

## **Bilaga 2 – Riktlinjer för sociala medier**

### **Risksammanställning av kommunens användning av sociala medier ur ett dataskyddsperspektiv**

#### **Bakgrund**

##### **Behovsbeskrivning**

Kommunen genomför en rad informations- och kommunikationsinsatser i sociala medier för att synliggöra kommunens uppdrag och verksamheter. Det är bland annat information om kommunens verksamheter och de tjänster som Tyresöborna kan ta del av, beslut, inlägg för beteendepåverkan, nyheter om evenemang, invigningar, rekryteringar, viktiga händelser som påverkar många och krisinformation. Kommunens sociala kanaler är ett komplement till kommunens webbplats, där all information som det är viktigt att allmänheten kan ta del av ska finnas. Det finns ett behov av att kommunicera där medborgarna befinner sig för att nå ut till olika målgrupper. Ett tydligt syfte med kommunens användning av sociala medier är att möjliggöra dialog med invånarna, vilket få andra kommunikationskanaler möjliggör. Information som endast publiceras i de sociala kanalerna kan vara stolthetsbyggande kommunikation (Se vilka fina sommarplanteringar!) eller visuella nedslag i verksamheten (till exempel vid skolavslutning).

Om kommunen inte skulle använda sig av sociala medier alls, begränsas kommunens möjlighet att nå många av målgrupperna. Det finns stora förväntningar på att kommunens snabbt och enkelt ska informera om verksamheter och händelser av vikt för invånarna, och att det ska ske i de kanaler där målgrupperna redan befinner sig.

Kommunens samarbetar med ett stort antal andra kommuner och myndigheter kring spridning av olika budskap och information. Exempel på samordnade budskap och kampanjer är pandemi-kommunikation, information kopplat till snöoväder och kunskapshöjande/beteendeförändrade kommunikation i samband med ökande elpriser. Den här typen av kampanjer sprids i samtliga medverkande organisationers sociala medier för att få önskad effekt.

##### **Ändamål med personuppgiftsbehandlingen**

Kommunens verksamheter genomför en rad informations- och kommunikationsinsatser i sociala medier för att synliggöra kommunens uppdrag och verksamheter. Sociala medier används för att tillgängliggöra informationen för de som inte själva aktivt söker upp kommunal information, för att nå flera av målgrupperna på deras villkor och för att möjliggöra direkt dialog med invånarna.

Personuppgiftsbehandlingen i sociala medier består av:

- Kommunens egna inlägg i sociala medier, som kan innehålla: namn, professionell titel och bilder på personer
- Kommunens egna inlägg i sociala medier, som kan innehålla rörligt material (video) där personer syns och hörs i bild.
- Kommentarer på kommunens konton/kanaler av personer, som innehåller namn och ofta bild på personer  
Inlägg på kommunens sida/konto av andra personer, där deras namn och ofta bild på personen/profilbild syns.
- Direktmeddelanden till kommunen, som endast avsändaren och utpekade tjänstepersoner på kommunen ser.

Kommunikationsstaben ansvarar för kommunövergripande konton och kanaler på sociala medier, medan olika delar av verksamheten ansvarar för de konton/kanaler som de har startat och sköter. Det finns riktlinjer för kommunens närvaro i sociala medier, som samtliga ska följa.

## **Rättslig grund för personuppgiftsbehandlingen**

Utifrån den ställning som sociala medier har som viktig informations- och dialogkanal i dagens samhälle är kommunens närvaro i sociala medier viktig för att uppfylla kommunens behov av att nå målgrupperna. Den rättsliga grunden för användandet av sociala medier i offentlig verksamhet kan vara uppgift av allmänt intresse eller avtal. Inför varje aktivitet i sociala medier ska bedömning göras om publiceringen håller sig inom riktlinjerna.

Kommunen gör endast inlägg i våra egna kanaler, det vill säga inga inlägg görs i grupper, nätverk eller på sidor som andra organisationer äger.

### **Kommunens personuppgiftsbehandling**

Dessa typer av personuppgiftsbehandling behöver kommunen ta särskild hänsyn till:

- Kommunens egna inlägg i sociala medier, som kan innehålla: namn, professionell titel och bilder på personer.
- Kommunens egna inlägg i sociala medier, som kan innehålla rörligt material (video) där personer syns och hörs i bild.

De rättsliga grunder som kan bli aktuella för denna behandling är allmänt intresse eller avtal.

1. Uppgift av allmänt intresse skulle kunna användas vid personuppgifter i själva inläggen, till exempel en bild på en person, då personen utifrån sammanhanget är att betraktas som en offentlig person. Detta kan exempelvis vara en kommunanställd med en officiell roll, en i kommunen aktiv politiker, en näringsidkare eller en representant för en förening som kommunen samverkar med och som vill sprida information om sin verksamhet. Även i dessa fall ska frågan alltid ställas om vederbörande vill vara med på bild i kommunens sociala kanaler.

