



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Center for Driftsunderstøttelse

12-10-2012

Fremsendt dags dato med e-mail til:  
[bif@bif.kk.dk](mailto:bif@bif.kk.dk) og [cduklagesager@bif.kk.dk](mailto:cduklagesager@bif.kk.dk)

Sagsnr.  
2012-91002

Dokumentnr.  
2012-806540

**Vedrørende undersøgelse af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens håndtering af personfølsomme oplysninger, forvaltningens j.nr. 2012-123525.**

Ved brev af 21. juni 2012 iværksatte jeg en konkret egen driftundersøgelse om Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens håndtering af personfølsomme oplysninger.

Jeg skrev blandt andet følgende til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen:

”...

En borger rettede henvendelse hertil og klagede i forbindelse med sin sag vedrørende blandt andet arbejdsprøvning og i den forbindelse blev der udvekslet personlige og følsomme oplysninger om borgeren via e-mails.

Københavns Kommunes praksis ved digitale forsendelser er at bruge enten digitale postkasser eller signaturbeviser, hvilket vil fremgå af de enkelte e-mails med oplysning om referencekoder eller signaturbeviset.

Ved min gennemgang af den konkrete sag, konstaterede jeg, at hverken referencekode eller signaturbevis fremgik af nogen af de sendte mails. Jeg måtte derfor lægge til grund, at de nævnte e-mails var afsendt uden den fornødne beskyttelse og jeg anførte blandt andet følgende:

’Persondatalovens § 41, stk. 3 stiller krav til den sikkerhed, hvormed oplysningerne om dig skal behandles. Det fremgår således af bestemmelsen, at:

”§ 41...

*Stk.3.* Den dataansvarlige skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbru-

**Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Telefon  
3366 1400

Telefax  
3366 1390

E-mail  
[borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

EAN nummer  
5798009800053

ges eller i øvrigt behandles i strid med loven. Tilsvarende gælder for databehandlere.”

Efter § 14 i Justitsministeriets bekendtgørelse om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning (sikkerhedsbekendtgørelsen), må der kun må etableres eksterne kommunikationsforbindelser, hvis der træffes særlige foranstaltninger for at sikre, at uvedkommende ikke gennem disse forbindelser kan få adgang til personoplysninger.

Af Københavns Kommunes IT-sikkerhedsregulativ af 16. december 2010 fremgår blandt andet følgende:

”§ 36. ...

*Stk. 2.* E-mails der indeholder fortrolige og følsomme personoplysninger eller værdioplysninger, og som sendes over Internettet eller andre åbne netværk, skal altid krypteres med godkendt software. Krypterede e-mails modtages i og afsendes fra sikre e-postkasser i kommunen.”

Jeg finder det kritisabelt, at lægekonsulenten og forvaltningen har behandlet oplysninger om dig af følsom og personlig karakter ved ukrypteret e-post i strid med disse regler.

Antallet af ubeskyttede e-mails med personlige og følsomme oplysninger om dig blandt sagens akter er bekymrende.

Jeg har allerede i september 2011 iværksat en undersøgelse vedrørende alle Københavns Kommunes forvaltninger vedrørende journaliseringssikkerhed ved elektronisk kommunikation og jeg har på baggrund af din sag besluttet at iværksætte en konkret egen driftundersøgelse om Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens praksis i forvaltningen ved elektronisk kommunikation om følsomme og personlige oplysninger ved ukrypteret e-mails.’

Jeg har besluttet at iværksætte en konkret egen driftundersøgelse om Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens praksis i forvaltningen ved elektronisk kommunikation om følsomme og personlige oplysninger ved ukrypteret e-mails.

Jeg beder derfor Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om at oplyse, hvorledes det i forvaltningen sikres, at de nævnte bestemmelser om forsendelse af e-mail med følsomme og personlige oplysninger uden for kommunens netværk, overholdes.

Jeg beder forvaltningen om at oplyse, om der efter forvaltningens vurdering generelt sker overholdelse af de nævnte bestemmelser ... i forbindelse med sagsbehandling i konkrete sager.”

Den 7. september 2012 modtog jeg Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen besvarelse af 6. september 2012, hvor forvaltningen udtalte følgende:

”Borgerrådgiveren har i brev af 21. juni 2012 oplyst, at det er besluttet at iværksætte en konkret egendrifsundersøgelse om Beskæftigelses og Integrationsforvaltningens praksis i forvaltningen ved elektronisk kommunikation om følsomme og personlige oplysninger ved ukrypterede e-mails.

Egendrifsundersøgelsen er iværksat på baggrund af en konkret klagesag vedr. blandt andet arbejdsprøvning, hvor der blev udvekslet personlige og følsomme oplysninger om borgeren via e-mails uden den fornødne beskyttelse i form af hverken referencenkode eller signaturbevis.

