

DIARIENUMMER: KS 116/2020 956
FASTSTÄLLD: KS § 94/2020-05-
25
VERSION: 1
SENAS T REVIDERAD: --
GILTIG TILL: Tillsvidare
DOKUMENTANSVAR: Kanslichef

Riktlinje

För Herrljunga kommuns sociala medier

Kommunövergripande riktlinje. Beslutsinstans: kommunstyrelsen.



HERRLJUNGA KOMMUN

Våga vilja växa!

Innehåll

Inledning	2
Vad är sociala medier?	2
Varför ska Herrljunga kommun närvara i sociala medier?.....	2
Så här kommunicerar Herrljunga kommun i sociala medier	2
Sammanfattning av övergripande riktlinjer	2
Ansvar och roller	2
Administrations- och kommunikationsenheten	3
Förvaltningschef	3
Chef	3
Behörig användare	3
Att förhålla sig till som tjänsteperson kontra privatperson.....	3
Att administrera ett konto för sociala medier	4
Personuppgifter och sekretess	5
Publicering av bilder och video	5
Avsluta ett konto.....	5
Så här förhåller vi oss på sociala medier	5
Diarieföring och gallring	6
Skärminspelning för dokumentation	6

Inledning

All kommunikation ska följa Herrljungas kommunikationspolicy och utformas i enlighet med kommunens grafiska profil. Sociala medier ska ses som en integrerad del av den övergripande kommunikationen och stötta vid de tillfällen där det passar.

Vad är sociala medier?

Sociala medier karakteriseras av aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll. Där vem som helst kan posta, kommentera, dela innehåll och bilda sidor och grupper.

Varför ska Herrljunga kommun närvara i sociala medier?

Herrljunga kommun närvarar i sociala medier för att möta våra kommuninvånare via de kanaler som de använder. Sociala medier erbjuder ett medel att nå ut med information om kommunens verksamhet på ett snabbt och lättbegripligt sätt. Sociala medier bjuder in till dialog med kommuninvånarna. Detta även till medborgare som kanske inte annars tar del av kommunens mer traditionella informationskanaler. Att vara och verka där medborgarna befinner sig ger en möjlighet att på ett effektivt sätt nå ett stort antal individer. Det kan då fungera som ett verktyg vid exempelvis kriskommunikation, rekrytering och varumärkesbyggande.

Så här kommunicerar Herrljunga kommun i sociala medier

Sammanfattning av övergripande riktlinjer

- Administrations- och kommunikationsenheten har ett samordnande ansvar för kommunens närvaro i sociala media.
- Kommunens officiella kanaler ska hanteras i enlighet med offentlighetsprincipen och bestämmelser om arkivering.
- Partipolitiska frågor och diskussioner hänvisas till partiernas egna informationskanaler och sociala medier.
- En lista med länkar ska finnas på Herrljunga kommuns hemsida över alla de sociala medier som kommunen använder.
- Om någon av kommunens verksamheter har önskemål om att kommunicera/närvara via något socialt medium, ska detta beslutas av förvaltningschef och ske i samråd med administration- och kommunikationsenheten.
- Förvaltningschef beslutar också vem eller vilka som får administrera konton i sociala medier. Den som utses har ett ansvar för att hantera mediet på ett bra sätt och efter dessa riktlinjer.
- All information, som Herrljunga kommun ger ut, ska vara begriplig, sann, proaktiv och tydlig. Detta slås fast i Herrljunga kommuns kommunikationspolicy.
- Den som använder sociala medier i tjänsten gör det i egenskap av tjänsteperson. Anställda bör inte använda sina privata konton i tjänsten.

Ansvar och roller

Det är Herrljunga kommun som står som avsändare i alla sociala medier och ansvarar för det som publiceras.

Administrations- och kommunikationsenheten

Administrations- och kommunikationsenheten leder och samordnar Herrljunga kommuns aktiviteter på sociala medier och ansvarar för:

- Att det finns en aktuell förteckning på kommunens hemsida där det framgår vilka kanaler inom sociala medier kommunen är aktiv inom.
- Att ha en förteckning vilka personer som är behöriga att lägga ut information på kommunens sociala mediekonton samt svara på inlägg.
- Att introducera behöriga användare i valt verktyg och hjälpa lägga upp syfte, mål, målgrupp etc. för kontot.
- Att administrera, moderera, följa upp, planera och utveckla Herrljungas kommungemensamma sociala medier.

Förvaltningschef

Förvaltningschef har ett övergripande ansvar för sin förvaltnings egna sociala medier samt:

- Fattar beslut om en kommunikationskanal ska öppnas i samråd med administrations- och kommunikationsenheten.
- Beslutar också vem eller vilka i förvaltningen som får administrera konton i sociala medier.

