



**FOLKETINGETS
OMBUDSMAND**

Administrationen af Skattestyrelsens Facebook-profil

Resumé

14. juni 2019

Ombudsmanden bad af egen drift Skattestyrelsen om at besvare nogle spørgsmål vedrørende administrationen af styrelsens Facebook-profil.

Skattestyrelsen svarede bl.a., at styrelsen var opmærksom på, at oprettelsen og administrationen af styrelsens Facebook-profil var en aktivitet inden for den offentlige forvaltning. Det fremgik også, at Skattestyrelsen i forlængelse af ombudsmandens henvendelse havde iværksat en revision af styrelsens interne retningslinjer.

Ombudsmanden noterede sig det anførte i Skattestyrelsens svar og de fremsendte retningslinjer, herunder de reviderede retningslinjer.

(Sag nr. 18/03627)

I det følgende gengives ombudsmandens afsluttende brev af 14. juni 2019 til Skattestyrelsen:

1. Jeg bad i brev af 11. januar 2019 Skattestyrelsen om at besvare nogle spørgsmål vedrørende administration af styrelsens Facebook-profil, herunder om styrelsen var opmærksom på Statsministeriets og Justitsministeriets notat fra oktober 2015 om retlige forhold ved ministres brug af sociale medier.

Formålet med min høring af 11. januar 2019 var at undersøge, om styrelsen havde fastsat generelle retningslinjer for administration af styrelsens Facebook-profil i forhold til bl.a. journalisering, notatpligt og behandling af fortrolige oplysninger.

Skattestyrelsen besvarede min henvendelse i brev af 7. februar 2019 med bilag. Skattestyrelsen oplyste bl.a., at styrelsen i forbindelse med min henvendelse var blevet opmærksom på, at der var behov for at revidere og udbygge styrelsens retningslinjer.

Jeg modtog den 31. marts 2019 en supplerende udtalelse, der var vedlagt styrelsens retningslinjer af 26. marts 2019 om håndteringen af styrelsens profiler på de sociale medier.

2. Det fremgår af Skattestyrelsens udtalelser og bilag, at Skattestyrelsen er opmærksom på Statsministeriets og Justitsministeriets notat fra oktober 2015, og at oprettelsen og administrationen af styrelsens Facebook-profil er

en aktivitet inden for den offentlige forvaltning. De almindelige forvaltningsretlige regler og principper finder derfor anvendelse ved administrationen af profilen.

Jeg har i forbindelse med sagen modtaget to dokumenter med interne retningslinjer.

Jeg modtog først "Retningslinjer – sociale medier", som var vedlagt Skattestyrelsens udtalelse af 7. februar 2019.

Jeg har efterfølgende modtaget notat af 26. marts 2019 om "Håndtering af Skattestyrelsens profiler på de sociale medier", som Skattestyrelsen har udarbejdet i forlængelse af min henvendelse, jf. pkt. 1. ovenfor. Styrelsen har oplyst, at styrelsen ved udarbejdelsen af retningslinjerne har villet sikre, at det anførte i Statsministeriets og Justitsministeriets notat fra oktober 2015 blev indarbejdet i Skattestyrelsens retningslinjer.

2.1. Skattestyrelsens "Retningslinjer – sociale medier" indeholder en række konkrete anvisninger for bl.a., hvordan medarbejderne skal besvare henvendelser på de sociale medier.

Det er således f.eks. anført, at medarbejderne skal sørge for, at det fremgår, hvilken medarbejder der har svaret. Det er også anført, at der ikke må sagsbehandles på de sociale medier, og at der kun må gives generel vejledning og ikke konkrete svar, der vil kunne forstås som en godkendelse af en konkret disposition.

Retningslinjerne indeholder endvidere anvisninger på behandling og beskyttelse af personfølsomme oplysninger og en række interne procesbeskrivelser, f.eks. om hvilke medarbejdere der skal kontaktes i bestemte situationer.

2.2. Skattestyrelsens notat af 26. marts 2019 redegør for håndteringen af henvendelser på styrelsens Facebook-profil og styrelsens øvrige sociale profiler (Twitter og LinkedIn).

