

ROS-analyse: Frogn kommune på Facebook

15. juni 2022



Frogn kommune

@frognkommune · ★ 2.9 19 reviews ⓘ · City

Innhold

1. Innledning.....	2
1.1 Bakgrunn	2
1.2 Organisering av arbeidet	2
1.3 Avgrensinger.....	2
1.4 Referanser og andre rapporter	3
2. Kommunenes Facebook-sider og bruk.....	3
2.1 Kartlegging av kommunens tilstedeværelse på Facebook	3
3. Personopplysninger.....	4
3.1 Definisjoner og begrepsavklaringer.....	4
3.2 Lovhjemmel	4
3.3 Innsamling av personopplysninger.....	4
3.4 Lagring av personopplysninger.....	5
3.5 Bruk av personopplysninger.....	5
3.6 Rett til innsyn, retting og sletting	6
4. ROS-analyse	6
5. Forslag til tiltak	6

1. Innledning

Denne rapporten beskriver arbeidet med vurdering av risiko knyttet til kommunes tilstedeværelse på Facebook, tiltak for å redusere denne risikoen og anbefalinger om videre bruk av Facebook.

1.1 Bakgrunn

I september 2021 offentliggjorde Datatilsynet sin interne vurdering av hvorvidt de skulle opprette en bedriftsside på Facebook.¹ Deres konklusjon var at personvernrisikoen ved tilstedeværelse på Facebook var for høy og de besluttet å ikke opprette en bedriftsside. *“Vi kunne ikke gå god for databehandlingen. Vi får ikke god nok kontroll på data som behandles gjennom en Facebook-side. De som ville besøkt Datatilsynets Facebook-side, ville forventet at vi kunne svare på hva opplysningene om deg blir brukt til. Det vet vi ikke. Det er kjernen”* sa Datatilsynets daværende direktør Bjørn Erik Thon i en artikkel til Kommunikasjonsforeningen i september i fjor.²

Datatilsynet presiserer i sin rapport at det ikke er ulovlig for en offentlig aktør å være på Facebook, men de anbefaler andre virksomheter å gjøre egne vurderinger knyttet til bruk av Facebook ved å:

- å sette sammen tverrfaglig kompetanse innen personvern, informasjonssikkerhet og kommunikasjon.
- å gjennomføre systematiske risikovurderinger.

1.2 Organisering av arbeidet

På bakgrunn av anbefalingene fra datatilsynet satte Frogn kommune sammen en tverrfaglig arbeidsgruppe for å gjennomføre arbeidet, samt komme med en anbefaling til rådmannen om kommunens videre tilstedeværelse på Facebook.

Arbeidsgruppen har bestått av:

- Rune Hammer, personvernombud
- Mari Sand, informasjonssikkerhetsleder
- Rolf Moe, rådgiver digitalisering
- Sigrid Kvam Østmark, kommunikasjonssjef

Arbeidsgruppen har:

- gjort en kartlegging av kommunens tilstedeværelse på Facebook, herunder hvilke sider, hvordan de blir brukt og hvem som har tilgang
- vurdert kommunenes interesse i og behov for å bruke Facebook
- vurdering av kommunens ansvar etter personvernlovgivningen
- gjennomført en risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) av personvern knyttet til kommunens tilstedeværelse på Facebook med forslag til personvernrisikoreduserende tiltak

1.3 Avgrensinger

Vurderingene er begrenset til bruk av Facebook som sosialt media. Kommunen benytter også Instagram, der innholdet publiseres via kommunens Facebook-sider. Både Facebook og Instagram benytter Meta som plattform og arbeidsgruppen har vurdert at samme problemstillinger og anbefalinger gjør seg gjeldende ved bruk av Instagram. Dersom kommunen vurderer å bruke andre kanaler enn overnevnte anbefales det å gjøre egne risikovurderinger for disse.

¹ [Datatilsynet velger å ikke bruke Facebook | Datatilsynet](#)

² <https://www.kommunikasjon.no/fagstoff/nyheter/datatilsynet-dropper-facebook>

1.4 Referanser og andre rapporter

I vårt arbeid med å utarbeide rapporten har vi sett på rapportene til Datatilsynet, Kommunikasjonsforeningen³ og Digitaliseringsdirektoratet⁴.

