

Riktlinjer för sociala medier

Användandet av sociala medier ger Hallsbergs kommun möjligheter att öka förtroendet för kommunen, förbättra servicen till invånarna och påverka beteenden. I riktlinjen beskrivs hur verksamheter och anställda inom Hallsbergs kommun ska hantera konton och kommunikation i sociala medier.

Riktlinje

Avser främst frågor som rör ren verkställighet och kan ses som en handbok för hur arbetsuppgifterna rekommenderas att utföras.



Innehållsförteckning

1	Det här är sociala medier	3
2	Därför använder vi sociala medier	3
3	Så här använder vi sociala medier	3
4	Ansvar	3
4.1	Kontot och kontots innehåll	3
4.2	Personuppgifter	4
4.3	Förteckning över kommunens konton.....	4
4.4	Utveckling, utbildning och lagar	4
5	Innan du startar ett konto.....	5
6	När du startar ett konto	5
6.1	Information till besökarna på sociala medier	5
6.2	Redaktörer	5
6.3	Samtycken (GDPR)	6
7	Hur vi kommunicerar i sociala medier	6
7.1	Innehåll	6
8	Underhåll och bevakning	6
8.1	Besvara inlägg och kommentarer	6
8.2	Vad får inte finnas i våra kanaler?	6
8.3	Ta bort olämpliga inlägg	7
8.4	Kriskommunikation och sociala medier.....	7
9	Allmän handling	7
9.1	Diarieföring, arkivering och gallring.....	8
9.2	Arkivering.....	8
9.3	Gallring.....	8
10	Anställdas användning av sociala medier	8
11	Lagar och rekommendationer	9
	Checklista – starta ett konto i sociala medier	10

1 Det här är sociala medier

Sociala medier är ett samlingsbegrepp för webbaserade tjänster där användarna bidrar till innehållet. De kan skapa och publicera eget innehåll, kommentera andras innehåll, delta i diskussioner och ha kontakt med andra människor och organisationer. Det krävs oftast att användaren skapar ett konto i det sociala mediet.

Sociala medier skiljer sig från de mer traditionella kommunikationskanalerna eftersom dialog är grunden. Om man deltar i sociala medier förväntas det att man interagerar med användarna.

I dagsläget räknas bland annat Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn och Youtube som sociala medier, men också bloggar och chattar. Även traditionella webbplatser med kommentarsfunktioner kan omfattas av begreppet.

2 Därför använder vi sociala medier

Sociala medier är en naturlig del av människors liv. 81 % av internetanvändarna använder sociala medier, 56 % gör det varje dag. Så gott som alla svenskar upp till pensionsåldern använder internet, och i gruppen 76 år och äldre är mer än hälften internetanvändare (Svenskarna och internet 2017).

Eftersom sociala medier är en naturlig del av invånarnas liv är det ett effektivt sätt för kommunen att kommunicera med våra målgrupper. Vi använder sociala medier för att stärka förtroendet för kommunen, ge ökad service och påverka beteenden.

3 Så här använder vi sociala medier

En verksamhet kan starta ett eget konto för att kommunicera med sin målgrupp. Kommunikationsavdelningen hjälper till med att bedöma om ett konto uppfyller verksamhetens kommunikationsbehov och är också vägledande i vilket socialt medium som passar behovet.

Verksamheter kan använda de kommunövergripande kontona i sin kommunikation om kommunikationsavdelningen bedömer att det passar det aktuella kontots syfte.

4 Ansvar

4.1 Kontot och kontots innehåll

Varje chef ansvarar för sin verksamhets konto i sociala medier. För kommunens övergripande konton på sociala medier ansvarar kommunikationsavdelningen. I ansvaret för kontot ingår att se till att:

- innehåll publiceras
- bevakning sköts
- frågor besvaras och synpunkter tas om hand
- lagstiftning, styrdokument och rekommendationer följs
- kommunikationsavdelningen har kännedom om kontot
- kontot avslutas eller inaktiveras när det inte ska användas mer
- innehåll som publicerats av användare på kommunens kanaler tas bort om det bryter mot lagar eller på annat sätt kan anses olämpligt.

