



# **Riktlinjer för användning av sociala medier för Torsby kommuns verksamheter**

**Antagen av Kommunstyrelsen 2011-10-03 § 133**

# Innehållsförteckning

1	Inledning .....	3
1.1	Syftet med riktlinjerna .....	3
2	Varför sociala medier? .....	3
2.1	Kommunens verksamhet på sociala medier idag .....	3
2.2	Varför ska kommunens verksamheter finnas på sociala medier? .....	3
2.3	Viktigt att tänka på! .....	4
3	Krav för att använda sociala medier .....	4
3.1	Checklista .....	5
3.2	Handlingsplan för sociala medier .....	5
3.3	Verksamhetsansvariga .....	5
4	Att jobba med sociala medier .....	6
4.1.1	Information om verksamheten på det sociala mediet: .....	7
4.1.2	Informera om att inlägg/kommentarer inte får innehålla: .....	7
4.1.3	Svara på rätt sätt .....	7
4.2	Utseende .....	8
4.3	Uppföljning .....	8
4.4	Bevarande och gallring .....	8
4.5	Om allmänna handlingar .....	9
4.6	Personuppgiftslagen (PUL) .....	9
5	Säkerhet .....	10
6	Samordning .....	10
7	Krisinformation .....	11
8	Revidering .....	11

Bilaga 1: Handlingsplan för sociala medier

# 1 Inledning

Riktlinjerna för sociala medier ska ses som ett komplement till andra policys som finns i Torsby kommun till exempel Mål och visioner, Dokumenthantering, IT-regler, Riktlinjer för gallring av digitala handlingar av ringa eller tillfällig betydelse.

## 1.1 Syftet med riktlinjerna

Sociala medier ger kommunen nya möjligheter att förbättra servicen till sina invånare. Kommunens verksamheter kan nå fler invånare som inte har kontakt med kommunen i vanliga fall. Verksamheten får möjlighet till målgruppsanpassad dialog. Aktiviteten i sociala medier ska alltid vara förenlig med kommunens värdegrund, kommunens varumärke, tillämpliga policydokument och gällande lagstiftning.

Riktlinjerna är ett stöd för kommunens verksamheter och dess personals deltagande i sociala medier.

Riktlinjerna är indelade i tre delar. Första delen handlar om varför Torsby kommunen och dess verksamheter ska engagera sig i sociala medier. Andra delen handlar om vad som krävs samt vad du bör tänka på för att vara engagerad i sociala medier. Den tredje delen är handlar om att arbeta med sociala medier.

## 2 Varför sociala medier?

”Sociala medier är ett sätt att kommunicera, skapa relationer, främja dialog och dela kunskap. När vi här pratar om sociala medier menar vi till exempel:

- webbplatser med nyhetskommentarer, länkar, chatt och kommentarfält,
- Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube, Flickr och många andra,
- bloggar och
- wikier där användarna hjälps åt att skapa innehållet” (E-delegationens riktlinjer för sociala medier, sid 7, Version 1, 2010-12-30).

Sociala medier kan sammanfattas med att kommunikationen är många till många. Dialog är huvudsyftet med sociala medier.

### 2.1 Kommunens verksamhet på sociala medier idag

De sociala medier som kommunens verksamheter är aktiva i, som riktar sig till allmänheten, ska finnas i en förteckning på kommunens webbplats, [www.torsby.se/socialamedier](http://www.torsby.se/socialamedier). Det är verksamhetens skyldighet att anmäla sitt engagemang till strategi- och näringslivsavdelningen, även när ett engagemang avslutas så att förteckningen kan hållas aktuell.

### 2.2 Varför ska kommunens verksamheter finnas på sociala medier?

Syftet kan variera beroende på det sociala mediet och verksamhet. Några vanliga syften kan vara:

- vara ett komplement till den ordinarie webbplatsen
- sprida kommunal information
- marknadsföra kommunen eller en enskild verksamhet och då förstärka varumärket
- prova nya sätt att nå olika målgrupper eller nya målgrupper som inte nås annars
- skapa engagemang för en viktig fråga
- skapa dialog och rådfråga målgruppen
- själv ge förstahandsinformation om den egna verksamheten
- attrahera och rekrytera nya medarbetare
- nätverka, utbyta erfarenheter, omvärldsbevakning
- kunna bemöta det som skrivs om oss

### **2.3 Viktigt att tänka på!**

Samhällsinformationen som publiceras i sociala medier måste även finnas på verksamhetens ordinarie webbplats/annan officiell kanal. Vi kan inte kräva eller förutsätta att invånarna vill vara aktiva eller följa oss i de sociala medierna. Tillgängligheten i sociala medier varierar också beroende på tjänstens mognad och leverantörernas kunskap samt intresse.

