

Riktlinjer för användning av sociala medier

Beslutade av Kommunstyrelsen 2016-02-09.

Reviderade av Kommunstyrelsen 2020-09-16.

Riktlinjernas syfte

Ge chefer och medarbetare i Uppvidinge kommun vägledning och uppmuntran i användningen av sociala medier på ett sätt som är förenligt med kommunens policydokument och gällande lagstiftning.

Dokument och blanketter som nämns i detta dokument finns på intranätet.

Riktlinjerna gäller för medarbetares användning av sociala medier i tjänsten. Riktlinjerna gäller inte medarbetares användning av sociala medier privat.

Innehållsförteckning

1. Varför sociala medier?	2
2. Vilka sociala medier använder Uppvidinge kommun?	2
3. Information som Uppvidinge kommun enligt lag ska lämna på webbplatser	2
4. Regler för användare	3
5. Interna regler för användning av sociala medier i tjänsten	3
6. Hantering av sociala medier	4
7. Deltagande i sociala medier där Uppvidinge kommun inte äger kontot	7
8. Dataskyddsförordningen (GDPR) och sociala medier	7
9. Kontroll av hanteringen av sociala medier	8

1. Varför sociala medier?

Sociala medier är kommunikations- och informationskällor i det dagliga arbetet, precis som kommunens webbplats uppvidinge.se och kommunens intranät. Sociala medier är viktiga kanaler att föra dialog i. Exempel på sociala medier är Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, Snapchat, bloggar och webbplatser med chatt och kommentarsfält.

All användning av sociala medier följer samma lagar och regler som kommunens medarbetare annars styrs av.

Uppvidinge kommun ger möjlighet till att använda sociala medier i tjänsten för att:

- Skapa öppenhet och öka kunskapen om den kommunala verksamheten.
- Sprida information om Uppvidinge kommun.
- Utöka servicen genom att lämna upplysningar, ge vägledning och råd samt svara på frågor om den kommunala verksamheten.
- Öka medborgardialogen.
- Nå nya målgrupper.
- Rekrytera nya medarbetare.

Det material vi publicerar eller delar ska ha koppling till kommunens verksamheter och/eller ansvarsområden.

2. Vilka sociala medier använder Uppvidinge kommun?

Det är upp till varje förvaltning att avgöra vilka sociala medier som förvaltningen vill använda. Dialog ska ske med kommunikationsansvarig på kansliet innan ett nytt konto öppnas.

På uppvidinge.se finns en förteckning över de sociala medier där kommunens verksamheter är aktiva.

3. Information som Uppvidinge kommun enligt lag ska lämna på webbplatser

I det sociala mediet **måste** Uppvidinge kommun informera om:

- Identitet (det måste framgå att det är Uppvidinge kommun som är avsändare).
- Syftet med att använda mediet.
- I vilken mån inlägg blir tillgängliga för andra användare.
- Att inlägg blir allmänna handlingar.
- Vilka uppgifter som inte får publiceras på det sociala mediet (se punkt 4).
- Vilka åtgärder kommunen vidtar om någon bryter mot reglerna (se punkt 4).

4. Regler för användare

Enligt lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor måste vi ta bort inlägg som innehåller något av följande:

- Uppvigling.
- Hets mot folkgrupp.
- Barnpornografibrott.
- Olaga våldsskildring.
- Upphovsrättsintrång eller intrång i andra rättigheter som skyddas i 5 kap. upphovsrättslagen.
- Kränkande uppgifter.

Om ovanstående inte följs kan Uppvidinge kommun bli skadeståndsskyldig. Utomstående personer som kommenterar eller gör inlägg på något av Uppvidinge kommuns sociala medier och bryter mot ovanstående ska blockeras från kontot.

