

Senast uppdaterad
2021-06-11

Rutin för handläggning av artikel 77- klagomål

Innehåll

1.	Kontrollera att ärendet innehåller alla de uppgifter som krävs för att det ska vara ett artikel 77-ärende	1
2.	Kontrollera om det finns tidigare ärenden i Edit	2
3.	Kontrollera om ärendet behöver kompletteras	2
4.	Kontrollera om det är ett gränsöverskridande ärende	3
5.	Vägval	3
6.	Tillsyn	5
7.	Avsluta ärendet	5
8.	När ska KOM involveras avseende ett artikel 77-ärende?	5

1. Kontrollera att ärendet innehåller alla de uppgifter som krävs för att det ska vara ett artikel 77-ärende

De faktorer som avgör om det är ett artikel 77-klagomål identifierades i KUP II, [här](#), och kan sammanfattas i följande punkter.

- Klagomålet ska avse dataskyddsreglerna, inklusive kamerabevakningslagen och s.k. registerförfattningar, men inte brottsdatalagen
- Personen som klagar ska vara berörd
- Vi måste ha tillräckliga uppgifter om den som lämnat in klagomålet
- Den personuppgiftsansvarige ska kunna identifieras

Gränsdragning mellan ett klagomål och en förfrågan

För att bedöma om det är ett klagomål eller en förfrågan behövs en helhetsbedömning av skrivelsen, där rubriken och sammanhanget är viktigt. Ställ dig frågan - vad vill personen? Tänk på försiktighetsprincipen, dvs. att vid osäkerhet registrera det som ett klagomål och inte en förfrågan. Om skrivelsen tar upp enskildas rättigheter såsom rätten till information, rättelse, radering m.m. så talar det för att det är ett klagomål.

Är det ett klagomål enligt dataskyddsreglerna?

Ett glapp uppstår inte sällan mellan vad som den klaganden anser är ett klagomål som avser dataskyddsreglerna och vad som faktiskt kan vara en brist enligt

Postadress:
Box 8114
104 20 Stockholm

Webbplats:
www.imy.se

E-post:
imy@imy.se

Telefon:
08-657 61 00

dataskyddsreglerna. Den klaganden kan t.ex. anse att en uppgift som skrivits i den klagandes patientjournal anger en felaktig diagnos och vill ha den rättad. Uppgiften innehåller den diagnos som sattes vid tillfället och är inte en oriktig uppgift som kan ändras med stöd av reglerna i dataskyddsförordningen. Klagomålet är ändå ett klagomål som avser dataskyddsreglerna och därför ett klagomål enligt artikel 77.

2. Kontrollera om det finns tidigare ärenden i Edit

För att bedöma klagomålet är det viktigt att ta del av tidigare ärenden mot PUA och om klaganden har klagat tidigare. Använd sökmenyn i EDIT.

Sök på PuA:s namn i fältet för ärenderubrik eller i fältet för sändare/mottagare (där pua som inte är privatperson skrivits in som nr 3 sedan den 1 februari 2021):

BESKRIVNING
Ärenderubrik
<input type="text"/>

Sök på klagandens namn i fältet för sändare/mottagare:

Sändare/mottagare
Namn
<input type="text"/>

3. Kontrollera om ärendet behöver kompletteras

Att låta den enskilde få en möjlighet och hjälp att komplettera ligger inom ramen för serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen. Vid bedömningen av om vi ska ge klaganden tillfälle att komplettera ett klagomål är det av betydelse att klaganden alltid kan återkomma med ett nytt klagomål, dvs. den klagande lider ingen rättsförlust om vi väljer att inte fråga efter en komplettering. Överväg därför noga om vi ska ge klaganden tillfälle att komplettera om det ändå är osannolikt att vi går vidare med tillsyn. I ställningstagandet från KUP II [här](#), som avser vilka krav vi kan ställa på en skrivelse för att den ska kunna behandlas som ett klagomål, finns det ytterligare information om eventuell komplettering.

Det kan finnas ett behov av en komplettering av klagomålet av tre skäl.

- A. Om det finns otydligheter kring förutsättningarna att behandla ärendet som ett klagomål, dvs. de krav som framgår av punkten 1 ovan

Som huvudregel begär vi inte in någon fullmakt i en ombudssituation då det inte finns risk för någon rättsförlust eller att vi måste kunna visa att vi vänt oss till rätt behörig. Om det finns anledning att misstro att den som skriver in företräder någon annan bör dock fullmakt efterfrågas.

