



Dokumentnamn: Förvaltning för Funktionsstöds rutin för hantering av skyddade personuppgifter

Beslutad av: Avdelningschef Kvalitet och Utveckling	Gäller för: Förvaltningen för Funktionsstöd	Diarienummer: [Nummer]	Datum och paragraf för beslutet: [Text]
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: [Giltighetstid]	Senast reviderad:	Dokumentansvarig: Daniel Lund

Bilagor:
Kartläggning av person med skyddade personuppgifter

Förvaltning för Funktionsstöds rutin för hantering av skyddade personuppgifter vid handläggning och utförande av insats

Innehållsförteckning

Förvaltning för Funktionsstöds rutin för hantering av skyddade personuppgifter vid handläggning och utförande av insats	1
Syftet med rutinen.....	4
Vem omfattas av rutinen	4
Koppling till andra styrande dokument	4
Stödjande dokument.....	5
Inledning.....	5
Bakgrund.....	5
Läsanvisning	5
Sekretess i alla ärenden	5
Olika former av sekretess.....	6
Begreppsdefinitioner	6
Personuppgifter	6
Skyddade personuppgifter.....	6
Sekretessmarkering	6
Skyddad folkbokföring.....	7
Förmedlingsuppdrag (tidigare kvarskrivning/på kommunen skriven)	7
Fingerade personuppgifter.....	7
Lokalt skydd.....	7
Del 2. Handläggning – myndighet/administration	8
Treserva - Användare med särskilt tilldelad behörighet (LVS)	8
Treserva - Användare utan särskild tilldelad behörighet	8
Handlägningsprocessen	8
Aktualisera	8
Upprätta ärende	9
Upprätta fysisk personakt vid skyddad folkbokföring	9
Förvara fysisk personakt vid skyddade personuppgifter	9
Hur hanteras sekretessmarkerade personer utanför Treserva?	9
Byte av handläggare	10
Kommunikation	10
Personligt besök/möte	10
Telefon	10
E-post	10
Säker e-post till myndigheter	10

Brev	11
Internpost.....	11
Fax.....	11
Kontakt med anhöriga	11
Samverkan och samtal om person med skyddade personuppgifter	12
Vid behov av tolk/översättning och annat kommunikationsstöd.....	12
Att begära in och lämna ut uppgifter från/till annan myndighet	12
Att begära in uppgifter	12
Att lämna ut uppgifter	12
Administration, avtal och fakturering.....	15
Register och personlistor	15
Referens.....	15
Utbetalningar	15
Återkrav.....	16
Avgifter och hyror	16
Arkivering	16
Dokumentation	16
Skyddad folkbokföring.....	16
Utbyte av information vid samverkan och kontakt med andra myndigheter.....	16
Del 3 – Utförande av insatsen	17
Ansvarsfördelning.....	17
Kommunikation	17
Kontakt med person och utomstående.....	17
Personligt besök/möte	17
Telefonsamtal med enskild/anhörig	17
Telefonsamtal med myndighet	18
E-post	18
Brev	18
Internpost.....	18
Fax.....	19
Kontakt med anhöriga	19
Samverkan och samtal om person med skyddade personuppgifter inom förvaltningen	19
Samverkan med externa	19
Vid behov av tolk eller annat kommunikationsstöd	19
Administration	20

Deltagarlistor, namnskyltar och register.....	20
Beställning av varor och fakturering	20
Dokumentation	20
Hantering av skyddade personuppgifter inom öppen verksamhet.....	20
Del 4. Behörigheter att hantera ärenden med skyddade personuppgifter	20
Behörighetens giltighetstid	21
Myndighet	21
Utförare	21
Behörighetsbeställning	21
Myndighet	21
Lokalt skydd.....	21
Egenkontroller	22

Syftet med rutinen

Att ge medarbetare inom Förvaltningen för funktionsstöd 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 tillsvidare för alla anställda inom Förvaltningen för funktionsstöd och i alla situationer vid kontakt med en person som har skyddade personuppgifter.

