

# **Riktlinjer för sociala medier, Lilla Edets kommun**

Framtagen av: Kommunikationsteamet

Diarienummer: 2014/KS0101

Datum: 2014-03-24

Version: 1.0



LILLA EDETS  
KOMMUN

## Innehåll

1. Vad är sociala medier? .....	3
2. Varför och när ska sociala medier användas? .....	3
3. Starta upp arbetet med sociala medier .....	3
4. Hur använder vi sociala medier? .....	4
Tydlig avsändare .....	4
Inlägg, frågor och synpunkter .....	4
5. Gallring, arkivering och diarieföring .....	5
6. Regler .....	5
Personuppgifter i sociala medier .....	5
7. Lathund för hantering av inlägg .....	6
INLÄGG .....	6
ÅTGÄRD .....	6
GALLRING .....	6
8. Kontaktuppgifter till kommunikationsteamet .....	6
9. Checklista .....	7

## 1. Vad är sociala medier?

Användningen av sociala medier i samhället är stor och ökar hela tiden. Det är ett snabbt och enkelt sätt att kommunicera med sina målgrupper. Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube, bloggar och chattar är några aktuella exempel som räknas till sociala medier. Även traditionella webbplatser med till exempel kommentarsfunktioner omfattas av begreppet.

## 2. Varför och när ska sociala medier användas?

Vi ska föra en aktiv dialog med våra medborgare och andra intressenter. Sociala medier kan vara en kanal. Genom sociala medier når vi snabbt ut med information och kan ta in åsikter från omgivningen. Vi skapar ökade förutsättningar för en aktiv medborgardialog och närmare kontakt med allmänheten. Sociala medier kan fungera som en kanal i vårt arbete med kommunikation, i krissituationer och för omvärldsbevakning.

De sociala medierna kan finnas med i verksamhetens övergripande planering för sin kommunikation och användas när det bedöms vara ett bra val för att kommunicera med en specifik målgrupp. Som stöd vid val av kommunikationskanaler finns kommunikationsteamet i Lilla Edets kommun (för kontaktuppgifter se sista sidan).

Sociala medier ersätter inte kommunens webbplats eller intranät; alla förvaltningar ska publicera sin information där.

## 3. Starta upp arbetet med sociala medier

Det är den ansvariga chefen som bedömer om verksamheten ska använda sig av sociala medier och på vilket sätt. Tänk på följande:

- Fastställ syfte och målgrupp.
- Läs användarvillkoren för respektive sociala media. Dessa är juridiskt bindande.
- Bedöm tid och resurser. Sidan måste hela tiden hållas under uppsikt. Behövs ytterligare tekniska resurser.
- Gör användarnamn och lösenord tillgänglig för flera, så att sidan inte blir inaktiv vid frånvaro. Använd alltid en officiell e-postadress.
- Gå igenom vad som gäller för gallring, arkivering och diarieföring.

På sista sidan finns också en checklista till er hjälp.

För dialog med kommunikationsteamet innan ni startar upp er närvaro i sociala medier. Vi kan ge råd och tips samt hjälpa er med det grafiska uttrycket, som exempelvis visningsbilder och omslagsbilder.

## 4. Hur använder vi sociala medier?

Kommunen ansvarar för alla inlägg som kommunen gör. Vi kan bli ansvariga för inlägg med olagligt innehåll som andra publicerat om vi inte agerar. Inlägg som vi och andra gör i våra sociala medier är allmänna handlingar.

### Tydlig avsändare

Det måste vara tydligt att det är Lilla Edets kommun som står bakom det sociala mediet. Det ska alltid finnas med logotyp, kontaktuppgifter och information om att alla inlägg blir allmänna handlingar samt att inlägg som bryter mot lagen kan komma att raderas. Följande ska framgå:

- Att det är Lilla Edets kommun som ansvarar för det sociala mediet.
- Vad syftet är med användningen.
- Att inlägg blir allmänna handlingar och att inläggen kan bli offentliga.
- Vilka uppgifter som inte får publiceras.
- Att inlägg som bryter mot reglerna kan komma att raderas.

