



# Riktlinjer för sociala medier

<b>Dokumenttyp</b> Riktlinje	<b>Dokumentnamn</b> Riktlinje för sociala medier	<b>Fastställt/upprättad</b> Kommunstyrelsen 2022+-04-06 § 60.	<b>Beslutsinstans</b> Kommunstyrelsen	<b>Giltighetstid</b> Tillsvidare
<b>Dokumentansvarig</b> Kommunchef	<b>Version</b> 1.0	<b>Senast reviderad</b>	<b>Dokumentinformation</b> Dnr Ks 2022/144, 109	Detta dokument gäller för Politik och förvaltning

# Innehåll

Inledning	1
Grundförutsättningar	1
Vem kan bli redaktör?	1
GDPR	2
Användning av sociala medier	2
Redaktörer	2
Regler	3
Vad får jag som tjänsteperson inte skriva?	3
Inlägg	3
Hur hanteras synpunkter, svar och kommentarer?	4
Kommentarer	5
Syfte	5
Hur vi kommunicerar på sociala medier	6
Offentlighet	6
För kommuninvånare och besökare	7
Huvudansvar	7
Tillgänglighetsdirektivet	7
Länkar	8
Källor	8

## **Inledning**

Arjeplogs kommun vill värna om en god och öppen dialog på sociala medier. På så vis verkar kommunen aktivt för att saklig information framställs. Arjeplogs kommun vill med hjälp av kommunikationskanaler följa med i utvecklingen och nå ut till olika målgrupper. Kontroller utav kommunikationskanaler ska ske kontinuerligt, så även valen till varför Arjeplogs kommun verkar i dessa. Användandet av sociala medier är en möjlighet till att skapa dialog och information till kommuninvånarna.

I Arjeplogs kommuns personalpolitiska program finns ett avsnitt om sociala medier som kompletterar denna riktlinje. Programmet förklarar hur man som medarbetare ska förhålla sig till sociala medier som anställd. Denna riktlinje beskriver närmare hur redaktörer för sociala medier på Arjeplogs kommun ska utföra sitt arbete, samt vilka regler och lagar redaktörer och allmänheten behöver förhålla sig till när de använder Arjeplogs kommuns sociala medier.

## **Grundförutsättningar**

På Arjeplogs kommuns hemsida ska de kanaler som används kunna nås samlat. Detta sker på arjeplog.se. Där finns även en förteckning på samtliga kanaler som Arjeplogs kommun är aktiva i. Vidare finns information med vilka webbplatser där Arjeplogs kommun företräds som huvudman eller samarbetspartner. Riktlinjerna gäller för de webbplatser där man kommunicerar, direkt eller indirekt med kommuninvånarna. Arjeplogs kommun är avsändare inom all kommunikation på sociala medier. Detta betyder att all information ska vara tydligt, sakligt och korrekt framställt. Informationen ska framställas enligt den grafiska profilen när så är möjligt. Informationstext som är skriven ska tydligt förklaras av en avsändare som kommunicerar på Arjeplogs kommuns kanaler. Bedömning av vilka som har behov att i tjänsteutövningssyfte kommunicera via sociala kanaler sker på respektive verksamhet. Redaktörer för sociala kanaler ska vara utbildade för ändamålet. Utsedda redaktörer har ett ansvar för vad som publiceras på sociala medier i enlighet med riktlinjerna. Valet ska ha ett tydligt syfte och uppfylla en nytta för verksamheten. Även tydligt klargöra vad man vill uppnå. Ansvarig tjänsteperson ska informera om ändamålet och vad kommentarsfunktionerna är till för på berörda webbplatser.

## **Vem kan bli redaktör?**

Utbildade redaktörer kan starta konto eller få tillgång till konto. Kommunikatör genomför dessa utbildningar. För registrering krävs en dialog med kommunikatör med ett förtydligande om syftet med kontot. Utbildade redaktörer erhåller ett diplom av medborgarservice efter genomförd utbildning.