Koppling till andra styrande dokument

Förvaltningen för Funktionsstöds rutin för att ändra ansvar för ett ärende mellan stadsområden inom verksamhet Myndighet

Förvaltningen för Funktionsstöds rutin för skyddade personuppgifter vid kontakt med Tjänsteförvaltning Integrerad digitalisering

Förvaltningen för Funktionsstöds rutin för gallring efter skanning till Treserva

Förvaltningen för Funktionsstöds rutin för arkivering av personakt

Förvaltningen för Funktionsstöds rutin för arkivering av utförarakt

Stödjande dokument

Folkbokföringslagen (1991:48)

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

Kartläggning av person med skyddade personuppgifter

Inledning

Bakgrund

I samverkan med andra myndigheter, däribland Socialstyrelsen, publicerade Skatteverket i januari 2019 (senaste uppdaterad 2023) en vägledning för hantering av skyddade personuppgifter i svensk förvaltning. Anledningen var de skärpta 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.

Läsanvisning

Rutinen är uppdelad i fyra delar:

- Del 1. Inledning
- Del 2. Handläggning – myndighet/administration
- Del 3. Utförande av insats och service
- Del 4. 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 hantering 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, andra förvaltningar 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.

Socialtjänsten är skyldig att bistå med råd och stöd angående möjligheten att ansöka om skyddade personuppgifter

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

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 olika sekretessregler. 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 nämnden för Funktionsstöd.

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 26 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. Nämnden för Funktionsstöd kan liksom Skatteverket och Polismyndigheten 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 alltid 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.

Under ansökningstiden får personen tillfälligt sekretessskydd 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 riskfyllt 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 förvaltningen 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 ges i upp till ett år. Om det fortfarande finns behov av lokalt skydd därefter måste en ny behörighet läggas in.

Notera att personer med lokalt skydd i Treserva inte nödvändigtvis är skyddade i andra verksamhetssystem inom förvaltningen och aldrig hos andra myndigheter. Därmed kommer ärenden i Samsa in som oskyddade. Socialsekreterare kan då inte göra en aktualisering eller se om personen redan är aktuellt hos annan handläggare. Kontakt behöver då tas med Treservasupporten (treserva.myndighet@funktionsstod.goteborg.se) via Intranätets startsida.

Del 2. Handläggning – myndighet/administration

Treserva - Användare med särskilt tilldelad behörighet (LVS)

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.

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 vis med födelseår följt av ****_**** Lokalt skydd.

Treserva - Användare utan särskild tilldelad behörighet

Om en av dina befintliga klienter får någon form av skydd för sina personuppgifter kommer du inte längre komma in i det ärendet utan särskild behörighet. Om så sker behöver du kontakta din arbetsledning för att säkerställa att du får den behörighet och information du behöver för att kunna handlägga ett skyddat ärende.

Handläggningsprocessen

Aktualisera

För att starta upp ett nytt ärende eller få behörighet till pågående ärende begär förste socialsekreterare åtkomst via Treserva support från intranätets startsida. Det gäller även för de ärenden där Skatteverket inte har lagt någon sekretessmarkering och handläggare behöver lägga på ett lokalt skydd. I formuläret till Treserva support anger förste socialsekreterare vilka som ska få tillgång till ärendet. Förste socialsekreterare på ansvarig myndighetsenhet beslutar om vem som ska ha behörighet till ärenden som har personer med skyddade personuppgifter. Behörigheten ska tilldelas handläggare under som längst ett år. Verksamhetschef kan tilldela behörighet till annan enhetschef eller förste socialsekreterare. Förste socialsekreterare fördelar vid akut situation behörighet till en handläggare som längst en månad. För att erhålla behörighet ska medarbetaren:

- ha tillräcklig kunskap om sekretess och skyddade personuppgifter,

- tagit del av denna rutin
- bedömas lämplig av förste socialsekreterare

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 förvaltningens verksamhetsutvecklare för Treserva av förste socialsekreterare som via funktionsbrevlådan för Treservasupport beställer behörighet till socialsekreterare från genvägen på intranätets startsida.

