

Processbeskrivningar Uppsala stift

I detta dokument beskriver Uppsala stift sina processer med fokus på hur vi hanterar personuppgifter. Syftet med att dokumentera processerna på detta sätt är att uppfylla kraven i EU:s dataskyddsförordning ”General Data Protection Regulation (GDPR) 2016/679” samt tillhörande nationell lagstiftning¹.

Växelservice för pastorat/ församlingar samt stiftskansliet

Stiftet tillhandahåller en tjänst med växelservice till flera pastorat/ församlingar, dvs att svara på och hänvisa inkommande samtal. Stiftet har här rollen som personuppgiftsbiträde och det är församlingarna, såsom varandes personuppgiftsansvariga, som har informationsansvaret för de behandlingar av personuppgifter som stiftet gör enligt deras instruktioner. För att underlätta och förtydliga beskrivs dock processerna även här.

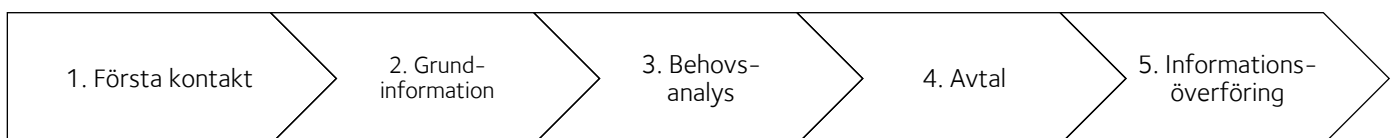
Följande processer sköts huvudsakligen av stiftet:

- Anslutning av nya kunder i växelservicen.
- Uppdatera register i växeln.
- Hantera inkommande samtal.

Anslutning av ny kund

De övergripande ändamålen med den här processen är att skapa förutsättningar för att leverera växelservice enligt avtal med ett pastorat/en församling, samt att ta in en ny kund på bästa sätt. Här ingår att pastoratet/församlingen förser stiftets växelservice med nödvändiga uppgifter, för att växelns register ska vara uppdaterade rörande anställda och deras kontaktuppgifter. Den övergripande lagliga grunden för behandlingen i den här processen är avtal (anställningsavtal för personal i pastoratet/församlingen, avtal för tillhandahållandet av växelservice samt avtal med underleverantörer, dels för växelsystemet, dels för bemanning av växeln).

I vissa steg kan ytterligare ändamål och/eller lagliga grunder tillkomma, vilket då anges i respektive steg.



¹ Lag (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning samt Förordning (2018:219) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning.



1. Första kontakt. Den första kontakten kan initieras antingen av den enhet som vill ansluta sig till växelservicen, eller av handläggare på stiftet. Kontakt tas antingen via telefon, via e-post, via intresseanmälan (formulär) på intranätet eller genom ett personligt möte. Oavsett på vilken väg kontakten sker, ska denna förfrågan diarieföras med antingen e-postkonversationen, intresseanmälan eller tjänsteanteckningar från samtal som dokumentation från kontakttillfället. Det diarieförda ärendet fylls sedan på med information, dokument etc från de efterföljande stegen, så länge processen fortskrider.

De personuppgifter som förekommer i det här steget är namn, ev. e-postadress, ev. telefonnummer och titel på de personer som har kontakt.

2. Grundinformation. I de fall där den första kontakten leder till ett fortsatt intresse från enheten, så går processen vidare genom att stiftet beskriver vilka kriterier som gäller för anslutning, och undersöker att enheten har förutsättningar att uppfylla kriterierna.

De personuppgifter som förekommer i det här steget är desamma som ovan, möjligen tillkommer motsvarande uppgifter för fler personer hos stiftet och/eller enheten.

3. Behovsanalys. I det tredje steget sker en fördjupad behovsanalys, där enheten till stiftet lämnar information om antal anställda, befintlig telefonlösning, ungefärligt antal mottagna samtal, önskemål om öppettider och eventuella speciallösningar. Stiftet svarar sedan med ett tjänsteutlåtande, med resultatet från behovsanalysen som bilaga.

Samma personuppgifter som ovan, och dessa kan nu komma att delas med fler personer, till exempel lämnas tjänsteutlåtandet till stiftsdirektorn inför upprättande av avtal (se nästa steg). Telia (leverantör av växelsystemet) och QD (underleverantör till Telia som hjälper till med införande och utbildning).

4. Avtal upprättas. När behov och lösningar är utredda och såväl enheten som stiftet har fattat beslut om att gå vidare är det dags att teckna ett tjänsteavtal, vilket inkluderar en bilaga med personuppgiftsbiträdesavtal, där enheten (såsom varandes personuppgiftsansvarig) ger instruktioner till stiftet om hur personuppgifter får hanteras vid utförande av växelservice.

De personuppgifter som hanteras i avtalet är namn och titel för de personer som har rätt att teckna avtal.

Det undertecknade avtalet diarieförs samt lagras i stiftets avtalsdatabas.

