

Handläggare
Mikael Nyberg
Telefon: 08-508 28 780**Till**
Miljö- och hälsoskyddsnamnden
2019-06-11, p. 10

Policy för sociala medier i Stockholms stad

Remiss från kommunstyrelsen, dnr. 2018/1303

Förvaltningens förslag till beslut

1. Godkänna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Justera beslutet omedelbart

Anna Hadenius
FörvaltningschefMikael Nyberg
Avdelningschef

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat ett förslag till policy för sociala medier i Stockholms stad till miljö- och hälsoskyddsnamnden för yttrande.

Policyn gäller för alla förvaltningar och bolag i Stockholms stad och riktar sig till alla medarbetare i staden.

Vissa tillämpningar i policyn konkretiseras i

- Stockholms stads varumärkesmanual
- Stockholms stads handledning för sociala medier
- Stockholms stadsarkivs vägledning för arkivering av webb och sociala medier.

Ärendet

Sociala medier är idag en självklar del av medielandskapet och också en naturlig del i Stockholm stads verksamheter. I sociala medier kan stadens medarbetare och verksamheter möta, föra dialog med och nå ut till stockholmare, intressenter, företag och besökare.

Användning av sociala medier i Stockholms stad ska stödja verksamhetens mål och följa grundläggande principer, mål och strategier som anges i Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022.

Policyn baseras på tre grundprinciper:

Dialog, engagemang och tonalitet

Staden ska uppmuntra till dialog, svara och ha ett gott bemötande samt aktivt, tillgängligt och trovärdigt kommunicera med sina målgrupper.

Samordning och tydlighet

Det ska alltid vara tydligt att det är staden som är avsändare. När det finns skäl och förutsättningar ska gemensamma konton användas.

Verksamhetsnytta, mål och uppföljning

Konton i sociala medier ska ha ett tydligt syfte med koppling till verksamhetens uppdrag och mål. Kontinuerlig analys av målgrupp, och vilka behov och förutsättningar som finns, krävs.

Vidare redogörs i dokumentet för:

- kommunikations- och uppföljningsansvar i sociala medier,
- i vilken beslutsordning nya konton får startas,
- hur kartläggningen av alla stadens konton hålls uppdaterad
- att stadens grafiska profil ska följas
- vilken basinformation som ska finnas på stadens konton
- publiceringsfrekvens
- hur staden bör hantera inkommande frågor och kommentarer
- de lagar som är relevanta kopplat till stadens användning av sociala medier
- sociala medier privat och i tjänsten
- förfarande vid avslutande av konto.

Förvaltningens synpunkter

Inledningsvis välkomnar miljöförvaltningen att en policy för sociala medier har arbetats fram. Förvaltningen vill även betona vikten av att stadens arbete med sociala medier ska ha en tydlig koppling till förvaltningarnas och bolagens respektive verksamheter. Det är också viktigt att staden är aktiv och tillgänglig i de kanaler som finns, och att kommunikationen i

sociala medier kontinuerligt följs upp och analyseras utifrån behov och målgrupp.

Förvaltningen har i huvudsak inget att invända mot det innehållsmässiga innehållet i policyn men anser dock att förslaget i vissa delar har ett väl operativt fokus som inte hör hemma i ett policydokument. Exempelvis vilka uppgifter som ska ingå i den årliga rapporteringen av konton (sid 3).

Vad gäller personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter så anser miljöförvaltningen att det saknas ett resonemang om personuppgiftsansvaret. Finns det sociala medier där det kan bli fråga om ett personuppgiftsbiträdesförhållande och hur ska staden i så fall resonera? Hur förhåller sig sociala medier till regelverket om molntjänster? Hur förhåller det sig till de potentiella riskerna med Cloud act?

Under rubriken *Samordning och tydlighet* anger policyn att stadens verksamheter ” när det finns skäl och förutsättningar” ska kommunicera på gemensamma konton i sociala medier. Miljöförvaltningen anser att den formuleringen är väl otydlig, och önskar att det klargörs (t ex med exempel) vad som avses. Dessutom behöver det i dessa fall vara tydligt vem som är personuppgiftsansvarig för behandlingen av personuppgifter på kontot. Ska en nämnd/bolag vara ansvarig eller ska det vara ett gemensamt personuppgiftsansvar? Hur ska detta i så fall regleras?

I andra stycket på sid 6 skriver man bland annat ”Vid publicering av personuppgifter krävs i regel samtycke från de berörda personerna.” Det är en uppfattning som miljöförvaltningen inte delar, då det beror på för vilket syfte publiceringen sker. Samtycke som laglig grund bör vara den sista utvägen, inte den första. Som regel bör en myndighets publicering av personuppgifter ske med stöd av allmänintresse eller fullgörande av avtal, och endast i undantag genom samtycke.

Vidare anges i samma stycke att ”För publicering av minderårigas personuppgifter krävs samtycke från vårdnadshavare.” Även mot detta vill miljöförvaltningen invända. Om grunden är samtycke så är det självklart, men inte om den lagliga grunden är någon annan. Det finns inte någon konkret inskränkning i stadens möjlighet att använda sig av andra lagliga grunder, så som allmänintresse eller fullgörande av avtal, bara för att personen i fråga är ett barn. Däremot bör man allmänt iakttä

försiktighet när det kommer till behandlingen av barns personuppgifter, vilket borde framgå ännu tydligare i policyn.

Slutligen önskar miljöförvaltningen att det klargörs om inlägg eller kommentarer som tas bort (till exempel på grund av att det innehåller känsliga, integritetskränkande personuppgifter eller sekretessbelagda uppgifter) ska behandlas som en personuppgiftsincident och hanteras utifrån sådana gemensamma rutiner.

S L U T

Bilaga

Policy för sociala medier i Stockholms stad