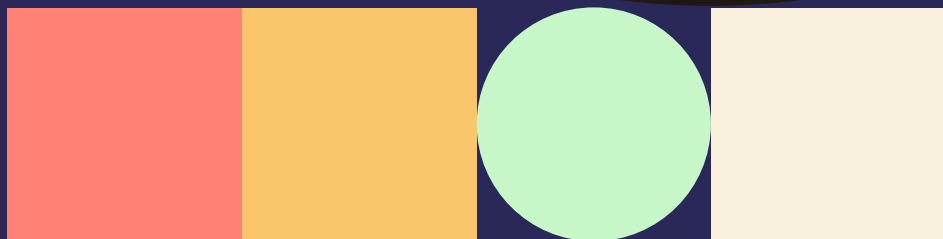




Oslo

Der unge er bør også kommunalt ansatte være

Deling av informasjon om aktiviteter



SALTO

SAMMEN LAGER VI ET TRYGT OSLO

Vurderinger i forkant

I tillegg til å sette seg inn i relevante lovverk er det flere vurderinger som må gjøres i forkant av tilstedeværelse på nett. En av vurderingene er tilknyttet personopplysningsloven.

Personvern vurderinger

Den kommunale virksomheten er ansvarlig (se boksen om «Behandlingsansvar» under) for at behandlingen av personopplysninger i tilstedeværelsen på nett etterlever personopplysningsloven (Kommunesektorens Organisasjon, 2022). Hver bydel har ansatt en personvern- og informasjonskoordinator som kan kontaktes for råd og veiledning. I forkant av tilstedeværelse på sosiale medie- og gamingplattformer og behandling av personopplysninger må virksomheten derfor gjennomføre vurderinger av personvern, også når det er usikkert om det er nødvendig. Vurderingene kan bidra til at virksomheten kan dokumentere at den etterlever personopplysningsloven (Kommunesektorens Organisasjon, 2022).

Behandlingsansvar

En behandlingsansvarlig er ethvert organ som alene eller sammen med andre bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger, samt hvilke midler som skal benyttes.

Det er ofte leverandørene av plattformene som har behandlingsansvar for store deler av behandlingen, basert på egne formål. Virksomhetene vil imidlertid etter avtale med leverandørene kunne ta i bruk plattformene for egne formål. Ettersom at formålene ofte innebærer behandling av personopplysninger, medfører dette at også virksomhetene har behandlingsansvar.

Den behandlingsansvarlige har ansvar for at:

