

Digitalt udsatte borgere

Juridiske pointer

Emne 6:

Borgernes data og GDPR

Baggrundsjura

I mange tilfælde vil medarbejdere i Borgerservice og andre steder i forvaltningen kunne komme i besiddelse af borgernes personoplysninger på den ene eller den anden måde.

Når medarbejdere behandler borgernes oplysninger – både almindelige og følsomme personoplysninger – gælder databeskyttelsesforordningen, også kaldet GDPR.

Personoplysninger er alle former for oplysninger, der kan henføres borgeren, også selvom det kræver, at oplysningen kombineres med andre oplysninger. Det kan f.eks. være navn og adresse, et foto, alder, uddannelse og job, fingeraftryk eller e-mail.

Følsomme oplysninger – eller særlige kategorier af personoplysninger, som de også kaldes – er oplysninger vedrørende en persons race, politiske ståsted, helbred, seksualitet eller genetiske og biometriske data.

Før GDPR gælder, skal der ske "en behandling af" personoplysninger. Behandling betyder enhver håndtering af personoplysninger og dækker f.eks. over indsamling og registrering, videregivelse og sletning. Begrebet behandling forstås bredt, så der skal ikke så meget til, før reglerne finder anvendelse.

Hvis der sker en behandling af personoplysninger, skal der være et behandlingsgrundlag, som også er kaldet hjemmel. Det kan f.eks. være, at der er en særlig lov-hjemmel til at behandle data, at behandling af data følger af en kontrakt, eller at der foreligger et samtykke fra borgeren til behandling af oplysningerne.

Hvis der er tale om ikke-følsomme personoplysninger, vil behandlingen af personoplysninger ofte kunne ske med henvisning til de myndighedsopgaver, som Borgerservice, jobcenteret mv. udfører, så længe der er tale om en opgave, der har hjemmel i eller udspringer af myndighedens forpligtelser.

Derudover er det vigtigt at sikre, at de almindelige behandlingsprincipper opfyldes. Det betyder f.eks., at der under alle omstændigheder ikke må indsamles flere personoplysninger, end det er nødvendigt for at løse den relevante opgave, og at personoplysninger slettes så hurtigt som muligt. Derudover skal borgeren som udgangspunkt oplyses om den behandling, som foregår hos myndigheden.

Ved siden af GDPR gælder også de almindelige forvaltningsretlige grundsætninger, som udspringer af forvaltningsloven. Som følge af disse principper skal man som myndighed – uanset om GDPR gælder – sikre at:

- Håndteringen af borgerens data er saglig og nødvendig.
- Der ikke varetages interesser, som ikke er vedkommende for myndigheden, f.eks. interesser uden for myndighedens delegerede opgaveområde.

På nogle områder kan forvaltningen have ret vid adgang til at behandle oplysningerne om borgerne. F.eks. på skatteområdet, hvor Borgerservice har kompetence til at hjælpe borgere med skattemæssige spørgsmål, såsom vejledning om forsuds- og årsopgørelse, blanketter og selvangivelse.

Borgerservice kan også hjælpe borgeren med at rette i selvangivelsen, så længe borgeren selv ved, hvilke tal der skal ændres. Der er dog også grænser her, især når det kommer til login og adgang til oplysninger i f.eks. en netbank. Vi henviser også til *Viden på tværs af offentlige systemer og it-løsninger* og til *Hjælp til borgere med private it-løsninger*. [Find dem her](#)

Borgerservices rolle på skatteområdet er dog som udgangspunkt af rent vejledende karakter, og de kan ikke hjælpe med mere avancerede spørgsmål om skattemæssige forhold eller træffe afgørelser på det skatteretlige område. I sådanne situationer bør Borgerservice henvise borgeren til at søge rådgivning hos SKAT.

Lokal oversættelse

GDPR finder anvendelse, hvis en medarbejder i Borgerservice behandler personoplysninger om en borger. Det gælder uanset, hvilken karakter oplysningerne har. GDPR gælder som sagt ikke, hvis der ikke "behandles" oplysninger, og i mange situationer vil det være tilfældet i Borgerservice.