Kommunikasjonsforeningen

Kommunikasjonsforeningen har gjennomført en grundig vurdering om foreningen skulle fortsette å ha en bedriftskonto på Facebook. Advokatfirma Ræder, ved advokat Vebjørn Søndersrød har bistått i arbeidet. Kommunikasjonsforeningen har besluttet å opprettholde sin bedriftsside på Facebook. Konklusjonen er at personvernrisikoene kan aksepteres, men at de gjør en rekke tiltak for å redusere mengden personopplysninger. Rapporten konkluderer med at Kommunikasjonsforeningen, som faglig interesseorganisasjon med de oppgaver det medfører, har berettigede interesser i å bruke Facebook som kommunikasjonskanal. Både for å være til stede der medlemmene er, men også beholde muligheten til å påvirke informasjonsbildet innenfor kommunikasjonsfaget.

Digitaliseringsdirektoratet (Digdir)

Digdirs risikovurdering har tatt stilling til to spørsmål: kan Digdir ha en side på Facebook, og bør de ha en side på Facebook. Anbefalingen er basert på vurderinger av hvilken risiko behandlingen av personopplysninger via Facebook utgjør for brukernes rettigheter og friheter. I tillegg til den juridiske vurderingen, har de også gjort en etisk vurdering av fordelene, ulempene og risikoene ved å ha en side på Facebook. Deres vurdering er at i Digdir sitt tilfelle er fordelene ved å bruke Facebook større enn ulempene og risikoene.

2. Kommunenes Facebook-sider og bruk

2.1 Kartlegging av kommunens tilstedeværelse på Facebook

Under kartleggingen ble det avdekket tre ulike typer Facebook-sider i kommunen. Se tabell nedenfor.

Type side	Formål	Tilgang
Offisielle informasjonssider	Informasjon til innbyggere om kommunens tjenester, ting som skjer i kommunen, ledige stillinger og aktuelle saker.	Alle som følger sidene
Lukkede grupper for ansatte	Gratulasjoner, dele fagartikler og morsomheter, invitere til sosiale arrangement og diverse småprat.	Ansatte som er medlem
Lukkede grupper for innbyggere	Informasjon til innbyggere om kommunens tjenester, arrangementer, ting som skjer i kommunen innenfor ulike interessegrupper.	Innbyggere som er medlem

³ <https://www.kommunikasjon.no/fagstoff/fagartikler/2022/kommunikasjonsforeningen-bli-pa-facebook>

⁴ <https://www.digdir.no/digdir/digdir-har-vurdert-sin-bruk-av-facebook/3528>

Offisielle informasjonssider

Kommunen har en offisiell informasjonsside. I tillegg har flere tjenesteområder egne nettsider, som for eksempel skoler, ungdomsklubb, helsestasjon, bibliotek, kino, frivilligsentral og Smia. Alle disse sidene er åpne for de som ønsker å følge dem.

Lukkede grupper innbyggere har tilsvarende innhold som de offisielle informasjonssidene, men er kun åpent for medlemmer. Dette gjelder bl.a. Drøbak internasjonale kvinnegruppe og Drøbaks cafe.

Lukkede grupper for ansatte er opprettet i privat regi ute på avdelinger o.l. Kommunen verken eier, driver eller har tilgang til sidene og arbeidsgruppen vurderer det slik at kommunen ikke er behandlingsansvarlig for disse sidene. Kommunen bør allikevel sikre en praksis der nyansatte får mulighet til å bli medlem av aktuelle grupper, samt at informasjon om ting som angår arbeidsmiljøet som hovedregel blir kjent via formelle kanaler.

3. Personopplysninger

3.1 Definisjoner og begrepsavklaringer

GDPR: General Data Protection Regulation, oversatt Personvernforordningen

Risiko: Hypotese om hvilken fare en hendelse representerer. Risiko = sannsynlighet X konsekvens.

Behandlingsansvarlig: Den som bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger og hvilke hjelpemidler som skal brukes. Dette er vanligvis en virksomhet.

Informasjonssikkerhet: Sikring av opplysninger ved å bruke prinsippene om konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet.

Meta og Facebook: I oktober 2021 skiftet Facebook Inc. Navn til Meta Platforms Inc. Den teknologiske plattformen heter fortsatt Facebook.

- Meta: navnet på selskapet som er juridisk ansvarlig for behandling av persondata i plattformen
- Facebook: navnet på plattformen som brukerne forholder seg til.

