

Riktlinjer för användande av sociala medier

Beslutade av kommunstyrelsen 2021-12-06 § 222

Reviderad av kommunstyrelsen 2024-03-25 § 78

Bilaga till Aneby kommuns kommunikationspolicy



ANEBY
KOMMUN



Innehållsförteckning

Riktlinjer för användande av sociala medier.....	2
Inledning	3
Beslut om att använda sociala medier.....	3
Ansvar och ägandeskap	4
Presentation och information.....	5
Grafisk profil.....	5
Hantering av inlägg och kommentarer	6
Detta innebär bland annat att:	6
Detta ska raderas:	6
Tänk även på att:.....	6
Samtalston, språk och svarstid	7
Allmänna handlingar	7
Inlägg och kommentarer ska registreras om de till exempel:	8
Arkivering och gallring	8
Privat användning av sociala medier	8
Avslut av konton	9
Juridik	9
Ansvar	9



Inledning

Sociala medier är ett samlingsnamn på kommunikationskanaler som tillåter användare att kommunicera direkt med varandra genom exempelvis text, bild eller ljud. Sociala medier kan skiljas från massmedier genom att de bygger på ett innehåll som skapas av de som använder dem. Exempel på sociala medier är Facebook, Instagram och LinkedIn.

Sociala medier ger en möjlighet till ökad service, delaktighet, medborgardialog, och att skapa relationer och bygga förtroenden. Via sociala medier kan vi dela information och kunskap, och stärka bilden av oss som attraktiv arbetsgivare. Sociala medier kan även användas som en del i en effektiv kriskommunikation.

Denna riktlinje gäller för anställda vid Aneby kommun som är aktiva i sociala medier inom ramen för sin anställning. Riktlinjen beskriver hur Aneby kommun ska arbeta med sociala medier och syftar till att vara en vägledning och uppmuntran i användningen av dessa på ett sätt som följer både kommunens övriga policydokument och gällande lagstiftning.

Aneby kommun har en restriktiv hållning när det gäller att inrätta nya konton i sociala medier, utöver de officiella huvudkonton som kommunikationsverksamheten ansvarar för. Anledningen är att det krävs kunskap och tid för att underhålla och bevaka varje enskilt konto i form av återkommande inlägg, att moderera och bemöta kommentarer, diarieföra inlägg, följa upp statistik och så vidare. Dataskyddsförordningen (GDPR) gäller även sociala medier och giltigt samtycke krävs därför vid publicering av personuppgifter. Som registrerad har man rätt att få sina personuppgifter raderade.

Sedan sommaren 2023 har EU och USA enats om ett juridiskt ramverk, Data Privacy Framework, som åter möjliggör publicering av personuppgifter på sociala medie-plattformar som LinkedIn, Facebook och Instagram.

Kommunikationsverksamheten bevakar lagstiftningen och justerar och informerar efter rådande läge. En risk- och konsekvensbedömning görs av de verksamheter som avser att publicera personuppgifter i sociala medier. I den ska man exempelvis beskriva och riskbedöma de rutiner och de lagliga grunder man enas om för hanteringen av personuppgifter och tillhörande samtycken.

Beslut om att använda sociala medier

Kommunikationsverksamheten tar slutgiltigt beslut om införandet av ett nytt konto på sociala medier efter godkännande av enhetschef för den verksamhet



2024-05-06

som ska ha kontot. Inför beslutet ska en aktivitetsplan lämnas in som besvarar följande frågeställningar:

- Syftet med att inrätta kontot i relation till redan befintliga konton.
- Målgrupp för kommunikationen.
- Målsättning med att kommunicera genom den valda kanalen.
- Långsiktig strategi för att uppnå satta mål.
- Beräknad tidsåtgång och utrymme i ansvarig medarbetares tjänst för att genomföra aktiviteter på konto samt uppföljning.
- Jämt flöde i kanalen över tid.
- En risk- och konsekvensbedömning för hanteringen av personuppgifter enligt GDPR redovisas för det aktuella kontot.
- Ansvar för innehåll enligt gällande lagar och förordningar.

Sociala medier ska hanteras professionellt och samordnat med kommunens övriga mediekanaler. För att Aneby kommuns kommunikation ska vara planerad, samstämd och trovärdig är det viktigt att aktiviteter och händelser av större betydelse för medborgarna också kommuniceras på webbplatsen i samråd med kommunikationsverksamheten. Grundregeln är att det vi kommunicerar ska återfinnas på webbplatsen. Sociala medier ska i första hand ses som ett komplement även om det förekommer att vi delar vidare material från andra myndigheter och organisationer endast via sociala medier.

