



LUNDS
UNIVERSITET

Skyddade personuppgifter

Svenska myndigheters hantering kring sekretessbelagda uppgifter

Av Cecilia Broman & Rebecca Skoginge

LUNDS UNIVERSITET
Rättssociologiska institutionen

Kandidatuppsats (RÄSK02)
Vårtermin 2018



Handledare: Eva Friis

Examinator: Eva Schömer

Abstract

The aim of this bachelor thesis is to enlighten the action plans of Swedish authorities concerning protected personal data and how it follows up in practice, both inside the authorities and interactions with other authorities. Different ways to prevent that personal data won't unearh are also included. Action plans and interviews with respective authority of the sample will execute the research questions.

People living with protected personal data consist mostly of women and children that are vulnerable because of violence that they experienced from a man in their vicinity, which is why the thesis is focusing on women and children. The data has been analyzed by applying the theories law in books and law in action by Pound, and Mathiesens perspective of the law system in relation to society, occurred to fulfil the purpose of the thesis.

Conclusions of the thesis is that each authority has an action plan and they all have concrete routines how to handle protected personal data. Routines about communication with others have similar structure and each authority have education about protected personal data that can be seen as prevention, even though it has different formation. Education about domestic violence is given to employees but it's not written in the action plans. The interviews present that personal data is handled with awareness but there are deficiencies in the action plans. None of the action plans has routines that inform employees how to maneuver if protected personal data would unearh. The bachelor thesis includes 16 212 words.

Nyckelord: Barn, handlingsplan, kvinnor, myndigheter och skyddade personuppgifter

Förord

Vi vill börja med att rikta ett stort tack till de personer som funnits i vår närhet under den här kandidatuppsatsen. Vår handledare Eva Friis, universitetslektor vid rättssociologiska institutionen, som har hjälpt oss hamna på rätt väg när vi stött på problem.

Respondenterna vill vi rikta ett särskilt tack till för deras engagemang och insats i vårt arbete. Utöver redan nämnda personer vill vi även yttra ett tack till vänner och familj i vår närhet som har lyssnat på oss och stått ut med oss när vi under våren samtalat om arbetet. Vi vill även tacka varandra för ett gott samarbete, kommunikation och stöttande under hela terminens gång och för en fin vänskap.

Innehållsförteckning

Abstract	
Förord	
Förkortningslista	1
1. Inledning	2
1.1 Problemformulering	2
1.2 Syfte och frågeställning	4
1.3 Avgränsningar	5
1.3.1 Deltagande myndigheter	5
2. Skyddade personuppgifter	6
2.1 Handlingsplaner för hantering av skyddade personuppgifter	7
2.2 Lagstiftning	8
3. Tidigare forskning	8
3.1 G(l)ömda	9
4. Teoretiskt ramverk	10
4.1 Law in books and law in action	10
4.2 Rätten i samhället.....	11
5. Metod	11
5.1 Material och urval	12
5.2 Insamling av handlingsplaner	13
5.3 Intervjuer	14
5.3.2. Personliga intervjuer online	15
5.4 Etiska överväganden	16
5.5 Verifiering av data	17
6. Resultat	19
6.1 Handlingsplaner	19
6.1.1 Skatteverket	19
6.1.2 Örebro Kommun	20
6.1.3 Halmstad Kommun	22
6.1.4 Arbetsmarknad och Socialförvaltningen Malmö	23
6.1.5 Sammanfattning av handlingsplaner	24
6.2 Redovisning av intervjuer	24
6.2.1 Örebro kommun	25
6.2.2 Halmstad kommun	28
6.2.3 Arbetsmarknads- och socialförvaltningen Malmö	29
6.2.4 Sammanfattning intervjuer	30
7. Analys	31
7.1 Urvalets handlingsplaner och dess innehåll	31
7.2 Vilka rutiner finns vid behandlande av skyddade personuppgifter i samarbete med andra myndigheter?.....	33

7.3 Finns det förebyggande rutiner för att skyddade personuppgifter inte ska röjas av myndighet, och hur ser rutinerna ut om de ofrivilligt undanröjs?.....	35
7.3.1 Förebyggande och utbildning	35
7.3.2 Förebyggande och IT-system	38
7.3.3 Rutiner kring ofrivilligt undanröjande	40
8. Slutsatser och avslutande diskussion	43
8.1 Framtida forskning	45
9. Källförteckning	47
9.1 Litteratur	47
9.2 Elektroniska källor	47
10. Bilagor	49
10.1 Skatteverket.....	49
10.2 Örebro Kommun	54
10.3 Halmstad Kommun	58
10.3.1 Barn- och elevhandläggare	58
10.3.2 Förskolechef och rektor	60
10.3.3 Personal vid förskola och skola	69
10.4 Arbetsmarknads – socialförvaltningen Malmö	64
10.5 Intervjuguide	70

Förkortningslista

CMV – Centrum för våld

FdbL- Lag om behandling av personuppgifter i Skatteverkets
folkbokföringsverksamhet

OSL – Offentlighets- och sekretesslag

SFS – Svensk författningssamling

SOSFS – Socialstyrelsens författningssamling

SVT – Sveriges Television

1. Inledning

Skretessmarkering, kvarskrivning och fingerade personuppgifter är benämning på de tre olika sekretessnivåer som Skatteverket delar in personer efter som har fått sin ansökan gällande skyddade personuppgifter fullbordad. Hot och förföljelse mot person är två brottsbeskrivningar som är vanligt förekommande för att Skatteverket ska verkställa så att den utsatte ska få sekretessbelagda eller skyddade personuppgifter (Skatteverket, 2018). Förutom Skatteverket, så kommer de flesta svenska myndigheter men även kommuner i kontakt med personer som lever med en skyddad identitet. För samtliga verksamheter finns det riktlinjer för hur det ska hanteras med hänvisning till Skatteverket och utöver deras angivningar har eller bör de olika myndigheterna ha egna handlingsplaner. Det har dock inträffat, trots anvisningar och handlingsplaner, att skyddade personuppgifter undanröjes.

Under de senaste 20 åren har en kraftig ökning skett gällande personer som lever med skyddade personuppgifter. Det här försätter utsatta kvinnor och barn i en position att de i större utsträckning än män är i behov av att leva med skyddade personuppgifter och tillsammans utgör de 60 procent av de personer som lever med skyddade personuppgifter i Sverige (Weinehall, 2007:14).

Flera svenska nyhetskällor rapporterar om kvinnor som utsatts för myndigheters undanröjande av deras skyddade personuppgifter. Sveriges Radio (2015) har gjort ett reportage om en kvinna som varit med om att hennes skyddade personuppgifter undanröjdes av myndigheter tre gånger och Aftonbladet (2015) skriver om fall där kvinnor även blivit mördade på grund av undanröjande av personuppgifterna från myndigheter. Dessutom har flertalet motioner inkommit som hävdar att en förändring måste ske vad det gäller just myndigheters hanterande av skyddade personuppgifter. Regeringen har framställt proposition 2017/18:145 ”*Ökat skydd för hotade och förföljda personer samt några åtgärder för att öka kvaliteten i folkbokföringen*” varav dess huvudsakliga innehåll består av förslag som syftar till att förbättra och öka skyddet för hotade och förföljda personer. Denna proposition visar på att problemet kring myndigheters hanterande av skyddade personuppgifter är så pass omfattande att en lagändring bör ske.

1.1 Problemformulering

Svenska myndigheter och kommuner som hanterar skyddade personuppgifter har särskilda handlingsplaner och förhållningspunkter som ska arbetas enligt aktuell svensk lagstiftning.

Offentlighets- och sekretesslag (OSL, 2009:400) samt Folkbokföringslag om behandling av personuppgifter i Skatteverkets folkbokföringsverksamhet (FdbL, 2001:182), finns stiftade för att skydda medborgarnas personuppgifter. Särskilda lagrum finns dock skrivna när de berörda personernas säkerhet handlar om *skyddade* personuppgifter. Det har förekommit att myndigheter i Sverige inte har fullföljt den sekretess som de är ålagda att tillhandahålla på grund av att det har funnits brister i handlingsplanerna inom myndigheter, vilket har lett till att de har röjt flera kvinnors skyddade personuppgifter, något som i sin tur har orsakat skada för den kvinna vars skyddade personuppgifter blivit röjda (SVT, 2015).

Samtliga myndigheter bör ha handlingsplaner för hur skyddade personuppgifter ska hanteras och regeringen har gett särskilda myndigheter i uppdrag att utforma handlingsplaner i skrift till andra myndigheter. Socialstyrelsen som normerande myndighet fick i uppdrag av regeringen att i skriftlig information formulera handlingsplaner till socialtjänsten och Skolverket som normerande myndighet fick i uppdrag att utforma handlingsplaner till personer som arbetar med barn och ungdomar inom skolans verksamheter (Socialstyrelsen, 2005) (Skolverket, 2011). Tillsammans med andra myndigheter har även Skatteverket utformat allmän information och vägledning för hantering av skyddade personuppgifter, vilket ska minska risken att skyddade personuppgifter röjs. Skatteverket har en central roll när det kommer till skyddade personuppgifter och det är Skatteverket som utfärdar skyddade personuppgifter, sekretessmarkering och kvarskrivning. Vidare aviserar Skatteverket ut till andra myndigheter som behöver ta del av personuppgifterna (Skatteverket, 2018).

Handlingsplanerna som vardera myndigheten har utfärdat tar avstamp i lagstiftning men de är även utformade efter varje myndighets egna arbetsmetoder. Den rättssociologiska relevansen kan ses genom rättens inverkan på samhällsförhållanden. Åsyftade verkningar inom rätten innefattar rättsreglernas syfte eller domstolarnas syfte med specifika lagar. Rätten verkar alltid i en kontext eller i ett sammanhang, den verkar alltså tillsammans med andra samhällsförhållanden. Det som de åsyftade verkningarna ska verka på måste ha en motivation till att vilja tillämpa lagen annars försvinner hela poängen med den och det kan leda till en dysfunktion (Mathiesen, 2005:29 - 30). Det här kan likställas med regeringens utfärdande av uppdrag till svenska normerande myndigheter att upprätta handlingsplaner gällande skyddade personuppgifter till andra berörda myndigheter. Det är sedan upp till dem som de åsyftade verkningarna ska verka på om de väljer att tillämpa de handlingsplaner som framställts eller inte.

På Skatteverkets hemsida står det skrivet; *”Varje myndighet bör utforma sina rutiner utifrån en egen riskbedömning av de sekretessmarkerade personuppgifter som myndigheten behandlar och konsekvensen av om dessa kommer obehörig person tillhanda”* (Skatteverket, 2018). Eftersom varje myndighet bör utforma sina egna handlingsplaner gällande hantering av skyddade personuppgifter kan det möjligen uppstå problem när det kommer till samarbetet mellan myndigheterna. Det kan uppkomma en risk att skyddade personuppgifter undanröjs på grund av myndigheternas olika handlingsplaner. Handlingsplanernas innehåll kan även skilja sig myndigheterna emellan, till exempel vilka förebyggande rutiner som finns för att minska risken att en skyddad personuppgift röjs samt om det finns rutiner som vardera myndighet agerar efter vid ett ofrivilligt röjande av skyddade personuppgifter. Den mänskliga faktorn kan ses som en bakomliggande orsak till att hanterande av skyddade personuppgifter inte alltid hanteras aktsamt, i de här situationerna bör det ske ett agerande ifrån myndigheternas sida.

1.2 Syfte och frågeställning

I den här kandidatuppsatsen är syftet att belysa de handlingsplaner som finns gällande svenska myndigheters hanterande av skyddade personuppgifter och hur det efterföljs av de myndighetsanställda för att motverka att skyddade personuppgifter lämnas ut. Med fokus på myndigheter ska det undersökas hur innehållet i deras handlingsplaner är konstruerade när det kommer till hantering av skyddade personuppgifter. Vidare ska det undersökas vilka rutiner en myndighet har för ett fungerande samarbete med andra myndigheter när det kommer till skyddade personuppgifter och hur de rutinerna ser ut i praktiken. Dessutom om det finns förebyggande rutiner för att skyddade personuppgifter inte ska undanröjas av myndighet samt om det finns rutiner för hur myndighetsanställda ska arbeta vid ett ofrivilligt röjande och hur dessa rutiner används i praktiken. Följande frågeställning samt delfrågor ska besvaras;

- ***Hur tillämpas befintliga handlingsplaner i praktiken?***
- *Hur är innehållet utformat i urvalets handlingsplaner vad det gäller hanteringen av skyddade personuppgifter?*
- *Vilka rutiner finns vid behandlande av skyddade personuppgifter i samarbete med andra myndigheter?*
- *Finns det förebyggande rutiner för att skyddade personuppgifter inte ska röjas av myndighet och hur ser rutinerna ut om de ofrivilligt undanröjs?*

1.3 Avgränsningar

Arbetets avgränsningar är aktivt valda på grund av olika bakomliggande orsaker vilket innefattar den begränsade tidsperioden och tillgänglighet. Forskningsstudien kommer endast behandla myndigheter och kommuner som hanterar skyddade personuppgifter utifrån angivna riktlinjer. De handlingsplaner som ska studeras kommer ifrån svenska myndigheter men däribland finns även kommuner inkluderade. Samtliga myndigheter hanterar frågor om skyddade personuppgifter dagligen och har särskilda arbetsgrupper som arbetar med den specifika frågan.

En annan avgränsning som gjorts är att studien ska behandla just kvinnor och barn som blivit undanröjda deras skyddade personuppgifter. Valet gjordes efter att ha genomfört tidigare forskning som framförallt har lyft kvinnor som blivit undanröjda deras skyddade personuppgifter samt medias sätt att hantera frågor likt vårt forskningsområde där majoriteten berör kvinnor och barn. En redan utsatt kvinna blir även mer utsatt då den hotande mannen kan använda sig av barnet för att hitta kvinnan, det blir dubbelt så svårt för kvinnan att hålla koll på både sina egna skyddade personuppgifter samt sitt/sina barns skyddade personuppgifter.

Utöver de här avgränsningarna så har det även valts att endast fokusera på aktiva handlingsplaner. Med andra ord finns det inget intresse av hur det tidigare har sett ut, utan fokus ligger på det aktuella och vad det innefattar så att frågor kan ställas till myndighetsanställda som dagligen hanterar arbetsuppgifter kring skyddade personuppgifter och så att de kan svara på frågorna utifrån deras personliga arbetslivserfarenhet. På samma sätt resoneras det kring lagstiftning, det är endast aktuell lagstiftning som sammanförs med handlingsplanerna utformning. En ny lag, Dataskyddsförordningen (SFS 2018:218) (SFS 2018:219) (SFS 2018:220), ska träda i kraft den 25/5 2018 men är ingen lag som ska ta del av denna studie eftersom det endast är aktuell lagstiftning som inkluderas.

1.3.1 Deltagande myndigheter

Forskningsstudien utgår ifrån fyra olika verksamheter som hanterar skyddade personuppgifter, vilket blir ytterligare en avgränsning i arbetet. Skatteverket har en central roll i forskningsstudien eftersom det är den myndigheten som utfärdar skyddade personuppgifter i Sverige. Arbetsmarknad och Socialförvaltningen i Malmö som innefattar Socialtjänstens arbete är en annan deltagande myndighet i forskningsstudien. Utöver dessa är det två

kommuner, Halmstad kommun samt Örebro kommun. Den förstnämnda har handlingsplaner som inriktar sig mot barn och ungdomar, det vill säga ett område som faller inom myndigheten Skolverkets ansvar medan den sistnämnda kommunen har en mer generell handlingsplan gällande skyddade personuppgifter för de olika verksamheterna inom kommunen. Samtliga maktbefogenheter förhåller sig till avgränsningen rörande kvinnor och barn. Ytterligare en avgränsning är att benämna de dokument som ska belysas från respektive myndighet för *handlingsplan* oavsett vad de kallas ursprungsvi inom myndigheten.

2. Skyddade personuppgifter

När en person är utsatt för konkreta och allvarliga hot kan denna person begära skyddade personuppgifter hos Skatteverket. Myndigheten hanterar sekretessmarkering och kvarskrivning vilket kan ses som de mindre allvarliga av sekretessnivåerna gällande skyddade personuppgifter i relation till fingerade personuppgifter (Polisen, 2018). Om en person är utsatt för särskilt allvarlig brottslighet och hotas till liv, hälsa eller frihet så kan personen i fråga ansöka om fingerade personuppgifter, något som Polisen i sin tur avgör och utfärdar. Polisen uttrycker att det är komplicerat att leva med en fingerad identitet och understryker allvarligheten med skyddet (Polisen, 2018).

Sekretessmarkering i Skatteverkets system innefattar alla personuppgifter och står därför inte skrivet vilken uppgift det berör. Med sekretessmarkering blir det svårare för andra personer att ta del av information som finns infört i folkbokföringsregistret av den person vars uppgifter är sekretessmarkerade (Skatteverket, 2018). Sekretessmarkering infattar oftast namn, adress och personnummer. Vidare innebär detta att en markering förs in vid personuppgifterna och anger att ingen får lämna ut de uppgifterna utan tillstånd och säkerhetskontroll. Markeringen används som en varningssignal till de som hanterar uppgifterna att utföra en prövning innan det beslutas om uppgifterna kan lämnas ut eller inte (Skatteverket, 2018).

Kvarskrivning är till för att fungera som ett adress-skydd när en person som lever under konkret hot har flyttat till en annan hemlig adress. I praktiken innebär det att den nya, verkliga, bostadsorten inte framgår i folkbokföringsregistret samt att den inte heller sprids vidare till andra myndigheter. Den gamla bostadsadressen tas bort och personen blir registrerad som ”på kommunen skriven” i personens gamla folkbokföringsort. Skattekontorets

adress kommer anges som särskild postadress och en markering om att personen innehar skyddade personuppgifter skickas ut till andra myndigheter tillsammans med adressen till Skattekontoret (Skatteverket, 2018).

Fingerande personuppgifter ges till personer som är utsatta för särskilt allvarliga hot. Det innebär att den utsatta personen får ett helt nytt namn samt personnummer. Den nya identiteten registreras på ett sätt så att det inte framgår att det är fingerade personuppgifter och kopplingen mellan den gamla och den nya identiteten finns endast hos Polismyndigheten. När en person fått fingerade personuppgifter kommer den gamla identiteten att tas bort i folkbokföringsregistret och det krävs en flytt till en ny hemlig ort (Skatteverket, 2018).

Sedan 2006 finns det dock en generell sekretessregel om en person med sekretessbelagda personuppgifter, eller dennes närstående, av särskilda skäl kan utsättas för skada träder i kraft, det här omfattas däremot inte av namn. Sekretessbelagda personuppgifter kan även skilja sig från myndighet till myndighet. Skatteverket (2018) skriver som exempel att Socialtjänsten har sekretess medan det skiljer sig inom byggnadsnämnden, något en person med skyddade personuppgifter bör vara uppmärksam på.

2.1 Handlingsplaner för hantering av skyddade personuppgifter

Regeringens befallning till normerande myndigheter, innefattande Socialstyrelsen och Skolverket, att utforma skriftlig information till arbetare inom myndigheter rörande deras arbete och hanterande av skyddade personuppgifter ska utgå ifrån befintlig lagstiftning och kunskap (Socialstyrelsen, 2005). Lagstiftning ligger sedan till grund för utformningen av de olika handlingsplanerna som var myndighet ska ha i skriftlig information. Skatteverkets centrala roll framhävs via deras offentliga handlingsplan som till skillnad från övriga myndigheter i urvalet förankrar sig i en egen lag; *Lag om behandling av personuppgifter i Skatteverkets folkbokföringsverksamhet* (2001:182). Myndighetens handlingsplan skiljer sig från övriga i urvalet. Örebro kommun och Malmö socialförvaltning har handlingsplaner som är utformade efter OSL 21 kap (2009:400) medan Halmstad kommun även inkluderar OSL 23 kap (2009:400) vilket beror på att den sistnämnda inriktar sig mot skyddade personuppgifter för barn och ungdomar.

2.2 Lagstiftning

Lagstiftning som innefattar bestämmelser och kontrollerar myndigheter och andra organs handläggning vid registrering, utlämnande och övrig hantering av allmänna handlingar är *Offentlighets- och sekretesslag* (SFS 2009:400). Lagen omfattar bland annat tystnadsplikt och vissa begränsningar att ta del av och utlämningar av allmänna handlingar. De här bestämmelserna avser förbud att röja uppgift, oavsett om det skett muntligen eller inte, genom utlämnande av allmän handling eller på något annat sätt (SFS 2009:400).