- B. Om det finns otydligheter i sak, dvs. det finns ett behov av att få in mer information från den klagande kring vad hen klagat på och vad som påstås ha inträffat för att kunna bedöma vägval

- C. Om klaganden missat att bifoga handlingar som hen påstår sig ha skickat in. Normalt kontrolleras detta av registraturen men det kan, speciellt i omfattande klagomål, finnas skäl att du som handläggare dubbelkollar att allt finns med.

Då klaganden ges tillfälle att komplettera klagomålet krävs tydlighet kring hur svaret ska ges, så att det faktiskt blir en komplettering i ärendet och inte registreras som ett nytt ärende. Det är också viktigt att ange en tidsram så att ärendet kan avslutas om

någon komplettering inte kommer in. En vecka kan vara rimligt i dessa ärenden, förutsatt att kommunikationen sker per e-post.

4. Kontrollera om det är ett gränsöverskridande ärende

Det återstår fortfarande en del arbete för att klargöra hur bedömningen ska ske gällande när ett ärende är gränsöverskridande. Om man konstaterat att klagomålet är gränsöverskridande ska det hanteras av andra linjen. Om det är en annan tillsynsmyndighet som ska ansvara för ärendet så finns det en checklista hur överlämnandet ska ske [här](#).

5. Vägval

Avslut utan åtgärd

Börja alltid överst i "tratten" och ställ dig frågan om ärendet ska avslutas utan åtgärd.

Om det inte, mot bakgrund av vad som framgår av klagomålet, ser ut att finnas någon brist i förhållande till GDPR ska klagomålet avslutas utan åtgärd.

I ställningstagandet från KUP II avseende vägval, [här](#), finns följande exempel på när ett klagomål bör avslutas utan åtgärd:

1. Klaganden vill inte att IMY tar kontakt med PuA för att utreda vad som hänt
2. Klagomålet är inte längre aktuellt
3. Det finns processuella hinder för att behandla klagomålet
4. Klaganden har inte först varit i kontakt med den PuA och begärt en åtgärd i s.k. rättighetsklagomål
5. Det är inte möjligt för att bedriva effektiv tillsyn enligt artikel 57.1 f
6. PuA har fortfarande tid på sig att agera
7. Klaganden är missnöjd med ett muntligt eller formlost besked från en myndighet att inte tillmötesgå hans begäran i ett s.k. rättighetsklagomål

Notera att "avsluta utan åtgärd" är ett samlingsbegrepp för slutliga beslut där vi inte går vidare till tillsyn och inte heller använder informationsbrev. När du avslutar ett ärende utan åtgärd ska du registrera Avslut utan tillsyn i Beslutstyp på ärendekortet i EDIT.

I klagomåls- och tillsynsträdet finns det mallar, [här](#), för många beslutsvarianter gällande avslut utan åtgärd, såsom exempelvis att det inte föreligger någon misstanke om brist eller att den personuppgiftsansvarige har utgivningsbevis.

Beslutet ska alltid skrivas på svenska. Om klaganden är engelskspråkig bör du återge beslutet på engelska i missivet.

Informationsbrev

Om ärendet inte kan avslutas utan åtgärd är nästa steg att bedöma om det går att skicka ett informationsbrev till den som anges vara personuppgiftsansvarig. I ställningstagandet från KUP II avseende vägval, [här](#), anges följande kriterier för när ett klagomål kan avslutas med informationsbrev:

1. Det bedöms som sannolikt att mottagaren av informationsbrevet tar del av informationen och vidtar åtgärder om behandlingen/agerandet inte är i överensstämmelse med gällande regler.
2. Det finns tydliga regler eller etablerad praxis på området som tydligt visar vad som gäller för att den personuppgiftsansvarige ska få behandla personuppgifter

eller vilka åtgärder personuppgiftsansvarige ska vidta, t.ex. radering eller att lämna information till klaganden.