## **3 Krav för att använda sociala medier**

Den kommunala verksamhet som vill starta ett medlemskap/konto i sociala medier måste uppfylla vissa krav.

Verksamheten måste ha minst två personer som kan administrera konton som finns på sociala medier. Inloggningsuppgifterna ska förvaras så att även personer som inte i vanliga fall administrerar verksamhetens konton i sociala medier kan få åtkomst för att skriva inlägg, besvara kommentarer eller radera inlägg som inte stämmer överens med kommunens värdegrund och gällande lagstiftning.

Kommunikationen på sociala medier är allmänna handlingar och frågor ska behandlas skyndsamt så konton kan inte lämnas obevakat t ex under semestertid.

Inloggningsuppgifterna ska lämnas till strategi- och näringslivsavdelningen för förvaring så att kommunen inte hamnar i en situation där det finns konton som ingen kommer åt (gäller ej Facebook p.g.a. att inloggningsuppgifterna är privata).

### 3.1 Checklista

Svara på följande checklista:

- Har ni utgått från verksamhetens uppdrag och klargjort hur det sociala mediet kan bidra till ökad service till invånarna?
- Har ni analyserat vilka tekniska förutsättningar som krävs för ett engagemang i det sociala mediet? (smartphones, datorer, uppkoppling etc.)
- Har ni bedömt vilka insatser som behövs i tid och resurser för ert engagemang i det sociala mediet?
- Har ni läst avtalsvillkoren för det sociala mediet?
- Har ni gjort en bedömning av att avtalsvillkoren som invånarna ställs inför är rimliga för att ta del av ert engagemang i det sociala mediet?
- Har ni tagit fram egna regler för inom vilka ramar som de som företräder verksamheten kan agera inom, t ex uttala sig om.
- Undvika att använda privata konton när ni företräder verksamheten i det sociala mediet.
- Har ni rutiner för att hantera allmänna handlingar i det sociala mediet?
- Har ni rutiner för diarieföring?
- Har ni rutiner för arkivering? (se nedan, under Att jobba med sociala medier)
- Har ni tagit del av gallringsbeslutet för sociala medier?

### 3.2 Handlingsplan för sociala medier

Handlingsplanen (se bilaga 1) ska fyllas i efter genomgång av checklistan.

Verksamhetsansvarig chef och förvaltningschefen i samråd med strategi- och näringslivsavdelningen ska godkänna handlingsplanen. En kopia av handlingsplanen samt inloggningsuppgifterna, i ett förseglat kuvert, ska lämnas till strategi- och näringslivsavdelningen.

De personer som administrerar den dagliga driften av konton förbinder sig att följa de riktlinjer som gäller i Torsby kommun för sociala medier.

### 3.3 Verksamhetsansvariga

Har ni bestämt er för att verksamheten ska finnas på sociala medier så har verksamhetsansvarig en skyldighet att:

- se till att personalen som företräder verksamheten på det sociala mediet tar del av dessa riktlinjer,
- se till att de har tillräckliga kunskaper och att de vid behov får den utbildning som behövs,
- se till att arbetstid avsätts för de personer som ska företräda verksamheten, så att de kan göra det på ett bra sätt.

## 4 Att jobba med sociala medier

Vårt deltagande i sociala medier ska präglas av öppenhet, saklighet och trovärdighet. Ditt agerande i sociala medier återspeglas på alla andra verksamheter i kommunen.

Tänk på att följa god sed, skriv inget du inte själv kan stå för. Utgå alltid från att din aktivitet kan läsa av alla.

Du bör så långt som möjligt inte använda ditt privata medlemskap/konto i sociala medier för att företräda kommunens verksamhet. I det långa loppet är det bäst att skilja mellan privat och offentligt. Det finns tjänster (t ex Facebook) som i sina avtalsvillkor inte tillåter registrering av flera konton för olika roller. Då ska du använda de funktioner som döljer ditt privata medlemskap/konto och svara med en profil skapad för den verksamhet du ska företräda eller marknadsföra.