Den ställda frågan ska inte likställas med samtycke som rättslig grund, men bör vara en princip utifrån säkerställande av personlig integritet och arbetsmiljö. Även kommunanställda med icke officiella roller (t ex chefsroller), faller under allmänintresse. Det är extra viktigt att

dessas personer tillfrågas om att vara med på en bild på ett sätt som gör att de känner sig bekväma med att tacka nej, eftersom det finns ett ojämnt maktförhållande mellan arbetsgivaren och den anställde.

2. Avtal kan användas om ett inlägg till exempel innehåller en bild på en eller flera personer där behandlingen inte går in under allmänt intresse. Då används modellavtal och en proportionerlig ersättning utgår till de registrerade.

Tidigare riktlinjer för sociala medier (antagna 1/9 2020) medger samtycke som rättslig grund för personuppgiftsbehandling i sociala medier. Detta bör dock skärpas i de nya riktlinjerna, då ett samtycke förutsätter att det kan återkallas och att personuppgiftsbehandlingen avslutas. När en personuppgift delas i sociala medier kommer inte bilden att försvinna helt bara för att bilden raderas i flödet, vilket gör att det för kommunen blir omöjligt att säkerställa att personuppgiftsbehandlingen avslutats.

### **Personuppgiftsbehandling mellan företag och enskild person**

Dessa typer av personuppgiftsbehandling regleras i avtalet mellan enskilda personer och företaget som står bakom det sociala mediet (exempelvis Meta). Det är inte rimligt att kommunen tar ansvar för en behandling där ett avtal redan ingåtts mellan den enskilda personen och företaget bakom det sociala mediet.

- Kommentarer på kommunens konton/kanaler av personer, som innehåller namn och ofta bild på personer.
- Inlägg på kommunens sida/konto av andra personer, där deras namn och ofta bild på personen/profilbild syns.
- Direktmeddelanden till kommunen, som endast avsändaren och utpekade tjänstepersoner på kommunen ser.

### **Hantering av inkomna synpunkter**

Synpunkter och frågor från allmänheten som kommer in via Facebooks messenger-funktion alternativt via enskilda egna inlägg i kommunens kanaler hanteras av Servicecenter och på samma sätt som all annan kontakt med Servicecenter, det vill säga att det registreras i kommunens ärendehanteringssystem.

Frågor eller synpunkter som läggs som kommentarer på kommunens inlägg hanteras av kommunikationsstaben. Frågor svaras på i kommentarsfältet för att möjliggöra öppen dialog. Synpunkter förs antingen vidare till rätt verksamhet via ärendehanteringssystemet eller så hänvisas vederbörande till att själv registrera synpunkten på lämpligast sätt.

Inlägg som bryter mot kommunens regler för kontot/sidan raderas, dokumenteras och registreras. Det är lagkrav på att kunna se hur kanalerna användes under en viss tidpunkt. Därför ska ansvarig för kanalen ta en ögonblicksbild av kanalen varje halvår, eller vid stora förändringar, och diarieföra. Det kan ske genom att ta en skärmdump och registrera i aktuellt diarieföringssystem.

## Identifierade risker med behandlingen samt åtgärder för att minimera riskerna:

Risk	Åtgärd	Kommentar
<p>Kartläggning av registrerades beteendemönster vid användning av våra kanaler på sociala medier.</p> <p><b>Riskvärde: 10</b> Sannolikhet: 5 Konsekvens: 2</p>	<p>Kommunen ska tydligt informera om risken för kartläggning och profilering av användare när man följer, ”gillar” eller kommenterar kommunens inlägg i sociala medier.</p>	<p>Kommunen bidrar till detta genom att ha konton i sociala medier. Dock samtycker användaren till behandlingen via avtalet som upprättas med sociala medier-leverantören när hen startar ett konto, dvs detta regleras via avtal där kommunen inte är inblandad.</p>
<p>Risk för påslagen Facebook-pixel som möjliggör mer långtgående kartläggning av användares aktiviteter på kommunens Facebook-sida.</p> <p><b>Riskvärde: 4</b> Sannolikhet: 2 Konsekvens: 2</p>	<p>Den pixel som kan slås på i inställningarna i Metas konton ska aldrig slås på för kommunens konton. Detta ska tydligt regleras i riktlinjerna.</p>	
<p>Enskilda medarbetare skapar konton för verksamhetens räkning med egna personuppgifter.</p> <p><b>Riskvärde: 15</b> Sannolikhet: 5 Konsekvens: 3</p>	<p>Riktlinjerna ska tydligt specificera att t ex funktionsbrevlådor ska användas för att skapa konton där det är möjligt, samt innehålla information om att det innebär en personuppgiftsbehandling att starta och driva ett sociala medier-konto, även om det sker i kommunens namn.</p> <p>Informera/utbilda om nya riktlinjer</p>	<p>För flera sociala medier (t ex Facebook) finns det inget annat alternativ än att använda sig av konton kopplade till egna personuppgifter. Detta är dock föränderliga förhållanden, som kan ändras åt det ena eller andra hållet framöver.</p>
<p>Enskilda anställda känner sig tvingade att svara ”ja” på att vara med på bild i sociala medier, på grund av ojämnt</p>	<p>En fråga om att vara med på bild ska alltid ställas på ett sätt som gör det enkelt att tacka nej. Till exempel innan en bild tas, och med en öppen fråga. OK fråga:</p>	

