



Rekommendation

Hantering av personer med skyddade personuppgifter

Rekommendation

Denna rekommendation har som syfte att vara ett stöd i hantering av personer med skyddade personuppgifter för myndigheter inom verksamhetsområdet samhällsbetalda resor/serviceresor/särskilda persontransporter.

Rekommendationen har sin grund i myndighetsutövning gällande färdtjänst varför vissa delar i rekommendationen specifikt berör detta fält inom ovanstående verksamhetsområde. De flesta delar av rekommendationen är dock utformade för att kunna vara ett stöd även för andra fält inom verksamhetsområdet.

Allmän information till och kontakt med enskild som ej är aktiv hos myndigheten
Om en person med skyddade personuppgifter som ej är aktiv hos myndigheten efterfrågar information är rekommendationen att informera om följande:

- Myndighetens uppdrag.
- Hur myndigheten inom ramen för sitt uppdrag hanterar personuppgifter.

Uttrycker individen en önskan om att ta del av myndighetens tjänster är rekommendationen att vidare informera om:

- Ansökningsprocessen.
- Vad som kan vara bra att tänka på, exempelvis vad för uppgifter som hanteras vid bokning och hur resor kan bokas för att stärka skyddet.

Önskar individen därefter ansöka om att ta del av myndighetens tjänster fortgår processen enligt myndighetens rutin för detta.

Skriftlig korrespondens

All post till personer med skyddade personuppgifter skall förmedlas via Skatteverket. Viktigt att uppmärksamma är att all förmedlingspost kommer fram någon dag senare till mottagaren, jämfört med när post skickas till mottagare genom ordinarie postgång.



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

Gör så här:

1. Lägg försändelsen i ett kuvert och förslut detta
2. Skriv personens namn och fullständiga personnummer utanpå kuvertet
3. Om möjligt, skriv avdelning/mottagnings returadress på innerkuvertet för att underlätta vid returpost
4. Lägg kuvertet i ett annat kuvert och skicka det till adressen för Skatteverkets postförmedling. Vid rekommendationens formulerande är adressen nedanstående, dock uppmanas myndigheten att säkerställa aktuella adress vid hantering av skriftlig korrespondens.

Skatteverket Förmedlingsuppdrag
Box 2820
403 20 GÖTEBORG

Om sökande är folkbokförd i en kommun som myndigheten inte ansvarar för skickas ansökan tillbaka till sökanden, enligt korrespondensrutinen, med information om att sökande istället skall ansöka hos sin folkbokföringskommun.

Förberedande rutiner inför ansökan

För att säkerställa att handlingar gällande personer med skyddade personuppgifter hanteras av så få personer som möjligt är rekommendationen att sådana ärenden hanteras och handläggs av utsedda handläggare/utredare.

I ansökningsblanketter bör information som uppmanar sökanden med skyddade personuppgifter att ta kontakt med handläggare/utredare muntligt för att ärendet ska kunna utdelas till särskilt utsedd handläggare/utredare eller mottagande handläggare/utredare som tar emot en muntlig ansökan. Det kan dock även inkomma skriftlig ansökan från sökande.

När det gäller ansökan gällande ett barn bör dock en skriftlig ansökan inkomma, med underskrifter av samtliga vårdnadshavare. Kontakt med vårdnadshavare ska dock inte ske per automatik då hotet mot personen kan komma därifrån. Om inte registrerade vårdnadshavare har vårdnaden om barnet, skickas en begäran om handling som visar vem som har vårdnaden om barnet samt är barnets kontaktperson.

När personer med skyddade personuppgifter ansöker om färdtjänst måste de styrka sin folkbokföringsadress. Detta då lagstiftningen utgår från folkbokföringskommun och myndigheten inte kan se folkbokföringskommun på person med skyddade personuppgifter via folkbokföringstjänster. En mall bör finnas på myndigheten för att begära in ett personbevis från sökande där folkbokföringskommun styrks för enhetlig standard på sådan begäran.



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

I stället för brev med begäran om personbevis så kan uppgifter även kontrolleras via telefonkontakt med Skatteverkets särskilda skyddsavdelning. Bevisbördan ligger dock på sökanden då man ansöker om en förmån så som färdtjänstillstånd.

Vid en ansökan som avser ett barn behöver det även i personbeviset framkomma om man har en eller två vårdnadshavare.

När ansökan inkommit, registrering

När myndigheten får in en ansökan eller annan handling där det framgår att personen har skyddade personuppgifter är rekommendationen att handläggare/utredare formulerar ett brev med kodord och skickar det till personen via Skatteverkets postförmedling. Brevet ska innehålla 1 kodord som sökanden ska uppgi i kontakt med myndigheten. I brevet informeras personen om att kodordet ska användas vid alla kontakter med myndigheten. Kodordet följer personens alla utredningar. Ett nytt kodord skickas alltid per post.

Ett annat sätt att gå till väga kan vara att begäran om personbevis skickas ut av handläggare så fort en skyddad ansökan kommer in, utan sistadatum, via Skatteverkets postförmedling. Om inget personbevis inkommit, skickas ett nytt brev om begäran om personbevis ut – denna gång med sista ett datum (bör finnas brevmall). Om inget personbevis inkommer under tid för kommunikering, avvisas ansökan. (Bör finnas brevmall).

