vid samverkan 14](#_Toc134774112)

[Kontakt med andra myndigheter 14](#_Toc134774113)

[Del 3. Utförande av insats 15](#_Toc134774114)

[Deltagarlistor, namnskyltar och register 15](#_Toc134774115)

[Beställning av varor och fakturering 15](#_Toc134774116)

[Kontakt med person och utomstående 15](#_Toc134774117)

[Personligt besök/möte 15](#_Toc134774118)

[Telefon 16](#_Toc134774119)

[E-post 16](#_Toc134774120)

[Brev 16](#_Toc134774121)

[Internpost 16](#_Toc134774122)

[Fax 16](#_Toc134774123)

[Kontakt med anhöriga 16](#_Toc134774124)

[Samverkan och samtal om person med skyddade personuppgifter 17](#_Toc134774125)

[Vid behov av tolk eller annat kommunikationsstöd 17](#_Toc134774126)

[Dokumentation 17](#_Toc134774127)

[Del 4. Tvångslagstiftning - LVU och LVM 18](#_Toc134774128)

[Ordförandebeslut 18](#_Toc134774129)

[Placeringsbeslut 18](#_Toc134774130)

[Handräckningsbegäran 18](#_Toc134774131)

[Socialnämndens rätt att ansöka om skyddad folkbokföring avseende barn 18](#_Toc134774132)

[Del 5. Behörigheter att hantera ärenden med skyddade personuppgifter 19](#_Toc134774133)

# Del 1. Inledning

## Syftet med denna rutin

Att ge medarbetare i socialförvaltningarna en tydlighet kring vad som gäller när personer med någon form av skyddade personuppgifter förekommer inom de olika verksamhetsområdena.

## Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller alla anställda inom de fyra socialförvaltningarna och i alla situationer vid kontakt med en person som har skyddade personuppgifter.

## Bakgrund

I samverkan med andra myndigheter, däribland Socialstyrelsen, publicerade Skatteverket i januari 2019 en ny vägledning för hantering av skyddade personuppgifter i svensk förvaltning. Anledningen var de skärpa kraven i folkbokföringslagen (1991:48) och offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) avseende hanteringen av personer med någon form av skyddade personuppgifter. Rutinen är framtagen för att svara an mot vägledningen.

Aktuella lagrum som hänvisas till är 16 § folkbokföringslagen, (FOL), 21 kap. 3 och 3a §§ offentlighets- och sekretesslagen (OSL) samt 22 kap. 2 och 3 §§ i samma lag.

### Stödjande dokument

Rutinen ger inte en heltäckande bild av kraven på sekretess utan ska läsas som komplement till övriga rutiner, processer och riktlinjer samt lagar vilka reglerar sekretess och socialtjänst.

I rutinen hänvisas till stämplar med texten ”SKYDDADE PERSONUPPGIFTER” vilket kan ersättas av manuellt skriven text. Syftet med att stämpla handlingarna är att påkalla uppmärksamhet att vidta extra försiktighet vid till exempel postöppning.

### Läsanvisning

Rutinen är uppdelad i fem delar:

Del 1. Inledning

Del 2. Handläggning – myndighet/administration

Del 3. Utförande av insats och service

Del 4. Tvångslagstiftning – LVU och LVM

Del 5. Behörigheter och rättigheter att hantera ärenden med skyddade personuppgifter

## Sekretess i alla ärenden

För all verksamhet inom socialtjänsten råder, enligt 26 kap 1 § OSL, stark sekretess och även i ärenden utan skyddade personuppgifter är det alltid centralt att noga överväga utlämnande av uppgifter. Det åligger alla anställda att iaktta stor försiktighet och återhållsamhet vid samverkan såväl internt som externt. Observera att det även är frågan om utlämnande av uppgift vid olika typer av samverkan där ingen formell begäran om utlämnande av uppgift inkommit. Att till exempel förmedla information om personen i samverkan med sjukvård, skola eller vid kontakt med anhörig är att räkna som utlämnande av uppgift. Det är inte heller tillåtet att i Treserva söka på, eller gå in i ärenden som man inte arbetar med.

När en person kan vara i behov av skyddade personuppgifter är socialtjänsten skyldig att bistå den enskilde med information och stöd. Den enskilde kan också vara i behov av ett intyg alternativt ett yttrande från socialnämnden om att behov föreligger om skyddade personuppgifter.

Att en person har skyddade personuppgifter innebär inte att personen har rätt att vara anonym i sin kontakt med socialtjänsten.

Text under rubrikerna ”sekretessmarkering” och ”skyddad folkbokföring” gäller endast nämnd grupp, övriga texter gäller både ärenden med sekretessmarkering och skyddad folkbokföring.