I OSL 2009:400 finns det särskilda kapitel som behandlar myndigheters hantering av allmänna handlingar men även de som innefattar sekretess. Vidare finns det kapitel som rör sekretess för enskild i utbildningsverksamhet.

Skatteverket har egen lagstiftning rörande personuppgifter vilken heter; Lag om behandling av personuppgifter i Skatteverkets folkbokföringsverksamhet (2001:182). Lagen är särskilt stadgad för Skatteverkets hanterande av personuppgifter. Samma lag har även förankringar till personuppgiftslag (1998:204). Det första kapitlet behandlar allmänna bestämmelser för personuppgifter och i den första paragrafen står det följande;

”Denna lag tillämpas vid behandling av personuppgifter i Skatteverkets folkbokföringsverksamhet, om behandlingen är helt eller delvis automatiserad eller om uppgifterna ingår i eller är avsedda att ingå i en strukturerad samling av personuppgifter som är tillgängliga för sökning eller sammanställning enligt särskilda kriterier” (2001:182).

Hur Skatteverket ska hantera personuppgifter och därmed inkluderat skyddade personuppgifter finns författat i lagstiftning. Skyddade personuppgifter ska, precis som skrivits ovanför, hanteras med försiktighet.

3. Tidigare forskning

Den tidigare forskningen hittades genom att en utförlig litteraturundersökning gjordes på databasen LUBsearch. Användningen av boolean sökningen med söksträngen skyddade personuppgifter AND kvinnor gav resultatet av en tidigare forskning som var användbar inom studiens avgränsningar. Även andra söksträngar användes men gav inget resultat av relevans. Med andra ord är tidigare forskning väldigt begränsat vad det gäller fokus på myndigheters hantering av skyddade personuppgifter.

Den tidigare forskningen som dock ansågs användbar och som är relevant för studien var en studie som har genomförts med fokus på kvinnor och barn som lever med skyddade personuppgifter och utgått från deras personliga upplevelser av myndigheters hanterande av personuppgifter. Studien var ett forskningsprojekt som Stiftelsen Allmänna Barnhuset fick finansierat och utmynnade i en rapport. Rapporten heter *G(l)ömda- en studie om kvinnor och barn med skyddade personuppgifter* (Weinehall m.fl., 2007) och är relevant för vårt avsnitt gällande tidigare forskning. Valet av denna studie gjordes för att den gav kunskap om vad som tidigare studerats, trots att även den här har sitt främsta fokus på kvinnor och barns upplevelser så framkommer en bild av hur kvinnorna har sett på myndigheternas hantering av deras skyddade personuppgifter.

I de flesta studier som har genomförts gällande skyddade personuppgifter har fokus varit på kvinnans eller barnets perspektiv, hur det som kvinna upplevs att leva med ett sådant skydd och inte på hur myndigheterna hanterar det eller hur deras handlingsplaner ser ut. Det här har bidragit till att det varit problematiskt att hitta tidigare forskning med fokus på just myndigheternas hanterande. Svårigheten i att få tag på lämplig forskning påvisar och förtydligar enligt oss att en kunskapslucka är ett faktum och som behöver fyllas med ett särskilt fokus på myndigheternas hanterande av skyddade personuppgifter.

3.1 G(l)ömda

"*G(l)ömda- en studie om kvinnor och barn med skyddade personuppgifter*" skriven av Weinehall m.fl. (2007) var en studie som pågick under en treårsperiod, vars syfte var att följa och utvärdera processen att leva med skyddade personuppgifter (Weinehall m.fl., 2007:26). Studien är av kvalitativ karaktär och bygger på intervjuer med både kvinnor och barn som lever med skydd. Av de som lever med skyddade personuppgifter är den vanligaste kategorin kvinnor som måste gömma sig från sina före detta, gruppen motsvarar 60 procent av alla som lever med skyddade personuppgifter (Weinehall m.fl., 2007:14).

Även om fokus låg på hur kvinnorna upplevde situationen med att leva med skyddade personuppgifter kunde en inblick ges hur myndigheterna har hanterat dessa intervjuade kvinnorna. Kvinnorna beskriver mötet med olika myndigheter och det framkommer både positiva och negativa utsagor. Flera kvinnor beskriver att det förekommer en dålig samordning, dålig förståelse om vad skyddet och olika åtgärder leder till för kvinnan medan andra är väldigt nöjda med den hjälp och stöd som de har fått (Weinehall m.fl., 2007:76).

Socialtjänsten är en av de myndigheter som kvinnorna oftast kommer i kontakt med när de har skyddade personuppgifter och det kan utläsas att beroende på bostadsort så har mötet genererat i positiva eller negativa termer (Weinehall, m.fl., 2007:83). Att ha någon att råd göra och prata med inom Socialtjänsten kan ge en otrolig stor känsla av trygghet och välbefinnande för de utsatta kvinnorna (Weinehall m.fl., 2007:83). Vidare kan Socialtjänstens handläggning ha en avgörande betydelse för hur kvinnans behov av skydd bedöms i vissa lägen och om hon får vårdnad om barnen. Om en okunnighet finns gällande våldsrelationers särskilda psykologi och utsatta kvinnors behov kan det få hemska konsekvenser för kvinnorna om deras ärenden inte hanteras utifrån fasta rutiner och riktlinjer (Weinehall m.fl., 2007:84).

Framställningen av myndigheters hanterande och kunskap inom ärenden som gäller utsatta kvinnor med skyddade personuppgifter lyfts fram som en viktig del i studien och en redan utsatt kvinna ska inte behöva känna sig ytterligare utsatt för att en myndighet inte kan hantera och utföra sitt jobb med deras ärenden på ett sätt som inte försätter kvinnan i fara.

4. Teoretiskt ramverk

Roscoe Pounds teori rörande law in books och law in action stödjer vad som presenterats under tidigare avsnitt gällande lagstiftning och de aktiva handlingsplanerna. Teorin kommer användas som hjälpmedel för att tyda myndigheternas handlingsplaner som utgår ifrån OSL (2009:400) och som i sin tur används av myndighetsanställda i praktiken. Utöver Pounds teori lyfts även Mathiesens perspektiv på rätten i samhället in, även den kan sammanföras med handlingsplanerna och svaren på de myndighetsanställda gällande skyddade personuppgifter.

4.1 Law in books and law in action

Roscoe Pound myntade begreppen law in books och law in action då han ansåg att det fanns stor anledning till att skilja på formell lag och den sociala verkligheten. Det abstrakta i lagar och det som sker i verkliga händelser kan skilja sig i hur varje situation tolkas av de inblandade (Banakar & Travers, 2013:45 - 46). Law in books innefattar de officiella regler och procedurer som finns nedskrivet i lagen medan law in action handlar om hur de officiella reglerna och procedurerna implementeras av människor i praktiken (Banakar & Travers, 2013:45 - 46). Pound menade vidare att om law in books inte kunde vidmakthållas genom law in action så är den formella lagen verkningslös, det är därför av stor vikt att den skrivna

formella lagen svarar till de praktiska behov som samhället har. Den enklaste lösningen för att det ska funka mellan dessa två synsätt är att sammanlänka dem (Banakar & Travers, 2013:45 - 46).

4.2 Rätten i samhället

I boken *Rätten i samhället* (2005) som är skriven av professorn i rättssociologi Thomas Mathiesen beskrivs tre centrala frågeställningar inom rättssociologin. En av frågeställningarna handlar om samhällsförhållandenas inverkan på rätten. Utifrån frågeställningen ser man på rätten ”från samhället och in i rätten”. Den här frågeställningen används för att förklara rättens utveckling utifrån flera generella perspektiv och i boken framställer Mathiesen tre perspektiv (Mathiesen, 2005:86).

Det första benämns som normperspektivet och det innebär att samhällets övriga normer påverkar rättens utveckling. När normer i samhället generellt ändrar sig sker en ändring enligt denna uppfattningen även av rättsnormerna (Mathiesen 2005:86). Det andra perspektivet från Mathiesen (2005) är opinionsperspektivet, vilket syftar till opinionsklimatet i samhället. Det är den subjektiva upplevelsen och medvetenheten som samhällsmedlemmarna har om samhället och världen som påverkar rättens utveckling. Det är kollektiva eller gemensamma medvetenhetstillstånd som skildrar hela eller stora delar av befolkningen. Opinionsklimatet ändrar sig ofta snabbt vilket kan bero på att stora händelser eller fenomen har inträffat som påverkar samhället (Mathiesen 2005:87). Mathiesens tredje och sista perspektiv är materialitetsperspektivet och som hävdar att de materiella förhållandena i samhället påverkar rättens utveckling. När teknologin och produktionsförhållandena ändrar sig så följer rätten efter och även den ändrar sig, gärna genom ändring i det normativa fältet (Mathiesen, 2005:88).

5. Metod

Forskningsstudien har byggts på empiriinsamling genom två olika metoder. Det ena har bestått av insamling av handlingsplaner från Skatteverket, Halmstad kommun, Örebro kommun samt Arbetsmarknad och Socialförvaltning i Malmö. De nämnda myndigheterna och kommunerna har sedan haft en representant som via mejl har genomfört en online-intervju, vilket innefattar vår andra metod för empiriinsamlingen. Skatteverket har ingen representant inom urvalsgruppen gällande online-intervju utan deras handlingsplan har använts som

grundläggande empiri då alla andra handlingsplanerna utgår från Skatteverkets handlingsplan gällande vägledning för myndigheter som hanterar skyddade personuppgifter.

5.1 Material och urval

Materialet som ligger till grund för analysen är handlingsplaner som behandlar hur skyddade personuppgifter ska hanteras inom myndigheter och kommuner. Arbetet och hanteringen sker utifrån varje myndighets angivelser men samtliga hänvisar till lagstiftning gällande skyddade personuppgifter och Skatteverket som i huvudsak utfärdar skyddade personuppgifter. Utöver handlingsplanerna har online-intervjuer genomförts med de kommuner och myndigheter som ingår i urvalsgruppen. Skatteverkets handlingsplan är normerande och dess delaktighet i uppsatsen belyses och används som förhållningspunkter för övriga myndigheters handlingsplaner. Kvinnor och barn är de som i störst utsträckning behöver skyddade personuppgifter vilket ligger till grund för avgränsningen och att just de grupperna är en del av urvalet (Socialstyrelsen, 2005).

Forskningsstudiens empiriinsamling består av två olika urvalsgrupper där den ena inriktar sig till insamling av handlingsplaner medan den andra innefattar en intervjustudie. Den ena urvalsgruppen består alltså av de handlingsplaner från svenska myndigheter som är en del av forskningsstudien vilka innefattar Skatteverket, Örebro kommun, Halmstad kommun och Arbetsmarknads- och Socialförvaltningen Malmö. Medan den andra urvalsgruppen innefattar en representant från följande myndigheter; Örebro kommun, Halmstad kommun och Arbetsmarknads- och Socialförvaltningen i Malmö som har deltagit i forskningens intervjustudie.

Eftersom Skatteverket har en central roll i arbetet med skyddade personuppgifter blir deras delaktighet i urvalet självklar. Myndigheten har det huvudsakliga ansvaret och aviserar ut sekretessmarkeringar rörande skyddade personuppgifter till andra myndigheter (Skatteverket, 2018). Arbetsmarknads- och socialförvaltningen i Malmö är de som ansvarar för bistånd och insatser enligt socialtjänstlagen och kommer då i kontakt och hanterar ärenden som innefattar bland annat brottsoffer samt barn och unga. I undersökning av material inkom även information om att arbetsmarknads- och socialförvaltningen i Malmö vid två tillfällen under maj månad 2017 undanröjde känsliga personuppgifter vid två tillfällen (Skånska Dagbladet, 2017). Det här ledde till valet av att undersöka om det fanns handlingsplaner gällande skyddade personuppgifter vid den här myndigheten.

Urvalsrepresentanterna Halmstad kommun och Örebro kommun togs med som ett bekvämlighetsurval. Valet av kommunerna grundar sig i dess tillgänglighet på grund av att vi är födda och uppvuxna i respektive kommun och myndigheterna har därför funnits nära till hands. Vid djupare sökning kring just dessa kommuner fann vi att det skett ökning av personer som lever med skyddade personuppgifter i Örebro kommun vilket stärker dess delaktighet i urvalet (Sveriges Radio, 2016). Fördelen med urvalet är forskningsprojektets begränsade budget både gällande tid och kostnad. Detta blev därför resultatet i urvalsprocessen eftersom tillgängligheten var enkel, smidig och av låg kostnad (Denscombe, 2009:39). En annan del av material och urval är som tidigare nämnts barn och kvinnor. Vid kontakt med Halmstad kommun och det snöbollsurval som genomfördes kopplade växeltelefonisten samtalet till en kommunanställd tillhörande barn- och ungdomsförvaltningen, vilket ingick i avgränsningen av studien (Denscombe, 2009:38). På samma sätt valdes representanten från Örebro kommun men personen var istället ansvarig för utformningen av de handlingsplaner som kommunen använder sig av och genererade en mer allmän hantering av skyddade personuppgifter.

Representanterna från varje urvalsgrupp har valts via ett snöbollsurval men med vissa kvalifikationer eftersom de har krävts kunskap gällande skyddade personuppgifter och myndighetens handlingsplaner. Snöbollsurval innebär att personen som först har kontaktats i sin tur rekommenderar och/eller hänvisar till nya personer som anses lämpliga att ingå i urvalet (Denscombe, 2009). Utefter vilket yrke de har inom myndigheten/kommunen, vilket i det här sammanhanget har handlat om kunnighet gällande handlingsplaner om skyddade personuppgifter inom respektives verksamhet (Bryman, 2008). Urvalet består sammanfattningsvis av fyra handlingsplaner med tillhörande tre online-intervjuer med en representant från respektive myndighet/kommun.

5.2 Insamling av handlingsplaner

Efter att ha tagit fram en lista med samtliga svenska myndigheter som finns, sammanställdes de myndigheter som kommer i kontakt med kvinnor och barn som blivit utsatta av en mans våld och som är i behov av skyddade personuppgifter. Därefter var tillvägagångssättet att kontakta myndigheter via växeltelefonister för att förklara vårt ärende som sedan har lett vidare till personer som arbetar med just skyddade personuppgifter. Samtalen har sällan lett oss till korrekt person från början så jakten på mest lämplig person kan påstås ha skett via ett

snöbollsurval, då den första kontakten oftast har öppnat upp intresset för en ny persons kunskap och arbetsposition inom myndigheten (Bryman, 2008:434).

Insamlingen av handlingsplanerna började med kontaktande av Socialstyrelsen som författade ett tydligt och informationsrikt mejl att det möjligen av mer relevans att kontakta Socialtjänsten samt kommuner eftersom de i större utsträckning hanterar skyddade personuppgifter rörande privatpersoner. Med det här i vetskap har fokus ändrats om och istället lagts på kommuner och socialtjänst runtom i Sverige. Valet har vuxit fram i samband med grundligt genomförd research och utgångspunkten blev i Skatteverket.

Vid samtalen med de berörda personerna på myndigheterna och kommunerna har det först och främst begärts ut den form av handlingsplan eller riktlinjer respektive verksamhet använder sig av. Efter att ha läst och sammanställt de handlingsplaner som samlats in via mejl har det författats frågor som är specifikt inriktade till vardera organet. Det finns dock vissa frågor som är av mer generell karaktär och som därmed även är övergripande och kan relateras till varje enhet oavsett dess arbetsuppgifter eftersom samtliga behandlar just skyddade personuppgifter. Under samtal med respektive person som har hjälpt till att skicka över verksamheternas handlingsplaner har samma personer även ställt upp på att svara på frågor kring dess innehåll som ska ligga till grund för den här forskningsstudien.

Uppsatsen inkluderar alla tre sekretessnivåer inom skyddade personuppgifter, sekretessmarkering, kvarskrivning och fingerade personuppgifter. Fokus ligger på hur handlingsplanerna författats att uppgifterna ska/bör hanteras ifrån myndighetens/kommunens sida och med hjälp av intervjuerna även få fram ett resultat gällande hur det ser ut i praktiken.

5.3 Intervjuer

Den metod som användes för att samla in det empiriska materialet är kvalitativ metod och det gick till genom semistrukturerade intervjuer med relevanta anställda vid respektive myndighet som är med i urvalet av studien. Valet av att använda semistrukturerade intervjuer ligger till grund för att de frågor som är relaterade till ämnet passar att utformas efter en semistruktur men även att på grund av den flexibilitet när det gäller ämnens ordningsföljd och framförallt låta den intervjuade utveckla sina idéer och tankar samt beskriva mer utförligt om de ämnen som är av relevans (Denscombe 2009:234). På grund av den begränsade tidsramen växte alternativet om online-intervjuer fram. Intervjuerna sker via mejl och består av cirka elva

frågor men de frågorna varierar eftersom det både finns en utformad standardmall men även vissa specifika frågor till vardera myndighet/kommun gällande deras handlingsplaner.

Den ansågs även att det skulle vara till fördel att använda sig av semistrukturerade intervjuer om intervjupersonerna skulle ta upp något som skulle vara av intresse för studien men som inte stod med i intervjuguiden. Eftersom det här fanns med i åtanke från början, krävdes det en grundlig genomgång rörande om de frågor som behövde besvaras verkligen hade blivit besvarade via de frågeformulär som hade mejlats ut till intervjupersonerna (Bryman, 2008:415). Frågorna var formulerade utifrån två olika teman, vilka formulerades; ”Rutiner” samt ”Samarbete”. De olika temana ska hjälpa att besvara forskningsstudien syfte, frågeställning och delfrågor. Frågorna var även utformade så att de anpassades gentemot myndigheten/kommunens handlingsplaner som tillhandahållits för att återigen få ut så mycket som möjligt och så att frågorna kunde besvaras på ett så korrekt sätt som möjligt av personen som intervjuades.

5.3.1 Intervjuguide

En del av materialet var en intervjuguide som utformades inför intervjuerna. Valet av att göra en intervjuguide gjordes för att det gjorde det lättare att täcka över och beröra de områden som intervjun ska handla om och ge svar på. Frågorna ska ge intervjupersonerna möjligheten att få beskriva hur de upplever sin värld och sitt liv samt att intervjuerna rymmer mer flexibilitet (Bryman, 2008:419). Frågorna som arbetades fram kom att falla under två olika teman, rutiner och samarbete, som har sin bakgrund i tidigare forskning och som även grundar sig i urvalets handlingsplaner. En tematisk analys av handlingsplanerna gjordes och det var så de två olika temana växte fram. Intervjuguiden innefattade även frågor som berörde respektive handlingsplan för att få fram ett resultat som speglade varje myndighet och kommuns anvisningar. Temana skapades för att enkelt kunna strukturera upp svaren från respondenterna och ge svar på huvud- och delfrågor i frågeställningen (Bryman, 2008:419).

5.3.2. Personliga intervjuer online

Valet av att använda personliga intervjuer online berodde på att det var lättillgängligt för de deltagande vid de valda myndigheterna som skulle svara på våra formulerade frågor. Vidare ligger de valda myndigheterna runt om i landet, så tillgängligheten att utföra intervjuer ansikte mot ansikte ansågs av inte vara ett alternativ då kostnader och tidsramen inte fanns till. Att utföra intervjuer genom e-post gjorde det möjligt att nå relevanta personer runt om i hela

Sverige och bidrog till att kostnaden för dessa hölls låg (Bryman, 2008:594). Ytterligare kunde användandet av intervjuer online vara till fördel för att kunna komma i kontakt med respondenterna igen för ytterligare information eller reflektioner på ett enkelt och smidigt sätt, något som kan vara svårt vid intervjuer som skett ansikte mot ansikte (Bryman, 2008:596).

Samtliga frågor skickades ut på samma gång till de deltagande, detta gjordes genom e-post och det blev en asynkron kommunikation mellan respondenterna och oss forskare (Bryman, 2009:596). Valet av att skicka alla frågor på en gång var till följd av att tiden inte fanns till att utföra synkrona intervjuer med alla respondenter även om det kan vara att föredra på grund av att respondenten kan läsa igenom alla frågor i förväg och tänka ut ett svar som inte blir lika spontant om personen hade fått en fråga i taget skickad till sig. Det kan dock även vara positivt att respondenten har fått tid på sig att tänka ut ett svar som är mer genomtänkt än om hen skulle behöva svara på en fråga direkt (Bryman, 2008:597).

