

## Rutin för sociala medier

Dokumenttyp	Rutin
Fastställd/upprättad	2022-09-20 av kanslichef
Senast reviderad	-
Detta dokument gäller för	Hjo kommun
Giltighetstid	Tills vidare
Dokumentansvarig	Kommunikationsstrateg
Dnr	2022-231



## Innehållsförteckning

Rutin för sociala medier.....	1
Innehållsförteckning.....	2
Rutin för Hjo kommuns användning av sociala medier .....	3
1. Syfte.....	3
2. Starta ett konto .....	3
2.1 Checklista för att starta ett nytt konto.....	3
3. Ansvar .....	4
4. Diarieföring och arkivering.....	4
4.1 Snabbsynpunkten – Diarieför synpunkter som inkommer via sociala medier.....	5
Exempel på inlägg som ska registreras som snabbsynpunkt: .....	5
Exempel på inlägg som inte behöver registreras som snabbsynpunkt: .....	5
5. Gallring .....	5
6. Brottsligt material.....	6
7. Annonsera i sociala medier .....	6
8. Lagar som styr .....	6
8.1 GDPR – Personuppgifter.....	7
9. Råd till anställda som använder sociala medier privat.....	7
9.1 Var öppen med vem du är .....	7
9.2 Se upp med personangrepp, osaklig kritik och oanständigheter.....	7
9.3 Uppmärksamma nätmobbning och kritik.....	7

## Rutin för Hjo kommuns användning av sociala medier

I Hjo kommuns rutin för användning av sociala medier framgår följande:

- Syftet med kommunens användning av sociala medier.
- Vilka krav som ställs på dem som ansvarar för och använder kommunens officiella sociala medier.
- En vägledning i vad som är viktigt att tänka på vid användningen av sociala medier.

Rutinen utgår från, och kompletterar, kommunikationsstrategin.

### I. Syfte

Hjo kommun ska använda sig av sociala medier för att:

- Marknadsföra kommunen och olika evenemang.
- Skapa digitala forum för ökad dialog med kommuninvånarna.
- Marknadsföra Hjo kommun som arbetsgivare.
- Snabbt sprida och inhämta information till och från kommuninvånarna.

Varje verksamhet/enhet ansvarar för sitt deltagande i sociala medier och för informationen som finns där, samt för verksamhetsspecifika konton i sociala medier. Kommunikationsstrategen ansvarar för de kommungemensamma sociala medierna och beslutar vem som ska kunna administrera dessa konton.

### 2. Starta ett konto

Beslut om att starta ett konto i sociala medier fattas av respektive verksamhetschef/enhetschef, gärna i samråd med kommunikationsstrateg.

Innan ett konto startas – överväg om verksamheten/enheten kommer att uppdatera tillräckligt ofta för att driva ett eget konto, eller om det är bättre att kommunicera genom de kommungemensamma sociala medierna. Resonera gärna med kommunikationsstrategen.

När en verksamhet/enhet väljer att använda en social mediekanal i sin kommunikation ska detta anmälas till kommunikationsstrategen.

#### 2.1 Checklista för att starta ett nytt konto

1. Verksamhetschef/enhetschef, gärna i samråd med kommunikationsstrateg, beslutar att starta ett konto i sociala medier.
2. Verksamheten utser en ansvarig tjänsteperson. Tjänstepersonen läser igenom "Rutin för sociala medier".
3. Verksamheten informerar kommunikationsstrategen om att kontot har startats. Bifoga länk till kanalen, kontaktuppgifter till den/de som sköter kontot samt information om kontots syfte och målgrupp.
4. Använd Hjo kommuns stadsvapen som profilbild (undantag kan göras i samråd med kommunikationsstrateg för de verksamheter som har en egen logotyp/grafisk profil, men då behöver det på annat sätt tydligt framgå att kommunen står bakom kontot). Kommunikationsstrateg skickar stadsvapnet i rätt format.

5. Ha om möjligt även med följande information på kontot:
  - a. Information om att verksamheten är en del av Hjo kommun
  - b. Telefonnummer till kontaktcenter (0503- 350 00) alternativt till den aktuella verksamheten
  - c. Länk till kommunens hemsida
6. *Facebook*: Utöver den ansvariga tjänstepersonen ska verksamhets-/enhetschef, alternativt annan person som hen utser, vara administratör för kontot.

*Instagram, Youtube och övrigt*: Utöver den ansvariga tjänstepersonen ska verksamhets-/enhetschef, alternativt annan person som hen utser, ha tillgång till inloggningsuppgifterna till kontot, så att kommunen inte råkar ut för att det finns konton som ingen kan administrera.

