



Riktlinjer sociala medier

**SMEDJEBACKEN**  
*smedjebacken.se*

## Riktlinjer - Användning av sociala medier

Syftet med att använda sociala medier i Smedjebackens kommun är i första hand för att ha en plats för dialog, nå nya och redan etablerade grupper, skapa förtroende och nya relationer samt att marknadsföra kommunen. Riktlinjerna för sociala medier ska följas för att vi inom Smedjebackens kommun ska uppträda och hantera inlägg och kommentarer på ett professionellt och gemensamt sätt.

Smedjebackens kommuns deltagande i sociala medier ska nås samlat. Det sker på kommunens webbplats [www.smedjebacken.se](http://www.smedjebacken.se). På webbplatsen listas och länkas alla sociala medier där kommunen finns officiellt representerad, till exempel bloggar, mikrobloggar, sociala nätverk, video- och bildkonton.

För att avsändaren ska vara tydlig ska kommunens grafiska profil eftersträvas i sociala medier.

### Vem använder sociala medier för Smedjebackens kommun?

Kommunens kansliavdelning och kommunikatör har ett samordnande ansvar för sociala medier. Smedjebackens kommuns officiella kanaler hanteras i enlighet med offentlighetsprincipen och bestämmelser om arkivering och gallring.

Varje förvaltning har ansvar för sin egen kommunikation. Därför har varje förvaltning även beslutsmandat över

- om förvaltningen använder sociala medier
- vilka verktyg och/eller tjänster som används
- vem eller vilka som får representera förvaltningen inom sociala medier

### Vem får agera i kommunens namn?

Bedömning av vem eller vilka som ska använda sociala medier i tjänsteutövningen görs av respektive verksamhet.

Det ska finnas ett uppdrag från verksamhetschef eller enhetschef att den anställda får använda sociala medier i tjänsten. I och med detta ska den anställda känna till att man agerar som anställd och inte som privatperson. Den som utses har ett ansvar för att hantera mediet på ett bra sätt och enligt dessa riktlinjer. En ansökan ska fyllas i med bland annat vilken form av socialt media man vill använda, verksamhet, kontaktperson, se bilaga.

Vid användning av en e-postadress och/eller ett telefonnummer som är kopplat till verksamheten, anses uttalanden alltid gjorda som ett led i tjänsteutövningen.

Användningen sociala medier ska följa de lagar och författningar som gäller, till exempel offentlighets- och sekretesslagen samt PUL/dataskyddsförordningen. Att sprida sekretessbelagd information är förbjudet oavsett om det sker i tjänsten eller som privatperson. Bilder eller annan personuppgift får inte publiceras utan tillåtelse.

## **Redovisa sociala medier**

När en förvaltning väljer att finnas representerad i sociala medier ska det meddelas till kommunens kommunikatör, tillsammans med kontaktuppgifter till mediet och ansvarig person på förvaltningen, se bilaga.

Kommuns kommunikatör ansvarar för att förteckningen över de kanaler som används i officiellt syfte inom Smedjebackens kommun hålls aktuell. En förteckning på var Smedjebacken kommun finns representerad på sociala medier ska publiceras på [www.smedjebacken.se](http://www.smedjebacken.se).

De sidor som inte är godkända räknas inte som Smedjebackens kommuns och kommunen är inte avsändare.

Om närvaron i det sociala mediet avslutas ska det meddelas kommuns kommunikatör.

## **Sociala medier - politik**

Företrädare för politiska partier med ordinarie plats i kommunfullmäktige eller en nämnd har rätt att ha en länk till sin blogg eller liknande på kommunens samlande webbplats för sociala medier. Vid länkning ska det framgå att Smedjebackens kommun inte ansvarar för inlägg och kommentarer i politikernas bloggar.

## **Hur hanteras inkomna synpunkter, svar och kommentarer?**

Anställda, som har fått i uppdrag i tjänsten att närvara i sociala medier, ansvarar för hantering av inkommande synpunkter, svar och kommentarer. Vid befattningshavares frånvaro ska ersättare finnas utsedd.

Ansvaret att hantera inkommande synpunkter, svar och kommentarer innebär att antingen:

- besvara inkommande synpunkter som riktas till myndigheten
- vidarebefordra dessa till berörd person som ansvarar för dessa frågor eller
- avpublicera dessa med stöd av punkterna under rubriken ” Innehåll i inlägg och kommentarer”

Tänk på att svar på sociala medier ska ske snabbt och gärna med ett personligt tilltal. Läsare i det sociala mediet ska kunna få kontakt med den ansvarige på ett tydligt angivet sätt för att framföra direkta synpunkter.