Du som sköter ett konto i sociala medier är skyldig att svara på frågor från allmänheten så snart som möjligt. Kan du inte svara ska du vända dig till den i din verksamhet som kan ha svaret. Därefter ska du svara på frågan, i första hand i samma kanal där frågan ställts.

Kritiska synpunkter är lika viktiga som positiva. Det är viktigt att du som administratör skickar vidare respons till berörda inom din verksamhet.

Det sociala mediet ska hållas under uppsikt. Hur ofta beror på hur stor trafik och aktivitet det är på det sociala mediet. Du bör kontrollera inlägg och kommentarer minst två gånger i veckan. På sociala medier förväntar sig medlemmar/följare snabba svar.

Brottsligt material ska skyndsamt tas bort. Det kan handla om inlägg eller kommentarer som innebär:

- Uppvigling
- Hets mot folkgrupp
- Barnpornografibrott
- Olaga våldsskildring
- Upphovsrättsintrång
- Reklam

Tar du bort inlägg eller kommentarer bör du vara öppen med det och hänvisa till de regler du informerat om på t ex kontots profilsida.

Kommunen har ett ansvar för att personuppgifter inte kränker den personliga integriteten. Du som administrerar verksamhetens konto i sociala medier:

- får inte publicera kränkande personuppgifter,
- ska hålla uppsikt över besökares inlägg och kommentarer för att upptäcka kränkande personuppgifter,
- ska ta bort kränkande personuppgifter,

- kan bli skadeståndsskyldig för kränkande personuppgifter (läs verksamheten).

De inlägg som du som administratör gör ska falla inom ramen för den verksamhet du representerar på det sociala mediet.

Fel vid publicering ska skyndsamt korrigeras genom att uppdatera inlägget. Du bör inte radera inlägg eller kommentarer. Det kan uppfattas som vi försöker dölja eller censurera. Felaktigheten bör korrigeras med t ex överstrykning, följt av rättelsen. Det är god sed att tacka de som gjort dig uppmärksam på felet.

Du bör ha ett vårdat språk som är anpassat till mediet och målgruppen. Tonen ska vara personlig men inte privat.

#### **4.1.1 Information om verksamheten på det sociala mediet:**

- verksamhetens identitet (kontaktuppgifter och länkar till kommunens webbplats),
- syftet med att ni använder det sociala mediet,
- i vilken mån inlägg blir tillgängliga för andra användare,
- att inlägg blir allmänna handlingar,
- vilka tider ni är aktiva (t ex vardagar mellan 09.00-16.00) och svarstider på inlägg/kommentarer,
- vilka uppgifter/inlägg som inte får publiceras (se nästa huvudpunkt),
- vilka åtgärder som sker när någon bryter mot reglerna,
- hänvisa inlägg av enskilda ärenden (personuppgifter, ekonomiska förhållanden, sekretessbelagd information) till en annan kanal än det sociala mediet, t ex direkt till en handläggare via telefon, brev eller e-post.

#### **4.1.2 Informera om att inlägg/kommentarer inte får 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

#### **4.1.3 Svara på rätt sätt<sup>1</sup>**

- Transparens – tala om vem du är och att du representerar kommunen.
- Ange källor – var generös med källangivelser; länkar, video, bilder och andra referenser.

---

<sup>1</sup> <http://axbom.se/miniguide-besvara> - 2011-05-09

- Tänk färdigt – ta den tid som behövs för att svara bra, från några timmar till en dag.
- Var personlig – bli aldrig otrevlig. Undvik interna begrepp.
- Glöm inte – dina inlägg/kommentarer kan ge upphov till fler. Följ upp!

## 4.2 Utseende

Du bör så långt som möjligt följa kommunens grafiska profil i sociala medier. Har din verksamhet en av kommunstyrelsen fastslagen logotyp ska den användas.

På kontot som du administrerar ska dina kontaktuppgifter finnas, länk till kommunens webbplats, telefonnummer och adress till verksamheten och att det är ett officiellt konto för verksamheten som är en del av Torsby kommun.

## 4.3 Uppföljning

Du ska årligen, under kvartal tre, sammanställa en rapport där statistiska uppgifter sammanställts och en kort berättelse om vilka aktiviteter som genomförts på det sociala mediet.

Exempel på saker som kan mätas:

- Antal besvarade frågor
- Antal anhängare/kontakter
- Antal inlägg/kommentarer

Rapporten lämnas till de personer som beviljat handlingsplanen samt till strategi- och näringslivsavdelningen för utvärdering om målet med engagemanget har uppnåtts och om aktiviteten ska fortsätta.