Chef

Chef ansvarar för att sin enhets egna sociala medier i form av:

- Ser till att inloggningsuppgifter finns tillgängliga för ersättare.
- Ger anställd ett uppdrag att använda sociala medier i tjänsten. Med detta beslut klargörs att personen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.
- Förse behörig användare i sociala medier i tjänsten tekniska verktyg att kunna göra detta i form av en smartphone, dator, kamera eller liknande.
- Avsätta tillräckliga resurser för arbetet med sociala medier och utse ersättare för den som har det dagliga ansvaret vid dennes frånvaro.

Behörig användare

Den tjänsteperson som har blivit utsedd att administrera ett konto i sociala medier ansvarar för:

- Hantera kontot i enlighet med offentlighetsprincipen och bestämmelser om arkivering.
- Representera Herrljunga kommun utifrån sin yrkesroll.
- Kommunicera begripligt, sant, proaktivt och tydligt (enligt kommunikativa ledorden i kommunikationspolicyn).
- Svara på sakfrågor, uppdatera kontot, moderera, lägga ut inlägg och andra administrativa uppgifter.
- Hålla daglig uppsikt över det sociala mediet.
- Besvara inkomna frågor skyndsamt.

Att förhålla sig till som tjänsteperson kontra privatperson

Den tjänsteperson som är behörig att representera Herrljunga kommun inom sociala medier gör detta i sin yrkesroll.

Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller som huvudregel beträffande uppgifter som inte omfattas av sekretess. Det innebär att anställda har rätt att uttrycka sina egna tankar och åsikter, och även kritik, på

sin privata Instagram, Facebook, blogg etc. Kommunanställda får däremot inte utge sig för att vara talesperson för Herrljunga kommun som myndighet och organisation.

I rollen som tjänsteperson representerar hen sin arbetsgivare, Herrljunga kommun, och är myndighetens representant. Det innebär att medborgarna har yttrandefrihet gentemot tjänstepersonen och denne har ett ansvar att bemöta detta sakligt och objektivt.

Får anställd i kommunen en fråga som rör arbetet, bör hen däremot uppmana frågeställaren att skicka vidare frågan till Herrljunga kommuns officiella mejl eller till synpunkten på herrljunga.se. Hänvisa till Herrljunga kommuns officiella mejl vid begäran om allmän handling eller till synpunkten på kommunens hemsida om det rör sig om en synpunkt så att kommunen kan registrera den.

Privata konton på sociala medier ska inte användas för ärenden i Herrljunga kommuns namn. Mejladresser för administration av konton i sociala medier ska inte heller kopplas till personliga mejlkonton. Utifrån Tryckfrihetsförordningen och reglerna om utlämnande av allmänna handlingar ska kommunen ha tillgång till inloggningsuppgifter för konton på sociala medier.

För att en anställd ska kunna använda sociala medier som kommunikationskanal ska alltid ett uppdrag från chef finnas. Ett sådant uppdrag ska finnas innan användandet påbörjas och ska dokumenteras. Med detta beslut klargörs att personen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.

Att administrera ett konto för sociala medier

Det sociala mediet ska dagligen hållas under uppsikt. Detta för att kunna ta hand om inkomna frågor. En fråga i en kanal för sociala medier bör besvaras skyndsamt. Behöver frågan skickas vidare till annan person i organisationen så meddelas detta i kanalen. Administratören är ansvarig för att svaret ges så snart som möjligt. För nyheter som publiceras på sociala medier ansvarar tjänstepersonen som står bakom nyheten att kunna svara på generella frågor angående nyheten. Svaret förmedlas via administratören för kontot.

Finns det någon oklarhet bör administratören kontakta administrations- och kommunikationsenheten.

Olämpligt och olagligt innehåll

Inlägg, kommentarer och dylikt som omfattas av sekretess, innehåller sådant som strider mot lag (exempelvis dataskyddsförordningen (2018:218) eller lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor) eller på annat sätt är stötande, kränkande eller olämpligt ska så snart som möjligt tas bort.

Gallringsbeslut och diarieföring krävs vid borttagande av inlägg och kommentarer. Borttagna kommentarer ska finnas sparade på papper och finnas samlade i ett pågående ärende.

Grundsyftet med att finnas inom sociala medier är kommunikationen med kommuninvånarna. När det gäller externa kommentarer så ska utgångspunkten vara en tolerant inställning. En kommentar tas bort när den bedöms:

- Innehålla förtal, personliga angrepp eller grova förolämpningar.
- Innehålla hets mot folkgrupp.
- Innehålla grova våldsskildringar eller pornografi.
- Innehålla uppmaningar till brott.
- Innehålla olovligt upphovsrättsligt skyddat material.

- Innehålla brott mot sekretessen.

Inlägg och kommentarer som är synliga för allmänheten tas även bort eller avpubliceras om de innehåller grova svordomar eller stötande ord, kommersiella budskap eller reklam eller annat som strider mot lag.

