

Samtal till vår växel

Stiftet är ansvarigt både för sin egen växel men också för flera församlingar/pastorat inom Stockholms stift. I det första fallet är stiftet personuppgiftsansvarig, i det andra gemensamt personuppgiftsansvariga med församlingen/pastoratet. Nedan beskrivs hur stiftet hanterar sina egna samtal. Så här ser processen ut (varje steg beskrivs nedan):

Det övergripande ändamålet med personuppgiftsbehandling i alla fyra steg är att sköta växeln effektivt så att människors kontakter med Svenska kyrkan underlättas. De lagliga grunderna för behandling är i de flesta fall berättigat intresse i stegen nedan (de som ringer till Svenska kyrkan har ett intresse av att vi kopplar samtalen och ger besked om frånvaro m.m.)



1. Ta emot samtal och hänvisa dem rätt

Stiftet och församlingarna/pastoraten får samtal som grovt kan indelas i tre kategorier:

1) samtal från medlemmar och allmänhet som har frågor rörande kärnverksamheten 2) samtal rörande anställda t.ex. att någon vill sjukanmäla sig eller anmäla sig till en kurs 3) samtal från andra, bl.a. olika samarbetspartners. I alla de här fallen är ändamålet att hantera behövlig administration (gäller både stiftet själv och anslutna församlingar/pastorat) och i fall 2 tillkommer ändamålet att bistå i personaladministration. De personuppgifter som behandlas är namn, titel, mejladress och andra sökord som finns i växeln's personalsystem. Beträffande 2) tillkommer uppgifter om matallergier (vid kursbokningar), uppgifter om anhöriga samt uppgifter om anställdas beräknade frånvarotid och frånvaroorsaker.

Ibland när det inte går att koppla telefonsamtal vidare svarar växeln på frågor eller tar meddelanden (gäller både för stiftet och anslutna församlingar/pastorat). Hur den behandlingen ser ut beskrivs i steg 2 och 3.

2. Svara på vissa frågor

Växeln svarar på allmänna frågor om t.ex. öppettider och besöksadresser. Utöver detta kan information ibland lämnas om fakturainnehåll (här kan finnas personuppgifter rörande t.ex. kontaktpersoner).

3. Lämna meddelanden

I det här steget tar växeln meddelanden och lämnar vidare. Meddelandena innehåller personuppgifter som namn, telefonnummer, titel, enhetsnamn, arbetsuppgift och ärendepgifter. Anställda kan också lämna meddelanden om att de är sjuka eller av annan anledning kommer vara frånvarande, vilket då lämnas vidare till berörd chef, löneasistent och kollegor. När växeln bistår en församling/ett pastorat i administration av ett möte/event noteras också uppgifter om att någon anmält sig till mötet/eventet samt kostönskemål.

4. Hålla telefonlistor uppdaterade

Växeln sköter också annan hantering både för stiftet och anslutna församlingar/pastorat. Detta handlar både om att tillse att nyanställd personal får anknytningar och att de som slutar tas bort samt att tillse att växeln's telefonlistor är korrekta och uppdaterade. I båda fallen behandlas personuppgifter rörande anställda (namn, titel, telefonnummer, primär arbetsplats och tjänstgöringsgrad m.m.).