



Riktlinjer för användandet av sociala medier i tjänsteutövningen



Bakgrund

Nordmalings kommun använder idag sociala medier för att kommunicera med allmänheten. Syftet med särskilda riktlinjer är att säkerställa att kommunens användning av sociala medier lever upp till allmänhetens förväntningar och lagstiftningens krav.

Utöver dessa riktlinjer finns även andra riktlinjer som bör följas. Andra viktiga riktlinjer är riktlinjer kring marknadsföring, grafisk profil samt riktlinjer om webb och IT.

Omfattning och revidering

Dessa riktlinjer omfattar alla inom arbetsplatsen Nordmalings kommun. Sociala medier kan användas av kommunen, förvaltningar, enskilda tjänstemän eller förtroendevalda. Riktlinjerna ska fungera som ett stöd till de som arbetar med sociala medier inom sin yrkesroll i kommunen.

För att innehållet i riktlinjerna ska vara relevant ska dessa kontrolleras varje år och vid behov uppdateras av informatör.

Vad är sociala medier?

Sociala medier är icke-köpta digitala dynamiska tvåvägskanaler för kommunikation mellan människor där information kan produceras, delas och kommenteras av nästan vem som helst. Transparens, delaktighet och tillgång till information är viktiga nyckelord. Fokus ligger på konversation mellan användare snarare än envägskommunikation.

Några exempel på vanliga sociala medier är:

- Bloggar
- Forum/communities
- Facebook
- Youtube
- Twitter
- LinkedIn

Syfte med Nordmalings kommuns närvaro i sociala medier

Nordmalings kommun existerar för sina medborgare. Därför ska kommunen också finnas där medborgarna är. Genom att använda sig av sociala medier vill kommunen gå från att vara en passiv omvärldsbevakare med envägskommunikation till att bli en omvärldsaktör med möjlighet att påverka. Nordmalings kommuns syfte med att vara aktiv i sociala medier är:

- Att skapa relationer med våra medborgare genom ökad dialog mellan kommun och medborgare
- Att sprida relevant information till och ta emot information från våra medborgare, exempelvis krisinformation
- Att förenkla och förbättra kommunens service
- Att marknadsföra Nordmaling och stärka kommunens varumärke
- Att nå nya målgrupper som annars kan vara svåra att nå
- Att komplettera befintliga kommunikationskanaler



Lagstiftning

Användande av sociala medier ska ske i enlighet med:

- Tryckfrihetsförordningen (TF)
- Förvaltningslagen
- Upphovsrättslagen
- Yttrandefrihetsgrundlagen (YGL)
- Personuppgiftslagen
- Lagen om elektroniska anslagstavlor

Riktlinjer för Nordmalings kommun i sociala medier

- Nordmalings kommun ska på sin egen webbplats www.nordmaling.se ha en aktuell förteckning över vilka sociala medier kommunen använder. Webbansvarig ansvarar för att hålla denna uppdaterad. Vilka och hur många sociala media Nordmalings kommun och dess verksamheter är aktiva på kan variera då olika mediers popularitet kan variera över tid.
- Kommunikationen ska vara tydlig och överensstämna med Nordmalings kommuns grafiska profil i den mån det är möjligt.
- Anställda som använder sociala medier i det privata får skriva om kommunens verksamhet. Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller här.

Så går du tillväga för att starta ett nytt konto i sociala medier

För att en anställd ska få starta ett nytt konto i sociala medier där denne representerar Nordmalings kommun finns ett antal krav:

- Minst två personer ska kunna administrera varje konto som finns på sociala medier och ha inloggningsuppgifter till detta. Eftersom kommunikation på sociala medier som görs i kommunens namn är allmänna handlingar och frågor ska behandlas skyndsamt så bör inte ett konto lämnas obevakat t.ex. under semestertid.
- Inloggningsuppgifterna ska även lämnas för förvaring hos informatör så att kommunen alltid har tillgång till sina konton.

Den anställde måste sedan göra följande:

1. Ta fram en aktivitetsplan som innehåller:
 - Beskrivning av aktiviteten och vilket socialt medium det handlar om
 - Syfte och mål med aktiviteten
 - Målgrupp
 - Hur och när ska övervakning och uppdatering skötas
 - Vem ansvarar för kontot när ordinarie ansvarig inte är på plats
2. Lämna aktivitetsplanen till närmaste chef samt till kommunens informatör för att få godkännande att använda sociala medier i tjänsten.
3. Efter godkännande kan den anställde skapa sitt konto i sociala medier.

