

POLICY FÖR SOCIALA MEDIER

INNEHÅLL

1. Inledning.....	2
1.1 Vad är sociala medier?.....	2
1.2 Varför sociala medier?.....	2
1.3 Juridiska aspekter	3
1.4 Skyldigheter, krav och befogenheter för den anställda	3
2. Riktlinjer - sociala medier privat	4
2.1 Privat användning av sociala medier på arbetstid	4
2.2 Sociala medier utanför arbetet	4
3. Riktlinjer - sociala medier i tjänsten, ansvar och befogenheter.....	5
3.1 Informationsavdelningen.....	5
3.2 Förvaltningarna	5
3.3 Tjänstemannanivå	5
3.4 Politikernivå.....	6
4. Generella riktlinjer	7
4.1 Kommunen är avsändare.....	7
4.2 Mål, syfte och utvärdering.....	7
4.3 Tydligt språk med rätt tonläge	7
4.4 Uppmärksamma nätmobbing och vidarebefordra kritik	7
4.5 Administrera konton	7
5. Juridiska förutsättningar.....	8
5.1 Allmänna handlingar	8
5.2 Ärendehantering och myndighetsutövning.....	8
5.3 Personuppgifter i det sociala mediet.....	9
5.4 Dokumentation, arkivering och gallring.....	9
5.5 Sekretessbelagda uppgifter.....	10
5.6 Brottsliga uppgifter	10
5.7 Informationsplikt	10

1. INLEDNING

Det är en viktig grundförutsättning för kommunens verksamheter att möta sina målgrupper: medborgare, brukare, turister, näringsliv med flera, på deras villkor, i de kanaler eller forum som de föredrar. I dag finns allt fler personer i sociala medier.

Emmaboda kommun ser gärna att sociala medier utnyttjas som en kanal för dialog och informationsutbyte där det finns ett tydligt syfte med användandet och där det sker så att det stödjer måluppfyllelse och utvecklar relationen med kommunens omvärld.

Även om många och allt fler i dag finns på sociala medier så är det långt ifrån alla. Det är därför viktigt att också slå fast att sociala medier är ett komplement till kommunens andra kommunikationskanaler och att sociala medier aldrig får vara den enda kanalen för viss information.

Dessa riktlinjer ska ses som ett komplement till Emmaboda kommuns övergripande kommunikationspolicy.

1.1 VAD ÄR SOCIALA MEDIER?

Sociala medier är ett samlingsbegrepp för en rad Internetbaserade sajter där besökarna umgås, träffar nya vänner, delar kunskap, information och liknande. Till exempel genom:

- webbplatser med nyhetskommentarer, länkar, chatt och kommentarfält,
- sociala nätverk som: Facebook, LinkedIn, med flera,
- delningssajter; webbplatser där användarna delar med sig av material, till exempel musik, videoklipp, foton eller powerpointpresentationer YouTube, Flickr, Slideshare med flera,
- bloggar, en webbplats som innehåller inlägg eller dagboksanteckningar ordnade efter datum så att de senaste inläggen hamnar högst upp,
- microbloggar där antalet tecken per inlägg är begränsat till ett litet antal, som till exempel Twitter,
- wikier där användarna hjälps åt att skapa innehållet, till exempel Wikipedia.

1.2 VARFÖR SOCIALA MEDIER?

Sociala medier kan användas för att nå ut med information eller skapa dialog men också för omvärldsbevakning och marknadsföring. Huvudsyftet för Emmaboda kommun att delta i sociala medier är att:

- öka tillgängligheten för kommunens medborgare och andra målgrupper
- öka delaktigheten i kommunens processer
- skapa öppenhet och dialog
- stärka varumärket Emmaboda kommun
- få bättre kunskap om och inblick i frågor som diskuteras och som berör kommunens verksamhetsområden
- öka möjligheten att snabbt nå ut i en krissituation

1.3 JURIDISKA ASPEKTER

När kommunen agerar i sociala medier ställer det juridiska krav på hanteringen, till exempel vad gäller allmänna handlingar, ärendehantering, arkivering, personuppgifter etcetera. De lagar som berör kommunens aktiviteter i sociala medier är främst: Tryckfrihetsförordningen, Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), Arkivlagen (1990:782), Förvaltningslagen (1986:223), Lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor (1998:112) och Personuppgiftslagen (1998:204). Mer information om de lagar som berör kommunikationsområdet finns i kommunens kommunikationspolicy.

