

Viðauki 4 - Aðgangur starfsfólks að upplýsingakerfum varðandi þjónustu við einstaklinga og stjórnslu

Yfirlit yfir innihald viðauka 4

Í 3. grein samnings um verkefnið *Betri borg fyrir börn* er kveðið á um fyrirkomulag samstarfs, verkaskiptingu og stjórnun og gerð viðauka 4 sem skuli fjalla um aðgang starfsfólks að upplýsingakerfum sviðanna varðandi þjónustu við einstaklinga og stjórnslu.

Viðaukinn skiptist í eftirfarandi hluta:

- Upplýsingakerfin
- Aðgangur og aðgangsstýring Málaskrár
- Aðgangur og aðgangsstýring Hlöðunnar

Fylgiskjöl í viðauka:

- Lýsing á Málaskrá
- Lýsing á Hlöðunni
- Yfirlitstöflur aðgangsheimilda BBB starfsfólks eftir starfsheitum

Upplýsingakerfin

Tvö meginupplýsingakerfi eru í notkun, Málaskrá og Hlaðan. Málaskrá heldur utan um vinnslu í málum einstaklinga, þ.m.t. barna og fjölskyldna, t.d. umsókna um þjónustu, tilvísana, ráðgjöf og beiðna um stuðning við börn og fjölskyldur. Hlaðan er rafrænt skjalastjórnunar- og upplýsingakerfi alls starfsfólks Reykjavíkurborgar. Hlaðan heldur m.a. utan um stjórnsluerindi sem eiga ekki heima í Málaskrá auk vinnu í ákveðnum málum skóla og hópa t.d. bekkja þar sem ekki er hægt að skrá á eina kennitölu. Í Hlöðunni eru einnig skráðar umsóknir einstakra barna er varða grunn- og leikskóla, dómsmál í barnavernd og bóta- og slysatryggingamál vegna slysa barna í skipulögðu starfi á vegum borgarinnar.

Í fylgiskjöllum 1 og 2 má finna nánari lýsingu á kerfunum t.d. þar sem farið er yfir markmið, tilgang, ákvæði persónuverndar, aðgangsmál og öryggisráðstafanir.

Unnið er að gerð nýrra upplýsinga- og málakerfa, Ráðgjafans og Sögu barns, og samhliða því nýrri útfærslu á aðgangsstýringu. Viðaukinn verður uppfærður þegar þeirri vinnu er lokið.

Aðgangur og fyrirkomulag aðgangsstýringar Málaskrár

Aðgangsstýring starfsfólks í BBB er á grundvelli fjögurra hverfa/miðstöðva í Málaskrá. Starfsmaður getur fengið aðgang að heimamiðstöð sinni eða þvert á miðstöðvar og er aðgangurinn annað hvort í formi les- eða skrifaðgangs. Við aðgangsveitingu getur starfsfólk flett upp öllum málum sem eru skráð undir hverfi/miðstöð og séð öll gögn sem eru skráð í máli einstaklings/fjölskyldu. Aðeins er heimilt að fletta upp málum sem starfsmaður er að vinna að og allar uppflettingar eru sjálfkrafa skráðar í kerfinu.

Að neðan er yfirlitstafla aðgangs eftir starfsheiti og aðgangstegund.

Starfsheiti	Tegund	Stýring
fagstjóri leikskóla	skrif	þvert á miðstöðvar
fagstjóri grunnskóla	skrif	þvert á miðstöðvar
framkvæmdastjóri frístundamiðstöðva	les	heimamiðstöð

deildarstjóri barnastarfs	les	heimamiðstöð
deildarstjóri unglíngastarfs	les	heimamiðstöð
hegðunarráðgjafi	skrif	heimamiðstöð
talmeinafræðingur	skrif	heimamiðstöð
kennsluráðgjafi	skrif	heimamiðstöð
sérkennsluráðgjafi	skrif	heimamiðstöð
deildarstjóri farteymis	skrif	heimamiðstöð
ráðgjafi farteymis	skrif	heimamiðstöð
forstöðumaður félagsmiðstöð (sérverkefni Senter)	skrif	heimamiðstöð
ráðgjafabroskafjálfi	skrif	heimamiðstöð
ráðgjafi/félagsráðgjafi	skrif	heimamiðstöð
deildarstjóri barna og fjölskyldumála	skrif	þvert á miðstöðvar
teymisstjóri barna og fjölskyldna	skrif	þvert á miðstöðvar
málstjóri farsældar	skrif	heimamiðstöð

