

Lokal anvisning för medarbetare på socialkontoret avseende informationssökning på internet i klientarbete



Beslutsinstans: Socialchef
Datum: 2020-11-12
Reviderande instans:
Datum:
Gäller från: 2020-11-12

Diarienummer: 20/SN 0133
Paragraf:
Diarienummer:
Paragraf:

Lokal anvisning för medarbetare på socialkontoret avseende informationssökning på internet i klientarbetet

Anvisningen gäller för socialsekreterare och handläggare på socialkontoret i Motala kommun. Syftet är ge vägledning till personal vid sökning, inhämtning och användande av information på internet i socialtjänstärenden, hur information via internet kan och får användas inför beslut om bistånd samt säkerställa att ett omotiverat intrång i den enskildes personliga integritet inte sker.

Socialnämndens utredning

Socialnämnden ska utan dröjsmål inleda en utredning av det som har kommit till nämndens kännedom genom en ansökan eller på något annat sätt och som kan leda till någon åtgärd av nämnden (11 kap. 1 § SoL). En sådan utredning ska syfta till att ge en helhetsbild av och klargöra vilka resurser och behov som den enskilde har och om han eller hon kan få behovet tillgodosett på något annat sätt än genom bistånd från socialnämnden. Nämnden har det övergripande ansvaret för att utredningen i ett ärende blir så fullständig att ett beslut kan fattas.

I de flesta fall krävs den enskildes samtycke för att hämta in uppgifter från någon utomstående. I de fall där samtycke inte krävs, t.ex. när det finns lagstöd för att hämta in uppgifter från en annan myndighet eller när uppgifter hämtas från offentliga register, bör socialtjänsten ändå informera om att socialtjänsten avser eller kan komma att hämta in eller kontrollera uppgifter och om varifrån man i sådant fall kommer att söka eller hämta information.

Nämnden ska, som andra företrädare för det allmänna, enligt 1 kap. 9 § regeringsformen beakta allas likhet inför lagen samt iakttä saklighet och opartiskhet i sin verksamhet. När nämnden gör sin utredning om rätten till bistånd ska den vidare iakttä den s.k. portalparagrafen i 1 kap. 1 § tredje stycket SoL, där det anges att socialtjänstens verksamhet ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet. I förarbetena har det framhållits bl.a. att nämnden vid sin utredning ska väga det intrång i den personliga integriteten som en utredning medför mot de intressen som myndigheten ska tillgodose (prop. 1979/80:1 del A s. 400 och 562).

Dokumentation och kommunikering av inhämtade uppgifter

Socialtjänstens dokumentationsskyldighet regleras dels genom bestämmelser i förvaltningslagen (2017:900), FL, och 11 kap. SoL, dels genom Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS.

Enligt 11 kap. 5 § SoL ska handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om bl.a. stödinsatser dokumenteras. Dokumentationen ska utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. En

myndighet ska anteckna uppgifter som myndigheten får på något annat sätt än genom en handling och som kan ha betydelse för utgången i ett ärende som avser myndighetsutövning mot någon enskild (15 § FL). Socialtjänsten kan bara basera ett beslut på det som finns dokumenterat i ärendet. Enligt 4 kap. 8 § SOSFS 2014:5 ska det bl.a. dokumenteras varifrån uppgifter kommer. Dokumentationen ska enligt 11 kap. 6 § SoL utformas med respekt för den enskildes integritet.

Av 25 § FL följer att socialnämnden inte får avgöra ett biståndsärende utan att den enskilde har fått tillfälle att yttra sig över en uppgift som har tillförts ärendet genom någon annan än honom eller henne själv. Undantag från skyldigheten att kommunicera uppgifter kan göras om det är uppenbart obehövligt.

Inhämtning av uppgifter från internet

Sökningen bör ha ett bestämt syfte

Enligt JO bör socialtjänsten inte ägna sig åt ett mer eller mindre allmänt och rutinmässigt sökande efter information om en enskild på internet. Även om den som offentliggör information om sig själv får räkna med att informationen kan komma till en myndighets kännedom kan den enskilde uppleva det som ett omotiverat intrång i den personliga integriteten. Vidare kan det uppfattas som ett misstroende, eller ”snokande”, från socialtjänstens sida, som riskerar att skada den enskildes förtroende för myndigheten. Först om det av någon anledning bedöms nödvändigt att exempelvis kontrollera en uppgift som den enskilde har lämnat bör en sökning på internet komma i fråga. Sökningen bör alltså ha ett bestämt syfte.

