

Myndigheters användning av sociala medier

Riktlinjer från E-delegationen
Version 1.0, 2010-12-30

Förord

I maj 2010 fick E-delegationen i uppdrag¹ av regeringen att ta fram riktlinjer för hur statliga myndigheter bör använda sociala medier.

”Nästan varannan svensk myndighet använder idag sociala medier.”

Nästan varannan svensk myndighet använder idag sociala medier. Bland dem och bland de som står i startgroparna finns en osäkerhet om vilka regler som gäller och hur de ska följas. Delegationens uppdrag har därför varit att huvudsakligen titta på de rättsliga aspekterna på myndigheternas användning av sociala medier. Syftet har varit att göra en inventering och tolkning av de lagar och författningar som berörs och på så sätt ge stöd till den som arbetar såväl praktiskt som juridiskt med sociala medier.

Dessa riktlinjer är vägledande. De riktar sig formellt till statliga myndigheter men kan även tillämpas av kommuner och landsting. I några fall gäller andra regler för de senare. Detta kommenteras i riktlinjerna.

Arbetet har bedrivits inom delegationens expertgrupp för juridiska frågor.

Delegationen har samrått med berörda myndigheter genom att synpunkter har inhämtats från de myndigheter och den organisation som ingår i E-delegationen. Dessutom har synpunkter inhämtats från en större krets genom att ett utkast till riktlinjerna har presenterats på delegationens publika erfarenhetsforum med begäran om synpunkter. Ett särskilt samrådsförfarande, i enlighet med E-delegationens direktiv, har skett med Datainspektionen och Riksarkivet.

*Stockholm i december 2010
Mats Sjöstrand*

¹ Dir. 2010:32.

Checklista för sociala medier ur ett juridiskt perspektiv

1. Syfte, tid och resurser

- Har ni utgått från myndighetens uppdrag och klargjort hur det sociala mediet kan bidra till myndighetens verksamhet?
- Har ni analyserat vilka krav på funktion, teknik och säkerhet ni bör ställa?
- Har ni bedömt vilka insatser som behövs i tid och resurser för att hålla de sociala medierna under uppsikt?

2. Avtal

- Har ni gått igenom avtalsvillkoren för de sociala medierna?
- Har ni bedömt vilka avtalsvillkor som användarna ställs inför för att ta del av myndighetens inlägg eller för att kunna kommunicera med myndigheten?

3. Interna regler

- Har ni tagit fram interna regler för bland annat vem som får uttala sig för myndighetens räkning i sociala medier och vilka ramarna är?
- Har ni tagit fram interna regler för hur anställda får använda arbetsgivarens utrustning?
- Rekommenderar ni anställda att undvika att använda privata konton när de kommunicerar via sociala medier i tjänsten?

4. Allmän handling, diarieföring och arkivering

- Har ni rutiner för att hantera allmänna handlingar i sociala medier (myndighetens inlägg, inlägg och kommentarer som kommer in till myndigheten)?
- Har ni rutiner för diarieföring?

- Har ni rutiner för arkivering?
- Har ni gallringsbeslut för sociala medier?

5. Enskilda ärenden

- Hänvisar ni enskilda ärenden (personuppgifter, ekonomiska förhållanden) till en annan kanal än det sociala mediet, till exempel direkt till handläggare?
- Har ni rutiner för hur myndigheten ska hantera enskilda ärenden som eventuellt ändå kommer in via sociala medier?

6. Informationskrav

- Framgår det i det sociala mediet att användarna inte får göra inlägg med
 - kränkande uppgifter,
 - uppvigling, hets mot folkgrupp,
 - barnpornografibrott,
 - olaga våldsskildring eller
 - upphovsrättsintrång eller intrång i andra rättigheter som skyddas i 5 kap. upphovsrättslagen?
- Har ni i det sociala mediet informerat om
 - myndighetens identitet,
 - syftet med att använda mediet,
 - i vilken mån inlägg blir tillgängliga för andra användare,
 - att inlägg blir allmänna handlingar,
 - vilka uppgifter som inte får publiceras på det sociala mediet (se ovan),
 - vilka åtgärder myndigheten vidtar om någon bryter mot reglerna (blockera, stänga av)?
- Om myndigheten själv använder cookies, har ni också informerat om att
 - webbplatsen innehåller sådana,
 - för vilket ändamål dessa används och
 - hur användaren kan förhindra dem?

Innehåll

Checklista	3
1 Sammanfattning	6
2 Syfte och avgränsningar	11
3 Finns det särskilda regler för sociala medier?	13
3.1 Bedömning	13
3.2 Överväganden	13
4 Varför behöver myndigheten använda sociala medier och vilka överväganden behövs	15
4.1 Bedömning	15
4.2 Överväganden	16
4.2.1 Vilka är verksamhetskraven?	16
4.2.2 Ställ krav på funktion och teknik	17
4.2.3 Bedöm informationssäkerheten	18
4.2.4 Identifiera rättsliga krav	19
4.2.5 Rutiner och resurser	19
5 Avtalsförhållanden	20
5.1 Bedömning	20
5.2 Överväganden	20
5.2.1 Tillhandahållarens avtalsvillkor	20
5.2.2 Användarnas avtalssituation	22
5.3 Lagen om offentlig upphandling	22
6 Myndigheten som tydlig avsändare	23
6.1 Bedömning	23
6.2 Överväganden	24
6.2.1 Rutiner för myndighetens användning	24
6.2.2 Språkliga krav	24
6.2.3 Regler för privat användning av arbetsgivarens redskap	25
7 2 kap. tryckfrihetsförordningen	27
7.1 Bedömning	27
7.2 Överväganden	28
7.2.1 Förvarad hos myndigheten	28
7.2.2 Inkommen till myndigheten	29
7.2.3 Upprättad hos myndigheten	29
7.2.4 Biblioteksregeln	29
7.2.5 Biblioteksregeln och länkinnehåll	30
7.2.6 Sätt och former för utlämnande	31
8 Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)	33
8.1 Bedömning	33
8.2 Överväganden	34
8.2.1 Registrering – diarieföring – av allmänna handlingar	34
8.2.2 Sekretess	34
8.2.3 God offentlighetsstruktur	35

9 Arkivlagen (1990:782)	37
9.1 Bedömning	37
9.2 Överväganden	38
9.2.1 Statliga myndigheter	38
9.2.2 Arkivering och galörling i kommuner och landsting	40
10 Förvaltningslagen (1986:223)	41
10.1 Bedömning	41
10.2 Överväganden	42
10.2.1 Nya förutsättningar	42
10.2.2 Service	43
10.2.3 Inkommande handlingar	43
10.2.4 En bedömning av frågan om när en handling ska anses vara inkommen	44
11 Skadeståndslagen (1972:207)	45
11.1 Bedömning	45
11.2 Överväganden	45
12 Personuppgiftslagen (1998:204)	47
12.1 Bedömning	47
12.2 Överväganden	47
12.2.1 Är personuppgiftslagen tillämplig?	48
12.2.2 Två regelverk	48
12.2.3 Vad är en kränkning?	50
12.2.4 Undantag	51
12.2.5 Ändamål för behandlingen	51
12.2.6 Personuppgiftsansvar	51
12.2.7 Personer som behandlar personuppgifter	53
12.2.8 Säkerhetsåtgärder	53
12.2.9 Skadestånd	53
13 Lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor	54
13.1 Bedömning	54
13.2 Överväganden	54
14 Information som enligt lag ska lämnas på webbplatser	57
14.1 Bedömning	57
14.2 Överväganden	58
14.2.1 Personuppgiftslagen	59
14.2.2 Lagen om elektronisk kommunikation	59
15 Uppsikt	60
15.1 Bedömning	60
15.2 Överväganden	61

1 Sammanfattning

Vad är sociala medier?

Sociala medier är ett sätt att kommunicera, skapa relationer, främja dialog och dela kunskap. När vi här pratar om sociala medier menar vi till exempel:

- webbplatser med nyhetskommentarer, länkar, chatt och kommentarfält,
- Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube, Flickr och många andra,
- bloggar och
- wikier där användarna hjälps åt att skapa innehållet.

"Sociala medier är ett verktyg som myndigheter kan använda för att få till en dialog och skapa öppenhet"

Ska myndigheter använda sociala medier?

Några av de förvaltningspolitiska mål som antogs av riksdagen i juni 2010 är att myndigheter i större utsträckning ska låta privatpersoner bli delaktiga i policyprocesser och få tillgång till mer information. Sociala medier är ett verktyg som myndigheter kan använda för att få till en dialog och skapa öppenhet.

Vad tar riktlinjerna upp?

Det är alltså fritt fram att använda sociala medier, men det är viktigt att myndigheters hantering av sociala medier sker enligt de författningar som myndigheten måste följa. Därför har E-delegationen fått i uppdrag att ta fram riktlinjer för hur myndigheter använder sociala medier ur ett rättsligt perspektiv. Riktlinjerna utgår från när myndigheten använder sociala medier i sin externa kommunikation, till exempel via ett konto på Facebook eller gör inlägg på andras sociala medier.

Finns det särskilda regler för sociala medier?

Det man som myndighet först och främst bör ha i minnet när man hanterar sociala medier är att det i princip är samma regler som gäller som när man kommunicerar via e-post, även om konsekvenserna kan bli större med fler och okända mottagare.

"Det är i princip samma regler som gäller som när man kommunicerar via e-post."

Vilka är de viktigaste reglerna myndigheterna bör följa?

Nedan beskrivs några av de huvudsakliga reglerna som myndigheten bör känna till och ta ställning till när man använder sociala medier.

1. Tänk igenom mål och syfte

Som vid all kommunikationsplanering, utgå från myndighetens verksamhetskrav och uppdrag. Gå igenom på vilket sätt sociala medier kan bidra till att nå myndighetens mål och möta användarnas förväntningar och behov. (Se avsnitt 4.1.)

Det kan finnas många skäl till att myndigheter använder sociala medier, till exempel för att skapa relationer, förtroende, nå nya grupper och för omvärldsbevakning. Beroende på vilket syfte myndigheten har och myndighetens verksamhet bör krav ställas på funktioner, teknik och säkerhet i det sociala mediet, bl.a. för att göra det så tillgängligt som möjligt. Mediet bör till exempel fungera oberoende av användarens tekniska plattform och vara tillgängligt för personer med funktionsnedsättningar (se avsnitt 4.2.2).

2. Granska avtalet

Om användningen av sociala medier förutsätter att myndigheten ingår ett avtal måste avtalet granskas. Gör en bedömning av vilka riskerna är för myndigheten och användarna med att använda mediet. Exempel på vad myndigheten bör granska framgår i avsnitt 5.2.1.

3. Sätt upp interna regler

Enskilda ska kunna lita på att det är myndigheten som ansvarar för ett socialt medium eller uttalar sig. Därför bör myndigheten ta fram interna regler för att skilja på när myndigheten uttalar sig och när anställda gör det privat så att detta alltid är klart för den enskilde som kommunicerar med myndigheten.

"Enskilda ska kunna lita på att det är myndigheten som ansvarar för ett socialt medium eller uttalar sig."

Reglerna bör klargöra vem som får uttala sig för myndighetens räkning och vilka ramarna är. Reglerna bör också innehålla rutiner för hur allmänna handlingar ska hanteras, om hur mediet ska hållas under uppsikt, hur ärenden som kommer in eller information som hör till ett redan pågående ärende ska hanteras, osv. Det kan vara lämpligt att införliva sådana regler i policies och andra regler som myndigheten redan har. (Se avsnitt 2.)

Anställda bör inte uttala sig för myndighetens räkning via sina privata konton eftersom det kan försvåra myndighetens skyldigheter att till exempel hantera allmänna handlingar och iaktta spårbarhetskrav. Detta kan vara svårt att uppfylla på grund av begränsningar i vissa medier. (Se avsnitt 6.2.1.)

4. Myndighetens ansvar

Myndigheten ansvarar för alla inlägg som myndigheten själv gör, alla inlägg som utomstående gör på myndighetens sociala medier och vissa inlägg som utomstående gör på sociala medier som inte är myndighetens eget men som uppkommer till exempel i en dialog med myndigheten. Ansvaret är inte lika i alla sammanhang. I många fall är även utomstående ansvariga. Till exempel kan myndigheten bli ansvarig för ett inlägg med olagligt innehåll på myndighetens sociala medium men det blir givetvis även den som gjort inlägget.

5. Hantera allmänna handlingar

Allmänheten har rätt att ta del av allmänna handlingar som är offentliga. De inlägg som myndigheten gör i sociala medier och som utomstående gör i dialog med myndigheten blir allmänna handlingar. Myndigheten ska veta vilka handlingar som är allmänna i sociala medier som de är aktiva i, ha en beskrivning av handlingarna tillgänglig och ge allmänheten möjlighet att själv söka bland handlingarna. (Se avsnitt 7.)

Allmänna handlingar som är offentliga ska kunna visas upp och lämnas ut som utskrift. Utlämnande kan i många fall även ske elektroniskt, i vart fall om de inte innehåller personuppgifter.

”Allmänna handlingar som är offentliga ska kunna visas upp och lämnas ut som utskrift.”

Allmänna handlingarna behöver inte diarieföras, det räcker med att de hålls ordnade så att det framgår om de upprättats av myndigheten eller inkommit från någon annan och när det har skett. Det kan ske direkt i det sociala mediet, genom att skrivas ut eller att via länkning eller motsvarande sparas i elektronisk form i ett annat medium hos myndigheten. (Se avsnitt 8.)

6. Arkivera

Inlägg på det sociala mediet bör arkiveras regelbundet för att bevaras för framtiden. Det kan ske genom att föra över inläggen till ett e-arkiv. Om flödet av inlägg inte är för stort kan ett alternativ vara att med jämna mellanrum bevara en ögonblicksbild av mediet, till exempel genom att ta en skärmdump eller göra utskrift av inläggen. (Se avsnitt 9.1.)

7. Gallra

Allmänna handlingar som har ringa eller tillfällig betydelse för myndighetens verksamhet kan normalt gallras om myndigheten har ett gallringsbeslut som omfattar sociala medier. Om handlingar har förts över till ett annat medium, där de bevaras, kan de vara att anse som handlingar av tillfällig betydelse i det sociala mediet. Det

skapar förutsättningar för att gallra inlägg med oönskat eller olagligt innehåll i det sociala mediet. Ett alternativ kan vara att sätta en mycket kort gallringsfrist. Exempel på ett gallringsbeslut ser ut finns i bilaga 1 till dessa riktlinjer.

Består innehållet i det sociala mediet av frågor och svar av generell natur är kan handlingarna ofta bedömas vara av tillfällig eller ringa betydelse för myndighetens verksamhet.

För kommuner och landsting gäller arkivlagen, fullmäktiges arkivreglemente och de beslut om gallring som fattas i kommunen/landstinget. (Se närmare avsnitt 9.)

8. Hantera ärenden

Sociala medier är en bra kanal för myndigheten att ge service och information i. Sociala medier kan också användas i vissa skeden av ett ärende, till exempel för att få in synpunkter på en översiktsplan eller en vägledning som myndigheten tar fram.

I enskilda ärenden, särskilt om de innehåller uppgifter om personliga eller ekonomiska förhållanden, bör inte sociala medier användas. Känsliga personuppgifter omfattas av personuppgiftslagen och råd och upplysningar i enskilda ärenden kan lätt missuppfattas när de ska ges med ett begränsat antal tecken. Myndigheten bör hänvisa sådana ärenden till andra kanaler än det sociala mediet. (Se avsnitt 10 och 12.)

”I enskilda ärenden, särskilt om de innehåller uppgifter om personliga eller ekonomiska förhållanden, bör inte sociala medier användas.”

Ärenden som ändå kommer in via sociala medier ska hanteras. Avsätt resurser och skapa rutiner för att ta hand om sådana meddelanden som inte bör finnas i det sociala mediet. (Se avsnitt 10.)