5. Informationsöverföring. I detta steg sker den huvudsakliga behandlingen av personuppgifter för denna process. För att stiftet ska kunna tillhandahålla växelservicen med god kvalitet, krävs att en stor mängd personuppgifter förs över från enheten till stiftet, som sedan uppdaterar databasen i växelsystemet (se nästa steg).

De personuppgifter som förs över avser samtliga personer som ska ha en anknytning i systemet. För- och efternamn, roll/titel, e-postadress, anknytning/telefonnummer, mobilnummer, arbetsplats inklusive adress, typ av anställning, anställningens varaktighet (tillsvidare eller tidsbegränsad) samt sökord (dvs ord som beskriver vad personen arbetar med och/eller kan svara på frågor kring) är de uppgifter som enheten fyller i på ett Excel-ark som sedan skickas lösenordskyddat antingen via I:\ eller samverkansrum.

Även känsliga personuppgifter förekommer, i och med att vissa roller också tydligt visar en religiös övertygelse (till exempel präst och diakon).

6. Uppdatering växeldatabas. När handläggaren på IT-stöd fått Excel-filen görs en kontroll av att uppgifterna verkar korrekta (kvalitetssäkring av fältstorlekar etc) innan informationen förs över till växelsystemet via ett USB-minne.

Växelpersonalen kompletterar med eventuella ytterligare inställningar direkt i växelsystemet.

Samma personuppgifter som i steg 5 hanteras i detta steg och ändamålet är att växelsystemet ska innehålla nödvändig och korrekt information för att kunna hantera enhetens växelservice.

7. Utbildning hos enheten. När alla förberedelser är klara, är det dags att utbilda personalen. En beställning skickas från stiftet till Telia/QD som sedan kommer överens direkt med ansvarig person hos enheten. Det är enhetens ansvar att boka lokal, bjuda in deltagarna etc. QD fakturerar sedan stiftet i efterhand.

De personuppgifter som hanteras i detta steg är namn, e-postadress och telefonnummer för de som planerar och genomför utbildningen. Hanteringen av anmälningar till utbildning etc ligger utanför stiftets personuppgiftsansvar, då det sköts antingen av QD eller av enheten själva.

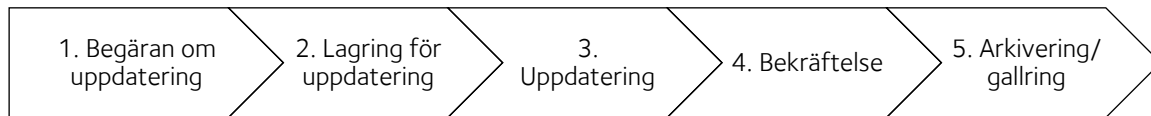
8. Driftsättning. När utbildningen är genomförd ska växelservicen driftsättas, vilket sker genom en beställning av programmering till Telia. Beställningen görs via e-post, och en avstämning görs att allt fungerar som det ska genom testsamtal.

De personuppgifter som hanteras är namn, e-postadress och ev. telefonnummer för de personer som genomför driftsättningen.

9. Uppföljning. När växelservicen varit i drift för en ny enhet under en tid, görs en uppföljning för att säkerställa att allt fungerar som det ska. Detta kan göras genom telefonsamtal till ansvarig person, genom en enkät eller genom ett fysiskt möte.

Uppdatera register i växeln

Det övergripande ändamålet med den här processen är att hålla informationen i växeln register uppdaterad, så att samtalshanteringen sker på ett korrekt sätt. Den övergripande lagliga grunden för behandlingen i den här processen är avtal (anställningsavtal för personal i pastoratet/församlingen, avtal för tillhandahållandet av växelservice samt avtal med underleverantör för bemanning av växeln). I vissa steg kan ytterligare ändamål/grunder tillkomma vilket då anges.



1. Begäran om uppdatering. En begäran om uppdatering av växelns registerinformation kan komma från flera håll, antingen från den registrerade själv, dennes chef eller från pastoratets/församlingens/stiftets kontaktperson. Begäran kan också komma till växelpersonalens kännedom via olika kanaler, t.ex. e-post, telefon eller via det formulär som finns på Uppsala stifts intranät. I de fall begäran kommer per telefon uppmanas personen att använda formuläret på intranätet för att säkerställa att uppgifterna blir korrekta (och undvika missförstånd, felstavningar etc).

De uppgifter som behandlas vid begäran via formuläret: För- och efternamn, e-postadress, direkttelefonnummer, anknytning, mobiltelefonnummer, titel/befattning, sökord (det vill säga vad personen arbetar med, kan svara på frågor om och liknande), information kring anställning (nyanställd, tillsvidareanställd, tidsbegränsad anställning, förlängt förordnande, byte av tjänst, anställningens avslut), datum för när ändringen gäller från, arbetsplats (inklusive adress och ort) och namn på uppgiftslämnare samt datum för när uppgifterna skickas in. Dessutom finns ett fritextfält för övrig information där uppgiftslämnaren kan skriva in ytterligare personuppgifter.

