

# Regler

## Sociala medier

Antaget av kommunfullmäktige 28 maj 2012 att börja gälla 1 juni 2012.  
Reviderad 2017-04-24, § 29





*Sociala medier används allt mer som kommunikationskanal bland många andra. Det är populärt, kan vara ett bra sätt att nå ut till sina intressenter och det är förhållandevis lätt att komma igång. Det finns flera saker att tänka på innan man sätter igång. Det här dokumentet innehåller bland annat en checklista och en beskrivning över vilka regler som ska följas.*

*Ansvarig för att dokumentet är aktuellt och att aktuell version publiceras på intranätet och i förekommande fall på kommunens webbplats: Informationschef*



De sociala medierna är ytterligare en kanal som gör det möjligt för kommunen att skapa dialog med medborgarna. Det är ett komplement till vår egen webbplats och andra kommunikationsvägar som vi använder för att nå olika målgrupper.

### **Ansvar, stöd och rådgivning**

Ovanåkers kommuns webbkommunikatör hjälper till och stöttar i frågor kring användandet av sociala medier.

När en kommun använder sociala medier finns andra regler och lagar att följa jämfört med om du använder det som privatperson. Kommunens ansvar omfattar både de uppgifter som vi publicerar själva och det som andra personer publicerar på våra konton. Därför är det mycket viktigt att bevakning sker på våra sidor alla vardagar.

### **Inloggningsuppgifterna ska diarieföras**

Minst två personer ska kunna administrera varje konto som finns på sociala medier och ha inloggningsuppgifter till detta. Inloggningsuppgifterna ska även finnas diarieförda på den förvaltning som ansvarar för kontot. Det är viktigt att vi inte har konton som vi inte kommer åt på grund av att inloggningsuppgifterna är borta.

### **Bevakning**

Eftersom kommunikation på sociala medier som görs i kommunens namn är allmänna handlingar och frågor ska behandlas skyndsamt så kan inte ett konto lämnas obevakat t.ex. under semestertid. Ansvarig förvaltning/verksamhet har ansvar för att sociala medier ska kontrolleras varje vardag. Om verksamheten stänger under vissa tider på året och kontot inte kan bevakas varje vardag ska sidan stängas för kommentarer. Kontakta webbkommunikatör för hjälp.

Den som sköter kontot är skyldig att besvara frågor från enskilda så snart som möjligt. Frågor som kontoadministratören själv inte kan besvara skickas vidare till den som har svaret. Under tiden man väntar in svar från annan person skriver man: ”Tack för din fråga, jag återkommer så snart jag har svaret” eller något liknande.

Såväl kritiska synpunkter som värdefull respons kan vara viktigt att skicka vidare till de verksamheter som berörs.

### **Syftet med kommunens användning av sociala medier**

Syftet med sociala medier är att i fler kanaler sprida en positiv bild av



Ovanåkers kommun och att nå målgrupper på fler arenor. Då det är möjligt ska vi länka till [www.ovanaker.se](http://www.ovanaker.se) för att läsa hela nyheten. Det leder till fler besökare på kommunens webbplats, vilket vi strävar efter.

Sociala medier kan till exempel användas till att:

- ▲ Skapa dialog, bland annat besvara frågor och kommentarer
- ▲ Marknadsföring av evenemang
- ▲ Stärka kunskapen om våra verksamheter
- ▲ Rekrytering av personal

### **Vem får använda sociala medier för Ovanåkers kommuns räkning?**

Förvaltningschef eller avdelningschef beslutar om när och om det finns behov att använda sociala medier och utser personer som i tjänsten ska ansvara för kontot. Det är viktigt att den som använder sociala medier som tjänsteman inte blandar ihop det med sitt privata användande. De som utsetts som ansvariga för kontot ska ha administratörsbehörighet.

### **Allmänna handlingar**

Inlägg och kommentarer är det vanligaste sättet att kommunicera på sociala medier. De inlägg/kommentarer som görs är att betrakta som allmänna handlingar om det sker inom ramen för kommunens verksamhet. Allmänna handlingar, som inte är sekretessbelagda, ska synas öppet för alla besökare.

Kommentarer, synpunkter eller svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning ska raderas så snart som möjligt, men diarieför kommentaren först. Om det kommer in kommentarer som hör till ett pågående ärende ska kommentaren diarieföras i samma mapp som ärendet.

Sekretessbelagda handlingar får inte förekomma på sociala medier. Inlägg som kan omfattas av sekretess ska plockas bort och diarieföras. Om samma person publicerar kränkande personuppgifter vid upprepade tillfällen ska personen blockas.

Om handlingar inte innehåller sekretessbelagda uppgifter och kommunikationen är ordnad på så sätt att det är lätt sökbart uppfylls kraven på registrering enligt offentlighets- och sekretesslagen. Det innebär att inlägg och svar som huvudregel inte behöver diarieföras. Inläggen utgör vanligtvis handlingar av tillfällig eller ringa betydelse, vilket gör att kommunens gallringsbestämmelser gäller, dvs. att sådana handlingar kan gallras när de inte längre är aktuella.

Vi kan bli skadeståndsskyldiga för kränkande personuppgifter. Därför är det



viktigt att de som arbetar med sociala medier i Ovanåkers kommun är väl insatta i dessa regler och har ett tydligt syfte. Alla som arbetar med sociala medier ska följa dessa regler och ha kunskap i vilka typer av kommentarer som inte får förekomma.