Borgerrådgiveren har bedt Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om at oplyse, hvorledes det i forvaltningen sikres, at retningslinjer om forsendelse af e-mails ved følsomme og personlige oplysninger uden for kommunens netværk overholdes.

I den forbindelse er forvaltningen blevet bedt om at oplyse, om der efter forvaltningens vurdering generelt sker overholdelse af retningslinjerne i forbindelse med sagsbehandlingen i konkrete sager.

Der er til brug for sagens oplysning gennemført en høringsrunde i forvaltningen.

### **Håndtering af personlige og følsomme oplysninger i BIF**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen tager tavshedspligten meget alvorligt og er i den forbindelse også særlig opmærksom på persondataloven og problemstillinger i forbindelse med anvendelse af e-post.

Københavns Kommunes e-mail og internetpolitik fastsætter de grundlæggende regler for anvendelse af e-mail i de 7 forvaltninger; der henvises særligt til afsnittet om Ekstern e-mail korrespondance’.

I tilknytning hertil skal fremhæves Datatilsynets udtalelse af 13. september 2010 om offentlige myndigheders kommunikation

med borgerne via sms. De deri omhandlede retningslinjer omfatter såvel e-mail som sms for en 5-årig periode.

Efter disse retningslinjer kan der sendes borgere aftalepåmindelser og servicebeskeder, som indeholder fortrolige og/eller følsomme oplysninger.

Det er dog en forudsætning, at der er indhentet samtykke fra borgeren til at modtage aftalepåmindelser/servicebeskeder. Det fremgår videre, at borgeren til enhver tid kan fravælge sms og e-post.

Beskeder må ikke indeholde oplysninger af fortrolig eller følsom karakter om andre end modtageren selv eller dennes børn.

I forbindelse med egentlig sagsbehandlingsskridt skal der dog fortsat anvendes løsninger med krypteringer.

Nye medarbejdere i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, der har borgerkontakt, skal deltage i det obligatoriske kursus 'God sagsbehandling i borgersager — Forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler', hvor reglerne for anvendelse af e-mail også gennemgås og indskræpes.

De lokale centre i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har typisk udarbejdet lokale retningslinjer eller andet informationsmateriale for medarbejdere om anvendelse af e-post. Hertil gennemfører flere centre tillige lokal undervisning.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen startede op til sommerferien 2012 en informationskampagne for modtagelse af digital post fra BIF. Kampagnen - der skete i forlængelse af vedtagelsen af Lov om offentlig digital post, som trådte i kraft den 1. juli 2012 - er målrettet såvel forvaltningens medarbejdere som borgerne.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil fortsat vejlede og informere om muligheden for at modtage digital post fra forvaltningen.

Det er således Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens opfattelse, at der er stor bevågenhed på området i forvaltningen hos såvel ledelse som hos medarbejdere.

Det er vurderingen, at forvaltningen i alt overvejende grad opfylder betingelserne for håndtering af sikker post.

Det kan naturligvis ikke udelukkes, at der alligevel kan ske fejl og overskridelser, der må tilskrives de relativt komplicerede regler på området sammenholdt med de udfordringer, der ligger i dagligdagen med forventninger til hurtige svar og viden om det tekniske setup.

På baggrund af den konkrete sag, som omtales af Borgerrådgiveren, vil Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen tage initiativ til at udarbejde en generel arbejdsgang på området.

I forbindelse hermed overvejes et opfølgende tilsyn på området i forlængelse af forvaltningens tilsyn af tilbagemeldingsgarantien.”

Jeg har noteret mig at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har foretaget en høringsrunde i forvaltningen på baggrund af min henvendelse.

Jeg har endvidere noteret mig, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er særlig opmærksom på persondataloven og problemstillinger i forbindelse med anvendelse af e-post og at området prioriteres ved gennemgang og indskærpelse af regler på obligatoriske kurser for sagsbehandlere i forvaltningen, ligesom enhederne i forvaltningen gennemfører lokal undervisning.

Jeg har noteret mig, at der er udarbejdet lokale retningslinjer eller andet informationsmateriale for medarbejdere om anvendelse af e-post og informationskampagnen om modtagelse af digital post.

Jeg har endelig noteret mig, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil tage initiativ til at udarbejde generel arbejdsgang og overveje et opfølgende tilsyn på området.

Jeg har på denne baggrund besluttet ikke at foretage yderligere.

Jeg har ved mit brev af dags dato orienteret borgeren som gav mig anledning til denne undersøgelse dels om Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar dels om min beslutning.

Med venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver

*Ane Stenbak*  
/ Ane Stenbak  
Jurist