4.2 Personuppgifter

Nämnden är personuppgiftsansvarig för personuppgifter som förvaltningen själv publicerar på sociala medier och som grundregel även för personuppgifter som andra publicerar på förvaltningens sociala medier.

Ansvarer innebär att se till att behandlingen av personuppgifter sker enligt dataskyddsförordningens bestämmelser, i syfte att skydda den enskildas personliga integritet.

4.3 Förteckning över kommunens konton

Det ska finnas en förteckning över kommunens konton på sociala medier på kommunens externa webbplats, hallsberg.se. Därför ska både uppstart av nya konton och nedläggning av konton rapporteras till kommunikationsavdelningen. Kommunikationsavdelningen ändrar sedan i förteckningen.

Avsikten med förteckningen är att visa vilka konton som är kommunens officiella konton samt att underlätta för allmänheten att söka efter allmänna handlingar.

4.4 Utveckling, utbildning och lagar

Kommunikationsavdelningen har ansvar för att hålla sig uppdaterad om ändringar i lagstiftning, officiella rekommendationer och interna styrdokument som påverkar kommunens användning av sociala medier.

Kommunikationsavdelningen har också ansvar för att föra vidare relevant information till de som är ansvariga för verksamhetens konton.

Kommunikationsavdelningen ska ha god kunskap om de sociala medier vi använder i vår kommunikation och ska ha grundläggande kunskap om de som kan bli aktuella att använda.

Kommunikationsavdelningen har ansvar för att ta fram styrdokument gällande sociala medier.

5 Innan du startar ett konto

Innan du startar ett konto är det viktigt att uppskatta vilka resurser som krävs för att sköta kommunikationen i det valda sociala mediet och om de resurserna finns inom verksamheten.

Att ha ett konto i ett socialt medium tar mycket tid. Förutom att inlägg ska skrivas krävs det också ständig uppsikt över kontot. Det bör också finnas tid till utvärdering. Att öppna ett konto i sociala medier är som att öppna upp en offentlig telefon till verksamheten. (Men det går inte att bestämma fasta telefontider).

Det är du som är chef för en verksamhet som kan besluta att din verksamhet ska starta ett konto i sociala medier. Rådgör även med kommunikationsavdelningen.

Det är viktigt att du har klart för dig vad syftet med er närvaro i sociala medier är och vilken effekt ni förväntar er att få. Checklistan för sociala medier ska fyllas i och lämnas till kommunikationsavdelningen. Du kan också få stöd av kommunikationsavdelningen med att fylla i dokumentet.

6 När du startar ett konto

6.1 Information till besökarna på sociala medier

När en verksamhet startar ett konto i sociala medier ska det tydligt framgå:

- Att det är Hallsbergs kommun som är avsändare och vilken verksamhet det är som hanterar kontot.
- Vad syftet med kontot är.
- Att det användarna skriver till er blir en allmän handling och att det kan läsas av andra.
- Vilka uppgifter som inte får finnas med på kontot och vad som händer om sådana uppgifter ändå läggs ut av en användare.
- Hur man kommer i kontakt med de ansvariga för kontot, för att till exempel anmäla olämpliga kommentarer eller kränkande innehåll. Besökarna ska uppmanas att rapportera sådant innehåll till de ansvariga.

Om du tar bort ett inlägg eller en kommentar som en användare har skrivit ska användaren meddelas om detta, om det är möjligt.

6.2 Redaktörer

Kommunikationsavdelningen utser de personer som får hantera kommunens övergripande konton i sociala medier.

Du som är chef för en verksamhet utser vilka personer som ska hantera verksamhetens konto.

6.3 Samtycken (GDPR)

Det krävs skriftligt samtycke från personer vars personuppgifter publiceras i något av kommunens konton i sociala medier.

Det skriftliga samtycket undertecknas via en samtyckesblankett som finns att hämta på intranätet. Ansvaret att samla in korrekta samtycken ligger på chefen som ansvarar för kontot där personuppgiften publiceras.

Det är verksamhetens ansvar att hantera personuppgifterna på ett korrekt sätt.

