



---

<b>Gäller för:</b> Göteborgs Stad	<b>Framtagen av:</b> Konsument och medborgarservice Webbstrategiskverksamheten	<b>Dokumentansvarig:</b> Chefredaktör goteborg.se och sociala medier	<b>Senast reviderad:</b> 2021-06-22
--------------------------------------	--	--	--

# Genomgång av Göteborgs Stads Facebooksida utifrån dataskyddsförordningen

Den här kartläggningen är framtagen för Göteborgs Stads Facebooksida och efter just den här kanalens förutsättningar och målgruppens behov. Detta är en genomgång, inte en fullskalig konsekvensbedömning och riskanalys.

## Personuppgifter som behandlas i denna kanal

Personuppgifter på alla som jobbar med sidan, närmare bestämt namn, IP-adress och inloggningsuppgifter.

*Det finns inget anonymt sätt att hantera en Facebooksida utan att bryta mot Facebooks användarvillkor. Alla som jobbar med en sida måste använda sitt eget personliga konto för att logga in. Det syns inte utåt för medborgarna vilka som jobbar med sidan, men andra med behörighet för den specifika sidan kan se vem som gjort ett inlägg eller svarat på en kommentar.*

Personuppgifter på alla som på något sätt besöker och interagerar med sidan; namn, profilbild och IP-adress.

*Öppna kommentarsfält innebär att bilder och andra personuppgifter kan förekomma.*

Personuppgifter på personer som medverkar på bild; bild och namn.

## Rättslig grund som vi stödjer behandlingen på

Allmänt intresse, till exempel när anställda informerar om en verksamhet så är behandlingen nödvändig för att uppfylla en uppgift av allmänt intresse.

Skriftligt samtycke vid publicering av identifierbara personer.

Reglemente för Konsument och medborgarservice nämnd, kapitel 2 paragraf 1 och 2

*§1: "Nämnden ska utveckla stadens gemensamma service till de som bor, besöker och verkar i Göteborg samt bedriva ett proaktivt demokratiarbete."*

Utdrag ur §2: *“Nämnden har ansvar för att stödja stadens verksamheter att utveckla och utföra service utifrån behov hos stadens målgrupper. Nämnden ansvarar även för att utveckla och skapa förutsättningar för stadens utveckling av service med hjälp av digitalisering.”*

*“Nämnden har till uppgift att förvalta och utveckla stadens gemensamma externa digitala tjänster och kanaler, såsom goteborg.se.”*

## **Motivering till varför behandlingen bedöms vara nödvändig**

Vi bedömer att Göteborgs Stads Facebooksida är viktigt för att nå ut brett till göteborgare. Den är ett naturligt forum för diskussion där det är lätt att komma i kontakt med Göteborgs Stad. Vi erbjuder lättillgänglig och klarspråkad information som når ut till många som kanske inte tar till sig information från Göteborgs Stad på andra sätt. De digitala klyftorna är minst inom sociala medier, nyheter och mediekonsumtion, det framgår av rapporten ”Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019” från Post- och telestyrelsen. Personer med funktionsnedsättning är mer aktiva på sociala medier än personer utan och vi tror just de ofta korta kärnfulla inläggen och möjligheten att ställa frågor gör att många har lättare att ta till sig informationen.

Kanalen är också särskilt viktig i kris för att snabbt nå ut till många med viktig information. Det finns en förväntan att vi finns på Facebook att du på Göteborgs Stads Facebooksida får information direkt från källan.

Stadens verksamheter har ett uppdrag när det gäller kommunikation till våra målgrupper. Detta klargörs i Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation:

”Göteborgs Stads information och kommunikation ska vara modern och effektiv. Därför gäller följande:

- Kommunera effektivt och innovativt och ta tillvara den nya teknikens möjligheter.
- Utveckla kontinuerligt stadens information och kommunikation för att möta målgruppernas behov.”

Dessa formuleringar ser vi också som ett stöd till beslutet att använda sociala medier för att nå våra målgrupper med information och service.

Vi är noga med att sociala medier är ett komplement till annan information. De vi är till för ska aldrig vara hänvisade till att hitta information enbart i sociala medier. Likvärdig information ska alltid finnas tillgänglig på andra sätt också, till exempel på webben. Det betyder inte att allt som finns i sociala medier måste finnas på webben, men det betyder att det som finns i sociala medier ska komplettera information som redan finns och vara ytterligare en väg att sprida den på ett annat sätt. Du ska inte behöva skapa konton i sociala medier för att inte missa viktig och relevant information.