Information, kommentarer och synpunkter som lämnas på ett offentligt forum, som utgör en officiell kanal för Smedjebackens kommun och som är tillgänglig för allmänheten, behöver inte diarieföras. Om synpunkter rör ett specifikt pågående ärende ska det dock diarieföras.

Meddelanden som skickas privat/direkt till en person som närvarar på sociala medier som ett led i tjänsteutövningen betraktas i regel som inkomna handlingar. Mottagaren svarar för att informationen hanteras i enlighet med dokumenthanteringsplanen. Det kan innebära att direktmeddelandet läggs in i kommunens ordinarie system; genom att skicka kopia till myndighetsbrevlåda eller genom att föra in det i dokument- och ärendehanteringssystemet.

I sociala medier behöver inte alla frågor besvaras av kommunen, en diskussion om en fråga kan ske mellan olika parter på ”vår” plattform. Direkta kommentarer som troligen förutsätter ett svar besvaras alltid skyndsamt.

Kommentarer, synpunkter eller svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv och/eller policydokument ska avpubliceras eller raderas skyndsamt. Innan radering måste innehållet av meddelandet och information om avsändaren sparas. Både avpublicerat och raderat innehåll måste

behandlas i enlighet med regler om allmänna handlingar. Den som är osäker diskuterar med närmaste chef eller kommunikator på hur man ska hantera kommentarer, synpunkter eller svar.

## **Innehåll i inlägg och kommentarer**

Inlägg och kommentarer får inte 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
- brott mot PUL
- sekretessuppgifter
- länkar till sidor som innehåller någon av ovanstående punkter

Om det uppstår politiska debatter ska dessa hänvisas till de politiska partierna.

## **Vad säger lagen?**

Tryckfrihetsförordningen (TF) som ger var och en grundläggande rätt att föra fram sina åsikter och att sprida dem utan förhandscensur. Yttrandefrihetsgrundlagen och meddelarfriheten kompletterar TF. Det innebär att alla anställda har rätt att lämna ut information till massmedia i syfte att de ska publiceras, om inte sekretess eller tystnadsplikt gäller. Alla anställda har rätt att förmedla information och uttrycka sina tankar och åsikter. Meddelarfriheten kompletteras med ett förbud för arbetsgivaren att efterforska källan. Det innebär att arbetsgivaren inte får efterforska den anställdes kontakter med massmedia. Massmedia får heller inte röja sin källa om denna vill vara anonym.

Fler lagar som gäller är:

- Offentlighet- och sekretesslagen
- Lagen om upphovsrätt
- Personuppgiftslagen (PUL)/dataskyddsförordningen
- Språklagen
- Förvaltningslagen

## **Medarbetare på sociala medier som privatperson**

Medarbetare som använder sociala medier som privatperson får skriva om kommunen och annan myndighets verksamhet. Det är bra om medarbetaren klargör att man deltar som privatperson och inte i tjänsten.

### **Öppen dialog**

Smedjebackens kommun strävar efter att ha en öppen och saklig dialog på arbetsplatserna med möjlighet att uttrycka positiv och negativ feedback. Finns kritik och synpunkter rörande arbetsplatsen bör medarbetaren i första hand vända sig till närmaste chef.

Alla bör vara medvetna om att sociala medier är offentliga arenor och att inlägg är publika. En olycklig formulering kan leva länge efter att sakfrågan inte är aktuell längre. Att på sociala medier tala illa om kollegor, leverantörer, samarbetspartners eller andra intressenter kan bryta mot lojalitetsplikten som kommunen ställer på medarbetaren.

Upptäcker medarbetaren att en kollega, elev, kund eller brukare mobbas på sociala medier bör det meddelas närmaste chef.

**Sociala medier – Ansökan**

Verksamhet som vill starta kommunikation via sociala medier

Förvaltning/enhetens namn
---------------------------

**Socialt media som verksamheten vill använda**

Ex Facebook/Instagram	Ange adress
-----------------------	-------------

**Syftet med att delta**

Ex sprida information, service
--------------------------------

**Målgruppen**

Ange vilken/vilka som är målgruppen
-------------------------------------

**Ansvariga för kanalen**

Namn	Telefon	E-post
Namn	Telefon	E-post

**Vem/vilka sköter det praktiska, bevaka, svara på inlägg**

Namn	Telefon	E-post
Namn	Telefon	E-post

 Har läst kommunens riktlinjer för sociala medier

Godkännande av närmaste chef:

Datum/namn/underskrift
------------------------