## Olika former av sekretess

Betänk att olika myndigheter och verksamheter kan omfattas av annan sekretessgrad än socialnämnden. Till exempel har familjehem och gode män ingen juridisk tystnadsplikt, inte heller anhöriga. Myndigheter som till exempel polis och skola har en lägre grad av sekretess än socialnämnden.

## Begreppsdefinitioner

### Personuppgifter

Personuppgifter kan till exempel vara

* Personnummer
* Adress
* Namn
* E-post
* Telefonnummer
* Anhörig
* Arbetsgivare
* Skola
* Vårdgivare
* Information om handläggande myndighet

### Skyddade personuppgifter

Skyddade personuppgifter är ett samlingsbegrepp för sekretessmarkering, skyddad folkbokföring och fingerade personuppgifter.

### Sekretessmarkering

Utgör en markering om att den enskilde befinner sig i en risksituation för att utsättas för våld, hot, förföljelse eller kränkning men saknar förmåga och övriga förutsättningar att bidra till att behovet av skydd tillgodoses genom ett beslut om skyddad folkbokföring. Sekretessmarkeringen är registrerad som en varningssignal i folkbokföringen vilket innebär en skyldighet att iaktta extra försiktighet och återhållsamhet med personuppgifter vid hantering av ärendet, till exempel vid utlämnande av uppgifter och vid uppdrag till utförare.

För att lämna ut handlingar med personuppgifter om person med sekretessmarkering ska noggrann menprövning enligt 22 kap. 1 § offentlighets- och sekretesslagen, OSL, göras.

Den enskilde ansöker själv om sekretessmarkering hos Skatteverket via särskild blankett eller med ett vanligt brev. Som regel behövs någon form av handling som visar på behovet, till exempel kopia på en polisanmälan eller intyg från socialtjänsten. Socialnämnden kan liksom Skatteverket och Polismyndigheten kan ta initiativ till att en person ska ha sekretessmarkering.

En sekretessmarkering gäller vanligtvis två år och därefter kan behovet omprövas.

### Skyddad folkbokföring

Skyddad folkbokföring är ett formellt beslut hos Skatteverket som ger ett starkare skydd än sekretessmarkering. För att få skyddad folkbokföring ska det finnas särskilda skäl att anta att personen kan bli utsatt för brott, förföljelser eller allvarliga trakasserier på annat sätt. Hotet kan både komma från en person som är känd för den utsatta eller från oidentifierade personer, till exempel kriminella nätverk.

Ett ärende där personen har skyddad folkbokföring innebär särskilda krav på dokumentation och hantering av personuppgifter. Personens postadress är dold i folkbokföringsregistret och det finns ett förmedlingsuppdrag via Skatteverket. Det vanligaste är att personen i samband med beslut om skyddad folkbokföring bytt bostadsort.

Personuppgifter om person med skyddad folkbokföring kan endast lämnas ut i undantagsfall och kräver hänvisning till giltigt lagrum som kan häva det skydd som beslut om skyddad folkbokföring innebär.

Den enskilde ansöker om skyddad folkbokföring enligt § 16 folkbokföringslagen hos Skatteverket via särskild blankett eller med ett vanligt brev. För att ansöka om skyddad folkbokföring måste någon form av handling som tydligt styrker behovet bifogas ansökan, till exempel en kopia på en brottsutredning eller intyg alternativt yttrande från socialtjänsten.

Socialnämnden kan vid beslut om 2 § enligt LVU ansöka om skyddad folkbokföring för barnet, *se del 4 om tvångslagstiftning*.

Under ansökningstiden får personen tillfälligt sekretesskydd genom sekretessmarkering. Personen måste medverka till att upprätthålla skyddet genom att till exempel avhålla sig från kommunikation via sociala medier eller på annat sätt agera på andra riskfyllda sätt. Beslut om skyddad folkbokföring gäller vanligtvis tills vidare.

### **Förmedlingsuppdrag** (tidigare kvarskrivning/på kommunen skriven)

Innebär att Skatteverket vidareförmedlar post till den enskilda. Det är Skatteverkets kontor vid Göteborg som hanterar eftersändning till personer med sekretessmarkering medan Malmö, Norrköping, Solna Luleå samt Göteborg hanterar skyddad folkbokföring.

### Fingerade personuppgifter

Innebär att personen efter ansökan hos Polismyndigheten fått nytt personnummer och övriga personuppgifter, detta framgår inte på något sätt av den dokumentation som kommer socialnämnden till del. Får en person som är aktuell hos socialnämnden fingerade personuppgifter innebär det att befintligt ärende avslutas. Begreppet skyddad identitet användas ibland synonymt med fingerade personuppgifter.