En annan fördel att använda sig ut av personliga intervjuer online är att som forskare inte behöva lägga ner den stora mängd tid som behövs för att utföra en transkribering. Utskrifterna av intervjun kommer säkerligen vara mer riktigare, eftersom problemet med att höra fel eller att inte höra alls vad intervjupersonen sa inte är aktuellt (Bryman, 2008:594).

Det finns en medvetenhet om att det kan uppkomma problem vid utförandet av personliga intervjuer online, detta kan vara att asynkrona intervjuer kan ta lång tid att genomföra och det kan bero på intervjupersonernas bristande intresse av att samarbeta. Det kan uppstå en tendens hos intervjupersonen att inte besvara en viss fråga eller alla frågor och detta är större vid intervjuer online än direkta intervjuer vilket kan vara förödande för den pågående forskningen (Bryman, 2008:595).

5.4 Etiska överväganden

Etiska principer har legat till grund för vårt bemötande och insamling av empiri.

Tillvägagångssättet för insamling av empiri har tagit hänsyn till och utgått ifrån informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Varje kontakt har informerats om vad forskningsarbetets syfte är och att deras deltagande är frivilligt och att de under hela tidsperioden har möjligheten att hoppa av (Denscombe, 2009:131).

De personer som har kontaktats hos de valda myndigheterna och kommunerna inför den här forskningsstudien har alla representerat sin arbetsplats och verksamhet. I studien namnges vilken kommun och vilken myndighet som står bakom vilka riktlinjer och dessutom presenteras en sammankoppling mellan arbetsplatsen med svaren på frågorna (Denscombe, 2009). Samtliga personer är dock anonyma i undersökningen på grund av dess etiska aspekt och den information som tillhandahållits av deltagarna har behandlats med största möjliga konfidentialitet. Trots att personen i fråga representerar sin verksamhet finns det alltid risk för att personliga åsikter sammanvävs med intervjufrågornas svar. Deltagarna i forskningsstudien har själva fått bestämma över sin medverkan vilket uppfyller samtyckeskravet (Denscombe, 2009:132). Utöver de nämnda kraven har den insamlade empirin endast använts till forskningens ändamål, vilket faller under nyttjandekravet (Denscombe, 2009:132).

5.5 Verifiering av data

Verifiering av data i kvalitativ forskning är väldigt viktigt. Det är av stor betydelse att kunna visa att det resultat som framkommit av den insamlade data är riktiga, annars så finns det inga skäl att någon annan ska kunna sätta sin tillförsikt till dem och forskningen skulle inte ha någon trovärdighet (Denscombe, 2009:378).

Det är i synnerhet validitet, reliabilitet, generaliserbarhet och objektivitet som ska bedöma forskningens kvalité. Validitet ser till noggrannheten och precisionen i data. Vidare så innebär validitet att man har för avsikt att mäta det som verkligen ska mätas (Bryman, 2008:163). För att stärka trovärdigheten i respondenternas svar i intervjuerna så jämfördes rimligheten i svaren med den handlingsplan som respektive respondent tidigare skickat. Vissa frågor i intervjuerna var även specifikt ställda efter handlingsplanen till en viss myndighet och genom det blev svaret tydligt att det stämde överens med vad som hade beskrivits i handlingsplanen. De personer som blev intervjuade i studien blev det med anledningen att de var i en position som innebar att de hade mycket kunskap och var erfarna inom ämnet, vilket gjorde att deras trovärdighet i deras intervjusvar blev mycket hög (Denscombe, 2009:266 - 267).

Reliabilitet, tillförlitlighet, ska visa på att ett forskningsinstrument är neutralt till sin verkan och om samma instrument skulle användas vid ett annat tillfälle så skulle resultatet bli det samma (Denscombe, 2009:378) En forsknings mått ska vara stabila över tid och ska visa på samma resultat om någon annan forskare skulle genomföra samma studie vid en senare tidpunkt (Bryman, 2008:160). Vad som dock kan vara svårt när det kommer till

trovärdigheten i kvalitativ forskning är att det är svårt eller nästintill omöjligt att upprepa en social inramning. Tiden kan förändra saker och ting så som möjligheten att samla ihop en grupp människor som motsvarar den förra forskningens sociala inramning i en viss miljö. Det är dessutom så att forskare har en benägenhet att bli så involverade i insamlingen och analysen av data att det kan leda till att möjligheten för en annan forskare att kunna framställa identiska data och komma fram till identiska slutsatser blir väldigt liten (Denscombe, 2009:379). Det är därför det ligger stor vikt vid att tydliggöra hur metoder, analyser samt de beslut som tagits har genomförts och på så vis blir det tydligare för andra forskare som vill genomföra samma studie (Denscombe, 2009:381).

Genom generaliserbarhet ska det påvisas att det går att tillämpa de fynden som forskningen kommit fram till på andra exempel av företeelsen. Forsknings fynden ska ha en förmåga att förklara eller uppträda i liknande händelser på en allmän eller universell nivå än att endast vara något speciellt för de särskilda fall som forskningen undersökte (Denscombe, 2009:379). Denna studie innehåller respondenter som är väldigt kunnig inom sitt område och ämnet som är i fokus vilket det borde finnas även i samma verksamheter men i andra kommuner. Vidare så ska alla myndigheter utforma sina egna rutiner gällande hantering av skyddade personuppgifter och därför bör det gå att finna handlingsplaner i alla myndigheter runtom i Sverige (Skatteverket, 2018).

Forskning som baserar sig på ett litet antal enheter, som denna studie, går det att använda överförbarhet, vilket innebär att läsaren använder informationen om det studerade fallet för att bedöma i vilken utsträckning denna informationen går att använda på andra jämförbara fall (Denscombe, 2009:382).

För att få en objektivitet i datainsamlingen så krävs det att forskningen är opartisk och neutral gällande forskarens inverkan på resultatet. Om detta inte sker kan det bli en snedvriden bild av datainsamlingen (Denscombe, 2009:379). Men det är oerhört svårt som forskare att inte påverka forskningen med egna tolkningar och värderingar. Det krävs att forskaren möter och närmar sig dataanalysen med ett öppet sinne. Det kan vara genom att inte försumma data som inte stämmer överens med analysen, den data ska flitigt granskas för att se om det finns någon förklaring till dem som kan vara med i den framtida analysen. De kan ha en genuin signifikans (Denscombe, 2009:385 – 386). Även om det inte har uppkommit några sådana fall i denna studie så är det även viktigt att kontrollera om det finns andra förklaringar än de som

var väntat. De måste då undersökas vidare och se om de rivaliserande förklaringarna kan ligga till grund för dolda problem (Denscombe, 2009:386).

6. Resultat

Avsnittet presenterar den data som ska besvara forskningsstudiens syfte och frågeställningar. Nedan kommer den data som har samlats in via empiriinsamling av urvalets handlingsplaner samt svaren på de online-intervjuer som har genomförts med respektive respondent att sammanställas.

De fyra respondenterna som har delat med sig av sina handlingsplaner och enhetsrutiner är även samma myndigheter, bortsett från Skatteverket, som med en representant från respektive myndighet som deltagit i online-intervjuerna som likaså presenteras i samma avsnitt. Som central myndighet vad det gäller skyddade personuppgifter kommer Skatteverkets handlingsplan sammanställas som normerande och som en utgångspunkt för övriga handlingsplaner.

6.1 Handlingsplaner

Olika myndigheter och kommuner har valt att namnge deras skriftliga förhållningssätt på olika sätt. Hos en del kallas det handlingsplan, hos andra handläggningsplan samtidigt som det även namnges som enhetsrutiner. Utöver de olika namngivningarna innehåller handlingsplanerna rättsliga normer som har anknytning till OSL (SFS 2009:400). Oavsett namn på publikationen så innefattar de i princip samma sak. Vad som är genomgående är att samtliga har olika nedskrivna regler för hur de anställda inom myndigheten ska hantera skyddade personuppgifter.

6.1.1 Skatteverket

Vid telefonsamtal meddelar anställd hos Skatteverket att de har en intern handlingsplan som inte lämnas ut till icke-anställda och som inte heller är en allmän handling. Istället hänvisar de vidare till deras hemsida där det finns information som är riktat mot myndigheter som kommer i kontakt med personer som har skyddade personuppgifter samt hur de bör hantera de skyddade personuppgifterna så att sekretessen bibehålls. I synnerhet presenteras det tre olika sekretessnivåerna; sekretessmarkering, kvarskrivning och fingerade personuppgifter. När en person har fått en sekretessmarkering innefattar det att uppgifterna inte *bör* lämnas ut men det finns alltså ingen absolut sekretess (Skatteverket, 2018).

Vilka personuppgifter som innehar sekretessmarkering och därför ska skyddas, står inte markerat i deras system men i regel är det adress som är av störst sekretess. Det krävs att myndighetens sekretess omfattar allmänna personuppgifter och inte endast verksamhetsspecifika uppgifter, om sekretessen ska vara gällande (Skatteverket, 2018). I handlingsplanen finns det hänvisning till OSL (2009:400) och till de regler som finns för olika myndigheters verksamheter. Från en myndighet till en annan kan det även finnas olika regler för hur uppgifter hanteras. Det finns ingenting nedskrivet hur myndigheter emellan ska hantera överförandet av information angående skyddade uppgifter. Inte heller finns det någon allmän sekretessregel men i handlingsplanen finns den generella sekretessen som är gällande för alla myndigheter och som infördes i oktober 2006 (Skatteverket, 2018).

Skatteverkets vägledning för skyddade personuppgifter innehåller information som är viktig för att systemet med sekretessmarkerade personuppgifter ska fungera. Det innebär att myndigheter inom samma verksamhetsområde bör ha samma anvisningar gällande hanteringen av sekretessmarkerade personuppgifter så att risken för felhantering blir mindre. Vid utveckling av IT-verksamhet bör det finnas enhetliga rutiner och med små möjligheter till avvikelser samt att endast ett fåtal anställda med särskild behörighet bör ha tillgång till de sekretessmarkerade personuppgifterna. Myndigheten som hanterar skyddade personuppgifter bör se till att anställda har en god kunskap om systemet som hanterar uppgifterna. Vidare bör varje myndighet kontinuerligt följa upp att de regler och rutiner som myndigheten utfärdat efterföljs och respekteras av de anställda (Skatteverket, 2018).

Utöver de anvisningar som finns på Skatteverkets hemsida finner man även särskild lagstiftning kring hur personuppgifter ska hanteras inom myndigheten Skatteverket, något som också sammanförs till en form av handlingsplan, hur personuppgifter och skyddade personuppgifter bör hanteras.

6.1.2 Örebro Kommun

En anställd vid Örebro Kommun meddelar att det inte finns någon färdigställd handlingsplan utan att den är mitt i arbetsprocessen, därav består empiriinsamlingen från Örebro kommun istället av ett dokument med generella riktlinjer rörande hur anställda inom kommunen ska hantera skyddade personuppgifter. Dokumentet inleds med en sammanfattning rörande innehållet och presenterar att det i samband med den nya lagstiftning Datskyddsförordningen

(GDPR) som träder i kraft 25 maj 2018, kommer det införas ett dataskyddsombud inom kommunen. Det här införandet kommer påverka rutinerna för skyddade personuppgifter i den mån att det vid ändrad lagstiftning ska dataskyddsombudet vara den ansvarige gällande skyddade personuppgifter.

Vidare beskrivs de nivåer av sekretess som Skatteverket behandlar men det skrivs även om hur viktigt det är med säker IT-hantering eftersom mycket arbete sker via datorer och att utföra kommunikation via säkra kommunikationskanaler. Ytterligare är det viktigt att bibehålla den begränsade tillgängligheten till de skyddade personuppgifterna och det krävs tydliga rutiner för de anställda för att genomföra detta. Syftet med handlingsplanen är att skyddade personuppgifter ska hanteras på rätt sätt och rutinerna i dokumentet innefattar vad som ska tillämpas inom alla nämner och förvaltningar i Örebro kommun.

I Örebro kommuns riktlinjer beskrivs det att varje myndighet inom kommunen ska utse en person som har ett särskilt ansvar att se till att rutiner och regler för hantering av skyddade personuppgifter efterföljs. Varje nämnd inom Örebro kommun är en myndighet, vilket ligger till grund för att begreppet myndighet används i handlingsplanen. Ansvar ligger på respektive myndighets ansvariga tjänstepersoner att sprida och göra riktlinjerna kända inom myndigheten och att följa upp för att se så hanteringen efterföljs. Varje myndighet ansvarar även för att kartlägga lokala rutiner vid hantering av skyddade personuppgifter. En rutin ska innehålla en sammanställning av åtgärder som ska följas vid behandling av skyddade personuppgifter. När en person har skyddade personuppgifter skall en utredning utföras vid den myndigheten personen är i kontakt med och detta görs för att kartlägga typen av skyddade personuppgifter och individens skyddsbehov. Efter utredningen ska ärendet handläggas och personuppgifterna hanteras efter utarbetade rutiner som gör att skyddet bibehålls. (*Bilaga, 10.2*).

Handlingsplanen hänvisar vidare både till Offentlighets- och sekretesslag (2009:400) samt Skatteverkets normerande handlingsplan som finns på deras hemsida eftersom det i denna lag står skriver hur myndigheter ska hantera just skyddade personuppgifter och för att Skatteverket utfärdar skyddade personuppgifter. Eftersom handlingsplanen innefattar flera olika myndigheter inom kommunen finns det även särskilda lagrum till respektive handlingsplan (*Bilaga, 10.2*).

Hela dokumentet hänvisar dessutom till det som redovisats i 6.1.1, Skatteverkets skrifter om skyddade personuppgifter.

6.1.3 Halmstad Kommun

Halmstad kommun har via e-post oss tillhanda givit handlingsplaner för skyddade personuppgifter rörande barn och elever inom kommunen. Kommunen har skickat tre olika handlingsplaner och dess innehåller gäller för rutin för barn- och elevhandläggare, förskolechef/rektor samt personal på förskola/ skola vid handläggning av barn/elever med skyddade personuppgifter. De tre olika handlingsplanerna innehåller alla en beskrivning av de tre skyddsmarkeringarna som Skatteverket utfärdar; sekretessmarkering, kvarskrivning och fingerade personuppgifter.

Vidare innefattar alla tre handlingsplaner samma struktur och innehar rubrikerna handläggning, betygshantering, vid kontakter och förutom i ”Rutin för barn- och elevhandläggare för handläggning av barn/elever med skyddade personuppgifter” finns även en sista rubrik som heter vikarier. En systemadministratör på barn- och ungdomsförvaltningen inhämtar varje vecka information från skattemyndigheten om barn/elever som av någon anledning har skyddade personuppgifter. Därefter informerar systemadministratören inom kommunen berörd personal på skolkontoret om ett barn/elev har fått skyddade personuppgifter eller om de har upphört. Alla tre handlingsplaner har rutiner gällande det ställningstagande som barn- och ungdomsförvaltningen har tagit till att barn/elever med skyddade personuppgifter inte ska finnas med på klasslistor, placeringslistor eller i skolportalen därför måste all dokumentation ske manuellt. Listor med barn/elever på den särskilda enheten får aldrig skrivas eller lämnas ut. Kontakt och samtal gällande barn/elev med sekretessmarkering ska ske med stor försiktighet och det poängteras i samtliga handlingsplaner.

Rutin för barn- och elevhandläggarens handlingsplan innefattar även att behörig handläggare registrerar barnet/eleven som har sekretessmarkering på en särskild enhet. Det är även barn- och elevhandläggaren för respektive förskola eller skola som har i uppgift att informera rektorn när ett barn/elev har fått sekretessmarkering eller när den har upphört. Förskolechefen/rektorn ska sedan föra denna information vidare till berörd personal vilket står med i handlingsplanens rutin för personal vid förskola/skola.

Rutiner för förskolechef/rektor vid handläggning av barn/elev med skyddade personuppgifter innefattar att den ansvarige skall anordna ett samtal gällande en handlingsplan för hanteringen. Det här ska ske med vårdnadshavare eller familjehem då barnet självt även närvarar. Handlingsplanen kan utformas med hjälp av stödmaterial från Skolverket. Det är förskolechefen eller rektorns uppgift att vidarebefordra information om att ett barn/elev har skyddade personuppgifter till berörd personal och eventuellt uppgifter från den utformade handlingsplanen (*Bilaga, 10.3*).

Alla vikarier som arbetar inom verksamheten ska informeras om de elever som har skyddade personuppgifter men det är även viktigt att en kontroll genomförs så att de har skrivit under en sekretessförbindelse.

6.1.4 Arbetsmarknad och Socialförvaltningen Malmö

”Rutin för skyddade personuppgifter” är en handlingsplan för Socialförvaltningen i Malmö vilket innefattar socialtjänsten. Dokumentet hänvisar till Skatteverkets normerande handlingsplan och dess beteckning av sekretessnivåer gällande skyddade personuppgifter, de tre olika kategorierna som har beskrivits tidigare. Handlingsplanen fortsätter med att beskriva hur myndigheten ska hantera kontakt med varje individ. Det punktas upp allmänt om hur handläggningsarbetet ska arbetas med. En person som har skyddade personuppgifter har som exempel ett eget ansvar för att informera om att så är fallet (*Bilaga, 10.4*).

Handläggare som hanterar ett ärende med en person som har skyddade personuppgifter skall vara begränsat i antal och endast de handläggare som är involverade i ärendet får vara delaktiga i diskussioner när det handlar om skyddade personuppgifter. Anledningen till att begränsa antalet handläggare i ett ärende som innefattar sekretessmarkering är för att risken att uppgifter lämnas ut, av misstag eller medvetet, ökar med flertalet handläggare som tar del av uppgifterna (*Bilaga, 10.4*). Det ska heller inte ske handläggningar i storgrupp och vid de tillfällen som handläggare behöver kontakta en annan myndighet ska den anställda motringa, vilket innefattar att man ringer upp och kopplas vidare via växeln. När en person kontaktar förvaltningen om en specifik persons skyddade personuppgifter ska den anställda alltid motringa, vilket sker genom att ringa den andra myndighetens växel. Utöver de här riktlinjerna ska hanteringen alltid ske med en varsamhet när det rör skyddade personuppgifter (*Bilaga, 10.4*).

Dokumentation är enligt handlingsplanen av stor betydelse men det finns särskilda anvisningar för hur skyddade personuppgifter ska antecknas rörande telefon- och adressuppgifter, något som skiljer sig från hantering av övriga personuppgifter. Materialet ska behandlas med stor försiktighet och det innefattar till exempel att utskrifter ska hämtas så snart de är utskrivna och akter och att sekretessmaterial också ska förvaras i aktskåp med lås. I handlingsplanen står det även; *”Tänk på att det är möjligt att ha skyddad identitet med anledning av hot från sin partner och ändå ha gemensam vårdnad av gemensamma barn. Det betyder att sekretess- och menprövningar är av största vikt när uppgifter begärs ut i dessa ärenden” (Bilaga, 10,4).*

Myndigheten har särskilda riktlinjer för hur hanterandet ser ut vid behov av att inhämta information från tidigare socialförvaltning. Vid samtal ska den anställda endast presentera den titel hen innehar men inte vilken kommun hen är tillhörande. Vidare ska ett kuvert skickas från den tidigare myndigheten till Skatteverket som i sin tur skickar vidare innehållet till aktuell socialförvaltning och på kuvertet ska det stå följande; *”Denna handling ska förmedlas till den aktuella socialförvaltningen som förmedlingsuppdrag” (Bilaga, 10,4).*

6.1.5 Sammanfattning av handlingsplaner

Myndigheternas handlingsplaner är förankrade i lagstiftning. Hur lagstiftningen ser ut skiljer sig dock mellan respektive handlingsplan och dessutom vilka paragrafer som är av relevans för myndighetens handlingsplan. Samtliga handlingsplaner har uppgifter ifrån Skatteverket gällande de olika skyddsmarkeringarna. En annan likhet är att alla innehåller information om hur myndigheten ska hantera dokumentation av skyddade personuppgifter och dessutom beskriver alla hur kommunikation inom och utanför myndigheten ska hanteras. Däremot är Örebros handlingsplan mer generell medan övriga handlingsplaner har ett fokus på ett särskilt verksamhetsområde. Den handlingsplan som Skatteverket hänvisat till och som är en del av urvalet är framtagen som vägledning för andra myndigheter och inte specifikt just för deras eget arbete, relevansen av handlingsplanen kvarstår ändå på grund av att myndigheten är central i uppsatsen.