Myndigheten kan bli skadeståndsskyldig om den lämnar felaktiga upplysningar eller råd. Gör därför inga uttalanden i ett socialt medium som kan uppfattas som råd eller upplysningar som kan få ekonomiska konsekvenser. (Se avsnitt 11.)

9. Håll uppsikt

Ett socialt medium som myndigheten ansvarar för måste hållas under uppsikt. Det är därför viktigt att avsätta resurser för detta. Myndigheten

- får inte publicera kränkande personuppgifter,
- ska hålla uppsikt över besökares kommentarer för att upptäcka kränkande personuppgifter,
- ska ta bort kränkande personuppgifter och
- kan bli skadeståndsskyldig för kränkande personuppgifter.

Myndigheten är dessutom skyldig att vidta lämpliga säkerhetsåtgärder (Se avsnitt 4.2.3.)

10. Informera

Informera i det sociala mediet om

- att det är myndigheten som ansvarar för det sociala mediet,
- vad är syftet och vad myndigheten avser med användningen av mediet,
- i viken utsträckning inlägg blir tillgängliga för andra användare,
- att inlägg blir allmänna handlingar,
- vilka uppgifter som inte får publiceras och
- vad myndigheten gör om användaren inte följer rekommendationerna (blockera, ta bort etc.).

Om myndigheten använder cookies ska den dessutom informera om^{2,3}

- att webbplatsen innehåller cookies,
- varför cookies används och
- hur användaren kan hindra cookies.

Författningar

De författningar som vi har tagit upp här och som främst berör sociala medier är

- tryckfrihetsförordningen,
- offentlighets- och sekretesslagen (2009:400),
- arkivlagen (1990:782),
- förvaltningslagen (1986:223),
- lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor och
- personuppgiftslagen (1998:204).

Läsanvisningar

Från avsnitt tre består varje avsnitt av tre delar. De inleds med inramade "Riktlinjer". Därefter följer "Bedömning". Den sista delen har rubriken "Övervägande".

Den som vill ha en snabb överblick kan läsa sammanfattningen och "Riktlinjer" i avsnitten 3–15.

Den som vill en något djupare bild av riktlinjerna läser dessutom avsnitt 2 och "bedömning" i avsnitten 3–15.

Texten under rubriken "Överväganden" riktar sig till jurister och personer som behöver sätta sig in i de bakomliggande regelverken.

² Ansvaret om cookies åvilar den som använder cookies. Det behöver inte vara myndigheten utan kan åvila en tjänstleverantör.

³ Genom ändring i direktiv 2009/136/EC har kravet på information ändrats till krav på informerat samtycke. Denna skärpning kommer att behöva implementeras i svensk rätt.

2 Syfte och avgränsningar

Vissa sociala medier, till exempel Facebook och Twitter, används idag av ett mycket stort antal personer men sociala medier är i ständig utveckling och nya tillkommer medan gamla försvinner. Delegationen har därför inte närmare analyserat och beskrivit det ena eller det andra sociala mediet. För att riktlinjerna ska vara aktuella så länge som möjligt har vi i stället granskat de funktioner som finns i de olika medierna. Dessutom har vi tittat på vilka sätt myndigheterna använder sociala medier.

Vilka funktioner det sociala mediet har och hur myndigheten använder det påverkar ofta de rättsliga aspekterna. Riktlinjerna utgår därför ifrån vilka olika rättsliga krav som ställs beroende på hur sociala medier används.

Vidare utgår riktlinjerna från att en myndighet använder publika sociala medier. Därmed avses sociala medier som även utomstående, dvs. personer som inte ingår i eller är knuten till myndigheten, kan besöka genom att läsa myndighetens inlägg eller lämna egna inlägg. De särskilda överväganden⁴ som kan behöva göras om en myndighet använder sociala medier i exempelvis projekt som har begränsats till vissa andra myndigheter, organisationer eller fysiska personer tas därför inte upp här.

Vi har funnit tre målgrupper för riktlinjerna. Den första är de personer hos myndigheterna som behöver få en snabb översikt av riktlinjerna. Den andra målgruppen behöver få riktlinjerna något mer utvecklade som underlag för eventuella bedömningar inför myndighetens egen användning av sociala medier. Den tredje gruppen är huvudsakligen jurister som vill ha underlag för att själv lättare kunna stämma av riktlinjernas ställningstaganden. Dispositionen av flertalet avsnitt i riktlinjerna har utformats för att tillgodose målgruppernas behov på följande sätt.

- Avsnitten inleds med kortfattade handlingsregler. De återfinns i textruta och rubriceras ”Riktlinjer”.
- Textrutans handlingsregler efterföljs av en kortfattad men något mer utvecklad och förklarande text under rubriken ”Bedömning”.
- Slutligen presenteras i de flesta avsnitt en mer ingående genomgång av det aktuella rättsområdet under rubriken ”Överväganden”. I vissa avsnitt finns underrubriker i denna del.

”Vilka funktioner det sociala mediet har och hur myndigheten använder det påverkar ofta de rättsliga aspekterna.”

⁴ Det kan bl.a. behöva klaras ut om, och så fall i vilken omfattning, handlingar blir allmänna handlingar med beaktande av 2 kap 8 § tryckfrihetsförordningen.

Dispositionen genom sin utformning användas som läsanvisning. Alla sidor behöver inte läsas, för många räcker det med att läsa endast sammanfattningen och riktlinjerna inom respektive avsnitts textruta.

Den största mängden text finns under rubriken Överväganden. Den innehåller till viss del hänvisningar till bl.a. propositioner. Tanken är dock inte att i alltför stor utsträckning styra mot vissa förarbeten eller vissa läroböcker. Målgruppen bör själv lätt kunna finna denna information.

I riktlinjerna ingår inte att analysera enskilda sociala medier. När namnet på ett visst socialt medium ändå används är det för att exemplifiera ett visst förhållande.

Riktlinjerna kan behöva samordnas med interna rutiner som kan finnas hos myndigheten, till exempel rutiner för hantering av e-post, myndighetens e-post- och Internetpolicy eller dess kommunikationspolicy samt informationssäkerhetspolicy.

3 Finns det särskilda regler för sociala medier?

Riktlinjer

Det är i princip samma rättsregler som ska tillämpas när myndigheterna använder sociala medier som när de använder andra sätt att kommunicera med enskilda via IT, till exempel e-post, även om konsekvenserna kan bli större med fler och okända mottagare.

3.1 Bedömning

Det kan vara svårt att skilja kraven på sociala medier från kraven på andra elektroniska medier, till exempel e-post och fax, som myndigheten använder. Ofta är det samma rättsregler som ska tillämpas. Skillnaden kan många gånger vara att sociala medier ställer än högre förväntningar på snabbhet och att de rättsliga kraven därför inte alltid uppfattas. Dessutom kan tillämpningen av bestämmelserna bli svårare och mer omfattande, bl.a. eftersom kretsen mottagare är större och består av användare vars identiteter ofta inte är kända.

3.2 Överväganden

Sociala medier i dessa riktlinjer betecknar nyare elektroniska medier än webbsidor, e-post, fax och sms. Användningen gör det ofta möjligt för var och en att själv publicera information och det är vanligt att kunna ta del av andras dialoger. På detta sätt kan information spridas mycket snabbt. Det är svårt att ge någon exakt beskrivning av sociala medier. I Wikipedia finns flera definitioner på begreppet. En vanligt använd definition är följande:

Sociala medier betecknar aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll. Det kan ta sig uttryck i Internetforum, communities, bloggar, wikier, gruppvara, poddradio och artikelkommentarer⁵.

Definitionen talar om aktiviteter som kombinerar såväl teknologi som social interaktion som användargenererat innehåll. Ändå upp-

⁵ Sociala medier. (2010, november 26). *Wikipedia*. Hämtad 15.25, december 2, 2010 från http://sv.wikipedia.org/w/index.php?title=Sociala_medier&oldid=13004459.

fattas vissa "aktiviteter" som sociala medier trots att de saknar social interaktion eller användargenererat innehåll. Twitter (mikroblogg) och bloggar brukar till exempel benämnas som sociala medier även när de endast används för att föra ut information. På samma sätt kan en community användas för att, i princip, endast inhämta synpunkter.

I dessa riktlinjer är det därför mer relevant att se sociala medier som andra teknologiska verktyg och tjänster än tidigare mer traditionella, som webbsidor, e-post, fax, sms m.m. Det är sällan sociala medier träffas av särskilda rättsregler, även om det förekommer⁶.

"Det är sällan sociala medier träffas av särskilda rättsregler, även om det förekommer."

Däremot blir tillämpningen av rättsreglerna många gånger svårare och mer omfattande eftersom sociala medier normalt vänder sig till en obestämd mängd användare vars identiteter ofta inte är kända.

Idag känner myndigheter till att e-post i princip⁷ ska bedömas som vanlig "papperspost" när det gäller hantering av allmänna handlingar. Däremot kan rättsreglerna vara obekanta för dem som hanterar sociala medier. Från detta perspektiv kan det vara av intresse att ange vissa webbplatser och verktyg som brukar räknas till sociala medier, till exempel

- egna webbplatser där det kan finnas till exempel nyhetskommentarer, länkar, chatt och kommentarfält,
- externa webbplatser eller internetbaserade tjänster som myndigheten är aktiv på, såsom Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube och Flickr,
- bloggar – antingen på den egna webbplatsen eller en extern webbplats och
- wikier, där enskilda på ett mer anonymt sätt hjälps åt att skapa innehållet på en webbplats.

Många av exemplen är tjänster som tillhandahålls av en leverantör, till exempel Facebook och Twitter, medan andra kan utvecklas av myndigheterna, själva eller med hjälp av en leverantör, till exempel bloggar.

⁶ Se till exempel lagen (1998:112) om elektroniska anslagstavlor.

⁷ E-postmeddelanden blir allmänna handlingar genom att de upprättas hos eller inkommer till en myndighet även om de är upptagningar och därmed blir föremål för en särskild definition och särskilda regler.

4 Varför behöver myndigheten använda sociala medier och vilka överväganden behövs?

Riktlinjer

Innan en myndighet börjar kommunicera via sociala medier bör den göra klart för sig hur sociala medier kan bidra till myndighetens verksamhet och möta användarnas förväntningar och behov.

Myndigheten bör ställa krav på funktioner, informationssäkerhet och teknik.

Myndigheten bör bedöma de rättsliga kraven och överväga vilka insatser som behövs i form av tid och resurser.

4.1 Bedömning

En myndighet som överväger att börja kommunicera via sociala medier bör göra vissa bedömningar. Myndigheten bör

- göra klart för sig på vilket sätt sociala medier kan stödja målet med myndighetens verksamhet och uppdrag, samt möta användarnas förväntningar och behov,
- ställa upp och bedöma funktionella, tekniska och informationssäkerhetsmässiga krav
- identifiera rättsliga krav,
- bedöma vilka rutiner som behöver tas fram och
- överväga vilka resurser som bör avsättas.

Sociala medier kan kopplas samman så att vad som skrivs i ett socialt medium med automatik publiceras i ett annat. Det kan innebära att de bedömningar som behöver göras bör omfatta alla medier som sammankopplingen omfattar.

De slutsatser som myndigheten drar kan innebära att den styr sin användning på olika sätt, så att såväl rättsliga krav som verksamhetskrav kan tillgodoses. Kan inte detta uppnås bör myndigheten avstå från att engagera sig i sociala medier.

4.2 Överväganden

Inför användning av sociala medier bör myndigheten identifiera vilka krav som den användningen ställer på myndigheten. Det gäller främst hur användningen bidrar till myndighetens verksamhet och åligganden, vilka krav användningen ställer på funktion, teknik och säkerhet, vilka rättsliga krav som ställs samt vilka rutiner som bör införas och resurser som bör avsättas om ett genomförande ska ske.

"Inför användning av sociala medier bör myndigheten identifiera vilka krav som den användningen ställer på myndigheten."

4.2.1 Vilka är verksamhetskraven?

En myndighet ska enligt sin instruktion och andra författningsregler utföra en viss verksamhet och det finns förfaranderegler av olika slag om hur detta får gå till. Myndigheten bör därför göra klart för sig vilket eller vilka myndighetsåligganden som användningen av ett socialt medium ska tillgodose. Hos många myndigheter ingår bedömningar av detta slag som en naturlig del i myndighetens kanalstrategi.

Det finns också författningskrav på att enskilda ska kunna kommunicera med myndigheter. Enligt ramen för myndighetens servicekyldighet ska en myndighet lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde, se 4 § förvaltningslagen (1986:223). Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. En myndighet ska, enligt 5 § samma lag, också vara tillgänglig för besök och telefonsamtal samt telefax och e-post.

Här kan också erinras om regeringens proposition (2009/10:175) Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt (förvaltningspolitiska propositionen) i vilken sägs bl.a. följande.

*"Med teknikens hjälp kan också underlag, synpunkter och idéer om statsförvaltningen och dess utveckling diskuteras på ett nytt sätt."*⁸

I sammanhanget kan nämnas att åtgärder som är led i handläggning av ärenden generellt inte passar inom ramen för sociala medier. Det finns flera skäl för detta, främst från säkerhets- och integritetssynpunkt. Frågor med anknytning till ärenden bör styras bort från det sociala mediet och hanteras via andra kanaler. Det finns dock undantagsfall där sociala medier mycket väl kan användas som ett komplement i ärendehandläggningen. Det kan till exempel vara fallet om myndigheten vill inhämta synpunkter från allmänheten på en byggplan eller ett utkast till en skrivelse. En förutsättning är att ärendet inte avser eller direkt påverkar viss enskilds personliga eller

⁸ s. 29.

ekonomiska förhållanden utan är av mer generell natur. Myndigheten får dock inte utesluta kategorier av enskilda genom att bara tillhandahålla viss information via en specifik kanal. Det kan bli fallet till exempel om myndigheten endast annonserar om ett möte för allmänheten via ett socialt medium och att anmälan endast kan göras via den kanalen.

4.2.2 Ställ krav på funktion och teknik

Det kan finnas flera skäl till varför en myndighet vill använda sig av sociala medier, till exempel för att

- göra myndigheten mer tillgänglig,
- nå fler medborgare och företag,
- ta hjälp av användarna i arbetet med att utforma nya lösningar (crowdsourcing) och snabbare kunna ge feedback på förslag m.m.,
- förbättra sina relationer med medborgarna och företagen,
- öka myndighetens trovärdighet hos medborgarna och företagen,
- nå grupper som är svåra att få kontakt med via andra kanaler,
- nå specifika grupper,
- kompensera för andra, icke täckande kanaler,
- genom omvärldsbevakning få bättre inblick i och kunskap om frågor som diskuteras inom myndighetens verksamhetsområde, och
- minska kostnaderna för kommunikation.

Sociala medier är en kommunikationskanal riktar sig till ett flertal. Funktionerna kan ta sig många former. Ett socialt medium kan användas för att skapa en dialog mellan myndigheten och enskilda genom att öppna upp för frågor och svar. I andra fall kan avsikten vara att endast informera, till exempel om en pandemi eller andra hot mot samhället, en slags masskommunikation. Ett ytterligare användningsområde kan vara att inhämta synpunkter där myndigheten visserligen lägger ut ett dokument men är passiv i övrigt.

Olika sociala medier ger olika funktionella förutsättningar för det valda syftet. Myndigheten bör bedöma vilka sociala medier som passar den bäst. Vissa passar till exempel bra för dialog medan andra passar bättre för att snabbt få ut information. Som exempel kan ett kraftigt begränsat antal tecken för ett meddelande påverka lämpligheten av att använda ett visst socialt medium.