Handläggare får praktisk hjälp av verksamhetsutvecklare för Treserva 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 1:e tilldelas tidsbegränsad behörighet.

Upprätta ärende

I samband med att ett ärende skapats 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.

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.

Handläggare öppnar ett skyddat ärende i Treserva och skapar en pappersakt (fysisk personakt) om pappershandlingar finns.

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:

- a) 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.
- b) Efter arkivering ansvarar arkivansvarig för att endast dela ut akten till behörig personal.

Hur hanteras sekretessmarkerade personer utanför Treserva?

Skyddade personuppgifter får inte förekomma i några andra IT-system än Treserva eller annat system som är särskild anpassat för att hantera skyddade personuppgifter. I övrigt behandlas uppgifterna manuellt. I samtliga dokument som upprättas utanför Treserva får inga uppgifter rörande namn och personnummer på en sekretessmarkerad person

förekomma. I stället skrivs ärendenummer från Treserva. Syftet är att inte sprida informationen till fler än nödvändigt eller att röja någons placering.

Byte av handläggare

Ny socialsekreterare bokar in ett fysiskt möte med den enskilde i syfte att presentera sig och för att säkerställa att socialsekreterare vet att det är klienten som ringer vid samtal. Beroende på hur länge sedan kartläggningen (se nedan) genomfördes med klienten kan det vara ett bra tillfälle att uppdatera och gå igenom den med ny socialsekreterare.

Kommunikation

Gör en överenskommelse med den enskilde i ”Kartläggning av person med skyddade uppgifter” kring vad som ska gälla angående kontaktvägar och bekräftelse av identitet.

Vid all kommunikation om 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

Besluta i ovan nämnd kartläggning hur du som socialsekreterare kan säkerställa att det är rätt person du talar med via telefon. Detta kan ske via tidigare beslutat kodord med svar eller liknande.

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

E-post till den enskilde får endast användas om den enskilde vill det. Innehåll i sådan epost får inte innehålla personuppgifter, tidsangivelser eller annat som kan tänkas röja personens identitet eller var hen befinner sig. Inom Göteborgs stad kan e-post användas, men ska då skickas konfidentiellt och innehållet ska vara noga övervägt.

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.

Särskilt viktigt är att brev skickas i neutrala kuvert i de fall personen inte har förmedlingsuppdrag.

Om personen har förmedlingsuppdrag och ingen annan överenskommelse finns med personen: Lägga brevet i ett kuvert, skriv adressatens personnummer samt namn på avsändaren och avsändaradress, lägg brevet i ett ytterkuvert och adressera till den adress som är angiven i kartläggningen, vilket för sekretessmarkerade är nedanstående:

Skatteverket Förmedlingsuppdrag
Box 2820
403 20 Göteborg,

Observera att personer med skyddad folkbokföring ofta får sin post via annat skattekontor än ovanstående, 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 inte faxas utan att mottagaren är informerad om tidpunkt när så sker för direkt hantering av mottagaren. Vice versa gäller vid mottagande av fax. Inkommen fax får inte ligga obevakad.

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 som huvudregel ett detaljerat och skriftligt samtycke, tydligt avgränsat i tid och innehåll. Om den enskilde vill lämna samtycke som inte överensstämmer med ovanstående krav ska det stämmas av med förste socialsekreterare samt löpande följas upp med den enskilde. Motringning ska alltid tillämpas i kontakt med anhörig. Tänk särskilt på att ett barn och en av vårdnadshavarna kan ha skydd i förhållande till den andra vårdnadshavaren och att det därför kan finnas skäl att sekretessbelägga vissa uppgifter för någon part. I de fall ett barn och/eller en av vårdnadshavarna har skydd i förhållande till den andra vårdnadshavaren,

ansvarar handläggare för att kontakta 1:e socialsekreterare för att diskutera hur kommunikationen ska gå till.