Utöver ovanstående har vi även våra egna regler för att skapa ett bra debattklimat på Uppvidinge kommuns sociala medier-konton. Därför upplyser vi vid behov användarna om att inlägg med följande innehåll kommer att tas bort:

- Känsliga uppgifter.
- Uppgifter som uppmanar till brott.
- Reklam för produkter och tjänster från privata företag.
- Inlägg på andra språk än svenska och engelska.
- Personliga angrepp.
- Pornografiska, rasistiska eller sexistiska yttranden.
- Hot, trakasserier, skvaller eller lögner.
- Länkar till sidor som innehåller något av ovanstående.
- Ett ovårdat språk.
- Inlägg som inte håller sig till ämnet.

5. Interna regler för användning av sociala medier i tjänsten

Att använda sociala medier i tjänsten är ett långsiktigt åtagande som kräver tydligt ansvar och resurser, främst när det gäller redaktörskap.

Gemensam avsändare

Enskilda ska kunna lita på att det är myndigheten Uppvidinge kommun som ansvarar för eller uttalar sig i det sociala mediet. Därför är det viktigt att den som representerar någon av Uppvidinge kommuns verksamheter i de sociala medier vi använder oss av, använder det beviljade tjänstekontot och inte ett privat konto.

Tillstånd och utbildning krävs

För att starta och använda ett sociala medier-konto i tjänsten krävs ett tillstånd av förvaltningschefen eller av denne utsedd person.

Till grund för beslut om tillstånd ska den/de ansökande upprätta en skriftlig beskrivning av i vilket syfte det sociala mediet ska användas. Syftet ska gå att koppla till punkt 1 i riktlinjerna.

Den som planerar att starta upp ett nytt konto ska först få utbildning. Kontakta kommunikationsansvarig på kommunkansliet.

Innehållsansvarig

Den person som har beslutat om tillstånd att använda sociala medier i tjänsten är den som är ansvarig för innehållet. I samband med beslutet kan ansvaret för innehållet skrivas över på den sökande. Ange vem som är ansvarig för innehållet i det öppnade kontot på det intyg som den ansökande ska skriva under efter beslut om tillstånd.

Intyg

Den person som har fått tillstånd att använda sociala medier i tjänsten ska skriva under ett intyg där det försäkras att man har tagit del av riktlinjerna och att de kommer att följas.

Inloggningsuppgifter

För att säkerställa en hög grad av spårbarhet på de inlägg som görs samt för att kunna lämna ut allmänna handlingar i enlighet med tryckfrihetsförordningen ska inloggningsuppgifterna till de konton som används finnas tillgängliga hos förvaltningschef eller av denne utsedd person.

Inloggningsuppgifterna, tillsammans med vilket socialt medium som tillståndet gäller, ska också delges kommunikationsansvarig på kansliavdelningen. Intyget skickas som kopia via internposten.

6. Hantering av sociala medier

Den person som har fått tillstånd att använda sociala medier i tjänsten är skyldig att följa nedan beskrivna regler. Om de reglerna inte följs riskerar den ansvarige att bli avstängd från användning av sociala medier i tjänsten.

Avsändaruppgifter

När du svarar på frågor i de sociala medierna identifierar du dig genom att använda namn och yrkestitel.

När du publicerar ren information som evenemangstips, lediga tjänster eller liknande behöver inte namn och yrkestitel anges.

Uppvidinge kommuns logotyp

I de fall där det är möjligt ska kommunens logotyp användas som profilbild i det sociala mediet för att tydliggöra att det är Uppvidinge kommun som är avsändare.

Riktlinjerna för hur logotypen ska användas beskrivs i Uppvidinge kommuns grafiska profil som finns att läsa på intranätet. Kontakta kommunikationsansvarig på kommunkansliet om frågor uppstår.

Ansvarig för inläggen

Uppvidinge kommun är ansvarig för de inlägg som kommunens medarbetare gör på kommunens konton samt alla inlägg som utomstående gör på kommunens sociala medier.

Läsa och besvara

Uppvidinge kommun lyder under förvaltningslagens regler om serviceskyldighet. Detta innebär att inlägg i sociala medier inte får lämnas olästa och obesvarade under till exempel sjukdom, semester eller annan frånvaro. Bevakning av inlägg ska göras minst en gång varje vardag och frågor ska besvaras skyndsamt.