### Lokalt skydd

Är en teknisk möjlighet i Treserva att begränsa vilka som kan se eller ha åtkomst till ett visst ärende. Åtgärden ska användas restriktivt men kan tillämpas vid situationer med risk för jäv, vid stort medialt intresse eller annat jämförbart. Det är enhetschef på egen enhet som avgör om ett ärende ska ha lokalt skydd. Om personen har flera ärenden i Treserva kommer dessa också omfattas av lokalt skydd och därför ska berörda handläggare informeras om att lokalt skydd lagts på.

Behörighet till lokalt skyddade ärendet gälleri upp till tre månader. Om det fortfarande finns behov av lokalt skydd därefter måste en ny behörighet läggas in.

### Tillfälligt skydd enligt 21 kap 3 § OSL

Socialnämnden kan i egenskap av myndighet besluta att enligt 21 kap 3 § OSL inte lämna ut uppgifter som kan användas för att komma i kontakt med den enskilde eller den enskildes anhöriga. Förutsättningen är att det kan antas den enskilde eller närstående till denne kan komma att utsätts för hot eller våld eller lida annat allvarligt men om uppgiften röjs.

# Del 2. Handläggning – myndighet/administration

## Treserva

Uppgifterna i Treserva uppdateras dagligen med nya uppgifter från Skatteverkets folkbokföringsregister. Det är endast användare med särskild tilldelad behörighet att hantera skyddade personuppgifter som kan se eller har åtkomst till skyddade ärenden.

Av uppgifterna från Skatteverket framgår att en person har skyddade personuppgifter genom att namnet bytts ut mot ”skyddad folkbokföring” respektive ”sekretessmarkering”. Sekretessmarkering som är den vanligaste formen av skyddade personuppgifter används automatiskt vid avvaktan på ett eventuellt beslut om skyddad folkbokföring.

Personer som har skyddade personuppgifter finns inte med i sökresultat, listor eller rapporter.

### Användare med särskilt tilldelad behörighet

En användare av Treserva kan vara behörig att se eller ha åtkomst till enskilda personer eller till alla skyddade ärenden. Som handläggare tilldelas man behörighet till enskilda personer.

För användare som har behörighet visas personer som har skyddade personuppgifter med en hänglåssymbol och i stället för fullständigt personnummer visas sekelsiffra och de två första siffrorna i personnumret, följt av **\*\*\*\*-\*\*\*\* Skyddad folkbokföring** resp. **\*\*\*\*-\*\*\*\* Sekretessmarkering.** Personer med lokalt skydd visas på samma vismed födelseårföljt av **\*\*\*\*-\*\*\*\* Lokalt skydd.** Anhöriga **som sekretesskyddas på grund av sin relation till den enskilde visas med stjärnor men utan kommentar.** För att få åtkomst till skyddade ärenden behöver man som användare uppge sin kod.

### Användare utan särskild tilldelad behörighet

En användare som saknar behörighet kan inte se personer vilka har skyddade personuppgifter med undantag för dem som användaren är huvudhandläggare för. En användares egna ärenden vilka är skyddade visas som gråmarkerade i skrivbordträdet och med hänglåssymbolen samt texten **åå\*\*\*\*-\*\*\*\***.

### Aktualisera

När en person som har skyddade personuppgifter inte förekommer som ärende sedan tidigare kommer det upp ett meddelande som säger ”behörighet saknas” när personnumret skrivs in.

För att komma vidare i handläggningen kontaktas LVS med särskild behörighet att administrera ärenden med skyddade personuppgifter. *Se Del 5 för vidare information.*

Handläggare får praktisk hjälp av LVS att kontrollera:

* Tillhörighet – är den enskilde redan aktuell i annan förvaltning, se ”Göteborgs Stads riktlinjer för tillhörighet och överflyttning av ärenden inom individ och familjeomsorg samt funktionshinder”.
* Skapa aktualisering och efter beslut av EC tilldelas tidsbegränsad behörighet.

### Förhandsbedömning (BoU och vuxen)

Förhandsbedömningar som leder till att ärende inleds hanteras enligt gängse rutin. Gäller förhandsbedömningen ett barn som tidigare varit eller är aktuellt som ärende kopplas förhandsbedömningen till det ärendet.

### Ej inleda ärende

Vid skyddad folkbokföring samt vid sekretessmarkering där personen även har förmedlingsuppdrag gäller att förhandsbedömningen inlämnas till arkivet för säker förvaring. Handlingarna ska stämplas med ”SKYDDADE PERSONUPPGIFTER” och överlämnas personligen eller enligt lokal rutin.

### Upprätta ärende

I samband med beslut om ärende ska den enskilde informeras om sitt eget ansvar för sin säkerhet, skydd av personuppgifter och vikten av att inte lämna ut uppgifter om sig själv. Den enskilde informeras om att andra aktörer som till exempel företag och organisationer inte alltid är medvetna om att klienten har skyddade personuppgifter och vad det innebär. Att den enskilde informerats ska framgå av journalen.