7 Hur vi kommunicerar i sociala medier

7.1 Innehåll

All kommunikation i sociala medier ska följa kommunikationspolicyn för Hallsbergs kommun och utformas i enlighet med Hallsbergs kommuns grafiska profil och -manual.

Det är redaktören som avgör vad som ska publiceras i det konto hen hanterar.

8 Underhåll och bevakning

Kontot ska bevakas vardagar 8–17. Kommentarer och frågor ska tas om hand snabbt. Svar eller återkoppling ska ges inom ett dygn (vardagar 8–17). Det ska vara tydligt vem eller vilka det är som har till uppgift att bevaka kontot.

8.1 Besvara inlägg och kommentarer

Serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen gäller även på sociala medier. Frågor från besökarna på sociala medier ska därför besvaras utan onödigt dröjsmål.

Sociala medier präglas av ett personligt tilltal och ofta relativt korta kommentarer. När du svarar på frågor ska du göra det med ett seriöst, sakligt och vänligt tilltal. Personligt men inte privat.

Använd ett enkelt och lättbegripligt språk. Ange förnamn, titel och eventuellt avdelning/verksamhet eller förvaltning, så att invånarna vet vem det är som har svarat.

Exempel: Anna, lärare, Långängskolan.

8.2 Vad får inte finnas i våra kanaler?

Enlig lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor har kommunen skyldighet att ta bort innehåll som andra publicerar på våra konton om inlägget, kommentaren, meddelandet eller liknande uppenbart är sådant som avses i bestämmelserna i brottsbalken om:

- a) olaga hot
- b) olaga integritetsintrång
- c) uppvigling
- d) hets mot folkgrupp
- e) barnpornografibrott
- f) olaga våldsskildring
- g) offentlig uppmaning i 3 § i lagen om straff för offentlig uppmaning, rekrytering och utbildning avseende terroristbrott och annan särskilt allvarlig brottslighet.

Om det är uppenbart att användaren har gjort intrång i upphovsrätt eller i rättighet som skyddas genom föreskrift i 5 kapitlet i lagen om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk genom det den har publicerat.

Brottsligt material ska de som är ansvariga för kontot spara, genom att ta en skärmdump av sidan, polisanmäla och snabbt ta bort från det sociala mediet. Det ska även diarieföras.

Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier. Om ärenden med sekretess ändå förekommer ska de aldrig besvaras eller kommenteras i sociala medier. Ta istället en skärmdump av sidan och ta sedan snabbt bort inlägget. Kontakta personen som skickat de sekretessbelagda uppgifterna om det är möjligt. Uppgifterna ska även diarieföras.

8.3 Ta bort olämpliga inlägg

Inlägg och kommentarer som kan anses olämpliga ska tas bort från det sociala mediet. Detta gäller bland annat inlägg som är:

- kommersiella budskap eller reklam
- politiska budskap
- förnedrande eller kränkande
- känsliga eller integritetsröjande

8.4 Kriskommunikation och sociala medier

Våra grundläggande kanaler för kommunikation vid kriser är webbplatsen hallsberg.se och telefonnumret 0582-68 50 00. Dessa kompletteras med de kanaler inom till exempel sociala medier som bedöms vara lämpliga för den aktuella händelsen och verksamheten. De sociala medier som vi använder ”till vardags” ska också användas vid en kris, om de anses lämpliga. Om man väljer att inte använda de sociala medierna vid en kris, ska det tydligt framgå var det finns information om det som inträffat.

9 Allmän handling

Inlägg, kommentarer med mera som görs av Hallsbergs kommun på ett socialt medium är en allmän handling.

Inlägg, kommentarer med mera som görs av Hallsbergs kommun i en dialog som Hallsbergs kommun för på någon annans sociala medium kan anses vara en allmän handling hos Hallsbergs kommun. I en sådan dialog kan även utomståendes inlägg bli allmänna handlingar.

Meddelanden, kommentarer med mera som besökare skriver till oss på våra sociala medier är en allmän handling.