Graden av öppenhet är en faktor som bör bedömas. Är det bara myndigheten som ska kunna läsa externa inlägg eller ska alla deltagare kunna läsa dem. En närliggande fråga är om inläggen ska vara tillgängliga för alla läsare omedelbart eller om myndigheten först

ska godkänna dem innan de läggs ut. Det sociala mediet kan vara helt öppet eller begränsas genom registrering eller inloggning. Åtskillnad kan också göras mellan skriv- och läsrättigheter.

När det gäller tekniska krav kan ett socialt medium till exempel behöva fungera oberoende av användarens tekniska plattform. Vidare bör myndigheten se till att personer med funktionsnedsättningar inte utesluts från att använda det sociala mediet.⁹ Det finns sociala medier som inte fungerar särskilt bra med en skärmläsare (som till exempel synskadade använder) eller med något annat hjälpmedel. Mediets språk kan dessutom vara komplicerat för många att förstå.

I sammanhanget bör dessutom de tekniska kraven på myndighetens egen IT-miljö uppmärksammas. Myndigheten bör säkerställa att den plattform den valt har möjligheter att bädda in innehåll från de sociala medier den vill använda på ett sätt som gör att så många som möjligt kan ta del av informationen. Det kan även vara relevant att underlätta för besökare att dela med sig av innehåll och länkar från myndighetens webbplats i sociala medier.

4.2.3 Bedöm informationssäkerheten

Myndigheten bör göra en informationssäkerhetsbedömning. Uppfyller det sociala mediet de säkerhetskrav som myndigheten ställer i sin informationssäkerhetspolicy? Kan kompletterande säkerhetsåtgärder vidtas så att eventuella brister undandörs?

Enligt Vervas föreskrifter (VERVAFS 2007:2) om statliga myndigheters arbete med säkert elektroniskt informationsutbyte, ska en statlig myndighet i sitt arbete för ett säkert elektroniskt informationsutbyte tillämpa ett ledningssystem för informationssäkerhet (LIS) och ha en informationssäkerhetschef. Arbetet ska ske enligt i föreskriften angivna etablerade svenska standarder. I det arbetet ingår bl.a. att utifrån risk- och sårbarhetsanalyser avgöra vilka risker som ska elimineras, reduceras eller accepteras, samt besluta om åtgärder för myndighetens informationssäkerhet.

Regler om säkerhet finns också i 30 och 31 §§ personuppgiftslagen (1998:204).¹⁰ Myndigheten ska bl.a. vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas. Myndigheten svarar givetvis för sin egen personal och ska dessutom förvissa sig om att den eller de som, i förekommande fall, behandlar personuppgifter för myndighetens räkning, genomför de säkerhetsåtgärder som bör vidtas.

Dessutom har Riksarkivet, i 6 kap. RA-FS 2009:1 bestämmelser om informationssäkerhet och säkerställande av elektroniska handlingar.

”Uppfyller det sociala mediet de säkerhetskrav som myndigheten ställer i sin informationssäkerhetspolicy?”

⁹ Jfr 1 § andra stycket förordningen (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförande av handikappolitiken.

¹⁰ Se även Datainspektionens allmänna råd om säkerhet, <http://datainspektionen.se/Dokument/faktabroschyr-allmannarad-sakerhet.pdf>.

Funktionella och tekniska krav kan leda till ett val om myndigheten ska agera från ett socialt medium som myndigheten förfogar över helt självständigt eller ett som tillhandahålls av en tjänsteleverantör där myndigheten har ett eget konto eller motsvarande.

4.2.4 Identifiera rättsliga krav

En myndighets användning av ett socialt medium ställer olika rättsliga krav. Vilka dessa krav är framgår i de följande avsnitten i dessa riktlinjer där olika rättsregler går igenom. Vilka rättsregler som aktualiseras vid myndighetens användning bör identifieras och bedömas.

"Myndigheten bör bedöma vilka rutiner som bör tas fram och vilka resurser i form av personal som bör avsättas."

En faktor som spelar roll är den öppenhet som valts. En större öppenhet kan leda till att fler rättsregler bör iakttas. Är det sociala mediet helt öppet eller är deltagarantalet mycket stort, behövs sannolikt en högre grad av uppsikt.

En annan faktor är om kommunikationen kan begränsas till frågor och svar av allmän karaktär. Det kan förenkla hantering av gallring och sakfrågor.

4.2.5 Rutiner och resurser

Myndigheten bör bedöma vilka rutiner som bör tas fram och vilka resurser i form av personal som bör avsättas. Det gäller såväl uppstarten av ett socialt medium som förvaltningen av det. Myndigheten kan både behöva ta fram rutiner, till exempel för att hantera allmänna handlingar, och avsätta resurser för denna hantering och för uppsikten av mediet.

5 Avtalsförhållanden

Riktlinjer

Myndigheten bör bedöma de avtalsvillkor som är en förutsättning för att använda sociala medier.

Myndigheten bör också bedöma vilka avtalsvillkor användarna¹¹ ställs inför om de vill kommunicera med myndigheten via sociala medier.

5.1 Bedömning

I de fall myndigheten ingår avtal med en tjänsteleverantör genom att till exempel använda tjänsten eller öppna konto till ett socialt medium, bör tjänsteleverantörens avtalsvillkor granskas. Myndigheten bör, efter att man har tagit del av avtalsvillkoren, ta ställning till om tjänsten uppfyller de krav som myndigheten ställer på tjänsten. En riskbedömning bör göras på grund av att avtalsvillkoren i många fall är ensidiga till tjänsteleverantörens fördel.

Myndigheten bör också göra en bedömning av eventuella avtalsvillkor som användarna kan behöva acceptera för att kunna lämna meddelanden eller ta del av meddelanden på ett socialt medium som myndigheten använder.

5.2 Överväganden

Företag som tillhandahåller sociala medier som är möjliga att ansluta sig till har ofta ensidiga villkor. Vilka dessa är och vilka konsekvenser de får för myndigheten och de som myndigheten vänder sig till genom det sociala mediet bör granskas och bedömas. Det kan finnas situationer där myndigheten, efter en analys, inte anser att sociala medier ska användas.

5.2.1 Tillhandahållarens avtalsvillkor

I de fall en myndighet använder ett socialt medium som tillhandahålls på en extern webbplats bör avtalsvillkoren granskas. Avtalsvillkoren finns normalt på tillhandahållarens webbplats och är vanligtvis tillgängliga utan att konto eller andra uppgifter behöver registreras.

¹¹ Enskilda, dvs. medborgare och företag.

Varje tillhandahållare har individuellt utformade avtalsvillkor och myndigheten bör därför granska avtalsvillkoren för det sociala medium som man avser att använda. I många fall är avtalsvillkoren ensidiga till tillhandahållarens fördel. I frågor om lagval och forum för tvistlösning, hänvisas ofta till utländsk rätt och utländskt forum, till exempel i Nordamerika.

”Varje tillhandahållare har individuellt utformade avtalsvillkor och myndigheten bör därför granska avtalsvillkoren för det sociala medium som man avser att använda.”

Vid genomgång av avtalsvillkor bör myndigheten särskilt beakta frågor av betydelse för myndighetens användande av tjänsten, exempelvis

1. tjänsteleverantörens ansvar för tjänstens kvalitet och rätt till förändringar i tjänsten,
 - myndigheten bör uppmärksamma om tjänsteleverantören helt friskriver sig från fel i tjänstens funktionalitet och fritt förbehåller sig rätten att ändra i tjänsten, till exempel utan avisering,
2. tjänsteleverantörens ansvarsbegränsning och myndighetens begränsade möjlighet till skadestånd,
 - i de fall tjänsteleverantörens avtalsvillkor helt eller i allt väsentligt fråntar myndigheten rätten att framställa skadeståndsanspråk mot tjänsteleverantören, då bör den risken särskilt beaktas,
3. regleringar om immateriella rättigheter och myndighetens upplåtelse av rättigheter till tjänsteleverantören,
 - avtalsvillkoren innebär många gånger att myndigheten upplåter viss rätt till det material som myndigheten publicerar på ett sociala medium. Detta innebär att myndigheten bör säkerställa att man innehar än sådan rätt till exempel bilder, texter och filmer innan publicering sker,
4. regleringar om annonser i anslutning till myndighetens exponering,
 - många sociala medier är reklamfinansierade vilket innebär att myndigheten medger att myndighetens kommunikation förekommer tillsammans med reklam. I vissa fall erbjuder tjänsteleverantörerna reklamfrihet mot en ersättning,
5. tjänsteleverantörens reglering av lagval och forum vid tvistlösning och
 - i många fall är tjänsteleverantörerna internationella företag som valt att tillämpa rättssystemet i det land företaget har sitt säte. För myndigheten kan detta innebära att avtalet med leverantören ska tolkas enligt utländsk rätt och att en tvist ska prövas i domstol eller skiljenämnd i ett annat land,

6. om tjänsteleverantören enligt avtalsvillkoren åtar sig att gallra eller på annat sätt hindra spridning av inlägg eller uppgifter i inlägg.
- hur förhåller det sig till de krav på gallring och blockering¹² som myndigheten ska följa.

Utöver olika typer av traditionella avtalsvillkor finns ett antal andra regler som tillhandahålls och tillämpas av tjänsteleverantörerna. Myndigheten bör även granska dessa regler som till exempel kan utgöra "Privacy Policy", "Twitter Rules", "Law Enforcement Guidelines".

5.2.2 Användarnas avtalssituation

Myndigheten bör även göra en bedömning av användarnas avtalssituation. Det kan till exempel gälla om det är rimligt att användarna tvingas redovisa information om sig själva (registrering) för att komma i åtnjutande av det sociala mediet som myndigheten valt. Användarinformationen kan i vissa fall av tjänsteleverantören användas för olika typer av marknadsföringsaktiviteter. Dessutom bör användaren acceptera tjänsteleverantörens avtalsvillkor som i många fall är ensidiga till tjänsteleverantörens fördel.

5.3 Lagen om offentlig upphandling

En angränsande fråga gäller huruvida användning av ett socialt medium innebär en upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU). Att ta i anspråk ett socialt medium är normalt gratis för användaren varför upphandling aldrig kommer till stånd. Om myndigheten däremot betalar för tjänsten, vilket kan förekomma, till exempel för att få en reklamfri tjänst, så blir lagen formellt tillämplig. Normalt är avgifterna så låga att tjänsten hamnar under tröskelvärdena vilket innebär att direktupphandling kan göras. Om en myndighet betalar avgifter för användande av fler sociala medier bör den dock beakta bestämmelsen i 15 kap. 3 a § LOU som stadgar att vid beräkning av värdet av ett visst kontrakt skall den upphandlande myndigheten beakta direktupphandlingar av samma slag gjorda av myndigheten under räkenskapsåret.

"Myndigheten bör även göra en bedömning av användarnas avtalssituation."

¹² Jfr 3 § personuppgiftslagen (1998:204).

6 Myndigheten som tydlig avsändare

Riktlinjer

Myndigheten bör ta fram interna regler och rutiner för myndighetens egen användning av sociala medier.

Anställda bör i möjligaste mån undvika använda sina privata konton i tjänsten.

Enligt språklagen (2009:600) ska myndighetens språk vara modernt, lättfattligt och begripligt även för personer med funktionsnedsättningar.

Myndigheten bör ta fram interna regler för hur anställda använder myndighetens utrustning i privat syfte.

6.1 Bedömning

Myndigheten bör ta fram interna regler och rutiner för myndighetens egen användning av sociala medier. Det finns berättigade krav från utomstående att kunna lita på att det är myndigheten som uttalar sig. Myndighetens logotyp bör användas där det är möjligt. Vidare bör myndigheten bevaka att myndighetens logotyp inte förekommer i privata initiativ. Reglerna bör omfatta vem som får uttala sig för myndighetens räkning och hur det ska gå till.

Anställda bör inte uttala sig för myndighetens räkning via sina privata konton eftersom det kan försvåra myndighetens skyldigheter att till exempel hantera allmänna handlingar och iaktta spårbarhetskrav.

När myndigheten använder sociala medier bör den vara medveten om kraven i språklagen. Språket ska vara lättbegripligt och även på andra sätt underlätta för den enskilde att ha med myndigheten att göra. Hänsyn bör tas dels till de som inte behärskar svenska språket väl, dels till personer som har olika former av funktionsnedsättningar.

Anställda har inte någon ovillkorlig rätt att använda arbetsgivarens utrustning för privata ändamål. Myndigheten bör ha interna regler även för detta så att förutsättningarna blir tydliga. Privat användning av arbetsgivarens utrustning kan skapa allmänna handlingar hos myndigheten och vissa områden vill myndigheten knappast bli förknippad med. De interna reglerna bör givetvis utformas så att de inte kommer i konflikt med de anställdas yttrandefrihet.

6.2 Överväganden

Myndigheten bör ha interna regler om rutiner för myndighetens användning av sociala medier. Här bör även språkkraven uppmärksammas. Dessutom bör myndigheten ha interna regler för när anställda använder myndighetens utrustning för privata ändamål.

6.2.1 Rutiner för myndighetens användning

När en myndighet använder sociala medier följer olika rättsliga krav. Myndigheten bör därför ha kontroll över hur medierna används. Det gäller särskilt när det är myndigheten själv som gör inlägg. Besökaren måste kunna avgöra om det är myndigheten som uttalar sig eller om det är privata synpunkter som framförs. Det behövs därför interna regler även i dessa frågor.

Reglerna bör avse vem som får uttala sig i myndighetens namn och vilka förutsättningar som gäller när någon anställd uttalar sig för myndighetens räkning. Myndigheten bör kräva en hög grad av spårbarhet och att åtminstone någon annan har tillgång till de inloggningsuppgifter som en enskild tjänsteman har. Reglerna bör också innehålla rutiner för hur allmänna handlingar ska hanteras, om uppsiktsskyldigheten av ett socialt medium, ramarna för vilken information som får lämnas, hur ärenden som kommer in eller information som hör till ett redan pågående ärende ska hanteras, osv.

”Reglerna bör avse vem som får uttala sig i myndighetens namn och vilka förutsättningar som gäller när någon anställd uttalar sig för myndighetens räkning.”

Dessa krav kan lättare uppfyllas när myndigheten använder egna sociala medier för att kommunicera. Däremot är de svårare att uppfylla om anställda använder sina privata sociala medier för att uttala sig för myndighetens räkning, vilket därför bör undvikas eftersom kraven på spårbarhet och inloggningsuppgifter kan komma i konflikt med anställdas behov av skydd för sin personliga integritet.

Det är angeläget att det tydligt framgår att det är myndigheten som agerar. Det gäller både för att enskilda ska veta att det är en myndighet den vänder sig till och att uttalanden som görs kommer från en myndighet. Myndighetens logotyp bör framgå där det är möjligt. Vidare bör myndigheten bevaka att myndighetens logotyp inte fö-

rekommer i privata initiativ. Det kan leda till oklarheter för användarna om vem som är den verkliga avsändaren.

6.2.2 Språkliga krav

Språket i offentlig verksamhet ska enligt 11 § språklagen (2009:600) vara vårdat, enkelt och begripligt. I 7 § förvaltningslagen (1986:223) finns krav på att myndigheten ska sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt och även på andra sätt underlätta för den enskilde att ha med den att göra. Hänsyn bör tas dels till dem som inte behärskar svenska språket väl, dels till personer som har olika former av funktionsnedsättningar.

Det innebär bl.a. att föråldrade och svårbegripliga skrivsätt inte ska förekomma. Språket ska vara modernt och lättfattligt. Undvik eller förklara facktermer.

"Språket ska vara modernt och lättfattligt. Undvik eller förklara facktermer."

6.2.3 Regler för privat användning av arbetsgivarens redskap

Dessa riktlinjer tar inte upp anställdas privata användning av sociala medier. Det görs i andra sammanhang. Till exempel behandlar KRUS, Kompetensrådet för utveckling i staten, sådana frågor ur såväl rättsliga som etiska perspektiv i sin skrift från 2010, Fri åsiktsbildning – om yttrandefrihet och meddelarfrihet i statsförvaltningen. Samma slags frågor berörs i skriften Yttrandefrihet och lojalitet – Vad gäller för anställda hos kommuner, landsting och regioner, utgiven 2010, SKL Kommentus.