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

Begäran av allmän handling

Vid begäran om allmän handling innefattande en person med skyddade personuppgifter/lokalt skydd kommer inget ärende återfinnas i Treserva. Om detta

uppstår, ta kontakt med Treservasupporten (treserva.myndighet@funktionsstod.goteborg.se) via Intranätets startsida.

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 avslå begäran om utlämnande av allmänna handlingar.

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 maskas om den enskilde kan lida men av att de lämnas ut. Se begreppsdefinitioner för exempel på personuppgifter. Det åligger den som begär ut uppgiften att tydligt visa att den enskilde inte kan lida men 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. 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.

Överklagat beslut

När ett beslut har överklagats har nämnden en skyldighet att lämna över handlingarna i ärendet till domstolen (46 § FL). Skyldigheten innebär att nämnden inte ska göra någon sekretessprövning i förhållande till domstolen (se 10 kap. 28 § OSL). Sekretessen för

skyddade personuppgifter i 21 kap. 3 § OSL ska tillämpas även av domstolarna. Det finns alltså även hos domstolen en skyldighet att se till så att handlingar med skyddade personuppgifter hanteras på ett säkert sätt. Handläggaren ansvarar för att informera domstolen om att den enskilde har skyddade personuppgifter. Sakupplysningar och yttranden som skickas till domstolen ska inte innehålla information om den enskildes vistelseadress eller andra kontaktuppgifter. Övrig information som domstolen behöver för att pröva överklagandet ska finnas med i yttrande och andra sakupplysningar.

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. Handläggare ansvarar också för att efter skickat uppdrag meddela utförare, så att utförare kan härleda var ärendet ska hanteras.

Informationsöverföring mellan myndighetsutövare och utförare ska ske via Treserva för de som använder det systemet kopplat till Göteborgs stad. För externa utförare skickas uppdrag brevlades.

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 samverkan med anhöriga och andra aktörer ska gå till

Uppföljning

Vid varje uppföljning ansvarar handläggare för att särskilt följa upp behovet av skydd och uppdatera överenskommelsen gällande skyddet.

Avsluta insats och ärende

Handläggare ansvarar för att avsluta insatsen i Treserva och meddelar via Treservasupporten på intranätet att ärendet ska avslutas. Avslutade akter avseende personer med skyddade personuppgifter ska förvaras på säker plats, inlåsta och åtskilda från andra akter. Om det inte länge finns något behov av att skydda personuppgifter men det fortfarande finns kvar en sekretessmarkering ansvarar handläggare för att uppmana den enskilde att kontakta Skatteverket för att ta bort sekretessmarkering.

Ändra ansvar för ett ärende mellan stadsområden

Överlämning av ärende för person med skyddade personuppgifter sker enligt samma rutin som övriga ärenden (Se Förvaltningen för funktionsstöds rutin för att ändra ansvar för ett ärende mellan stadsområden inom verksamhet Myndighet) med ett avvikande moment när det gäller initiering av överflyttning av ärende:

Initiering av överflyttning av ärende:

- Förste socialsekreterare i frånflyttande stadsområde tar kontakt med förste socialsekreterare i mottagande stadsområde för att uppmärksamma hen om att behov finns att ändra ansvar för en person med skyddade personuppgifter.
- Förste socialsekreterare i frånflyttande stadsområde skickar ärendenummer i Treserva till förste socialsekreterare i mottagande stadsområde
- Mottagande förste socialsekreterare skickar in ansökan om behörighet för ärendet i enlighet med denna rutin.

Beställning av överflyttning av ärende

Beställning av överflyttningar av sekretessärenden i Treserva förmedlas till Treservasupporten som nås från Intranätets startsida (treserva.myndighet@funktionsstod.goteborg.se). Avslut av behörigheter för avlämnande enhet och medarbetare görs och nya behörighetstilldelningar för mottagande enhetens medarbetare läggs in i Treserva.

