



Handläggare
Daniel Nilsson
Kansli- och utredningsavdelningen

Diarienummer
2015KS/0582

Kommunstyrelsen

Riktlinjer för sociala medier i Värmdö kommun

Förslag till beslut

1. Riktlinjer för sociala medier i Värmdö kommun antas.
2. Befintliga riktlinjer för sociala medier antagna av kommunstyrelsen den 11 maj 2011 upphör.

Beslutsnivå

Kommunstyrelsen

Sammanfattning

Riktlinjer för sociala medier i Värmdö kommun antogs av kommunstyrelsen den 11 maj 2011 och föreslås nu antas för att tydliggöra hur kommunen kan använda sociala medier för att förbättra kommunikationen med medborgare och andra intressenter.

Bakgrund

Riktlinjer för sociala medier i Värmdö kommun antogs av kommunstyrelsen den 11 maj 2011. Sociala medier har sedan dess blivit allt mer populära av både medborgare och kommuner i Sverige. Exempelvis har antalet kommuner som har en Facebooksida för organisationen ökat från 186 till 213 kommuner sedan år 2013. Parallellt med den ökade förekomsten av sociala medier i offentlig förvaltning har även intresset för dessa ökat bland medborgare.¹

Ärendebeskrivning

För att möta det ökade intresset för sociala medier har riktlinjer tagits fram för att förtydliga hur sociala medier kan användas i Värmdö kommun. Riktlinjerna tydliggör ansvar och regelverk för användning av sociala medier i tjänsten, hur användningen ska ske i enlighet med relevant lagstiftning som exempelvis förvaltningslagen och tryckfrihetsförordningen samt hur kommunikationen ska präglas av god samtalston och gott bemötande.

Förslag till riktlinjer avser enbart användning av sociala medier i tjänsten. Riktlinjer för sociala medier antagna av kommunfullmäktige den 11 maj 2011 innehöll riktlinjer både för användning av sociala medier i tjänsten och råd till anställda vid nyttjande av sociala

¹ <http://skl.se/tjanster/press/socialamedier/undersokningaromsocialamedier.2767.html> 2015-10-26



medier privat. Råden innefattade nyttjande av sociala medier som privatperson, förhållandet sociala medier och yttrandefrihet, meddelarfrihet och sekretess samt rekommendation att anställda tydliggör om kommunikation sker i egenskap av privatperson. Avsnittet om råd till anställda vid nyttjande av sociala medier privat föreslås i de nya riktlinjerna utgå.

Förhållandet mellan meddelarfrihet och sekretess respektive tystnadspliktsplikt är komplicerat. Enligt 20 kap. 3 § brottsbalken (1962:700) kan den som röjer uppgift som hen är pliktig att hemlighålla straffas för brott mot tystnadsplikten. Har hen dock haft för avsikt att lämna uppgifterna för publicering i tryckt skrift eller i annat grundlagsskyddat massmedium kan förutsättningarna ändras. Genom den s.k. meddelarfriheten, som uttrycks i tryckfrihetsförordningen (1949:105) 1 kap. 1 § 3 stycket, är det dock i viss utsträckning möjligt att straffritt kunna lämna ut sekretessbelagda uppgifter för publicering i tryckt skrift. En motsvarande bestämmelse finns i 1 kap. 2 § yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469) och reglerar uppgiftslämnande för publicering i etermedium, film, videogram eller vissa andra tekniska upptagningar. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) påpekar i den juridiska vägledningen Sociala medier och handlingsoffentligheten att ovan nämnda bestämmelser inte medför någon rätt att fritt sprida hemliga uppgifter på webbplatser.² Sammanfattningsvis kan en anställd vid en myndighet i vissa fall lämna ut sekretessbelagda uppgifter³ för publicering i ett grundlagsskyddat massmedium utan att den anställde drabbas av ansvar för tystnadspliktsbrott. Denna möjlighet finns dock inte när uppgiften sprids på ett socialt medium. På sociala medier finns inget utgivaransvar och den enskilde kan därmed drabbas av ansvar för tystnadspliktsbrott. Förhållandet mellan meddelarfrihet och sekretess respektive tystnadspliktsbrott på sociala medier kommer redogöras för medarbetare på kommunens intranät.