Om ett personbevis inkommer som styrker vilken kommun som sökande är folkbokförd i, och detta är inom "rätt" upptagningsområde, handläggs ärendet av sekretesshandläggare/mottagande handläggare som vanligt.

När personbevis inkommer granskas och godkänns/nekas detta av sekretesshandläggare/mottagande handläggare som noterar i systemet. Personbevis ska inte laddas upp eller sparas någonstans utan slängs direkt i sekretesskärl efter att det har granskats.

Hur man registreras sökanden beror på vilket system en arbetar i. Sökanden kan exempelvis registreras med personnummer medan det i adressfältet kan stå SEKRETESSKYDD. Fingerade namn kan användas. Systemet bör inte dela andra uppgifter än namn (som kan vara fingerat) och kundnummer som generell information till leverantörer som utför körupdrag.

Handläggning av ärende

Vid bedömning av tillståndlängd är det en god idé att beakta att skyddsgraden kan omprövas och att sökanden kan flytta och ej längre vara folkbokförd i vår kommun/region (detta kan vi inte se och upptäcka då uppgifter inte finns att hämta via folkbokföringstjänst).

Handläggaren/utredare utreder ärendet enligt samma rutiner som övriga ansökningar. Vid samtal med sökanden, förklara vilka system vi har och som personen måste vara en del av och



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

vad detta innebär. Exempelvis förklara att om sökanden inte önskar att hemadressen syns vid bokning av resa rekommenderas den att boka från en närliggande adress.

Beslut och utredning skall registreras precis som alla övriga dokument gällande sökanden, dock skrivs inte namn, telefonnummer eller ort/gator eller liknande beskrivningar i utredningen.

Sökandens namn och telefonnummer bör inte registreras eller dokumenteras i något system. Behövs sådana uppgifter kan de förvaras enskilt i avsett arkivskåp samt hanteras av ett fåtal personer.

Bokning och utförande av resor

Beställningsmottagare och trafikledare bör inte ha tillgång till kundens sekretessbelagda personuppgifter vid hantering av resan. Rekommendationen är att hem- och folkbokföringsadress visas som sekretessbelagda alternativt att adress till myndigheten läggs in som fingerad adress.

Resenären uppmanas att boka med sitt kundnummer, i fall sådant finns, och inte personnummer. Resenären informeras även om att de kontaktuppgifter som resenären lämnar vid bokning kan ses av såväl bokningspersonal som förare. Resenären bör uppmanas att i största möjliga mån att vara uppmärksam på fordons ankomst under den tid som myndigheten sätter som tidsram för hämtning och lämning. Detta för att inte behöva uppge exempelvis telefonnummer som chauffören kan ringa på när fordonet kommit fram. Även om en resenärs adress är sekretessbelagd behöver beställningsmottagaren få information vilka adresser resenären vill åka mellan för att kunna boka resan. Dessa uppgifter skickas även ut till föraren. Beställningsmottagningen, trafikledningen och föraren tar dock enbart del av de uppgifter resenären själv uppger i samtalet. Resenären har således möjlighet att boka sin resa från en närliggande adress för att inte behöva uppge sin hemadress vilket myndigheten bör informera om.

Resenärer med skyddade personuppgifter som vill begära ut information om genomförda resor hänvisas till lämplig funktion för detta. Förslagsvis de handläggare/utredare som hanterar ärenden med skyddade personuppgifter. Informationen lämnas aldrig ut i telefonsamtal med resenären, oavsett om resenären har fått och uppger en personlig kod enligt tidigare förslag, utan skickas skriftligen enligt sekretessrutinen via Skatteverkets förmedlingsuppdrag.

Om en person som redan är registrerad får skyddade personuppgifter

Om en kund som redan är upplagd i våra system får skyddade personuppgifter kommer detta synas i en slagning mot folkbokföringen efter uppdatering sker. Rekommendationen är att personuppgifter som är synliga i systemet omregistreras för att uppfylla tidigare angivna rekommendationer om hantering om personuppgifter.



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

Friskrivning

Denna rekommendation har tagits fram av en arbetsgrupp inom Svensk Kollektivtrafiks medlemsnätverk för Serviceresor (MERIT) och är avsedd som en allmän vägledning. Användning och tillämpning av rekommendationen sker på organisationens eget ansvar.

Förankring

Remissinstans	Kommentar	Datum	Sign
Hållbarhet – Barn		2024-05-23	JohJ, NL
Samordning		2024-05-23	CN
System		2024-05-23	PJ
Tillstånd & myndighet	Kommentarer från Stockholm (PE), Norrbotten (SS)	2024-06-04	MH
Trafik & fordon		2024-05-23	TH
Trafikoptimering		2024-05-23	NI, LG
Upphandling		2024-05-23	JJ
Kraftsamling MERIT Referensgrupp		2024-05-31	JJ
Kraftsamling MERIT Styrgrupp		2024-06-11	JW

Versionshistorik

Version	Kommentar	Datum	Sign.
0.1	Dokumentets skapande		
1.0	Beslutat dokument	2024-06-11	JW