## Risker med behandlingen för de registrerade

- Personuppgifter delas med tredje land.
- Risk att vi sprider personuppgifter i bilder och texter i våra inlägg.
- Risk att någon delar sina egna eller andras personuppgifter i kommentarer på vår sida.
- Risk att vi sprider personuppgifter genom att betald spridning via Facebook.

### Så gör vi för att minimera risken att sprida personuppgifter i bilder och texter i våra inlägg:

Vi är sparsamma med att publicera personuppgifter. Vi säkerställer alltid att personer som går att identifiera i våra bilder och filmer har givit skriftligt samtycke. När det gäller publicering av bilder på identifierbara personer så är vi försiktiga. Vi använder helst nytagna bilder som godkänts att använda just i detta sammanhang. Vi undviker att publicera bilder på omyndiga, samt på omsorgstagare om det är osäkert om personen förstår vad samtycket innebär. Men bilder på människor är relationsskapande och viktiga för att skapa igenkänning till annat material, som broschyrer och annonser. Vi ska inte sprida eller lagra bilder på personer som vi inte vet har lämnat samtycke. Om någon delar bilder på personer med oss så kan vi inte veta om personerna på bilden har godkänt delningen, därför tar vi bort sådana bilder. Om någon vill ta tillbaka sitt samtycke till publicering så tar vi bort de aktuella uppgifterna skyndsamt. Vi kan inte styra över att det redan har hunnit spridas och lagras av Facebook, men vi kan se till att vi inte bidrar till att sprida det ytterligare.

Vi har särskilda rutiner för hur vi sparar innehåll som vi tar bort från Facebook. Allt som skriv till oss i sociala medier blir allmän handling och måste kunna lämnas ut vid förfrågan.

Så gör vi för att minimera risken att någon delar sina egna eller andras personuppgifter i kommentarer på vår sida.

Vi har tydliga regler för våra sociala kanaler på sidan [goteborg.se/socialamedier](https://goteborg.se/socialamedier). Där framgår bland annat att vi uppmanar våra följare att inte dela med sig av personuppgifter till oss.

Vi är tydliga med att uppmana till andra kontaktvägar när det handlar om enskilda ärenden och annat där det är vanligt att ange personlig information.

Vi har stängt av möjligheten till att skicka direktmeddelanden via Messenger. Den vägen kan annars upplevas som ett säkrare sätt att kontakta oss än att dela information öppet i en kommentar som alla kan läsa. Men även här skulle det innebära att personuppgifter skickas till tredje land.

Vi bevakar och modererar kommentarer under kontorstid och plockar bort eventuella personuppgifter som kan finnas där så skyndsamt som möjligt, men senast inom en arbetsdag.

## **Så gör vi för att minimera risken att vi sprider personuppgifter via betald spridning på Facebook**

När vi annonserar eller sponsrar inlägg så gör vi en bedömning för varje kampanj som motiverar varför vi gör det urval vi gör. Vi rekommenderar oftast urval enbart baserat på geografi (eftersom det är människor i Göteborg som vi vill nå) I vissa fall kan det vara befogat att rikta inlägg om stadsutveckling mot arkitekturintresserade, till exempel.

Vi annonserar inte i Facebooks audience network

Vi använder oss inte av Facebooks pixlar.

## **Bedömning av vilka konsekvenser det skulle få att sluta med behandlingen**

Vi bedömer att vi skulle förlora en viktig kanal att nå ut i om vi slutar använda Facebook. Idag förväntas du kunna hitta information från din kommun på Facebook. Vi har fler än 30 000 följare på Göteborgs Stads Facebooksida och antalet ökar stadigt (vi har den tredje största kommunsidan i Sverige efter Malmö och Karlstad). Ett genomsnittligt inlägg ses av cirka 10 000 personer och den siffran är mångdubbelt större i ett krisläge när många gärna delar vår information.

Vi har en ständig dialog med kontaktcenter och lyfter aktuella ämnen som de får många frågor om på mejl och på telefon. Vi tror att fler skulle kontakta oss på andra, mer kostsamma sätt om de inte vore lätt att få svar via Facebooksidan