I övrigt innebär revideringen av riktlinjerna vissa förtydligande avseende bl.a. godkännande av registrering av redaktörer, förteckning av sociala medier, gallring och diarieföring samt förtydligande av checklista. För att riktlinjerna ska harmonisera med gällande kommunikationspolicy har avsnitt om tonalitet och bemötande av påstående och kritik lagts till och checklistan med förhållningsregler vid användande av sociala medier har uppdaterats. Avsnittet om råd till anställda vid nyttjande av sociala medier privat föreslås utgå. Samtliga tillägg i riktlinjerna är markerade med gult och text som föreslås tas bort är överstruken.

Bedömning

Riktlinjer för sociala medier tydliggör hur kommunen kan använda sociala medier för att förbättra kommunikationen med medborgare och andra intressenter och föreslås därför antas. Arbetsgivare har möjlighet att besluta om policy om privat användning av sociala medier på arbetstid då arbetsgivarens arbetsredskap som datorer eller mobiler används. Däremot är arbetsgivares möjligheter att styra arbetstagares användning av sociala medier utanför arbetstid begränsade. Varje medborgare är gentemot det allmänna tillförsäkrad yttrandefrihet. Begränsningar av denna frihet får endast ske genom lag. Arbetsgivaren har för avsikt att redovisa regelverket kring detta på kommunens intranät

² Sveriges Kommuner och Landsting (2010): Sociala medier och handlingsoffentligheten

³ Vilka uppgifter som omfattas regleras av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

istället för att reglera detta i riktlinjer. Avsnittet om råd till anställda vid nyttjande av sociala medier privat föreslås därför utgå.

Ekonomiska konsekvenser

Förslag till beslut har inga direkta ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för miljön

Förslag till beslut har inga konsekvenser för miljön.

Konsekvenser för medborgarna

Sociala medier är ett verktyg som ger kommunen möjlighet att förbättra och öka dialogen med medborgare och andra intressenter. Riktlinjerna redogör hur dialogen ska präglas av insyn, god samtalston och gott bemötande.

Konsekvenser för barn

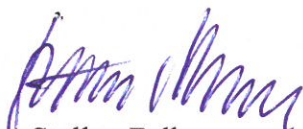
Förslag till beslut har inga konsekvenser för barn utöver vad som identifierats under konsekvenser för medborgarna.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av IT- och kommunikationsavdelningen.

Handlingar i ärendet

Nr	Handling	Bilaggs/Bilaggs ej
1	Förslag till riktlinjer för sociala medier i Värmdö kommun	Bilaggs


Stellan Folkesson
Kommundirektör
Frida Ragnarsson
Sektorschef administration



Riktlinjer för sociala medier i Värmdö kommun

Sociala medier[†] är ett allt mer naturligt inslag i medborgarens vardag och har fått en etablerad roll i samhället. För kommunen kan sociala medier vara en snabb och enkel väg att informera och kommunicera med medborgarna och förbättra förutsättningarna för dialog och delaktighet. Med sociala medier kan kommunen nå målgrupper som har visat sig vara svåra att nå med tidigare traditionella former för kommunikation.

Sociala medier kan ses som ytterligare verktyg för kommunen, att använda i kommunikationsarbetet, särskilt för att utveckla brukar- och medborgardialog, samt vid kriskommunikation.

De sociala medierna ska inte ses som ett avgränsat forum utan ger ofta utslag i de traditionella medierna liksom påverkar den allmänna samhällsdebatten.

De sociala medierna ger kommunen förutsättningar att stärka kommunens varumärke genom breddade möjligheter att kommunicera en positiv bild av, och öka kännedomen om, Värmdö kommun som organisation och arbetsgivare.

Sociala medier ger kommunen möjligheter att förbättra och öka dialogen med medborgare och andra intressenter.

~~Riktlinjer för sociala medier är knutna till kommunens kommunikationspolicy.~~

Syfte

Sociala medier ger kommunen möjligheter att förbättra och öka dialogen med medborgare och andra intressenter.

