



**Hässleholms
kommun**

2011-06-16
Riktlinjer

Riktlinjer för sociala medier för Hässleholms kommun

Om riktlinjerna

Användandet av sociala medier ger Hässleholms kommun möjligheter att förbättra servicen till invånarna. Det är ett sätt att, som komplement till andra kommunikationskanaler, fånga upp medborgarnas synpunkter och göra dem delaktiga i olika processer.

Men vad får man göra? Vad får man inte göra? Och hur ska man göra det? Det gäller att tänka till innan nya aktiviteter startas, att vara tydlig med vem som är avsändare och att ha kontinuerlig uppdatering av konton. Det finns också en del lagkrav att ta hänsyn till. Riktlinjerna ska fungera som en handlingsplan där kommunens verksamheter får hjälp och stöd i sitt arbete med sociala medier.

Vad är sociala medier?

Sociala medier är ett samlingsnamn för digitala tjänster med dubbelriktad trafik. Det kan vara en öppen eller sluten plattform som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll. Bloggar och olika diskussionsforum på Internet är några exempel.

Därför använder Hässleholms kommun sociala medier

Genom att använda sociala medier kan kommunen komma lite närmare medborgarna och förbättra öppenhet, tillgänglighet och dialog. Syftet kan variera beroende på vilken verksamhet och vilken kanal det handlar om. Här är några exempel på vilken funktion sociala medier kan fylla i kommunen:

- ett komplement och en ingång till kommunens webbplats
- marknadsföring av evenemang
- ett sätt att nå nya målgrupper och skapa engagemang och dialog
- erbjuda bättre service och öka tillgängligheten
- attrahera och rekrytera nya medarbetare
- förstärka varumärket och attraktionskraften
- nätverksarbete
- omvärldsbevakning

Kommunledningskontoret/ Kommunikationsstab

Postadress: Stadshuset, 281 80 Hässleholm **Besöksadress:** Stadshuset, Nytorget 1 **Telefon:** 0451 - 26 70 00 **Telefax:** 0451 - 814 06
E-post: kommun@hassleholm.se **Bankgiro:** 866-3494 **Org. nr:** 212000-0985 **Webb:** www.hassleholm.se 22 Hässleholm

Krav för att starta ett konto

Varje förvaltning har ansvar för sin egen kommunikation. Det är därför ytterst förvaltningschefen som beslutar om förvaltningen ska använda sociala medier och vilka som får representera verksamheten. Ett grundkriterium är att aktiviteten ska ha ett tydligt syfte och ligga i linje med verksamhetens uppdrag.

För att starta konton på sociala medier i Hässleholms kommuns namn ska man först göra en aktivitetsplan som innehåller följande:

- beskrivning av aktiviteten och vilket socialt medium det handlar om
- syfte, mål och uppföljning
- målgrupp
- plan för övervakning och uppdatering

Aktivitetsplanen ska godkännas av närmaste chef och förvaltningschef efter samråd med kommunikationsstaben. En kopia av den godkända aktivitetsplanen ska sedan lämnas till kommunikationsstaben.

Minst två personer ska kunna administrera och ha inloggningsuppgifter till varje konto. Eftersom frågor ska behandlas skyndsamt (se Allmän handling) ska ett konto inte lämnas obevakat under till exempel semestertid. Inloggningsuppgifterna, och eventuell e-postadress som är kopplad till kontot, ska lämnas till kommunikationsstaben så att kommunen inte råkar ut för att det finns konton som ingen kommer åt.

De personer som administrerar konton förbinder sig att följa de riktlinjer som gäller i Hässleholms kommun för sociala medier. Varje kanal har också sina egna juridiska villkor som det vanligtvis krävs att man godkänner i samband med att man öppnar ett konto. Villkoren påverkar vilket ansvar man har enligt Personuppgiftslagen.

Enligt Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, är det inte lämpligt att politiker bloggar på kommunens webbplats eller administrerar sociala medier där kommunen är avsändare. Kommunen kan däremot erbjuda länkning från www.hassleholm.se till partiets eller politikerns egna kanaler.

Att sköta ett konto

För att arbeta med sociala medier krävs att administratörerna tar del av dessa riktlinjer, har tillräckliga kunskaper om mediet och ges tid att sköta kontona. Som anställd i Hässleholms kommun är du en ambassadör för din organisation. När det är möjligt, klargör din befattning som representant för kommunen. Skilj på privat och professionellt agerande.

Administratörerna bör publicera regelbundna inlägg för att skapa interaktion. All information och kommunikation ska präglas av öppenhet, saklighet och trovärdighet.

Insända meddelanden och kommentarer ska hållas under uppsikt. Den som administrerar kontot är, i enlighet med Förvaltningslagen, skyldig att besvara frågor så snart som möjligt. Frågor som kontoadministratören inte kan besvara själv skickas vidare till ansvarig tjänsteman. Därefter ska frågan besvaras, i första hand via det aktuella mediet och av administratören.

Det är viktigt att föra vidare såväl positiva som negativa synpunkter till berörda verksamheter.