Den här policyn utgår i från de riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier som E-delegationen tagit fram med dessa lagar som utgångspunkt. Syftet är att underlätta för kommunens anställda att göra rätt i hanteringen och skapa förutsättningar för att rutiner byggs upp som gör det enklare att efterleva gällande lagar och regler.

1.4 SKYLDIGHETER, KRAV OCH BEFOGENHETER FÖR DEN ANSTÄLLDE

Ett karaktäristiskt drag inom utvecklingen av sociala medier är att gränserna mellan privatliv och yrkesliv suddas ut. Den här policyn syftar också till att klarlägga, för dig som anställd inom kommunen, vilka skyldigheter och krav som gäller när du använder sociala medier i din yrkesutövning, vilka befogenheter du har och vad som är skillnaden när du agerar som privatperson.

2. RIKTLINJER - SOCIALA MEDIER PRIVAT

2.1 PRIVAT ANVÄNDNING AV SOCIALA MEDIER PÅ ARBETSTID

All användning av sociala medier på arbetstid ska vara arbetsrelaterad. Privat användning av sociala medier på arbetstid är inte tillåtet.

2.2 SOCIALA MEDIER UTANFÖR ARBETET

Som kommunanställd har du en grundlagsskyddad frihet att i tal, skrift eller bild uttrycka dina kritiska åsikter om kommunen och hur dess verksamhet bedrivs. Medarbetare har därmed rätt att framföra kritiska synpunkter mot arbetsgivarens verksamhet och mot givna förslag, men när besluten är fattade måste medarbetaren i sin tjänsteutövning följa arbetsgivarens beslut.

Ett olämpligt utnyttjande av yttrandefriheten kan tolkas som samarbetssvårigheter och medarbetarens kompetens kan därmed ifrågasättas. Personangrepp, osaklig kritik och oanständigheter är inte lämpligt att framföra i sociala medier, vare sig det handlar om arbetsgivare, kollegor, leverantörer, samarbetsparter eller andra intressenter inom den kommunala verksamheten.

När du är aktiv i sociala medier som privatperson i en fråga som är relaterad till din arbetsuppgift eller din arbetsplats är det bra om du berättar vem du är och vad du arbetar med inom Emmaboda kommun. Det är också bra att du klargör att du deltar som privatperson och att dina synpunkter är dina egna och inte representerar arbetsgivaren.

Det är inte tillåtet att ta professionella kontakter med kunder, brukare, vårdtagare eller andra intressenter via dina privata konton på sociala medier. Om en kommunanställd får en fråga, på till exempel sin privata blogg eller Facebooksida, där det är uppenbart att frågan är ämnad för den kommunala organisationen, till exempel frågor som rör ett pågående ärende eller som kan bli ett ärende, ska tjänstemannen hantera frågan som om den inkommit via de vanliga kontaktvägarna och sedan i fortsättningen hänvisa personen till kommunens ordinarie kontaktvägar.

3. RIKTLINJER - SOCIALA MEDIER I TJÄNSTEN, ANSVAR OCH BEFOGENHETER

3.1 INFORMATIONSAVDELNINGEN

Informationsavdelningen har ett samordnande ansvar för kommunens närvaro i sociala medier och för en förteckning över i vilka sociala medier Emmaboda kommun finns representerad och vilka tjänstemän som är ansvariga.

