

Retningslinjer for håndtering af borgerhenvendelser vedr. GDPR

Revisionshistorik

Version	Dato	Beskrivelse af ændringer	Udført af	Godkendt af
1.0	05-09-2023	Første version	Sikkerhedsrådgiver	Ikke godkendt af sikkerhedsteamet
1.1	22-11-2023	Ændringer i flere afsnit og tilføjelse af flowchart	GDPR-koordinatorer	Sikkerhedsteam
1.2	09-12-2024	Mindre redaktionelle ændringer	Sikkerhedsrådgivere	Chef for Digitalisering, IT og Borger-service

Formål

Retningslinjerne har til formål i videst mulige omfang af illustrere, hvordan henvendelser, som helt eller delvist omhandler kritik af kommunens behandling af personoplysninger og IT-sikkerhed, skal håndteres. Retningslinjerne skal sikre, at borgerne oplever én indgang til kommunen, og at borgers henvendelse ikke skubbes mellem afdelinger.

Henvendelserne kan fx omfatte:

- Sikkerhedsbrud, herunder opfølgninger på underretninger af de registrerede/berørte personer i forbindelse med et sikkerhedsbrud.
- Henvendelser om kritik af kommunens behandling af personoplysninger.
- Aktindsigt i risikovurderinger mv.
- Anmodning om indsigt i en behandling af personoplysninger, slettefrist mv.

Retningslinjerne udarbejdes i forlængelse af procedure for de registreredes rettigheder.

Henvendelser, som håndteres decentralt i fagområderne

Hver forvaltning besvarer selv generelle henvendelser om forvaltningens egen behandling af personoplysninger, fx i forbindelse med sagsbehandlingen eller kommunens besvarelse af henvendelser på baggrund af oplysningsbrev om behandling af personoplysninger eller sagsbehandling i øvrigt.

Ved borgerhenvendelser skal der ske et sammenspil mellem den/de involverede medarbejdere og den lokale GDPR-koordinator. Der skal altid stiles mod involvering fra Forvaltningschefen, men er vedkommende utilgængelig fx ifm. ferie/fravær, må anden leder fra det pågældende involverede område drages ind i processen. Alternativt må øverste sikkerhedsansvarlig, it-chefen, involveres.

Forvaltningschefer har også mulighed for at søge sparring ved sikkerhedsrådgiveren.

Henvendelser, som håndteres centralt af sikkerhedsrådgiveren

Sikkerhedsrådgiveren håndterer kritiske henvendelser fra borgere vedr. GDPR og IT-sikkerhed. Det kan fx være spørgsmål/opfølgning på et sikkerhedsbrud eller kritik af en bestemt behandling af borgers personoplysninger.

Derudover håndterer sikkerhedsrådgiveren henvendelser fra borgere om GDPR og IT-sikkerhed, som går på tværs af forvaltninger. Det kan fx være anmodninger om indsigt i procedurer og vurderinger, som kan udgøre en risiko for Jammerbugt Kommune.

Henvendelser omfattet af retningslinjerne skal hurtigst muligt efter modtagelse videregives til sikkerhedsrådgiveren eller chefen for Digitalisering, IT og Borgerservice ved sikkerhedsrådgiverens fravær. Konkret bedes fagområderne sende henvendelsen via sikkerhed@jammerbugt.dk eller ved telefonisk kontakt til chefen for Digitalisering, IT og Borgerservice, alt afhængig af sagens alvorlighed, og hvor hurtigt der kræves handling.

Sikkerhedsrådgiveren sikrer herefter koordination af indsatsen mellem de involverede parter, så besvarelserne bliver ens, rettidigt og koordineret. Sikkerhedsrådgiveren kan inddrage fagområderne, DPO'en eller den centrale jurist i besvarelsen efter behov med henblik på inddragelse af relevante tværfaglige aspekter samt diverse lovgivninger i form af forvaltningsloven, offentlighedsloven, databeskyttelsesloven mv.

Der tilstræbes en høj grad af inddragelse i besvarelserne af henvendelserne, især på henvendelser som går på tværs af forvaltningsområder, så der sikres ens forståelse af sagens karakter og enighed om sagens videre proces og/eller afslutning.

Central Staben vil sikre, at der under ferieafløsning vil være personale til at håndtere henvendelserne.

Figur 1: Flowchart for besvarelser af borgerhenvendelser vedr. GDPR og IT-sikkerhed