Gert er ráð fyrir að deildarstjóri rekstrar VEL á hverri miðstöð haldi utan um aðgangsbæðir í gegnum kerfisaðgangsgrunn í HCL Notes/Domino kerfinu. Það er lagt til þar sem þau eru nú þegar með leyfi/aðgang að kerfinu en annars þyrfti að útbúa aðgang að HCL Notes/Domino og Málaskrá fyrir fjármálaráðgjafa SFS sem kallar á aukinn leyfiskostnað. Deildarstjóri reksturs VEL annast einnig afturköllun aðgangs ef starfsfólk hættir störfum eða skiptir um starf í samstarfi við næsta yfirmann starfsmanns. Leyfiskostnaður vegna starfsfólks SFS greiðist af skóla- og frístundasviði og vegna starfsfólks VEL af velferðarsviði. Ef stjórnendur telja þörf á að bæta við starfsheitum við aðgangslistann geta þeir leitað til eigendahóps BBB.

Aðgangur og fyrirkomulag aðgangsstýringar Hlöðunnar

Aðgangi í Hlöðunni er stýrt sjálfvirkt á grundvelli sviða og skrifstofa og handvirkt á grunni sérútbúinna aðgangshópa og málategunda. Aðgangsstýring í Hlöðunni gefur einnig færi á að ákveðnum hópum eða starfsfólki sé gefinn handvirkt aðgangur að hverju máli fyrir sig og er annað hvort í formi les- eða skrifaðgangs. Það fer eftir sviði starfsmanns hvaða byrjun málsnúmer fá, VEL- eða SFS-. Að neðan er tafla yfir starfsheiti sem hafa aðgang að Hlöðunni en ekki er til sérstakur aðgangshópur fyrir BBB starfsfólk þvert á sviðin. Lagt er til að stjórnendur í BBB hafi aðeins aðgang í bili.

Starfsheiti	Svið í Hlöðu
fagstjóri leikskóla	SFS
fagstjóri grunnskóla	SFS
framkvæmdastjóri frístundamiðstöðva	SFS
deildarstjóri barnastarfs	SFS
deildarstjóri unglíngastarfs	SFS
fjármálstjóri frístundastarfi	SFS
fjármálaráðgjafi SFS	SFS
mannauðsráðgjafi SFS	SFS
mannauðsráðgjafi VEL	VEL
deildarstjóri rekstrar VEL	VEL
daggæsluráðgjafi	SFS
deildarstjóri barna og fjölskyldumála	VEL
teymisstjóri barna og fjölskyldna	VEL

Gert er ráð fyrir að deildarstjóri rekstrar eða fjármálaráðgjafi hvors sviðs innan miðstöðvar haldi utan um aðgangsbeiðnir í gegnum umsóknarkerfi UTR. Deildarstjóri reksturs eða fjármálaráðgjafi annast einnig afturköllun eða breytingu á aðgangi ef starfsfólk lætur af störfum eða skiptir um starf. Leyfiskostnaður vegna starfsfólks SFS greiðist af skóla- og frístundasviði og vegna starfsfólks VEL af velferðarsviði. Ef stjórnendur telja þörf á að bæta við starfsheitum við aðgangslistann geta þeir leitað til eigendahóps BBB.

Fylgiskjöl:

1. Lýsing á Málaskrá
2. Lýsing á Hlöðunni
3. Aðgangshópar í BBB – töflur yfir starfsheiti og fjölda leyfa

Málaskrá velferðarsviðs og BBB

Málaskrá velferðarsviðs og BBB er einn af málavinnslu- og skjalavistunargrunnum sem heldur utan um vinnslu í málum einstaklinga og fjölskyldna. Í Málaskrá má m.a. finna grunnskráningu notanda, samskipti við notendur, s.s. viðtalsbókanir, dagála og bréf, og umsóknir um þjónustu og vinnslu þeirra, t.d. greinargerðir og svarbréf vegna samþykktar eða synjunar, og stuðnings- og einstaklingsáætlanir.