Man kan f.eks. forestille sig en situation, hvor en digitalt usikker borger beder om hjælp til at håndtere en teknisk udfordring på mobiltelefonen eller en medbragt computer.

I situationer hvor medarbejderen alene yder borgeren generel vejledning og hjælp om, hvordan borgeren f.eks. logger på MitID, sker der ikke altid en behandling af oplysninger, hvis medarbejderen f.eks. ikke noterer oplysningerne fysisk ned i f.eks. en notesblok, på en post-it eller i et sagsbehandlingssystem.

Medarbejderne behøver derfor ikke nødvendigvis af hensyn til GDPR altid og kategorisk afstå fra at løse opgaven eller bede borgeren om selv at udføre opgaven på afstand, hvis medarbejderen gerne vil og nemt kan hjælpe. Hvor langt man kan gå, vil afhænge af den konkrete opgave, man anmodes om at løse.

Medarbejderen bør under alle omstændigheder være opmærksom på de begrænsninger, som forvaltningsretten sætter for borgeren. Derfor skal medarbejderen være opmærksom på ikke at gå for vidt i sin hjælp af borgeren, især når det

kommer til private it-løsninger. Vi henviser i den forbindelse til *Hjælp til borgerne med private it-løsninger*.

Det forholder sig anderledes, hvis medarbejderen bruger Borgerservices udstyr til f.eks. at logge ind på borgerens selvbetjeningsløsninger. Her bør medarbejderen være meget varsom og alene at hjælpe med de opgaver, som falder direkte og helt klart under Borgerservices kompetenceområder.

Gråzoner

Det er altid en god idé at udvise generel forsigtighed, når man hjælper digitalt udsatte borgere. I det følgende er udvalgte eksempler på gråzoner og dilemmaer samt råd til, hvordan de kan håndteres:

- Hvis en borger ønsker hjælp med en offentlig selvbetjeningsløsning, kan myndigheden typisk gå længere i sin hjælp, i det omfang sådan assistance falder ind under kerneområdet for Borgerservice, også selvom der behandles personoplysninger. Derfor er det vigtigt at have en tydelig forståelse for de opgaver, man er tildelt som myndighed.
- Hvis der er tale om hjælp til private it-løsninger, bør myndigheden være varsom. Medarbejderen bør under alle omstændigheder i stedet overveje at give borgeren konkret vejledning om, hvor borgeren kan søge hjælp andre steder, f.eks. ved at hjælpe med at finde et telefonnummer på en udbyder af en privat it-løsning.
- Borgerservice bør ikke logge ind på selvbetjeningsløsninger på vegne af borgeren – men først hjælpe, når borgeren er logget ind. Borgerens login, især hvis det er MitID, er personligt.
- Hvis borgerens forespørgsel om hjælp udvikler sig til en større opgave f.eks. om at overføre personoplysninger fra én offentlig digital tjeneste til en anden, eller beder om hjælp til at slette eller tilføje mange oplysninger om sig selv i en selvbetjeningsløsning, kan det f.eks. overvejes at tale med borgeren om, hvorvidt et familiemedlem i stedet kan hjælpe.

Disclaimer:

Dette dokument udgør ikke juridisk rådgivning eller vejledning, men opstiller derimod nogle eksempler på vigtige juridiske grænseflader og gråzoner, som man som ansat i det offentlige bør være opmærksom på i mødet med borgeren. Dokumentet går derfor heller ikke i detaljer med alle aspekter i lovgivningen, herunder hverken forvaltningsloven, særlovgivningen eller de forvaltningsretlige principper.

Pointerne i dokumentet udtrykker derfor alene overvejelser, som man bør gøre sig som medarbejder. Vurderinger skal altid træffes konkret og baseret på regelgrundlaget i den konkrete situation, hvor en borger beder om hjælp til det digitale. Alle juridiske aspekter kan derfor ikke forventes dækket i dette materiale.