## **GDPR**

Användandet av alla Arjeplogs kommuns sociala medier kan innebära att personuppgifter behandlas. Regler inom dataskyddsförordningen (GDPR) och registerlagstiftning ska följas. Se länk

<https://skr.se/skr/ekonomijuridik/juridik/offentlighetsekretessarkivdataskyddsförordningengdpr/datskyddsförordningengdpr.13023.html>

## **Användning av sociala medier**

Vem använder sociala medier för Arjeplogs kommun

1. Kommunikatör
2. Medborgarservice
3. Utbildade redaktörer ute i verksamheterna

I första hand ska sociala medier vara en plats för dialog, inte traditionell reklamkanal. Det betyder att inlägg främst ska vara kommunikativa, konverserande och relationsskapande. Det är även viktigt att tänka på språket och ton i sin skrivning. Se kommunikationsplanen för exempel på tonalitet.

Tanken med att vara aktiv i flera olika sociala medier breddar kommunikationen mellan kommunen och dess målgrupper.

## **Redaktörer**

Kommunikatören har det övergripande ansvaret att utbilda och kontrollera arbetsprocesserna i de verksamheter som hanterar sociala medier.

Vid annonsering på sociala medier, publiceras det endast av kommunikation och en intern faktura skapas för annonseringskostnaden till den verksamhet annonseringen berörs.

## Regler

Kommunikatören har ett samordnande ansvar för sociala medier. Arjeplogs kommuns kanaler hanteras i enlighet med offentlighetsprincipen och bestämmelser om arkivering.

Varje verksamhet har i sitt uppdrag att kontinuerligt fundera på

- om verksamheten har användning av sociala medier i sin verksamhet.
- vilka verktyg och/eller tjänster som används samt
- vilka som får representera verksamheten inom sociala medier.
- om något är nyhetsvärdigt och behöver spridas

Verksamheter som väljer att engagera sig inom sociala medier ska tydliggöra att engagemanget sker som ett led i verksamhetens verksamhetsutövning. Vid användning av den officiella e-postadressen och/eller telefonnumret som är kopplat till verksamheten anses uttalanden inom sociala medier alltid gjorda som ett led i tjänsteutövningen.

När en verksamhet väljer att finnas representerad på sociala medier ska det meddelas till kommunikatör, tillsammans med kontaktuppgifter till mediet och redaktör i verksamheten. Kommunikatören upprättar och underhåller en förteckning över de kanaler som används i officiellt syfte inom Arjeplogs kommun. Det är varje verksamhets skyldighet att hålla sin förteckning uppdaterad och meddela den till redaktörer på berörd verksamhet. Varje verksamhet måste också se till att inloggningsuppgifter finns tillgängliga för verksamhetschefen.

## Vad får jag som tjänsteperson inte skriva?

Arjeplogs kommun har personuppgiftsansvar för de inlägg som tjänstepersoner själva gör. Inlägg som kan antas strida mot lagstiftning, direktiv och/eller policydokument får inte publiceras.

## Inlägg

får inte innehålla:

- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- Olovliga våldsskildringar eller pornografi
- Uppmaningar till brott eller utgöra annan brottslig verksamhet
- Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- Svordomar eller obscena ord
- Kommersiella budskap eller reklam

Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier.

För bildpublicering gäller samma lagstiftning som gäller för publicering på kommunens huvudwebbplats. Speciellt bör nämnas att det krävs skriftligt medgivande från vårdnadshavare för publicering av bilder på barn som fotograferats inom ramen för kommunens verksamhet.

## Hur hanteras synpunkter, svar och kommentarer?

Enskilda redaktörer, som har fått i uppdrag att som ett led i tjänsteutövningen närvara på sociala medier, ansvarar för hantering av synpunkter, svar och kommentarer. Ansvaret innebär att antingen;

- besvara synpunkter som riktas till myndigheten,
- vidarebefordra dessa till en befattningshavare som är bättre lämpad att besvara dessa eller
- avpublicera dessa med stöd av verksamhetschef eller kommunikatör.

Tänk på att svar på sociala medier bör, om möjligt, kunna ges senast nästkommande arbetsdag. Läsare på det sociala mediet ska kunna få kontakt med den ansvarige på ett tydligt angivet sätt, för att framföra direkta synpunkter, exempelvis anmälan om olämpliga kommentarer. På sociala medier behöver inte alla frågor besvaras av kommunen, utan en diskussion om en fråga kan ske mellan olika parter på ”vår” plattform. Direkta kommentarer som rimligen förutsätter ett svar besvaras alltid inom 24 timmar.