Översändelse av fysisk akt:

- I enlighet med rutinen för att ändra ansvar för ett ärende ska gallring av dokument ske innan den fysiska handlingen skickas via intern post.
- För hantering av försändelsen, se avsnitt om Internpost på sidan **X** i denna rutin

Administration, avtal och fakturering

Register och personlistor

Skyddade personuppgifter får inte förekomma i några andra IT-system än Treserva eller annat system som är särskild anpassat för att hantera skyddade personuppgifter I register som innehåller olika personlistor som till exempel ekonomihantering ska ärendenummer i Treserva eller annan kod användas

Referens

Vid avtal och fakturering av köpt vård används ärendenummer eller annan kod 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 eller verksamhetsutvecklare för Treserva hjälper till med registreringen.

Vid fakturering av person med sekretessmarkering i Agresso ska ärendenummer från Treserva användas för att identifiera person. Skulle administratören som fakturerar inte ha tillgång till Treserva får socialsekreteraren delge administratören de uppgifter som behövs för att arbetsuppgiften ska kunna utföras.

När en person är sekretessmarkerad och ska faktureras i Agresso behöver kund skapas utan uppgifter om den enskilde. Under kundnamn skrivs ärendenummer från Treserva och under kontaktuppgifter läggs administratörens namn och adress in. Administratören

får sedan till sig fakturan. Fakturan skickas sedan vidare på det sätt som beskrivs under avsnittet *Kommunikation (Sid 5)* i denna rutin.

Återkrav

Beslut om återkrav fattas som vanligt i ärendet men ska inte debiteras i Treserva.

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.

Arkivering

Skyddade akter skickas via internposten. Förste socialsekreterare ansvarar för att akten skickas till arkivredogöraren enligt rutin. Handläggaren meddelar Treservasupport att ärendet är avslutat och att behörigheterna ska avslutas. Akterna i dokumentskåpet gallras och skickas till stadsarkivet enligt gällande regler.

Begäran om utlämnande av akt för sekretessmarkerad person görs av förste socialsekreterare. Vid utlämnande av akt ska alla som tagit del av akten under utlämnandet signera den då det i efterhand ska kunna kontrolleras vem som tagit del av uppgifterna.

Dokumentation

Vid all dokumentation ska återhållsamhet med personuppgifter iakttas.

Skyddad folkbokföring

Om ett dokument ska skrivas ut kan personuppgifter genereras automatiskt av Treserva eller annat system, dessa ska innan utskrift 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 och kontakt med andra myndigheter

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

Del 3 – Utförande av insatsen

Ansvarsfördelning

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 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 myndighetsenheten för förtydligande.

Kommunikation

Kontakt med person och utomstående

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

Personligt besök/möte

Säkerställ vid personlig kontakt att det är rätt person genom att till exempel be om legitimation. Legitimering behöver inte ske om det finns tillräcklig personkännedom för att personal säkert vet att det är rätt person. 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. Uppföljningsmöten kan även ske i den enskildes hem under förutsättning att utförare genom utförande av insatsen har kännedom om den enskildes adress.

Telefonsamtal med enskild/anhörig

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. Motringning sker genom användande av det telefonnummer som finns registrerat i verksamhetssystemet. Inga uppgifter får lämnas ut innan motringning skett, det gäller även om personal tycker sig känna igen den enskilde på rösten.

Telefonsamtal med myndighet

Myndigheter ska motringas via myndighetens växel och inga uppgifter får lämnas ut innan motringning har skett. Vid kontakt med myndigheter ska anledning till kontakten och sekretessbrytande bestämmelse noga dokumenteras i verksamhetssystemet.