Ändå tangerar privat användning en av de viktigare frågorna för en myndighet som avser att använda sociala medier, nämligen hur myndigheten skiljer på sin egen och anställdas privata användning.

De bedömningar som avser anställdas användning av sociala medier och som berör myndighetens verksamhet är olika beroende på några olika faktorer och kräver olika bedömningar. Det kan gälla om vilka regelverk som ska följas och om att införa interna regelverk för användning.

En faktor är hur öppen myndigheten är. Ett museum har sannolikt färre synpunkter på vad anställda uttalar om myndigheten än en myndighet vid försvarsmakten. Den position som den som uttalar sig har påverkar sannolikt också i vilken utsträckning uttalandena kan antas knytas till myndigheten. Uttalanden från myndighetens ledning, oavsett om det sker i helt privata sammanhang eller via myndighetens sociala medier tolkas sannolikt annorlunda än uttalanden som görs av någon som står långt ifrån ledningen. Även frågans karaktär får betydelse för bedömningar av vilka interna regler som kan behöva övervägas.

När anställda använder myndighetens datorer för att privat kommunicera med omvärlden, till exempel via sociala medier, är det av flera skäl viktigt att förutsättningarna är tydliga. Det behövs interna regler i någon form. Exempelvis kan även privat användning skapa allmänna handlingar när myndighetens datorer används, inte meddelandena i sig men väl de sammanställningar över användningen som generas automatiskt, såsom webbhistorik och andra logguppgifter. Myndigheten bör vara medveten om detta. Vidare kan privat användning av arbetsgivarens datorer i vissa fall förknippas med myndigheten. Ett exempel, som i och för sig ligger utanför användningen av sociala medier, är när en anställd har varit inne på olämpliga sidor och detta framgår av myndighetens offentliga loggar.

De interna reglerna bör innehålla vad arbetsgivaren förväntar sig ska ske i tjänsten och vad som ligger utanför, dvs. är privat, hur omfattande den privata användningen får vara och hur privata meddelanden får förknippas med myndigheten. Det framstår som självklart att en myndighet över huvud taget inte vill bli förknippad med vissa ämnen.

"De interna reglerna bör innehålla vad arbetsgivaren förväntar sig ska ske i tjänsten och vad som ligger utanför."

7 2 kap. tryckfrihetsförordningen

Riktlinjer

Myndigheten bör vara medveten om att dess användning av sociala medier kan resultera i att allmänna handlingar skapas för vars hantering myndigheten ansvarar. Det gäller

- alla inlägg som myndigheten själv gör,
- alla inlägg som utomstående gör på myndighetens sociala medium, oavsett om myndigheten förfogar över det helt själv eller det tillhandahålls av en tjänsteleverantör (till exempel Facebook) och
- vissa inlägg som utomstående gör på någon annans sociala medium som inte hör till myndigheten men som uppkommer i till exempel i en dialog med myndigheten.

Allmänna handlingar ska enligt offentlighetsprincipen kunna visas upp utan avgift hos myndigheten. Allmänna handlingar ska också kunna lämnas ut som utskrift – i vissa fall mot avgift. Utlämnande kan också ske i elektronisk form om det inte finns någon bestämmelse som förbjuder det eller det är olämpligt. Det kan vara olämpligt från ett integritetsskyddsperspektiv.

7.1 Bedömning

När myndigheten använder sig av sociala medier bör den bedöma om de meddelanden (handlingar, inkl. upptagningar) som läggs ut blir allmänna handlingar. Om så är fallet har allmänheten rätt att, efter begäran, ta del av dem med stöd av offentlighetsprincipens regler om handlingsoffentlighet. Dessutom åläggs myndigheten bl.a. att hålla dem ordnade, och i vissa fall även registrera dem, samt se till att de bevaras eller gallras om det finns stöd för det.

Myndighetens inlägg på sociala medier blir allmänna handlingar, oavsett om den förfogar över mediet helt själv eller det tillhandahålls av en tjänsteleverantör eller om myndigheten gör ett inlägg på någon annans sociala medium. Ett inlägg som en utomstående gör på ett socialt medium som myndigheten förfogar över blir också allmän handling.

Meddelanden som anställda på myndigheten tar del av vid besök hos andras sociala medier, till exempel vid omvärldsbevakning – och som inte ingår i ett ärende – blir inte allmän handling eftersom de omfattas av den s.k. biblioteksregeln. I ett fall gäller inte det, nämligen beträffande inlägg i en dialog som myndigheten för på någons annans sociala medium. I en sådan dialog kan utomståendes inlägg bli allmänna handlingar.

Allmänna handlingar ska kunna lämnas ut skyndsamt, antingen genom att visas hos myndigheten eller genom att lämnas ut som utskrift. I vissa fall ska en avgift tas ut för utskrifter. Om det är lämpligt får en handling tillhandahållas i elektronisk form. Det bör dock observeras att det finns bestämmelser i s.k. registerförfattningar som förbjuder utlämnande av handlingar i elektronisk form. I andra fall kan det vara olämpligt att lämna ut handlingar i elektronisk form, särskilt av integritetsskal.

”Allmänna handlingar ska kunna lämnas ut skyndsamt, antingen genom att visas hos myndigheten eller genom att lämnas ut som utskrift.”

7.2 Överväganden

Handlingar i tryckfrihetsförordningens mening förekommer både i pappersform och som s.k. upptagningar. De senare kan uppfattas, till exempel läsas eller avlyssnas endast med tekniskt hjälpmedel. Så är fallet med sociala medier.

Bestämmelserna om allmänna handlingar finns i grundlag, närmare bestämt i 2 kap. tryckfrihetsförordningen (TF). En handling är allmän enligt 3 § i nämnda kapitel om den uppfyller vissa angivna kriterier. För det första ska det vara fråga om en handling. För det andra ska den förvaras hos myndigheten och, för det tredje, *anses* vara antingen inkommen till myndigheten eller upprättad hos densamma.

7.2.1 Förvarad hos myndigheten

En upptagning anses förvarad hos en myndighet om den är tillgänglig för myndigheten med tekniskt hjälpmedel som myndigheten själv utnyttjar för överföring i sådan form att den kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas. Den fysiska lagringsplatsen för meddelanden i ett socialt medium saknar betydelse. Det är tillgängligheten som avgör om upptagningen, till exempel i form av ett meddelande i ett socialt medium, anses förvarad hos myndigheten. Därmed kan meddelanden anses förvarade hos en myndighet oavsett om kommunikationen via ett socialt medium sker på myndighetens egen webbplats eller på en extern webbplats.

För att en handling som förvaras hos myndigheten ska vara allmän måste den dessutom antingen vara inkommen till myndigheten eller upprättad hos densamma.

Om en handling har hunnit bli diarieförd eller inte saknar betydelse vid bedömningen av om den ska anses allmän.

”Om en handling har hunnit bli diarieförd eller inte saknar betydelse vid bedömningen av om den ska anses allmän.”

7.2.2 Inkommen till myndigheten

En upptagning anses enligt 2 kap. TF inkommen till en myndighet när annan har gjort den tillgänglig för myndigheten så att den kan uppfattas med tekniskt hjälpmedel som myndigheten själv utnyttjar för överföring i sådan form att den kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas.

7.2.3 Upprättad hos myndigheten

Det är oftast lätt att avgöra om en handling är upprättad när det gäller sociala medier. När en myndighet publicerar ett meddelande på ett socialt medium anses den upprättad i samma ögonblick. Det finns några undantag där en handling inte anses upprättad, trots att den skickats till annan. Som exempel kan nämnas det s.k. delningsundantaget som innebär att en myndighet i sitt beredningsarbete i vissa fall kan skicka ett utkast eller annan mellanprodukt till någon utomstående utan att den handlingen anses expedierad. Detta undantag är sannolikt svårt att tillämpa när det gäller sociala medier och det är troligen inte heller lämpligt. Det finns andra kanaler som är bättre för detta ändamål.

7.2.4 Biblioteksregeln

I 2 kap. 11 § TF finns en uppräknning av några typer av handlingar som inte räknas som allmänna handlingar trots att de annars skulle ha varit det om huvudreglerna skulle följas. Ett av dessa undantag rör myndighetens bibliotek, den s.k. biblioteksregeln. I traditionella sammanhang omfattar den myndighetens bibliotek, som inte anses innehålla allmänna handlingar. Det gäller även referenslitteratur m.m. som en handläggare har i sin bokhylla.

I IT-sammanhang tillämpas biblioteksundantaget på upptagningar som myndigheten använder på samma sätt som ett bibliotek, till exempel för att hämta faktauppgifter och referenser från en extern webbplats. Bestämmelsen innebär i detta sammanhang att upptagningar i en databas som myndigheten har tillgång till genom avtal och som tillhandahålls av enskild (privatperson, företag, organisation eller utländsk myndighet) och som myndigheten använder på samma sätt som ett bibliotek, inte ska utgöra allmän handling. In-

formation som myndigheten har tillgång till via vanligt Internet-abonnemang och som är tillgänglig för envar omfattas också av biblioteksregeln. Undantagsbestämmelsen har dock sina begränsningar. Den kan inte åberopas när det gäller information som en myndighet har tillgång till genom åtkomst till andra myndigheters databaser.

I vissa situationer kan biblioteksregeln tillämpas när en myndighet använder sociala medier. Så är till exempel fallet när myndigheten bevakar inlägg som andra har tillfört i olika externa sociala medier (till exempel vid omvärldsbevakning). Det handlar således om någon annans blogg eller någon annans "konto". I sådana fall kan undantagsbestämmelsen åberopas trots att förutsättningarna i övrigt skulle ha inneburit att inläggen hade varit allmänna handlingar.

Meddelanden som en myndighet själv lägger ut via ett socialt medium blir dock allmänna handlingar. Här kan inte undantagsbestämmelsen åberopas. Den kan inte heller åberopas på meddelanden som kommer in till myndigheten via ett socialt medium som myndigheten själv förfogar över genom att till exempel använda en egen blogg eller ha ett eget konto. Det gäller även meddelanden från allmänheten som myndigheten, till exempel genom information, försökt styra över till andra kanaler, men som ändå kommer in via myndighetens sociala medium.

"Meddelanden som en myndighet själv lägger ut via ett socialt medium blir dock allmänna handlingar."

7.2.5 Biblioteksregeln och länkinnehåll

En länkadress som ingår i ett inkommet meddelande är givetvis inkommen eftersom den ingår i själva meddelandet. När det gäller innehållet i det som länken leder till, om den öppnas, är rättsläget mer oklart. Följande bedömningar bör ändå kunna göras.

Länkinnehåll bör anses som inkommen handling om den tillför ett ärende sakuppgift. I sammanhanget kan erinras om bestämmelsen i 4 kap. 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) om skyldigheten att upptagningar ska tillföras ärendet i läsbar form, om det inte finns särskilda skäl. Ofta är sammanhanget där länken förekommer viktigt för att avgöra om innehållet tillför ärendet sakuppgift. En länk i till exempel ett klagomål till en myndighet utgör således ofta en inkommen handling, alldeles särskilt om länkinnehållet åberopas i ärendet.

I vissa situationer kan en länk omfattas av biblioteksregeln, vilket innebär att länkinnehållet inte utgör allmän handling. Vid oklarhet finns, enligt 4 § förvaltningslagen (1986:223), ett utredningsansvar för myndigheten. Det ansvaret kan innebära att en närmare bedömning måste göras av om innehållet i länken tillför ett ärende sak-

uppgift eller inte. Utredningsansvaret kan i vissa fall innebära att den som har bifogat länken bör tillfrågas om avsikten med den och vad som är tänkt att vara relevant.

7.2.6 Sätt och former för utlämnande

Allmän handling som är offentlig ska, enligt 2 kap. 12 § första stycket TF, på begäran och utan avgift tillhandahållas den som önskar ta del av den på stället, dvs. i myndighetens lokaler. När handlingen är en upptagning, dvs. en elektronisk handling, ska den tillhandahållas på ett läsbart sätt såsom på bildskärm eller som utskrift.

Den som önskar ta del av en allmän handling har, enligt 2 kap. 13 § första stycket TF, även rätt att få en kopia eller avskrift av handlingen mot fastställd avgift. När det gäller upptagningar blir det här frågan om utskrift. Någon rättighet att få ut en upptagning i elektronisk form finns inte, om inte annat följer av lag. Trots detta är en myndighet ofta oförhindrad att lämna ut upptagningar i elektronisk form.

”Någon rättighet att få ut en upptagning i elektronisk form finns inte, om inte annat följer av lag.”

I 10 § förordning (2003:234) om tiden för tillhandahållande av domar och beslut, m. m. föreskrivs att om det är lämpligt får en handling skickas med telefax eller elektronisk post eller på annat sätt tillhandahållas i elektronisk form. Det bör dock observeras att det finns bestämmelser som förbjuder utlämnande av handlingar i elektronisk form i olika s.k. registerförfattningar.

I sammanhanget bör särskilt nämnas att E-offentlighetskommittén i sitt betänkande Allmänna handlingar i elektronisk form (SOU 2010:4) har föreslagit en ny lagbestämmelse (6 kap. 3 a § lagen [2009:400]) som innebär att allmänna handlingar i vissa fall ska lämnas ut i elektronisk form. Den föreslagna bestämmelsen har följande lydelse:

En myndighet ska på begäran av en enskild lämna ut en handling som förvaras elektroniskt hos myndigheten i elektronisk form, om den inte innehåller sekretessbelagda uppgifter, det i lag eller förordning finns bestämmelser som förbjuder det eller det annars är olämpligt.¹³

Av betänkandet (s. 312 ff.) framgår att kommittén ansett att det främst är behovet av integritetsskydd som avgör om det är lämpligt eller inte att lämna ut i elektronisk form¹⁴. Som exempel nämns att det kan vara olämpligt att lämna ut personuppgifter av känslig karaktär eller i stor omfattning (massutlämnande).¹⁵

¹³ Det finns i dag endast ett fåtal krav på att handlingar ska lämnas ut elektroniskt (se till exempel SOU 2010:4, kap. 2.7).

¹⁴ Förutom integritetsaspekten bör även säkerhetsaspekten beaktas.

¹⁵ Frågan om när det kan vara olämpligt med handlingar i elektronisk form har också diskuterats i prop. 2009/10:237 Ny delgivningslag, s. 120 ff.

I avgiftsförordningen (1992:191) finns bestämmelser om när avgift tas ut för kopior och om avgiftens storlek. Normalt ska upp till nio sidor lämnas ut utan avgift.

En begäran om utlämnande ska, enligt 2 kap. 13 § andra stycket TF, behandlas skyndsamt, dvs. med förtur.

8 Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

Riktlinjer

Myndigheten måste beakta att sekretessreglerade uppgifter inte ska finnas i inläggen.

Allmänna handlingar i sociala medier ska hållas ordnade så att det framgår om de har upprättats av myndigheten eller inkommit från någon annan och när det har skett. Det kan ske direkt i det sociala mediet, genom att skrivas ut eller att via länkning eller motsvarande sparas i elektronisk form i ett annat medium hos myndigheten. Om handlingar får gallras kan påverka detta val.

I ansvaret för allmänna handlingar ingår att upprätthålla en god offentlighetsstruktur och det gäller även handlingar i sociala medier. Myndigheten ska veta vilka handlingar som är allmänna i sociala medier som de är aktiva i, hålla beskrivning över dessa allmänna handlingar tillgänglig och ge allmänheten möjlighet att själv söka bland de allmänna handlingarna.

8.1 Bedömning

Sekretessreglerade uppgifter ska inte förekomma i inlägg i sociala medier som myndigheten ansvarar för¹⁶. Därmed behöver inte de allmänna handlingarna diarieföras, det räcker med att de hålls ordnade så att det framgår om de upprättats av myndigheten eller inkommit från någon annan.

