



RIKTLINJER FÖR SOCIALA MEDIER

Riktlinjer för hur sociala medier hanteras
inom Surahammars kommun.

Antagen av Kommunfullmäktige 2019-05-20, § 58
Ansvarig tjänsteman: Axel Kjellin
Kommunikatör
axel.kjellin@surahammar.se



Bakgrund

Sociala medier är ett samlingsbegrepp för ett flertal olika digitala medier. Användningen av sociala medier i samhället är stor och ökar hela tiden.

I dagsläget räknas bland andra Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Snapchat och Youtube som sociala medier. Även traditionella webbplatser med kommentarsfunktioner omfattas av begreppet. Skillnaden mellan sociala medier och traditionella webbplatser är att användarna själva enkelt skapar konton och deltar i olika diskussioner, ger varandra information och tips, kommenterar och lägger upp bilder, filmer och länkar. Användarna själva bidrar på detta sätt till innehållet och dialog och nätverkande är genomgående funktioner. Det kallas användargenererat innehåll.

Syfte och strategi för sociala medier

Surahammars kommuns målsättning är att ha medborgarnas behov i centrum och kommunicera på de platser och genom de kanaler som passar medborgarna bäst, till exempel i olika sociala medier. Genom att använda sociala medier kan vi:

- öka servicen
- omvärldsbevaka
- bidra till ökad delaktighet och dialog
- sprida information
- nå ut med information snabbt vid särskilda händelser
- öka insynen och transparensen i kommunens verksamhet.

För att det ska fungera krävs att bevakningen sköts, inlägg besvaras och information sprids. Informationsbehov inom sociala medier kan också visa att vi behöver utveckla information på andra sätt, via andra kanaler.

Hur och när kan sociala medier användas?

De sociala medierna ska ses som en bland flera möjliga kanaler för kommunikationen med medborgarna. De sociala medierna kan finnas med i verksamhetens övergripande planering för sin kommunikation och användas när det bedöms vara ett bra val för att kommunicera med en större målgrupp, men även i vissa fall specifika målgrupper. Som stöd i bedömning och planering finns kommunikationens i Surahammars kommun. Surahammars kommuns webbplats (www.surahammar.se) är den centrala informationskanalen, då all vår information ligger samlad där.

Representant för Surahammars kommun

Dessa riktlinjer riktar sig till anställda i Surahammars kommun som deltar i sociala medier inom ramen för sin anställning, som representanter för Surahammars kommun. Alla anställda har naturligtvis också rätt att delta i sociala medier på sin fritid, som privatpersoner.

När sociala medier används i kommunens namn ska det finnas ett tydligt uppdrag från verksamheten, uttalat syfte, målgrupp och budskap. Checklistan för sociala medier ska vara genomgången, den är ett stöd för att hanteringen av sociala medier följer kommunens riktlinjer (se bilaga 3). Detta ska alltså vara gjort innan ett konto skapas.

När en kommunal verksamhet upprättar ett konto i sociala medier ska det tydligt framgå att det är kommunen som är avsändare samt finnas tydliga kontaktuppgifter till aktuell verksamhet.

De verksamheter som har egen symbol eller vill använda ett foto som symboliserar verksamheten kan göra det. Då ska det tydligt framgå i text att verksamheten är en del av Surahammars kommun, det ska stå: "En verksamhet inom Surahammars kommun". Det ska finnas en länk till verksamhetens information på www.surahammar.se (ofta finns ett utrymme för profilbeskrivning). Det bör också finnas en länk till www.surahammar.se/socialamedier där det finns beskrivningar om hur vi hanterar innehåll i sociala medier i kommunen.

Delar man jobbrelaterat innehåll i sina privata sociala kanaler ska man alltid ha gott omdöme och inte riskera att exempelvis någon sekretess eller skyddade identiteter röjs. Som privatperson på sociala medier är man heller inte utsedd talesperson för kommunen och bör därför undvika att lämna ut information som inte är bekräftad av kommunen. Hänvisa i dessa fall till kommunens växel (0220-390 00) eller kommunen@surahammar.se.

Samtycke och GDPR

Dataskyddsförordningen (GDPR) innebär att det krävs skriftligt samtycke från personer som medverkar i Surahammars kommuns innehåll i sociala medier, både på bilder och i filmer, eller innehåll där andra personuppgifter exponeras, exempelvis utskrivet namn på en person eller en berättarröst till en film eller ljudinslag.

Det skriftliga samtycket undertecknas via en samtyckesblankett som finns att hämta på "(G:) Handlägg". Ansvar för att samla in korrekta samtycken ligger på respektive verksamhet som kan ta hjälp av antingen sin kontaktperson inom förvaltningen, sin chef, eller dataskyddsombudet.