Ansvar och ägandeskap

Om beslut fattas att skapa ett nytt konto är det den enhet som använder kontot som står som ansvarig. Att använda sociala medier tar tid. Precis som med övrig kommunikation ska inlägg och kommentarer besvaras snabbt. Det måste därför finnas ett tydligt ansvar för underhåll och hantering när en verksamhet beslutar sig för att använda sociala medier. Det är enhetschefens ansvar att utse minst två medarbetare i sin organisation som sköter den dagliga driften av kontot. Det ska i det upplägget tydliggöras att arbetet med sociala medier är en del av medarbetarnas överenskomna arbetstid.

Enhetschef ansvarar även för att det, inom ramen för den egna verksamheten, finns nödvändiga resurser att hantera kontot under semestrar och vid sjukdom. Ersättare ska utses när ansvariga medarbetare avslutar sin anställning.

Kommunstyrelsen är personuppgiftsansvarig och den instans som har det yttersta ansvaret att säkerställa att gällande lagar följs.



2024-05-06

Kommunikationsverksamhetens roll är att ge stöd och rådgivning till verksamheten, exempelvis när det gäller strategier eller frågor om eventuell annonsering i den aktuella kanalen. Kommunikationsverksamheten ska ha administratörsbehörighet till alla kommunens sidor och konton i sociala medier.

Presentation och information

Varje konto i sociala medier ska ha en profilsida med en presentation där det framgår:

- Att det är Aneby kommun som ansvarar för kontot. Även den aktuella verksamheten ska anges för att separera kontot från kommunens officiella konto. Exempel Biblioteket, Aneby kommun.
- Syftet med kontot.
- Vilka uppgifter/inlägg som inte får publiceras.
- Vad vi gör om en användare inte följer rekommendationerna, till exempel blockera användare, ta bort inlägg etcetera.
- Att inlägg blir allmänna handlingar.
- Under vilka tider kanalen bevakas så att användaren vet när eventuell återkoppling kan väntas.

Det ska vara lätt att kontakta den som är ansvarig för kontot för att framföra synpunkter eller anmäla inlägg. Kontaktinformation ska därför alltid finnas tillgänglig.

Grafisk profil

Det ska klart och tydligt framgå att det är Aneby kommun som är avsändare även vid kommunikation i sociala medier. Den grafiska utformningen ska vara enhetlig och följa vår grafiska profil.

Bilder kan väljas utifrån verksamhet och syftet med det sociala mediet. Profilbilden är den bild som syns intill sidans namn. Profilsidan ska innehålla Aneby kommuns kommunvapen för att markera att detta är en officiell kommunikationskanal. Sidans namn ska tydligt visa kommuntillhörighet och verksamhet.

Man kan få tillstånd att använda särprofileringslogotyp som profilbild, men det är då viktigt att Aneby kommuns logotyp finns synlig på annat sätt för att påvisa tillhörigheten till kommunen.



Hantering av inlägg och kommentarer

Det är de personer som har fått i uppdrag att hantera kontot som har ansvar för löpande hantering av inlägg och kommentarer. Det är därför viktigt att dessa personer har daglig uppsikt över kontot.

Detta innebär bland annat att:

- Inkommande inlägg, kommentarer och frågor ska hanteras skyndsamt, antingen på egen hand eller med hjälp av annan person.
- Diskussioner ska bevakas dagligen och, i undantag, modereras.

Detta ska raderas:

- Upphovsrättsintrång eller intrång i andra rättigheter som skyddas av upphovsrättslagen.
- Kränkningar som berör etnisk folkgrupp, sexuell läggning, kön, politisk tillhörighet, yrke eller religion.
- Hot, trakasserier, förolämpningar, person- och ärekränkande inlägg, skvaller eller förtal.
- Svordomar och obscena ord.
- Marknadsföring och reklam för enskilda företag och produkter.
- Olaga våldsskildring, barnpornografibrott eller pornografi.
- Uppmaningar till brott, uppvigling eller något som på annat sätt bryter mot svensk lag.
- Partipolitiska debatter. Dessa ska hänvisas till andra politiska forum, till exempel till politiska partier eller ansvarig nämnd.
- Inlägg eller kommentarer som innehåller sekretess eller personuppgifter.

Innan radering ska innehållet i inlägget eller kommentaren och information om dess avsändare sparas genom att en skärmdump sparas och diarieförs. Såväl avpublicerad som raderad information ska behandlas i enlighet med övriga regler för allmänna handlingar.

Tänk även på att:

- Godkända sociala medier-konton får inte användas för att framställa enskilda verksamheter i kommunen som mer attraktiva än andra, eller för att bygga ett eget varumärke.



