



## Riktlinjer för kommunens medverkan i sociala medier

Vetlanda kommun finns i sociala medier, på Facebook, Twitter, YouTube och Instagram. Totalt har kommunen idag tolv konton som vi känner till.

Det finns ett ökat intresse från förvaltningar, verksamheter och projekt att skapa konton i sociala medier. Vi upplever därför ett behov av att tydliggöra vad som gäller när kommunen väljer att finnas med i dessa kanaler.

Vi har i förslaget till riktlinjer utgått från SKL:s rekommendationer om innehåll.

### Syfte

Syftet med riktlinjerna är att definiera vad som gäller när kommunens verksamheter är representerade i sociala medier. Bland annat så ska en uppdragsbeskrivning tas fram och ett tydligt syfte med medverkan ska definieras för varje konto.

Riktlinjerna innehåller bl.a. följande områden:

- Samordningsansvar och administration av konton
- Vem beslutar om medverkan i sociala medier
- Vem får agera i kommunens namn
- Rättssäkerhet och hantering av inlägg
- Arkiv, gallring och dokumentation

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslås besluta

att anta riktlinjer för kommunens medverkan i sociala medier.

Magnus Färjhage  
kommunchef

Annelie Jönsson  
kommunikatör



Dokumenttyp Riktlinjer	Beslutad av (datum och §) Kommunstyrelsen 2013-xx-xx § xx	Giltig fr o m 2013-xx-xx
Dokumentansvarig Kommunikatör på kommunikationsavdelningen		
Gäller för Alla kommunens verksamheter	Senast reviderad	Version nr 1

## Riktlinjer för kommunens närvaro i sociala medier

Sociala medier är aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll som till exempel chatfunktioner, bloggar, diskussionsforum och sociala nätverk. Vetlanda kommun kan använda sociala medier som ett av flera redskap för att kommunicera med medborgarna, eftersom det är ett snabbt och enkelt sätt att nå fram och skapa en dialog.

Precis som i all annan kommunal verksamhet omfattas vi vid användning av sociala medier av lagar och regler. Aktuella lagar är exempelvis: Förvaltningslagen, Lag om ansvar för elektroniska anslagstavlor, Tryckfrihetsförordningen, Offentlighets- och sekretesslagen, Personuppgiftslagen, Brottsbalken, Arkivlagen och Språklagen.

Det finns också råd och anvisningar för det offentligas medverkan i sociala medier, från exempelvis Sveriges kommuner och landsting, Datainspektionen och E-delegationen, som Vetlanda kommun utgår ifrån.

### Central samordning

1. Kommunikationsavdelningen på kommunledningsförvaltningen har samordningsansvar för kommunens närvaro på sociala medier. På vetlanda.se ska det finnas en aktuell förteckning över vilka sociala medier kommunen finns representerade på.
2. Alla kommunens konton i sociala medier skapas av webbmaster på kommunikationsavdelningen.

### Vem får agera i kommunens namn?

3. Det är förvaltningschefen/bolagschefen som beslutar om förvaltningen/bolaget ska finnas på sociala medier.
4. För att en anställd ska kunna använda sociala medier i tjänsten ska det finnas ett dokumenterat uppdrag från chefen i den verksamhet/bolag som använder sociala medier.
5. Alla anställda som i tjänsten använder sociala medier ska ta del av och känna till kommunens riktlinjer för sociala medier och de planer som finns för de aktuella kontona på sociala medier, som de medverkar till.

6. Anställda bör inte uttala sig för kommunens räkning via sina privata konton.

### **Administration av konton**

7. Varje konto ska ha minst två administratörer som ska säkerställa att kontot hanteras enligt dessa riktlinjer.
8. Innan nya konton skapas ska en uppdragsbeskrivning upprättas. Beskrivningen ska hållas aktuell, uppdateras vid behov och innehålla:
  - Namn och kontaktuppgifter på de som administrerar kontot.
  - Målgrupp och syfte med kontot.
  - Rutiner för hur sidorna ska hållas under uppsikt och uppdateras och hur eventuella problem ska hanteras.

Uppdragsbeskrivningen ska skrivas under av de som administrerar kontot samt den chef som givit uppdraget. Kopia på uppdragsbeskrivningen ska lämnas till kommunikationsavdelningen på kommunledningsförvaltningen.