### 3. Ansvar

**Tjänsteperson** med ansvar för en social mediekanal ansvarar för att:

- **Kontot uppdateras kontinuerligt.** Helst åtminstone en gång i veckan.
- **Att fakta som publiceras är korrekt**
- **Att språket är tydligt, sakligt och korrekt.** Använd en personlig, men inte privat, ton. Emojis i lagom mängd är okej att använda. Använd "du" som direkt tilltal.
- **Att aktuella lagar följs, t.ex. GDPR.** Se punkt 8.
- **Kontinuerligt bevaka det som publiceras.** Bevakning ska ske alla vardagar.
- **Skyndsamt besvara inlägg** som riktar sig till den ansvariga verksamheten, se till att inlägg som kräver handläggning diarieförs som en snabbsynpunkt samt vid behov vidarebefordra inlägg till andra verksamheter/tjänstepersoner. Se punkt 4 och 4.1.
- **Avpublicera inlägg** som strider mot svensk lag, är kränkande eller innehåller känsliga personuppgifter inom 48 timmar. Se punkt 4.
- **Arkivera** det som publiceras i den aktuella kanalen. Se punkt 4.

**Verksamhets-/enhetschef** ansvarar för att:

- Meddela kommunikationsstrateg om ansvarig tjänsteperson slutar, samt utse en ny
- Meddela kommunikationsstrateg om kontot avslutas

Kommunikationsenheten upprättar en förteckning över kommunens deltagande i sociala medier på Hjo kommuns hemsida, [www.hjo.se](http://www.hjo.se). I förteckningen uppges vem som är ansvarig för den sociala mediekanalen, kontaktuppgifter till denne samt vilken verksamhet/enhet som driver kontot.

### 4. Diarieföring och arkivering

Information eller kommentarer som lämnas på Hjo kommuns officiella sociala mediekanaler är allmänna handlingar. De behöver **inte** diarieföras om de hålls ordnade så att det framgår om inläggen kommit in från utomstående eller skapats av kommunen.

Hjo kommun har skyldighet att lämna ut allmänna handlingar vid förfrågan. Sidor i kommunens

sociala mediekkanaler ska kunna visas upp och lämnas ut som utskrifter. Utlämnande kan i många fall även ske digitalt.

Inlägg och frågor på sociala medier som kräver handläggning ska tas om hand. Se punkt 4.1.

Inlägg som innehåller brottsliga eller sekretessbelagda uppgifter får inte förekomma på en social mediekkanal. Om någon utomstående gör ett inlägg med ett sådant innehåll ska detta tas bort skyndsamt, allra senast inom 48 timmar. Kommentarer och material med otillåtet innehåll ska sparas och registreras i kommunens diarium eller ärendehanteringssystem Synpunkten för vidare handläggning innan de tas bort (se punkt 6).

Innehållet i Hjo kommuns officiella sociala mediekkanaler ska regelbundet arkiveras. Gör en skärmdump (print screen) av mediekkanalens startsida en gång per halvår, spara den i pdf-format och skicka den till kommunarkivet. Du kan läsa mer om det i kommunens dokumenthanteringsplan.

#### 4.1 Snabbsynpunkten – Diarieför synpunkter som inkommer via sociala medier

En stor del av kommentarer/inlägg/meddelanden som inkommer via sociala medier behöver inte registreras i Synpunkten (det system där medborgare kan lämna in synpunkter), eftersom det är uppenbart att kommentaren är av ringa betydelse för myndighetens verksamhet.

Kommentarer/inlägg/meddelanden som har karaktär av synpunkt och inkommer via sociala medier ska dock läggas in som "Snabbsynpunkt". Se "Rutin för synpunktshantering" och "Registrera en snabbsynpunkt".

Om du inte har tillgång till Synpunkten (DF Respons) – kontakta kanslienheten så hjälper de dig att lägga in synpunkten.

*Exempel på inlägg som ska registreras som snabbsynpunkt:*

Meddelande på Facebook till Hjo kommun: "Hej. Jag saknar återvinningsstationen i Gate där jag bor. Jag vet att fler med mig gör detta. Kommer den tillbaka, om inte, varför?"

Ansvarig för den sociala mediekkanalen tar emot och skickar frågan till Samhällsbyggnadschef som ger svar. Svaret skickas på Facebook och därefter läggs både frågan och svaret in som en snabbsynpunkt i Synpunkten.

*Exempel på inlägg som inte behöver registreras som snabbsynpunkt:*

Meddelande på Facebook till Hjo kommun: "Är anmälan till simskolan öppen nu?" eller "Hur gör man när man vill hyra en cykel i Hjo?". Det är en rutinartad fråga som enkelt kan besvaras, antingen via ett telefonsamtal eller ett Messengermeddelande. Det behöver inte hållas ordnat på något annat sätt.

## 5. Gallring

Gallring av information som är av tillfällig karaktär eller av ringa betydelse ska göras när den sociala mediekkanalen inte längre används alternativt en gång i halvåret i de fall det är lämpligt, till exempel när informationen inte längre är aktuell eller då det är svårt att få en överblick över inläggen i den aktuella sociala mediekkanalen.

Gallring av olagliga och på annat sätt olämpliga inlägg, exempelvis marknadsföring i

kommentarsfältet, görs omedelbart och ska diarieföras.

Brottsligt material gallras enligt punkt 6.