Publicera därmed ingen bild eller film eller andra personuppgifter utan att säkerställa att de som är med i innehållet har godkänt publicering och gett skriftligt samtycke till det.

Undvik att okända personer medverkar i innehållet, det vill säga personer som det inte går att samla in samtycken från (exempelvis personer som passerar i bakgrunden på en film eller bild).

Det är den enskilda verksamhetens ansvar att hantera personuppgifterna på ett korrekt sätt (läs mer om arkivering, diarieföring och gallring på sidan 7).

Om det är yngre personer på bilderna rekommenderar Datainspektionen att det också finns samtycke från deras vårdnadshavare. Det finns ingen särskild bestämmelse om från vilken ålder unga personer själva kan ge samtycke, men Datainspektionen brukar ha 15 år som tumregel.

En rekommendation är att uppdatera informationen om era sociala konton. Ett tips är att kopiera informationen från OM-rutan på Surahammars kommuns centrala Facebooksida.

Surahammars kommuns kommunikatör är inte en stödfunktion för frågor som rör dataskyddsförordningen. Detta ansvar ligger på respektive verksamhet som kan ta hjälp av antingen sin kontaktperson inom förvaltningen, sin chef, eller dataskyddsombudet.

Avtal

När till exempel ett konto eller en blogg skapas måste man acceptera de användarvillkor som hör till. Det är viktigt att läsa igenom avtalet noga för att veta vad man förbinder sig till.

Underhåll, bevakning och ansvar

Det ska finnas ett tydligt ansvar för underhåll och bevakning när en verksamhet beslutar sig för att använda sociala medier. Verksamheter som har information på www.surahammar.se ska se till att denna är uppdaterad innan de börjar använda sociala medier, så att det som kommuniceras i de olika kanalerna stämmer överens.

Facebook kräver snabba svar och generellt ska frågor besvaras skyndsamt, önskvärt är inom ett dygn under kontorstid.

I ansvaret för sociala medier ingår även att ha rutiner för kriskommunikationshantering, diarieföring, gallring, arkivering och hur olämpliga eller sekretessbelagda inlägg sköts (läs mer om detta längre fram i dokumentet). Det är viktigt att flera personer har tillgång till inloggning, lösenord med mera och vet hur kanalen fungerar, särskilt vid en krissituation. Vid en krissituation tar vanligtvis kriskommunikationschefen över ansvaret och avgör vilka sociala medier som ska användas.

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



Kommunens övergripande sociala medier

För kommunens övergripande konton i sociala medier ansvarar kommunikatören. Uppdraget är att:

- kommunicera och sprida samhällsviktig och generell information
- bevaka och hålla informationen uppdaterad
- hantera eller vidarebefordra eventuella synpunkter och klagomål
- tillsammans med verksamheterna ge svar på frågor och inlägg (enligt framtagen svarsrutin)
- följa upp kommunikationsinsatser i sociala medier
- gallra, diarieföra och arkivera.

Exempel på en sådan kanal är kommunens centrala konto på Facebook. Innehåll och budskap i Surahammars kommuns sociala medier samspelar med andra övergripande kanaler, som exempelvis kommunens webbplats.

När vi svarar och vad som tillåts

Det ska i beskrivningen av kontot framgå under vilka tider på dygnet vi svarar och hur snabbt besökarna kan förvänta sig att få ett svar. Några riktlinjer att gå efter är att:

- vi svarar under kontorstid/arbetstid.
- vi ska svara inom 8 arbetstimmar/ett arbetsdygn.

Exakta tider ser så klart olika ut beroende på verksamhet. Viktigt är att det finns fasta och regelbundna tider då kontot modereras. Vid behov, i krissituationer eller särskilda händelser, kan dessa tider frångås. Läs mer om detta i kommunens riktlinjer för kriskommunikation.

På kontot ska det finnas information om att kommentarer och inlägg som är kränkande eller bryter mot gällande svensk lagstiftning inte accepteras och kommer att raderas. Det ska även framgå att det sociala mediet inte är ett forum för politiska anföranden eller personliga påhopp med mera. För färdigformulerad text att använda eller länka till se www.surahammar.se/socialamedier.

Besvara inlägg och kommentarer

Varje verksamhet ansvarar för sina egna sociala kanaler för att se vad som skrivs om verksamheten. Frågor och synpunkter ska bemötas med konkreta svar.

