

Anställda som använder sociala medier privat får skriva om kommunens verksamhet. Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller som huvudregel för uppgifter som inte omfattas av sekretess.

Central samordning

InfoCenter har samordningsansvar för kommunens närvaro i sociala medier. På vetlanda.se finns en aktuell förteckning över vilka medier kommunen finns representerade på. Alla verksamheters konton i sociala medier skapas av InfoCenter.

Att starta ett konto

All aktivitet i sociala medier ska ingå i och följas upp utifrån verksamhetens mål och syfte. Innan ett konto startas ska avstämning göras med InfoCenter för att säkerställa att organisationen har en överblick över de samlade kanalerna.

Den chef som ansvarar för den verksamhet som vill använda sociala medier som kanal beslutar om verksamheten ska starta kanalen och ansvarar för det som publiceras. Chefen ansvarar också för att verksamheten har resurser, kunskap och rutiner att sköta kanalen samt att kanalen inte lämnas obevakad under ledighet, sjukdom eller när någon slutar sin anställning.

Uppdragsbeskrivning

För att en anställd ska kunna använda sociala medier i tjänsten ska det finnas en uppdragsbeskrivning för den verksamhet/bolag som använder sociala medier. I uppdragsbeskrivningen ska bland annat anges syfte och målgrupp för det tänkta kontot.

Lagbestämmelser

Lagar att ta hänsyn till vid publicering i sociala medier är Personuppgiftslagen PuL (1998:204) och dess efterföljare Dataskyddsförordningen (GDPR), Lagen om elektroniska anslagstavlor (1998:112), Upphovsrättslagen (1960:729) samt Förvaltningslagen (1986:223). Tryckfrihetsförordningen (1949:105) gäller i de fall inlägg är en allmän handling.

Hur vi kommunicerar i sociala medier

I alla kommunens sociala medier ska det tydligt framgå vem avsändaren är och att verksamheten är en del av Vetlanda kommun. I sociala medier används kommunens logotyp på alla konton.

Det är viktigt att förstå hur sociala medier fungerar och att använda den så att den blir en effektiv plattform för relationer och konversation med medborgarna. Svara snabbt på frågor i sociala medier och använd gärna ett personligt tilltal utan att bli privat.

Alla frågor behöver inte besvaras av kommunen. Ibland förs konversationer och erfarenhetsutbyten mellan personer som inte är direkta frågor till kommunen. Precis som i all annan kommunikation bör kommunens representanter se till relevans och

situation och utifrån det välja att delta eller inte delta i en konversation. Vid osäkerhet, och för att få stöd, rådgör med närmaste chef eller kommunikatör på InfoCenter.

Kommunens sociala medier är inte forum för partipolitik.

Information till besökarna på ett socialt media

Det ska tydligt framgå för besökare:

- att det är Vetlanda kommun, och i förekommande fall vilken verksamhet, som ansvarar för det sociala mediet och vilket ändamålet är med det sociala mediet.
- 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.
- vilka uppgifter som inte får finnas på sociala medier och vad som händer om sådana uppgifter ändå läggs ut.
- 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.
- 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.

Uppsikt, moderering och sekretess

Den som är ansvarig för en kanal där användare själva kan bidra med information, till exempel kommentarer har en så kallad uppsiktsplikt och serviceskyldighet. Det innebär ansvaret att ha uppsikt över information som användare publicerar. Regelbundenheten bör vara dagligen under kontorstid. Utse alltid en ersättare vid frånvaro.

Information som innehåller personuppgifter eller är sekretessbelagda får inte kommuniceras i sociala medier. Uppsiktsplikt innebär även ansvar för att ta bort brottsligt material, till exempel: uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografibrott, olaga våldsskildring och upphovsrättsintrång.

Tillgång till inloggningsuppgifter för konton säkerställs via den uppdragsbeskrivning som lämnas in.

Inlägg, kommentarer med mera som har tagits bort eller blockerats från det sociala mediet ska alltid dokumenterats skriftligt utanför det sociala mediet.

Allmän handling

Inkomna kommentarer eller meddelanden på sociala medier kan bli allmänna handlingar och det är upp till den som är ansvarig för kontot att hantera dessa på sedvanligt sätt och ta ställning till eventuell gallring.

Diarieföring, arkivering och gallring

Den som är ansvarig för en kanal i sociala medier har också ansvar för att registrera och diarieföra det som ska diarieföras.

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

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.

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.

Innan ett konto stängs ner ska det också arkiveras i form av en ögonblicksbild.

Övriga styrdokument att ta hänsyn till

- Riktlinjer för kommunikation
- Grafisk profil
- Handledning för sociala medier (ska tas fram)