Myndigheten kan välja på vilket medium och i vilken form handlingarna ska hållas ordnade. Det kan ske direkt i det sociala mediet där de förekommer antingen om myndigheten förfogar över det sociala mediet helt själv eller om handlingarna får gallras och gallringsfristen är kort. Om myndigheten i stället är etablerad på ett socialt medium efter avtal med en tjänsteleverantör (till exempel eget konto på Facebook), och om gallringsfristen inte är kort, måste det klaras ut hur inkommande och upprättade allmänna handlingar ska kunna hållas ordnade på ett tillräckligt kontrollerbart sätt. Det samma gäller de allmänna handlingar som uppkommer när en myn-

¹⁶ Som framgår av avsnitt 4.3 utgår dessa direktiv från publika sociala medier.

dighet uppträder på någon annans sociala medium. Det innebär att handlingarna behöver kopieras och lagras på ett eget medium som myndigheten har full kontroll över. Det kan ske genom att utskrifter tas fram och lagras löpande. Ett bättre alternativ är att införa helt eller delvis automatiserade rutiner för att spara ner dessa handlingar i elektronisk form hos myndigheten.

För att kunna upprätthålla en god offentlighetsstruktur måste en myndighet som använder sociala medier ha klart för sig att användningen medför att allmänna handlingar anses förvarade hos myndigheten. Myndigheten måste ha rutiner för att skyndsamt kunna lämna ut allmänna handlingar oavsett var och hur de förvaras. Allmänheten ska kunna informera sig om att allmänna handlingar förekommer på det sociala mediet. Myndigheten ska hålla en beskrivning över sina allmänna handlingar – som även omfattar de som finns i det sociala mediet – vilka allmänna handlingar som kan förväntas finnas där, uppgift om vem som kan lämna vidare upplysningar om dem och om vilka sökmöjligheter som finns.

”Myndigheten måste ha rutiner för att skyndsamt kunna lämna ut allmänna handlingar oavsett var och hur de förvaras.”

8.2 Överväganden

Offentlighets- och sekretesslagens regler handlar företrädesvis om sekretess, men där finns också bestämmelser i 4–7 kapitlet som innehåller regler om hur allmänna handlingar ska hanteras, bl.a. de om god offentlighetsstruktur, kraven på beskrivning och registrering av allmänna handlingar samt offentlighetsprincipens regler om handlingsoffentlighet. Dessa måste myndigheten beakta när de använder sociala medier.

8.2.1 Registrering – diarieföring – av allmänna handlingar

Offentlighetsprincipen innebär bl.a. en rätt för var och en att ta del av allmänna handlingar i den mån de inte är hemliga. För detta fordras i allmänhet att myndigheten har tillgång till någon form av register eller diarium över sina handlingar. Ett register fyller också funktionen att ge allmänheten vetskap om en viss handlingens existens.

Bestämmelser om registrering av allmänna handlingar finns i 5 kap. 1 och 2 §§ offentlighets- och sekretesslagen. Registrering ska ske så snart de har kommit in till eller upprättats hos en myndighet. Av registret – diariet – ska det framgå

- datum,
- diarienummer eller motsvarande,
- avsändare eller mottagare samt,
- i korthet, vad handlingen rör.

Denna registreringskyldighet är ovillkorlig beträffande allmänna handlingar som innehåller sekretessbelagda uppgifter. Myndigheten kan dock själv välja att registrera även andra allmänna handlingar utan att en sådan skyldighet föreligger.

Allmänna handlingar som inte till någon del är underkastade sekretess behöver inte registreras på grund av bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen. En förutsättning är att de kan hållas ordnade så att det inte utan svårighet kan fastställas om de har kommit in eller upprättats av myndigheten.

Allmänna handlingar som uppenbarligen är av ringa betydelse för en myndighets verksamhet behöver varken registreras eller hållas ordnade. Som exempel på sådana allmänna handlingar nämns i förarbetena (prop. 1979:80:2 Del A s. 356 f.) reklam, anonyma skrifter och skrifter med meningslöst eller obegripligt innehåll som kommer in från enskilda.

”Allmänna handlingar som inte till någon del är underkastade sekretess behöver inte registreras på grund av bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen.”

8.2.2 Sekretess

Sekretessreglerade uppgifter kan inte tillåtas förekomma i sociala medier som är öppna för allmänheten. Inkommer det meddelanden som innehåller sekretessreglerade uppgifter måste dessa tas bort i den utsträckning det är möjligt och utan dröjsmål. Det kan ske genom att uppgifterna förs över till annat medium. Denna åtgärd kan innebära gallring, se närmare avsnitt 9.

8.2.3 God offentlighetsstruktur

En myndighet ska ta hänsyn till rätten att ta del av allmänna handlingar när den organiserar hanteringen av sådana handlingar. Bestämmelser om detta finns också i offentlighets- och sekretesslagen, främst i 4 kap. 1 och 2 §§. Bestämmelserna har till syfte att åstadkomma vad som brukar kallas en god offentlighetsstruktur. Myndigheten ska bl.a. se till att allmänna handlingar kan lämnas ut skyndsamt, att allmänna handlingar kan skiljas från andra handlingar och att enskilda ges goda möjligheter att söka allmänna handlingar.

Myndigheten ska även upprätta en beskrivning¹⁷ som bl.a. ger information om register, förteckningar och andra sökmedel till allmänna handlingar samt vem hos myndigheten som kan lämna närmare upplysningar om myndighetens allmänna handlingar, deras användning och sökmöjligheter.

I anslutning till dessa bestämmelser finns även den i 4 kap. 3 § offentlighets- och sekretesslagen om överföring av upptagning för

¹⁷ Jfr 6 § arkivlagen (1990:782).

automatiserad behandling i läsbar form. Den innebär i detta sammanhang att om det, via ett socialt medium, inkommer en upptagning som tillför ett ärende sakuppgift, ska upptagningen skrivas ut och tillföras de övriga handlingarna i akten, om det inte finns särskilda skäl. Med särskilda skäl avses till exempel att handlingarna i övrigt lagras i elektronisk form. I sådant fall behöver inte någon utskrift göras. Det räcker med att inlägget i det sociala mediet förs över till den elektroniska akten så att bestämmelsens syfte uppfylls, nämligen att hålla handlingarna i akten samlade så att den som vill ta del av dem kan göra det på ett enkelt sätt. Här bör noteras att i många fall bör fler än det aktuella inlägget behöva tillföras målet eller ärendet för att sammanhanget ska kunna framgå.

9 Arkivlagen (1990:782)

Riktlinjer

Myndigheten bör fortlöpande ta omhand inläggen på det sociala mediet för att säkerställa bevarandet. Det kan ske genom att överföra inläggen till ett e-arkiv. Om flödet av inlägg inte är för stort kan ett alternativ för att säkerställa bevarandet vara att med en viss periodicitet bevara en ögonblicksbild av mediet. Riksarkivet har meddelat föreskrifter om tillåtna format för bevarande.

Allmänna handlingar får bara gallras med stöd av författning. När det gäller sociala medier där de allmänna handlingarnas innehåll endast kan anses ha tillfällig eller ringa betydelse för myndighetens verksamhet kan myndigheten tillämpa en av Riksarkivets författningar om gallring och ta fram ett eget tillämpningsbeslut. I tillämpningsbeslutet kan även anges att handlingar kan vara av tillfällig betydelse genom att de har förts över till annan databärare. Det ger utrymme att gallra inlägg med oönskat eller olagligt innehåll i ett socialt medium. Ett alternativ kan vara att sätta en mycket kort gallringsfrist för nämnda uppgifter.

För kommuner och landsting gäller arkivlagen, fullmäktiges arkivreglemente och de beslut om gallring som fattas i kommunen/landstinget.

9.1 Bedömning

Allmänna handlingar som skapas i sociala medier ska bevaras om det inte finns stöd för gallring. Handlingar av tillfällig eller ringa betydelse får gallras i enlighet med RA-FS 1997:6 under förutsättning att myndigheten redovisar och fattar ett tillämpningsbeslut om vilka handlingar som omfattas och hur lång gallringsfristen ska vara. Förutsättningarna för gallring är större om det sociala mediet används till frågor och svar av mer generell natur. Allmänhetens rätt till insyn får dock inte åsidosättas och handlingarna ska bedömas sakna värde för rättsskipning, förvaltning och forskning. Exempel på ett sådant beslut framgår av bilaga 1 till dessa riktlinjer.

Handlingar kan vara av tillfällig eller ringa betydelse genom sitt innehåll. De kan också vara av tillfällig betydelse genom att de har förts över till annan databärare. Därmed kan myndigheten skapa möjlighet att gallra inlägg med olagligt eller oönskat innehåll. Ett alternativ kan vara att sätta gallringsfristen för de aktuella handlingarna mycket kort.

Det sociala mediet ska ingå i myndighetens arkivredovisning och dokumenthanteringsplan. Dokumenthanteringsplanen bör lämpligen samordnas med beskrivningen av allmänna handlingar enligt offentlighets- och sekretesslagen.

”Det sociala mediet ska ingå i myndighetens arkivredovisning och dokumenthanteringsplan.”

För att dokumentera själva mediet bör myndigheten fortlöpande överföra äldre meddelande eller motsvarande till ett e-arkiv eller, om förändringshastigheten i det sociala mediet inte är alltför snabb, med viss periodicitet bevara en ögonblicksbild av det sociala mediet som används.

På marknaden finns åtskilliga verktyg¹⁸ för att fånga information från sociala medier, både färdiga produkter och gränssnitt som kan integreras i myndighetens befintliga system.

Bestämmelserna i 3–6 §§ och 10 § arkivlagen (1990:782) ska också tillämpas på kommunala beslutande församlingar. Kommunstyrelsen är arkivmyndighet i kommunen och landstingsstyrelsen i landstinget, om inte fullmäktige utsett någon annan nämnd. 14–16 §§ arkivlagen handlar om kommunala arkiv. Där sägs att fullmäktige får meddela föreskrifter om arkivvården inom kommunen.

9.2 Överväganden

Enligt arkivlagen ska allmänna handlingar – myndighetens arkiv – bevaras för att tillgodose rätten att ta del av allmänna handlingar, behovet av information för rättsskipning och förvaltning samt forskningens behov. Myndigheternas arkiv utgör en del av det nationella kulturarvet.

Utgångspunkten är att myndighetens arkiv ska bevaras som en garanti för rättssäkerhet, medborgerlig rätt till insyn och demokrati. Bevarandet ska, med andra ord, inte enbart ske för historiska, statistiska eller vetenskapliga ändamål.

9.2.1 Statliga myndigheter

Arkivlagens presumtion är således för bevarande men gallring kan beslutas av Riksarkivet genom föreskrifter eller beslut som kan vara

¹⁸ Dessa kallas ofta ”backup-verktyg”.

antingen generella (RA-FS) eller myndighetsspecifika (RA-MS). Detta innebär således att statliga myndigheter får gallra allmänna handlingar endast i enlighet med beslut eller föreskrifter från Riksarkivet, om det inte finns avvikande regler om gallring i någon annan lag eller förordning, framförallt registerförfattningar.

Gallring är en aktiv och oåterkallelig åtgärd som innebär att uppgifter förstörs och resulterar i en slutlig förlust av information. Som gallring betraktas såväl borttagning av meddelanden som överföring till annat medium, dock inte blockering¹⁹. Handlingar av tillfällig eller ringa betydelse får gallras i enlighet med RA-FS 1997:6, bilaga A. Detta förutsätter dock att myndigheten redovisar och fattar ett tillämpningsbeslut om vilka handlingar som omfattas. Det är myndigheten själv som ska ta ställning till vilka handlingar som är av tillfällig eller ringa betydelse i myndighetens verksamhet med hänsyn till bevarandeändamålen.

Gallring, förstörande av handlingar, får dock endast ske under förutsättning att allmänhetens rätt till insyn inte åsidosätts och att handlingarna bedömts sakna värde för rättsskipning, förvaltning och forskning.

Tillämpningsbeslutet ska alltid innehålla en gallringsfrist som anger hur länge handlingarna ska finnas kvar innan de förstörs (gallras). Vissa uppgifter ska eller bör inte finnas på sociala medier. Det gäller vissa uppgifter som anges i lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor och uppgifter som är kränkande och därmed kan medföra skadeståndsansvar enligt personuppgiftslagen (1998:204). För sådana meddelanden kan gallringfristen göras så kort att de får gallras omedelbart. Det förutsätter dock att myndigheten har ansett dem vara av ringa eller tillfällig betydelse för myndighetens verksamhet.

Handlingar kan enligt bilaga A till RA-FS 1997:6 vara av tillfällig eller ringa betydelse genom sitt informationsinnehåll eller sin funktion. Handlingar kan också, enligt bilaga B till föreskrifterna och under de närmare förutsättningar som anges där, vara av tillfällig betydelse genom att innehållet förts över till nya databärare, eller genom att handlingarna på annat sätt har ersatts av nya handlingar. Detta ger möjlighet för myndigheten att utforma sitt tillämpningsbeslut så den kan gallra inlägg med olagligt eller oönskat innehåll. Det kan till exempel gälla inlägg med uppgifter som inte får finnas där enligt lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor och uppgifter som kränker enskildas personliga integritet. Inläggen på de nya databärarna kan gallras när gallringfristen löpt ut.

¹⁹ Med blockering avses att uppgiften hindras från att spridas utan att tas bort, jfr 3 § personuppgiftslagen 1998:204).

För att dokumentera själva mediet bör myndigheten fortlöpande överföra äldre meddelande eller motsvarande till ett e-arkiv eller med viss periodicitet bevara en ögonblicksbild av det sociala mediet som används. Detta kan ske genom att man återkommande bevarar delar av det sociala mediet under en vald tidsperiod elektroniskt i ett standardiserat format i enlighet med RA-FS 2009:2.

”För att dokumentera själva mediet bör myndigheten fortlöpande överföra äldre meddelande eller motsvarande till ett e-arkiv.”

Arkivredovisningen har stor betydelse då den upptar samtliga handlingsslag hos myndigheten. För varje handlingsslag ska det finnas uppgifter om gallring och sekretess. Bestämmelserna kan sägas utgöra minimikrav och kraven på myndighetens arkivredovisning är medieoberoende men förutsätts idag vara elektronisk. Enligt 6 § arkivlagen ska varje myndighet upprätta en beskrivning över myndighetens allmänna handlingar (dokumenthanteringsplan, se även 4 kap. 2 § offentlighets- och sekretesslagen). Avsikten är att underlätta sökandet efter allmänna handlingar. Det är även lämpligt att myndigheten i dokumenthanteringsplanen anger vilka externa webbplatser som används, till exempel Facebook.

9.2.2 Arkivering och gallring i kommuner och landsting

Arkivlagen gäller också för kommuner och landsting och vad som sägs ovan i avsnitt 9.2.1 tillämpas i huvudsak även för dem. Kommunstyrelsen är arkivmyndighet i kommunen och landstingsstyrelsen är arkivmyndighet i landstinget om inte fullmäktige beslutat att någon annan nämnd skall vara det. I 14–16 §§ arkivlagen anges bl.a. att fullmäktige får meddela föreskrifter om arkivvården inom kommunen/landstinget. Kommuner och landsting fattar själva beslut om gallring med stöd av fullmäktiges arkivreglemente.

10 Förvaltningslagen (1986:223)

Riktlinjer

Myndigheten kan använda sociala medier för att tillhandahålla service.

Sociala medier kan i vissa fall användas som komplement vid handläggning av ärenden som rör generella förhållanden, till exempel för att få in synpunkter på en kommunal översiktsplan eller en vägledning som myndigheten tar fram.