Fyll i checklista ”Kartläggning av person med skyddade personuppgifter” tillsammans med den enskilde. Checklistan finns i Treserva och får inte skrivas ut. Den finns även som bilaga till den här rutinen.

### Upprätta fysisk personakt vid skyddad folkbokföring

Samtliga fysiska handlingar stämplas ”SKYDDADE PERSONUPPGIFTER”. Så långt det är möjligt ska personakten hållas digital för att minska spridningsrisken.

### Förvara fysisk personakt vid skyddade personuppgifter

Det bör vara möjligt att i efterhand kontrollera vem som tagit del av uppgifter om personer med skyddade personuppgifter. Den fysiska akten förvaras, när den inte används, åtskilda från akter vilka inte är skyddade genom sekretessmarkering eller skyddad folkbokföring enligt nedanstående alternativ;

* 1. I ett särskilt skåp eller i ett särskilt rum dit endast behöriga har tillgång till enhetsspecifika skåp – det måste då finnas ett system som loggar åtkomst till handlingarna.
  2. Av arkivansvarig som ansvarar för att endast dela ut akten till behörig personal och föra logg över vilka som tagit del av vilka handlingar.

### Journalblad

På journalbladet ska det finnas en hänvisning till checklista ”Kartläggning av person med skyddade personuppgifter”.

### Avsluta ärende

Ärenden som rör personer som har skyddade personuppgifter via Skatteverket ska även efter avslut hanteras som skyddat. Markera tydligt på den fysiska akten att det rör sig om ett ärende där personen har skyddade personuppgifter och överlämna akten personligen till arkivpersonal eller enligt lokal rutin.

Informera LVS om avslut för borttag av alla behörigheter till ärendet.

## Kontakt med person och utomstående

Vid all kommunikation om eller med person med skyddade personuppgifter ska ärendenumret eller annan kod användas när det är möjligt.

### Personligt besök/möte

Säkerställ vid personlig kontakt att det är rätt person genom att till exempel be om legitimation. Möten ska planeras så att det inte finns risk att stöta ihop med någon som kan känna igen personen. Det kan innebära att till exempel uppföljningsmöten kan behöva förläggas till annat socialkontor eller annan plats.

### Telefon

Om ingen överenskommelse finns med personen om en bekräftelsekod eller användande av ärendenummer, vilket är att föredra, ska motringning alltid användas. Detta gäller både vid kontakt med den enskilde och vid kontakt med andra om den enskilde.

### E-post

Vanlig e-post får endast användas om den enskilde vill det men innehållet i sådan e-post får inte innehålla personuppgifter, tidsangivelser eller annat som kan tänkas röja personens identitet eller vart hen befinner sig.

Om e-posten skickas konfidentiellt, vilket är ett aktivt val, kan känsliga uppgifter skickas men innehållet ska vara noga övervägt

Tjänsten Mina meddelande kan användas för alla typer av uppgifter, även personuppgifter.

### Säker e-post till myndigheter

Handlingar som innehåller personuppgifter kan skickas till myndigheter som har en särskild e-postadress för handlingar som innehåller personuppgifter, en så kallad ”säker e-post”. Det ska vara tydligt att det rör sig om ett ärende med skyddade personuppgifter. Information om ärendenumret, förvaltning, enhet och stadsområde ska framgå samt en uppmaning om att ange dessa vid fortsatt kontakt.

### Brev

Brev till den enskilde adresseras till den adress som angivits i den kartläggning som ska finnas i ärendet. Brev som ska skickas via Skatteverkets förmedlingsuppdrag läggs i ett kuvert med adressatens fullständiga personnummer och namn samt avsändare och avsändaradress. Brevet ska vara väl förslutet och läggas i ett ytterkuvert med den adress som är angiven i kartläggningen.

Om adressen är okänd ska Skatteverkets förmedlingsuppdrag användas enligt ovan och skickas till:

Skatteverket

Förmedlingsuppdrag

Box 2820

403 20 Göteborg,

Observera att personer med skyddad folkbokföring ofta får sin post via annat skattekontor än ovanstående adress vilket ska framgå av kartläggningen. Vid osäkerhet kan Skatteverkets Folkbokföringsenhet kontaktas för att få korrekt adress.

Rekommenderade brev vid förmedlingsuppdrag ska markeras med ”Personlig utlämning” ovanför adressatens personnummer. Glöm inte att frankera brevet som rekommenderat brev.

