

POLICY

sociala medier

Innehåll

INLEDNING	3
Vad är sociala medier?	3
Varför sociala medier?	3
Juridiska aspekter	3
Sociala medier i tjänsten	3
Sociala medier utanför arbetet	3
Ansvar	4
Generella riktlinjer	5
Juridiska förutsättningar	6
Allmänna handlingar	6
Serviceskyldighet	6
Personuppgifter	7
Registrering, bevarande och gallring	7
Elektroniska anslagstavlor	8
Informationsplikt	8
Defintioner sociala medier (<i>ett urval</i>)	9

Inledning

Syftet med policyn är att medarbetare får riktlinjer så att han eller hon kan använda sociala medier på ett positivt sätt.

Anställd eller uppdragstagare i Perstorps kommun omfattas av riktlinjerna för sociala medier.

Vad är sociala medier?

Sociala medier betecknar aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användarskapat innehåll.

Sociala medier, till skillnad från traditionella medier, är webbplatser och applikationer där människor kommunicerar i sociala nätverk.

Varför sociala medier?

Svenskarna uppskattar sociala medier. Användningen fortsätter att öka.

77 procent av alla internetanvändare använder dagligen sociala medier.

Mängden tid som ägnas åt det ökar också. Mängden information som exponeras ökar även den.

Många får dagligen tips om nyheter aktiviteter och evenemang via sociala medier varför det är betydelsefullt för varumärket och kommunen Perstorp att vara verksam och synlig i människors flöden.

Då kommunen, på ett effektivt och strategiskt sätt, kommunicerar ut sitt budskap och för en dialog med invånare och andra aktörer är vi med och påverkar agendan.

Vi bevakar dessutom informationsflödet och visar stolthet för varumärket Perstorp och den verksamhet kommunen bedriver.

Juridiska aspekter

Sociala medier i tjänsten

Medarbetare som i tjänsten använder sociala medier måste tänka på och agera utifrån aspekten att användandet/kommunikationen genomförs som *anställd och inte som privatperson*.

Medarbetare som använder sociala medier i tjänsten ska också ha koll på kommunens sociala medier-policy och alla de juridiska förutsättningar som gäller.

Sociala medier utanför arbetet

Privat användning av sociala medier är tillåten, men det finns ett par saker att tänka på:

Offentlighets- och sekretesslagen gäller vid användandet av sociala medier, oavsett om användningen görs privat eller i tjänst.

Det innebär således att det är *förbjudet* att sprida sekretessbelagd information.

Anställda har rätt att uttrycka sina privata åsikter i sociala medier och även rikta kritik mot arbetsgivaren.

Samtidigt har alla anställda en lojalitetsplikt mot fattade beslut. Det innebär att anställda har en skyldighet att genomföra sina arbetsuppgifter och rätta sig efter arbetsgivarens beslut och instruktioner, även om vederbörande är kritisk till dem.

Som folkvald politiker i Perstorps kommun bör du klargöra att åsikter och ståndpunkter inte är kommunens officiella, utan dina eller ditt partis uppfattningar.

Som tjänsteman är det inte tillåtet att ha professionell kontakt med kunder, brukare, vårdtagare eller andra intressenter via dina privata konton på sociala medier.

Ansvar

Perstorps kommuns konto(n) på sociala medier bedrivs huvudsakligen av kommunikatör och kommunsekreterare. Varje förvaltning ansvarar för sin närvaro i sociala medier. Beslut om vilka tjänstemän som ska använda sociala medier i tjänsten fattas av förvaltningschef.

Konton på sociala medier är, med särskilda undantag, kommunövergripande. Undantagsfall diskuteras i samråd med kommunikatör.

De anställda som använder sociala medier i tjänsten ansvarar för att mediet i fråga hanteras på ett för Perstorps kommun representativt sätt och i enlighet med reglerna i denna policy.

Vid ansvarig tjänstemans frånvaro ska ersättare finnas utsedd. Om så inte finns, står förvaltningschef ansvarig för det sociala mediet. Chefen bör därför försäkra sig om tillgången till inloggningsuppgifter på det sociala mediet.

Generella riktlinjer

Skapa rätt form av forum när sociala medier startas upp. Välj inte ett konto för privatperson, utan ett för företag, organisation eller myndighet.

Svara gör vi inom 24 timmar under kontorstid måndag till fredag. Har verksamheten inte möjlighet att svara under veckans alla dagar och timmar, ska det tydligt framgå på sidan.