Heimild til vinnslu nauðsynlegra persónuupplýsinga byggir á 2. og 3. tl. 1. mgr. 9. gr. og 7. tl. 1. mgr. 11. gr. laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018, sbr. 1. mgr. 23. gr. laga um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna nr. 86/2021 og viðeigandi lagaákvæðum laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 hverju sinni. Málgögn er varða persónulega hagi umsækjenda skulu varðveitt á öruggan hátt í samræmi við lög um opinber skjalasöfn, nr. 77/2014, skjalavistunaráætlanir, reglur borgarinnar, lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018, persónuverndarstefnu Reykjavíkurborgar og þagnarskylduákvæði X. kafla stjórnsýslulaga nr. 37/1993.

Markmið og tilgangur Málaskrár:

- Að halda utan um vinnslu einstaklingsmála og umsókna mismunandi þjónustupátta
- Að styðja rekjanleika í vinnslu mála
- Að tryggja markvissari vinnubrögð
- Að auka gagnsæi
- Að styðja þverfaglegt samstarf
- Að tryggja áreiðanleika í vinnslu máls
- Að styðja við upplýsinga- og leiðbeiningaskyldu starfsfólks
- Að tryggja að málgögn séu aðgengileg málsaðilum sbr. 5. gr. upplýsingalaga nr. 140/2012 og meginreglna III. kafla laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018.

Ákvæði persónuverndar:

Persónuupplýsingar sem velferðarsvið og skóla- og frístundasvið Reykjavíkurborgar aflar vegna vinnslu mála eru unnar og varðveittar í samræmi við lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018, persónuverndarstefnu Reykjavíkurborgar og lög nr. 77/2014 um opinber skjalasöfn.

Aðgangsmál og öryggisráðstafanir:

Málaskrá velferðarsviðs er HCL Notes/Domino grunnur sem hýstur er af upplýsingatæknideild Reykjavíkurborgar, UTR, og teljast tæknilegar öryggisráðstafanir skjala og gagna sem vistuð eru í þessu kerfi uppfylltar. Tekin eru öryggisafrit og uppfærslur gerðar á Málaskrá. Kerfið er aðgangsstýrt sem þýðir að einungis það starfsfólk sem hefur heimild fær aðgang að kerfinu í þeim tilgangi að vinna í málum notenda sinna. Málaskrá er skipt upp og aðgangsstýrð á grundvelli fimm hverfa eða hluta og er aðgangsstýring starfsfólks byggð á þessari skiptingu. Allar uppflettingar eru rekjanlegar til starfsfólks, þ.e.a.s. hægt er að sjá hvaða starfsmaður flettir upp hvaða skrá og hvenær það er gert. Það er ábyrgð næsta yfirmanns að sækja um aðgang að Málaskrá en aðeins fyrirfram ákveðnir aðilar á miðstöðvum hafa heimild til þess og fer umsókn um aðgang í gegnum grunninn Kerfisaðgangur þar sem UTR annast vinnslu beiðna. Veittur er les- eða skrifaðgangur að Málaskrá. Starfsfólk er bundið þagnarskyldu. Að öðru leiti gilda reglur um aðgang að tölvukerfum Reykjavíkurborgar um vinnslu í Málaskrá velferðarsviðs og BBB.

Hlaðan

Hlaðan (GoPro Foris) er upplýsingastjórnunarkerfi Reykjavíkurborgar. Um er að ræða rafrænt umsjónarkerfi mála, verkefna, skjala, skráa og gagna sem heldur utan um myndun, umsjón, umsýslu, vinnslu, notkun, stjórnun, vörslu og rafræn skil upplýsinga hjá öllum sviðum borgarinnar. Kerfið er í notkun hjá öllum sviðum Reykjavíkurborgar ásamt ýmsum útstöðvum og undirstofnunum. Undirstofnanir SFS og VEL eru ekki innleiddar að fullu. Hlaðan heldur utan um stjórnsýslumál allrar borgarinnar og samanstendur af málaskrá, samningaviðmóti og fundaviðmóti fyrir fundi ráða og nefnda Reykjavíkurborgar, ásamt viðmóti fyrir skipulags- og byggingarmál. Öll svið borgarinnar eru að vinna í sama grunni sem býður upp á samvinnu á málum þvert á svið og skrifstofur borgarinnar. Grunnur Hlöðunnar er aðgangsstýrður á milli sviða og/eða á milli skrifstofa innan sviða eftir því sem við á.