Språk och ton

Använd ett vardat språk som är anpassat till mediet och målgruppen. Tonen på sociala medier bör vara personlig men inte privat. I övrigt gäller reglerna i skrivhandledningen för Hässleholms kommun.

Hur ska kontot se ut?

Kommunens grafiska profil ska användas i den mån det går att påverka utseendet på olika sociala medier. Om möjligt ska följande anges:

- länk till kommunens hemsida
- telefonnummer och adress
- att det är ett officiellt konto för Hässleholms kommun eller att verksamheten i fråga är en del av Hässleholms kommun
- syftet med kontot
- information om att inläggen blir allmän handling
- logotyp eller profilbild som är lämplig för den aktuella verksamheten

Olämpligt material

Brottsligt eller olämpligt material ska tas bort snarast möjligt, exempelvis inlägg som innebär

- förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- olovliga våldsskildringar eller pornografi
- uppmaningar till brott
- olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- svordomar eller obscena ord
- kommersiella budskap eller reklam

Inlägg som görs i kommunens namn ska falla inom ramen för vad verksamheten arbetar med. Eventuella fel vid publicering bör skyndsamt korrigeras.

Personuppgiftslagen – vem har ansvar för vad?

Ansvar för behandling av personuppgifter via sociala medier kan delas in i ansvaret för kommunens egna inlägg och publiceringar och ansvaret för inlägg som publiceras av besökare. Några exempel:

- Facebook och bloggar: Kommunen är ansvarig för personuppgifter som publiceras på kommunens Facebook-sida och/eller blogg. Ansvaret omfattar både personuppgifter som kommunen själv publicerar och personuppgifter som publiceras av andra i till exempel en kommentar på sidan. Även den besökare som skrivit en kommentar kan ha ett ansvar för vad den själv skrivit.
- Twitter: Kommunen ansvarar endast för personuppgifter som kommunen själv publicerat, inte personuppgifter som andra lämnar. Det beror på att kommunen inte kan påverka publiceringen av andras twitterinlägg.

Ansvar för personuppgifter som publiceras är alltså beroende av utformningen av den sociala medietjänst som används.

Om en tjänsteman på arbetstid men för helt privata syften ägnar sig åt bloggande på externa webbplatser är det den enskilde själv som blir personuppgiftsansvarig.

Allmän handling

En handling som skapas hos en myndighet anses som allmän när den har fått sin slutliga utformning, vilket när det gäller sociala medier innebär att en handling har upprättats direkt när uppgifterna har skrivits in och skickats till webbplatsen i fråga. Alla inlägg som görs på ett socialt medium är att betrakta som allmänna handlingar om det sker inom ramen för kommunens verksamhet.

Om handlingar inte innehåller sekretessbelagda uppgifter och kommunikationen är ordnad så att handlingarna är lätt sökbara uppfylls kraven i 5 kap. 1 § tredje stycket Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Detta innebär att inlägg och svar som huvudregel inte behöver diarieföras.

Inlägg som innehåller sekretessbelagd information får inte förekomma på ett socialt forum. Om någon gör ett inlägg som innehåller sekretessbelagda uppgifter ska det tas om hand för registrering genom att man för över det till kommunens diarium för eventuell vidare handläggning av berörd nämnd/förvaltning.

Inlägg på sociala medier är vanligtvis av tillfällig eller ringa betydelse och får därför gallras när de inte längre är aktuella.

Sid 4(5)

Kommunledningskontoret/ Kommunikationsstab

En kommunal tjänstemans kommunikation på ett socialt forum som uteslutande sker i privat syfte blir inte allmän handling hos den egna myndigheten eftersom kommunikationen inte sker i tjänsten.

Dokumentation

Varje konto i ett socialt forum ska årligen dokumenteras med en ögonblicksbild. Det sker enklast genom att administratören sparar en skärmdump i PDF-format.

Samordning

Inloggningsuppgifter och aktivitetsplaner för alla konton som Hässleholms kommun har på sociala medier ska finnas samlade på kommunikationsstaben. På www.hassleholm.se/socialamedier finns en förteckning över alla konton.

Revidering

Riktlinjerna för sociala medier ses över en gång per år och revideras vid behov av kommunikationsstaben. Det kan handla om en anpassning till nya myndighetsdirektiv. Förändringar i riktlinjerna fastställs av kommunchefen.

Får man surfa på arbetstid?

Privat användande av Internet och sociala medier på arbetstid regleras inte här utan i kommunens IT-säkerhetsinstruktion. Där står bland annat att: ”Internet är ett arbetsverktyg och får bara användas för privat bruk i sådan omfattning att det inte inkräktar på arbetet eller medför onödiga kostnader för arbetsgivaren”.

Om du vill veta mer

Riktlinjerna grundar sig på rekommendationer från Sveriges Kommuner och Landsting, Datainspektionen och E-delegationen. På deras webbsidor hittar du bra tips om du vill ha mer vägledning:

- [SKL:s förslag på checklista för sociala medier](#)
- [Datainspektionens vägledning](#)
- [E-delegationens arbete med riktlinjer](#)