3.2 FÖRVALTNINGARNA

Varje förvaltning inom Emmaboda kommun har ansvar för sin egen kommunikation. Därför har varje förvaltning även beslutsmandat över:

- om förvaltningen ska använda sociala medier
- vilka verktyg och/eller tjänster som ska användas
- vem eller vilka som får representera förvaltningen i sociala medier

När en verksamhet inom kommunen öppnar ett konto i ett socialt medium ska detta vara godkänt av ansvarig förvaltningschef.

Förvaltningen har också ett ansvar för att granska de avtalsvillkor som det aktuella sociala mediet erbjuder, som är en förutsättning för att delta; vilka är villkoren och vilka konsekvenser för dessa med sig. Det kan finnas situationer där kommunen efter analys bör avstå från att delta.

3.3 TJÄNSTEMANNANIVÅ

För att vara aktiv i sociala medier i tjänsten måste detta vara godkänt av förvaltningschefen och du måste ha fått ett tydligt uppdrag från din närmsta chef. Uppdraget ska också förankras hos kommunens informationsavdelning.

Förankringen görs genom att du och din närmsta chef fyller i blanketten *Uppdragsbeskrivning för sociala medier* (se bilaga). I och med detta klargörs att du använder sociala medier som anställd kommuntjänsteman och inte som privatperson. Sedan förankrar du uppdraget hos förvaltningschefen som skriver på uppdraget. Originalet förvaras på respektive förvaltning, en kopia skickas sedan till informationsavdelningen, där kontaktuppgifter till mediet och ansvarig person ska registreras (detta gäller inte om ditt uppdrag enbart handlar om omvärldsbevakning).

Uppdraget förutsätter att ett konto öppnas i kommunverksamhetens namn, i det sociala mediet. Ingen anställd får använda sitt privata konto för att sköta kommunens kontakter via sociala medier. Materialet som produceras inom ramen för uppdraget i det sociala mediet räknas till kommunens informationsmaterial och klassas därmed som allmän handling se avsnitt 5.1.

Den som får ett uppdrag ska:

- ha kunskap om det specifika sociala mediet och använda det som en effektiv kommunikationskanal
- ha tid till att bedriva arbetet, frågor bör besvaras inom 48 timmar, gärna snabbare och inlägg ska bevakas dagligen, vardagar
- vara väl insatt i Emmaboda kommuns riktlinjer för sociala medier och genomföra arbetet i sociala medier på ett professionellt sätt utifrån dessa riktlinjer.

3.4 POLITIKERNIVÅ

Politiker som har ett politiskt uppdrag i kommunen får länka från kommunens webbplats till exempelvis sin privata blogg eller sitt partis webbplats. Det ska då klart och tydligt framgå att åsikterna som framförs på till exempel bloggen inte är kommunens egna utan den enskilde politikerns. Beslutet om att en politiker får länka från kommunens webbplats fattas av kommunstyrelsen.

4. GENERELLA RIKTLINJER

4.1 KOMMUNEN ÄR AVSÄNDARE

När en verksamhet inom kommunen använder sig av sociala medier ska det vara tydligt att det är kommunen som är avsändare. Medborgare och andra deltagare i det sociala mediet ska kunna lita på att det är kommunen som uttalar sig. Därför ska:

- anställda inte använda sina privata konton i tjänsten
- anställda får inte uttala sig för kommunens räkning via sina privata konton
- endast den som fått ett uppdrag från sin chef får uttala sig i kommunens namn i ett socialt medium
- kommunens logotyp ska vara synlig på det sociala mediet där det finns möjlighet till det

4.2 MÅL, SYFTE OCH UTVÄRDERING

Innan en verksamhet inom Emmaboda kommun börjar kommunicera via sociala medier ska en analys göras av mål och syfte med närvaron i det sociala mediet, till exempel: vilken målgrupp vill du nå, vad vill du uppnå, hur ska det sociala mediet bidra till verksamheten och hur ska närvaron utvärderas. En sammanfattning av detta redovisas i blanketten *Uppdragsbeskrivning för sociala medier*, se bilaga. Skriv gärna en kommunikationsplan. Kontakta informationsavdelningen om du behöver stöd för detta.