Meginmarkmið Hlöðunnar:

Hlaðan er miðlægt og notendavænt upplýsingastjórnunarkerfi* sem eykur samvinnu, yfirsýn og aðgengi gagna, samræmir verklag og gerir Reykjavíkurborg að einum heilstæðum vinnustað sem ein stjórnsýsla. Virðisaukinn fyrir starfsfólk skilar sér til íbúa.

*(e. *Information Management System*)

Markmið og tilgangur Hlöðunnar:

- Að halda utan um vinnslu og afgreiðslu stjórnsýslumála, erinda og verkefna á öllum sviðum Reykjavíkurborgar
- Að halda utan um ferli og afgreiðslu mála á fundum ráða og nefnda
- Að auðvelda yfirsýn mála og verkefna starfsstaða borgarinnar í einu kerfi þar sem hægt er að vinna þvert á stjórnskipulag
- Að styðja við rekjanleika mála og verkefna innan allrar stjórnsýslunnar
- Að skjöl séu vistuð og aðgengileg miðlægt og finnist þegar á þarf að halda
- Að tryggja öryggi skjala
- Að tryggja að málgögn séu aðgengileg málsaðilum sbr. 5. gr. upplýsingalaga nr. 140/2012 og meginreglna III. kafla laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018.
- Að uppfylla afhendingarskyldu og tryggja varanlega varðveislu skjala Reykjavíkurborgar sbr. lög um opinber skjalasöfn nr. 77/2014 og reglur Þjóðskjalasafns

Ákvæði persónuverndar:

Persónuupplýsingar sem Reykjavíkurborg aflar vegna vinnslu mála eru unnar og varðveittar í samræmi við lög um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018, persónuverndarstefnu Reykjavíkurborgar og lög nr. 77/2014 um opinber skjalasöfn.

Aðgangsmál og öryggisráðstafanir:

Hlaðan er SaaS lausn (e. Software as a Service) frá Hugviti hf. Kerfið er hýst hjá undirvinnsluaðila Hugvits, Þekkingu hf., á starfstöð Þekkingar í Kópavogi. Þekking sér auk þess um afritun kerfisins og eru afrit varðveitt í starfstöð Þekkingar á Akureyri. Kerfið er aðeins aðgengilegt á netkerfi

Reykjavíkurborgar og þarf því starfsmaður að vera VPN tengdur ef hann er staddur á netkerfi utan borgarinnar. Hugvit og Þekking eru vottuð fyrirtæki skv. ISO 27001:2013 upplýsingaöryggisstaðli.

Vinnslusamningur gerður á grundvelli 25. gr. laga sbr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga er á milli Reykjavíkurborgar og Hugvits dags. 24.1.2020. Þekking undirgengst einnig, sem undirvinnsluaðili, allar sömu skyldur og hvíla á Hugviti sem vinnsluaðila á grundvelli vinnslusamnings Reykjavíkurborgar og Hugvits, persónuverndarlaga og annarra viðeigandi laga og reglna.

Starfsfólk Reykjavíkurborgar stofnast öllu jafnan sjálfkrafa sem notendur í Hlöðunni í gegnum samstillingu við stofnskrá (e. Active Directory) eftir að yfirmaður óskar eftir aðgangi fyrir nýjan starfsmann samhliða stofnun starfsmanns í mannauðskerfinu SAP og þar með AD. Ef nýr starfsmaður tilheyrir starfseiningu sem ekki er með virka samstillingu þarf yfirmaður sérstaklega að óska eftir aðgangi að Hlöðunni í gegnum beiðnakerfi UTR. Ef notandi þarf að fá auknar aðgangsheimildir en þær sem fylgja grunnréttindum þarf að sækja um það til skrifstofu upplýsinga- og skjalastýringar (Hlöðuteymis) með aðgangsbeiðni. Það á við t.d. ef notandi sinnir fundastjórn eða öðru sem ekki fylgir grunnréttindum.