Förvaltningschef eller av denne utsedd person ansvarar för att det finns resurser att hantera kontot och att det inte lämnas obevakat under ledighet, sjukdom eller när någon slutar sin anställning.

Det är viktigt att förstå hur det sociala mediet fungerar och att använda det så att det blir en effektiv plattform. Svara snabbt på frågor i sociala medier och använd gärna ett personligt tilltal utan att bli privat.

Att bemöta påståenden och kritik

Bemöt kritik sakligt och med en vänlig ton. Bemöt gärna med fakta. Formulera snabbt ett svar och publicera det. Om du behöver söka information eller ta hjälp av någon för att svara tackar du för synpunkten och skriver att du återkommer med svar.

Vid nedvärderande inlägg riktade mot kommunen – be personen återkomma med en tydligare formulerad synpunkt eller förslag till åtgärd.

Publicering av bilder

Uppvidinge kommun har ett bildarkiv. Delar av bildarkivet är öppet för alla medarbetare i Uppvidinge kommun via en portal på intranätet. Kontakta kommunikationsansvarig på kommunkansliet om behov finns av andra bilder. Alla bilder i det öppna bildarkivet är fria att använda i kommunens sociala medier.

Om du vill använda bilder som inte finns i bildarkivet är det viktigt att tänka på följande:

Dataskyddsförordningen ska följas vid publicering av bilder med personuppgifter. För publicering av bilder eller film med personer som går att identifiera krävs skriftligt samtycke. Samtycket kan inhämtas på blankett eller digitalt via e-tjänst. Var extra försiktig med foton på barn och för barn under 13 år krävs samtycke av vårdnadshavare.

Vill du publicera ett fotografi taget av en annan fotograf måste du ha fotografens tillstånd. Publicera aldrig ett fotografi utan tillstånd. Då gör sig Uppvidinge kommun skyldig till

brott mot upphovsrättslagen.

Språkliga krav

Den som använder sociala medier i tjänsten ska vara medveten om kraven i språklagen.

Enligt språklagen (2009:600) ska myndighetens språk vara modernt, lättfattligt och begripligt även för personer med funktionsnedsättningar. Hänsyn bör även tas till dem som inte behärskar svenska språket väl.

Webbdirektivet – lag om tillgänglighet

Vi följer lagen om tillgänglighet till digital offentlig service. Det material vi publicerar och delar på sociala medier ska vara tillgängligt och möjligt att uppfatta, hanterbart, begripligt och robust. Det innebär bland annat att texter ska vara lätta att förstå och att filmer ska vara textade.

Allmänna handlingar

De inlägg som Uppvidinge kommun gör i sociala medier samt de inlägg som utomstående gör i dialog med kommunen blir allmänna handlingar. Detta innebär att inläggen ska vara ordnade på samma sätt som andra allmänna handlingar.

Inläggen behöver inte diarieföras, men de ska hållas ordnade så att det framgår om de upprättats av myndigheten eller inkommit från någon annan samt när detta har skett.

Allmänna handlingar ska kunna lämnas ut skyndsamt och därför behöver de på ett enkelt sätt vara sökbara.

Arkivering

Vid en större förändring eller varje halvår ska en ögonblicksbild av mediet bevaras. Detta sker genom att den person som är ansvarig för kontot sparar eller skriver ut en skärmdump som lämnas till nämndsekreteraren för diarieföring.

Inlägg och kommentarer från besökare som bryter mot reglerna och ska tas bort, ska först sparas genom exempelvis en skärmdump. Denna ska diarieföras.

Gallring

Det mesta som skrivs på sociala medier är av tillfällig eller ringa betydelse. Därför kan inlägg som inte längre är aktuella gallras om det på förvaltningen finns ett beslut om gallring som rör sociala medier.

Om handlingar har blivit diarieförda för att bevaras kan handlingarna i det sociala mediet ses som av tillfällig eller ringa betydelse och kan därför gallras.

Hur hanteras ärenden som kommer in eller information som hör till ett redan pågående ärende?

Uppvidinge kommun kan i vissa typer av ärenden ta hjälp av sociala medier för att få del av allmänhetens synpunkter.