6.2 Redovisning av intervjuer

Intervjufrågorna som skickades ut var indelade i två olika teman som utformades med hjälp av den tidigare forskningen samt handlingsplanerna. Det här gjorde det enklare att organisera svaren och säkerställa att korrekta svar och information inhämtats för att kunna besvara syfte

och frågeställningar. Det ena temat som utgör den första delen av online-intervjuerna handlar om rutiner och innefattar cirka åtta frågor och det andra temat rörande samarbete är mer avgränsat och innehåller istället cirka tre frågor.

Med hjälp av det första temat gällande rutiner ska den insamlade empirin ligga till grund för att sammanställa information angående hur hanteringen av skyddade personuppgifter ser ut hos de olika myndigheterna och kommunerna. Det här innefattar bland annat frågor gällande utbildning för de anställda, svårigheter som kan finnas med att applicera handlingsplanen i praktiken och utvecklingen av handlingsplanen. Det andra temat, samarbete, syftar till att få en inblick i hur hanteringen och kommunikationen av skyddade personuppgifter ser ut mellan olika myndigheter och verksamheter som har kontakt med varandra för att ta del av de skyddade personuppgifterna. Hur det här samarbetet fungerar och om det hanteras på ett rutinemässigt sätt är frågor som ställts till de utvalda intervjupersonerna.

6.2.1 Örebro kommun

Under det första temat ställdes frågan om handlingsplanen eller arbetsrutinen hade förändrats på något sätt då det under de senaste 20 åren har skett en ökning av personer som lever med skyddade personuppgifter. På detta svarade respondenten för Örebro kommun att det har skett en del förändringar i de rutiner de använder sig av. Anledningen till att rutinerna har korrigerats var till grund för Socialstyrelsens författningssamling, SOSFS (2014:5), som kom ut år 2014. Tidigare kunde kvinnor söka hjälp hos Centrum mot våld (CMV) som via en öppen ingång gav stöd till kvinnorna. Det här innebär vidare att med öppen ingång så är inte hjälpen biståndsbedömd och därför dokumenteras den heller inte. Ändringen i handlingsplanen kom att ske år 2016 då sådan hjälp som öppen ingång gav skulle hanteras på samma sätt som biståndsansökan. Det här innebar att det blev enklare att följa upp den vård och det stöd som kvinnorna får och på så sätt kvalitetssäkras arbetet och de insatser som kommunen har satt in. Ytterligare så beskriver respondenten att det är fler rutiner på gång som ska förändras och det är både gällande hur skyddade personuppgifter ska hanteras digitalt i deras IT-stöd samt i deras fysiska akter.

Respondenten beskriver att det under de senaste åren har utvecklats en större medvetenhet kring skyddade personuppgifter med fokus på kvinnor hos de anställda tjänstemännen. Bakgrunden till det här berodde på den SOSFS (2014:5) och den uppmärksamhet som cirkulerat i media kring hantering av skyddade personuppgifter hos myndigheter samt att det

har även ansetts att det behövs ett större skyddsbehov och därför har ändringar skett i deras handlingsplan. Det här har gjort att deras hantering av skyddade personuppgifter har förstärkts.

Det ställdes två frågor kring hur rutinerna ser ut angående de anställda som hanterar skyddade personuppgifter får genomgå utbildning och om det finns en särskild utbildning som fokuserar på mäns våld mot kvinnor. Svaret från respondenten var att de socialsekreterarna som gör bedömningar för vuxna individers behov av skydd får gå en mer omfattande utbildning i risk- och skyddsutbildning. Den utbildningen utgår från hedersvåld och våld i nära relationer. Andra anställda kan vid behov få gå endagarskurser för att öka sin kompetens inom området av hantering av skyddade personuppgifter. Nya medarbetare genomgår en introduktion och den innefattar även sekretess och skyddande av personuppgifter, utbildningspaketet är inte helt färdigställt och håller på att byggas upp och det ska sedan ges regelbundet till de anställda.

Enhetschefen är den som har delegation kring att fatta beslut om en skyddad personuppgift ska lämnas ut eller inte när det kommer till pågående individärenden. Men den största risken för att en skyddad personuppgift röjs menar respondenten är när ett nytt ärende kommer in och de anställda som hanterar ärendet inte har någon kännedom om individerna.

Respondenten gav ett exempel på ett fall där en skyddad personuppgift möjligen kan röjas

”Kommer det in en orosanmälan kring barn som vi inte har kännedom om, görs en slagning mot folkbokföringsregistret. I den tjänst vi primärt använder är personer med sekretessmarkering hos Skatteverket dolda i sökningen. Det kan därför se ut som att barnen endast har en vårdnadshavare och det är pappan. Normalt brukar vi forska vidare och använda andra tjänster för att söka vidare och få en mer komplett bild, men här finns en risk att någon kontaktar den vårdnadshavare som är angiven och på så sätt av misstag röjer att kvinnan och barnen finns i Örebro kommun till den person som de kanske behöver skyddas mot”.

Vidare svarar respondenten att det även kan uppstå vid tillfällen när en person letar efter en kvinna med skyddade personuppgifter och då går tillväga med att kontakta Örebro kommuns växeltelefonist eller kommer till Socialförvaltningens reception och ställer frågor. Det här innefattar en stor risk att skyddade personuppgifter röjs och det grundar sig i en oaktsamhet eller stress hos den anställda.

Enligt respondenten finns det ingen del av handlingsplanen som är svårare att hantera i praktiken och som kan vara orsaken till att en skyddad personuppgift röjs. Det beror istället på kommunikationen mellan människor. Ytterligare beskriver svarspersonen att om den som letar efter någon med skyddade personuppgifter kan vara väldigt listig och läsa av omedvetna signaler så som kroppsspråk hos de anställda är det en riskfaktor. Genom detta tillvägagångssätt kan en del personer bekräfta att den anställda har kännedom om personen med skyddade personuppgifter. Ett sådant bekräftande menar respondenten kan räcka för att intyga att den skyddade personen befinner sig i Örebro. Det krävs en medvetenhet hos de anställda hur de ska agera vid sådana situationer men det är svårt att reglera en persons kroppsspråk genom utbildning eller rutiner fastslår svarspersonen.

Om en skyddad personuppgift röjs så finns dock i dagsläget ingen nedskrivnen fastställd rutin hur det i sin tur ska genomföras men utifrån hur hanteringen ser ut idag så ska en omedelbar risk- och skyddsbedömning genomföras. Den person vars skyddade personuppgifter har röjts ska omedelbart meddelas och det kan vidare innebära att vid behov att ofördröjligen flytta på de individer vars skyddade personuppgifter har röjts.

Under det andra temat svarade respondenten att de jobbar nära andra med andra förvaltningar och särskilt med den förvaltningen som hanterar försörjningsstöd. De jobbar inom samma verksamhetssystem där de hanterar personuppgifter och därför blir det oundvikligt att samarbeta när det kommer till hantering av skyddade personuppgifter och de har gemensamma checklistor. Vidare så finns det ett nära samarbete med Polismyndigheten och det handlar främst om hur skyddet för den enskilde ser ut och vilka rättsliga processer som pågår. Det finns rutiner som reglerar den digitala kommunikationen med andra myndigheter gällande hur skyddade personuppgifter ska kommuniceras digitalt. Det gäller även att så få som möjligt ska ha tillgång till informationen om de skyddade personuppgifterna, även om de har rätt till att få uppgifterna.

Samarbetet med andra myndigheter anses vara fungerande och det är inget som har uppmärksammats att de samarbetena skulle utgöra risken för att skyddade personuppgifter röjs. Respondenten fyller i att om en skyddad personuppgift röjts så har det skett i ett senare skede som till exempel av en domstol eller av sjukvården.

6.2.2 Halmstad kommun

Första frågan tillhörande det första temat handlade om hur handlingsplanerna utvecklats genom årens gång med tanke på den ökning som skett vad det gäller antal personer som lever med skyddade personuppgifter. Intervjupersonen svarar att en grundläggande förändring skedde 2011 och att det sedan dess endast har skett en liten, men viktig korrigerings i handlingsplanen. Personen tillägger även att det under skrivande stund arbetas med en ny uppdatering av handlingsplanen med tanke på digitaliseringen men rutinen är ännu inte färdigställd. Ändringen som skedde under 2016 handlade om att kommunen blev varse om att barn kan behöva skydd gentemot båda sina vårdnadshavare. Numera skickas barnets personnummer med brevöversändelse till Förmedlingsuppdrag istället för vårdnadshavarens personnummer. Den här justeringen har enligt intervjupersonen bidragit till att problemet har åtgärdats, det finns ingen risk att en vårdnadshavare som barnet är skyddat från får ta del av informationen som sänts.

Anställda inom Halmstad Kommun som arbetar med skyddade personuppgifter får en utbildning i viss mån menar intervjuaren. Hen skriver att kommunen hänvisar till Skolverkets stödmaterial (2011) *"Unga med skyddade personuppgifter"* och även att handläggare på förvaltningen har varit på en föreläsning. Skolverkets stödmaterial används utöver den aktuella handlingsplan som underlag för skyddade personuppgifter.

Intervjupersonen tror att personal har haft möjlighet att gå på föreläsningar om barn som upplevt våld i nära relationer. Frågan är av relevans då de tillhör den grupp, tillsammans med våldsutsatta kvinnor, som i störst utsträckning lever med skyddade personuppgifter. Vidare ställs en specifik fråga till just Halmstad Kommuns handlingsrutin, varför de varje vecka hämtar kommunen information från Skattemyndigheten om barn och elever som lever med skyddade personuppgifter. Intervjupersonen svarar att det här sker per automatik varje vecka och det är för att alla uppgifter ska finnas rätt kontaktuppgifter i folkbokföringssystemet, till exempel adress, vårdnadshavarskap och information om skyddade personuppgifter.

Den plats som anses mest riskabel för skyddade personuppgifter menar intervjuaren är ute i verksamheten. Vidare menar hen att den största risken är mellan barn/elever och inte egentligen av en anställd inom kommunen. Om ett barn undanröjes dennes personuppgifter finns inga nedskrivna regler eller rutiner för hur hanterandet ska genomföras men vårdnadshavare ska enligt intervjuaren snabbt kontaktas.

Det andra temat inleds med frågan *”Hur nära arbetar er myndighet med andra myndigheter i fall gällande skyddade personuppgifter?”* och svaret blir att det inte är ett särskilt nära samarbete. Samarbetet som finns är välfungerande och säkert. Intervjupersonen skriver att det finns riktlinjer vad det gäller kommunikation. De svarar inte på några frågor om myndigheten ringer till dem. De vill gå via telefonväxel så att kontroll genomförs och så att de hamnar hos rätt person.

6.2.3 Arbetsmarknads- och socialförvaltningen Malmö

Online-intervjun börjar med det första temat kring handlingsplaner och rutiner.

Representanten och intervjupersonen från Malmö svarar på frågan om vad de har funnits för anledning att arbeta fram en ny handlingsplan; *”Arbetsmarknads- och socialförvaltningen (ASF) skapades den 1 maj 2017. Rutinen som tidigare skickats till er skapades för att förvaltningen skulle utgå från samma rutin. Tidigare hade förvaltningens olika avdelningar legat under separata nämnder som i sin tur haft egna rutiner utifrån behov. Den nya rutinen tillskapades för att säkerställa att samtliga avdelningar utgår från samma rutin och då alla avdelningar nu ingår i samma nämnd.”*

Intervjupersonen menar dock att det ännu inte går utläsa om någon förändring har skett.

Samtlig personal som arbetar inom förvaltningens avdelningar som arbetar med socialtjänstsekretess får ta del av information om sekretessbestämmelser och vikten av att hantera sekretessuppgifter korrekt. I det ingår också information om hur skyddade personuppgifter särskilt ska hanteras. Förvaltningens framtagna handlingsplan är övergripande och gällande för samtliga avdelningar. Personen skriver att särskilda verksamheter som framförallt hanterar de individer med skyddade personuppgifter har med all sannolikhet ytterligare dokument. Samtliga nyanställda socialsekreterarna inom förvaltningen får en grundläggande utbildning i våld i nära relationer. En kommunövergripande utbildningsverksamhet, Kompetenscentrum, är en del utöver den redan presenterade och grundläggande utbildningen, och dessutom finns fördjupande utbildningar för de som är i behov. Vem det är som begär ut information om skyddade personuppgifter är enligt intervjupersonen avgörande för om den ska tilldelas informationen eller inte och likväl vad för information det handlar om.

Angående hanteringen av skyddade personuppgifter som är mest riskabel för förvaltningen svarar respondenten;

”Jag kan tänka mig att det som försvårar hanteringen av skyddade personuppgifter är att det är än strängare än kring hur vi hanterar övriga personuppgifter och eftersom våra verksamheter som regel hanterar både ock varav de flesta omfattas av den ordinarie socialtjänstsekreten kan det vara svårt att ha koll på de ärenden där hanteringen skiljer sig åt”.

Om en anställd vid Socialförvaltningen i Malmö skulle undanröja en persons skyddade personuppgifter finns det fasta åtgärder som ska tilltas. En lex-Sarahanmälan ska upprättas och samma händelse ska även rapporteras som en avvikelserapport. Det här ska rapporteras för att undvika och motverka liknande händelser i framtiden, dessutom ska det sammanställas vilka åtgärder som ska vidtas. Intervjupersonen poängterar även att fokus ligger på de brister som finns inom verksamheten och inte de individer som varit involverade.

I det andra temat övergår frågorna som tidigare beskrivits till hur samarbetet ser ut med andra myndigheter och på den första frågan; *”Hur nära arbetar er myndighet med andra myndigheter i fall gällande skyddade personuppgifter?”* svarade respondenten att övergripande hantering av personuppgifter hanteras förvaltningen utifrån socialtjänstsekreten. Det här innefattar även skyddade personuppgifter. Socialtjänstsekreten omfattar ett starkt skydd gentemot utomstående och ett sådant hanterande regleras i en annan lag. Rutiner finns även nedskrivna angående hantering av skyddade personuppgifter och det ställer stora krav på noggrannhet. Intervjupersonen har inte egen erfarenhet av att skyddade personuppgifter skulle ha hamnat i fel händer. Avslutningsvis hänvisar respondenten till handlingsplanen som presenteras under rubrik 6.1.4 och vars original finns under avsnitt 10.4, beträffande förvaltningens kommunikation med andra myndigheter.

6.2.4 Sammanfattning intervjuer

Personerna som deltagit i intervjuerna har gemensamt att de är kunniga inom området och har därav kunnat svara väl på frågorna utefter båda temana. Under temat rutiner uttrycker alla myndighetsrepresentanter att det har skett en förändring i deras myndighets handlingsplaner om skyddade personuppgifter under de senaste åren. Gemensamt för kommunerna är att de har kunnat märka av skillnader ifrån korrigeringarna medan Socialförvaltningen i Malmös handlingsplan är så ny att ingen utveckling än så länge kan märkas av. När det kommer till utbildningsrutiner är Örebro kommun särstående från övriga då de utbildar sin personal inom området medan övriga håller informationstillfällen och erhåller viss utbildning om det finns intresse för det. Malmö socialförvaltning och Örebro kommun utbildar sina anställda om våld i nära relation medan representanten från Halmstad kommun tror att det funnits tillfällen men

inget som ingår vid en anställning. Gällande fasta åtgärder vid röjande av skyddade personuppgifter skiljer det sig åt mellan urvalsgrupperna, den enda myndigheten som faktiskt har en fast rutin är Malmö Socialförvaltning. Örebro menar dock att de har ett tillvägagångssätt för hantering vid röjande.

Under temat samarbete presenterar båda kommunerna att de har ett välfungerande och nära samarbete med andra myndigheter medan det är frånvarande hos Socialförvaltningen i Malmö. Gemensamt för samtliga är att de har rutiner för hur kommunikation ska ske vid samarbete med andra verksamheter och myndigheter.

7. Analys

Avsnittet ska med hjälp av tidigare delarna ”Resultat” och ”Teoretiskt ramverk” besvara forskningsstudiens syfte och frågeställningar. Under det här avsnittet kommer en genomgående analys att framställas av den data som samlats in och redogjorts under avsnittet ”Resultat”. Vidare ska insamlad data sammanföras och analyseras med de rättssociologiska teorierna Law in book och law in action och Mathiesens perspektiv kring samhällsförhållandens inverkan på rätten som presenterades under avsnitt ”Teoretiskt ramverk”. Underrubrikerna ska motsvara respektive delfråga som ska analyseras i avsnittet och det är på det sättet syftet ska besvaras. Huvudfrågan kommer dock att besvaras via avsnitt 7.2 och 7.3 för att på bästa sätt kunna besvara dess syfte.

7.1 Urvalets handlingsplaner och dess innehåll

Samtliga deltagande myndigheter har handlingsplaner för hur skyddade personuppgifter ska hanteras och arbetas efter. Innehållet skiljer sig dock åt beroende på om det är en generell handlingsplan eller om den är inriktad till en specifik arbetsverksamhet. Resultatet visar att det finns fler tydliga riktlinjer i en handlingsplan som är utformad till en särskild verksamhet än som i Örebro kommuns fall då en mer generell handlingsplan presenteras för berörda myndigheterna inom kommunen.

I Halmstad kommun finns det specifika handlingsplaner med olika fokusområden, en som är riktad mot personal, en mot barn/elevhandläggare och en mot förskolechef/rektor. De här handlingsplanerna hade tydligare riktlinjer hur varje anställd skulle hantera barn med skyddade personuppgifter samt hur barn/elevhandläggare ska gå tillväga för att handlägga

barnet på ett korrekt sätt. Det som finns nedskrivet i handlingsplanerna är det konkreta och motsvarar hur de myndighetsanställda ska hantera och arbeta med skyddade personuppgifter.

Handlingsplanernas gemensamma nämnare är de facto att de finns och att utformningen av dess innehåll utgår ifrån Skatteverkets vägledning om skyddade personuppgifter dessutom informerar samtliga om den normerande myndighetens sekretessnivåer. Innehållet har flertalet likheter som grundar sig i att regeringen har gett i uppdrag till normerande myndigheter att i sin tur ge skriftlig information till berörda myndigheter om att handlingsplaner ska finnas. Likheter tar sig även i uttryck via respektive handlingsplans koppling till lagstiftning medan en olikhet är att lagstiftningen inte är identiskt handlingsplanerna emellan.

Skatteverket, Socialförvaltningen Malmö och Örebro kommun tar alla upp relevansen av OSL (2009:400). Det här valet gör att Halmstad kommun sticker ut ur mängden och som möjligen kan grunda sig i att deras handlingsplan ser annorlunda ut på grund av dess inriktning mot barn. Det här är av analyserande relevans eftersom samtliga handlingsplaner berör skyddade personuppgifter och som har sitt avstamp i lag (OSL 2009:400). En orsak kan vara skillnaden i hur kommun och myndighet hanterar ärenden på olika tillvägagångssätt medan en annan kan vara de olika avgränsningarna som finns med i urvalet samtidigt så benämner Örebro kommun att dess olika verksamheter ska kategoriseras som myndigheter. Oavsett vems skyddade personuppgifter som behandlas bör hanteringen i praktiken möjligen vara likställd och i synnerhet följa vad som finns i nedskrivna information, likt *law in books*. Men hur anställda egentligen väljer att tolka och implementera de rutiner som finns i handlingsplanen i praktiken leder till *law in action* vilket kan skilja mellan olika myndigheter och då blir handlingsplanerna i de fallen verkningslösa eller tenderar att hanteras på ett sätt som går emot formella regler och rutiner.

Resultatet visar att samtliga handlingsplaner har förändrats under de senaste åren eller är under utveckling vid intervjutillfällena. Ett av Mathiesens perspektiv (2005:86) gällande samhällsförhållandens inverkan på rätten, normperspektivet, kan utläsas som grundläggande orsaker till att ändringar skett i handlingsplanerna. Normerna kring hur skyddade personuppgifter bör hanteras kan även vara bidragande faktorer till varför myndigheters röjande av flera kvinnors skyddade personuppgifter har uppmärksamats. De generella normerna kring synen av myndigheternas hantering har ändrats och har krävt att utveckling av handlingsplanerna har genomförts.