### Internpost

Om handlingar av praktiska skäl inte kan överlämnas personligen, vilket är att föredra, kan dessa skickas via internpost. Handlingarna ska då läggas i ett kuvert med tydligt skriven avsändaradress samt namn på mottagaren och dennes arbetsplats/enhet. Kuvertet stämplas med ”SKYDDADE PERSONUPPGIFTER” och klistras igen. Kuvertet läggs sedan i ett internkuvert med namn och arbetsplats/enhet tydligt angivet på mottagaren. Internkuvertet ska vara väl förslutet, gärna med en tejp eller liknande.

### Fax

Personuppgifter får normalt inte faxas. Behöver fax användas ska personuppgifter tas bort ur det faxade materialet och telefonkontakt tas med mottagaren för att muntligen överlämna uppgifter om vem faxet gäller. Observera att det finns undantag som vid till exempel kontakt med Polismyndigheten krävs vid handräckningsbegäran att samtliga personuppgifter framgår, likaså vid viss kontakt med sjukvårdsinrättning som kräver kommunikation via fax. Använd stämpel ”SKYDDADE PERSONUPPGIFTER” där det är tillämpligt.

## Kontakt med anhöriga

Observera att skyddade personuppgifter ger ett lika starkt skydd i förhållande till anhöriga som till andra. För att kunna dela information med anhörig krävs ett detaljerat och skriftligt samtycke, tydligt avgränsat i tid och innehåll. Motringning ska alltid tillämpas i kontakt med anhörig.

## Samverkan och samtal om person med skyddade personuppgifter

I de sammanhang där samtal förs om person med skyddade personuppgifter bör, så långt det är praktiskt möjligt, inte personens riktiga namn användas. Det kan till exempel vara vid handledning, ärendegenomgång och vissa typer av nätverk- eller samverkansmöten.

Innan samverkan inleds med till exempel frivilligorganisation eller skola ska nyttan av samverkan vägas mot risken att personuppgifter sprids. Den enskildes säkerhet och personliga önskemål ska vara vägledande. Vid samverkansmöten bör, där det är möjligt utan att men uppstår för den enskilde, antalet deltagare begränsas.

### Vid behov av tolk/översättning och annat kommunikationsstöd

Eftersom det är viktigt att den enskilda känner sig trygg ska tolk bokas enligt de förutsättningar som ska finnas angivna i den kartläggningen som upprättades när ärendet blev aktuellt, stäm dock av med den enskilda innan bokning görs. Tänk på att telefontolk kan vara att föredra. Personuppgifter ska utelämnas vid bokningen och om möjligt även vid mötet. Vid inlämning för översättning av handlingar ska personuppgifter strykas över och när det krävs kompletteras efteråt.

## Att begära in och lämna ut uppgifter från/till annan myndighet

### Att begära in uppgifter

**Sekretessmarkering**

Vid begäran av information om den enskilde ska informationen om den enskilde vara så begränsad som omständigheterna tillåter. Endast den information som är nödvändig för att ta ställning får begäras. Om möjligt ska begäran samt svar göras muntligen.

**Skyddad folkbokföring**

Utöver ovanstående ska begäran läggas i innerkuvert med stämpling ”SKYDDADE PERSONUPPGIFTER” samt från vem begäran kommer och dennes avsändaradress, så att mottagaren tydligt varskos om behovet av särskild hantering och informeras om till vilken person svaret ska ställas.

### Att lämna ut uppgifter

**Sakupplysningar, yttranden och överklagan**

Kontrollera nogsamt att angivet lagrum medger utlämnade av uppgifter. Uppmärksamma mottagande myndighet om att den enskilde har skyddade personuppgifter. I handlingarna ska uppgifter som anger var den enskilde befinner sig, såsom boendeadresser, arbetsgivare, namn på skolor med mera undvikas. Om personuppgift utöver namn och personnummer måste överlämnas ska detta ske muntligt via telefon. Av delegationsordningen framgår vem som har delegation att fatta formellt beslut att neka tillgång till information.

**Sekretessmarkering**

Iaktta försiktighet och återhållsamhet vid menprövning i samband med utlämnande av uppgifter. Kontrollera alltid att lagrummet medger utlämnande av uppgiften i fråga.

**Skyddad folkbokföring**

Utöver ovanstående ska alla personuppgifter eller dokumentation som potentiellt kan röja personuppgifter maskas om inte särskilda skäl föreligger. Se begreppsdefinitioner för exempel på personuppgifter. Det åligger den som begär ut uppgiften att tydligt visa att det finns särskilda skäl att ta del av en viss uppgift, till exempel namn på en arbetsgivare för att Försäkringskassan ska kunna fatta beslut. Vid osäkerhet ska telefonkontakt tas.