### Inlägg, frågor och synpunkter

- Endast den som har uppdrag från sin chef att uttala sig för kommunens räkning får göra det i kommunens namn i våra sociala medier. Undvik att uttala dig för kommunens räkning via privata konton, då det till exempel försvårar vår skyldighet att hantera allmänna handlingar. Får du en fråga som rör kommunens verksamhet på ett privat konto, hänvisa eller skicka vidare till kommunens kontaktvägar. Använder du sociala medier privat får du skriva om kommunens verksamhet. Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller.
- Frågor och synpunkter som kommer via sociala medier ska besvaras snabbt och korrekt. Det betyder att de som har ansvar för sidan måste ha regelbunden uppsikt över den. Det innebär också att alla andra anställda måste vara beredda att snabbt svara på frågor inom sitt område.
- Ta genast bort uppgifter som innehåller till exempel uppvigling, hets mot folkgrupp, pornografi, våldskildringar, förtal, kränkande personuppgifter eller där avsändaren gjort intrång i upphovsrätten. Kom ihåg att först skriva ut inlägget, göra skärmdump eller på annat sätt bevara det.
- Uppgifter av sekretessbelagd karaktär ska inte finnas i sociala medier. Dölj inlägg som rör sekretess eller enskilda personärenden och hänvisa eller skicka vidare till andra kontaktvägar inom kommunen.
- Informera den som har gjort inlägget om att inlägget har raderats och varför. Även avpublicerat innehåll ska behandlas enligt regler om allmänna handlingar.
- Använd en personlig ton, korrekt språk och uppmuntra till dialog.

## 5. Gallring, arkivering och diarieföring

Innehållet i våra sociala medier är allmänna handlingar och ska hållas ordnade. Det kan ske direkt i det sociala mediet eller genom diarieföring.

Inlägg i sociala medier ska arkiveras kontinuerligt, för att bevaras för framtiden. Det kan ske via utskrifter eller skärmdumpar. Frågor och inlägg av mindre betydelse kan gallras. Följ dokumenthanteringsplanen som är beslutad av respektive nämnd.

## 6. Regler

- Vi är skyldiga att svara på frågor.
- Vi ska vara tydliga med att det är vi som står bakom det sociala mediet.
- Alla medborgare har rätt att ta del av allmänna handlingar. Inlägg i sociala medier är allmänna handlingar och ska hanteras därefter (se lathund nedan).
- Inlägg som behandlar sekretessbelagda uppgifter, kränkande personuppgifter eller bryter mot lagen ska genast döljas och sparas på annat sätt.
- Verk som omfattas av upphovsrätten får inte användas utan upphovsmannens tillstånd.
- Kommunen har ett bildavtal som ska undertecknas av alla som blir fotograferad. Avtalet hittar du på intranätet, under Grafisk profil/Mallar/Bilder – modellkontrakt. Bilder på minderåriga ska alltid godkännas av vårdnadshavare.
- Om vi lämnar felaktiga råd eller upplysningar kan vi bli skadeståndsskyldiga. Undvik uttalanden som kan uppfattas som råd och kan få ekonomiska konsekvenser.

### Personuppgifter i sociala medier

Om personuppgifter behandlas måste personuppgiftslagen följas. På Facebook och bloggar är kommunen ansvarig för alla personuppgifter som publiceras, även om andra har publicerat dem. På Twitter ansvarar kommunen endast för de personuppgifter som vi själva publicerar. För andra sociala medier ska en bedömning göras av vilket ansvar vi har för vad andra publicerar.

#### Tänk på att:

- Aldrig publicera kränkande personuppgifter.
- Hålla uppsikt över besökarnas kommentarer.
- Ta bort kränkande personuppgifter (dessa ska omedelbart döljas och föras över till diariet).