Sociala medier får dock **inte** användas i enskilda ärenden. Uppvidinge kommun ska hänvisa enskilda ärenden till andra kanaler än det sociala mediet.

I de fall som enskilda ärenden ändå kommer in via sociala medier ska de hanteras genom att handlingen tas om hand för diarieföring och handläggs enligt normalt förfarande.

Inlägget i det enskilda ärendet med eventuellt sekretessbelagda uppgifter ska därefter tas bort från det sociala mediet.

Avslut av ett konto

Den som har gett tillstånd att öppna kontot ansvarar för att det avslutas när det inte längre används. Ska kontot pausas ska det om möjligt inaktiveras under tiden.

7. Deltagande i sociala medier där Uppvidinge kommun inte äger kontot

Med konton som inte ägs av Uppvidinge kommun menar vi bloggars kommentarsfält, Facebooksidors loggar, kommentarsfält i andra tjänster (bild och film), artikelkommentarer, omnämmanden på Twitter och liknande.

Beslut om att delta i sociala medier på andras konton

Förvaltningschefen eller av denne utsedd person ska godkänna deltagandet.

Tala om vem du är

Använd ditt namn, var tydlig med vem du är och att du arbetar för Uppvidinge kommun. Det är viktigt att du är en person och inte endast en kommunal funktion när du deltar i sociala medier. Kommentera inte anonymt, använd inte pseudonym eller falskt namn.

Avstå om du är inblandad privat

Om du har privat intresse i något som diskuteras, låt någon annan från kommunen ersätta dig i dialogen på sociala medier.

Svara när det är relevant att svara

Alla frågor behöver inte besvaras av kommunen. Ibland förs konversationer och erfarenhetsutbyten om kommunen, men som inte innehåller direkta frågor till kommunen. Precis som i all annan kommunikation avgör sammanhang och situation om det är lämpligt att delta eller inte i en konversation.

Publicera inte personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter!

8. Dataskyddsförordningen (GDPR) och sociala medier

Den nämnd som ansvarar för en verksamhet är personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som sker i verksamheten. Personuppgifter är information som, direkt eller indirekt, kan leda till identifiering av en viss person. Exempel på detta är namn, bilder

och personnummer men även indirekta personuppgifter som bilregistreringsnummer, fastighetsbeteckningar och ljudupptagningar om det är möjligt att förstå/ta reda på vem som hörs.

När Uppvidinge kommun publicerar personuppgifter, såsom foton, film eller en ljudinspelning, på kommunens sociala medier ska skriftligt samtycke finnas. Den rättsliga grunden allmänt intresse kan användas om syftet med publiceringen är att särskilt informera och visa upp myndighetens verksamhet. Denna rättsliga grund kan också användas vid publicering av personuppgifter för förtroendevalda eller anställda som är företrädare för kommunen, såsom chefer och vissa tjänstepersoner.

Kommunens ansvar

Den nämnd som är personuppgiftsansvarig är ansvarig för personuppgifter som publiceras på kommunens sociala medier-konton. Ansvaret omfattar både personuppgifter som kommunen själv publicerar och som publiceras av andra.

Kommunen ska ta bort inlägg som innehåller kränkande personuppgifter. Vid borttagning ska avsändaren, om det är möjligt, meddelas om varför inlägget har tagits bort.

När det gäller medier där kommunen inte kan ta bort andras inlägg, till exempel Twitter, ansvarar kommunen inte för personuppgifter som andra har publicerat.

9. Kontroll av hanteringen av sociala medier

Kommunikationsansvarig på kommunkansliet övervakar hur medierna används och hanteras. Kontroller kommer att göras på de konton som finns för att följa upp om riktlinjerna följs. Den förvaltningschef eller av denne utsedd person som har godkänt att ett konto öppnats är också ansvarig för att riktlinjerna följs.

Kommunikationsansvarig har rätt att tillsammans med förvaltningschef avgöra om något konto ska stängas eller om någon person ska blockeras från användning av det sociala mediet i tjänsten.