Kritik bemöter vi med saklig information och med vänlighet. Informera närmaste chef om du stöter på publicerat material i sociala medier som kan skada varumärket Perstorps kommun.

Klargör vem du är, med för- och efternamn samt din titel, när du uttalar dig i sociala medier.

Tydlighet ska spegla vårt språk. Svara varje individ med ett enkelt språk som alla förstår. Skriv hellre kort än långt. Använd ett personligt tilltal.

Offentligt blir allt det som skrivs på internet, både idag och för all framtid. Därför ska vi vara extra noga med uttalanden vi gör i sociala medier.

Bilder används gärna och ofta i sociala medier. Beakta dock upphovsrätten och använd endast de bilder som finns i kommunens eget bildarkiv eller hos bildbyrå hos vilken kommunen har abonnemang. Konton på sociala medier ska spegla kommunens grafiska profil.

Planera närvaron i sociala medier. Vad är syftet? Vilka mål ska verksamheten nå?

Granska det sociala mediet dagligen. Som ansvarig för en sida är det din uppgift att se till att innehållet är okej och att kontrollera så det inte förekommer några obesvarade eller olämpliga inlägg på sidan.

Gallra inlägg av olämplig karaktär. Till olämpliga inlägg räknas personangrepp, obscena ord, hets mot folkgrupp, intrång i upphovsrätt, våldsskildringar, pornografi och kommersiell reklam.

Diarieför allt material och all information som ses som ett inkommet ärende. Ta det vidare till rätt instans i organisationen. Information och inlägg som är strukturerade i kronologisk ordning behöver inte diarieföras (*läs mer under Allmänna handlingar*).

Dokumentera arbetet i sociala medier med en ögonblicksbild (skärmdump) en gång i halvåret. Dokumentera antal följare och antal skrivna inlägg den senaste månaden.

Stäng de konton som är inaktiva. På så sätt minskas risken för att passiviteten solkar kommunens varumärke.

Juridiska förutsättningar

Allmänna handlingar

All 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.
- Vissa inlägg som görs av utomstående på någon annans sociala medium som inte hör till kommunen, men som uppkommer i exempelvis i samband med 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, 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.

Varje kommunal verksamhet som fått ett uppdrag att delta i ett socialt medium ska rapportera in det till kommunikatör så allt kan samlas.

Förteckningen ska vara tillgänglig för allmänheten via kommunens webbplats.

Serviceskyldighet

Enligt 4 § förvaltningslagen (1986:223, FL) ska varje myndighet lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde.

Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

Frågor från enskilda ska besvaras så fort som möjligt. Om en enskild ställer en allmän fråga om myndighetens verksamhet via en extern webbplats där kommunen är aktiv och inbjuder till kommunikation, är myndigheten skyldig att besvara frågan.

Om frågan inte kan besvaras direkt av den som är ansvarig för det sociala mediet måste frågan vidarebefordras till ansvarig verksamhet/handläggare. Frågor ska besvaras skyndsamt.

Personuppgifter

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 (under kontorstid) uppsikt över besökarnas kommentarer, och omedelbart ta bort kränkande personuppgifter, senast inom 48 timmar. Kommunen kan bli skadeståndsskyldig för publicering av kränkande personuppgifter.

I de sociala medier som förs i kommunens namn:

- Får inte kränkande personuppgifter publiceras.
- Koll av besökares kommentarer ska göras för att upptäcka kränkande uppgifter.
- Tas kränkande uppgifter 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 det göras per omgående av ansvarig tjänsteman.

Registrering, bevarande och gallring

Innehåll med sekretessbelagd information får inte förekomma på ett socialt medium. Om någon utomstående gör ett inlägg som innehåller sekretessbelagda uppgifter ska det tas om hand för registrering via diariet för vidare handläggning.

Om Perstorps kommun anser att ett inlägg utgör en handling av tillfällig eller ringa betydelse, kan ett gallringsbeslut fattas för detta inlägg. Gallring får dock endast ske under förutsättning att allmänhetens rätt till insyn inte åsidosätts och att handlingarna bedöms sakna värde för rättsskipning, förvaltning och forskning.

Det är myndigheten själv som ska ta ställning till vilka handlingar som är av tillfällig eller ringa betydelse med hänsyn till bevarandeändamålen.