3. Det är en mindre allvarlig överträdelse, dvs. den har liten påverkan på registrerades fri- och rättigheter.

Det här har projektet hittills kommit fram till vad gäller informationsbrev:

- Ett informationsbrev innebär ingen prövning av om en viss behandling strider mot GDPR eller inte. Informationen ska därför vara allmänt hålllet/neutral och får inte avse den enskilda situationen. Var mallen "lojal"! Hämta gärna informationen från vår webb eller praxis. [Här](#) finner du en samling exempel på information som kan läggas in i brevet.
- Vi kan skicka ett informationsbrev utan att kontrollera om klaganden faktiskt har fullmakt att företräda en viss registrerad, t.ex. en förälder, god man eller en facklig företrädare som uppger sig företräda utpekade medlemmar/viss krets av medlemmar. (Pekas ingen registrerad ut ska klagomålet hanteras som ett tips, se mall.)
- Informationsbrev kan skickas till flera mottagare i ett och samma klagomålsärende.
- Om du skickar ett informationsbrev i fysisk form så överväg om du ska skicka med en utskrift av informationen om vår behandling av personuppgifter, t.ex. om mottagaren är en privatperson, [här](#).

Rutinbeskrivning för Informationsbrev:

- a) Informationsbrevet upprättas, diarieförs och expedieras alltid innan "Beslut om klagomål", eftersom beslutet innebär att ärendet avslutas.
- b) I EDIT: Använd mallen och handlingstypen Informationsbrev, döp handlingen till Informationsbrev till <mottagarens namn> (som alltså är densamma som anges som sändare/mottagare 3 i ärendekortet). Är mottagaren en privatperson skriver du i stället rubriken Informationsbrev till privatperson.

Se avsnitt 8 och 11 i manualen EDIT – handläggare för att skapa dokumentet och diarieföra det.

- c) Du behöver inte signera informationsbrevet. I stället läggs ditt namn in via ett bokmärke.
- d) Se avsnitt 12 i manualen EDIT – handläggare och välj alternativet Skicka som e-post för att expediera Informationsbrevet.
- e) Informationsbrevet skickas från no-reply-adressen och du använder din e-postsignatur utan personliga kontaktuppgifter.
- f) Ställ en kopia av informationsbrevet till DSO, om det finns ett sådant för den mottagande organisationen
- g) Normalt bifogar du klagomålet när du skickar informationsbrev. Det kan dock finnas situationer då det är olämpligt, till exempel då klaganden är en arbetstagarare, en kameraövervakad granne eller om klagande skriver om sin ohälsa. Det kan också vara ett mycket omfattande klagomål, som av den anledningen är olämpligt att skicka i sin helhet. Då behöver du istället återge relevanta delar av klagomålet i själva informationsbrevet.

Det är viktigt att komma ihåg att informationsbrev blir en exponering av

klaganden oavsett om vi skickar klagomålet i sin helhet eller enbart återger det. Vi ska därför inte skicka informationsbrev om vi uppfattar att klaganden inte vill att vi tar kontakt med PuA (se ovan Avsluta utan åtgärd punkten 1). Tänk på att alltid kontrollera om klagomålet innehåller känsliga personuppgifter som inte bör skickas via mejl till PuA i samband med ett informationsbrev.

- h) I EDIT: Använd handlingstypen Missiv för själva e-postmeddelandet och döp handlingen till Missiv. I trädet finns en malltext för missiv till utskick av informationsbrev, [här](#).

En kopia av informationsbrevet ska gå med beslutet till klaganden.

- i) Skicka *inte* en kopia av beslutet till klaganden till mottagaren av informationsbrevet.

6. Tillsyn

När ärendet inte kan avslutas utan åtgärd eller informationsbrev återstår det att inleda ett tillsynsärende för att utreda klagomålet och ta tillvara den registrerades rättigheter.

7. Avsluta ärendet

Följ instruktionerna i avsnitt 20 i manualen [EDIT – handläggare](#) då du avslutar ärendet.

När du har avslutat ett ärende inom ramen för projektet ska du fylla i bland annat statusen Avslutat och hur lång tid det tagit att handlägga ärendet i listan "Översikt klagomål artikel 77 projektet" som finns [här](#). Tiden för handläggning av ärenden inom projektet ska även fortsättningsvis konteras på Artikel 77 handläggning (tidkod 8210) i flexsystemet.

När du avslutar ett ärende som *inte* ingår i projektet ska du ange beslutstypen Övrigt för avslut med informationsbrev vid registrering av beslutstyp i ärendekortet i EDIT.

8. När ska KOM involveras avseende ett artikel 77-ärende?

När klagomål avslutas utan åtgärd eller med informationsbrev ska vi som regel inte kommunicera beslutet externt. En bedömningsmall för när ett artikel 77-ärende ska kommuniceras externa hittar du [här](#).