Sociala medier präglas av ett personligt tilltal och ofta relativt korta kommentarer. När kommunens medarbetare uttalar sig i sociala medier gör de det som representanter för



kommunen och med ett seriöst, sakligt och vänligt tilltal, personligt men inte privat. Detta särskilt i kommentarer i diskussioner som vi eller andra har upprättat i våra centrala sociala kanaler. Använd ett enkelt och lättbegripligt språk genom att undvika svåra ord eller facktermer. Svar på frågor undertecknas med förnamn och avdelning eller funktion, så att medborgarna vet vem det är som har svarat. Exempel: /Göran Larsson, skolassistent.

Kriskommunikation och sociala medier

Våra grundläggande kanaler för kommunikation vid kriser är webbplatsen www.surahammar.se och telefonnumret 0220-390 00 eller 0220-331 36 (upplysningscentral). 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 kris, ska det tydligt framgå i dem var det finns information om det som inträffat.

Kriskommunikationsgruppen har vid kris till uppgift att avgöra om sociala medier ska användas, och även vilka konton som ska användas. Därför är det viktigt att kommunikatör hålls uppdaterad om uppgifterna till våra sociala medier. Kommunikatören ska även ha tillgång till inloggning till alla konton, för att på så vis snabbt kunna hantera inledningen av en krissituation. Inlägg och frågor bör sammanställas och föras vidare till aktuell krisledning; de ger en bild av hur människor upplever det som inträffat och kan ge vägledning i hur krisen ska hanteras.

Läs mer om kriskommunikation i kommunens riktlinjer för kriskommunikation.

Sekretess

Sociala medier ska inte användas för sekretessbelagda uppgifter. 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 det sekretessbelagda meddelandet om det är möjligt. De sekretessbelagda uppgifterna ska sedan registreras i kommunens ärendesystem för handläggning.

På kommunens konton i sociala medier ska det finnas information om att sekretessbelagda uppgifter inte är lämpliga i sociala medier. Istället hänvisar vi till kommunens andra kontaktvägar. För färdigformulerad text att använda eller länka till se www.surahammar.se/socialamedier.

Allmän handling

Kommentarer, inlägg, bilagor och material i sociala medier är allmänna handlingar. De blir allmänna handlingar när vi kan läsa, avlyssna eller på annat sätt uppfatta informationen. De kommentarer, inlägg, bilagor och annat material som är adresserat till kommunen i sociala medier, och som utomstående delar i dialog med kommunen, blir allmänna handlingar och ska behandlas som sådana.



Personer som väljer att interagera med innehållet i våra sociala kanaler eller gör egna inlägg godkänner att vi behandlar de personuppgifter som personen lämnat i våra sociala kanaler (länk till personliga profiler blir det alltid när man kommenterar på till exempel en Facebooksida) Detsamma gäller om man skickar privata meddelanden till oss. Vid frågor i sociala medier, från till exempel en medborgare, skickar vi vidare frågan till aktuell förvaltning med e-post.

Arkivering

Inlägg i sociala medier ska arkiveras regelbundet för att bevaras. Om flödet av inlägg inte är för stort räcker det att bevara en ögonblicksbild minst två gånger per år, men gör det gärna en gång i månaden. Det gör du genom att ta en skärmdump eller göra en utskrift av inläggen som du sen skickar för arkivering. Arkivering av Surahammars kommuns centrala sociala kanaler görs av kommunikatör.

Diarieföring och gallring

Kommentarer, inlägg, bilagor och 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
- initierar ett ärende.

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

Vanligtvis ligger kommentarer, inlägg och synpunkter kvar på de sociala medierna så länge som de olika kanalerna/verktygen tillåter.

Brottsligt material som till exempel hot eller hets mot folkgrupp, barnpornografi, uppvigling, olaga våldsskildring eller upphovsrättsintrång ska den som är ansvarig för kontot spara, polisanmäla och snabbt ta bort. Det ska även diarieföras.

De sociala medier kommunen använder redovisas på www.surahammar.se/socialamedier. Kommunen visar på detta sätt att informationen hålls ordnad så att det lätt går att se om den inkommit eller upprättats hos oss. När en verksamhet inom kommunen upprättar eller avslutar ett konto i sociala medier ska den meddela kommunikatören som kontinuerligt uppdaterar informationen på www.surahammar.se/socialamedier.



Tillgänglighet och lagar

Våra sociala kanaler ska följa gällande lagstiftning och rekommendationer inom sociala medier, tillgänglighet och informationssäkerhet. Här kan du läsa mer:

- SKL <http://www.skl.se/press/socialamedier>
- Personuppgifter och dataskyddsförordningen: Datainspektionen
<https://www.datainspektionen.se/lagar--regler/dataskyddsförordningen/>

Bilagor

1. Checklista – starta konto på sociala medier
2. Svarskarta för sociala medier (baserad på Eskilstuna kommuns svarskarta)
3. Checklista för sociala medier ur ett juridiskt perspektiv (E-delegationen)