För att dokumentera själva mediet sparas skärmdumpar en gång i halvåret samt inför stora ändringar av de sidor som är aktiva. Skärmdump/print screen av kontots startsida tas och sparas i pdf-format.

Sidorna kan sedan arkiveras som utskrifter på papper. Övriga sidors innehåll behöver inte dokumenteras.

Elektroniska anslags/informationstavlor

Lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor omfattar elektronisk förmedling av meddelanden. Lagen ställer upp ett antal regler som riktar sig till den som tillhandahåller tjänsten "elektronisk anslagstavla".

Enligt lagen ska innehavaren lämna information till alla användare om sin identitet och att insända meddelanden kommer att göras tillgängliga för andra samt hur stor denna mottagargrupp är.

Den som ansvarar för en elektronisk anslags- informationstavla har en uppsikt som innebär att:

- Hålla uppsikt över insända meddelanden.
- Ta bort meddelanden som innehåller:
 - Uppvigling
 - Hets mot folkgrupp
 - Barnpornografibrott
 - Olaga våldsskildring
 - Upphovsrättsintrång

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.
- Rutiner för gallring och bevarande.
- Hur ofta, vilka tider och dagar som sidan bevakas och hur snabbt en frågeställare 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 och 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 ska 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 samt information om vart man vänder sig i stället. Informera också om att i de fall sådana frågor ändå inkommer, plockas de bort från det sociala mediet och handläggs enligt gällande ärendehanteringsrutiner.

Definitioner sociala medier (ett urval)

Facebook är en social nätverkstjänst där användarna; privatpersoner, företag och myndigheter, kan skapa en profil och interagera med varandra. Som privatperson kan du "gilla" ett företags eller en myndighets sida, för att kunna ta del av information, ställa frågor och få svar. Tjänsten är kostnadsfri.

Twitter (av engelskans twitter = kvittra) är en social nätverkstjänst och en microblogg där användaren; en privatperson, ett företag eller en myndighet, skriver meddelanden (så kallade "tweets") med en begränsning på 140 tecken. Användaren kan prenumerera på andra användares flöden, och på så sätt se deras tweets. Tjänsten kan användas för att informera om tjänster, samla in marknadsinformation och skapa relationer med kunder. Tjänsten är kostnadsfri.

LinkedIn är en webbtjänst där användaren kan sköta sitt professionella nätverk. Tjänsten är inriktad på att skapa en mötesplats mellan arbetssökande och företag. Den fungerar också som ett forum där individer kan hålla kontakten. Tjänsten är kostnadsfri.

YouTube är en webbplats med videoklipp som laddas upp av dess användare. Videoklippen kan ses av alla som besöker webbplatsen och det krävs inget typ av medlemskap för detta. Tjänsten är kostnadsfri.

Bambuser är en tjänst där användarna kan direktsända strömmande video (streama) via internet. Efter avslutad sändning finns videon till förfogande i ett öppet arkiv. Tjänsten är kostnadsfri för privatpersoner och icke-vinstdrivande organisationer.

Vimeo är som YouTube en webbplats för videoklipp. Tjänsten bekostas av reklaminslag, om användaren inte väljer att själv bekosta tjänsten.

Instagram är en social nätverkstjänst där användarna; privatpersoner, företag och myndigheter, kan skapa en profil och dela bilder med en kort text till varandra. Användarna kan gilla och kommentera bilderna. Tjänsten är kostnadsfri.

Snapchat är en fotodelning och multimediaapp för smarta telefoner. Användare kan ta bilder eller spela in videoklipp och sedan lägga på filter, stickers, text eller rita på dem. Dessa kallas "snaps" och kan sedan skickas till vänner eller läggas upp på användarens "story". Användaren kan välja hur länge mottagare kan visa deras snaps, mellan 1 och 10 sekunder, varefter bilden försvinner från mottagarens skärm såvida denna inte valt att ta en skärmdump. Tjänsten är kostnadsfri.

Blogg är en förkortning av webblogg; engelskans web och log. Det är en webbplats som innehåller periodiskt publicerade inlägg och/eller dagboksanteckningar. Inläggen publiceras kronologiskt, det senaste hamnar överst. Till skillnad mot traditionella webbplatser skrivs bloggar med en mer personlig vinkel.

Vlogg är en förkortning av videoblogg vilket är en typ av blogg där videoklipp postas/publiceras istället för stycken med text som in en vanlig blogg. Vlogginlägg publiceras oftast på Youtube eller infogas i blogginlägg.