Respondenterna berättar att handlingsplanerna har krävt förändring för att opinionsklimatet i samhället har varit starkt gällande mäns våld mot kvinnor de senaste åren. I allt större utsträckning som våldet uppmärksammats har handlingsplanerna som grundar sig i OSL (2009:400) genererat i att utveckling krävts gällande hantering av skyddade personuppgifter. Som tidigare forskning och även respondenterna uppmärksammats så är skyddade personuppgifter ofta en konsekvens för en kvinna som varit utsatt för våld, vilket även innefattar hennes barn. Innebörden av Mathiesens synsätt på opinionsklimatet är att stora händelser inträffat som har påverkan på samhället och som i sin tur ofta ändrar klimatet i samhället snabbt (Mathiesen, 2005:87). En respondent uttrycker att SOSFS (2014:5) men även medial uppmärksamhet har bidragit till ett förändrat skyddsbehov för utsatta inom deras verksamhet och att förändring i handlingsplanen har behövt ske, något som stämmer väl överens med den rättssociologiska teorin. Utöver vad respondenterna och den tidigare forskningen alstrar i kunskap visar även Proposition 2017/18:145 ”Ökat skydd för hotade och förföljda personer samt några åtgärder för att öka kvaliteten i folkbokföringen” på att en förändring har behövt fullbordas.

Sammanfattningsvis kan det summeras med att handlingsplaner finns inom alla urvalsrepresentanters verksamheter i form av kommun eller myndighet. Forskningsstudiens rättssociologiska teorier går att applicera på alla handlingsplaner eftersom att de har rutiner för dokumentation, kommunikation, posthantering. Utöver detta förhåller sig samtliga även till Skatteverkets nedskrivna förhållningspunkter när det kommer till skyddade personuppgifter. Påtagliga skillnader i handlingsplanerna tar sig i uttryck på grund av att vardera myndighets fokus ligger på olika verksamheter inom ämnet av skyddade personuppgifter.

7.2 Vilka rutiner finns vid behandlande av skyddade personuppgifter i samarbete med andra myndigheter?

Urvalets handlingsplaner innefattar olika rutiner vid samarbete med andra myndigheter. Law in books som är de formella och nedskrivna reglerna (Banakar & Travers, 2013: 45 – 46) visar sig i detta fallet via handlingsplanernas nedskrivna information kring hanterandet av skyddade personuppgifter och kommunikationen med andra myndigheter. Sådana rutiner tar form genom att det finns krav på säkra kommunikationskanaler som fastställts i samtliga handlingsplaner i urvalet. Med andra ord är utformningen av handlingsplanerna

överensstämmande med de rättsliga normerna som motsvarar OSL (2009:400) och Skatteverkets normerande handlingsplan (*Bilaga, 10.1*). Under resultat presenteras ett säkert kommunikationstillvägagångssätt tillhörande samtliga i urvalgrupperns handlingsplaner, vilket innefattar att en motringning ska genomföras. Det innebär att inga skyddade personuppgifter skall lämnas ut via telefonsamtal utan istället ska en anställd inom myndigheten ringa upp och kopplas via växeln så att personen i fråga kommer i kontakt med berörd anställd. Det här finns nedskrivet i respektive handlingsplan men respondenterna vittnar även om att det fullföljs likväl i praktiken. Det här påvisar hur de förekommande handlingsplanerna tillämpas i praktiken. Banakar och Travers (2013:45 – 46) beskriver att Pounds teori om law in books och law in action är två synsätt som bör sammanlänkas för få bästa resultat, vilket det genom det presenterade exemplet gör eftersom de anställda fullföljer det som finns nedskrivet i den formella handlingsplanen.

En annan viktig del som anställda ska tänka på när det kommer till kommunikation vid ärenden som innefattar känsliga eller skyddade personuppgifter är att det aldrig ska förmedlas genom e-post. Detta på grund av att de skyddade personuppgifterna kan komma till fel person och som kan riskera att de röjs. I Örebro kommuns handlingsplan finns det tydliga exempel på vad säkra kommunikationskanaler är för de anställda, det innefattar brev, elektronisk kommunikation med hjälp av elektronisk legitimation samt ansikte mot ansikte. Respondenter menar att det här fullföljs i praktiken, alltså uppfylls law in books genom law in action utifrån hur Banakar och Travers (2013: 45–46) beskriver det. Här har de formella reglerna, law in books, som finns gällande samarbete med andra myndigheter vidmakthållits av law in action av de anställda och ett fungerande samarbete har kunnat fullföljas.

Inom Socialförvaltningen Malmös handlingsplan finns det tydliga nedskrivna regler för hur skyddade personuppgifter ska hanteras om information saknas från den tidigare ansvarige myndigheten. De här riktlinjerna skiljer sig från övriga handlingsplaner och även om riktlinjerna avviker från övriga handlingsplaner uppfyller det lagens krav eftersom det finns i dokumenterad form. Hur det här i sin tur efterföljs i praktiken, law in action, svarar dock inte respondenten från Malmö på vilket gör det svårare att analysera hela omloppet av hanteringen. De här nedskrivna riktlinjerna bidrar till att Malmös samarbete med andra myndigheter når en annan nivå än övriga i urvalet.

Det blir tydligt att de rutiner som handlar om kommunikation i de befintliga handlingsplanerna fungerar och tillämpas på ett väl fungerande sätt i praktiken av de anställda. Samtliga av respondenterna menade att samarbetet med andra myndigheter kring skyddade personuppgifter inte sågs som något problem eller var något betungande som skulle kunna vara orsaken till att en personuppgift undanröjs. Det kan styrka att de anställda utför kommunikationen på ett framgångsrikt tillvägagångssätt och law in books stämmer väl överens med de praktiska behov som de anställda har inom sin yrkesroll och på så sätt implementerar de anställda law in action utefter hur de formella reglerna är utformade. Enligt Banakar och Travers (2013: 45 – 46) är just detta det ultimata sättet för att regler ska bli verksamma.

Slutligen kan det konstateras att rutiner finns vid kontakt med andra myndigheter. Rutinerna innefattar motringning och e-posthanterande. Det finns nedskrivna inom samtliga verksamheters handlingsplaner gällande skyddade personuppgifter vilket underlättar för anställda, att ha dokumenterat hur deras arbete ska genomföras. Rutinerna stämmer väl överens med varandras handlingsplaner vilket styrker deras tillförlitlighet och respondenterna är även eniga om att det fullföljs i praktiken. Utifrån deras intygande kan de rättssociologiska teorierna law in books och law in action bekräftas stämma överens med verkligheten och hur de befintliga handlingsplanerna tillämpas i praktiken.

7.3 Finns det förebyggande rutiner för att skyddade personuppgifter inte ska röjas av myndighet, och hur ser rutinerna ut om de ofrivilligt undanröjs?

7.3.1 Förebyggande och utbildning

Vad det gäller den tredje delfrågan finns det olika aspekter att analysera utifrån vad respondenterna svarat i intervjuerna gällande förebyggande rutiner för att skyddade personuppgifter inte ska undanröjas. I samband med en nyanställning inom Örebro Kommun erhåller de information och utbildning om hur hanteringen av skyddade personuppgifter ska gå till inom deras myndighet. Utöver introduktionen i Örebro Kommun så ingår även information kring sekretess och skyddande av personuppgifter och de håller förtillfället på att framställa ett utbildningspaket som sedan ska ges ut till anställda regelbundet.

Vid Arbetsmarknads- och socialförvaltningen i Malmö erhåller de anställda som arbetar inom avdelningar med hantering av socialtjänstsekretessinformation om sekretessbestämmelser och hur stor vikt det ligger vid att hantera uppgifter med sekretess på ett korrekt sätt. Det här

innefattar skyddade personuppgifter. Så det finns ingen direkt utbildning som ges utan det som är viktigt förmedlas genom olika informationskällor. Inom Halmstad kommuns handlingsplan hänvisas de anställda till skolverkets stödmaterial från 2011 ”*Unga med skyddade personuppgifter*” som ska ge vägledning och information om hur ärenden som involverar barn med skyddade personuppgifter ska hanteras. Det har funnits möjlighet för handläggare på förvaltningen att gå på föreläsningar som handlar om barn med skyddade personuppgifter men det var inget som gav någon ny information ansåg respondenten från Halmstad.

Den utbildning och information som ges till de anställda inom de olika myndigheterna och kommunerna kan ses som att det finns ett förebyggande arbete genom rutiner som minskar risken för att anställda röjer skyddade personuppgifter. Att de anställda tar till sig den information som ges ut på arbetsplatserna kan även tolkas som att det har bildats normer efter att regeringen beordrade normerande myndigheter att utfärda skriftliga riktlinjer gällande hantering av skyddade personuppgifter. Mathiesens (2005:86) normperspektiv som handlar om att normer i samhället även ändrar rättsnormer kan tydas som en koppling i det här sammanhanget då alla handlingsplanerna har ändrat sina riktlinjer under de senaste åren. Det kan vara till följd av förändrade normer i samhället och av medias skrivelser om myndigheters undanröjande av skyddade personuppgifter som gett påtryckningar och bidragit till att en förändring behövt ske och har skett.

Med avstamp i att kvinnor och barn är i större grad riskerar att leva med skyddade personuppgifter och idag är den grupp av personer i Sverige som i störst utsträckning lever med skyddade personuppgifter, ställdes frågan till respondenterna om det finns utbildning för de anställda gällande mäns våld mot kvinnor. Örebro kommun har en särskild utbildning för socialsekreterare som ger bedömningar till vuxna individers behov av skydd och stöd. Den utbildningen riktar in sig mot en mer omfattande skydd- och riskbedömning som har sitt fokus utifrån hedersrelaterat våld och våld i nära relationer.

Inom Arbetsmarknads- och socialförvaltningen i Malmö får alla nyanställda socialsekreterare en introduktion till verksamheten. Den introduktionen innefattar att de anställda får en grundläggande utbildning av våld i nära relationer. Respondenten beskriver vidare att de anställda som har ett behov av att få ytterligare utbildning kring våld i nära relationer inom sitt arbetsområde kan få det via Kompetenscentrum som är en kommunövergripande

utbildningsverksamhet. Där kan de anställda få en fördjupad utbildning som de kan ha användning för i sitt yrkesliv. Halmstad kommuns respondent som arbetar med ett fokus på barn och elever fick en specialiserad fråga angående om de anställda får utbildning om barn som upplevt våld i nära relation. Respondenten svarade att det har funnits möjlighet för de anställda att gå på föreläsningar om ämnet men någon direkt utbildning som regelmässigt ges ut framkom inte att det fanns. Det skiljer sig alltså åt myndigheterna emellan hur mycket det satsningar som görs på utbildning och hur omfattande de är.

Återigen kan en del av resultatet sammankopplas med perspektivet kring opinionsbildning och hur det har sin påverkan på samhället (Mathiesen, 2005:87). Den utbildning som ges kan utifrån respondenternas svar utläsas skilja sig mellan urvalsrepresentanterna likt uttalanden om att opinionsklimatet faktiskt påverkat deras handlingsplan och sätt att arbeta. Örebro kommuns representant nämner att den mediala uppmärksamheten, som är en del som påverkar opinionsklimatet, kring konsekvenserna av ett undanröjande av skyddade personuppgifter har gjort att ändringar i handlingsplanen och rutiner inom myndigheten har förändrats då det ansågs att det behövdes utvecklas ett starkare skydd i hanteringen av skyddade personuppgifter. Opinionsklimatet som Mathiesen beskriver (Mathiesen, 2005:87) har med andra ord varit bakomliggande orsak till varför handlingsplanen rörande skyddade personuppgifter har korrigerats och uppdaterats.

Samtliga respondenter beskriver att det finns och ges ut utbildning till personal och det kan ses som en förklaring till att det finns förebyggande rutiner som myndigheter och kommuner arbetar efter för att minska risken att skyddade personuppgifter undanröjs. Att ge de anställda som hanterar och möter människor med skyddade personuppgifter en förståelse för hur det är att leva med skyddade personuppgifter och hur det är att leva eller har levt i en nära relation som präglats av våld kan säkerligen minska risken för att en skyddad personuppgift undanröjs.

Den anställdes medvetenhet kring hur viktigt det är att varje steg i hanteringen utförs på ett korrekt sätt ökar förmodligen om hen är insatt i vilka konsekvenser det kan bli för personen med skyddade personuppgifter om de skulle undanröjas. Ingen av handlingsplanerna har dock något formellt nedskrivet att utbildning bör ges till de anställda och som kan relateras till Pounds teori om law in books (Banakar & Travers, 2013: 45–46). Enligt de respondenter som deltagit i denna studie så tillämpas dock tillvägagångssättet ändå genom att själva utföra

handlingen i praktiken vilket skildrar Pounds teori om law in action (Banakar & Travers, 2013: 45–46) men de har inget formellt att utgå ifrån så de implementerar sina egna tillvägagångssätt. Om det skulle funnits nedskrivet i handlingsplaner hos alla dem myndigheter och kommuner som hanterar skyddade personuppgifter så skulle utbildningen bli än mer integrerad i dem anställdas yrkesliv och eftersom de anställda redan är villiga att gå med på att få utbildning skulle law in books vidmakthållas tydligt genom law in action. Det formella nedskrivna i handlingsplanerna skulle svara till dem praktiska behov som de anställda har (Banakar & Travers, 2013: 45 – 46).

7.3.2 Förebyggande och IT-system

En likhet som kunde utläsas av Arbetsmarknads- och socialförvaltningen i Malmö och Örebro kommun samt Skatteverkets handledning för myndigheter var att deras handlingsplaner hade en betydande del som beskrev hur ett säkert sätt att hantera skyddade personuppgifter byggde på ett tillförlitligt IT-system. I Skatteverkets vägledande handlingsplan för hantering av sekretessbelagda personuppgifter står det beskrivet att vid utveckling och användande av IT-verksamhet eftersträvas ett system med enhetliga rutiner och med så små möjligheter till avvikelser. Detta bör däremot främst tas i beaktning när det sker en systemutveckling, för att inte tappa kontrollen över sekretessmarkerade personuppgifter (Skatteverket, 2018).

I Örebros kommuns handlingsplan följer liknande text som i Skatteverkets handledning. Det är tydligt att det är viktigt med ett säkert IT-system för att säkra de skyddade personernas uppgifter. Här återfinns alltså en likhet mellan handlingsplaner. Att köpa in egna system eller personuppgiftsbiträdesavtal får inte tecknas om de inte har gått igenom en säkerhetskontroll som genomförs av IT-avdelningen och dataskyddsombudet. IT-stödet bör utformas så att endast ett fåtal personer med speciell behörighet kan ha tillgång till de skyddade personuppgifter. Det här gör att risken för att skyddade personuppgifter kommer i fel händer minskar. I respondentens intervju framkom det att för närvarande arbetades det på nya rutiner för hur hanteringen av skyddade personuppgifter i deras IT-system ska hanteras, både i digital form men även de fysiska akterna. Det finns redan i skrift, därän sammanförs det med teorin kring law in books men likväl law in action eftersom det hanteras på samma vis i praktiken. Som Banakar och Travers (2013: 45 – 46) skriver om law in books och law in action så är det av stor vikt att människornas behov tillfredsställs genom de formella nedskrivna reglerna vilket kommer leda till att människorna själva väljer att acceptera och implementera de formella reglerna.

Inom Arbetsmarknads- och socialförvaltningen i Malmös handlingsplan framkommer det att det är av stor vikt att de anställda använder sig av deras egna IT-system som kallas för Procapita när de hanterar skyddade personuppgifter. De förtydligar att det endast är de anställda som arbetar med det enskilda ärendet som har rätt till att ta del av journalen i Procapita och även den fysiska akten. Det här görs som tidigare nämnts på grund av att med ju fler handläggare som tar del av de skyddade personuppgifterna desto större är risken att de undanröjs (*Bilaga, 10.4*).

Att det är viktigt att ha ett bra IT-system som hjälper till i hanteringen av de skyddade personuppgifter har visats sig vara en betydande del i handlingsplanerna och som rutiner som ska förebygga fel hantering av personuppgifterna. Att det sker ständiga förändringar i systemen till följd av att skyddsbehovet ökar påvisas både i handlingsplanerna och särskilt i intervjun med Örebro kommuns respondent. Enligt Mathiesen gällande materialitetsperspektivet så förändrar de materiella förhållandena i samhället även rättens utveckling. Rätten följer efter när teknologin i samhället ändrar sig och då ändras även rättens innehåll (Mathiesen 2005:88). Att ett ökande skyddsbehov finns i dagens samhälle är inte konstigt då det finns många möjligheter att hantering genom IT-system kan gå fel om det inte utförs på ett korrekt tillvägagångssätt. Att systemen behöver utveckling efter ett tag gör att även rutiner och regler kring dess hantering kommer att genomgå en förändring. Att det finns tydliga rutiner om hur hantering inom IT-system bör gå till inom kommuner och myndigheter kan ses som förebyggande för att skyddade personuppgifter inte ska undanröjas.

Halmstad kommun har inte med några rutiner i deras handlingsplaner vad det gäller hantering av skyddade personuppgifter i deras IT-system. Det här får deras handlingsplan att avvika från övriga. Det kan bero på att en av deras handlingsplaner är inriktade mot personal på förskola/skola och en mot förskolechef/rektorer. De hanterar inte barnets skyddade personuppgifter inom något IT-system utan mer i en fysisk kontakt. Vad det gäller deras tredje handlingsplan, som riktar in sig mot barn/elevhandläggare, har en del arbetsuppgifter som innefattar att registrera in barnet med skyddade personuppgifter i en särskild enhet. Det kan därför vara av betydelse att ha en tydligare rutin för hur registreringen bör gå till och genom det minska de risker som kan finnas vid hanterandet av barn med skyddade personuppgifter. En tydlig formell nedskriven regel som leder till *law in books* och som sedan implementeras av människor i praktiken, *law in action*, gör att de två sammanlänkas till att

utgöra det bästa möjliga resultatet (Banakar & Travers 2013: 45 – 46). Det här kan tolkas som att en tydlig rutin skrivs ner som en formell regel gällande handläggares hantering av skyddade personuppgifter inom IT-system och att det sedan implementeras av handläggarna själv vilket kommer främja deras arbete till det bästa möjliga både för deras egen yrkesroll och för barnets vars skyddade personuppgifter hanteras.

Hur de befintliga handlingsplanerna tillämpar sig i praktiken visar sig inom hantering av skyddade personuppgifter i IT-system genom att det anses vara fungerande enligt respondenterna men att det hela tiden krävs uppgraderingar av det befintliga systemet för att säkerheten ska vara ultimat. Tillämpningen i praktiken av de anställda gällande de rutiner som återfinns i handlingsplanen ser ut som så att det endast finns de IT-system som har blivit godkända av dataskyddsombudet och IT-avdelningen vilket gör att law in books samverkar på ett enkelt sätt med law in action. När de två synsätten law in books och law in action sammanlänkas så resulterar det i framgångsrika och hållbara formella regler (Banakar & Travers, 2013: 45 – 46).

7.3.3 Rutiner kring ofrivilligt undanröjande

En skiljaktighet som framkommit mellan handlingsplanerna och som respondenterna även vittnar om är att inte alla i urvalet har nedskrivet hur anställda ska/bör gå tillväga när ett ofrivilligt undanröjande av skyddade personuppgifter har skett. Örebro kommuns handlingsplan är den enda inom urvalet som nämner rutin gällande ofrivilligt undanröjande av skyddad personuppgift. Det står följande; *”Om en uppgift felaktigt röjs ska det hanteras skyndsamt utifrån fastställd lokal rutin. Dataskyddsombudet ska omgående informeras. Dataskyddsförordningen definierar personuppgiftsincident som; en säkerhetsincident som leder till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring eller till obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till de personuppgifter som överförts, lagrats eller på annat sätt behandlats”* (Bilaga 10,2).

Vad respondenten svarar på frågan i intervjun angående hur en sådan fastställd rutin ser ut var att det inom Socialförvaltningen i dagsläget inte finns någon sådan fastställd rutin. Om en ofrivillig undanröjning skulle inträffa verkar det finnas en muntlig överenskommelse. Det ska ske genom att utföra en omedelbar risk- och skyddsbedömning vilket innebär att kontakta den person vars skyddade personuppgift har blivit undanröjd samt att vid behov flytta på de personer som blivit utsatta. Koppling till hur Pounds law in books (Banakar & Travers, 2013: 45-46) i det här fallet inte har implementerats av de anställda blir tydligt. De anställdas

handlingar utgör law in action genom att de gör en egen tolkning av vad som står i handlingsplanen och väljer att implementera sina egna tillvägagångssätt utan att fastställa en stabil rutin som finns nedskrivna i handlingsplanen. Pounds menar att om law in books inte kan upprätthållas genom law in action så blir den formella lagen verkningslös (Banakar & Travers 2013:45 – 46).