## 7. Lathund för hantering av inlägg

Nedan följer en lathund för hur olika inlägg hanteras:

<b><u>INLÄGG</u></b>	<b><u>ÅTGÄRD</u></b>	<b><u>GALLRING</u></b>
Enkla frågor	Svara	Vid inaktualitet
Anspråkslösa inlägg	Ingen åtgärd	Vid inaktualitet.
Inlägg som har betydelse i ett ärende eller inleder ett ärende.	Svara i det sociala mediet. För även över till diariet, till exempel genom utskrift, spara som pdf eller skärmdump.	Gallras från det sociala mediet vid inaktualitet och bevaras i diariet.
Nöddrop (suicid) eller hot	Dölj genast inlägget. Spara genom utskrift, spara som pdf eller skärmdump. Kontakta polisen. Föras in i diariet.	Gallras genast från det sociala mediet. Spara för dokumentation vid polisanmälan. Bevaras i diariet.
Inlägg som bryter mot lagen, reglerna, innehåller sekretessuppgifter eller kränkande personuppgifter	Dölj genast och spara på annat sätt, till exempel genom utskrift, spara som pdf eller skärmdump. Kontakta den som har gjort inlägget för att berätta varför det har raderats. Polisanmäl i de fall det behövs. Föras in i diariet.	Gallras genast från det sociala mediet. Bevaras i diariet.

Följ också dokumenthanteringsplanen som är beslutad av respektive nämnd.

## 8. Kontaktuppgifter till kommunikationsteamet

Ellinor Östlund, kommunikationsstrateg  
0520-65 95 15, [ellinor.ostlund@lillaedet.se](mailto:ellinor.ostlund@lillaedet.se)

Jesper Gärder, webbansvarig/kommunikatör  
0520-65 95 16, [jesper.garder@lillaedet.se](mailto:jesper.garder@lillaedet.se)

Erika Bjernhagen Börkén, kommunikatör  
0520-65 97 00, [erika.bjernhagenborken@lillaedet.se](mailto:erika.bjernhagenborken@lillaedet.se)

Julia Domby, kommunikatör (föräldraledig till hösten 2014)  
0520-65 97 00, [julia.domby@lillaedet.se](mailto:julia.domby@lillaedet.se)

## 9. Checklista

Innan uppstarten av sociala medier ska verksamheten gå igenom checklistan för att säkerställa att riktlinjerna för sociala medier följs:

- Syfte – Varför ska det sociala mediet användas?
- Mål – Vad är målet med kommunikationen?
- Budskap – Vilka frågor ska i huvudsak kommuniceras, hänger det ihop med budskap i andra kanaler, finns det risk att budskap krockar?
- Målgrupp – Vilka vänder vi oss till?
- Kanal – Vilken typ av socialt medium ska användas?
- Typ av konto – Skapa alltid en organisationssida/-konto, inte ett personkonto.
- Avtalsvillkor – Har ni gått igenom avtalsvillkoren för det sociala mediet?
- Funktion och teknik – Krävs insatser för kommunens IT-avdelning?
- Resurser – Har ni bedömt vilka insatser som behövs i tid och resurser för att upprätta och hålla det sociala mediet under uppsikt?
- Bemanning/Bevakning – Vem/Vilka sköter bevakning och uppdatering? Är det endast en person måste täckning finnas vid exempelvis semester och sjukfrånvaro.
- Avsändare – Framgår det tydligt att ni är en del av Lilla Edets kommun?
- Risker – Riskerar sekretess att röjas, PUL och andra lagar och regler att ta hänsyn till?
- Diarieföring, gallring och arkivering – Hur ser kommunens rutiner ut? Följ dokumenthanteringsplanen som är beslutad av respektive nämnd.
- Kriskommunikation – Hur använder vi sociala medier vid en kris? Hur hänger det ihop med övriga informationskanaler? Finns back-up för bemanning och hantering?
- Marknadsföring – Hur hittar besökarna till era sociala medier?
- Informationskrav – Har ni fått med all övergripande information som ska finnas? (Jämför Checklista från E-delegationen)
- Meddela kommunikationsteamet när ni upprättar eller avslutar ett konto. På kommunens webbplats ska en förteckning finnas över var Lilla Edets kommun och dess verksamheter finns aktiva i sociala medier.