Kommunikation som inleder ett ärende som rör enskilda personers ekonomiska eller personliga förhållanden, eller som avser ett sådant pågående ärende, ska styras bort från det sociala mediet. Myndigheten bör upplysa om det i det sociala mediet.

Resurser bör finnas för att kontinuerligt identifiera och ta hand om meddelanden som ska hanteras i annan ordning, till exempel ärenden som rör enskildas förhållanden.

10.1 Bedömning

Hantering av ärenden som rör enskilda personers personliga eller ekonomiska förhållanden bör styras bort från det sociala mediet. Om information av den karaktären ändå inkommer via det sociala mediet bör det finnas rutiner för att uppmärksamma att så har skett och för att överföra meddelandet till annat medium och andra kanaler. Här kan särskilt uppmärksammas utskriftskravet i 4 kap. 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Enligt den bestämmelsen ska en myndighet som för handläggning av ett mål eller ärende använder sig av en upptagning för automatiserad behandling, tillföra upptagningen handlingarna i målet eller ärendet i läsbar form, om det inte finns särskilda skäl mot det. Fler än det aktuella inlägget kan här behöva tillföras målet eller ärendet för att sammanhanget ska kunna framgå.

10.2 Överväganden

Med en myndighets etablering på ett socialt medium följer vissa förfarandekrav, till exempel skyldighet att ta hand om frågor som ställs. Ibland räcker det med ett svar på samma medium, i andra fall bör frågorna föras över till en annan kanal, till exempel ett ärendehanteringssystem. Vidare bör regler om när handlingar anses inkomna beaktas, särskilt i frågor som rör enskildas rättigheter och skyldigheter.

10.2.1 Nya förutsättningar

En myndighets avsikt med att använda sociala medier är normalt begränsad till att ge sådan service som faller utanför förvaltningslagens regler om ärendehandläggning. Det är dock viktigt att myndigheten inte använder nya medier på ett sådant sätt att den serviceskyldighet den har enligt förvaltningslagen blir åsidosatt. Det är också så att en myndighets användning av ett socialt medium kan resultera i svar från enskilda eller att enskilda annars väljer att sända meddelanden via den nya kanalen. Sådana meddelanden *kan* syfta till att inleda ett ärende hos myndigheten eller tillföra uppgifter till ett pågående ärende. Sociala medier är normalt inte anpassade för ärendehantering.

”Det är viktigt att myndigheten inte använder nya medier på ett sådant sätt att den serviceskyldighet den har enligt förvaltningslagen blir åsidosatt.”

Det är dessutom så att en myndighet som börjat kommunicera via till exempel Facebook och Twitter knappast kan välja att ta hand om och besvara meddelanden med visst innehåll, men bortse från andra, som sänts via samma kanal. Avser ett meddelande ett förvaltningsärende behöver myndigheten, om inte annat av serviceskäl, ha rutiner för att ta hand om det. En central fråga i detta sammanhang är om, och i så fall, när ett sådant meddelande ska anses inkommet enligt 10 § förvaltningslagen. Blir det inkommet redan när det blivit tillgängligt för myndighetens handläggare via ett socialt medium?

Ett flertal myndigheter har idag registrerade konton på Facebook och Twitter där myndigheten kan kommunicera, inte bara genom att lämna information, utan även så att enskilda kan skriva och sända meddelanden som kan läsas av myndigheten. Det förekommer både konton i myndighetens namn, till vilka länkar ges i myndighetens officiella webbplats, och myndighetskonton utan sådana hänvisningar. Dessa konton hanteras vanligtvis av anställda vid myndigheten.

Som framgått kan anställda också ha privata konton där frågor som är relaterade till tjänsten tas upp (jfr avsnitt 6.2.1).

10.2.2 Service

I 4 och 5 §§ förvaltningslagen finns allmänna regler om myndigheters serviceskyldighet. Den innebär bl.a. att varje myndighet ska hjälpa enskilda att ta tillvara sin rätt i angelägenheter inom myndighetens verksamhetsområde, till exempel hjälp med hur man fyller i blanketter eller hur man gör en ansökan.

Vid användning av nya medier är situationen emellertid normalt en annan. Myndigheten vill genom nya medier vanligtvis endast berätta om sin verksamhet och föra allmänna diskussioner med medborgare. Gränsen mellan sådan kommunikation och att väcka ett ärende blir dock inte helt klar om sociala medier brukas på ett annat sätt än vad som varit avsett. Om en medborgare använder ett socialt medium i syfte att ge in en handling till en myndighet aktualiseras ett antal rättsfrågor.

10.2.3 Inkommande handlingar

Bestämmelserna om inkommande handlingar i 10 § förvaltningslagen²⁰ behöver av hänsyn till arbetets behöriga gång kunna tolkas enkelt och snabbt, oberoende av i vilken form och via vilken kanal som en handling når en myndighet. Regleringen har emellertid kommit till med sikte på vanliga pappersbaserade försändelser som befordras av Posten.

Enligt huvudregeln i 10 § förvaltningslagen ska en handling anses inkommen den dag då ”handlingen ... anländer till myndigheten”; till exempel när den har lagts i ett brevinkast genom vilket handlingen förpassats in i lokalerna. Det har i flera sammanhang analyserats hur denna bestämmelse bör förstås i elektronisk miljö.²¹ Enligt det synsätt som får anses vara vedertaget är en elektronisk handling att anse som inkommen när den har sänts till ett anvisat elektroniskt mottagningsställe och har tagits emot där. Detta synsätt har legat till grund för E-nämndens Vägledning för service och hantering av inkommande handlingar, m.m. Ett sådant förslag har också lämnats av Förvaltningslagsutredningen i betänkandet En ny förvaltningslag (SOU 2010:29).

Samtidigt har Förvaltningslagsutredningen föreslagit en bestämmelse om att en myndighet på lämpligt sätt ska anvisa den e-postadress eller annat elektroniskt mottagningsställe dit meddelanden kan sändas samt underrätta avsändaren när ett meddelande anlät dit och ange tidpunkten för mottagandet. Har det inkomna meddelandet eller bifogat material helt eller delvis inte kunnat uppfattas ska myndigheten underrätta avsändaren även om detta (6 § förslaget till förvaltningslag).

”En elektronisk handling är att anse som inkommen när den har sänts till ett anvisat elektroniskt mottagningsställe och tagits emot där.”

²⁰ Jfr 44 § förvaltningsprocesslagen (1971:291), 33 kap. 3 § rättegångsbalken och 44 § lagen (1996:242) om domstolsärenden.

²¹ Se bl.a. SvJT 2005 s. 275 med hänvisningar.

10.2.4 En bedömning av frågan om när en handling ska anses vara inkommen

Om en myndighet etablerar en plats i ett socialt medium där inte bara myndigheten kan kommunicera utan även enskilda kan sända in meddelanden, blir det som sänds in sannolikt att anse som inkommet när det har nått den tekniska funktion där det mottas och presenteras för adressaterna. Det kan antingen vara så att meddelandet blir tillgängligt för var och en eller så att endast myndigheten får det i en slags elektronisk brevlåda som inrättats för myndigheten i det sociala mediet.

I den mån myndigheten på sin webbplats länkar till ett socialt medium och denna länk leder till en tjänst som inte är begränsad så att endast myndigheten kan tillgängliggöra information utan att medborgaren kan svara och ställa frågor ligger det nära till hands att uppfatta denna kommunikationsväg som anvisad. Med detta synsätt skulle en handling som inkommer via det sociala mediet kunna anses vara en till myndigheten inkommen handling.

För meddelanden i sociala medier som myndigheten inte svarar för utan endast handläggare besöker – till exempel vid omvärldsbevakning i tjänsten eller inom ramen för privata aktiviteter – bör en annan bedömning göras. Meddelanden som når sådana medier torde inte anses inkomna till myndigheten i förvaltningslagens mening redan när de nått den funktion där det mottas och presenteras. Avgörande är istället om och när meddelandet anses ha kommit en behörig befattningshavare tillhanda. Så får anses ha skett först när en behörig handläggare har blivit varse meddelandet och att det är ämnat för myndigheten; jfr däremot hur elektroniska handlingar anses inkomna enligt bestämmelserna i 2 kap. TF när handlingen blivit tillgänglig på visst sätt och hur den s.k. biblioteksregeln tillämpas²².

Liknande bedömningar aktualiseras om ett meddelande blir upplagt exempelvis på en myndighets Facebook-logg eller skickat till myndighetens meddelandebbox på Facebook, även om det inte finns någon länk dit på myndighetens webbplats. Myndigheten har i praktiken skapat en kommunikationsväg – det sociala mediet syftar till kommunikation genom meddelanden.

²² Observera dock att om en tjänsteman som besöker till exempel en blogg, kan detta föranleda förvaltningsrättsliga åtgärder, exempelvis krav att föra viss text till ärendet eller att göra en tjänsteanteckning. Jfr JO 2008-10-16, Dnr 3964-2007 i vilken en arbetslöshetskassa i ett ärende om arbetslöshetsförsäkring hämtat in uppgifter från en blogg.

11 Skadeståndslagen (1972:207)

Riktlinjer

Uttalanden som kan uppfattas som råd eller upplysningar som kan få ekonomiska konsekvenser bör inte göras i ett socialt medium.

11.1 Bedömning

I skadeståndslagen finns en bestämmelser om skadeståndsansvar för myndigheten vid felaktiga upplysningar eller råd. Bestämmelsen tillämpas undantagsvis, det ska föreligga särskilda skäl. Sociala medier bör inte användas för frågor som rör enskildas ekonomiska förhållanden. Uttalanden som kan uppfattas som råd riktade till enskilda personer, särskilt om de kan få ekonomiska konsekvenser, bör undvikas. Sådana frågor bör hanteras i ordinarie kanaler och enligt ordinarie rutiner.

11.2 Överväganden

I 3 kap. 3 § skadeståndslagen (prop. 1997/98:105, s. 32 f. och 59 f.) finns en bestämmelse om skadestånd för stat eller kommun som har lämnat felaktiga upplysningar eller råd. Bestämmelsen har följande lydelse.

Staten eller en kommun ska ersätta ren förmögenhetsskada som vållas av att en myndighet genom fel eller försummelse lämnar felaktiga upplysningar eller råd, om det med hänsyn till omständigheterna finns särskilda skäl. Därvid ska särskilt beaktas upplysningarnas eller rådets art, deras samband med myndighetens verksamhetsområde och omständigheterna när de lämnades. Lag (1998:715).

Bestämmelsen tar sikte på all slags information som myndigheten lämnar, dvs. även via ett socialt medium. Felaktig myndighetsinformation är inte regelmässigt skadeståndsgrundande. Den avgörande förutsättningen för skadeståndsansvar är att det i det enskilda fallet med hänsyn till omständigheterna finns särskilda skäl. I lagtexten anges vissa omständigheter som särskilt ska beaktas. Preciserade be-

sked om exempelvis innehållet i föreskrifter inom myndighetens specialområde grundar oftare skadeståndsansvar än upplysningar av helt allmän karaktär.

Ett socialt mediums form och karaktär inbjuder till ett snabbt besvarande av frågor. Om dessa håller sig på ett generellt plan, som allmänna svar i en diskussion, är det osannolikt att ens fråga om skadeståndsansvar uppkommer. Ett socialt medium passar dessutom mindre bra för att svara på konkreta frågor som gränsar till eller utgör myndighetsutövning. Sådana frågor bör styras bort från det sociala mediet till en ordinarie handläggningskanal.

”Ett socialt medium passar mindre bra för att svara på konkreta frågor som gränsar till eller utgör myndighetsutövning.”

12 Personuppgiftslagen (1998:204)

Riktlinjer

En myndighet som använder sociala medier

- får inte publicera kränkande personuppgifter,
- ska hålla uppsikt över besökares kommentarer för att upptäcka kränkande personuppgifter,
- ska ta bort kränkande personuppgifter och
- kan bli skadeståndsskyldig för kränkande personuppgifter.

Myndigheten är dessutom skyldig att vidta lämpliga säkerhetsåtgärder.

12.1 Bedömning

Både myndigheter och enskilda har ett ansvar för vad de själva publicerar. En myndighet som använder sociala medier där besökare kan skriva kommentarer och inlägg kan dessutom ha ett ansvar för personuppgifter som andra publicerar på sidan. Ansvaret innebär att en myndighet inte får publicera kränkande personuppgifter, bör hålla uppsikt för att upptäcka sådana uppgifter och måste ta bort dem även om uppgifterna skulle finnas i besökarnas kommentarer, om uppgifterna kan tas bort.

En myndighets ansvar för personuppgifter som publiceras via ett visst socialt medium är beroende av utformningen av den sociala medietjänst som används. Det är viktigt att tänka på att de sociala medierna är under ständig förändring och utveckling, vilket är något som kan påverka ansvarsfrågan.

Det riktlinjer som anges här utgår i huvudsak från att den s.k. missbrukregeln är tillämplig. Hanteringsreglerna ger vägledning om kränkingsbedömningen enligt missbruksregeln.

12.2 Överväganden

När en myndighet etablerar sig på sociala medier blir den ofta personuppgiftsansvarig och personuppgiftslagens bestämmelser ska

normalt tillämpas. Det finns en förenklad reglering som kan vara tillämplig men det oeftergivliga kravet på att behandlingen inte får vara kränkande och skadeståndsansvaret innebär i praktiken krav på information och övervakning.

12.2.1 Är personuppgiftslagen tillämplig?

Användningen av sociala medier kan innebära att personuppgifter behandlas. Om en verksamhet inte omfattas av särskilda bestämmelser om personuppgiftsbehandling, s.k. registerförfattning, ska verksamhetens personuppgiftsansvar bedömas enligt personuppgiftslagen. Även om det finns en registerförfattning kan personuppgiftslagen vara tillämplig på frågor som inte regleras i registerförfattningen.

12.2.2 Två regelverk

I personuppgiftslagen gäller olika regler beroende på om de personuppgifter som behandlas är strukturerade eller inte. De s.k. hanteringsreglerna består av ett 50-tal paragrafer för behandling av personuppgifter i strukturerat material såsom register, databaser samt dokument- och ärendehanteringssystem. I många fall när myndigheter och andra organisationer använder sig av sociala medier är personuppgifterna som organisationen behandlar och har tillgång till inte strukturerade i personuppgiftslagens mening, då tillämpas istället missbruksregeln i 5 a § personuppgiftslagen.

Enligt missbruksregeln behöver hanteringsreglerna i personuppgiftslagen ” ... inte tillämpas på behandling av personuppgifter som inte ingår i eller är avsedda att ingå i en samling av personuppgifter som har strukturerats för att påtagligt underlätta sökning efter eller sammanställning av personuppgifter”. Avsikten med bestämmelsen har varit att från hanteringsreglerna undanta sådan ostrukturerad vardaglig behandling av personuppgifter som typiskt sett är harmlös ur ett integritetsskyddsperspektiv. I det undantagna området ingår till exempel löpande text i ordbehandlingsprogram, löpande text på Internet eller e-postkorrespondens under förutsättning att materialet inte ingår i eller ska infogas i en databas med en personuppgiftsanknuten struktur.

Med personuppgiftsanknuten struktur avses att ett material har strukturerats så att just personuppgifter markerats som sådana. Det är dock inte tillräckligt att samlingen av personuppgifter har en personuppgiftsanknuten struktur för att behandlingen ska falla utanför det undantagna området. För det krävs att samlingen har strukturerats för att påtagligt underlätta sökning efter eller sammanställning av just personuppgifter. Den personuppgiftsanknutna

struktureringen ska således ha uppnått en viss nivå eller kvalitet. Vidare har lagstiftaren med undantaget i 5 a § personuppgiftslagen avsett att undanta sedvanligt utnyttjande av allmänt använda funktioner där den personuppgiftsanknutna struktureringen inte framstår som särskilt kvalificerad. Mot bakgrund av informations- och yttrandefrihetsintressena ansåg lagstiftaren det inte rimligt att sådana vardagsfunktioner skulle falla utanför det undantagna området. Behandling av personuppgifter vid sedvanlig användning av e-postprogram för kommunikation togs upp som exempel på något som är undantaget trots att program vid användning mer eller mindre automatiskt skapar en personuppgiftsanknuten struktur. I övrigt har lagstiftaren överlämnat till rättstillämpningen att avgöra vilka företeelser som bör rymmas under undantaget.