De andra tre handlingsplanerna innefattar alltså inte någon beskrivning av rutiner som ger riktlinjer kring hur de anställda ska hantera ett sådant fall. I intervjuerna framkom det dock att Halmstad kommun och Arbetsmarknads- och socialförvaltningen i Malmö har någon form av hantering, men inte något som kan ses som en rutin, om ofrivilligt undanröjande skulle ske. Halmstad kommuns respondent beskriver att det som görs när ett barn med skyddade personuppgifter undanröjs så ska vårdnadshavaren kontaktas omedelbart. Respondenten tillägger att i den kommande handlingsplanen som är under framställning så kommer det finnas med rutiner som gäller för hantering kring ofrivilligt undanröjande av skyddade personuppgifter.

Enligt respondenten som svarade för Arbetsmarknads- och socialförvaltningen i Malmö så uppgav hen att en åtgärd är att händelsen ska rapporteras som en avvikelser/lex Sarah rapport så att verksamheten sedan kan utföra en utredning kring hur och varför händelsen har inträffat. Detta ska sedan leda vidare till vilka åtgärder som behöver sättas in för att motverka att en liknande händelse sker framöver. Det poängterades även tydligt att en utredning inte görs mot en specifik individ utan det är verksamheten som utreds för brister. Den här informationen finns dock inte heller utläst i handlingsplanen, vilket likväl här som tidigare kan tyckas vara problematiskt och ett risktagande. Avsaknaden av law in books men det finns tydliga riktlinjer för hur det hanteras i praktiken och hur law in action ser ut rörande rutiner för ofrivilligt undanröjande av skyddade personuppgifter. För att förstärka handlandet i law in action så hade formella nedskrivna regler i law in books som kompletterar handlandet kunnat vara till en fördel, de två synsätten fungerar bäst tillsammans (Banakar & Travers, 2013: 45 – 46).

Vad de bakomliggande orsakerna och det som utgör de främsta riskerna för att ett ofrivilligt undanröjande möjligen skulle kunna ske hos en myndighet eller kommun såg olika ut. Det kan bero på att deras verksamhetsområden skiljer sig lite åt, de har olika ärenden som de hanterar och deras handlingsplaner är olika utformade. Den delen av handlingsplanen som

ansågs vara något svårare att hantera i praktiken av de anställda i Örebro kommun var när ett nytt ärende med nya uppgifter kom in och de inte känner till individerna det gäller. Respondenten förklarar att den tjänst som de använder primärt inom sitt IT-system när de gör en slagning på en person i folkbokföringsregistret får de inte upp personer som har sekretessmarkering hos Skatteverket och de förblir dolda i sökningen. Återigen presenteras ett risktagande och den risken kan vara att om mamman till barnet har sekretessmarkerade personuppgifter så kommer det endast upp att pappan är ensam vårdnadshavare. Problemet blir då att det vanligen, enligt tidigare forskning (Weinehall, 2007:9), är pappan till barnet orsaken till att mamman behöver ha skyddade personuppgifter vilket kan få ödesdigra konsekvenser. Risken blir att den anställde tar kontakt med pappan och på så sätt avslöjar var kvinnan och barnet befinner sig. De brukar dock utföra ytterligare sökningar inom andra tjänster för att få en mer komplett bild av hur läget ser ut. Andra sätt som kan anses vara riskabelt för att en skyddad personuppgift undanröjs är när personen som letar efter den utsatta ringer till växel och ställer frågor vilket kan leda till en undanröjning på grund av oaktsamhet eller stress hos den anställde.

Respondenten från Arbetsmarknads- och socialförvaltningen i Malmö beskrev hur det som försvårar hanteringen av skyddade personuppgifter är till följd för att det är mycket strängare rutiner som omsluter skyddade personuppgifter än vanliga icke skyddade. De flesta personuppgifter som de hanterar omfattas av den vanliga ordinarie socialtjänstsekretessen och det kan då uppstå risker att när det kommer in ett ärende som innefattar en person med skyddade uppgifter så kan det vara svårt att ha koll på de ärenden som där hantering skiljer sig åt. Risken blir alltså att den som hanterar ärendet misstar sig för att det ska gälla den ordinarie socialtjänstsekretessen och undanröjer då de skyddade personuppgifter.

Inom Halmstad kommun ansågs den största risken att en skyddad personuppgift undanröjs skulle vara ute i verksamheterna och inte att någon del av deras handlingsplaner i praktiken skulle vara anledningen till att det skulle ske. Av respondenten framkom det att det inte är anställda som orsakar ett en skyddad personuppgift undanröjs utan det är barnen/eleverna själva som utgör den största risken att undanröja en skyddad personuppgift.

8. Slutsatser och avslutande diskussion

Forskningsstudiens syfte var att kartlägga handlingsplaner för skyddade personuppgifter och undersöka om det fanns rutiner kring hur hanterandet och hur de i så fall var utformade och hur de användes i praktiken. Inkluderande i syftet var att se hur samarbetet med andra myndigheter såg ut och hur respektive myndighet arbetade förbyggande för att inte röja skyddade personuppgifter. Syftet uppfylldes med hjälp av att handlingsplanerna belystes och sammanställdes samt intervjuerna som låg till grund för att frågeställningarna kunde besvaras samt analyseras gentemot de valda teorierna.

Den insamlade empirin visar på att det finns flertalet likheter mellan myndigheterna, vilket tyder på att de har liknande synsätt på hur hanteringen av skyddade personuppgifter ska vara utformad. Handlingsplanerna hänvisar till Skatteverkets normerande handlingsplan för vägledning i hantering av skyddade personuppgifter och de har även förankring i lagstiftning så som OSL (2009:400).

Slutsatsen av forskningsstudiens frågeställning samt delfrågor är att handlingsplaner inkluderande rutiner finns även om de skiljer sig till viss del från varandra hos alla i urvalet. Handlingsplanerna och intervjuerna visade att alla myndigheter har ett fungerande samarbete med andra myndigheter även om en del har mer specifika riktlinjer än övriga. Samtliga handlingsplaner har tydliga riktlinjer kring hur kommunikation ska hanteras via säkra kommunikationskanaler för att inte undanröja skyddade personuppgifter. Det finns även särskilda IT-system som var godkända att använda vid hantering av skyddade personuppgifter, en säkerhetshantering som är förebyggande för att minska risken av röjande av skyddade personuppgifter. Förebyggande rutiner är likaväl de utbildningar och föreläsningar som hålls för anställda inom respektive myndighet rörande skyddade personuppgifter och även om våld i nära relationer för att upplysa om riskgruppen för skyddade personuppgifter, kvinnor och barn. Slutligen konstateras dock en avsaknad av formella, nedskrivna rutiner om undanröjande av skyddade personuppgifter ofrivilligt skulle inträffa.

De slutsatser som sammanställts kan enligt oss diskuteras på flera nivåer. Att handlingsplaner för skyddade personuppgifter ska finnas är ett direktiv från regeringen och att samtliga myndigheter i urvalsgruppen har en handlingsplan är därav enligt oss en självklarhet. Att handlingsplanerna sedan skiljer sig åt rutinmässigt kan till viss del grunda sig i dess olika

verkningsområden men ändå finns grundläggande rutiner som är genomgående och som går att återfinnas i alla utvalda handlingsplaner. Skatteverkets handlingsplan visar på sin normerande inverkan eftersom den återfinns och refereras till i övriga deltagande handlingsplaner i urvalsgruppen.

Samarbetet mellan myndigheterna som presenteras i resultatet visar att respondenterna tycker att det är välfungerande i praktiken kan enligt oss grunda sig i att det bygger på samma kommunikationskanaler i handlingsplanerna vilket i sin tur kan grunda sig i att de olika myndigheterna har liknanden värdegrunder vad det gäller samarbete och kommunikation. Vad som dock skiljer sig mellan Arbetsmarknads- och socialförvaltningen i Malmös handlingsplan och de andra i urvalets handlingsplaner är att de har nedskrivna rutiner vad det gäller inhämtning av information från tidigare socialförvaltning. Detta är enligt oss något som de andra myndigheterna bör ta lärdom av och införa i sina handlingsplaner för att minska risken för undanröjande av skyddade personuppgifter.

Det finns rutiner kring IT-hantering av skyddade personuppgifter som vi anser klassificeras som förebyggande för att undvika röjande av skyddade personuppgifter. Likaså finns det rutiner, om än inte nedskrivna, att utbildning och föreläsningar hålls för anställda inom respektive myndighet som hanterar skyddade personuppgifter. Det här kan enligt oss framstå som något av en positiv bemärkelse, att det ges utbildning i våld i nära relationer till de anställda och att det kan ses som förebyggande rutiner för att minska risken att skyddade personuppgifter undanröjs. Utbildning kan ge de anställda mer insikt om hur det är att leva med skyddade personuppgifter och hur konsekvenserna ser ut för den utsatta kvinnan och hennes barn vid undanröjande. Däremot skulle standardiserad utbildning inom ämnet våld i nära relationer kunnat få mer tyngd om handlingsplanerna innehållit anvisningar om att utbildning kring våld i nära relationer ska ges till de anställda inom myndigheten.

Brister som vi uppmärksammat i handlingsplanerna var avsaknaden av formella rutiner vid ofrivilligt undanröjande av skyddade personuppgifter. Det framkom genom respondenterna att det i praktiken inte finns formella rutiner när personuppgifter undanröjts men trots detta förekommer muntlig överenskommelse kring tillvägagångssättet. I det här sammanhanget uppfylls inte teorin law in books som analyserats i forskningsstudien men däremot vittnar respondenterna om att law in action, infinner sig. Enligt oss är det dock av yttersta vikt att en sådan händelse får en rutinmässig uppföljning av respektive myndighet eller kommun som har

orsakat undanröjningen och för att det här inte ska glömmas kan en skriftlig rutin vara till hjälp.

Samhällets utveckling och opinionsklimatet i samhället menar respondenter har påverkat handlingsplanernas korrigeringar. Det här är enligt oss av full förståelse och det anses viktigt att samhällsförhållandena har inverkan på rätten vilket stämmer väl överens med Mathiesens perspektiv och hur respondenterna har svarat vad som legat till grund för att förändringar i handlingsplanerna har behövt ske. Dessutom kan den nya lagstiftningen, Dataskyddsförordningen (SFS 2018:218) (SFS 2018:219) (SFS 2018:220), ses som ett resultat av att samhällets normer påverkat rätten gällande hur hantering av personuppgifter ser ut vara en orsak till att Regeringen har valt att stifta en ny lag som stärker människors kontroll och integritet av sina personuppgifter.

En viktig del är enligt oss att de anställda som hanterar ärenden som berör skyddade personuppgifter bör ha vetskap hur de ska gå tillväga och vem de ska vända sig till om ett ofrivilligt undanröjande har skett. Vi tror att det kan skapa en trygghet för de anställda och även för den person vars skyddade personuppgift undanröjs om det finns enhetliga rutiner för att följa upp och hantera händelsen på ett så effektivt sätt som möjligt. Att de högre uppsatta inom myndigheten eller kommunen har en fastställd vägledande rutin för hur det ska hanteras kan ses som grundläggande för att hela verksamheten ska följa i samma spår och vara eniga i hur tillvägagångssättet ska se ut.

8.1 Framtida forskning

Den forskning som finns idag är mycket begränsad. Hela området är relativt outforskat och framförallt när fokus ligger på myndigheters hanterande av skyddade personuppgifter finns det nästintill ingen tidigare forskning. Den forskning som finns har som tidigare presenterats utgått från utsatta kvinnors perspektiv, deras upplevelser vid undanröjande av skyddade personuppgifter. Med det här i vetskap finns det mycket som kan göras inom området eftersom utsatta kvinnor vittnar om att det är förekommande att skyddade personuppgifter undanröjes.

Framtida forskning bör fokusera och fördjupa sig kring vad som föranleder till att kvinnor och barns skyddade personuppgifter undanröjs. Inför kommande forskning skulle även en

jämförelse kunna göras med hur det ser ut idag och hur framtidens hantering av skyddade personuppgifter ser ut i samband med att en ny personuppgiftslag träder i kraft 25 maj 2018.

9. Källförteckning

9.1 Litteratur

Banakar, R. Travers, M. (2013). *Introduction: Law and social theory*. 2 uppl. Oxford Hart.

Bryman, A. (2008). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Denscombe, M. (2009). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

Mathiesen, T. (2005). *Rätten i samhället*. Studentlitteratur AB.

Weinehall, K. Hindberg, B. Eliasson, M. Landberg, Å. (2007). *Barn och ungdomar som lever med skyddade personuppgifter*. Edita Västra Aros.

9.2 Elektroniska källor

Pettersson, L. (2015). *Myndigheter slarvar med skyddade personuppgifter – Marianne tvingades flytta*. <https://sverigesradio.se/sida/avsnitt/613955?programid=1316> [2018-05-07].

Polisen (2018). *Skyddade personuppgifter*. <https://polisen.se/utsatt-for-brott/hjalp-och-stod-fran-samhallet/skyddade-personuppgifter/> [2018-04-18].

Skatteverket (2018). *Skyddade personuppgifter*. <https://www.skatteverket.se/privat/folkbokforing/skyddadepersonuppgifter.4.18e1b10334ebe8bc80001711.html?q=skyddade+personuppgifter> [2018-05-07].

Skatteverket (2018). *Sekretessmarkering*. <https://www.skatteverket.se/privat/folkbokforing/skyddadepersonuppgifter/sekretessmarkering.4.76a43be412206334b89800022975.html> [2018-04-6].

Skatteverket (2018). *Kvarskrivning*. <https://www.skatteverket.se/privat/folkbokforing/skyddadepersonuppgifter/kvarskrivning.4.76a43be412206334b89800022961.html> [2018-04-6].

Skatteverket (2018). *Fingerade personuppgifter*. <https://www.skatteverket.se/privat/folkbokforing/skyddadepersonuppgifter/fingeradepersonuppgifter.4.76a43be412206334b89800022955.html> [2018-04-6].

Skolverket (2011). *Unga med skyddade personuppgifter*. <https://www.skolverket.se/om-skolverket/publikationer/visa-enskild-publikation?xurl=http%3A%2F%2Fwww5.skolverket.se%2Fwtpub%2Fws%2Fskolbok%2Fwpubext%2Ftrycksak%2Fblob%2Fpdf2507.pdf%3Fk%3D2507> [2018-05-02].

Skånska dagbladet (2017). *Läckte skyddade personuppgifter*. <http://www.skd.se/2017/09/04/lackte-skyddade-personuppgifter/> [2018-04-18].

Socialstyrelsen (2005). *Meddelandeblad*. https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/9804/2005-1-6_200516.pdf [2018-05-07].

Sveriges Radio (2016). *Mer hot och våld gör att fler behöver skyddade personuppgifter*. <https://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=93&artikel=6532800> [2018-04-15].

Sveriges Radio (2015). *Myndigheter slarvar med skyddade personuppgifter – Marianne tvingades flytta*. <https://sverigesradio.se/sida/avsnitt/613955?programid=1316> [2018-04-05].

SVT (2015). *Maria är hotad – myndighet lämnade ut hennes uppgifter*. <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/sekretessbelagda-uppgifter-lamnades-ut-utan-provning> [2018-05-07].

Weigl, K & Edblom, K. (2015). *Dödade kvinnor*. <http://dodadekvinnor.story.aftonbladet.se> [2018-04-04].

9.3 Lagar och publikationer från myndigheter

Prop. 2017/18:145. *Ökat skydd för hotade och förföljda personer samt några åtgärder för att öka kvaliteten i folkbokföringen*.

<http://www.regeringen.se/4950e9/contentassets/54c11cbe03dd4685a2789ceb3e8f0268/okat-skydd-for-hotade-och-forfoljda-personer-samt-nagra-atgarder-for-att-oka-kvaliteten-i-folkbokforingen-prop.-201718145.pdf>

SFS 2001:182. *Lag om behandling av personuppgifter i Skatteverkets folkbokföringsverksamhet*. Stockholm: Finansdepartementet S3.

SFS 2009:400. *Offentlighets- och sekretesslag*. Stockholm: Justitiedepartementet L6.

SOSFS 2014:5. *Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS*. Socialstyrelsen.

SFS 2018:218. *Lag med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning*. Stockholm: Justitiedepartementet.

SFS 2018:219. *Förordning med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning*. Stockholm: Justitiedepartementet.

SFS 2018:220. *Lag om ändring i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)*. Stockholm: Justitiedepartementet.

10. Bilagor

10.1 Skatteverket

Skatteverkets vägledning för hantering av sekretessmarkerade personuppgifter i offentlig förvaltning

”Skyddade personuppgifter” är Skatteverkets samlingsrubrik för de olika skyddsåtgärderna sekretessmarkering, kvarskrivning och fingerade personuppgifter inom folkbokföringen. I denna vägledning ges information endast om sekretessmarkering, dess innebörd och hur den bör hanteras.

Inledning

Uppgifterna som registreras i folkbokföringen är som huvudregel offentliga. I vissa fall kan det dock skada en person att uppgifter om denne lämnas ut. Det kan t.ex. gälla någon som är hotad eller förföljd. Skatteverket kan då föra in en markering för särskild sekretessprövning, en s.k. sekretessmarkering, i folkbokföringsdatabasen för den personen.

Den legala innebörden av sekretessmarkeringen är att uppgifter om personen enligt folkbokföringens bedömning inte bör lämnas ut utan en särskild sekretessprövning. Det är med andra ord ingen absolut sekretess. Ytterligare bakgrund finns i [Information om skyddade personuppgifter](#).

Personuppgifter, inkl. sekretessmarkeringen, aviseras från Skatteverket till andra myndigheter. Mottagande myndighet väljer själv hur den ska hantera sekretessmarkerade personuppgifter i sina system. Det finns inte några rättsliga regler för hanteringen. Spridningen av sekretessmarkeringen till olika myndigheter i samhället medför därför många frågor om hanteringen av densamma.

Med enhetliga rutiner kan hanteringen underlättas inom den offentliga förvaltningen och minska risken att sekretessmarkerade personuppgifter lämnas ut oavsiktligt. Skatteverket har därför i samråd med andra myndigheter utarbetat följande allmänna information och vägledning för hantering av sekretessmarkerade personuppgifter.

En sekretessmarkering omfattar alla personuppgifter

Det framgår inte av själva markeringen vilken uppgift om personen som kan vara skyddsvärd.

Adress är i regel den uppgift som är mest skyddsvärd men det finns även andra uppgifter inom folkbokföringen som kan behöva skyddas.

Uppgift om namn är ofta skyddsvärd. Det kan vara förödande för en person som har bytt namn i syfte att stärka sitt skydd om det nya namnet visas för obehöriga.

Våld kan också riktas mot en hotad persons familj. Uppgifter om t.ex. en persons barn eller föräldrar kan därför behöva skyddas.

Genom sekretessmarkeringen kan skydd ges till även andra typer av uppgifter i myndigheternas system som ger ledning om var en person eller någon närstående till honom eller henne kan befinna sig, exempelvis skola, sjukhus, arbetsplats m.m.

Det är svårt att generellt ange när en uppgift om ett geografiskt område som en person befinner sig i kan vara skyddsvärd. Det får avgöras från verksamhet till verksamhet bl.a. utifrån storleken på området.

För en del av de personer som bytt kön är uppgifter om könsbytet känsliga. De kan då få sekretessmarkering för sina personuppgifter. I de fallen bör man skydda kopplingen mellan gammalt och nytt personnummer respektive gammalt och nytt förnamn.

Sekretessen gäller inte överallt, inte alla uppgifter och inte alltid

I offentlighets- och sekretesslagen finns regler för olika myndigheters verksamheter.

För att sekretessen ska gälla för personuppgifter krävs att myndighetens sekretess omfattar allmänna personuppgifter och inte endast verksamhetsspecifika uppgifter.

Alla myndigheter har dock inte några "egna" sekretessbestämmelser som innebär att uppgifter om enskilda kan skyddas vid exempelvis förföljelse. Exempelvis finns det inga sekretessbestämmelser som specifikt avser personuppgifter i domstolarna och i vissa av de kommunala förvaltningarnas administrativa register, såsom kulturförvaltningar och miljöförvaltningar. Andra förvaltningar, som socialförvaltningar och utbildningsförvaltningar, har egna sekretessbestämmelser.

Det finns inte någon allmän sekretessregel som gör att sekretess följer med en uppgift som lämnas från en myndighet till en annan.