Annan information som lämnas på ett offentligt forum på vilket Arjeplogs kommun är aktiv, men som inte har anknytning till kommunens sidor, är ej allmänna handlingar och behöver ej diarieföras eller sparas.

Arjeplogs kommun har personuppgiftsansvar för inlägg som andra skriver. Kommentarer, synpunkter eller svar som kan antas strida mot lagstiftning, direktiv och/eller policydokument ska skyndsamt avpubliceras eller raderas. Innan radering måste innehållet av meddelandet samt information om dess avsändare sparas. Såväl avpublicerat som raderat innehåll måste behandlas i enlighet med regler om allmänna handlingar.

## Kommentarer

får inte innehålla:

- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- Olovliga våldsskildringar eller pornografi
- Uppmaningar till brott eller utgöra annan brottslig verksamhet
- Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- Svordomar eller obscena ord
- Kommersiella budskap eller reklam
- Sekretessbelagda uppgifter
- Politiska budskap och debattinlägg
- Hot, trakasserier, skvaller eller lögner
- I sammanhanget irrelevant information - information som frångår ämnet
- Kommersiella budskap eller reklam, gäller även ideell verksamhet
- Innehåll som strider mot kanalens syfte.

Kommunikatör, medborgarservice och berörda verksamheter förbehåller sig rätten att ta bort kommentarer och inlägg som strider mot dessa regler.

Kontakta kommunikatör, medborgarservice eller redaktör inom berörd verksamhet om du ser en kommentar som bryter mot någon av ovanstående regler eller som du av annan anledning anser vara olämplig.

Sociala medier är i första hand en plats för dialog och inte en traditionell reklamkanal. Det handlar först och främst om kommunikation, konversation och relationsskapande. Det är viktigt att anpassa tonen till det forum man rör sig i.

Olika kanaler når olika målgrupper och genom att använda oss av fler än en digital mötesplats kan vi kommunicera olika delar av vår breda verksamhet på olika ställen.

## Syfte

All kommunikation som publiceras ska främja en dialog. Det skapar engagemang och ger invånarna möjlighet till inflytande på kommunens processer och beslut. Delaktighet är en förutsättning för en positiv utveckling av vår verksamhet. Sociala medier ska ses som en integrerad del av den övergripande kommunikationen och stötta vid de tillfällen där det passar.

## Hur vi kommunicerar på sociala medier

All kommunikation ska följa kommunikationsplanen och utformas i enlighet med den grafiska profilen. All kommunikation ska föregås av en lämplighetsbedömning och innehållet ska vara korrekt, sakligt och objektivt. Sekretessbelagda, känsliga uppgifter eller kränkande personuppgifter får inte publiceras.

Det finns tre lagliga grunder Arjeplogs kommun kan luta sig mot för att behandla och publicera personuppgifter i form av bilder och filmer i enlighet med Dataskyddsförordningen (GDPR). Dessa är allmänt intresse, samtycke och avtal med den registrerade.

Enligt dataskyddsförordningen måste Arjeplogs kommun inhämta samtycke från alla avbildade personer som är identifierbara, såvida bilden eller filmen inte kan behandlas under den rättsliga grunden ”fullgöra en uppgift av allmänt intresse” eller ett avtal finns skrivet. Inhämtar man samtycke från personen i fråga går det bra att behandla och publicera personuppgifter i form av bilder eller filmer.

Det är viktigt att tänka på att en person kan återkalla sitt samtycke och att man då kan behöva ta bort bilderna eller filmerna i de kanaler där man publicerat.

Här får du veta mer om vad en verksamhet som är aktiv på sociala medier ska tänka på för att leva upp till GDPR: <https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/>

Enskilda individärenden får aldrig diskuteras öppet i sociala medier – då bryts sekretessen. Inte ens direktmeddelande är tillräckligt säkert. Dessa typer av inlägg och kommentarer ska prioriteras omgående. Den som tar emot denna typ av information ska hänvisa till rätt instans, exempelvis socialtjänsten, biståndshandläggare, och så vidare. Vid kännedom av pågående brott ska polis omgående kontaktas. Vid kännedom om barn som far illa ska en anmälan göras till socialtjänsten omgående.

Följ senare upp för att se att personen fått hjälp.