Almennt eru mál í Hlöðunni aðgangsstýrð á svið eða skrifstofur. Sértekir aðgangshópar eru handvirkt settir upp í Hlöðunni þegar um er að ræða viðkvæm mál sem krefjast þess að vera aðgangsstýrð enn frekar, eins og niður á tiltekna hópa, deildir eða teymi. T.d. eru slíkir hópar innan hvers sviðs fyrir öll mál sem stofnuð eru er varða viðkvæm mannauðsmál og fjármál (sjálfkrafa takmarkaður aðgangur). Innri endurskoðun Reykjavíkurborgar er með lesaðgang að öllum málum allra sviða í Hlöðunni nema málategundum sem varða mannauðs- og fjármál, lögræðismál, barnaverndarmál, slysa- og skaðabótamál eða aðrar sértekjar málategundir sem fjalla um málefni einstaklinga.

Allar aðgerðir í Hlöðunni eru rekjanlegar til starfsfólks, þ.e.a.s. hægt er að sjá í aðgerðarskrá kerfisins til dæmis hvaða starfsmaður flettir upp málum/skjölum, stofnar mál eða vistar gögn og hvenær það er gert.

Starfsfólk Reykjavíkurborgar er bundið þagnarskyldu. Að öðru leyti gilda reglur um aðgang að tölvukerfum Reykjavíkurborgar um vinnslu í Hlöðunni.

Aðgangur starfsfólks BBB eftir kerfi og starfsheiti

Aðgangur BBB í Málaskrá

Starfsheiti	Tegund	Stýring	Austur	Norður	Vestur	Suður	Fjöldi leyfa	Svið
fagstjóri leikskóla	skrif	þvert á miðstöðvar	1	1	1	1	4	SFS
fagstjóri grunnskóla	skrif	þvert á miðstöðvar	1	1	1	1	4	SFS
framkvæmdastjóri frístundamiðstöðva	les	heimamiðstöð	1	1	1	1	4	SFS
deildarstjóri barnastarfs	les	heimamiðstöð	1	1	1	1	4	SFS
deildarstjóri unglíngastarfs	les	heimamiðstöð	1	1	1	1	4	SFS
hegðunarráðgjafi	skrif	heimamiðstöð	2	3	3	2	10	SFS
talmeinafræðingur	skrif	heimamiðstöð	10	4	3	3	20	SFS
kennsluráðgjafi	skrif	heimamiðstöð	3	2		3	8	SFS
sérkennsluráðgjafi	skrif	heimamiðstöð		2	2	1	5	SFS
deildarstjóri farþeymis	skrif	heimamiðstöð	1				1	SFS
ráðgjafi farþeymis	skrif	heimamiðstöð	5	2		2	9	SFS
forstöðumaður félagsmiðstöð (sérverkefni Senter)	skrif	heimamiðstöð				1	1	SFS
ráðgjafaproskajálfi	skrif	heimamiðstöð	1	1	1	1	4	SFS
ráðgjafi/félagaráðgjafi	skrif	heimamiðstöð	10	9	7	7	33	VEL
deildarstjóri barna og fjölskyldumála	skrif	þvert á miðstöðvar	1	1	1	1	4	VEL
teymisstjóri barna og fjölskyldna	skrif	þvert á miðstöðvar	1	1	1	1	4	VEL
málstjóri farsældar	skrif	heimamiðstöð	2	2	2	2	8	VEL
						Samtals	111	

Aðgangur BBB í Hlöðunni

Starfsheiti	Svið í Hlöðu	Austur	Norður	Vestur	Suður	Fjöldi leyfa
fagstjóri leikskóla	SFS	1	1	1	1	4
fagstjóri grunnskóla	SFS	1	1	1	1	4
framkvæmdastjóri frístundamiðstöðva	SFS	1	1	1	1	4
deildarstjóri barnastarfs	SFS	1	1	1	1	4
deildarstjóri unglíngastarfs	SFS	1	1	1	1	4
fjármálstjóri frístundastarfi	SFS	1	1	1	1	4
fjármálaráðgjafi SFS	SFS	1	1	1	1	4
mannauðsráðgjafi SFS	SFS	1	1	1	0,5	3,5
mannauðsráðgjafi VEL	VEL	1	1	1	0,5	3,5
deildarstjóri rekstrar VEL	VEL	1	1	1	1	4
daggæsluráðgjafi	SFS				2	2
deildarstjóri barna og fjölskyldumála	VEL	1	1	1	1	4
teymisstjóri barna og fjölskyldna	VEL	1	1	1	1	4
					Samtals	49