Vissa sociala medier kännetecknas av en särskild struktur som syftar till att underlätta sökning av personuppgifter och att finna samband mellan människor och grupper. Det kan innebära att den som tillhandahåller det sociala mediet behandlar uppgifter med en personuppgiftsanknuten struktur som påtagligt underlättar sökning efter eller sammanställning av just personuppgifter. Däremot kan förhållandena vara helt annorlunda för den som använder tjänster inom det sociala mediet, till exempel för en myndighet som upprättar en särskild sida i det sociala mediet. Myndigheten kanske endast har tillgång till en begränsad del av IT-systemet och funktionerna i det sociala mediet och kan inte direkt strukturera personuppgifterna. Vid bedömning av om missbruksregeln ska tillämpas i ett sådant fall har Datainspektionen i sin praxis²³ också tagit hänsyn till om behandlingen kan vara att beteckna som typiskt sett mindre riskfylld ur ett integritetsskyddsperspektiv.

Vilka regler i personuppgiftslagen som blir tillämpliga kan således sägas vara beroende av utformningen av den sociala medietjänst som används och vilka uppgifter, funktioner och del av IT-system som myndigheten har tillgång till, vilka möjligheter myndigheten har att förändra, söka och sammanställa uppgifterna.

Användningen av vissa sociala medier är idag vanligt förekommande och vida spridd, såväl bland enskilda personer som hos företag, myndigheter och andra organisationer. Det har för många blivit fråga om en vardaglig hantering. Beroende på omständigheterna i det enskilda fallet kan en sådan behandling av personuppgifter i ett socialt medium, ofta vara att beteckna som ett sådant sedvanligt utnyttjande av allmänt använda funktioner som med hänsyn till informations- och yttrandefrihetsintressena faller under undantaget i 5 a § personuppgiftslagen.

²³ Dnr 686-2010 Arbetsmiljöverkets användning av Facebook, Dnr 687-2010 Aktieföretaget Gröna Lunds Tivolis användning av Facebook och Dnr 685-2010 Katrineholms kommuns användning av s.k. sociala medier.

När en myndigheten behandlar eller kommer att behandla personuppgifterna i ett register, ärendehanteringssystem eller annan databas, på ett strukturerat sätt gäller däremot personuppgiftslagen i sin helhet.

12.2.3 Vad är en kränkning?

Bedömningen av vad som är en kränkning vid tillämpning av missbruksregeln bygger på en intresseavvägning i det enskilda fallet där den registrerades intresse av en fredad, privat, sfär ska vägas mot andra motstående intressen. Bedömningen ska inte göras schablonartat enbart utifrån vilka uppgifter som behandlas. Bedömningen måste även ta sin utgångspunkt i till exempel vilket sammanhang uppgifterna förekommer, för vilket syfte de behandlas, vilken spridning de har fått eller riskerar att få samt vad behandlingen kan leda till. Hanteringsreglerna, som i och för sig inte behöver tillämpas, kan ge vägledning för kränkingsbedömningen enligt missbruksregeln. Det kan således inte handla om en kränkning enligt missbruksregeln om de grundläggande kraven enligt 9 § personuppgiftslagen har följts och om behandlingen hade varit tillåten enligt 10 § personuppgiftslagen. Man bör även beakta att vad som kan utgöra en kränkning för en person eller i ett visst sammanhang inte behöver utgöra det för en annan person eller i ett annat sammanhang. Att fortsätta att behandla direkt felaktiga personuppgifter, trots att den registrerade har begärt rättelse, får i regel betraktas som en kränkning (prop. 2005/06:173, s. 27, 40 och 59). Material som publiceras på sociala medier riskerar, liksom annat material som publiceras på Internet, att få en omfattande spridning. Risken för större spridning och integritetsintrång ökar ytterligare om publiceringarna tillgängliggörs för sökmotorers indexering.

Enligt förarbetena är det i slutändan en fråga för rättstillämpningen att i varje enskilt fall, med beaktande av samtliga omständigheter, väga det intrång som kan ha skett i den personliga integriteten mot eventuella motstående intressen (prop. s. 29). Eftersom det är fråga om bestämmelser som genomför EU:s dataskyddsdirektiv får inte avvägningen grundas på en tolkning som skulle stå i strid med bl.a. de grundläggande rättigheterna som skyddas genom gemenskapernas rättsordning (prop. s. 27), såsom varje människas rätt till respekt för sitt privatliv i enlighet med artikel 8 i Europarådskonventionen.

När missbruksregeln är tillämplig, innebär ansvaret att den personuppgiftsansvarige ska se till att det inte förekommer behandling av personuppgifter som är kränkande för de registrerades personliga integritet. För att minska risken för kränkningar av enskildas personliga integritet, och för att minska risken för att bli skadeståndsskyldig, bör myndigheten, även om det inte kan sägas vara

ett uttryckligt krav enligt reglerna i 5 a § personuppgiftslagen, vidta åtgärder i förebyggande syfte för att se till att behandlingen är förenlig med personuppgiftslagen. Det kan exempelvis ske genom att på sidan informera om syftet med tjänsten, för vilka ändamål myndighetens kommentarsfunktion är tänkt att användas, vilka typer av kommentarer som inte får förekomma samt vad som kan hända om enskilda inte följer myndighetens rekommendationer. Myndigheten bör också uppmana användare att anmäla behandling som kan vara i strid med personuppgiftslagen till myndigheten och till tjänsteleverantören i det fall en sådan förekommer.

12.2.4 Undantag

Merparten av reglerna i personuppgiftslagen gäller inte publicering av personuppgifter som sker uteslutande för journalistiska ändamål (dvs. om syftet är att informera, utöva kritik och väcka debatt om samhällsfrågor av betydelse för allmänheten) eller konstnärligt eller litterärt skapande. Det kan noteras att bland de regler i personuppgiftslagen som ändå ska iakttas finns säkerhetsbestämmelserna i 30 och 31 §§.

Personuppgiftslagen gäller inte i den utsträckning det skulle strida mot bestämmelserna om tryck- och yttrandefrihet i tryckfrihetsförordningen eller yttrandefrihetsgrundlagen.

12.2.5 Ändamål för behandlingen

När missbruksregeln är tillämplig behöver inte 9 § personuppgiftslagen om till exempel ändamål tillämpas. Det är ändå lämpligt att myndigheten har gjort klart för sig i vilket syfte de vill använda sociala medier.

12.2.6 Personuppgiftsansvar

En myndighets ansvar för personuppgifter som publiceras via ett visst socialt medium är beroende av utformningen av den sociala medietjänst som används.

Enligt 3 § personuppgiftslagen är den personuppgiftsansvarige den som ensam eller tillsammans med andra bestämmer ändamålen med och medlen för behandlingen av personuppgifter. Vem som bestämmer över ändamålen avgörs genom en bedömning av de faktiska omständigheterna i det enskilda fallet. Avgörande för denna bedömning är bl.a. varför behandlingen utförs och vem som är initiativtagare till behandlingen. Att bestämma över medlen för behandlingen avser främst att bestämma över de tekniska och organisatoriska medlen för behandlingen, dvs. ”hur” behandlingen ska

”En myndighets ansvar för personuppgifter som publiceras via ett visst socialt medium är beroende av utformningen av den sociala medietjänst som används.”

gå till, till exempel vilka personuppgifter som ska behandlas, vilka tredje män som ska få tillgång till de behandlade personuppgifterna och när uppgifterna ska raderas.

Ansvar för det som publiceras

Både organisationer, till exempel myndigheter, och enskilda har ett ansvar för vad de själva publicerar. En myndighet som använder sociala medier, som möjliggör för besökare att skriva kommentarer och inlägg torde, om myndigheten kan påverka det som besökaren publicerar och därmed bestämma över ändamålen och medlen för kommentarer och inlägg gjorda av andra, ha ett ansvar för andras kommentarer och inlägg. Myndighetens personuppgiftsansvar omfattar i sådana fall även de personuppgifter som besökare publicerat på mediet. Detta utesluter inte att också besökare och tillhandahållare har ett personuppgiftsansvar för uppgifter som anhängare publicerat på mediet.

Personuppgiftsansvaret innebär att den personuppgiftsansvarige ska se till att behandlingen av personuppgifter inte sker i strid med personuppgiftslagen. När missbruksregeln är tillämplig, innebär ansvaret att den personuppgiftsansvarige ska se till att det inte förekommer behandling av personuppgifter som är kränkande för de registrerades personliga integritet. Därutöver innefattar ansvaret även en skyldighet att vidta lämpliga säkerhetsåtgärder samt en skyldighet att ersätta den registrerade för skada och kränkning av den personliga integriteten som en behandling av personuppgifter i strid med personuppgiftslagen har orsakat (48 § personuppgiftslagen).

Den personuppgiftsansvarige ska hålla uppsikt över besökares kommentarer för att upptäcka kränkande personuppgifter, denna ska också ta bort kränkande personuppgifter. Det kan ske på olika sätt. Myndigheten kan radera uppgifter eller föra över uppgifter till ett annat medium, till exempel en utskrift eller ett annat elektroniskt medium. Dessa åtgärder kan vara att anse som gallring och i sådant fall måste myndigheten ha rätt att gallra, se närmare avsnitt 9. En annan möjlighet är att blockera uppgifterna. Det är viktigt att det finns rutiner för uppsikt över det sociala mediet, se avsnitt 15.

Om myndigheten har valt att ha en s.k. omodererad kommentarsfunktion, vilket innebär att anhängarnas kommentarer publiceras utan föregående granskning eller åtgärd av myndigheten, innebär det att det under en tid kan finnas personuppgifter som har publicerats av andra än myndigheten och som myndigheten inte känner till. I princip inträder myndighetens personuppgiftsansvar när personuppgifter publiceras. Det är därför viktigt att myndigheten håller uppsikt över besökares kommentarer för att upptäcka kränkande personuppgifter.

Kan myndigheten inte påverka det andra publicerar och därmed inte bestämma över ändamålen och medlen för den behandling av personuppgifter som utförs av andra torde myndigheten inte heller bli ansvarig för andras publiceringar även om publiceringarna genom hänvisning, länkning eller annat kan kopplas till myndighetens konto.

12.2.7 Personer som behandlar personuppgifter

Enligt 30 § personuppgiftslagen får personer som arbetar under den personuppgiftsansvariges ledning bara behandla personuppgifter i enlighet med instruktioner från den personuppgiftsansvarige. De som arbetar med myndighetens sociala medier för myndighetens räkning bör alltså få tydliga instruktioner som beskriver hur myndigheten ska använda sociala medier och hur personuppgifter i dessa medier ska hanteras. Dessa instruktioner kan lämpligen utformas som interna regler.

12.2.8 Säkerhetsåtgärder

Vidare är den personuppgiftsansvarige, enligt 31 § personuppgiftslagen, skyldig att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas. Vilka åtgärder som myndigheten är skyldig att vidta är beroende av bl.a. vilka risker som finns och vad som är tekniskt möjligt. Med hänsyn till vad en myndighet faktisk kan utföra i det aktuella IT-systemet torde det normalt bli fråga mer om organisatoriska än rent tekniska åtgärder. För sociala medier med omodererat användargenererat innehåll kan omfattningen och inriktningen av de olika medierna ha betydelse. Ju större risken är för att känsliga uppgifter kommer att förekomma, desto mer omfattande är kravet på åtgärder. Exempelvis kan det vara nödvändigt att ha en noggrannare uppsikt över inkomna kommentarer om det har förekommit många kränkande kommentarer.

12.2.9 Skadestånd

En myndighet som använder sociala medier kan bli skadeståndsskyldig för kränkande personuppgifter. Enligt 48 § personuppgiftslagen ska den personuppgiftsansvarige ersätta den registrerade för skada och kränkning av den personliga integriteten som en behandling av personuppgifter i strid med personuppgiftslagen har orsakat.

”En myndighets som använder sociala medier kan bli skadeståndsskyldig för kränkande personuppgifter.”

13 Lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor

Riktlinjer

En myndighet som använder sociala medier måste i regel tillämpa lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor. Ansvaret innebär att myndigheten ska lämna information till sina användare, hålla uppsikt över insända meddelanden och ta bort eller förhindra vidare spridning av vissa typer av uppgifter.

13.1 Bedömning

En myndighet som använder sociala medier måste i regel tillämpa lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor (även kallad BBS-lagen²⁴). Vid användning av vissa sociala medier där myndigheten skaffar ett eget konto till ett socialt medium som annan erbjuder, till exempel Facebook, kan det i vissa fall ifrågasättas vem som är tillhandahållare. Vår bedömning är att myndigheten sannolikt är ansvarig enligt lagen. Ansvaret innebär att myndigheten ska lämna information till alla användare om sin identitet och i vilken utsträckning inkomna meddelanden blir tillgängliga för andra användare samt, hålla uppsikt över insända meddelanden.

Hur ofta uppsikt ska ske beror på hur stor trafik det är till anslagstavlan (motsvarande) och vilket slags forum det är fråga om, dock inte mera sällan än en vecka (prop. 1997/98:15 s. 15). Myndigheten ska vidare ta bort eller förhindra vidare spridning av vissa typer av material som innebär uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografibrott, olaga våldsskildring, upphovsrättsintrång eller intrång i andra rättigheter som skyddas i 5 kap. lagen (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk (upphovsrättslagen).

13.2 Överväganden

I lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor ges en definition av begreppet elektronisk anslagstavla. Med elektronisk anslagstavla avses en tjänst för elektronisk förmedling av meddelanden. Ett meddelande kan bestå av text, bild, ljud eller information i övrigt.

²⁴ BBS står för Bulletin Board System.

Lagen ställer upp ett antal regler som riktar sig till den som tillhandahåller tjänsten "elektronisk anslagstavla". Vissa undantag görs, bl.a. gäller lagen inte förmedling av meddelanden inom en myndighet eller mellan myndigheter, inom ett företag eller en koncern, ej heller e-post. Avgörande för om lagen är tillämplig är att den som använder tjänsten kan ta del av andras meddelanden och sända meddelanden till andra användare.

I lagens förarbeten (prop. 1997/98:15) kommenteras frågan om vem som ska anses som tillhandahållare. Regeringen framhåller att definitionen av elektronisk anslagstavla innefattar alla tjänster där någon inrättar en möjlighet för användare att sända in egna och ta del av andras meddelanden. Den tekniska lösning som tillhandahållaren valt för tjänsten har ingen betydelse. När det gäller att avgöra om en tjänst omfattas av lagen får stor vikt läggas vid om tillhandahållaren erbjuder meddelandeförmedling på ett sådant sätt att han eller hon framstår som den som driver en verksamhet, en "tjänst" inriktad på sådan förmedling (prop. s. 9–10). Den som tillhandahåller en elektronisk anslagstavla är den som kan bestämma över tjänstens användning, inklusive tekniska och administrativa rutiner (prop. s. 10).

Det enda praktiska exempel som ges i lagens förarbeten är tillhandahållande av webbhotell. Begreppet sociala medier förekom knappast som massmedium vid lagens tillkomst.

Helt klart är att en myndighet som har chat-funktioner eller liknande diskussionsforum på sin egen webbplats är tillhandahållare av en elektronisk anslagstavla.

Olika sociala medier är strukturerade på olika sätt och ger olika möjlighet för en kontoinnehavare att dels avgränsa den grupp användare som ska kunna kommunicera med innehavaren och med varandra och dels möjlighet att ingripa mot olämpliga meddelanden.

