



Stand: 13.9.2016

## Hinweise Konzept für ein Social Media-Angebot öffentlicher Stellen

Im Rahmen der vom Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz formulierten Anforderungen bei der Nutzung Sozialer Medien durch öffentliche Stellen (<http://s.rlp.de/hpA>) ist für ein Social Media-Angebot ein (Datenschutz-)Konzept zu erstellen. Dabei sind die nachfolgenden Punkte zu berücksichtigen.

### **1. Art des Konzepts / Erforderlichkeit**

Das Konzept soll Zweck, Art und Umfang der angebotenen Social Media-Dienste beschreiben und Verantwortlichkeiten für die redaktionelle/technische Betreuung und die Wahrnehmung der Rechte der Betroffenen festlegen. Das Konzept muss erkennen lassen, aus welchen Gründen ein Social Media-Angebot für die konkrete Aufgabenerfüllung der Organisation/Organisationseinheit als erforderlich angesehen wird (z.B. Reichweite, Zielgruppen, Krisenkommunikation). Dabei muss erkennbar sein, warum ein Verzicht zu einer ernsthaften Beeinträchtigung führen würde. Hierbei sind bereits vorhandene Angebote zu würdigen. Es geht um eine nachvollziehbare Begründung.

Nicht erforderlich ist die Darstellung des Konzepts der Öffentlichkeitsarbeit, der generellen Kommunikationsstrategie oder entsprechender Verfahrensweisen im Blick auf konkrete Anlässe oder Situationen.

### **2. Beschreibung des Social Media-Angebots**

Die vorgesehene Form des Angebots, d.h. dessen inhaltliche und funktionale Gestaltung sind festzulegen. Hier soll z.B. dargestellt werden, welcher Zweck mit dem Angebot verfolgt wird (Öffentlichkeitsarbeit und allgemeine Informationen zur Verwaltung, Darstellung der Aufgaben, Leistungen, Öffnungszeiten, Kontaktdaten, Ansprechpartner,

Hinweise auf Veranstaltungen etc.), welche regelmäßigen Inhalte vorgesehen sind (Kurznachrichten, Pressemeldungen, Fotos/Videos usw.) und welche Interaktionsmöglichkeiten der Social Media-Plattform genutzt werden sollen. Dabei ist auch darzustellen, inwieweit bzw. welche Inhalte und Funktionen eine vorherige Registrierung der Nutzerinnen und Nutzer erfordern.

Im Fall, dass über das Social Media-Angebot personenbezogene Daten der Nutzerinnen und Nutzer für eigene Zwecke der öffentlichen Stelle erhoben werden, sind die Daten und die damit verfolgten Zwecke gesondert darzustellen.

### **3. Redaktionelle Betreuung / Impressum**

Die Verantwortlichkeiten für die technische und redaktionelle Betreuung des Angebots sowie Ansprechpartner für Fragen von Nutzerinnen und Nutzern sind zu benennen. Es ist festzulegen, wer als Anbieter i.S.d. § 5 Telemediengesetz fungiert sowie wo und in welcher Form die entsprechenden Angaben im Social Media Angebot vorgehalten werden.

### **4. Wahrnehmung der Rechte der Betroffenen**

Es sind Verantwortlichkeiten zu benennen und Verfahrensweisen festzulegen für den Fall, dass Betroffene Ihnen zustehenden Rechte nach §§ 18 - 20 Landesdatenschutzgesetz ausüben (Auskunft, Berichtigung, Sperrung, Löschung, Widerspruch, Unterlassung, Beseitigung).

### **5. Datensparsamkeit / Datenschutzerklärung**

Bei der inhaltlichen und funktionalen Gestaltung des Angebots ist zu prüfen, in welchem Umfang die Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Konfiguration der genutzten Plattform oder den Verzicht auf Funktionalitäten reduziert werden kann.

Für das Social Media-Angebot ist eine an den Inhalten und Funktionen orientierte Datenschutzerklärung zu erstellen. Entsprechende Muster werden vom LfDI für die Social Media-Plattformen Facebook und Twitter zur Verfügung gestellt; diese sind auf das jeweilige Angebot hin anzupassen.

### **6. Hinweis auf alternative Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten**

Entsprechend des Cross Media Gebots des Landesbeauftragten müssen auf dem Social Media-Angebot bereitgestellte Informationen immer auch auf einem alternativen Weg verfügbar sein (z.B. Webseite der Verwaltung). In diesem Zusammenhang ist darzustellen, wie neben dem Social Media-Angebot parallel der andere Informationskanal beschickt wird. Hierbei geht es ausschließlich um die von der öffentlichen Stelle verbreiteten Inhalte, nicht um deren Kommentierung oder Bewertung durch Nutzerinnen und Nutzer.

Soweit die Funktionen des Social Media-Angebots darauf ausgerichtet sind, in einen intensivierten Dialog mit der öffentlichen Stelle zu treten, ist immer auch mindestens eine alternative Kommunikationsmöglichkeit außerhalb der Social Media-Plattform anzubieten

(z.B. E-Mail). Das Konzept muss diese, sowie die nachgelagerten Prozesse und Verantwortlichkeiten darstellen.

## **7. Sensibilisierung**

Nach dem o.g. Handlungsrahmen des LfDI soll die öffentliche Stelle einmal im Halbjahr in den genutzten Sozialen Medien eine Aktion zur Sensibilisierung der Bürgerinnen und Bürger über die Risiken für ihr Recht auf informationelle Selbstbestimmung durchführen. Dem kann beispielsweise durch einen Hinweis auf die datenschutzrechtlichen Risiken von Social Media-Diensten außereuropäischer Anbieter (siehe Muster des LfDI) oder auf aktuelle Informationsangebote zu den jeweiligen Datenschutz- und Sicherheitseinstellungen entsprochen werden.

Das Konzept soll erkennen lassen, wie sichergestellt wird, dass und wie dies regelmäßig erfolgt.

## **8. Veröffentlichung / Evaluierung**

Das Social Media-Konzept sollte allgemein zugänglich gemacht und nach § 7 Abs. 1 Nr. 6 TranspG soweit als möglich veröffentlicht werden. Hierzu soll ein Verweis (Link) in die Datenschutzerklärung des Angebots aufgenommen werden.

Das Konzept sollte anhand der gemachten Erfahrungen nach einem angemessenen Zeitraum evaluiert werden.