E-post

E-post får endast användas om den enskilde uttryckligen har önskat det. Innehåll i sådan e-post får inte innehålla personuppgifter, tidsangivelser eller annat som kan tänkas röja personens identitet eller var hen befinner sig. Det gäller även framtida tidsangivelser eller annan information om var den enskilde kan komma att befinna sig framåt i tiden. Detta gäller även om den enskilde önskar få sådan information till sig via e-post.

Brev

Brev till den enskilde adresseras till den adress som angivits i den kartläggning som ska finnas i ärendet. Om personen har förmedlingsuppdrag och ingen annan överenskommelse finns med personen: Lägg brevet i ett kuvert, skriv adressatens personnummer samt namn på avsändaren och avsändaradress, lägg brevet i ett ytterkuvert och adressera till den adress som är angiven i kartläggningen. För enskilda med sekretessmarkerade personuppgifter är förmedlingsadressen nedanstående:

Skatteverket Förmedlingsuppdrag
Box 2820
403 20 Göteborg,

Observera att personer med skyddad folkbokföring ofta får sin post via annat skattekontor än ovanstående vilket ska framgå av kartläggningen. Vid osäkerhet kan Skatteverkets Folkbokföringsenhet kontaktas för att få korrekt adress. Om förmedlingsadress inte framgår av kartläggningen får post inte skickas innan kontakt med Skatteverkets Folkbokföringsenhet har kontaktats för korrekt hänvisning.

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 de skickas via internpost. Handlingarna ska då läggas i ett kuvert med tydligt skriven avsändaradress samt namn på mottagaren och dennes arbetsplats/enhet. Kuvertet stämplas/markeras 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.

Om den enskilde har god man eller förvaltare måste även denne samtycka till att sekretessen gentemot anhöriga bryts. Var särskilt uppmärksam på situationer där unga vuxna har skyddade personuppgifter och samtidigt har en funktionsnedsättning sedan innan de var 18 år. För dessa personer gäller inte anhörigbehörighet enligt föräldrabalken och samtycke från den enskilde och god man eller förvaltare krävs för att uppgifter ska kunna lämnas.

Samverkan och samtal om person med skyddade personuppgifter inom förvaltningen

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.

Samverkan med externa

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. Om den enskilde har god man eller förvaltare ska frågan stämmas av även med dem. Om den enskilde är ett barn ska avstämningen i första hand göras med vårdnadshavarna. Utifrån barnets ålder och mognad ska hen involveras i frågan i lämplig utsträckning. Vid samverkansmöten ska antalet deltagare begränsas, där det är möjligt utan att men uppstår för den enskilde.

Se rubrik Deltagarlistor, namnskyltar och register för hantering av olika former av skyddade personuppgifter.

Vid behov av tolk eller annat kommunikationsstöd

Tolk eller annat kommunikationsstöd bokas enligt den information som gavs med uppdraget angående tolkbehov, stäm dock av med den enskilde innan bokning görs. Tänk på att telefontolk kan vara att föredra om det är möjligt. Personuppgifter ska utelämnas vid bokningen och om möjligt även vid mötet. Om det är möjligt bör fingerade personuppgifter användas, i den mån personuppgifter är nödvändigt, och i annat fall ska endast förnamn/smeknamn användas.

Administration

Deltagarlistor, namnskyltar och register

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

Som huvudregel gäller att verksamheten bör använda ärendenummer eller fingerade personuppgifter om uppgifter behöver förekomma utanför verksamhetssystemet. Det är alltid en avvägning av vilka uppgifter som behövs för att verksamheten ska kunna utföras och den enskildes skyddsbehov. Generellt är det acceptabelt att använda förnamn men undantag finns vid ovanligare förnamn eller vid starka hotbilder. En sådan avvägning kan göras om den enskildes personuppgifter är sekretessmarkerade men inte om de har skyddad folkbokföring. Om den enskilde har skyddad folkbokföring får hans personuppgifter inte förekomma utanför skyddade verksamhetssystem under några omständigheter. ärendenummer eller fingerade personuppgifter ska då användas.