Det går alltså inte att uttala sig generellt om alla sociala medier ifråga om vem som ska anses som tillhandahållare men det finns flera omständigheter som talar för att exempelvis en myndighets Facebook-sida ska anses vara en sådan avgränsad anslagstavla som omfattas av lagen och att myndigheten ska ses som tillhandahållare av denna.

Genom att en myndighet lägger upp en Facebook-sida skapas ett forum för diskussioner om myndigheten mellan Facebook-användare sinsemellan och med myndigheten. Det framstår utåt som en avgränsad elektronisk anslagstavla angående myndigheten. Myndigheten kan bestämma att bara "anhängare" får skriva i loggen. Meddelanden som skickas in av en användare blir direkt tillgängliga för

andra användare. Inlägg på en sida kan anmälas för blockering. En anmälan skickas dels till Facebook dels till administratören av sidan. Efter tre anmälningar gällande ett inlägg tas det automatiskt bort av Facebook men kan också tas bort av administratören.

I sociala medier som exempelvis Facebook är det vanligt att en innehavare av en sida lägger upp olika länkar på sidan. Vår bedömning är att sådant länkat material inte omfattas av lagen. Vi menar att det inte har sänts in till anslagstavlan. För att ta del av det länkade materialet krävs att användare ansluter till en extern webbplats. Det kan enligt vår mening inte ha varit lagstiftarens mening att innehavarens tillsynsplikt ska sträcka sig så långt att den omfattar andra webbplatser och servrar än den där anslagstavlan finns.

Enligt lagen ska den som tillhandahåller en elektronisk anslagstavla (innehavaren)

- lämna information till alla användare om sin identitet och att insända meddelanden kommer att göras tillgängliga för andra och hur stor mottagargruppen är eller kan vara,
- hålla uppsikt över insända meddelanden; hur ofta uppsikt ska ske beror på hur stor trafik det är till anslagstavlan och vilket slags forum det är fråga om, dock inte mera sällan än en vecka (prop. 1997/98:15 s. 15) och
- ta bort eller förhindra vidare spridning av vissa typer av material som hamnat där och som innebär något av följande:
 - a. uppvigling,
 - b. hets mot folkgrupp,
 - c. barnpornografibrott,
 - d. olaga våldsskildring, eller
 - e. upphovsrättsintrång eller intrång i andra rättigheter som skyddas i 5 kap. upphovsrättslagen.

Om en innehavare underlåter att fullgöra skyldigheten att lämna information eller ta bort eller blockera ett sådant meddelande som avses i punkterna a–e ovan, kan han/hon dömas till böter eller fängelse.

I en tvistemålsdom gällande skadestånd för vissa yttranden som påstods utgöra förtal på en icke grundlagsskyddad blogg (Helsingborgs tingsrätt 2010-04-28, mål FT 7487-09) har tingsrätten bedömt frågan huruvida ett yttrande som en annan användare fällt på en privatpersons blogg kan falla under lagen om elektroniska anslagstavlors. Tingsrätten anser att blogginnehavaren i och för sig kan ses som tillhandahållare av anslagstavlan men eftersom det aktuella yttrandet avsåg förtal som är ett brott som inte omfattas under lagen om elektroniska anslagstavlors ogillades yrkandet.

14 Information som enligt lag ska lämnas på webbplatser

Riktlinjer

I det sociala mediet bör myndigheten informera om

- sin identitet (myndighetens namn),
- i viken utsträckning inkomna meddelanden blir tillgängliga för andra användare,
- att inkomna meddelanden blir allmänna handlingar och vad som gäller beträffande bevarande och gallring,
- ändamålet med behandlingen - vad syftet är med det sociala mediet och hur myndigheten tänker att den själv och andra ska använda det,
- vilka uppgifter som inte får publiceras och
- vad myndigheten gör om användarna inte följer "rekommendationerna."

Myndigheten bör dessutom försäkra sig om att information om cookies lämnas i föreskriven omfattning²⁵.

14.1 Bedömning

När en myndighet etablerar en plats i ett socialt medium där inte bara myndigheten kan kommunicera utan även enskilda kan sända in meddelanden uppkommer flera författningskrav på att lämna information på den webbsida som används, ofta på central plats. I andra fall saknas uttryckligt författningskrav men information bör ändå lämnas, för att undgå skadeståndsskyldighet eller av etiska skäl. I det första fallet anges i författningen vilken information som ska lämnas. I det andra fallet – skadeståndsaspekten och etiska skäl – bör en lämplighetsbedömning göras.

Ett genomgående uttryckligt krav i ovanstående författningar är att myndigheten tydligt informerar om sin identitet. Det sammanfaller med vad som ovan, i avsnitt 6, påpekas om vikten av att myndigheten använder tydliga kännetecken när den förekommer på sociala medier. Allmänheten ska veta att den har med myndigheten att göra och att någon förväxling i detta avseende inte ska behöva inträffa med en anställd som använder sociala medier för privata än-

²⁵ Genom ändring i direktiv 2009/136/EC har kravet på information ändrats till krav på informerat samtycke. Denna skärpning kommer att behöva implementeras i svensk rätt.

damål. Detta gäller både när myndigheten agerar på socialt medium som den själv förfogar över och när den agerar på någon annans sociala medium.

När myndigheten själv etablerar verksamhet i ett eget socialt medium – till exempel öppnar ett konto – som tillåter kommunikation med allmänheten, måste den enligt lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor i vart fall informera om sin identitet och i vilken utsträckning inkomna meddelanden blir tillgängliga för andra användare. Vilken information som myndigheten därutöver är skyldig att lämna beror på om den erbjuder beställningar av trycksaker, innefattar betalningsfunktioner, etc.

Personuppgiftslagens informationskrav behöver normalt inte uppfyllas eftersom undantagsbestämmelsen i 5 a § personuppgiftslagen vanligtvis torde kunna tillämpas. Det utesluter dock inte att myndigheten ändå kompletterar sin information med, till exempel ändamålet för behandlingen m.m. Detta kan till och med vara lämpligt.

Meddelanden som allmänheten lämnar till myndighetens sociala medium blir allmän handling. Information bör lämnas även om detta och om bevarande och gallring.

Myndigheten bör också lämpligen använda logotyper och andra kännetecken för att förvissa användarna om att myndigheten står bakom det sociala mediet.

När myndigheten agerar på någon annans sociala medium torde inte några informationskrav följa av författning. Myndigheten bör dock ändå ange sin identitet på ett så tydligt sätt som möjligt. De som läser myndighetens inlägg ska kunna lita på att myndigheten står bakom det.

”Myndigheten bör lämpligen använda logotyper och andra kännetecken för att förvissa användarna om att myndigheten står bakom det sociala mediet.”

14.2 Överväganden

En myndighet är enligt flera lagar skyldiga att lämna information på sina webbplatser. Som exempel kan nämnas följande.

- Personuppgiftslagen (1998:204)
- Lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor
- Lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation

För en mer fullkomlig och detaljerat redogörelse hänvisas till E-nämndens vägledning (e-nämnden 05:04) för information som enligt lag ska lämnas på webbplatser. Där beskrivs även information som ska lämnas enligt andra lagar, till exempel lagen (2002:562) om

elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster (e-handelslagen) och distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) (distansavtalslagen). Nedan lämnas dock exempel på vad ovan nämnda lagarna reglerar och vilka uppgifter informationskraven avser.

14.2.1 Personuppgiftslagen

Personuppgiftslagen gäller behandling av personuppgifter. När en fysisk person, som kan identifieras, publicerar någonting på en myndighets sociala medium behandlar myndigheten personuppgifter om den personen. I personuppgiftslagen finns flera bestämmelser (se närmare 23–27 §§) som ålägger den personuppgiftsansvarige att informera den som är föremål för behandlingen. Information ska bl.a. lämnas om den personuppgiftsansvariges identitet (myndighetens namn) och ändamålet med behandlingen. Skyldigheten att informera gäller dock inte sådan behandling som sker enligt 5 a § personuppgiftslagen, se avsnitt 12, vilket ofta är fallet vid användning av sociala medier.

14.2.2 Lagen om elektronisk kommunikation

Lagen om elektronisk kommunikation föreskriver att den som använder s.k. cookies på sin webbplats bl.a. ska informera om detta. Information ska enligt 6 kap. 18 § lämnas om

- att webbplatsen innehåller cookies,
- för vilket ändamål dessa används, och
- hur användaren kan hindra cookies.

Exempel på hur myndigheten kan utforma sin information finns på Post- och Telestyrelsens webbplats.

Det är den som själv använder cookies i sin kommunikation som ska lämna informationen. Om myndigheten själv använder cookies ska informationen således lämnas av den. Många gånger är det i stället en tjänsteleverantör, hos vilken myndigheten har ett konto, som använder cookies. I dessa fall åvilar ansvaret tjänsteleverantören.

Bestämmelserna om cookies i lagen om elektronisk kommunikation bygger på artikel 5 (3) i EU:s s.k. e-privacydirektiv (2002/58/EC). Denna artikel har ändrats (se 2009/136/EC). Ändringen innebär en skärpning. Den som använder cookies m.m. ska inte bara informera utan även inhämta s.k. informerats samtycke. I departementspromemorian (Ds 2010:19) föreslås ändringen genomförs genom en ändring i 6 kap. 18 § lagen om elektronisk kommunikation. Ändringen föreslås träda i kraft den 26 maj 2011.

15 Uppsikt

Riktlinjer

En myndighet bör ha resurser för uppsikt över det sociala mediet. Periodiciteten kan variera. Tidigare förekomst av olagligt eller olämpligt innehåll ställer högre krav på uppsikt. Den information om ändamål och förutsättningar som myndigheten lämnar på det sociala mediet kan också påverka uppsiktsbehovet.

Det bör finnas kunskap om vilka uppgifter som kan och får tas bort från det sociala mediet samt hur det praktiskt ska gå till.

Myndigheten bör fatta ett gallringsbeslut så att uppgifter som inte får eller inte bör finnas med i det sociala mediet kan gallras.

15.1 Bedömning

Användning av sociala medier ställer krav på uppsikt. Myndigheten bör se till att det finns rutiner och resurser för uppsikten.

Hur ofta uppsikten bör utövas beror på olika faktorer, till exempel tidigare förekomst av meddelanden med innehåll som inte får eller bör finnas där. Även myndighetens rutiner för hantering av allmänna handlingar inverkar. Finns det till exempel automatiserade rutiner för att hålla handlingar ordnade med automatik minskar behovet av uppsikt. Är frekvensen av meddelanden i det sociala mediet hög ökar behovet av uppsikt. Myndigheten bör informera om ändamålet med det sociala mediet och vilka uppgifter som inte ska finnas där.

För att kunna gallra i ett socialt medium, där det är möjligt för myndigheten, bör myndigheten i normalfallet ta fram ett gallringsbeslut (tillämpningsbeslut). I vissa fall kan ett alternativ till gallring vara att låta uppgifterna finnas kvar på mediet men hindra spridningen av uppgifterna. Det förutsätter ofta att mediet är egenutvecklat så att myndigheten förfogar över mediet helt självständigt.

Myndigheten bör ta fram rutiner för uppsikt och därmed anknutna frågor.

15.2 Överväganden

Att en myndighet måste hålla uppsikt över sociala medier som de ansvarar för följer på lite olika sätt av flera författningar, främst lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor, personuppgiftslagen (1998:204) och lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation, se avsnitt 12 och 13. Även risken för att inlägg innehåller sekretessreglerade uppgifter påverkar uppsiktsbehovet.

Brister i uppsikt kan resultera i skadeståndsskyldighet och straffansvar. Det finns också en etisk dimension som en myndighet bör ta ställning till när den överväger vilken information som får finnas på det sociala mediet. Det sistnämnda påverkas av den ändamålsbestämning, se avsnitt 4.2.1, som myndigheten kommit fram till i arbetet med att besluta om att starta verksamheten i det sociala mediet.

Uppsiktsbehovet bör övervägas vid bedömningen av om myndigheten ska agera på sociala medier och i vilken omfattning. Resultaten kan bli att myndigheten inte anser sig berett att avsätta de resurser som behövs och därmed avstår från att använda sociala medier eller begränsar sin medverkan.

Nära förbundet med uppsikt är med vilken tydlighet myndigheten kan klargöra användningen av det sociala mediet och uppgifter som inte får finnas där, m.m. Vilken information som bör lämnas varierar beroende på just ändamålet men också på andra faktorer, till exempel om myndigheten agerar på ett medium som de själva förfogar över och, i så fall, om den förfogar över mediet helt självständigt (jfr inlägg på någon annans Facebook-konto, eget Facebook-konto eller en egen webbplats).

Information på ett medium som myndigheten helt eller delvis själv förfogar över bör lämnas om ändamålet, vilka uppgifter som inte får finnas på mediet, principerna för borttagning eller begränsning av spridningen av uppgifterna och om eventuell uteslutning av den som inte följer uppställda villkor.

I sammanhanget kan noteras att åtgärder med information som inte ska spridas kan vidtas på olika sätt. Borttagning innebär gallring och kräver gallringsbeslut. Borttagning kan också ske genom överföring till annat medium. Det kräver också gallringsbeslut. Myndigheten kan ofta själv, med stöd av RA-FS 1997:6, ta fram ett sådant beslut. Uppgiften är visserligen gallrad från det sociala mediet men den finns kvar. Ett annat alternativ är att låta uppgifterna finnas kvar i det sociala mediet men förhindra åtkomst för andra till dem via detta medium²⁶. Det kan lättare genomföras på ett egenutvecklat socialt medium men svårare eller omöjligt på ett medium som till-

”Det finns också en etisk dimension som en myndighet bör ta ställning till när den överväger vilken information som får finnas på det sociala mediet.”

²⁶ Jfr begreppet blockering i 3 § personuppgiftslagen (1998:204).

handahålls som en tjänst. Den som vill ta del av ett inlägg med uppgifter som hindrats från spridning kan fortfarande få dem utlämnade till sig med stöd av offentlighetsprincipen. I sådant fall ska de inte lämnas ut i elektronisk form.

På samma sätt kan myndigheten förfara med uppgifter som omfattas av sekretess.

En annan bedömning som bör göras är uppsiktsintervallen. Dagliga rutiner rekommenderas. Myndigheten bör dessutom ha backuprutiner för att försäkra sig om att uppsikten fungerar, till exempel under semestrar eller annan frånvaro.

Enligt förarbeten till lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor bör en webbplats som omfattas av den lagen kontrolleras minst en gång per vecka. Detta framstår som så sällan att en sådan frekvens endast bör vara målet under särskilda förhållanden.

Datainspektionens bedömning är att uppsiktsbehovet påverkas av om det nyligen har förekommit missbruk.

Bilagor

- 1. Konsumentverkets tillämpningsbeslut, 2010-05-07, av Riksarkivets föreskrift och allmänna råd RA-FS 1997:6**

- 2. Datainspektionens informationsblad, augusti 2010, Personuppgifter i sociala medier**

- 3. Sveriges kommuner och landstings promemoria, 2010-04-28, Sociala medier och handlingsoffentligheten**

E-delegationens expertgrupp för rättsliga frågor

Johan Bålman	E-delegationen (ordförande)
Per Furberg	Setterwalls Advokatbyrå
Anna Hörnlund	Datainspektionen
Gustaf Johnssén	Finansdepartementet
Cecilia Magnusson Sjöberg	Stockholms universitet
David Törngren	Justitiedepartementet
Efwa Westre Stövander	Riksarkivet
Ida Wettervik	Justitiedepartementet
Staffan Wikell	Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)
Christina Wikström	Svenskt Näringsliv
Mikael Ålund	Bolagsverket
Tomas Öhrn	Lantmäteriet

E-delegationen

Karlavägen 100, 103 33 Stockholm

Tel: 08-405 10 00

E-post: info@edelegationen.se

www.edelegationen.se



E-delegationen