2024-05-06

- Enskilda näringsidkare eller andra externa aktörer ska inte framhållas och synliggöras på ett sätt som uppfattas som reklam eller på ett sätt som är ojämnt.
- Kommunen kan bli skadeståndsskyldig om den lämnar felaktiga upplysningar eller råd. Gör därför inga uttalanden i ett socialt medium som kan uppfattas som råd eller upplysningar som kan få ekonomiska konsekvenser.
- Sociala medier får aldrig användas för sekretessbelagda uppgifter.
- Vid all användning av texter och bilder måste upphovsrätten och GDPR följas.
- Webbplatsen aneby.se är Aneby kommuns huvudsakliga kommunikationskanal. Inlägg och information i sociala medier som är av större vikt eller betydelse för en bredare målgrupp ska alltid kunna bekräftas där.

Samtalston, språk och svarstid

Vi ska kommunicera vårdat, enkelt och begripligt enligt principerna för klarspråk som har arbetas fram av Språkrådet.

- Vi bör svara snabbt, riktmärket är att svara inom ett dygn på vardagar.
- Svara alltid som administratör av kontot, och inte med ett privat konto.
- Vid svar, ange alltid förnamn, titel eller verksamhet, till exempel: Karin, kommunikatör.
- Svara gärna med ett personligt tilltal utan att bli privat.
- Alla frågor behöver inte besvaras. Ibland förs diskussioner och erfarenhetsutbyten mellan personer som inte utgör direkta frågor. Utifrån diskussionens eller frågans karaktär och relevans måste en bedömning göras om kommentaren bör bemötas eller inte.

Allmänna handlingar

Allmänheten har rätt att ta del av allmänna handlingar. De inlägg som vi gör i sociala medier, och som andra gör i dialog med oss, blir allmänna handlingar. Dessa ska hanteras på samma sätt som inkomna handlingar via mejl eller post.

Varje enskilt inlägg i sociala medier behöver inte registreras, det räcker med att konversationerna hålls ordnade så att det framgår om de upprättats av kommunen eller inkommit från någon annan, och när det har skett. Detta



2024-05-06

innebär att vi i regel inte behöver registrera inlägg och kommentarer, huvudsaken är att vi håller ordning på dem så att de kan tas fram på begäran.

Inlägg och kommentarer ska registreras om de till exempel:

- Tillför ett pågående ärende ny information.
- Kan ligga till grund för ett nytt ärende.
- Leder till en åtgärd för kommunen.
- Innehåller sekretessbelagd information.

Inlägg eller kommentar som ska registreras och diarieföras skickas till ks@aneby.se.

Arkivering och gallring

Inlägg i sociala medier ska arkiveras regelbundet för att bevaras. För att dokumentera själva kontot och profilsidan bör ansvarig verksamhet, minst en gång per halvår eller vid större förändringar, bevara en ögonblicksbild, till exempel en skärmdump som bevaras som PDF.

Gallring, förstörande av handlingar, ska ske enligt förvaltningens informationshanteringsplan.

Privat användning av sociala medier

Alla anställda har naturligtvis rätt att medverka i sociala medier på sin fritid, med ett privat konto. För kommunens anställda gäller yttrandefrihet och meddelarfrihet under förutsättning att kommunala uppgifter som berörs av sekretess inte röjs.

Privata konton bör inte användas för kommunikation i tjänsten, så länge det inte är det enda sättet att hantera en sida. Exempelvis kan LinkedIn-ambassadörer utses och genom sitt privata konto lyfta sin arbetsplats.

Som anställd bör du inte uttala dig för kommunens räkning via privata konton. Vid diskussioner i sociala medier, där du väljer att beröra kommunrelaterade ämnen, ska du alltid vara tydlig med att det är dina åsikter och inte nödvändigtvis kommunens som du delar med dig av. Beroende på befattning kan en tydlig gränslinje mellan det privata och jobbet vara mer eller mindre svår att hitta, varför tydlighet och försiktighet är att föredra.



Avslut av konton

Kanaler inom sociala medier som inte regelbundet uppdateras eller bevakas, ska avslutas. Både passivitet och nedstängning kan skada kommunens varumärke, därför bör detta göras i samråd med kommunikationsverksamheten.

Juridik

Användningen av sociala medier omfattas av ett antal lagar och förordningar, såsom:

- Tryckfrihetsförordningen
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Förvaltningslagen och serviceskyldigheten
- Upphovsrättslagen
- Yttrandefrihetsgrundlagen
- Lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor
- Arkivlagen
- Dataskyddsförordningen (GDPR)

Ansvar

Riktlinjerna för sociala medier är styrande och antas av kommunstyrelsen.

Kommunikationsverksamheten ansvarar för att ta fram riktlinjerna samt att genomföra översyn och revideringar av de samma. Redaktionella revideringar och revideringar som krävs med anledning av förändrade lagkrav kan göras löpande av kommunikationsverksamheten.

Varje verksamhetsansvarig chef har ett kommunikationsansvar inom sitt verksamhetsområde, och i de fall sociala medier används därmed även ett ansvar för att riktlinjerna följs inom verksamheten.