Beställning av varor och fakturering

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

Dokumentation

Dokumentation som rör klientärenden får endast ske i Treserva.

Hantering av skyddade personuppgifter inom öppen verksamhet

Om det inom öppen verksamhet förekommer personer med skyddade personuppgifter ska verksamheten så långt som möjligt undvika all hantering av personuppgifter. Om det vid aktiviteter behöver finnas personuppgifter, ex namn i samband med utflykter eller namnskyltar vid aktiviteter, ska i första hand fingerade personuppgifter användas. I undantagsfall kan den enskildes förnamn användas, om så sker ska det stämmas av med den enskilde och eventuella legala företrädare så som vårdnadshavare eller god man/förvaltare.

Om personuppgifter inte kan undvikas ska de rutiner för utförare som beskrivits ovan följas.

Del 4. Behörigheter att hantera ärenden med skyddade personuppgifter

Enhetschef har ett särskilt ansvar att begränsa antalet medarbetare som ska ha behörighet till personer med skyddade personuppgifter i Treserva.

Enhetschef eller medarbetare med arbetsledaransvar på enheten beslutar om vem som ska ha behörighet till person med skyddade personuppgifter och får beställa behörighet för sekretesskyddade personer till andra medarbetare på enheten.

Enhetschef eller medarbetare med arbetsledansvar ska meddela om borttag av behörighet för aktuell medarbetare när den inte längre ska ha behörighet till viss sekretesskyddad klient vid exempelvis avslut av tjänst, handlägggarbyte och/eller byte av arbetsuppgifter.

För att erhålla behörighet till person med skyddade personuppgifter ska medarbetaren:

- ha tillräcklig kunskap om sekretess och skyddade personuppgifter,
- tagit del av denna rutin
- bedömas lämplig av förste socialsekreterare

Behörighetens giltighetstid

Myndighet

Behörighet till person med skyddade personuppgifter läggs som längst för ett år om inget slutdatum anges i beställningen. Socialsekreterare kan lägga in en bevakning i det sekretesskyddade ärendet om att beställa ny behörighetsperiod när tiden för den pågående behörighetsperioden löper ut.

Utförare

För utförarpersonal ges behörighet till person med skyddade personuppgifter för aktuell beslutsperiod plus ett tillägg om en månad för att slutdokumentation ska kunna ske i utförarjournalen. Om slutdatum saknas i uppdragsbeslutet ges behörigheten som längst för ett år.

Behörighetsbeställning

Verksamhetsutvecklare för Treserva administrerar beställningar av behörigheter för personer med skyddade personuppgifter efter beställning via Treservasupportens funktionsbrevlådor från Intranätets startside.

Om en situation skulle uppstå där samtliga verksamhetsutvecklare för Treserva är frånvarande och det finns ett akut behov av behörighet till en person med skyddade personuppgifter är det möjligt att vända sig till lvs för Treserva att förmedla ärendet till Tjänsteförvaltning integrerad digitalisering (TID) för behörighetstilldelning.

Myndighet

När socialsekreterare inte längre har behörighet till ett pågående ärende som socialsekreteraren är ansvarig för går det bra att socialsekreteraren själv skickar in ett ärende till Treservasupporten (treserva.myndighet@funktionsstod.goteborg.se) via Intranätets startside om att behörighet till ärendet behövs.

Lokalt skydd

Vid beställning av lokalt skydd för klient anges orsaken till det lokala skyddet i beställningen. Notering om anledning till det lokala skyddet görs av

verksamhetsutvecklare för Treserva i samtliga ärenden som klienten har inom FFS för att säkerställa att skyddet hålls med avsedd begränsning och för att ställningstagande om när det lokala skyddet kan avslutas kan göras.

Egenkontroller

Verksamhetsutvecklare för Treserva gör kontinuerliga kontroller av behörigheter till sekretessmarkerade personer. Kontrollerna görs från både klient- och medarbetarperspektiv.