Det fremgår indledningsvis af notatet, at formålet med at være til stede på de sociale medier er at understøtte nem og korrekt betaling af skatter og afgifter. Det fremgår også, at Skattestyrelsen kun bruger de sociale medier til generel vejledning i modsætning til f.eks. konkret sagsbehandling.

Notatet af 26. marts 2019 indeholder retningslinjer for besvarelse og journalisering af henvendelser, notatpligt, håndtering af fortrolige oplysninger og håndtering af henvendelser med retsstridigt indhold.

2.2.1. Om besvarelse og journalisering af henvendelser fremgår det bl.a., at Skattestyrelsen sonderer mellem generelle meningstilkendelser, der som udgangspunkt ikke besvares, og egentlige henvendelser, som besvares.

Hvis en egentlig henvendelse kan besvares med et generelt svar, bliver der svaret via de sociale medier. Hvis henvendelsen kræver et konkret svar vedrørende en borgers eller virksomheds forhold, videresendes henvendelsen så vidt muligt til det konkrete fagkontor. Hvis dette ikke er muligt, opfordres borgeren til at kontakte Skattestyrelsen telefonisk eller via en krypteret chatfunktion.

Jeg forstår, at alle henvendelser, der besvares, journaliseres snarest muligt sammen med styrelsens svar på henvendelsen.

2.2.2. Om behandlingen af fortrolige oplysninger er det bl.a. anført, at alle kommentarer på de sociale medier, som indeholder fortrolige – herunder følsomme – oplysninger, skal slettes. Det fremgår også, at når en kommentar slettes, skal der gøres et notat om baggrunden herfor, og at både kommentaren og notatet skal journaliseres.

Endvidere er det anført, at Skattestyrelsen ved besvarelse af henvendelser i alle tilfælde skal iagttage den ubetingede tavshedspligt i skatteforvaltningslovens § 17, stk. 1.

2.2.3. Notatet indeholder desuden bestemmelser om, at der i visse situationer skal gøres notat om oplysninger, der modtages via de sociale medier.

Dette gælder nye oplysninger om faktiske omstændigheder eller eksterne faglige vurderinger, der har betydning for en sags afgørelse, og som ikke i øvrigt fremgår af sagen. Det gælder også væsentlige ekspeditionsskridt i en afgørelsessag, der ikke i øvrigt fremgår af sagen.

Det fremgår også, at notaterne skal journaliseres i det relevante system.

2.2.4. Endelig fremgår det af notatet, at bl.a. racistiske og truende kommentarer skal slettes. Der skal gøres notat om baggrunden for sletningen, og notatet og kommentaren skal journaliseres.

3. Jeg har noteret mig det anførte i Skattestyrelsens udtalelser og de fremsendte interne retningslinjer.

Jeg har således noteret mig, at Skattestyrelsen har fastsat generelle retningslinjer, og at styrelsen er opmærksom på, at administrationen af Face-

book-profilen er en aktivitet inden for den offentlige forvaltning, hvilket betyder, at de almindelige forvaltningsretlige regler og principper finder anvendelse ved administration af profilen.

Jeg har også noteret mig, at retningslinjerne indeholder bestemmelser, der skal medvirke til at sikre, at der for aktiviteter på Skattestyrelsens Facebook-profil (og andre sociale medier) gøres notat og foretages journalisering, og at der er fastsat retningslinjer med henblik på at beskytte fortrolige oplysninger.

Som anført indledningsvis var formålet med min høring at undersøge, om Skattestyrelsen havde fastsat generelle retningslinjer for administrationen af styrelsens Facebook-profil i forhold til bl.a. journalisering, notatpligt og behandlingen af fortrolige oplysninger.

Min undersøgelse har derfor ikke omfattet en nærmere vurdering af retningslinjernes enkelte bestemmelser eller anvendelsen af dem i praksis.

Jeg har på den baggrund ikke grundlag for foretage mig mere vedrørende Skattestyrelsens generelle retningslinjer for administrationen af styrelsens Facebook-profil.

Da Skattestyrelsens reviderede retningslinjer er fra den 26. marts 2019, har jeg heller ikke grundlag for at undersøge, hvordan styrelsens Facebook-profil tidligere er blevet administreret i praksis.

...