Personuppgifter och sekretess

Inlägg i sociala medier, text, bild eller film, får inte bryta mot dataskyddsförordningen eller sekretessen. Kommunens ansvar för publicering av personuppgifter gäller inte enbart för de inlägg kommunen själv gör, utan i många sociala medier även för inlägg och kommentarer privatpersoner gör i kommunens kanaler.

Publicering av bilder och video

Vid publicering av bilder och video gäller att alltid beakta upphovsrätten. Om publicerad bild innehåller personer som är möjliga att identifiera ska samtycke inhämtas enligt dataskyddsförordningen.

Barn under 13 år får inte själva samtycka till publicering av bild eller video. Denna regel finns framför allt för att ge barn ett förstärkt skydd när de använder sig av informationshällets tjänster (exempelvis sociala medier). Vårdnadshavare för barnet måste ge sitt samtycke eller godkänna barnets samtycke. Barn över 13 får ge sitt eget samtycke.

Avsluta ett konto

Ett konto som inte längre används eller är inaktuellt ska avslutas. Ansvarig chef och chef över administrations- och kommunikationsenheten informeras då om detta. Administrations- och kommunikationsenheten ser då till att förteckningen över sociala mediekanaler uppdateras. Vid avslut av konto bör innehåll och layout bevaras och arkiveras.

Så här förhåller vi oss på sociala medier

Innehållet på kommunens sociala medier ska överensstämja med den etik och förhållningssätt som råder för Herrljunga kommuns verksamheter och som finns beskrivet i *Policy mot kränkande särbehandling, diskriminering och sexuella trakasserier* (Herrljunga kommun, 2018). Det vill säga:

- Vi ska alltid bete oss så att vi kan vara stolta över oss själva och vår verksamhet samt sträva efter högt anseende.
- Vår verksamhet ska kännetecknas av rättvisa, vidsynthet, överblick och serviceanda.
- Alla ska kunna känna sig välkomna, sedda och accepterade.
- Relationer ska kännetecknas av öppenhet, hänsyn och inbjudna till dialog.
- Vi ska alltid utgå från att människor har vilja och förmåga att ta ansvar.
- Personal, allmänhet och olika intressenter ska hållas informerade och uppdaterade.

Herrljunga kommuns konton för sociala medier ska även jämställdhetssäkras enligt gällande rutiner.

Kommersiella och politiska budskap

Administratör för ett konto i sociala medier tar inte ställning för eller emot företag eller politiska organisationer. Politiska diskussioner hänvisas till andra forum än kommunens kanaler. Istället lyfter kanalen fram de beslut som fattas och som organisationen ska verkställa.

Om politiker i kommunen vill länka från kommunens webbplats till exempelvis sin privata blogg eller sitt partis webbplats bör det klart och tydligt framgå att åsikterna som framförs på till exempel bloggen

inte är kommunens egna utan den enskilde politikerns. Beslutet om detta ligger hos den som ansvarar för kommunens webbplats.

Diarieföring och gallring

Information, kommentar eller synpunkt som lämnas in i en av Herrljunga kommuns kanaler inom sociala medier och som är tillgängliga för allmänheten behöver i allmänhet inte diarieföras. Undantaget är om en kommentar eller synpunkt kan anses ingå i ett redan pågående ärende, eller kan ge anledning till ett nytt ärende.

Se till att allmänna regler för diarieföring och gallring följs.

- Avpublicerat och raderat material ska diarieföras med motivering till varför inlägget tagits bort.
- Övriga inlägg och kommentarer behöver inte diarieföras. De kan därför gallras fortlöpande.
- Meddelanden (som endast är synliga för avsändaren och mottagaren) som skickas till en person som närvarar på sociala medier som ett led i tjänsteutövningen utgör i regel upprättad handling och ska hanteras på behörigt sätt av mottagaren.

Se även riktlinjer för ärendehantering i Herrljunga kommun och Herrljunga kommuns riktlinje för arkiv- och informationshantering.

Skärminspelning för dokumentation

En kanal inom sociala medier bör med jämna mellanrum dokumenteras genom en skärminspelning. Då scrollar administratören för kontot igenom sidan och klickar på kommentarer/svar. Detta bör göras minst en gång i halvåret. Syftet är att dokumentera kanalen under en tidsperiod. Om en speciell fråga debatteras bör detta uttag göras oftare. Ansvarig för att detta blir gjort är den person som är utsedd av Herrljunga kommun att administrera den aktuella kanalen alternativt ansvarig för detta går att läsa i respektive förvaltnings delegationsordning, arkivbeskrivning och/eller dokumenthanteringsplan.

För allmänna handlingar som är av ringa betydelse för myndighetens verksamhet kan förvaltningen fatta gallringsbeslut. Hur detta gallringsbeslut tas fram står att läsa i Herrljunga kommuns riktlinje för arkiv- och informationshantering, där även skärminspelningens och/eller skärmbildens filformat står angivna.