

Kommunledningsförvaltningen

Magnus Källström
0476-553 28
Magnus.kallstrom@almhult.se

Riktlinjer

Riktlinjer sociala medier

Dnr KS 2021/69

Dokumentinformation

Fastställt av Kommunfullmäktige, 2021-05-31 § 76

Gäller från och med 2021-05-31

Implementeras av Kommunledningsförvaltningen

Framtaget av Magnus Källström, kommunikationschef



Innehåll

Riktlinjer sociala medier.....	3
Sammanfattning	3
Beslut och ansvar för att ha ett konto på sociala medier	3
Krav och ansvar för att använda sociala medier	3
Avsändare och namngivning av kontot	4
Presentation och kontaktuppgifter	4
Förhållningsregler för sociala medier	4
Uppstart av nytt konto.....	5
Användning av sociala medier.....	5
Våra inlägg.....	5
Kommentarer och meddelanden	5
Grupper och sidor i sociala medier	6
Vid kris och incident.....	6
Tävlingar och lotteri.....	6
Mål och utvärdering	6
Avsluta ett konto	7
Personuppgifter, upphovsrätt	7
GDPR.....	7
Upphovsrätt.....	7
Offentlighetsprincipen, diarietföring, borttagning och gallring.....	8
Arkivering.....	8

Riktlinjer sociala medier

Sammanfattning

Sociala medier är en viktig kanal för oss att kommunicera med invånare, företagare och besökare på deras villkor och där de finns. Älmhults kommun använder sociala medier för att föra dialog, förstärka budskap och nå fler invånare. Kommunens webbplats är alltid vår huvudkanal och sociala mediekonton ska inte ersätta information på webbplats.

Att administrera ett konto på sociala medier är ett stort ansvar och kräver en omfattande insats av en verksamhet. Dessa riktlinjer beskriver vad som krävs för att ha ett konto på sociala medier. Verksamhetens chef har tillsammans med den eller de medarbetare som är administratör-/er ansvaret för att kontot hanteras enligt dessa riktlinjer, den gällande lagstiftning vi har i Sverige och i enlighet med Älmhults kommuns kommunikationspolicy.

I det här dokumentet använder vi begreppet ”konto på sociala medier”. Ett konto kan vara en sida, en grupp, en profil eller liknande som tillhör en verksamhet i Älmhults kommun.

Beslut och ansvar för att ha ett konto på sociala medier

Sociala medier är ett verktyg för Älmhults kommun att kommunicera med invånare, företagare och besökare på deras villkor. Det är inget självändamål att finnas på sociala medier utan sociala medier ska vara en insats som bidrar till att nå ett eller flera verksamhetsmål. Beslutet om att använda sociala medier ska därför tas av verksamhetens chef i samråd med kommunikatör. Verksamhetens chef är den chef som har ansvar för mål, budget och personal. Vid projekt kan denna roll innehas av projektledaren.

Krav och ansvar för att använda sociala medier

För att en verksamhet ska få ha ett konto i sociala medier krävs ett beslut och ett uppdrag från verksamhetens chef, som tillsammans med kommunikatör identifierat behovet. Kommunikationsavdelningen ska också ha godkänt kontot och säkerställt att det inte kan förväxlas eller konkurrera med ett annat konto inom Älmhults kommun.

Verksamhetens chef ansvarar för att:

- Göra en behovsanalys och koppla insatsen till verksamhetens uppdrag, i samråd med kommunikatör.
- Utse ansvarig för kontot samt säkerställa att det finns utrymme i den personens tjänst att hantera kontot. Viktigt att den ansvariga för kontot har tid för produktion och närvaro, uppföljning, arkivering, diarieföring, kompetensutbildning och annan administration som är kopplad till sociala medier. Det är viktigt att kontot hålls levande, och att kontot annars arkiveras.

- Säkerställa att det finns resurser att bevaka kontot vid sjukdom, om ansvarig slutar samt vid semester och ledighet.
- Att den information som sprids på sociala medier är korrekt.
- Säkerställa att medarbetaren följer riktlinjerna för sociala medier, Älmhults kommuns kommunikationspolicy och grafiska profil samt aktuell lagstiftning.
- Säkerställa att medarbetaren har bra kännedom kring nämndens informationshanteringsplan.
- Kontinuerligt uppdatera, utvärdera och följa upp om kontot uppfyller krav och syfte samt utsatta mål.

Avsändare och namngivning av kontot

Det är viktigt att mottagaren förstår att kontot tillhör Älmhults kommun. Älmhults kommun som avsändare ska framgå i antingen profilbild, namn eller beskrivning. Namnet på ditt konto fungerar som avsändare och det är viktigt att välja ett namn som enkelt och tydligt kommunicerar vilka ni är. Detta är viktigt för att kontot ska vara enkelt att hitta. Ta gärna stöd från en kommunikatör i val av namn på kontot.