3.2 Lovhjemmel

På Facebook er Meta behandlingsansvarlig, men Frogn kommune deler dette ansvaret for personopplysninger som registreres på kommunens Facebook-sider. Kommunen er derfor ansvarlig for å oppfylle kravene i lov 15. juni 2018 nr. 38 om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) med forordning. Kjernen i problematikken rundt tilstedeværelse på Facebook er at vi deler ansvar med noen som ikke vil gi innsyn i hvordan de bruker dataene. Det vi vet er at Meta samler inn observert data om brukere som ser innhold på Facebook.

3.3 Innsamling av personopplysninger

Personopplysninger på FB kommer i hovedsak fra den registrerte selv gjennom:

- Gir en reaksjon på et innlegg
- Kommenterer på et innlegg
- Poster et innlegg
- Sender en melding via Messenger
- Er medlem av en gruppe

I tillegg kan det være personopplysninger i postene kommunen legger ut, men kun informasjon som er offentlig tilgjengelig. Arbeidsgruppen vurderer det slik at ved å godkjenne Metas vilkår og legge igjen personopplysninger samtykker de til behandlingen av disse.

En bedriftsside på Facebook leder til innsamling av bruk av personopplysninger i funksjonen sideinnsikt. Denne funksjonen kan ikke slås av. Facebook beskriver innsikt slik: «Når du driver og administrerer en side med Facebook, får du gratis og ubegrenset tilgang til publikums- og annonseinnsikt. Innsikt-fanen inneholder sideoversikten din, inkludert engasjement og hvilke handlinger folk har utført på siden din.»⁵

3.4 Lagring av personopplysninger

Når en bruker sletter sin konto, skriver Meta i sine retningslinjer for data har de sletter data knyttet til en konto innen 30 dager.⁶ Datatilsynet har i sin vurdering på side 22 i rapporten vist til at “det er uklart om opplysninger også slettes fra Metas underliggende systemer, eller om de blir værende her også etter at de er slettet fra en Facebook-profil.”

Frogn kommune har ikke noe oversikt over eller kan hente ut noe logg fra Facebook dersom en registret bruker ber om innsyn over alle personopplysninger vi har på den registrerte på våre Facebook-sider. Brukere av Facebook skal ha mulighet til å sjekke dette selv i sin aktivitetslogg via sin profil. Alle aktiviteter brukeren gjør på Facebook registreres i aktivitetsloggen der alle innlegg, kommentarer, likes, søk, videovisninger og så videre er registrert. Arbeidsgruppen vurderer det slik at retten til innsyn er ivaretatt, men ikke gjennom kommunen.

3.5 Bruk av personopplysninger

Kommunen bruker Facebook-sidene sine i sitt informasjonsarbeid, men kommunen benytter ikke opplysningene videre .

Meta vil behandle dataene til andre formål, men dette skjer utenfor kommunene sitt behandlingsansvar. Dette kan være problematisk både for kommune og bruker da det er forutsigbart når og hvordan personopplysninger eventuelt blir brukt. Facebook kan benytte personopplysninger til å rette markedsføring eller annonser mot spesifikke målgrupper eller segmenter. Dette er data som brukeren har lagt inn og tilknyttet sin personlige profil, og som Meta tilgjengeliggjør for annonsører.

Facebook opplyser at de bruker innsamlede personopplysninger til:

- Å tilpasse innhold etter interesser, hvor brukeren befinner seg, livssituasjon, kjønn, alder m.m.
- Å selge annonseplass til aktører som kan bruke opplysninger Facebook har om enkeltpersoner i annonser på plattformen

Frogn kommune benytter kun Facebooks markedsføringstjenester i spesielle tilfeller, som regel kun ved enkelte stillingsutlysninger.

Publikum og kommunen har tilgang til personopplysninger som deles i kommentarfeltet og til brukers reaksjoner. Kommunen har også tilgang til Messenger-meldinger og statistikkinformasjon. Messenger-meldinger er en lukket melding mellom kommunen som eier av Facebook-siden og den

⁵ <https://www.facebook.com/business/help/412634305818063?id=939256796236247>

⁶ <https://www.facebook.com/privacy/explanation>

brukeren som har sendt meldingen. Frogn kommunes offisielle FB-side har lukket muligheten til å sende Messenger-meldinger

3.6 Rett til innsyn, retting og sletting

Meta vil ha tilgang til alle personopplysninger, både fra innhold brukeren skaper på siden og fra brukerens aktiviteter. Den registrerte har kontroll over sine personopplysninger på Facebook:

- Alle brukere på Facebook har egen aktivitetslogg hvor alle aktiviteter (innlegg, kommentarer, reaksjoner, søk, besøk m.m.) brukeren gjør på Facebook registreres.
- Brukeren kan velge å slette aktiviteter fra aktivitetsloggen.
- Aktiviteter som slettes vil heller ikke brukes av algoritmene som velger hvilke poster og annonser brukeren får se.
- Meta skriver i sine retningslinjer at brukere kan bestille en utskrift av all personlig informasjon som er lagret hos dem.