Uppföljning av kortare aktiviteter, t ex en projektblogg, sker direkt efter avslutad aktivitet.

## 4.4 Bevarande och gallring

Du ska vid varje årsskifte och halvårsskifte samt vid större förändringar spara en skärmdump som en ögonblicksbild av kontot i det sociala mediet. Skärmdumpen skickas till kommunens arkivansvarige för arkivering i kommunens arkiv.

Du ska följa kommunens gallringsbeslut för handlingar av ringa och tillfällig betydelse som antogs av kommunfullmäktige 2004-05-27 § 44. I korthet kan frågor och svar av enklare karaktär, kommentarer och inlägg som gäller för kännedom tas bort vid inaktualitet.

Det hindrar inte att du regelbundet tar en säkerhetskopia av det sociala mediet. Det kan finnas inbyggda funktioner i mediet som låter dig göra detta. Du kan annars skriva ut mediet eller markera, kopiera och klistra in i ett dokument som sparas i PDF/A-format.



## 4.5 Om allmänna handlingar

Den kommunikation som du som tjänsteman gör på sociala medier och som är godkänd av kommunen är en allmän handling.

En handling som skapas hos en myndighet anses som allmän när den har fått sin slutliga utformning, vilket när det gäller sociala medier innebär att en handling har upprättats direkt när uppgifterna har skrivits in och skickats till mediet i fråga.

Om handlingar inte innehåller sekretessbelagda uppgifter och kommunikationen är ordnad på så sätt att det är lätt sökbara uppfylls kraven på registrering. Detta innebär att inlägg och svar som huvudregel inte behöver diarieföras .

Inlägg som innehåller sekretessbelagd information får inte förekomma på sociala media. Om någon utomstående gör ett inlägg som innehåller sekretessbelagda uppgifter ska det tas om hand för registrering genom att du för över det till kommunens diarium för vidare handläggning.

Om ett inlägg innehåller sådana uppgifter att det överlämnas till berörd nämnd/förvaltning för vidare handläggning ska det diarieföras i vanlig ordning av den berörda förvaltningen.

Inlägg på sociala medier utgör vanligtvis handlingar av tillfällig eller ringa betydelse, vilket gör att kommunens gallringsbestämmelser gäller, dvs. att sådana handlingar gallras när de inte längre är aktuella.

## 4.6 Personuppgiftslagen (PUL)

Den nämnd som ansvarar för en verksamhet är också personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som sker i verksamheten. Ansvaret för behandling av personuppgifter via sociala medier kan delas in i ansvaret för kommunens egna inlägg och publiceringar och ansvaret för inlägg som publiceras av besökare. Några exempel:

- Facebook och bloggar: Kommunen är ansvarig för personuppgifter som publiceras på kommunens Facebook-sida och/eller blogg. Ansvaret omfattar både personuppgifter som kommunen själv publicerar och personuppgifter som publiceras av andra i till exempel en kommentar på sidan. Även den besökare som skrivit en kommentar kan ha ett ansvar för vad den själv skrivit.
- Twitter: Kommunen ansvarar endast för personuppgifter som kommunen själv publicerat, inte personuppgifter som andra twittrande lämnar. Det beror på att kommunen inte kan påverka publiceringen av andras twitterinlägg.

För andra sociala medier måste kommunen göra en egen bedömning av vilket ansvar den har för andras publiceringar. Kan kommunen påverka det som besökaren publicerar och därmed bestämma över ändamålen och medlen för den behandling av personuppgifter som andra utför (som för Facebook och bloggar)? Eller kan den det inte (som på Twitter)? Svaret påverkar organisationens ansvar.

Om man vid publicering av foton där människor är igenkänningsbara vill vara på den säkra sidan kan man begära samtycke innan publicering.

## 5 Säkerhet

I och med att du företräder kommunen på ett socialt nätverk finns det en ökad hotbild mot dig, och det konto/tjänst som du administrerar, för nätfiske. Syftet är att komma åt inloggningsuppgifter för att sprida falsk och felaktig information och/eller komma över ytterligare personuppgifter som kan möjliggöra intrång på kommunens nätverk och tjänster.

Du bör därför vara extra vaksam när du registrerar dig för funktioner/tjänster och installerar program, appar eller plugins.

Du får absolut inte "låna ut" dina inloggningsuppgifter mer än i undantagsfall. Har du gjort det måste du omedelbart därefter byta lösenord.

