

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Det er blevet lettere at overholde persondatalovens krav om sletning og blokering af oplysninger i eDoc
- Undersøgelse medvirker til generelle forbedringer
- Kultur- og Fritidsforvaltningen stopper al brug af lydfiler

Det er blevet lettere at overholde persondatalovens krav om sletning og blokering af oplysninger i eDoc

En konkret sag og en henvendelse til KIT har gjort det lettere for kommunens medarbejdere, der arbejder i eDoc, at overholde persondatalovens krav om sletning og blokering af oplysninger.

På baggrund af en konkret sag, hvor Borgerrådgiveren bad Koncern IT (KIT) om at sørge for at blokere et dokument, som en borgers partsrepræsentant havde sendt til Borgerrådgiveren ved en fejl, blev Borgerrådgiveren opmærksom på en mulig problemstilling i forhold til blokering og sletning af oplysninger i kommunens elektroniske dokumenthåndteringssystem, eDoc.

Pligten til som dataansvarlig at kunne blokere og slette oplysninger følger af persondatalovens § 37, stk. 1, som siger, at: *”Den dataansvarlige skal berigtige, slette eller blokere oplysninger, der viser sig urigtige eller vildledende eller på lignende måde er behandlet i strid med lov eller bestemmelser udstedt i medfør af lov, hvis en registreret person fremsætter anmodning herom.”*

Pligten er videreført med forordningen, som fik virkning fra den 25. maj 2018.

På baggrund af KIT's behandling af Borgerrådgiverens anmodning og de foreslåede løsningsmodeller, som KIT præsenterede for Borgerrådgiveren i sagen, blev Borgerrådgiveren i tvivl om, hvorvidt eDoc i tilstrækkeligt omfang giver den i persondataloven og -forordningen forudsatte adgang til at blokere henholdsvis slette oplysninger. Borgerrådgiveren bad derfor i marts 2016 KIT om at afklare spørgsmålet, inden Borgerrådgiveren tog stilling til, om der var grundlag for at iværksætte en egentlig undersøgelse af forholdet.

Et møde mellem Borgerrådgiveren og Økonomiforvaltningen, en del efterfølgende korrespondance i sagen mellem Borgerrådgiveren og KIT og en henstilling fra Borgerrådgiveren til KIT om at søge spørgsmålet afklaret på skriftligt grundlag hos Datatilsynet – bl.a. i forhold til lovmedholdeligheden af den løsning, som KIT på daværende tidspunkt foreslog – har ført til, at KIT i en ny vejledning har fastlagt en retningslinje for, hvordan en bruger af eDoc kan blokere oplysninger og dokumenter. Borgerrådgiveren modtog vejledningen fra KIT i august 2018. Vejledningen blev præsenteret for Borgerrådgiveren på et demonstrationsmøde i slutningen af januar 2018 og blev på baggrund af drøftelsen mellem Borgerrådgiveren og KIT under demonstrationen revideret i starten af februar 2018.

Kommunens brugere af eDoc har således nu nem adgang til viden om, hvordan de i praksis kan overholde deres pligt til i relevante tilfælde at kunne blokere oplysninger og dokumenter i eDoc og til selv enkelt at gennemføre en sådan blokering.

Borgerrådgiveren har orienteret kommunens DPO om sagen og foretager på det foreliggende grundlag ikke yderligere.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2016-0064053)

Undersøgelse medvirker til generelle forbedringer

Borgerrådgiverens undersøgelse medvirker til, at Teknik- og Miljøforvaltningen indfører faste arbejds- og forretningsgange på centrale sagsbehandlingsområder for at håndtere udfordringer ved eksempelvis besvarelse af borgerhenvendelser og journalisering.