4. ROS-analyse

Arbeidsgruppen har gjennomført en risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) knyttet til kommunens tilstedeværelse på Facebook (*se vedlegg: Risikovurdering Facebook.xlsx*).

Noen av punktene som ble identifisert i analysen:

- Ikke alle administratorer, moderatorer og redaktører har tilstrekkelig kunnskap og kompetanse til å vedlikeholde og drifte en Facebook-side i kommunens navn.
- Facebook er tilgjengelig 24/7, vi er ikke på vakt 24/7 for overvåking og moderering av våre Facebook-sider.
- Metadata lagres og brukes utenfor vår kontroll. Vi er prisgitt databehandlingsbetingelsene til Meta, og som behandlingsansvarlig kan vi ikke stille krav til informasjonssikkerhet.
- Kommunens Facebook-sider kan bli hacket.
- Lukkede grupper for ansatte oppleves som offisielle kanaler fra kommunen.
- Avdelingsleder mister innsyn og ansvar for kommunikasjon ved lukkede grupper for ansatte.
- Risiko for uønsket publisering av sensitive opplysninger i lukkede grupper for medlemmer.
- Kommunene har ikke kontroll over alle sine Facebook-sider og dets innhold.
- Kommunens retningslinjer for opprettelse og bruk av Facebook er ikke kjent og/eller blir ikke fulgt.

5. Forslag til tiltak

I arbeidet med ROS-analysen har arbeidsgruppen kommet med en rekke tiltak som reduserer personvernsrisikoen og andre konsekvenser ved at kommunen benytter Facebook. Disse tiltakene er:

- Kommunen bør vurdere om det er noen kontoer som skal avsluttes.
- Det må tydeliggjøres at lukkede grupper for ansatte ikke eies og drives av kommunen.
- Alle offisielle Facebooksider blir underlagt sentral administrator.
- Rutiner for opprettelse- og bruk av Facebook-sider bør gjennomgås ute i avdelingene.
- Vi benytter ikke Facebooks Pixel- eller Messenger-funksjon.
- Vi benytter kun Facebooks markedsføringstjenester i spesielle tilfeller, som regel kun ved enkelte stillingsutlysninger.
- Alle offisielle Facebook-sider skal ha tydelige retningslinjer som ligger åpne og lett tilgjengelige på siden. retningslinjene bør inneholde:

- Informasjon om hvem som eier Facebook-siden.
- Informasjon om formålet og hva slags innhold som blir publisert på Facebook-siden.
- Informasjon om behandling av personopplysninger
- Veilede innbyggere til informasjon om nettvett og personvern.
- Regler om folkeskikk og ytringsfrihet.
- Informasjon om at Facebook ikke er en formell kommunikasjonskanal inn til kommunen.
- Informasjon til brukere om at aktivitet på kommunens Facebook-side blir lagret sentralt hos Facebook, og eventuell bruk av disse opplysningene er utenfor vår kontroll
- Vurdering om at kommentarfelt skal sperres på alle innlegg eller noen innlegg (for eksempel innen spesifikke områder/temaer).
- Obligatorisk opplæring for ansatte som er administratorer, moderatorer eller redaktører for en Facebook-side.
 - Bilder, samtykke og opphavsrett.
 - Informasjon om arkivverdig informasjon og arkivloven.
 - Kjennskap til retningslinjene til kommunen.
 - Spam og falske profiler.
 - Klart språk - Egen skriveguide om hvordan vi skriver på sosiale medier.
 - Informasjon om behandling av personopplysninger.
- Krav om at alle medarbeidere som administrerer sitt tjenestesteds Facebook-side må ha aktivert to-trinns autentisering på Facebook-innloggingen.
- Alle ansatte i kommunen gjennomfører informasjonssikkerhetskurs og gjøres kjent med anbefalingene for internkommunikasjon og veiviser for sosiale medier.