## Beslut

Vid beslutsmotivering uppges i Treserva endast biståndstyp, inte information om specifik utförare. Vid till exempel drogtest skrivs inte vilken klinik som gör provtagningen liksom det vid placeringar räcker att skriva att den enskilde placeras på HVB utan att ange adress eller namn på utförare. Information om den faktiska utföraren framgår av verkställandet alternativt uppdraget i Treserva. I beslutsmeddelande som skickas till den enskilde ska information om specifik utförare läggas till manuellt om nödvändigt.

### Hantering av tjänsteutlåtande till nämnd och individutskott

I tjänsteutlåtande till nämnd och utskott ska tydligt framgå att personen har skyddade personuppgifter samt vilken typ av skydd personen har. Utöver namn och personnummer får inga personuppgifter förekomma i handlingarna, utan alla uppgifter som avslöjar var personen befinner sig ska utelämnas. Vid behov lämnas muntlig kompletterande information om till exempel plats för placering vid sammanträdet. Handlingarna överlämnas till nämndsekreterare enligt den egna förvaltningens interna rutin för hantering av skyddade ärenden till nämnd och utskott. Nämndsekreterare ansvarar för att handlingarna hanteras på ett godkänt och säkert sätt och att de makuleras efter avslutat sammanträde, dock senast efter protokollets justering.

## Utforma uppdrag

Handläggare har ansvar för att informera utföraren om att den enskilde har skyddade personuppgifter, hur hotbilden ser ut samt vilka eventuella överenskommelser och rutiner som finns.

Informationsöverföring mellan myndighetsutövare och utförare ska ske antingen muntligt eller via epost där ärendenummer används och inga personuppgifter förekommer. Intern utförare använder Treserva.

Exempel på frågor som kan behöva besvaras:

* Hur skyddet ska utformas vid till exempel utflykter
* Vad som gäller avseende foton
* Vad som gäller avseende deltagarlistor, namnskyltar och liknande
* Hur kommunikation med den enskilde ska gå till
* Hur tolkanvändning går till
* Hur det ska dokumenteras
* Hur samverkan med anhöriga och andra aktörer ska gå till

## Administration, avtal och fakturering

### Register och personlistor

Observera att personuppgifter aldrig får förekomma utanför Treserva, detta gäller alla ärenden, oavsett det handlar om personer med skyddade personuppgifter eller ej. I register som innehåller olika personlistor som till exempel ekonomihantering ska ärendenummer eller annan kod användas

### Referens

Vid avtal och fakturering av köpt vård bör ärendenummer eller annan kod användas i stället för namn och personnummer.

### Utbetalningar

Vid utbetalningar ska inte SUS användas med undantag för de ärenden där man sedan tidigare använt SUS och detta fortfarande fungerar. I alla nya ärenden eller när SUS inte fungerar ska kontot läggas in som personlig betalningsmottagare. LVS med behörighet till administration av skyddade personuppgifter hjälper till med registreringen.

### Återkrav

Beslut om återkrav eller förskottförmån fattas som vanligt i ärendet men ska inte debiteras i Treserva, se mer information i lathunden ”Beslut om återkrav eller förskottförmån” som återfinns i Treservas utbildningspaket för socialförvaltningarna.

### Avgifter och hyror

Avgifter och hyror måste hanteras manuellt. Gällande egenavgifter, hyror och andra kostnader som den enskilda ska betala anges beslut- och insatsnummer som referens för vad fakturan avser.

## Dokumentation

Vid all dokumentation ska återhållsamhet med personuppgifter iakttas.

**Skyddad folkbokföring**

Om personuppgifter genereras automatiskt av Treserva eller annat system ska adress- och andra kontaktuppgifter plockas bort manuellt.

Såväl personuppgifter som annan information som på något sätt skulle kunna röja personens vistelse ska undvikas i all dokumentation. Om personen till exempel varit på besök hos någon bör inte vare sig ortsnamnet eller namnet på den som besökts framgå om inte informationen har avgörande betydelse för ärendet.

## Utbyte av information vid samverkan

### Kontakt med andra myndigheter

Inom Göteborgs stad kan e-post användas men ska då skickas konfidentiellt och innehållet vara noga övervägt. Epost utanför Göteborgs stad får användas om det finns möjlighet att använda säker e-post eller e-legitimation. Saknas möjlighet till säker epost används vanlig post. Vid telefonkontakt ska myndighetens växel motringas.

# Del 3. Utförande av insats

*Verksamheter som drivs biståndslöst ska följa rutinen vid tillämpliga delar.*

Handläggare har ansvar för att informera utföraren om att den enskilde har skyddade personuppgifter, hur hotbilden ser ut samt vilka eventuella överenskommelser och rutiner som finns.