När begäran kommer via e-post, ber ansvarig telefonist om kompletteringar enligt ovan om inte alla uppgifter finns med i det ursprungliga meddelandet, alternativt hänvisar till att använda formuläret.

När uppgiftslämnaren klickar på Skicka-knappen i formuläret, skickas informationen vidare till växelns funktionsbrevlåda.

2. Lagring inför uppdatering. Oftast kommer informationen innan den börjar gälla, och eftersom det inte går att lägga in uppdaterad information i förtid i systemet, så måste den då lagras fram till det datum då den börjar gälla. Ansvarig telefonist sparar informationen i särskild mapp på G:\ i avvaktan på att kunna uppdatera systemet och e-postmeddelandet raderas i Outlook.

3. Uppdatering sker. Det datum en uppdatering ska börja gälla, så görs en registrering i systemet samt en notering om vilken information som har uppdaterats och på uppmaning av vem.

4. Bekräftelse att uppdatering skett. När uppdateringen är gjord i systemet, informerar ansvarig telefonist via e-post den registrerade och uppgiftslämnaren (om det är olika personer) om att en uppdatering har skett, samt vilka kategorier av uppgifter som har ändrats, dock utan att inkludera själva personuppgifterna för att minimera hanteringen av personuppgifter.

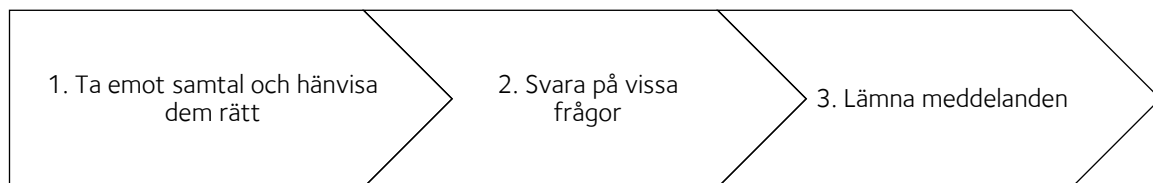
5. Arkivering/gallring. Utöver att informationen nu finns i växelsystemet så länge den är giltig, så sparas den även ytterligare en månad på G:/ innan den raderas.

Ändamålet med att spara den ursprungliga begäran är att kunna svara på frågor om uppdateringen om det uppstår oklarheter.

Hantera inkommande samtal

I denna process beskrivs hur stiftets växelservice tar hand om inkommande samtal, dels för stiftsorganisationen, dels för de pastorat/församlingar som har avtal med stiftet om denna service. I det första fallet är stiftet personuppgiftsansvarig, i det andra agerar stiftet som personuppgiftsbiträde för de anslutna pastoraten/församlingarna.

Det övergripande ändamålet med processen är att sköta växeln effektivt så att människors kontakter med Svenska kyrkan underlättas. Lagliga grunder för behandlingen är avtal (anställningsavtal för personal i stiftsorganisationen/pastoratet/ församlingen, avtal för tillhandahållandet av växelservice samt avtal med underleverantör för bemanning av växeln) samt berättigat intresse (de som ringer till Svenska kyrkan har ett intresse av att vi kopplar samtalen och ger besked om frånvaro med mera).



1. Ta emot samtal och hänvisa dem rätt. Stiftet, pastoraten och församlingarna får samtal som grovt kan indelas i tre kategorier:

- a. Samtal från medlemmar och allmänhet som har frågor rörande kärnverksamheten.
- b. Samtal rörande anställda, till exempel om någon vill sjukanmäla sig eller anmäla sig till något evenemang, gör en bokning etc.
- c. Samtal från andra, bland annat olika samarbetspartners.

I alla dessa fall är ändamålet att hantera behövlig administration och i fall b) tillkommer ändamålet att bistå personaladministration.

De personuppgifter som behandlas är namn, titel, e-postadress och de sökord som finns i växelns personalsystem. Beträffande b) tillkommer kan uppgifter om behov av specialkost (vid kursbokningar), uppgifter om anhöriga samt uppgifter om anställdas beräknande frånvarotid och frånvaroorsaker.

Ibland när det inte går att koppla telefonsamtal vidare, svarar växeln på frågor eller tar meddelanden. Hur den behandlingen ser ut beskrivs i steg 2 och 3.

2. Svara på vissa frågor. Telefonisterna kan svara på allmänna frågor om till exempel öppettider och besöksadresser samt information om personers titlar och kontaktuppgifter (direkttelefonnummer och e-postadress).

3. Lämna meddelanden. I det här steget tar telefonisterna emot meddelanden och lämnar vidare. Meddelandena kan innehålla personuppgifter som namn, telefonnummer, titel, enhetsnamn, arbetsuppgift och ärendeuppgifter. Anställda kan också lämna meddelanden om att de är sjuka eller av annan anledning kommer att vara frånvarande, vilket då lämnas vidare till berörd chef, löneassistent och kollegor.