Ovanåkers kommun ska hålla uppsikt över besökares kommentarer för att upptäcka kränkande personuppgifter. Följande är grund för avpublicering:

- Kommentarer om etnisk tillhörighet, kön, ålder, sexuell läggning, politisk eller religiös tillhörighet om de saknar relevans i sammanhanget.
- Kommentarer som är rasistiska, främlingsfientliga, sexistiska eller innebär hets mot folkgrupp.
- Upphovsrättsligt skyddat material som du själv inte har skapat eller har rättigheterna till.
- Hot, uppmaningar till brott eller agerande som strider mot svensk lag.
- Våldsskildring eller uppmaning till brottslig handling.
- Att du utger dig för att vara någon annan existerande person.
- Erbjudanden om pengar eller gåva.
- Länkning till andra webbsidor som innehåller eller kan innehålla otillåtet material enligt ovan.
- Personangrepp och kränkande/nedsättande kommentarer.

### **Godkännande för foton**

Vid publicering av foton där människor är igenkännbara ska man alltid ha godkännande innan publicering, helst skriftligt. Blankett ”Personsuppgift-foto...” finns på intranätet under Blanketter och mallar.

### **Dokumentation**

För att dokumentera själva mediet bör man en gång i halvåret eller inför stora förändringar spara skärmdumpar från de sidor man är aktiv på. Varje verksamhet som använder sociala medier är ansvarig för att dokumentera och diarieföra.

### **Upphovsrätt**

Varje kanal har egna juridiska villkor. Exempelvis kan Facebook via licensavtal använda allt material som laddas upp där. Vi får därför bara ladda upp bilder och texter som kommunen har upphovsrätt till eller där fotograf eller författare gett sitt godkännande.

### **Privat användning av sociala medier på arbetsplatsen**

På arbetstid ska man inte använda sig av sociala medier. Vid användning av



internet exponeras kommunens namn via IP-adressen och alla aktiviteter på internet loggas.

### **Privat användning av sociala medier utanför arbetstid**

Anställda som använder sociala medier i det privata får skriva om kommunens verksamhet. Yttrande- och meddelarfrihet gäller, men att i affekt uttrycka sig negativt om sina arbetskamrater eller sin arbetsplats gagnar ingen. Varken dina arbetskamrater, som inte har en chans att bemöta det som skrivs, din arbetsgivare som inte har möjlighet att komma till rätta med problemet och inte dig själv om osanna rykten sprids. Problem som man har på arbetet ska tas upp med den det berör eller närmaste chef. Är det chefen som man upplever som problem, får man gå uppåt i hierarkisk ordning.

### **Uppträdande på sociala medier**

Det är viktigt att vara tydlig och öppen med att man representerar Ovanåkers kommun. I skrivreglerna för Ovanåkers kommun står det att man ska använda ett vårdat, lämpligt språk anpassat till mediet och målgruppen. Man brukar säga att tonen på sociala medier bör vara personlig men inte privat. Byråkratiska ord och formuleringar hör inte hemma på sociala medier. Svar på frågor ska besvaras så fort som möjligt.

### **Hur ska kontot se ut?**

Det ska tydligt framgå att det är Ovanåkers kommun som står bakom kontot på sociala medier.

Följande saker ska finnas med:

- ▲ Kommunens logotyp ska användas
- ▲ Länk till [www.ovanaker.se](http://www.ovanaker.se)
- ▲ Telefonnummer och adress
- ▲ Att verksamheten är en del av Ovanåkers kommun

Kontakta kommunens webbkommunikatör som kan hjälpa dig med den grafiska utformningen av sidan.

### **Så avslutar du ditt konto**

Sociala medier som inte uppdateras bör avslutas i samråd med webbkommunikatör och din chef.

Berätta på kontot att det kommer att avslutas och tacka för alla inlägg. Ta en skärmdump av sidan innan den avslutas och diarieför den.



### **Andras sociala medier**

Ovanåkers kommun ska inte besvara inlägg och frågor på andra ställen än i de egna kanalerna. Detta på grund av att vi då är skyldiga att diarieföra alla aktiviteter och svar. Vi riskerar då att missa viktiga kommentarer.

### **Grundläggande lagar och regler som gäller i sociala medier**

PuL- Personuppgiftslagen

Lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor

Offentlighetsprincipen

Policy för informationssäkerhet

Offentlighet- och sekretesslagen

### **Sammanfattning av vad du måste tänka på när du använder sociala medier i tjänsten**

- Din chef beslutar om du ska arbeta med sociala medier. Sätt i så fall av tid för att hålla koll på flödet.
- Minst två personer ska kunna administrera varje konto och ha inloggningsuppgifter till detta.
- Ha ett tydligt syfte med att använda den valda kanalen, sätt upp riktlinjer så att en kollega enkelt kan täcka upp eller ta över om du blir sjuk eller slutar.
- När du svarar på inlägg eller kommentarer för kommunens räkning ska du alltid vara inloggad som Ovanåkers kommun och svara med en tydlig avsändare med ditt namn och titel.
- På ett tydligt ställe ska det framgå vilka dagar och tider som frågor besvaras. Skriv exempelvis så här i informationsrutan: Här når du oss på vardagar kl.8-16.30. Vi har som målsättning att ge dig ett svar inom 24 timmar under våra öppettider.
- Inloggningsuppgifterna ska även finnas diarieförda på den förvaltning som har kontot. Detta för att kommunen inte råkar ut för att det finns konton som ingen kommer åt.
- Tänk på att du kommunicerar i rollen som anställd i Ovanåkers kommun och inte som privatperson. Var personlig, men ta inte upp privata saker som inte har med ditt jobb eller forumets syfte att göra. Normalt omdöme och riktlinjer gäller.
- Varje verksamhet måste anmäla till webbkommunikatör om de planerar att vara med på de sociala medierna. Det måste finnas en förteckning på [www.ovanaker.se](http://www.ovanaker.se) över vilka externa webbplatser som kommunen är aktiv på. Uppgifter som ska lämnas är webbadress till kontot och ansvarig person.