Exempel på frågor som kan behöva besvaras:

* Hur skyddet ska utformas vid till exempel utflykter
* Vad som gäller avseende foton
* Vad som gäller avseende deltagarlistor, namnskyltar och liknande
* Hur kommunikation med den enskilde ska gå till
* Hur tolkanvändning går till
* Hur det ska dokumenteras
* Hur samverkan med anhöriga och andra aktörer ska gå till

Utföraren ansvarar för att säkerställa att det är tydligt hur ärendet ska hanteras innan det verkställs. Är informationen på något sätt otydlig, eller om det finns obesvarade frågor, ska utföraren kontakta handläggaren för förtydliganden.

## Deltagarlistor, namnskyltar och register

I det praktiska dagliga arbetet kan det vara nödvändigt med dokumentation av olika slag utanför Treserva där kontaktuppgifter förekommer – till exempel deltagarlistor vid utflykter, namnskyltar på bostad och liknande.

Innan samverkan inleds med till exempel frivilligorganisation eller skola ska nyttan av samverkan vägas mot risken att personuppgifter sprids. Den enskildes säkerhet och personliga önskemål ska vara vägledande. Vid samverkansmöten ska, där det är möjligt utan att men uppstår för den enskilde, antalet deltagare begränsas.

**Sekretessmarkering**

Den enskildes personuppgifter bör inte förekomma på till exempel deltagarlistor eller annan dokumentation i eller utanför verksamhetssystem. Använd hellre ärendenummer eller fingerat namn.

**Skyddad folkbokföring**

Den enskildes personuppgifter får inte förekomma på till exempel deltagarlistor eller annan dokumentation i eller utanför verksamhetssystem. Använd ärendenummer eller fingerat namn.

## Beställning av varor och fakturering

Vid beställning av varor och fakturering ska ärendenummer eller annan kod användas istället för namn och personnummer.

## Kontakt med person och utomstående

Vid all kommunikation om eller med person med skyddade personuppgifter ska ärendenumret eller annan kod användas där detta är möjligt.

### Personligt besök/möte

Säkerställ vid personlig kontakt att det är rätt person genom att till exempel be om legitimation. Möten ska planeras så att det inte finns risk att stöta ihop med någon som kan känna igen personen med skyddade personuppgifter. Det kan innebära att till exempel uppföljningsmöten kan behöva förläggas till annat socialkontor eller annan plats.

### Telefon

Om ingen överenskommelse finns med personen om en bekräftelsekod eller användande av ärendenummer, vilket är att föredra, ska motringning alltid användas. Detta gäller både vid kontakt med den enskilde och vid kontakt med andra om den enskilde. Myndigheter ska motringas via myndighetens växel.

### E-post

Vanlig e-post får endast användas om den enskilde vill det men innehållet i sådan e-post får inte innehålla personuppgifter, tidsangivelser eller annat som kan tänkas röja personens identitet eller vart hen befinner sig.

Om e-posten skickas konfidentiellt, vilket är ett aktivt val, kan känsliga uppgifter skickas men innehållet ska vara noga övervägt

Tjänsten Mina meddelande kan användas för alla typer av uppgifter, även personuppgifter.

### Brev

Brev till den enskilde adresseras till den adress som angivits i den kartläggning som ska finnas i ärendet. Brev som ska skickas via Skatteverkets förmedlingsuppdrag läggs i ett kuvert med adressatens fullständiga personnummer och namn samt avsändare och avsändaradress. Brevet ska vara väl förslutet och läggas i ett ytterkuvert med den adress som är angiven i kartläggningen.

Om adressen är okänd ska Skatteverkets förmedlingsuppdrag användas enligt ovan och skickas till:

Skatteverket

Förmedlingsuppdrag

Box 2820

403 20 Göteborg,

Observera att personer med skyddad folkbokföring ofta får sin post via annat skattekontor än ovanstående adress vilket ska framgå av kartläggningen. Vid osäkerhet kan Skatteverkets Folkbokföringsenhet kontaktas för att få korrekt adress.

Rekommenderade brev vid förmedlingsuppdrag ska markeras med ”Personlig utlämning” ovanför adressatens personnummer. Glöm inte att frankera brevet som rekommenderat brev.

### Internpost

Om handlingar av praktiska skäl inte kan överlämnas personligen, vilket är att föredra, kan skickas via internpost. Handlingarna ska då läggas i ett kuvert med tydligt skriven avsändaradress samt namn på mottagaren och dennes arbetsplats/enhet. Kuvertet stämplas med ”SKYDDADE PERSONUPPGIFTER” och klistras igen. Kuvertet läggs sedan i ett internkuvert med namn och arbetsplats/enhet tydligt angivet på mottagaren. Internkuvertet ska vara väl förslutet, gärna med en tejp eller liknande.

### Fax

Personuppgifter får inte faxas. Behöver fax användas ska personuppgifter tas bort ur det faxade materialet och telefonkontakt tas med mottagaren och information överlämnas muntligt om vem faxet gäller.