4.3 TYDLIGT SPRÅK MED RÄTT TONLÄGE

Det språk som används ska, som i all kommunikation, anpassas efter kanal och målgrupp. Språket ska vara tydligt, enkelt och korrekt och följa det tonläge som är etablerat i det sociala mediet. I övrigt gäller samma riktlinjer som i vår övriga kommunikation, se kommunens kommunikationspolicy.

4.4 UPPMÄRKSAMMA NÄTMOBBING OCH VIDAREBEFORDRA KRITIK

Om du som medarbetare upptäcker att en kollega, elev, kund eller brukare mobbas i sociala medier bör du meddela din chef eller anmäla detta precis som ett vanligt brott. Informera också din närmaste chef eller Emmaboda kommuns informationsavdelning om du stöter på publicerat material i sociala medier som är negativt för Emmaboda kommun.

4.5 ADMINISTRERA KONTON

Minst två personer bör kunna administrera varje konto som Emmaboda kommun har i sociala medier. Inloggningsuppgifterna ska också förvaras centralt hos informationsavdelningen så att kommunen inte råkar ut för att det finns konton som ingen kommer åt att administrera.

Emmaboda kommuns konton i sociala medier som inte uppdateras regelbundet ska avslutas. På så sätt minskar risken att passiviteten skadar kommunens varumärke.

5. JURIDISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

5.1 ALLMÄNNA HANDLINGAR

Den kommunikation som sker på ett socialt medium blir allmänna handlingar. Det gäller:

- alla inlägg som kommunen själv gör, vare sig de görs i ett eget socialt medium eller på någon annans sociala medium, som inte tillhör kommunen
- alla inlägg som utomstående gör på kommunens sociala medium, oavsett om kommunen förfogar över mediet själv eller om det tillhandahålls av en tjänsteleverantör (ex Facebook)
- vissa inlägg som görs av utomstående på någon annans sociala medium som inte hör till kommunen men som uppkommer i till exempel en dialog med kommunen

Allmänna handlingar i ett socialt medium behöver inte diarieföras, men ska hållas ordnade så att det framgår om de upprättats av myndigheten eller inkommit från någon annan och när det har skett. Befintlig struktur i de flesta sociala medier gör att dessa villkor oftast uppfylls. Inkommer uppgifter i det sociala mediet som kan sägas tillföra ett ärende en sakuppgift så ska denna uppgift registreras, skrivas ut och tillföras de övriga handlingarna i akten.

Allmänna handlingar ska kunna lämnas ut, antingen genom att visas upp hos kommunen eller genom att lämnas ut som utskrifter. Kommunen bör därför underlätta för dem som vill ta del av allmänna handlingar. Det gäller även allmänna handlingar som förvaras i ett socialt medium.

Därför ska kommunen tillhandahålla en förteckning över vilka sociala medier som kommunen finns på. Förteckningen ska vara tillgänglig för allmänheten via kommunen webbplats: www.emmaboda.se. Förteckningen upprättas av Informationsavdelningen. Varje kommunal verksamhet som har fått ett uppdrag att delta i ett socialt medium ska rapportera in det till informationsavdelningen och kommer därmed med i förteckningen över Emmaboda kommuns deltagande inom sociala medier.

5.2 ÄRENDEHANTERING OCH MYNDIGHETSUTÖVNING

Kommunen har en skyldighet att ta hand om och svara på frågor som ställs. Allmänna frågor kan besvaras i det medium där frågan ställs. Om de frågor som inkommer inte kan besvaras direkt av den som är ansvarig för det sociala forumet ska svar skyndsamt inhämtas från ansvarig verksamhet/handläggare. Information om att svar inhämtas ska genast ges i det sociala forumet. Frågor ska besvaras skyndsamt, senast inom 48 timmar.