Om politiker i kommunen vill länka från kommunens webbplats till exempelvis sin privata blogg eller sitt partis webbplats går det bra. Beslutet om detta ligger hos den webbansvarige för Nordmalings kommun. Det ska tydligt framgå att åsikterna som framförs på till exempel bloggen inte är kommunens egna utan den enskilde politikerns.



Så går du tillväga för att bli delaktig i ett befintligt konto i sociala medier

Om en anställd vill bli delaktig i ett befintligt konto i sociala medier gäller ett annat tillvägagångssätt.

1. Den anställda kontaktar sin närmaste chef för godkännande att få använda sociala medier i tjänsteutövningen.
2. Efter godkännande kontaktas informatör för information om vem som ansvarar för kontot.
3. Den anställda får inloggningsuppgifter från den kontoansvarige.
4. Den anställda kan börja använda kontot inom de sociala medierna.

Så sköter du ett konto i sociala medier

Som anställd i Nordmalings kommun är du en ambassadör för din organisation. Därför är det viktigt att alla som arbetar med sociala medier inom kommunen arbetar efter följande ledord:

- **Öppenhet:** Kommunen ska i sociala medier verka för att skapa öppenhet, inflytande och dialog. Offentlighetsprincipen är en viktig del av arbetet i sociala medier.
- **Saklighet:** Informationen är saklig, relevant och korrekt för att undvika spekulation och vilseledning.
- **Lättillgänglighet:** Språket vi använder i sociala medier ska vara enkelt för att så många som möjligt ska kunna förstå. Det ska vara lätt att få tag på information.
- **Professionalitet:** I sociala medier ska vi bete oss på ett professionellt sätt – ge ett personligt och artigt bemötande men utan att vara privata. Vi har ansvar för det vi skriver i sociala medier för kommunens räkning. Det är även viktigt att ha en tydlig avsändare – att tydliggöra att engagemanget sker som ett led i förvaltningens tjänsteutövning.

På sociala medier förväntar sig aktörerna snabb respons. Var därför aktiv med uppdateringar, svara så snart som möjligt på frågor och ta bort olämpligt material.

Enskilda tjänstemän som fått i uppdrag att som ett led i tjänsteutövningen närvara på sociala medier, ansvarar för hantering av inkommande synpunkter, svar och kommentarer. Ansvaret innebär att:

- Besvara inkommande synpunkter som riktas till Nordmalings kommun eller verksamhet om de går att svara på. Direkta kommentarer/frågor ska besvaras omgående.
- Vidarebefordra inkommande synpunkter till en kollega som är bättre lämpad att besvara dem. Såväl kritiska synpunkter som värdefull respons kan vara viktigt att skicka vidare till de som berörs.
- Avpublicera synpunkter, svar och kommentarer som på något vis är olämpliga.

Olämpligt material

Kommentarer, synpunkter och svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv och/eller riktlinjer ska skyndsamt avpubliceras eller raderas. Innan radering sker, måste innehållet i meddelandet samt information om dess användare sparas. Både avpublicerat och raderat innehåll måste behandlas i enlighet med regler om allmänna handlingar.

Ta alltid snabbt bort inlägg som innehåller:

- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- Olovliga våldskildringar eller pornografi
- Uppmaningar till brott eller utgöra annan brottslig handling
- Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material



- Svordomar eller obscena ord
- Kommersiella budskap eller reklam
- Sekretessbelagda uppgifter

Arkivering och diarieföring

Information, kommentarer och synpunkter som skrivs i sociala medier är i regel allmänna handlingar. Handlingar som initierar eller tillhör ett ärende ska diarieföras. Sekretessbelagda uppgifter ska diarieföras men skyndsamt avlägsnas från det sociala mediet. Allmänna handlingar som inkommit via sociala medier men som inte behöver diarieföras behöver bara förvaras på Internet. Detta gäller så länge det är möjligt att söka efter handlingarna för allmänheten.

Förvaltning/verksamhet/tjänsteman som använder sig av sociala medier bör minst 2 ggr/år - lämpligen genom skärmdumpar - dokumentera uppbyggnad och utseende hos de sociala medier där man är aktiv. Skärmdumpen ska sparas digitalt och en kopia ska finnas i förvaring hos informatör. Den som ansvarar för kontot ansvarar också för att skärmdumpen görs.

Gallring

I vissa fall kan gallring i sociala medier vara nödvändigt. Detta gäller framförallt om informationen är av tillfällig eller av ringa betydelse. Om informationen är av tillfällig eller ringa betydelse kan den gallras när den inte längre är aktuell. Detta kan exempelvis behövas om det sociala mediet har begränsad lagringskapacitet eller om det inte längre är enkelt sökbart.