All kommunikation ska ske utifrån de ändamål som beskrivits ovan. Publicering och behandling av personuppgifter för andra ändamål än de ovan beskrivna är inte tillåten.

## Offentlighet

Arjeplogs kommuns sociala medier ska vara så öppna som möjligt för att främja insyn och transparens.

Inlägg, kommentarer med mera som görs av på ett socialt media blir en allmän handling.

Inlägg, kommentarer med mera som utomstående gör på sociala medier blir en allmän handling.

Mer om sociala medier i relation till offentlighets- och sekretesslagen samt arkivlagen här:

[https://socialamedier.malmo.se/wp-](https://socialamedier.malmo.se/wp-content/uploads/2016/09/Riktlinjer_sociala_medier_edelagationen.pdf)

[content/uploads/2016/09/Riktlinjer\\_sociala\\_medier\\_edelagationen.pdf](https://socialamedier.malmo.se/wp-content/uploads/2016/09/Riktlinjer_sociala_medier_edelagationen.pdf) (sidan 34 och framåt)



## **För kommuninvånare och besökare**

Det ska tydligt framgå för besökarna att det är Arjeplogs kommun som är avsändare, och i förekommande fall vilken verksamhet, som ansvarar för det sociala mediet och vilket ändamålet är med det sociala mediet.

Det ska tydligt framgå för besökarna att publicerade meddelande, bloggar, kommentarer och så vidare på det sociala mediet blir en allmän handling och att meddelandena blir tillgängliga även för andra besökare.

Det ska tydligt framgå för besökarna vilka uppgifter som inte får finnas på mediet och vad som händer om sådana uppgifter ändå läggs ut på mediet.

Det ska tydligt framgå för besökarna att de har ett ansvar för att den information som de lägger ut är korrekt och att denna inte strider mot lagstiftning eller besökarnas egna interna riktlinjer.

Det ska tydligt framgå för besökare hur man kommer i kontakt med den ansvarige för det sociala mediet för att exempelvis anmäla olämpliga kommentarer eller kränkande innehåll. Besökarna ska uppmanas att rapportera sådant innehåll till de ansvariga.

En besökare ska informeras om att ett inlägg, meddelande med mera tagits bort.

Besökare som initierar eller diskuterar ett enskilt ärende på det sociala mediet ska kontaktas och hänvisas till en mer lämplig kommunikationskanal.

## **Huvudansvar**

Kommunikatör utser genom utbildning de redaktörer som får skriva på kommungemensamma sociala media och på andra sociala media som företrädare för. Beslut ska dokumenteras.

## **Tillgänglighetsdirektivet**

Tillgänglighetsdirektivet är ett direktiv som kräver att organisationerna i den offentliga sektorn gör sina digitala tjänster tillgängliga. Direktivet inkluderar krav på en miniminivå för tillgängligheten hos webbplatser inklusive e-tjänster som kräver inloggning och mobila applikationer samt medel för att övervaka att tillgänglighetskraven uppfylls.

Syftet med tillgänglighetsdirektivet är bland annat att göra produkter och tjänster mer tillgängliga och på så sätt göra samhället mer inkluderande och underlätta ett självständigt liv för personer med funktionsnedsättning.

Webbplatsers och sociala mediers tillgänglighet mäts enligt standarden WCAG 2.1. Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) är tillsynsmyndighet. Lagen trädde i kraft 23 september 2018.

## Länkar

Regeringen

<https://www.regeringen.se/sa-styrs-sverige/grundlagar-och-demokratiskt-deltagande/offentlighetsprincipen/>

Integrationsmyndigheten

<https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/>

E-delegationen

<https://www.esamverka.se/download/18.1d126bc174ad1e6c39c6df/1464273265830/Riktlinjer%20f%C3%B6r%20myndigheters%20anv%C3%A4ndning%20av%20sociala%20medier%201.0.pdf>

SKR

<https://skr.se/skr/ekonomijuridik/juridik/offentlighetsekretessarkivdataskyddsförordningengdpr/dataskyddsförordningengdpr.13023.html>

## Källor

Myndigheten för digital förvaltning (DIGG)

Arkivlagen

Offentlighets- och sekretesslagen

GDPR

Tillgänglighetsdirektivet

Personuppgiftslagen (1998:204)

Lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor (1998:112)