1. Behandlingen av personopplysninger etterlever personopplysningsloven.

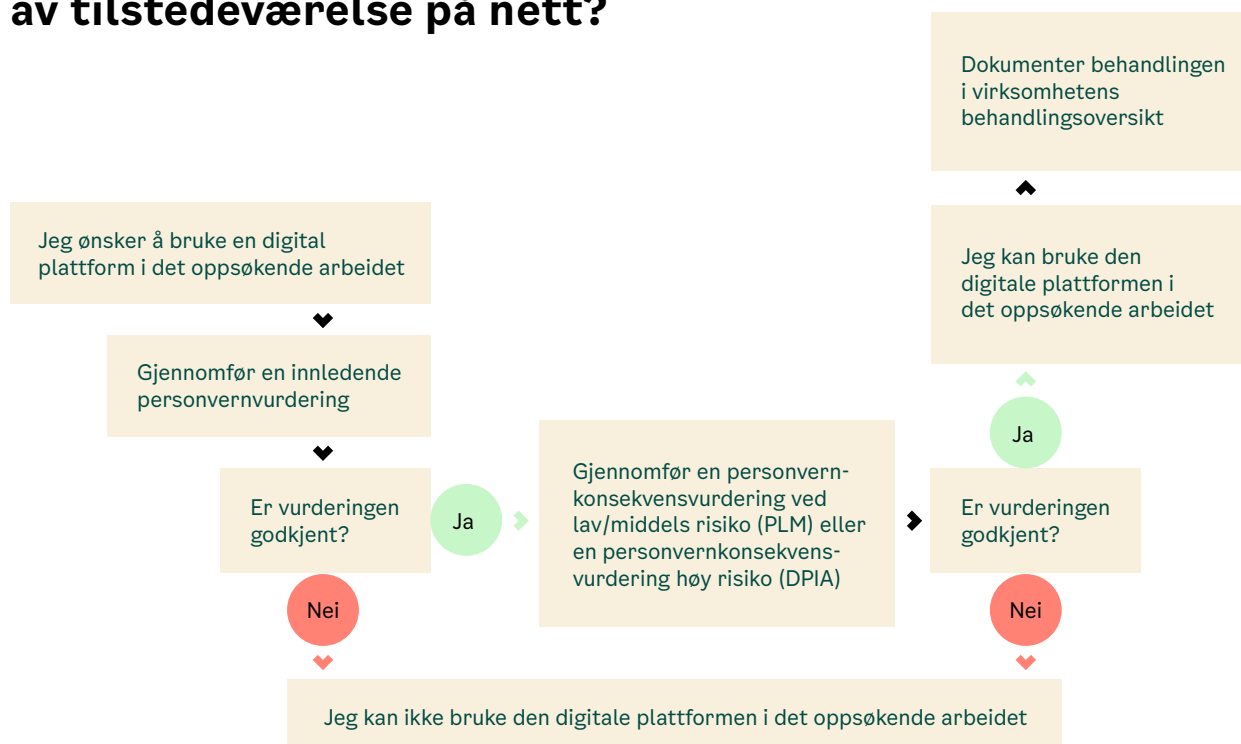
Det er den behandlingsansvarlige som har det overordnede ansvaret for at behandlingen etterlever personopplysningsloven, herunder personvernprinsipper og de registrertes rettigheter.

2. Behandlingen av personopplysninger har et behandlingsgrunnlag.

Det er den behandlingsansvarlige som har ansvaret for at behandlingen har et behandlingsgrunnlag. For oppsøkende arbeid på digitale plattformer er det særlig to aktuelle behandlingsgrunnlag, henholdsvis utøvelse av offentlig myndighet og berettiget interesse.

Dersom leverandøren av plattformen tilhører et land utenfor EU/EØS som ikke er på EU's liste over godkjente land, må virksomheten i tillegg til et behandlingsgrunnlag også ha et overføringsgrunnlag. Virksomheten bør også forsikre seg om at det ikke finnes lover eller praksiser i det aktuelle landet som til tross for et overføringsgrunnlag vil medføre at personvernloven ikke etterleveres i praksis.

Hva må virksomheten gjøre i forkant av tilstedeværelse på nett?



Modellen er utarbeidet etter inspirasjon fra [modellen til KS \(som du finner på denne lenken\)](#).

Først må virksomheten gjennomføre en [Innledende personvernkvadrant \(IP\)](#). Vurderingen kartlegger informasjon om en behandling av personopplysninger, og vurderer på bakgrunn av informasjonen risikoen for den registrerte som virksomheten behandler opplysninger om. Risikovurderingen omfatter risiko knyttet til [personvernprinsippene](#) og den registrertes [rettigheter](#) (Kommunesektorens Organisasjon, 2022).

Vurderingen av personvernkonsekvenser bør gjennomføres av en gruppe personer med ulike fag bakgrunn. I spørsmål som omhandler sosiale medie- og gamingplattformer kan ansatte i kommunikasjonsfaget vært nyttige samarbeidspartnere.



På bakgrunn av risikovurderingen i en Innledende personvernkvadrant (IP), må virksomheten gjennomføre en [Personvernkonsekvensvurdering ved lav/middel risiko \(PLM\)](#) eller en [Personvernkonsekvensvurdering ved høy risiko \(DPIA\)](#). Antakelig vil tilstedeværelse på nett medføre en høy risiko for personvernprinsipper og rettigheter, men virksomheten må likevel vurdere hvert enkelt tilfelle konkret. Risikoen kan nemlig tenkes å variere mellom de ulike måtene å være til stede på nett (Kommunesektorens Organisasjon, 2022). Dersom det er behov for råd og veiledning med utfylling av DPIA kan bydelens personvern og informasjonskoordinator kontaktes.