<p>maktförhållande och/eller grupptryck</p> <p><b>Riskvärde: 9</b></p> <p>Sannolikhet: 3</p> <p>Konsekvens: 3</p>	<p>”Jag vill gärna ta en bild och lägga upp kommunens Instagramkonto. Men bara om du vill. Det är helt ok att tacka nej!”</p> <p>Inte OK fråga: ”Visst är det OK att jag lägger upp bilden jag nyss tog på kommunens Instagramkonto?”</p>	
<p>Enskilda personer skapar konton som verkar var kommunens officiella</p> <p><b>Riskvärde: 12</b></p> <p>Sannolikhet: 3</p> <p>Konsekvens: 4</p>	<p>Detta är att betrakta som varumärkesintrång och ska behandlas som sådant.</p> <p>Kontakt ska tas med vederbörande omedelbart, polisanmälan kan vara lämpligt beroende på respons.</p>	
<p>Öppna kommentarsfält med möjlighet till fritextsvar där personuppgifter kan spridas.</p> <p><b>Riskvärde: 16</b></p> <p>Sannolikhet: 4</p> <p>Konsekvens: 4</p>	<p>Kommunen ska tydligt informera om att personuppgifter aldrig ska lämnas i kommentarfält, och att kommunen kommer radera kommentarer som innehåller känsliga personuppgifter.</p> <p>Kommentarsfälten i sociala medier ska bevakas regelbundet.</p> <p>När en kommentar tas bort kontaktas vederbörande, om det inte uppenbarligen rör sig om troll- eller spam-kommentarer.</p>	<p>Det är idag mycket sällan som den här typen av kommentarer lämnas till kommunen, men det händer.</p>
<p>Risk för sanktionsavgifter om den rättsliga grunden anses svag av IMY.</p> <p><b>Riskvärde: 8</b></p> <p>Sannolikhet: 2</p> <p>Konsekvens: 4</p>	<p>Vi använder oss av allmänt intresse samt avtal (alt samtycke, beroende på vilken väg vi vill gå) som rättslig grund för personuppgiftshandlingen.</p> <p>Denna risksammanställning är en del i arbetet för att minska risken för att kränka medborgarnas fri- och rättigheter, därmed också minska risken för sanktionsavgifter.</p>	<p>Den absoluta majoriteten av Sveriges kommuner, regioner och myndigheter är aktiva på sociala medier. Det finns idag ingen tydlig vägledning i hur kommunen ska förhålla sig till detta.</p>
<p>Behandling kan inte avbrytas på grund av att information på internet alltid finns kvar. Det finns en maktobalans mellan kommunen och medborgare och kommunen.</p> <p>Risk att samtycke används utöver vad som är lämpligt trots nya riktlinjer.</p>	<p>Vi justerar i våra riktlinjer och använder inte längre skriftligt samtycke som rättslig grund för personuppgiftsbehandlingen.</p> <p>Informera/utbilda kring varför samtycke ska undvikas.</p>	