Kommunikation som rör enskilda personers ekonomiska eller personliga förhållanden, antingen det rör ett pågående ärende eller inleder ett nytt ärende ska styras bort från det sociala mediet. Inkommer ändå sådana frågor ska dessa plockas bort från det sociala mediet och handläggas enligt gällande ärendehanteringsrutiner. Information om att detta gjorts och hur ärendet kommer att hanteras ska lämnas i det sociala mediet.

Meddelanden i sociala medier som kommunen inte ansvarar för utan som besöks av en handläggare i till exempel omvärldsbevakningssyfte, anses inkomna till myndigheten när en handläggare blivit varse meddelandet och att det är ämnat för kommunen. I sådana fall bör

tillgängligheten av den allmänna handlingen säkerställas genom att en utskrift eller digital kopia upprättas hos myndigheten.

Sociala medier lämpar sig mindre bra för att svara på konkreta frågor som gränsar till eller utgör myndighetsutövning. Uttalanden som kan uppfattas som råd eller upplysningar som kan få ekonomiska konsekvenser bör inte göras i ett socialt medium. Sådana frågor ska hänvisas till ordinarie kanaler. Enligt skadeståndslagen kan det finnas skadeståndsansvar för myndigheten vid felaktiga upplysningar eller råd.

5.3 PERSONUPPGIFTER I DET SOCIALA MEDIET

Personuppgiftsansvarig för det sociala mediet är ansvarig nämnd. Nämnden bör delegera personuppgiftsansvar till en person (lämpligen administratören av sidan) som ska ha till uppgift att övervaka att behandlingen av personuppgifter i mediet inte sker i strid med personuppgiftslagen.

Personuppgiftsansvaret innebär att hålla daglig uppsikt över besökarnas kommentarer, vardagar, och omedelbart ta bort kränkande personuppgifter, senast inom 48 timmar. Kommunen kan bli skadeståndsskyldig för kränkande personuppgifter.

I de sociala medier som förs i kommunens namn:

- får inte kränkande personuppgifter publiceras
- ska uppsikt hållas över besökares kommentarer för att upptäcka kränkande uppgifter
- ska kränkande uppgifter tas bort så snart de upptäcks

Om en person hör av sig och vill att uppgifter ska plockas bort för att de upplevs som kränkande ska detta ske omedelbart.

5.4 DOKUMENTATION, ARKIVERING OCH GALLRING

För att dokumentera själva mediet ska skärmdumpar sparas, till exempel en gång i halvåret eller inför stora förändringar av de sidor man är aktiv på. Ta en skärmdump/print screen av kontots startsida och spara i pdf-format. Sidorna kan sedan arkiveras som utskrifter på papper. Övriga sidors innehåll behöver inte dokumenteras.

Den som är ansvarig för ett socialt medium ska bevaka och gallra olämpliga inlägg inom 48 timmar. Var också tydlig med att så kommer att ske. Det ska finnas rutiner för hur övervakningen bemannas vid till exempel sjukdom och semester.

Varje förvaltning ska ha gallringsbeslut om att inlägg eller andra inkomna kommentarer på de sidor man är aktiv på inom sociala medier får gallras (tas bort) fortlöpande. Samma sak gäller för den information som kommunen själv skapat i ett socialt medium.

Beslut om frekvens för dokumentation och arkivering samt beslut om gallring för det sociala mediet ska ingå i kommunens arkivredovisning och dokumenthanteringsplaner.

5.5 SEKRETESSBELAGDA UPPGIFTER

Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på det sociala mediet. Skulle sådana uppgifter inkomma måste de plockas bort så snart de upptäcks och registreras och bevaras i enlighet med sekretesslagstiftningen.