Presentation och kontaktuppgifter

På kontot ska det tydligt beskrivas vad kontot används till. Det ska vara enkelt för användaren att komma i kontakt med ansvarig för kontot. Om möjligt ska kontaktuppgifter till Älmhults kommuns servicecenter anges. I kontots beskrivning ska länk till Älmhults kommuns sida om sociala medier och förhållningsregler finnas med (almhult.se/socialamedier).

På Facebook ska även Älmhults kommuns förhållningsregler för sociala medier finnas publicerade. Det ska på Facebook även finnas information om när kontot är bemannat och att frågor besvaras inom 24 timmar alternativt kommande arbetsdag om det är en helgdag eller helg.

Förhållningsregler för sociala medier

Allt som publiceras på kommunens sociala medier är offentligt och hanteras enligt offentlighetsprincipen. Det innebär att det som publiceras där kan bli en allmän handling.

Kommentarer i kommunens konton på sociala medier ska hålla god ton och får inte innehålla:

- Hot
- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- Olovlig våldsskildring eller pornografi
- Uppmaningar till brott eller utgöra annan brottslig verksamhet
- Olovligt bruk och publicering av upphovsrättsligt material
- Svordomar eller obscena ord
- Kommersiella budskap eller reklam

Uppstart av nytt konto

Vid uppstart av ett konto är det viktigt att verksamheten har en plan för hur kontot ska användas. Kontot ska också föras in i registret över Älmhults kommuns konton i sociala medier på www.almhult.se/socialamedier. Kommunikationsavdelningen ansvarar för registret och utför uppdateringar enligt beställning från ansvarig för kontot.

Användning av sociala medier

Den medarbetare som fått i uppdrag att administrera kontot på sociala medier ska följa riktlinjerna nedan samt de dokument och lagar som det här dokumentet hänvisar till.

Våra inlägg

Kommunens inlägg och svar i sociala medier ska vara tydliga, tillgängliga och trovärdiga. Vi följer Älmhults kommuns värdegrund och skriver så att läsaren förstår. Vi använder klarspråk och följer de instruktioner som finns för kommunens medarbetare kring detta.

Inläggen kan vara personliga men inte privata - vi representerar Älmhults kommun. Vid svar ska vi ange varifrån svaret är inhämtat så att det blir trovärdigt och tydligt varifrån informationen kommer.

Vi är inte politiska. Vid information av ett politiskt beslut är vi opartiska och värderar inte beslutet.

Vi är källkritiska och kontrollerar fakta innan vi delar någon annans inlägg eller sprider information vidare.

Vi är normmedvetna och tänker på mångfald – etnicitet, kön, ålder, funktionsnedsättning, sexuell läggning och religion.

Kommentarer och meddelanden

Sociala medier är en kanal för dialog – inte envägskommunikation. Genom att svara på kommentarer och meddelanden bygger vi relationer med våra invånare.

Som kommun ska vi svara på frågor från invånare som rör vår verksamhet. Om vi inte kan svara ska vi hänvisa till rätt verksamhet/myndighet (se förvaltningslagen (2017:900) § 4 om myndigheters serviceskyldighet). Vid oklarheter hänvisas till servicecenter (info@almhult.se).

Kommentarer och meddelanden ska få ett första svar senast nästa arbetsdag. I övrigt sker svar enligt Älmhults kommuns servicelöfte.

Hot, personliga angrepp eller förolämpningar, sekretessuppgifter, förtal, hets mot folkgrupp, uppmaningar till brott och obscena ord tas bort. Innan inlägget tas bort ska det först bedömas om det ska diarieföras, enligt nämndens informationshanteringsplan. Vi skriver alltid ett inlägg i tråden som informerar om att vissa inlägg i tråden tagits bort samt anledningen till att de tagits bort.

Upprepande frågor från användare behöver bara besvaras en gång, alternativt hänvisas till ett tidigare svar.

Kommentarer eller inlägg som inte innehåller en fråga behöver inte besvaras.

Frågor av politisk karaktär hänvisas till aktuell nämnd.

Grupper och sidor i sociala medier

Det är viktigt att kommunen upplevs som tydliga, tillgängliga och transparenta i sociala medier. Oavsett om innehållet är öppet eller slutet, så är det vi publicerar i våra sociala medier alltid allmän handling och måste lämnas ut till alla som begär det.

Sekretessbelagd information ska inte delas på sociala medier. Om så har skett och begärs ut ska innehållet sekretessprövas innan handlingen lämnas ut.

Slutna grupper riskerar att upplevas som exkluderande, vilket kan leda till att verksamheten inte upplevs som öppen, inbjudande och transparent. Kommunikatör kan ge råd om alternativa kanaler för kommunikation med målgruppen.

Vid kris och incident

Vid en kris eller incident är det kommunens webbplats www.almhult.se som hålls uppdaterad. De inlägg vi lägger ut på våra konton i sociala medier har som syfte att guida målgrupperna till www.almhult.se. Vi svarar på frågor så snabbt vi kan och hänvisar till www.almhult.se.