Sedan den 1 oktober 2006 gäller därför en generell sekretess för alla myndigheter för adressuppgift eller annan uppgift som kan lämna upplysning om var den enskilde befinner sig, om det av särskild anledning kan antas att den enskilde eller någon denne närstående kan komma att utsättas för våld eller annat allvarligt men om uppgiften röjs. Namn omfattas inte av denna sekretessregel.

En sekretessmarkering innebär inte någon absolut sekretess för skyddade uppgifter. Vid en begäran om utlämnande av personuppgifter ska varje myndighet själv göra en sekretessbedömning. Vid bedömningen kan myndigheten komma fram till att uppgifterna ska lämnas ut.

En personuppgift som omfattas av sekretess hos en myndighet kan bli offentlig om den tas in i t.ex. en dom, ett protokoll eller annat beslut. Sekretesslagen är utformad med regler för särskilda verksamhetsområden. Inom en kommun omfattas t.ex. personuppgifter inom socialtjänsten av sekretess, medan samma uppgifter inte omfattas av sekretess inom byggnadsnämnden.

Det finns bestämmelser som innebär att sekretessen bryts, såväl inom en myndighet som mellan myndigheter.

Sammantaget bör en person med sekretessmarkerade personuppgifter vara mycket noga med att själv kontrollera om en uppgift som lämnas är sekretesskyddad hos myndigheten.

Den ligger också ett ansvar på den enskilde att själv upplysa om eventuell sekretessmarkering eftersom det inte åligger en myndighet att utan anledning kontrollera om en person har sekretessmarkering i folkbokföringen.

Viktiga punkter för att systemet med sekretessmarkerade personuppgifter ska fungera:

- Varje myndighet bör utforma sina rutiner utifrån en egen riskbedömning av de sekretessmarkerade personuppgifter som myndigheten behandlar och konsekvensen av om dessa kommer obehörig person tillhanda

Myndigheter behandlar de uppgifter som de behöver för att fullgöra sitt uppdrag. Det innebär att olika myndigheter behandlar olika uppgifter om en enskild person. Varje myndighet bör genom en riskanalys klarlägga hur uppgifter om en person med sekretessmarkerade personuppgifter ska behandlas i verksamheten.

Myndigheter inom samma verksamhetsområde bör kunna ha gemensamma anvisningar för hanteringen av sekretessmarkerade personuppgifter.

- Myndigheterna bör inte i onödan ta med formaliainformation i handlingar

Varje myndighet bör göra en översyn av vilken formaliainformation, t.ex. namn och adress, som ovillkorligen måste anges i ansökningar, beslut, domar, protokoll och andra handlingar.

Arbetsordningar, anvisningar o.d. eftersträvar vanligen en rationell och enhetlig ärendehandläggning. Det är därmed risk för att sekretessmarkerade personuppgifter i onödan krävs in, eller tas in i en handling, av en myndighet.

- Varje myndighet bör särskilt beakta hanteringen av sekretessmarkerade personuppgifter vid utveckling av IT-stöd

Vid utveckling av IT-verksamhet eftersträvas alltmer system med enhetliga rutiner och med små möjligheter till avvikelser. För att inte tappa kontrollen över sekretessmarkerade personuppgifter bör behandlingen av dessa särskilt beaktas vid systemutvecklingen.

- IT-stödet bör utformas så att endast ett fåtal personer med särskild behörighet har tillgång till sekretessmarkerade personuppgifter

Risken för att sekretessmarkerade personuppgifter lämnas ut, av misstag eller medvetet, ökar med antalet handläggare som kan ta del av uppgifterna. Detta gäller vid såväl direktåtkomst på bildskärm som uttag av uppgifter på papper. Översyn av arbetsuppgifterna, t.ex. koncentration av de arbetsuppgifter som kräver tillgång till skyddade uppgifter, bör därför övervägas.

- För en handläggare som har behörighet att ta del av sekretessmarkerade personuppgifter bör det på ett tydligt och enhetligt sätt framgå att uppgifterna är sekretessmarkerade

Det är risk för att handläggare med tillgång till sekretessmarkerade personuppgifter missar vilka uppgifter som är sekretessmarkerade om de inte är tydligt utmärkta. Det gäller särskilt om uppgifterna presenteras tillsammans med oskyddade uppgifter. En tydlig utmärkning av sekretessen bör finnas i varje bildskärmsfönster där uppgifter om en person som har sekretessmarkering redovisas.

Utvecklingen går mot många olika datasystem inom en myndighet. En handläggare kan ha sessioner öppna mot flera olika system samtidigt. Det är då viktigt att utformningen av sekretessmarkeringen ser likadan ut i alla system.

- Det bör finnas enhetliga och säkra rutiner för att kommunicera med och om personer med sekretessmarkerade personuppgifter

Myndigheten kan vända sig till den enskilde eller t.ex. andra myndigheter endast via en säker kommunikationskanal. Säkra kommunikationskanaler är brev, elektronisk kommunikation med hjälp av en elektronisk legitimation och besök av den enskilde om han eller hon har legitimerat sig. Kommunikation via e-post ska inte tillämpas i fråga om uppgifter som omfattas av sekretess, vare sig inom eller mellan myndigheter. Kommunikation med andra myndigheter per telefon kan vara möjlig efter motringning.

För utskick till en person med sekretessmarkerade personuppgifter kan en myndighet använda den adressuppgift som myndigheten själv förfogar över.

Försändelsen kan även överlämnas till ett skattekontor som i sin tur sänder den vidare till berörd person i Skatteverkets tjänstekuvert. Avsändaren bör lämna försändelsen i ett innerkuvert med personnumret utanpå. Innerkuvert är viktigt för att försändelsens innehåll inte ska avslöjas för skattekontoret. Försändelsen och en begäran om vidarebefordran lämnas sedan i ett ytterkuvert adresserat till närmaste förmedlingsskattekontor. Adresser till Skatteverkets förmedlingskontor anges i slutet av detta dokument.

- Myndigheten bör se till att personal som hanterar sekretessmarkerade personuppgifter har goda kunskaper om systemet med sekretessmarkerade personuppgifter

En säker hantering kräver att den personal som hanterar sekretessmarkerade personuppgifter har goda kunskaper om de sekretessbestämmelser som gäller för myndigheten och om systemet med sekretessmarkerade personuppgifter.

- Det bör vara möjligt att i efterhand kontrollera vilka handläggare som har tagit del av sekretessmarkerade personuppgifter

Loggning av utförda transaktioner är en del av den säkerhet som normalt ska finnas i alla system. Den är viktig bl.a. för att man i efterhand ska kunna spåra vilken eller vilka handläggare som har tagit del av uppgifter om en person med sekretessmarkerade personuppgifter.

- Varje myndighet bör regelbundet följa upp att dess regler och rutiner kring sekretessmarkerade personuppgifter efterlevs och respekteras inom myndigheten

Varje myndighet bör utse en särskild person med ansvar för att rutiner och regler för hantering av sekretessmarkerade personuppgifter efterföljs.

Detta dokument är publicerat i november 2004. Vid utarbetandet medverkade följande myndigheter och organisationer:

Centrala studiestödsnämnden, Datainspektionen, Domstolsverket, Högskoleverket, Kriminalvårdsverket, Carelink/NIS (nätverk för informationssäkerhet, Region Skåne och Landstinget Kalmar), Polismyndigheten, Riksförsäkringsverket, Skatteverket, Socialstyrelsen, Svenska kommunförbundet, Vägverket

Hantering av personer med skyddade personuppgifter

RIKTLINJER

Kommunikation

Det ska finnas säkra rutiner för att kommunicera med och om personer med skyddade personuppgifter. Den som hanterar personuppgifter som är skyddade ska använda sig av säkra kommunikationskanaler. Säkra kommunikationskanaler är brev, elektronisk

kommunikation med hjälp av elektronisk legitimation och besök av den enskilde om han eller hon har legitimerat sig.

Kommunikation via e-post ska inte förekomma i fråga om uppgifter som omfattas av sekretess, vare sig inom eller mellan myndigheter. Kommunikation med andra myndigheter per telefon kan vara möjlig efter motringning. Telefonkontakt med den enskilde kan vara aktuell efter att en överenskommelse gjorts med den enskilde hur det ska gå till.

Myndigheten bör ha kontakt med personen med skyddade personuppgifter och tillsammans bestämma hur kontakten ska skötas.

Post

För utskick till en person med skyddade personuppgifter kan en myndighet antingen använda den adressuppgift som myndigheten själv för fogar över eller använda sig av Skatteverkets förmedlingstjänst.

För att hantera förmedlingsposten tryggt och säkert har Skatteverket utarbetat en rutin för hanteringen av posten. All post som ska förmedlas ska sändas till Skatteverkets särskilda postförmedlingsadress i Göteborg. Skatteverket förmedlar alla typer av försändelser. Besök Skatteverkets

hemsida, <https://www.skatteverket.se/privat/folkbokforing/skyddadepersonuppgifter/postformedling> för närmare information.

Utlämning av handlingar

I de fall där det finns personuppgifter som är skyddade ska en särskild sekretessbedömning göras innan utlämning av handling sker. I bedömningen ska hänsyn tas till personens risk för att lida skada och men i det specifika fallet. Kontaktuppgifter och vistelseadress är ofta av särskilt skyddsvärde. Om personen har kvarskrivning så är uppgiften om att personen i fråga vistas i kommunen ofta en skyddsvärd uppgift. Myndigheten är skyldig att lämna ut uppgifter till andra myndigheter där det följer av lag. I annat fall ska samtycke inhämtas. Personen som uppgifterna tillhör bör alltid informeras om att uppgifter har lämnats ut.

Företag och organisationer ansvarar för att deras hantering av personuppgifter är korrekt. I de fall myndigheten lämnar ut eller tar emot uppgifter från företag eller organisationer ska det vara tydligt om de innehåller skyddade personuppgifter. Myndigheten ska vara noga med att informera om detta och vad det innebär. Denna kommunikation kan förstärkas genom att gemensamma rutiner för informationsöverföring skapas där det är möjligt.

Om en uppgift felaktigt röjs ska det hanteras skyndsamt utifrån fastställd lokal rutin. Dataskyddsombudet ska omgående informeras. Dataskyddsförordningen definierar personuppgiftsincident som; en säkerhetsincident som leder till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring eller till obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till de personuppgifter som överförts, lagrats eller på annat sätt behandlats.

Rutin

Arbetsrutiner ska finnas där det finns behov av dem för att säkra hanteringen av skyddade personuppgifter. En rutin bör innehålla:

- VAD - Rutinens omfattning, vad gäller rutinen?
- VEM - Ansvarsfördelning, vem är ansvarig för vad?
- HUR - Beskrivning av arbetsrutiner för hantering
- OM - Rutin för om skyddade personuppgifter röjts m.m.

Referenser

- Skatteverkets vägledning för hantering av personer med skyddade personuppgifter (2017-09-04)
<https://www.skatteverket.se/privat/folkbokforing/skyddadepersonuppgifter/hanteringavsekretessmarkeradepersonuppgifter.4.18e1b10334ebe8bc80002541.html>
- Skolverkets vägledning för hantering av unga med skyddade personuppgifter (2017-09-04)
<https://www.skolverket.se/regelverk/juridisk-vagledning/unga-med-skyddade-personuppgifter-1.152127>
- Socialstyrelsens information till socialtjänsten i dess arbete med personer som har skyddade personuppgifter. (2005)
https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/9804/2005-1-6_200516.pdf

Lagstöd

Olika verksamhetsområden

På vissa områden råder det presumption för sekretess för samtliga uppgifter om enskilda personliga förhållanden. Det gäller inom socialtjänsten 26 kap. 1 § OSL, hälso- och sjukvården, 25 kap. 1 § OSL och elevhälsan 23 kap. 2 § 1 st. OSL. Inom vissa områden är uppgifter om enskilda personliga förhållanden offentliga.

För det fall en person har skyddade personuppgifter finns en sekretessbestämmelse i 21 kap. 3 § OSL som är tillämplig oavsett var uppgiften förekommer.

Generell sekretessbestämmelse avseende förföljda personer, m.m.

Adress, telefon, m.m.

21 kap. 3 § OSL Sekretess gäller för uppgift om en enskilds bostadsadress eller annan jämförbar uppgift som kan lämna upplysning om var den enskilde bor stadigvarande eller tillfälligt, den enskildes telefonnummer, e-postadress eller annan jämförbar uppgift som kan användas för att komma i kontakt med denne samt för motsvarande uppgifter om den enskildes anhöriga, om det av särskild anledning kan antas att den enskilde eller någon närstående till denne kan komma att utsättas för hot eller våld eller lida annat allvarligt men om uppgiften röjs.

Sekretessen gäller inte för uppgift om beteckning på fastighet eller tomträtt. Sekretessen gäller inte heller för uppgift i aktiebolagsregistret eller handelsregistret eller, i den utsträckning regeringen meddelar föreskrifter om det, i annat liknande register.

Sekretess gäller för uppgift om kopplingen mellan fingerade personuppgifter som en enskild har medgivande att använda enligt lagen (1991:483) om fingerade personuppgifter och den enskildes verkliga personuppgifter, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående till denne lider men.

För uppgift i en allmän handling gäller sekretessen i högst sjuttio år.

Kvarskrivning och fingerade personuppgifter

22 kap. 2 § OSL Sekretess gäller i ärende om kvarskrivning enligt folkbokföringslagen (1991:481) och i ärende enligt lagen (1991:483) om fingerade personuppgifter för uppgift om en enskilds personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående till denne lider men.

För uppgift i en allmän handling gäller sekretessen i högst sjuttio år. Lag (2014:304).

Överföring av sekretess

22 kap. 3 § OSL Får en myndighet en uppgift som är sekretessreglerad i 2 § från en myndighet som handlägger ärenden som avses där, blir 2 § tillämplig på uppgiften även hos den mottagande myndigheten.

10.3 Halmstad Kommun

10.3.1 Barn- och elevhandläggare



Rutin för barn- och elevhandläggare för handläggning av barn/elever med skyddade personuppgifter

Uppgifter från Skatteverket

Skyddade personuppgifter är Skatteverkets samlingsrubrik för de tre olika skyddsmarkeringarna: sekretessmarkering, kvarskrivning och fingerade personuppgifter.

Sekretessmarkering: Det framgår inte av själva markeringen vilken uppgift i folkbokföringen som kan vara känslig. Det behöver inte bara vara adressen som är den skyddsvärda uppgiften, det kan även vara nytt namn eller uppgifter om närstående.

Kvarskrivning: Dessa barn/elever kommer inte upp i vårt personregister. De kommer från en annan kommun och är fortfarande skrivna där. Det är vårdnadshavarens ansvar att meddela barn- och ungdomsförvaltningen att de flyttat till Halmstad.

Fingerade personuppgifter: Dessa barn/elever aviseras från skatteverket med sina nya personuppgifter. Finns i vårt system med sin nya identitet.

Handläggning

Systemadministratör på barn- och ungdomsförvaltningen hämtar varje vecka information från skattemyndigheten om barn/elever som av någon anledning har skyddade personuppgifter (sekretessmarkering). Deras folkbokföringsuppgifter blankas ut och de får en sekretessmarkering.

Systemadministratören informerar berörd personal på skolkontoret när ett barn/elev har fått sekretessmarkering eller när den har upphört.

De barnen/eleverna kräver en särskild handläggning. Det finns en handläggare per skolområde som har behörighet till detta.

Behörig handläggare registrerar barnet/eleven som fått sekretessmarkering på en särskild enhet. Barn vars sekretessmarkering har upphört registreras på sin rätta enhet.

Barn/elever med kvarskrivning i annan kommun registreras på samma sätt som ovan.

Sekretessmarkera barnet/eleven i personregistret genom att i fliken diverse sätta en bock i rutan för skyddad adress och skyddat telefonnummer.

Barn- och elevhandläggaren för respektive förskola/skola informerar rektor när ett barn/elev har fått sekretessmarkering eller när den har upphört.

Barn- och ungdomsförvaltningen har tagit ställning till att barn/elever med skyddade personuppgifter inte ska finnas med på klasslistor, placeringslistor eller i skolportalen därför måste all dokumentation ske manuellt.

Listor med barn/elever på den särskilda enheten får aldrig skrivas/lämnas ut.

Betygshantering

Elever med sekretessmarkering finns inte i skolportalen därför måste betygssättningen registreras manuellt av handläggaren på skolkontoret.

Betygskatalog för särskild enhet skrivs ut och sekretesstämplas. Katalogen ska vid underskrifter av lärare behandlas med stor försiktighet.

För att rätt skola och klassbeteckning ska skrivas ut på terminsbetyget registreras eleven tillfälligt på rätt enhet. När betyget är utskrivet registreras eleven åter på särskild enhet.

Vid kontakter

Vid samtliga samtal och kontakter som rör barn/elever med sekretessmarkering ska stor försiktighet iaktas. Bekräfta aldrig att barnet/eleven finns inskrivet på förskolan/skolan, be att få återkomma.

Kontakta rektor eller vårdnadshavare och informera om situationen innan ni återkommer till den som kontaktat er.

Brev skickas på följande sätt:

Lägg informationen till vårdnadshavaren i ett kuvert. Skriv sedan barnets/elevens personnummer på det kuvertet. Lägg kuvertet i ett annat kuvert och skriv följande adress

Skatteverket
Förmedlingsuppdrag
Box 2820
403 20

Fastställt av Karin Quander, avdelningschef Planeringsavdelningen, Barn- & ungdomsförvaltningen, 2016-02-08

10.3.2 Förskolechef och rektor



Rutin för förskolechef/rector för handläggning av barn/elever med skyddade personuppgifter

Uppgifter från Skatteverket

Skyddade personuppgifter är Skatteverkets samlingsrubrik för de tre olika skyddsmarkeringarna: sekretessmarkering, kvarskrivning och fingerade personuppgifter.

Sekretessmarkering: Det framgår inte av själva markeringen vilken uppgift i folkbokföringen som kan vara känslig. Det behöver inte bara vara adressen som är den skyddsvärda uppgiften, det kan även vara nytt namn eller uppgifter om närstående.

Kvarskrivning: Dessa barn/elever kommer inte upp i vårt personregister. De kommer från en annan kommun och är fortfarande skrivna där. Det är vårdnadshavarens ansvar att meddela barn- och ungdomsförvaltningen att de flyttat till Halmstad.

Fingerade personuppgifter: Dessa barn/elever aviseras från skatteverket med sina nya personuppgifter. Finns i vårt system med sin nya identitet.

Handläggning

Systemadministratör på barn- och ungdomsförvaltningen hämtar varje vecka information från skattemyndigheten om barn/elever som av någon anledning har skyddade personuppgifter (sekretessmarkering). Deras folkbokföringsuppgifter blankas ut i dataprogrammet för barn- och elevregistrering och de får en sekretessmarkering.

Förskolechef/rector får information av barn- och elevhandläggaren för respektive förskola/skola när ett barn/elev har fått sekretessmarkering eller när den har upphört.

När förskolechef/rector har fått kännedom om att de har ett barn/elev med skyddade personuppgifter är det lämpligt att den har ett samtal med barnet/eleven samt dess vårdnadshavare/familjehem om en handlingsplan. Hur en handlingsplan kan se ut finns att läsa i stödmaterialet från Skolverket ”Unga med skyddade personuppgifter”. Barn- och ungdomsförvaltningen har tagit ställning till att barn/elever med skyddade personuppgifter inte ska finnas med på klasslistor, placeringslistor eller i skolportalen.

Förskolechef/rector informerar berörd personal om att de har ett barn/elev med skyddade personuppgifter och eventuellt uppgifter ur handlingsplanen.

Barnen/eleverna med skyddade personuppgifter kräver en särskild handläggning. Det finns en handläggare per skolområde som har behörighet till detta.

Barn/elev med skyddade personuppgifter kommer inte med på klasslistor, placeringslistor eller i skolportalen därför måste all dokumentation ske manuellt.

Betygshantering

Elever med sekretessmarkering finns inte i skolportalen därför måste betygssättningen registreras manuellt av handläggaren på skolkontoret.

Betygskatalog för särskild enhet skrivs ut och sekretessstämplas. Katalogen ska vid underskrifter av lärare behandlas med stor försiktighet.

Vid kontakter

Vid samtliga samtal och kontakter som rör barn/elever med sekretessmarkering ska stor försiktighet iakttas. Bekräfta aldrig att barnet/eleven finns inskrivet på förskolan/skolan, be att få återkomma.

