

## **Personuppgiftsbehandlingar inom Servicecenter**

Personuppgiftsansvarig för verksamheten är KSF i Järfälla kommun (organisationsnummer 212000-0043).

Den här sammanfattande beskrivningen syftar till att ge en övergripande bild av:

- För vilka ändamål vi behandlar personuppgifter.
- Med vilken rättslig grund vi behandlar uppgifterna.
- Vilka kategorier av personuppgifter vi behandlar.
- Hur personuppgifterna behandlas, och av vem.
- Hur länge personuppgifterna bevaras.

Ytterligare information om hur Järfälla kommun arbetar med personuppgifter, och vilka rättigheter du som registrerad har, finner du på [www.jarfalla.se/personuppgifter](http://www.jarfalla.se/personuppgifter) eller hos vårt Servicecenter på Riddarplatsen 5 i Jakobsberg.

### **Kontakta oss**

Du kan alltid kontakta oss vid frågor kring integritets- och dataskydd genom att skicka ett mail till Järfälla kommuns dataskyddsombud, [dataskydd@jarfalla.se](mailto:dataskydd@jarfalla.se)



## **Vad är ändamålet med personuppgiftsbehandlingarna?**

Syftet med behandlingen är att vi ska kunna registrera ärenden som kommer in till oss. Det kan vara medborgare som kontaktar Servicecenter och sedan skickar Servicecenter ett ärende till förvaltningarna som i sin tur fördelar ärendet till en handläggare som kan hjälpa till med det frågor medborgaren har. Om vi ska kunna kommunicera med dig som kontaktar Järfälla kommun så behöver vi oftast veta namn och telefonnummer och e-post, ibland även ditt eller ditt/dina barns personnummer.

## **Med vilken rättslig grund behandlas personuppgifterna?**

Myndighetsutövning.

## **Hur behandlas personuppgifterna, och av vem?**

Dina personuppgifter behandlas av Servicecenter om du kontaktar kommunen. Ditt telefonnummer registreras automatiskt i vårt ärendehanteringssystem. Om ärendet kräver ytterligare handläggning av förvaltning så registreras också namn och när det behövs e-postadress och personnummer. Vissa ärenden finns även i pappersform (gäller gamla ärenden) och är en spegling av de digitala handlingarna. Det är endast de personer som arbetar med just ditt ärende som kommer att behandla dina personuppgifter. I vissa fall diarieförs ditt ärende på förvaltningen av ansvarig handläggare.

## **Vilka kategorier av personuppgifter behandlas?**

Vi registrerar de kontaktuppgifter du väljer att lämna till oss- det kan t.ex. vara ditt namn, din e-postadress och ditt telefonnummer så att vi kan återkoppla till dig i frågor om ditt ärende. Det kan också vara andra uppgifter som behandlas beroende på hur du kontaktar kommunen, via brev, e-post eller ringer in. I vissa ärenden krävs personnummer.

## **Hur länge bevaras personuppgifterna?**

Om dina frågor eller synpunkter inte diarieförs utan endast registreras i ärendehanteringssystemet så bevaras uppgifterna i tre månader. Om du angett personuppgifter i löpande text när du skickat epost till oss sparas de uppgifterna i 400 dagar. Om dina personuppgifter förekommer i handlingar som har diarieförts kommer de som regel att bevaras för all framtid. Järfälla kommun har pappersarkiv, det innebär att dina personuppgifter som är en del av de handlingar som ska bevaras kommer att sparas i pappersform. De digitala handlingarna där dina personuppgifter förekommer kommer att gallras. Det sker enligt kommuns dokumenthanteringsplan.

## **Inspelning av samtal**

Om personalen på Servicecenter upplever ett hot, antingen mot sig själva, handläggare på förvaltning eller kommunen kan samtalet spelas in. Ansvarig chef har tillgång till ljudfilen och lämnar över den till ansvarig chef på förvaltning eller till Polisen. Alla hot polisanmäls.

Alla samtal spelas in men de som inte behövs hanteras raderas efter 60 minuter.