5.6 BROTTSLIGA UPPGIFTER

Brottsligt material får inte förekomma på det sociala mediet: uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografibrott, olaga våldsskildring, upphovsrättsintrång eller intrång i andra rättigheter i lagen om upphovsrätt till litterära eller konstnärliga verk. Skulle sådana uppgifter inkomma ska de polisanmälas och tas bort från det sociala mediet så snart de upptäcks. Ta också en skärmdump på inlägget och bifoga till polisanmälan som bevis.

5.7 INFORMATIONSPLIKT

När ett socialt medium drivs i kommunens namn ska kommunen alltid i det sociala mediet informera om:

- att det är kommunen eller en verksamhet inom kommunen som står bakom sidan, syftet med sidan och hur det är tänkt att sidan ska användas, till exempel att allmänna frågor och synpunkter som rör verksamheten är välkomna
- att inlägg blir tillgängliga för allmänheten och är allmänna handlingar och om rutiner för gallring och bevarande
- hur ofta, vilka tider och dagar som sidan bevakas och hur snabbt man kan räkna med svar
- vem eller vilka som skriver och representerar kommunen på sidan och kontaktuppgifter till dessa, namn, befattning, e-post och/eller telefonnummer
- allmänna kontaktuppgifter till kommunen: besöksadress, postadress, e-post, webbadress, telefonnummer
- att personuppgifter som kan uppfattas som kränkande för den enskilde inte får förekomma och att sådana uppgifter plockas bort om de skulle inkomma
- att uppgifter som innebär lagbrott som: uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografibrott, olaga våldsskildring, upphovsrättsintrång eller intrång i andra rättigheter i lagen om upphovsrätt till litterära eller konstnärliga verk, inte får förekomma och kommer att plockas bort.
- att uppgifter som rör enskilda personers ekonomiska eller personliga förhållanden som antingen är ett pågående ärende eller inleder ett nytt ärende inte hanteras i det sociala mediet och information om vart man vänder sig i stället. Informera också om att i de fall sådana frågor ändå inkommer så plockas de bort från det sociala mediet och handläggs enligt gällande ärendehanteringsrutiner.

Fyll i en uppdragsbeskrivning per konto du ansvarar för att administrera i sociala medier.
För omvärldsbevakning behövs ingen uppdragsbeskrivning.

1. Namn på person som har huvudansvaret för att administrera uppdraget i det sociala mediet.

2. Skriv vilket socialt medium det gäller.

3. Ange den exakta webbadressen.

4. Vilken verksamhet ska finnas i det sociala mediet? Skriv förvaltningen och enhet/avdelning.

5. Beskriv syftet med och målgruppen för deltagandet i det sociala mediet.

6. Vilka ska administrera kontot?

Minst två administratörer behövs för alla konton. Dessutom ska inloggningsuppgifter sparas på en centralt gemensam lagringsplats och hos Informationsavdelningen. Ta kontakt med informationsansvarig på din förvaltning.

7. Vem/vilka ska stå för den dagliga driften, göra inlägg och besvara frågor?

8. Hur ofta och under vilka tider ska kontot bevakas och uppdateras?

9. Beräknad arbetstid? Hur många timmar/vecka behövs för att sköta kontot?

10. Finns kommunikationsplan?

 Ja

Till uppdraget finns en kommunikationsplan framtagen. Planen är förankrad med kommunens kommunikationsansvarige och med informationsansvarig på förvaltningen.

 Nej

GODKÄNNANDE

Jag godkänner detta uppdrag:

Administratör 1, Namn och titel	
Datum	Underskrift

Administratör 2, Namn och titel	
Datum	Underskrift

Jag godkänner denna aktivitet:

Verksamhetsansvarig chef, Namn och titel	
Datum	Underskrift

Förvaltningschef/VD, Namn och titel	
Datum	Underskrift

Originalen bevaras på respektive förvaltning.

Kopia skickas till informationsansvarig på förvaltningen samt till Informationsavdelningen.