Du bör heller inte ha funktioner aktiverade som gör att din dator "kommer ihåg" dina inloggningsuppgifter och håller dig inloggad även när du stänger ner webbläsaren. Du bör alltid logga ut innan du stänger ner webbläsaren.

Gruppkonton ska ej förekomma, varje administratör ska ha en egen inloggning.

Lösenordet måste vara minst 10 tecken långt och skall innehålla, stora och små bokstäver samt siffror. saker du inte bör ha med i ditt lösenord:

- ord (alla språk, slangord)
- namn (personer, platser, djur, historia, kultur, organisationer)
- nummer (telefonnummer, personnummer, kontonummer, portkoder, PIN-koder, bilregistreringsnummer)
- serier av tecken eller tal (alfabetet, 0123456...)
- någon av ovanstående skrivna baklänges
- information som kan relateras till dig, dina släktingar, husdjur, jobb, hobby, pojkvän, flickvän, etc.

## 6 Samordning

Strategi- och näringslivsavdelningen förvarar en kopia av handlingsplanen och inloggningsuppgifterna för alla konton som Torsby kommun eller kommunens verksamheter har på sociala medier.

Alla konton ska finnas på en förteckning som publiceras på [www.torsby.se/socialamedier](http://www.torsby.se/socialamedier).

Ska en verksamhet starta ett konto i sociala medier bör strategi- och näringslivsavdelningen konsulteras innan arbetet med checklistan och handlingsplanen påbörjas. Detta görs för att avgöra lämpligheten samt nå samordningsvinster för största möjliga effekt i att ge ökad service och i marknadsföringen av kommunen.

## **7 Krisinformation**

Vid kris ska informationen samordnas via den informationsenhet som är knuten till krisledningsnämnden för att ge en sammanhållen bild av situationen. Ryktesspridning ska undvikas så långt som möjlig, därför ska informationen vara lättbegriplig, upprepas och lämnas regelbundet. Användandet av sociala medier i krissituationer får övervägas från fall till fall.

## **8 Revidering**

Riktlinjerna ska årligen ses över av Strategi- och näringslivsavdelningen och vid behov revideras. Kommer det direktiv från Sveriges kommuner och landsting eller annan myndighet som påverkar kommunens användning av sociala medier ska riktlinjerna justeras i enlighet med dessa.

Strategi- och näringslivsavdelningen gör mindre revideringar i riktlinjerna fortlöpande. Vid större förändringar tas beslut om revidering av kommunstyrelsen.

# Handlingsplan för sociala medier

## Sociala medier

Ange vilket socialt media det gäller (t ex Facebook, Twitter, Blogg, Youtube)
Webbadress till sidan/profilsidan/bloggen/kanalen
Beskriv syftet med att finnas på sociala media (ex. sprida information, bättre service, skapa dialog, marknadsföra ett evenemang eller få in synpunkter)
Vem är målgruppen för ert engagemang i sociala medier (Obs! alla är inte en målgrupp)?
Vilka är målen för ert engagemang? Om möjligt ange även mätbara mål (t ex antal följare, antal kommentarer, omnämnande i press, ökad kundnöjdhet)

## Administratörer (vilka ska administrera kontot)

Administratör 1 (namn)	E-postadress	Tfn/Mobilnummer
Administratör 2 (namn)	E-postadress	Tfn/Mobilnummer
Administratör 3 (namn)	E-postadress	Tfn/Mobilnummer
Administratör 4 (namn)	E-postadress	Tfn/Mobilnummer
Hur ofta och under vilka tider behöver kontot bevakas och uppdateras (endast kontorstid, andra tidpunkter och ofta ska nytt material publiceras)		
Beräknad arbetstid i veckan för att sköta engagemanget på ett bra sätt?		

## Godkännande verksamhetsansvarig chef

Jag godkänner denna aktivitet

Namnteckning		
Namnförtydligande	Titel	Ort och datum

## Godkännande förvaltningschef

Jag godkänner denna aktivitet

Namnteckning		
Namnförtydligande	Titel	Ort och datum

Samråd har skett med strategi- och näringslivsavdelningen

Namnteckning	Namnförtydligande
--------------	-------------------

## Uppgifter som ska lämnas till strategi- och näringslivsavdelningen

En kopia av godkänd handlingsplan lämnas till strategi- och näringslivsavdelningen.

Inloggningsuppgifter i förseglat kuvert lämnas in till strategi- och näringslivsavdelningen för förvar.