9.1 Diarieföring, arkivering och gallring

Kommentarer, inlägg, bilagor och annat material som kommer in till kommunen i de sociala medier där kommunen är aktiv ska diarieföras om de handlar om:

- klagomål eller synpunkter
- ett pågående ärende
- start av ett ärende

Om de inte är av tillfällig eller ringa karaktär. Sådana handlingar behöver inte diarieföras.

Brottsligt material ska de som är ansvariga för kontot spara, genom att ta en skärmdump av sidan, polisanmäla och snabbt ta bort. Det ska även diarieföras.

De inlägg, kommentarer med mera som görs på Hallsbergs kommuns sociala medier, antingen av företrädare för Hallsbergs kommun eller av utomstående, ska hållas ordnade på ett sådant sätt på det sociala mediet att de är lätt sökbara (exempelvis i kronologisk ordning eller efter avsändare) och så att det lätt kan fastställas om de har kommit in eller upprättats.

9.2 Arkivering

Inlägg i sociala medier skall hanteras enligt gällande dokumenthanteringsplan.

9.3 Gallring

Större delen av de inlägg, kommentarer med mera som förekommer på de sociala medierna kan anses vara av tillfällig eller ringa betydelse för verksamheten.

Gallringsbeslut som ger stöd för att gallra sådana handlingar i sociala medier ska finnas, dessa återfinns i gällande dokumenthanteringsplan.

10 Anställdas användning av sociala medier

Anställda i Hallsbergs kommun som använder sociala medier privat får skriva om kommunens verksamhet. Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller som huvudregel när det gäller uppgifter som inte omfattas av sekretess.

11 Lagar och rekommendationer

Vi följer interna styrdokument, lagstiftning och rekommendationer inom sociala medier, tillgänglighet och informationssäkerhet.

Utöver denna riktlinje berörs användningen av sociala medier av följande styrdokument:

- Kommunikationspolicy för Hallsbergs kommun
- Regler för hantering av allmänna handlingar i Hallsbergs kommun
- Informationssäkerhetspolicy

Vår närvaro i sociala medier regleras av bland annat följande lagar, förordningar och direktiv:

- Förvaltningslagen
- Upphovsrättslagen
- Dataskyddsförordningen
- Webbtillgänglighetsdirektivet
- Lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor (BBS-lagen)

Här kan du läsa mer:

E-delegationens riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier

<http://www.esamverka.se/download/18.7e784787153f0f33aa51c81d/1464273265830/Riktlinjer%20f%C3%B6r%20myndigheters%20anv%C3%A4ndning%20av%20sociala%20medier%201.0.pdf>

SKL:s riktlinjer för närvaro i sociala medier

<https://skl.se/tjanster/press/socialamedier/riktlinjerforvarvaroisocialamedier.2416.html>

Datainspektionen om dataskyddsförordningen - GDPR

<https://www.datainspektionen.se>

Bilaga

Checklista – starta ett konto i sociala medier

Innan uppstarten av sociala medier går verksamheten igenom checklistan för att försäkra sig om att riktlinjerna för sociala medier följs:

- **Syfte** - Varför ska det sociala mediet användas?
- **Mål** - Vad är målet med kommunikationen?
- **Budskap** - Vilka frågor ska i huvudsak kommuniceras, hänger det ihop med budskap i andra kanaler?
- **Målgrupp** - Vilka vänder ni er till?
- **Kanal** - Vilken typ av socialt medium ska användas?
- **Resurser** - Vilka insatser behövs i tid och resurser för att starta och hålla det sociala mediet under uppsikt?
- **Bevakning** - Vem/vilka sköter bevakning och uppdatering? Är det endast en person måste täckning finnas vid frånvaro.
- **Avsändare** - Framgår det tydligt att ni är en del av Hallsbergs kommun?
- **Risker** - Riskerar sekretess att röjas och finns det andra lagar och regler att ta hänsyn till?
- **Diarieföring, arkivering och gallring** - Hur ser era rutiner ut?
- **Marknadsföring** - Hur hittar besökarna till ert sociala medium?
- **Meddela** - Kommunikationsavdelningen när ni startar eller avslutar ett konto.