

Folketingets Social-, Indenrigs- og Børneudvalg

Slotsholmsgade 10
1216 København K
Telefon 72 28 24 00
oim@oim.dk

Sagsnr.
2017 - 1849

Doknr.
458514

Dato
12-04-2017

Folketingets Social-, Indenrigs- og Børneudvalg har d. 31. marts 2017 stillet følgende spørgsmål nr. 1 (L 164) til økonomi- og indenrigsministeren, som hermed besvares. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Kirsten Normann Andersen (SF).

Spørgsmål nr. 1:

”Vil ministeren under henvisning til lovforslagets § 5 om bl.a. fælleskommunale callcentre oplyse, hvordan borgerens forvaltningsretlige vilkår sikres, når ansatte i en anden kommune og dermed med ledelsesmæssig reference til en anden kommune end borgerens bopælskommune får adgang til personlige oplysninger om borgeren?”

Svar:

Den foreslåede lovændring giver hjemmel til, at kommunalbestyrelsen sammen med en eller flere andre kommunalbestyrelser kan beslutte at oprette et fælleskommunalt callcenter, som yder service til borgere og virksomheder i de kommuner, der deltager i det fælleskommunale callcenter. Samarbejdsmodellen indebærer, at medarbejdere i én kommune, når de i callcentret varetager opgaver vedrørende borgere eller virksomheder i en anden kommune, varetager opgaver på vegne af og under ansvar over for kommunalbestyrelsen i denne anden kommune.

Den service, et fælleskommunalt callcenter efter det foreslåede kan yde, består i håndtering af telefoniske henvendelser fra borgere og virksomheder om status i de verserende sager, som borgeren eller virksomheden, der retter henvendelse til callcentret, er part i. Som eksempel på en sådan henvendelse kan nævnes forespørgsel om f.eks. forventet sagsbehandlingstid eller bekræftelse på modtagelse af brev eller mail fra borgeren eller virksomheden.

Den foreslåede model giver mulighed for, at medarbejdere i et fælleskommunalt callcenter, som yder ovennævnte service til borgere og virksomheder i en af de kommuner, der deltager i det fælleskommunale callcenter, kan tilgå de deltagende kommuners elektroniske dokumenthåndteringssystemer.

Opslag i borgerens eller virksomhedens sag må alene ske på baggrund af borgerens eller virksomhedens telefoniske henvendelse og må alene omfatte de oplysninger, som er nødvendige for callcentrets varetagelse af den nævnte serviceopgave.

Dette gælder uanset, om den medarbejder, som håndterer opkaldet fra borgeren eller virksomheden, er ansat i den pågældende kommune eller i en af de øvrige deltagende kommuner.

I det omfang der i forbindelse med den ydede service bliver behandlet oplysninger, som er omfattet af persondataloven (personfølsomme oplysninger), finder denne lov anvendelse. Det følger bl.a. af persondatalovens § 41, stk. 3, at den dataansvarlige skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt mod,



at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med loven.

Det er de deltagende kommuner, der som dataansvarlige har pligt til at sikre sig, at det fælleskommunale callcenter indrettes i overensstemmelse med persondatalovens og sikkerhedsbekendtgørelsens regler.

Ovennævnte regler gælder ligeledes uanset, om den medarbejder, som håndterer opkaldet fra borgeren eller virksomheden, er ansat i den pågældende kommune eller i en af de øvrige deltagende kommuner.

Det kan afslutningsvis oplyses, at alle medarbejdere i fælleskommunale callcentre naturligvis er underlagt de almindelige regler om tavshedspligt, som gælder for al virksomhed inden for den offentlige forvaltning.

Med venlig hilsen
Simon Emil Ammitzbøll