Informationen ska vara relevant för ärendet

Den information som tillförs ärendet ska, som all annan information som hämtas in, vara relevant för handläggningen av ärendet. Ett sökande efter information på internet från bloggar och andra källor får allmänt sett anses vara en problematisk utredningsmetod. Det kan t.ex. förekomma att enskilda personer framställer sig själva eller andra på ett sätt som inte helt stämmer överens med hur det faktiskt förhåller sig. Detta är självklart något som måste beaktas när socialtjänsten bedömer uppgifterna.

Information till den enskilde

Den enskilde bör informeras om att socialtjänsten kan komma att hämta in eller kontrollera uppgifter på internet samt att inhämtade uppgifter ska dokumenteras och kommuniceras med den enskilde innan myndigheten fattar ett beslut i ärendet.

När det gäller offentliga uppgifter på t.ex. en blogg eller en sökandes sociala medier, som är tillgängliga för var och en (liksom när det gäller uppgifter från offentliga register) finns inte något formellt hinder mot att socialtjänsten hämtar in dessa gifter. Det finns heller inte något formellt hinder mot att sådana uppgifter hämtas in utan den enskildes samtycke. Enligt Socialstyrelsens etik råd har socialtjänsten möjlighet att använda sig av all tillgänglig information i sin handläggning. Informationen som inhämtas ska vara relevant för handläggningen, den ska värderas och källorna kritiskt granskas. Ovidkommande och irrelevant information man funnit är dock viktig att lämna därhän eller sortera bort. En annan viktig utgångspunkt är att inte hämta in information bakom ryggen på den enskilde.

Beakta att de grundläggande principer som socialtjänsten ska iaktta när den vidtar andra utredningsåtgärder även gäller vid informationsinhämtning på internet. Utgångspunkten är att den sökande medverkar i utredningen och att den genomförs i samråd med den enskilde. Vidare ska utredningen genomföras med respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet.

Det är inte tillåtet att hämta eller försöka hämta in information som inte är offentlig, t.ex. på grund av att det finns ett lösenordsskydd eller, t.ex. som på Facebook, säkerhetsinställningar som gör informationen tillgänglig endast för vissa. Det är inte heller tillåtet att handläggare eller andra tjänstemän använder privata Facebookkonton eller liknande för informationssökning i tjänsten.

Uppgifter som på annat sätt kommer till myndighetens kännedom

En myndighet kan få information som kan vara relevant i ett ärende utan att myndigheten aktivt har sökt informationen, t.ex. genom att en utomstående person på eget initiativ lämnar upplysningar till myndigheten. Även när det gäller uppgifter från internet kan det självfallet tänkas att myndigheten får kännedom om dessa utan att aktivt ha sökt efter just den informationen. Likaså kan en tjänsteman i ett rent privat sammanhang få del av information som skulle kunna vara relevant i ett ärende. Hur sådan information ska hanteras måste bedömas från fall till fall. Om informationen tillförs ärendet ska uppgifterna dokumenteras och kommuniceras innan myndigheten fattar ett beslut i ärendet.

Handläggning vid socialkontoret i Motala i samband med inhämtning av uppgifter från internet

Informationshämtning får inte ske från privata konton på sociala medier utan får bara ske via konton tillhörande kommunen.

Informationssökning på internet får inte ske slentrianmässigt eller godtyckligt utan bara ske när det finns ett tydligt skäl och att den information som söks är relevant för ärendet.

Informationssökning på internet får inte ske utan att den enskilde informerats om att det kommer att ske, eller i ett akut skede att det har skett och motiv till detta. All informationssökning ska journalföras, både att sökning skett och vilken information som inhämtats.

Referenser

Justitieombudsmannens beslut dnr 2611-2013

Socialstyrelsens etikråds skrivelse ”Är det lämpligt att använda Facebook i socialtjänstens handläggning?”, 2011