Benytte Instagram for å informere ungdom

Fritidsklubben i bydelen har åpen Instagram profil, noe som betyr at alle kan følge det som skjer uten å legge profilen til eller bli lagt til som følger. På Instagram informerer fritidsklubben om ulike gruppeaktiviteter og legger ut programmet for uken. Fritidsklubben besvarer spørsmål i kommentarfeltet rundt aktiviteten/tilbudet, men plattformen benyttes ikke til kontaktetablering opp mot enkeltungdom.

En vurdering av personvernkonsekvenser (enten en PLM eller en DPIA), og konklusjonen av denne vurderingen, skal forankres i ledelsen i den kommunale virksomheten. Det vil si at ledelsen beslutter og begrunner ett av de følgende alternativene:

1. **Godkjenning.** Vurderingen av personvernkonsekvenser er godkjent. Virksomheten kan ta i bruk digitale plattformer i oppsøkende arbeid på nett.
2. **Betinget godkjenning.** Vurderingen av personvernkonsekvenser godkjennes under forutsetning av følgende forbedringer... (beskriv forbedringene). Revidert vurdering av personvernkonsekvenser skal fremlegges for ledelsen på nytt.
3. **Ikke godkjent.** Vurderingen av personvernkonsekvenser er ikke godkjent. Virksomheten kan ikke ta i bruk digitale plattformer i oppsøkende arbeid på nett.

Før virksomheten kan behandle personopplysninger, må behandlingen dokumenteres i virksomhetens behandlingsoversikt (Kommunesektorens Organisasjon, 2022). Oslo kommune har et felles system (se [Behandlingsoversikten](#)) for å dokumentere alle behandlinger av personopplysninger.

Sikkerhet

Ved opprettelse av en sosial mediekonto bør virksomheten foreta grundige vurderinger knyttet til sikkerhet.

To-trinnsertifisering og sterke passord bør benyttes.

Anbefalinger for sikring av konto og passord kan eksempelvis finnes hos NSM¹ og Nettvett². Flere enheter kan som regel legges til med MFA (multi factor authentication) på samme bruker dersom det er behov for at flere personer har tilgang til brukeren. Generelt sett anbefales det å ikke dele fellespassord over «klare» kanaler, som Teams, E-post og lignende. Bruk av passordvelv³ eller andre krypterte kanaler anbefales.

[1] <https://nsm.no/fagomrader/digital-sikkerhet/rad-og-anbefalinger-innenfor-digital-sikkerhet/rad-og-anbefalinger-om-passord>

[2] <https://nettvett.no/passord/>

[3] <https://bitwarden.com/>

Ansettelse av ungdom for å produsere innhold på sosiale medier krever gode vurderinger

I Oslo kommune ansettes ungdom blant annet for å produsere innhold for de kommunale tjenestene. Det anbefales at det tas en grundig vurdering om deres tilgang til konto og innhold kan være en risiko for deling av taushetsbelagt informasjon. Det kan f.eks være at andre ungdommer/innbyggere tar kontakt via SOME. Det er vesentlig at det foretas vurderinger av dette i forkant. En ansatt i bydel bør ha det overordnede ansvaret for innholdsproduksjon, publisering og personvernmessige forhold dersom ungdom gis tilgang til publisering via SOME konto tilknyttet kommunen.

Etiske vurderinger

«Når kommunen vurderer å bli en aktør i sosiale medier, må en være bevisst på utfordringene og foreta en etisk vurdering av de ulike dilemmaene som oppstår ved eventuell tilstedeværelse i sosiale medier og alternativt om man skal la være. Dersom kommunen beslutter at en ønsker å være til stede på sosiale media-plattformer, bør kommunen også gjøre en vurdering av hvilke aktiviteter en ønsker å fremme på plattformen/bruke plattformen til» ([KS -Veileder for sosiale medier kommunen](#)).

Etiske vurderinger må alltid foretas når kommunen skal være en aktør på sosiale medier.

Målgruppe

Oppsøkende arbeid er en kontaktskapende og ressursformidlende sosial aktivitet som rettes mot grupper som ofte er vanskelig å nå med andre virkemidler. Nettet har et utvidet potensial i det oppsøkende arbeidet. I tillegg kan sosiale medier være viktig for å styrke informasjonsarbeidet ut mot innbyggere og øke oppslutningen om de tjenester kommunen tilbyr.