<p>Felbedömning av proportionalitet i personuppgiftsbehandlingen.</p> <p><b>Riskvärde: 6</b> Sannolikhet: 2 Konsekvens: 3</p>	<p>En bedömning av behovet och konsekvensen av personuppgiftsbehandlingen (proportionaliteten) ska alltid göras före publicering.</p> <p>Personuppgiftsbehandling ska endast ske då den bedöms som rimlig utifrån behov och konsekvens.</p>	<p>Dataskyddssamordnade kan användas som stöd för bedömning.</p>
<p>Risk för "bad will" för kommunen på grund av att vi använder en tjänst som erbjuds av företag som löpande ifrågasätts för hur de behandlar mänskliga fri- och rättigheter.</p> <p><b>Riskvärde: 6</b> Sannolikhet: 2 Konsekvens: 3</p>	<p>Denna risksamanställning är en del i arbetet för att minska risken för att kränka medborgarnas fri- och rättigheter.</p> <p>Det är också viktigt med en medveten användning av sociala medier, med riktlinjer som är enkla att förstå och följa.</p>	<p>Eftersom samtliga av Sveriges kommuner och regioner använder sig av sociala medier, kommer detta inte reflektera specifikt på Tyresö kommun.</p> <p>Detta fråntar såklart inte kommunen fån att använda sociala medier ansvarsfullt.</p>
<p>Risk finns att tredjelandsproblematiken inte är omhändertagen för aktuell hantering.</p> <p><b>Riskvärde: 6</b> Sannolikhet: 2 Konsekvens: 3</p>	<p>Sociala kanaler ska endast användas för information som kan tåla att exponeras.</p> <p>Krisinformation ska alltid förmedlas via t ex kommunens webbplats eller annan kanal som når målgruppen direkt. Sociala kanaler är ett komplement för större spridning av viktig information.</p>	<p>Samtliga tjänster är USA-baserade och då råder annan lagstiftning.</p> <p>Kommunens webbplats ska alltid vara den primära kanalen för kritisk och viktig information.</p>

## Finns alternativ till att genomföra personuppgiftsbehandlingen?

Kommunen skulle kunna undvika en stor del av personuppgiftshanteringen i sociala medier genom att besluta om att aldrig publicera personuppgifter såsom bild eller film där personer syns eller publicera namn. Bedömningen är att ett sådant ställningstagande skulle kunna få konsekvenser såsom minskad spridning av kommunens information och minskade möjligheter till identifikation i kommunikationen.

Konsekvenserna av att sluta använda sociala medier i sin helhet är (inte uteslutande):

- Att möjligheterna att nå många av våra målgrupper minskar drastiskt
- Möjligheterna till direkt dialog med invånarna minskar drastiskt
- Möjligheterna att inhämta information och synpunkter direkt från invånarna minskar

- Kommunens kostnader för att sprida information kring verksamheterna skulle öka, till exempel via ökade kostnader för annonsering.
- Begränsad möjlighet att nå ut med samordnade budskap från andra kommunen, myndigheter och/eller Samverkan Stockholmsregionen (SSR).
- Begränsad möjlighet att snabbt nå ut med kriskommunikation till breda målgrupper, samt att kunna svara på frågor och inhämta kunskap om nuläget och invånarnas behov kopplat till aktuell kris. Ansvar för omvärldsbevakning av sociala medier vid kris finns beskrivet i rollkort kopplat till kommunens riktlinje för hantering av allvarliga händelser.

### **Sammantagen bedömning**

Utifrån de identifierade behoven, riskerna och föreslagna åtgärder är bedömningen att kommunen bör fortsätta att använda sociala medier, under förutsättningar att man vid uppdatering av riktlinjer tar hänsyn till de åtgärder som föreslås i denna riskanalys. Kommunen ska löpande följa utvecklingen på området och genomföra riskanalys vid ändringar som kan påverka kommunens vidtagna åtgärder och ställningstaganden.

## **Bilaga 1a: Sammanställning sociala medier som kommunen använder idag**

2024-04-29

### **Aktiv användning**

- Facebook
- Instagram
- LinkedIn
- YouTube

### **Vilande konto**

- Twitter

### **Ej tillåtna sociala kanaler**

Av IT-säkerhetsskäl har kommundirektören (april 2023) fattat beslut om att apparna/sociala mediekanalerna TikTok samt Telegram inte får användas på kommunens utrustning eller i en anställds yrkesutövning. Nya beslut om appar som inte ska användas kan tas löpande.

### **Kommunens sociala kanaler - sammanställning**

Uppdaterad och samlad översyn över kommunens samtliga konton i sociala medier ska enligt lag publiceras på kommunens webbplats. Detta görs här:

<https://www.tyreso.se/organisation--styrning/insyn-och-paverkan/press-och-information.html>

## **Bilaga 1b: Information till allmänheten om regler för kommunens sociala kanaler**

Redovisning av regler på kommunens officiella Facebooksida ligger under rubriken ”Om” på Facebook. Reglerna ligger även på kommunen webbplats:

[www.tyreso.se/om](http://www.tyreso.se/om)

Dess regler ska också länkas till från kommunens konton i andra sociala medier, där de av utrymmesskäl inte får plats.

## **Bilaga 1c: Intern granskning av risksammanställning**

Dataskyddssamordnare samt DSO har getts möjlighet att granska risksammanställningen och har inkommit med synpunkter. De flesta synpunkter har inarbetats i underlaget.