Kontakta vårdnadshavare och informera om situationen innan ni återkommer till den som kontaktat er.

Brev skickas på följande sätt:

Lägg informationen till vårdnadshavaren i ett kuvert. Skriv sedan barnets/elevens personnummer på det kuvertet. Lägg kuvertet i ett annat kuvert och skriv följande adress

Skatteverket
Förmedlingsuppdrag
Box 2820
403 20 GÖTEBORG

Vikarier

Vikarier ska bli informerade. Kontrollera att vikarier har skrivit under en sekretessförbindelse. Vikarier som anlitas via bemanningsenheten har alltid giltig sekretessförbindelse.

Fastställt av Karin Quander, avdelningschef Planeringsavdelningen, Barn- & ungdomsförvaltningen, 2016-02-08.

10.3.3 Personal vid förskola och skola



Rutin för personal på förskola/skola för handläggning av barn/elever med skyddade personuppgifter

Uppgifter från Skatteverket

Skyddade personuppgifter är Skatteverkets samlingsrubrik för de tre olika skyddsmarkeringarna, sekretessmarkering, kvarskrivning och fingerade personuppgifter.

Sekretessmarkering: Det framgår inte av själva markeringen vilken uppgift i folkbokföringen som kan vara känslig. Det behöver inte bara vara adressen som är den skyddsvärda uppgiften, det kan även vara nytt namn eller uppgifter om närstående.

Kvarskrivning: Dessa barn/elever kommer inte upp i vårt personregister. De kommer från en annan kommun och är fortfarande skrivna där. Det är vårdnadshavarens ansvar att meddela barn- och ungdomsförvaltningen att de flyttat till Halmstad.

Fingerade personuppgifter: Dessa barn/elever aviseras från skatteverket med sina nya personuppgifter. Finns i vårt system med sin nya identitet.

Handläggning

Systemadministratör på barn- och ungdomsförvaltningen hämtar varje vecka information från skattemyndigheten om barn/elever som av någon anledning har skyddade personuppgifter (sekretessmarkering). Deras folkbokföringsuppgifter blankas ut i dataprogrammet för barn- och elevregistrering och de får en sekretessmarkering.

Systemadministratören informerar berörd personal på skolkontoret när ett barn/elev har fått sekretessmarkering eller när den har upphört.

Personal på förskolan/skolan får information och eventuellt uppgifter ur handlingsplanen från förskolechef/rektor när ett barn/elev har fått sekretessmarkering eller när den har upphört.

Barnen/eleverna med skyddade personuppgifter kräver en särskild handläggning. Det finns en handläggare per skolområde som har behörighet till detta.

Barn- och ungdomsförvaltningen har tagit ställning till att barn/elever med skyddade personuppgifter inte ska finnas med på klasslistor, placeringslistor eller i skolportalen därför måste all dokumentation ske manuellt.

Alla uppgifter om barnet/eleven ska förvaras inlåsta på förskolan/skolan.

Betygshantering

Elever med sekretessmarkering finns inte i skolportalen därför måste betygssättningen registreras manuellt av handläggaren på skolkontoret.

Betygskatalog för särskild enhet skrivs ut och sekretesstämplas. Katalogen ska vid underskrifter av lärare behandlas med stor försiktighet.

Vid kontakter

Vid samtliga samtal och kontakter som rör barn/elever med sekretessmarkering ska stor försiktighet iaktas. Bekräfta aldrig att barnet/eleven finns inskrivet på förskolan/skolan, be att få återkomma.

Kontakta rektor eller vårdnadshavare och informera om situationen innan ni återkommer till den som kontaktat er.

Vid all fotografering på förskolan/skolan ska inte barnet/eleven vara med.

Brev skickas på följande sätt:

Lägg informationen till vårdnadshavaren i ett kuvert. Skriv sedan barnets/elevens personnummer på det kuvertet. Lägg kuvertet i ett annat kuvert och skriv följande adress:

Skatteverket
Förmedlingsuppdrag
Box 2820
403 20 GÖTEBORG

Vikarier

Vikarier ska bli informerade. Kontrollera att vikarier har skrivit under en sekretessförbindelse.

Vikarier som anlitas via bemanningsenheten har alltid giltig sekretessförbindelse.

Fastställt av Karin Quander, avdelningschef Planeringsavdelningen, Barn- & ungdomsförvaltningen, 2016-02-08

10.4 Arbetsmarknads – socialförvaltningen Malmö



Malmö stad

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen

Typ av dokument	Rutin
Beslutat av	Förvaltningsdirektör
Fastställelse	2017-12-19
Ansvarig	Avdelningschef strategiska avdelningen
Revideras	Årligen

Rutin för skyddade personuppgifter

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen i Malmö stad

Skyddade personuppgifter är Skatteverkets samlingsrubrik för de tre olika skyddsmarkeringar som finns: *sekretessmarkering*, *kvarskrivning* och *fingerade personuppgifter*. Mer information om dessa skyddsmarkeringar och vad de innebär finns bifogade som en bilaga.

För personal inom Arbetsmarknads- och socialförvaltningen som i sitt arbete möter och arbetar med Malmöbor som har skyddade personuppgifter gäller aktuell rutin.

Förvaltningens kontakt med den enskilde

- Prata med den enskilde om hur hen vill att kontakten mellan förvaltningen och hen ska ske. Observera att det kan vara av vikt att ställa frågor kring vilka i familjen som omfattas av skyddet, vem personen skyddas från och vilken riskbild som ligger bakom beslutet. Se bilagor för underlag i form av bra frågor att utgå från.
- Tänk på att dokumentera svaren i Procapita alternativt förvara dem i klientens fysiska akt.
- Förtydliga att det är av stor vikt att personen med skyddad identitet själv berättar om ändringar sker i dess skydd eller hotbild.
- Om person med skyddad identitet vill ha svar på frågor eller lämna uppgifter kring sitt ärende per telefon så ska personen i första hand ombes komma till förvaltningen där en kontroll av id-handlingar kan göras innan information tas emot eller lämnas ut.
- Vid bokade möten med en person med skyddad identitet, tänk på att inte ropa upp namnet i exempelvis verksamhetens väntrum.
- Vid behov av tolk är det viktigt att veta var hotet mot personen finns, om personen flyttat från en annan ort där hotet finns ska i första hand en lokal tolk användas. I dessa besök är det viktigt att i den mån det är möjligt undvika att benämna exempelvis vad barnens skola heter, på vilken adress de bor, namn, med mera.

ARBETSMARKNADS- OCH
SOCIALFÖRVALTNINGEN
205 80 Malmö
Besöksadress: Carl Gustafs väg 46
Telefon: 040-34 93 00
E-post: ast@malmö.se
www.malmö.se

Allmänt om verksamhetens handläggning av personer med skyddade personuppgifter

- Begränsa antalet handläggare i ärenden i vilka det förekommer sekretessmarkering. Risken för att sekretessmarkerade personuppgifter lämnas ut, av misstag eller medvetet, ökar med antalet handläggare som tar del av uppgifterna.
- Diskutera ärendet endast med de personer som är involverade i ärendet samt arbetsledare. Prata inte om ärendet i allmänna utrymmen.
- Ärendegenomgång ska ske enskilt tillsammans med arbetsledare och involverade handläggare. Ärendegenomgång ska inte ske i storgrupp.
- Vid behov av kontakt med andra personer/myndigheter gällande ärendet ska du *alltid motringa*. Det gör du genom den andra myndighetens växel.
- Vid vidarebefordran till andra myndigheter som har rätt att få uppgifterna ska du tydligt berätta att personen har skyddade personuppgifter. Det ankommer därefter mottagande myndighet att bedöma om det råder sekretess även hos dem och de ansvarar också för att skydda uppgifterna därefter.

Akthantering och dokumentation

- Akter och sekretessmaterial ska alltid förvaras i låst aktskåp.
 - Det är viktigt att alla uppgifter av värde och händelser av vikt i personens ärende dokumenteras som i övriga ärenden. Telefon- och adressuppgifter ska skrivas i en aktanteckning och inte i personbilden. Detta eftersom behörighet till akten kan styras, men det kan det inte göras till personbilden.
 - Använd inte fiktiva namn, personnummer eller manuell dokumentation istället för att dokumentera i Procapita.
 - Kom ihåg att det endast är personal som arbetar med det enskilda ärendet som har rätt att ta del av journalen i Procapita och den fysiska akten.
 - Gå igenom allt skrivet material och behandla det med stor försiktighet och genomför nödvändiga sekretess- och menprövningar med stor noggrannhet innan det ska lämnas ut. *I synnerhet då det ska kommuniceras med vårdnadshavare.*
 - Tänk på att det är möjligt att ha skyddad identitet med anledning av hot från sin partner och ändå ha gemensam vårdnad av gemensamma barn. Det betyder att sekretess- och menprövningar är av största vikt när uppgifter begärs ut i dessa ärenden.
-
- Säkerställ att de dokument och handlingar som inte ska sparas i personakten snarast mals eller slängs i sekretesstunna.
 - Vid utskrift av handlingar – gå direkt och hämta dem. De får inte bli liggandes vid skrivaren. Använd utskriftsboxar i så hög grad som möjligt.

Fax

Överförs material innehållande skyddade personuppgifter via fax måste särskilda skyddsåtgärder vidtas:

- Kontrollera på faxens display att rätt mottagare ringts upp.
- Använd alltid ett försättsblad som anger till vem faxet är, varifrån det kommer och hur många sidor som skickas.
- I görligaste mån ska den information som sänds vara avidentifierad. Skriv exempelvis endast födelseår och kön istället för hela personnumret.
- Försäkra dig om att det är rätt mottagare som tar emot uppgifterna genom att ringa mottagaren i förväg. På så sätt verifierar du att rätt person är på plats och kan ta emot faxet.

E-post

Kommunikation via e-post ska inte tillämpas vare sig inom eller mellan myndigheter när det gäller ärenden med skyddade personuppgifter.

Posthantering

Förmedling av post till enskilda med skyddade personuppgifter sker via Skatteverkets postförmedlingservice, eftersom adressen inte är känd.

- Det brev som ska förmedlas ska läggas i ett **slutet kuvert**. Kuvertet ska ha uppgift om avsändaradress så att Skatteverket kan returnera försändelsen om de inte kan nå mottagaren.
- På kuvertet ska du skriva **mottagarens personnummer och om möjligt, mottagarens fullständiga namn**.
- Du ska sedan lägga kuvertet i ett ytterkuvert som sänds till närmaste postförmedlingsadress. Flera försändelser kan givetvis läggas i samma ytterkuvert. All din förmedlingspost kan sändas till samma postförmedlingsadress.
- Posten kommer att förmedlas till mottagaren oavsett var mottagaren bor.

Skatteverket
Förmedlingsuppdrag
Box 2820
403 20 Göteborg

Via Skatteupplysningen kan du nå handläggare i ärenden rörande skydd av personuppgifter. Ring 0771-567 567

Vid behov av inhämtning av information från tidigare socialförvaltning

Om du har behov av att ta del av information från en tidigare socialförvaltning ska du:

- Ring tidigare socialförvaltning och uppge din titel men inte i vilken avdelning/kommun du arbetar.
- Begär att få tillsänt handlingarna som ett förmedlingsuppdrag. Handlingarna ska läggas i ett kuvert och på kuvertet ska avsändaren skriva den enskildes personnummer. Kuvert ska förslutas.
- På kuvertet skrivs följande meddelande till skatteverkets sekretessgrupp:
”Denna handling ska förmedlas till den aktuella socialförvaltningen som förmedlingsuppdrag.”
- När Skatteverket får denna handling skickas den vidare till den enskildes socialförvaltning. För aktuell adress till Skatteverket, se under rubriken posthantering.

Bilaga 1. Skyddade personuppgifter – definitioner

Skyddade personuppgifter är Skatteverkets samlingsrubrik för: sekretessmarkering, spärrmarkering och skyddade personuppgifter. I denna plan benämns detta skydd för ”skydds identitet”. Andra nivån av skyddad identitet kallas för kvarskrivning.

Enligt 7 kap. 15§ Sekretesslagen (SkrL) är folkbokföringsuppgifter i regel offentliga. I vissa fall kan det dock skada en person att uppgifter om denne lämnas ut. Skatteverket kan då för sekretess för dessa uppgifter på tre olika nivåer. Sekretess gäller då om det av särskild anledning kan antas att en person, eller någon närstående, kan lida skada eller men om uppgifter om personen lämnas ut.

Skatteverkets sekretessnivåer är:

Skyddad identitet

I de fall skattekontoret på förhand kan bedöma att utlämnande av uppgifter om en person kan förorsaka personföljelse eller annan skada kan en så kallad markering för särskild sekretessprövning, ”sekretessmarkering”, sättas för personen i folkbokföringsdatabasen. När en person får en ”sekretessmarkering” brukar man i vardagligt språk kalla det för att personen har skyddad identitet.

Sekretessmarkeringen motsvarar i princip den hemligstämpling som, enligt 15 kap. 3 § SkrL, kan åsättas en allmän handling. Det framgår inte av själva markeringen vilken uppgift om personen i folkbokföringen som kan vara känslig. Det behöver inte bara vara adressen som är den skyddsvärda uppgiften, det kan även vara nytt namn eller uppgift om närstående. Alla uppgifter om personen innefattas i sekretessmarkeringen.

Skatteverket aviserar sekretessmarkeringen till andra myndigheter tillsammans med övriga uppgifter om personen. Markeringen innebär alltså inte att sekretessbelagda uppgifter utesluts i aviseringen. När sekretessmarkeringen tas bort aviseras detta.

Omprövning av sekretessmarkering sker i regel varje år. Om det finns belägg kan sekretessmarkering godkännas för upp till tre år. När denna tid är slut ska den skyddade inkomma med en aktuell hotbild i sin ansökan och förlängning av sitt skydd. Skatteverket beslutar då huruvida det är godkänt och även denna gång är det tidsbegränsat till max tre år till.

En sekretessmarkering innebär inte någon absolut sekretess, men en noggrann prövning ska ske innan uppgifter om personen lämnas ut. Uppgifter ska inte lämnas ut om det kan antas att den enskilde eller närstående lider skada eller men om uppgift om identitet röjs. Man bör sträva efter att familjen i möjligaste mån ska kunna leva en så ”normal” tillvaro som möjligt. Det är familjen eller personen själv som ansvarar för att skyddet skall fungera: Följaktligen innebär detta att om familjen vill, kan uppgifter registreras eller lämnas ut.

Korrespondens med personer som har skyddad identitet ska ske med hjälp av **förmedlingsuppdrag** eftersom adressen inte är känd. Det som ska skickas till den skyddade personen läggs i ett kuvert som märks med mottagarens personnummer. Detta läggs sedan i ett större kuvert som skickas till Skatteverkets sekretessgrupp för vidarebefordran.

Förmedlingsuppdrag:

Skatteverket

Box 2820

403 20 Göteborg

Det yttre kuvertet ska tydligt märkas med ordet **”förmedlingsuppdrag”**.

Kvarskrivning

Innebar att medge, genom beslut enligt 16 § i folkbokföringslagen, att en person vid flyttning är folkbokförd på den gamla folkbokföringsorten i högst tre år. Den gamla adressen tas bort och personen registreras som **”på församlingen skriven”**. Den verkliga bostadsorten framgår då inte av folkbokföringsregistret. Skattekontorets adress anges som särskild postadress och har den faktiska adressen manuellt förvarad för att kunna vidarebefordra posten.

Kvarskrivningen är ett starkare skydd än skydd än skyddad identitet. Då personens adressuppgifter endast finns manuellt så är det ett starkare skydd. Personer som får kvarskrivning har även första gradens skydd det vill säga skyddad identitet.

Korrespondens med personer som är kvarskrivna ska ske med hjälp av **förmedlingsuppdrag**.

Fingerade personuppgifter

Vid särskilt allvarliga hot kan en person medges att använda en annan identitet. Beslut om detta meddelas av Stockholms tingsrätt efter ansökan hos Rikspolisstyrelsen (RPS). Den nya identiteten registreras på ett sätt så att det

inte framgår att det rör sig om fingerade personuppgifter. Kopplingen mellan identiteterna finns endast hos RPS. Fingerade personuppgifter kombineras i enstaka fall med skyddad identitet.

Vid fingerade personuppgifter kommer inte de sekretessbelagda uppgifterna till kommunens kännedom och kan därför hanteras utan särskild hänsyn eller prövning.

Bilaga 2. Frågor till personer med skyddad identitet

Nedanstående frågor kan med fördel användas vid kontakt med personer med skyddad identitet för att undersöka vem som omfattas av skyddet, från vem personen ska skyddas med mera. Svaren kan användas för att anpassa verksamhetens kontakt med den enskilde.

- Vilket skydd har personen med skyddad identitet? Finns det fler i familjen som omfattas av skyddet? Vilka?
- Vem skyddas personen med skyddad identitet från?
- Vilken riskbild finns bakom skyddsbeslutet som förvaltningen bör känna till?
- Hur kan kontakten mellan personen med skyddad identitet och handläggare på förvaltningen skötas? *Informera dels hur de olika dokumentationssystemen och inskrivning kommer att skötas.*
- Om berörd handläggare inte finns på förvaltningen, vem kan personen med skyddad identitet kontakta istället? *Lämna namn och kontaktuppgifter till dessa.*
- Hur ska tidsbokning/ombokningar skötas?
- Informera personen med skyddad identitet vikten med att information lämnas till förvaltningen om ändringar sker i hans skyddade identitet.

10.5 Intervjuguide

Först och främst vill vi tacka för att du är villig att svara på våra frågor kring er handlingsplan gällande skyddade personuppgifter. Det kommer vara till stor hjälp för vår kandidatuppsats!

En avgränsning vi har valt att göra är att fokusera på just kvinnor och barn. Det här valet har gjorts efter att ha samtalat med flertalet anställda på olika myndigheter som vittnar om att det är just kvinnor och barn som i större utsträckning lever med skyddade personuppgifter än vad män gör.

Du som besvarar frågorna kommer vara helt anonym. Det finns inget intresse av kön eller ålder, det enda vi är intresserade av är din arbetsplats rutiner och tillvägagångssätt kring skyddade personuppgifter. Frågorna är indelade utefter två teman och vi ber dig svara så gott och preciserat du kan på samtliga frågor. Om det uppkommer några frågor är du välkommen att höra av dig så ska vi förklara vad vi menar med frågan.

Vänligen

Cecilia Broman och Rebecca Skoginge

Tema 1 Rutiner

1. Personer som lever med skyddade personuppgifter har ökat kraftigt de senaste 20 åren. Har era arbetsrutiner och handlingsplaner ändrats under åren till följd av ökningen?

Om ja, i så fall på vilket sätt? Vad har varit anledningen till att en ändring har behövt ske?

2. Om ändringar i handlingsplanen utförts har ni kunnat märka någon skillnad från tidigare om hanteringen har blivit säkrare och i så fall på vilket sätt?
3. Får de anställda som hanterar skyddade personuppgifter någon speciell utbildning?

Om ja, hur ser den utbildningen ut?

4. Har de anställda någon handbok/regelbok, bortsett från handlingsplanen, som de kan använda sig ut av för att veta hur de ska hantera olika ärenden?
5. Får de anställda som möter och hanterar skyddade personuppgifter någon utbildning i mäns våld mot kvinnor? Då det är den grupp som är främst representerad att ha skyddade personuppgifter.
6. Vem är det som beslutar om en uppgift ska lämnas ut eller inte? Är det den anställda som tar emot ärendet eller är det en högre uppsatt som beslutar det?
7. Vilken del i hanteringen av skyddade personuppgifter på er myndighet är den största risken för att skyddade personuppgifter kan undanröjas?

Kan det vara på grund av att den delen av hanteringen är svårare att tillämpa i praktiken av de anställda? Utveckla gärna vad du tror är bakomliggande orsak.

8. Om ni vid er myndighet skulle göra ett misstag och röja en våldsutsatt kvinnans skyddade personuppgifter har ni några fasta åtgärder som ni tar till?

Om ja, kan du beskriva hur de går till?

Tema 2 Samarbete

9. Hur nära arbetar er myndighet med andra myndigheter i fall gällande skyddade personuppgifter?
10. Är det ett fungerande samarbete eller har det lett till missförstånd som orsakat att personuppgifter kommit i fel händer?
11. Har ni några riktlinjer vad det gäller kommunikation om skyddade personuppgifter med andra myndigheter?
Om ja, hur ser de ut?