Formål og målgruppen for kommunal tilstedeværelse på nett er:

- ♦ Informasjon om kommunens tjenestetilbud

Plattform(er)

Det finnes mange plattformer å velge mellom når man skal informere ungdom om kommunens tjenestetilbud:

- ♦ Finn ut hvilke(n) plattform(er) ungdommene er på.
- ♦ Bestem dere for en plattform man ønsker å informere gjennom (man kan arbeide på flere eller andre plattformer etter hvert).
- ♦ Sett dere inn i plattformen: Hvem bruker den? Hvordan fungerer den? Få oversikt over hvilke regler som finnes for bruk.

Forankring

Det er viktig at tilstedeværelse på nett ikke blir et personlig ansvar liggende utenfor den kommunale virksomhetens ordinære arbeid. Før virksomheten starter tilstedeværelsen på nett bør man:

- › **Forankre arbeidet**

Den kommunale virksomheten bør forankre arbeidet på nett hos nærmeste leder. Forankringen gir legitimiteten som er nødvendig for arbeidet.

- › **Involvere samarbeidspartnere i arbeidet**

Den kommunale virksomheten bør involvere samarbeidspartnere i det kommunens tilstedeværelse på nett. Ofte fører arbeidet til avdekking av behov for ulike tiltak, og økonomien og ansvaret for tiltakene kan være hos samarbeidspartnere. For å ansvarliggjøre samarbeidspartnere kan den kommunale virksomheten opprette en referansegruppe som møtes jevnlig. Da kan samarbeidspartnere få et større eierforhold til tilstedeværelsen på nett, og dermed et større ansvar for eventuelle tiltak.

Forankring er også viktig i andre deler av tilstedeværelsen på nett. Se kapittel 3 om «Vurderinger i forkant av kommunens tilstedeværelse på nett» for viktigheten av å forankre en vurdering av personvernkonsekvenser i ledelsen.

I forkant av tilstedeværelse på sosiale medie- og gamingplattformer og behandling av personopplysninger må virksomheten gjennomføre vurderinger av personvern, også når det er usikkert om det er nødvendig.



Hva gjør jeg dersom jeg avdekker noe bekymringsfullt på nett?

I denne modellen benytter kommunalt ansatte sosiale medier for å informere om tilbud og tjenester. Selv om denne strategien i hovedsak legger opp til å benytte sosiale medier for å informere ungdom kan kommunalt ansatte komme over situasjoner hvor det må foretas vurderinger knyttet til bekymring. Kommunalt ansatte benytter sosiale medier som et verktøy for å informere om tilgjengelige tilbud og tjenester. Selv om hovedformålet er å nå ut til ungdom med relevant informasjon, kan ansatte også komme i situasjoner der det oppstår bekymring.

Dette kan for eksempel skje ved at:

- › Ungdom som har lagt til kommunen vil kunne dukke opp i feeden og poster «stories» eller liknende som kan være bekymringsverdig (rus/vold/ekstreme uttrykk eller annen bekymringsfull adferd).
- › Ungdom uoppfordret sender meldinger om egen livssituasjon i innboks eller kommentarfelt som kan vekke bekymring.
- › Ungdom sender screenshots til kommunen fra andres profiler eller grupper som kan gi grunn til bekymring.
- › Publikum sender melding til kommunen om bekymring for enkeltpersoner eller miljøer.

Som hovedregel bør kommunens ansatte alltid sørge for å slette kommentarer til innlegg hvor det blir oppgitt sensitiv informasjon. Dette kan løses ved å ta et bilde av kommentaren og oppbevare denne. Dersom ungdom velger å poste kommentarer offentlig skal den behandles som en offentlig ytring.

Meldinger i innboks – DM o.l. kan utløse avvergelsesplikt eller opplysningsplikt. Det samme gjelder «stories», meldinger som «forsvinner» etter en gitt tid.



Det er viktig at kommunens ansatte setter SOME på agendaen i den etablerte møtestrukturen.