## Kontakt med anhöriga

Observera att skyddade personuppgifter ger ett lika starkt skydd i förhållande till anhöriga som till andra. För att kunna dela information med anhörig krävs ett detaljerat och skriftligt samtycke, tydligt avgränsat i tid och innehåll. Motringning ska alltid tillämpas i kontakt med anhörig.

## Samverkan och samtal om person med skyddade personuppgifter

I de sammanhang där samtal förs om person med skyddade personuppgifter bör, så långt det är praktiskt möjligt, inte personens riktiga namn användas. Det kan till exempel vara vid handledning, ärendegenomgång och vissa typer av nätverks- eller samverkansmöten. Begränsa antalet närvarande när det är möjligt.

### Vid behov av tolk eller annat kommunikationsstöd

Bokas enligt den information som gavs med uppdraget, stäm dock av med den enskilda innan bokning görs. Tänk på att telefontolk kan vara att föredra. Personuppgifter ska utelämnas vid bokningen och om möjligt även vid mötet.

## Dokumentation

Utöver dokumentation i Treserva förekommer även dokumentation i rapportböcker, dagböcker, kalendrar och liknande. Samma regler gäller som för all dokumentation, det vill säga en skyldighet att iaktta försiktighet och återhållsamhet med personuppgifter.

Såväl personuppgifter som annan information som på något sätt skulle kunna röja personens vistelse ska undvikas i all dokumentation. Om personen till exempel besökt någon på en annan ort ska vare sig namnet på orten eller namnet på den som besökts framgå, om informationen inte har avgörande betydelse för ärendet.

# Del 4. Tvångslagstiftning - LVU och LVM

### Ordförandebeslut

Utöver namn och personnummer ska inga personuppgifter förekomma i handlingarna.

### Placeringsbeslut

Utöver namn, personnummer och beslutstyp ska inga personuppgifter förekomma i handlingarna, inkluderat placeringsadress.

### Handräckningsbegäran

För att kunna verkställa handräckningsbegäran måste Polismyndighetens eller Kriminalvårdens transporttjänst ta del av den enskildes personuppgifter. Det är därför av yttersta vikt att det tydligt framgår av alla handlingar att det rör sig om ett ärende med skyddade personuppgifter.

## Socialnämndens rätt att ansöka om skyddad folkbokföring avseende barn

I syfte att skydda barnet mot en eller båda vårdnadshavare eller annan person där vårdnadshavare inte förmår skydda barnet kan socialnämnden ansöka om skyddad folkbokföring för barnets räkning. Detta förutsätter att det finns en påtaglig risk att den unges hälsa eller utveckling skadas på grund av fysisk eller psykisk misshandel, otillbörligt utnyttjande, brister i omsorgen eller något annat i hemmet. För ytterligare information se rutin LVU.

# Del 5. Behörigheter att hantera ärenden med skyddade personuppgifter

Enhetschef på den egna enheten beslutar om vem som ska ha behörighet till enskilda ärenden som rör personer med skyddade personuppgifter. Enhetschef har ett särskilt ansvar att begränsa antalet personer med sådan behörighet. LVS med särskild behörighet administrerar denna behörighet utifrån enhetschefs beslut.

* Enhetschef på egen enhet ansvarar för vilka som ska vara behöriga. Behörigheten kan medges som längst ett år i taget och för att erhålla behörighet ska medarbetaren;
  + Bedömas ha tillräcklig kunskap om sekretess och skyddade personuppgifter, samt tagit del av förvaltningens särskilda utbildningsinformation.
  + Vara erfaren som handläggare, gärna med minst två års yrkeserfarenhet inom myndighet.
* Enhetschef fördelar vid akut situation behörighet till en handläggare som längst en månad. För att erhålla behörighet ska medarbetaren;
  + Tagit del av denna rutin samt förvaltningens särskilda utbildningsinformation.
* Utöver ovanstående kan förvaltningsdirektören tilldela behörighet till mottagningsgruppernas 1:e socialsekreterare att handlägga ärenden med personer som har skyddade personuppgifter. Detta i syfte att de ska kunna handlägga ärenden som uppstår vid akuta situationer. Samma kunskapskrav ställs då på 1:e socialsekreterare som på övriga socialsekreterare som tilldelas behörighet att handlägga ärenden med skyddade personuppgifter.
* LVS med särskild behörighet administrerar behörighet enligt enhet- och avdelningschefs beslut.

Enligt lokal rutin kan enhetschef överlåta till medarbetare med särskilt god kunskap att fördela behörighet till att handlägga/ha åtkomst till ärenden/personer med skyddade personuppgifter. Förutsätter att förvaltningsledning tagit ett sådant beslut.

**På varje förvaltning ska det finnas en utsedd person med ansvar för att följa upp att denna rutin efterlevs**.