Mer information om gallring och diarieföring finns i kommunens dokumenthanteringsplan.

## 6. Brottsligt material

Hjo kommun är enligt lag skyldig att informera dem som besöker de kommunala sociala mediekanalerna om att det är otillåtet att publicera brottsligt material, kränkande personuppgifter, sekretessbelagda uppgifter och reklam där.

Det ska tydligt framgå att kommentarer och inlägg **inte** får innehålla:

- o förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- o hets mot folkgrupp eller trakasserier
- o olovliga våldsskildringar eller pornografi
- o uppmaningar till brott eller information om brottslig verksamhet
- o handlingar som omfattas av sekretess eller innehåller känslig information om enskilda.
- o bilder på människor där det saknas godkännande från dem som är identifierbara. Var restriktiv med publicering av bilder på barn. Vid publicering av bilder på barn under 16 år krävs alltid godkännande från vårdnadshavare.
- o upphovsrättsligt skyddat material. Publicering av bilder, video och annat upphovsrättskyddat material kräver tillstånd från upphovsman.
- o kommersiella budskap.

Besökarna ska upplysas om att kommentarer och material med den här typen av innehåll kommer att avpubliceras eller raderas inom 48 timmar.

Innan radering sker av inlägg och material med ett brottsligt eller olämpligt innehåll ska meddelandet och information om dess avsändare sparas (= skärmdump) och diarieföras.

## 7. Annonsera i sociala medier

Om en verksamhet/enhet är intresserad av att annonsera i sociala medier och/eller behöver hjälp med det, kontakta antingen personalenheten (rekrytering) eller kommunikationsstrategen (övrigt).

## 8. Lagar som styr

När sociala medier används med Hjo kommun som avsändare är det viktigt att följa de lagar som styr offentliga verksamheters kommunikation och publicering på Internet:

- o Tryckfrihetsförordningen
- o Offentlighets- och sekretesslagen
- o Kommunallagen
- o Förvaltningslagen

- Arkivlagen
- Lagen om elektroniska anslagstavlor
- Upphovsrättslagen
- Dataskyddsförordningen (GDPR)

## 8.1 GDPR – Personuppgifter

Rådet är att behandla så lite personuppgifter som möjligt i sociala medier. Enligt dataskyddsförordningen (GDPR) krävs vanligen att kommunen ska inhämta skriftligt samtycke från personer när personuppgifter publiceras, exempelvis bilder. Ansvar för att hantera personuppgifterna på ett korrekt sätt och samla in eventuella samtycken ligger hos verksamheten som ansvarar för kontot. Personer som på eget initiativ interagerar i kommunens sociala medier godkänner därmed att deras personuppgifter hanteras.

## 9. Råd till anställda som använder sociala medier privat

Enligt Sveriges grundlag är var och en fri att framföra åsikter och anonymt lämna uppgifter till media, så kallad meddelarfrihet. Det är demokratiska rättigheter som vi ska värna om. När vi uttalar oss om kommunens verksamhet bör vi, utan att inskränka dessa fri- och rättigheter, skilja på personliga åsikter och information som kan uppfattas som kommunens officiella svar.

I de fall sakfrågor kommer upp till diskussion i grupper på sociala medier är *organisationen* Hjo kommun restriktiva med att gå i svaromål i sagt forum. Det står dock politiker och enskilda tjänstepersoner fritt att, i eget namn och via personligt konto, bemöta frågor.

Som privatperson och anställd i Hjo kommun får du gärna bidra med värdefull information om kommunen när du deltar i diskussioner i sociala medier. Det är positivt att du bidrar med relevant fakta och bra tips som hjälper kommuninvånare att förstå och använda den service som Hjo kommun erbjuder.

Om det dyker upp en komplicerad fråga eller en fråga som behöver åtgärdas är rekommendationen att du informerar ansvarig verksamhet, så att de har möjlighet att besvara frågan.

### 9.1 Var öppen med vem du är

När du deltar i diskussioner som knyter an till din arbetsuppgift eller arbetsplats kan du gärna berätta vem du är och vad du arbetar med i kommunen. Det är också bra att du klargör att du deltar i diskussionen som privatperson och inte på uppdrag av Hjo kommun.

### 9.2 Se upp med personangrepp, osaklig kritik och oanständigheter

Hjo kommun strävar efter att ha arbetsplatser som präglas av öppenhet och uppmuntrar till en saklig dialog och möjligheter att framföra både beröm och negativ kritik.

Att tala illa om kollegor, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter på sociala medier kan bryta mot de lojalitetskrav som din arbetsgivare ställer på dig. Tänk dig därför för när det gäller personangrepp, osaklig kritik och oanständigheter.

### 9.3 Uppmärksamma nätmobbning och kritik

Om du upptäcker att en kollega, elev eller brukare mobbas i sociala medier är det bra om du meddelar detta till din chef eller anmäler det som ett brott.

Stöter du på publicerat material som är negativt för Hjo kommun rekommenderar vi dig att du informerar din närmaste chef eller kommunikationsstrategen.