9. Det ska tydligt framgå att det är Vetlanda kommuns konto och vilka som uttalar sig i kommunens namn samt aktuella kontaktuppgifter.
10. Det ska också framgå i vilken utsträckning inlägg blir tillgängliga för andra användare, att inlägg blir allmänna handlingar samt information om cookies.
11. Det ska finnas information som anger syftet med kontot, vilka kommentarer som inte får förekomma och vad som kan hända om enskilda inte följer anvisningar (blockera, ta bort etc.). Besökare bör också uppmanas att rapportera olämpligt innehåll.
12. Kommunens konton på sociala medier omfattas av vår grafiska profil. Kommunens logotype ska framgå där det är möjligt, för att förtydliga att kommunen är avsändare.

### **Rättssäkerhet och hantering av inlägg**

12. Vi ska inte göra uttalanden i sociala medier som kan uppfattas som råd eller upplysning som kan få ekonomiska konsekvenser eftersom kommunen kan bli skadeståndsskyldig om den lämnar felaktiga upplysningar eller råd.
13. Vid all användning av texter och bilder måste upphovsrätten följas.
14. Det ska finnas rutiner för att skyndsamt hänvisa till eller överflytta inlägg, svar, kommentarer eller annan dokumentation till rätt system/handläggare/nämnd om det aktuella sociala mediet inte är rätt forum.
15. Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras i sociala medier. Administratörerna för respektive konto ska hålla uppsikt över besökarens inlägg, för att upptäcka om detta inträffar och i sådana fall skyndsamt avpublicera sekretessbelagda uppgifter. Inlägg som avpubliceras ska alltid dokumenteras skriftligt utanför det sociala mediet.
16. Brottsliga uppgifter och sådant som strider mot kommunens riktlinjer får inte publiceras i sociala medier. Det är alltid den som gör ett inlägg som är straffrättsligt ansvarig. Administratörerna för respektive konto ska hålla uppsikt över besökarens inlägg, för att upptäcka brottsliga uppgifter, såsom förtal, hets mot folkgrupp eller dylikt och i sådana fall skyndsamt avpublicera

dessa. Inlägg som avpubliceras ska alltid dokumenteras skriftligt utanför det sociala mediet.

Exempel på sådant som inte ska finnas på Vetlanda kommuns konton i sociala medier

- kränkande personuppgifter
- uppvigling, hets mot folkgrupp
- barnpornografibrott
- olaga våldsskildring eller upphovsrättsintrång eller intrång i annan rättighet som skyddas i 5 kap. upphovsrättslagen

### **Arkiv, gallring och dokumentation**

17. I arkivbeskrivningen för varje nämnd ska det anges vilka konton som administreras.

18. I dokumenthanteringsplanerna för varje nämnd som använder sociala medier ska det finnas ett gallringsbeslut som omfattar sociala medier. Den information som kommunen själv skapar i ett socialt medium, men även svar på twitterinlägg, facebookinlägg eller andra inkomna kommentarer på de sidor som kommunen är aktiv på inom sociala medier får gallras när de inte längre är aktuella.

19. För att dokumentera själva mediet bör varje verksamhet en gång om året, eller inför stora förändringar, spara ögonblicksbild i form av skärmdumpar (eller andra ur arkivsynpunkt godkända digitala format) av de sidor verksamheten är aktiv på.

-----

Bilaga 1 – Uppdragsbeskrivning för konton på sociala medier



## Uppdragsbeskrivning sociala medier

Fyll i en uppdragsbeskrivning per konto.

### Vilket socialt medium?

### Webbadress

### Inloggningsuppgifter till kontot

### Vilken verksamhet ska finnas på det sociala mediet?

### Beskriv syftet med och målgruppen för det sociala mediet

### Vilka ska administrera kontot (minst två personer)

Namn	E-post och telefonnummer
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

### Vem/vilka ska stå för den dagliga driften, göra inlägg och svara på frågor?

Namn	E-post och telefonnummer
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

## Godkännande

Jag godkänner detta uppdrag:

Datum
Underskrift administratör
Namnförtydligande

Jag godkänner detta uppdrag:

Datum
Underskrift administratör
Namnförtydligande

Jag godkänner denna aktivitet:

Datum
Underskrift verksamhetsansvarig chef
Namnförtydligande

*Kopia på uppdragsbeskrivningen lämnas till godkännande chef samt till kommunikationsavdelningen på kommunkansliet.*