Som et led i egen drift-kompetencen har Borgerrådgiveren undersøgt Teknik- og Miljøforvaltningens håndtering af skriftlige henvendelser fra borgerne. Undersøgelsen rejste tvivl om dele af forvaltningens journaliseringspraksis, praksis for at sikre at henvendelser havner det rigtige sted og om håndteringen af følsomme personoplysninger. Borgerrådgiveren anbefalede blandt andet forvaltningen at udarbejde mere detaljerede retningslinjer for den interne koordinering og fordelingen af post. Undersøgelsen gav Borgerrådgiveren anledning til at stille en del supplerende spørgsmål til forvaltningen. Borgerrådgiveren spurgte bl.a. til, hvad det oplyste om ”stort fokus på at sikre intern koordinering og overholdelse af svarfrister” består i, og hvordan det udmøntes, og om forvaltningen i sit arbejde med indgange for borgerne tager højde for det igangværende arbejde med en ny samlet kanalstrategi for hele Københavns Kommune.

Forvaltningen har som svar til Borgerrådgiverens bl.a. oplyst følgende:

”Direktionen har bl.a. på baggrund af Borgerrådgiverens rapport vedtaget et nyt projekt, som skal styrke administrationen i forvaltningen. Projektet har til formål at sikre, at forvaltningen får håndteret de væsentligste og aktuelle udfordringer ved indførelse af faste arbejds- og forretningsgange på centrale sagsbehandlingsområder, eksempelvis besvarelse af borgerhenvendelser og journalisering”.

Borgerrådgiveren har bedt om at blive holdt orienteret, bl.a. i forhold til, hvad Borgerrådgiverens konkrete anbefalinger giver forvaltningen anledning til, når projektets omfang mv. er besluttet.

Borgerrådgiveren afventer forvaltningens tilbagemelding. (Borgerrådgiverens sag nr. 2016-0000583)

Kultur- og Fritidsforvaltningen stopper al brug af lydfiler

I seneste handout informerede Borgerrådgiveren om, at Kultur- og Fritidsforvaltningen i første omgang ikke havde fulgt Borgerrådgiverens anbefaling om at afklare kommunens håndtering af lydfiler med optagelser af telefonsamtaler med Datatilsynet. Forvaltningen har siden da oplyst Borgerrådgiveren om, at forvaltningen nu har været i kontakt med Datatilsynet og Justitsministeriet, og at al brug af lydfiler stopper.

Borgerrådgiveren iværksatte i september 2016 en inspektion af telefonbetjeningen i Jobcenter København for at undersøge, hvordan borgernes mulighed for at komme i kontakt med jobcentret er, og hvilken betjening man møder. Inspektionen gjaldt både Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen, da den praktiske varetagelse og betjening af Jobcenter Københavns hovednummer 82 56 56 82 er udliciteret til Københavns Kommunes Kontaktcenter under Kultur- og Fritidsforvaltningen, som varetager opgaven i en særlig jobcenterenhed.

Da nogle af borgernes samtaler med jobcenterenhedens medarbejdere optages af forvaltningen, gjorde Borgerrådgiveren som et af ud af flere forhold opmærksom på, at en lydfil er omfattet af de samme regler som øvrige dokumenter – uanset at formålet med optagelserne er intern uddannelse – og at en lydfil i sig selv er et dokument i juridisk forstand, og at den derfor principielt bør fremgå som en del af journalmaterialet. Borgerrådgiveren gjorde også opmærksom på, at den enkelte borger efter persondataloven bør have indsigt i denne lydfil, såfremt vedkommende søger indsigt i de oplysninger, kommunen behandler om ham eller hende. Baggrunden var, at forvaltningens praksis for håndtering af lydfiler med optagelser af telefonsamtaler med borgere indebar problematiske forhold i relation til journalisering, søgbarhed og borgernes adgang til indsigt. Borgerrådgiveren anbefalede Kultur- og Fritidsforvaltningen at afklare forholdene med Datatilsynet, hvilket forvaltningen i første omgang afviste, men siden indvilligede i efter at Borgerrådgiveren havde orienteret Borger-rådgiverudvalget om sagen.

Forvaltningen har efterfølgende oplyst, at Borgerservice har stoppet al anvendelse af lydfiler, og at Borgerservice inden udgangen af maj måned helt stopper med at optage samtaler. Det er ligeledes oplyst, at Borgerservice fremadrettet vil arbejde med at finde en løsning, der muliggør optagelse af samtaler med forudgående accept fra borgerne, på grund af den store værdi og det store læringspotentiale, som der er i at kunne optage samtaler med borgerne.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2015-0087338)