Tävlingar och lotteri

Tävlingar på sociala medier är tillåtet om både tävlingen och vinsten är kopplad till verksamhetsmål. Observera att vinsten kan medföra vinstskatt för vinnaren. Mer information finns på www.skatteverket.se. Tävlingar och lotteri ska följa Lotteriinspektionens regler.

Mål och utvärdering

Det är viktigt att utvärdera närvaron på sociala medier och att följa upp om närvaron bidrar till att verksamhetens mål nås.

Mätbara och tydliga mål för kontot samt rutiner för hur de ska följas upp ska därför finnas för varje konto.

Målen ska vara kopplade till kontots syfte. Om syftet är att nå ut och marknadsföra verksamheten, är det bra att mäta räckvidd (Hur många såg inlägget) och engagemang (Antal kommentarer, delningar och likes). Om syftet däremot är att svara på frågor, serva målgruppen och vara ett stöd, är det bättre att mäta svarstid och nöjdhet.

Avsluta ett konto

Om ett konto inte längre fyller ett syfte eller inte är aktivt bör det avslutas. Annars riskerar det att ge en felaktig bild av var våra invånare, företagare och besökare kan komma i kontakt med oss.

Innan ett konto avslutas ska det under en tid tydligt kommuniceras att det kommer att stängas ned och varför. Det bör också meddelas var följarna kan vända sig framöver med frågor.

Har kontot varit inaktivt en längre tid (mer än ett halvår) är det oftast bättre att bara avsluta kontot. Innan kontot avslutas ska innehållet arkiveras. Kontakta nämndens nämndsekreterare kring hur kontot ska arkiveras.

När kontot är avslutat är det också viktigt att informera kommunikationsavdelningen om att kontot inte längre finns. Vi måste enligt lag föra register över Älmhults kommuns kanaler och därmed måste kontot tas bort från registret. (Registret finns på www.almhult.se/socialamedier).

Personuppgifter, upphovsrätt

Det finns flera bestämmelser som styr vad vi får publicera på sociala medier och hur vi ska hantera kommentarer, taggningar och meddelanden. De viktigaste är dataskyddsförordningens bestämmelser (GDPR), upphovsrätten och offentlighetsprincipen.

GDPR

Grunden i GDPR är att individen äger sina egna personuppgifter och inför publicering på sociala medier måste samtycka för att vi ska få använda dem. Alla uppgifter som direkt eller indirekt kan knytas till en person, kräver därmed att den personen är medveten om sin medverkan och har samtyckt till den. Det rör både text och bild. Vi får aldrig publicera personuppgifter på sociala medier utan att ha samlat in ett samtycke först. Samtyckesblankett hittar du på "Hemma". Denna ska fyllas i av personen som medverkar. Samtyckena ska lagras så att de enkelt går att hitta. Vi ska också om personen vill bli bortglömd skyndsamt kunna ta bort personuppgiften. Publiceringen måste alltid tas bort efter att samtyckets giltighetstid har gått ut.

Personuppgifter (till exempel bilder på personer) som publicerats innan 25 maj 2018 omfattas också av GDPR och måste tas bort alternativt måste samtycke samlas in retroaktivt.

Upphovsrätt

Alla bilder som är fotograferade i modern tid är skyddade. Att publicera en bild som vi inte har tillåtelse till är olagligt och vi kan i efterhand behöva betala ersättning till den som tagit/äger bilden, för olovlig användning eller upphovsrättsbrott. Detta gäller även musik, illustrationer och filmer.

Bilder, illustrationer, film, text eller ljud som vi inte har ett dokumenterat godkännande för ska inte publiceras.

Offentlighetsprincipen, diarieföring, borttagning och gallring

Det som skrivs på Älmhults kommuns konton i sociala medier är allmän handling. Därför gäller samma regler för diarieföring på sociala medier, som exempelvis för epost och brev. Den som är ansvarig för kontot är också ansvarig för att diarieföring sker vid behov. Det är viktigt att diarieföringen sker skyndsamt för att kunna koppla innehållet till ett ärende och för att inte riskera att gallring sker innan diarieföring.

Läs mer om diarieföring i respektive nämnds informationshanteringsplan.

Vi gallrar text och bild som innehåller personuppgifter (var noga med att diarieföra det som ska diarieföras innan du gallrar). Text och bild som inte innehåller personuppgifter behöver aldrig gallras.

Vi tar skyndsamt bort text och bild som innehåller hot, personliga angrepp och förolämpningar, sekretessuppgifter, förtal, hets mot folkgrupp, uppmaningar till brott och obscena ord. Bedömning ska alltid göras utifrån respektive nämnds informationshanteringsplan.

Arkivering

Älmhults kommuns konton i sociala medier ska arkiveras vid större förändringar (profilbild, omslagsbild, namn, om-information och så vidare) samt när kontot ska avslutas.

Vid frågor eller behov av hjälp att arkivera kontaktas nämndens nämndsekreterare.