Principer

Kommunen ska genom god kommunikation

bidra till att skapa en positiv bild av Värmdö kommun
skapa trovärdighet och förståelse för kommunens beslut och agerande
informera medborgare och intressenter om deras rättigheter och skyldigheter
medverka till ökad insyn och demokrati

~~(kommunikationspolicy Värmdö kommun antagen i Kommunfullmäktige den 22 oktober 2008)~~

Se även Värmdö kommuns kommunikationspolicy.

Nyttjande av sociala medier i tjänsten

Användande av sociala medier på arbetstid ska ske i enlighet med ~~Ledarskaps- och medarbetarpolicyn~~ samt Riktlinjer för sociala medier i Värmdö kommun.

Godkännande och registrering av redaktörer

För att man som anställd ska kunna representera kommunen i sociala medier i tjänsten ska

[†] Sociala medier betecknar aktiviteter som kombinerar teknik, social interaktion och användargenererat innehåll



man ha ett skriftligt uppdrag med syfte och mål från sin chef. Med detta beslut klargörs att tjänstemannen i de beslutade fallen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.

Verksamheter som kommunicerar via sociala medier ska i samråd med kommunikationsenheten utse de personer som för kommunens räkning får skriva på dessa, på samma sätt som kommunen utser redaktörer på webbplatsen.

~~Varje verksamhet utser i samråd med kommunikationsenheten vilka personer som får skriva på sociala medier för kommunens räkning, på samma sätt som kommunen utser redaktörer på webbplatsen.~~

Chefen ansvarar för att den anställda är informerad om Riktlinjer för nyttjande av sociala medier i tjänsten samt att den anställda registreras centralt på kommunikationsenheten som redaktör.

Inloggningsuppgifter för tjänstemannens konto på den externa webbplatsen ska tillgängliggöras för verksamhetens registrator.

Förteckning av sociala medier

Kommunikationsavdelningen ansvarar för att på kommunens webbplats upprätthålla en förteckning över alla externa webbplatser där kommunen är aktiv. En förteckning över vilka externa webbplatser som en verksamhet är aktiv på ska finnas i respektive verksamhets dokumenthanteringsplan. Även länkar till externa bloggar ska redovisas.

Ansvar och aktivitet

Tjänsteman med ansvar att representera kommunen på en extern webbplats är skyldig att besvara frågor som inkommer till kommunen via webbplatsen, själv eller via någon annan. Tjänstemannen ska i ton och tilltal representera Värmdö kommun. Det krävs en regelbunden bevakning av närvaron i sociala medier. Daglig översyn bör ske och eventuella svar ska ges skyndsamt.

Grafisk profil

Den grafiska profilen ska i möjligaste mån eftersträvas även på externa webbplatser för att tydliggöra att kommunen är avsändare i kommunikationen.

Gallring och diarieföring av inlägg

Inlägg som publiceras på en extern webbplats där kommunen har redaktörsroll är en inkommen eller upprättad handling. Eventuell gallring i sociala medier sker i enlighet med respektive nämnds beslut om gallring av handlingar av tillfällig eller ringa betydelse. Handlingar som ej är av tillfällig eller ringa betydelse ska diarieföras. Det är innehållet i varje inlägg som avgör om det ska registreras/diarieföras eller inte, inte kanalen i sig. Samma regler gäller för den information som kommunen själv skapat på en extern sida.

Om någon gör ett inlägg som innehåller sekretessbelagda uppgifter eller brottsligt material ska det tas bort och registreras i kommunens diarium för eventuell vidare handläggning. Till brottsligt material räknas inlägg som innebär något av följande: a) uppvigling b) hets mot folkgrupp c) barnpornografibrott d) olaga våldsskildring e) upphovsrättsintrång.



För att dokumentera själva mediet bör ansvarig tjänsteman en gång i halvåret eller inför stora förändringar spara och diarieföra skärmdumpar från de sidor den är aktiv på.

Sekretess

Sekretessbelagda uppgifter får aldrig publiceras på sociala medier.

Tonalitet

För alla inlägg som publiceras på extern webbplats, där Värmdö kommun har en redaktörsroll, gäller det att hålla en god samtalston. Det gäller till exempel i dialoger, forum och i övrigt innehåll på sociala medier. Hur inlägg utformas utgår här från egenansvar och sunt förnuft.

God samtalston innebär generellt att inlägg inte får innehålla:

- förtal, personangrepp, förolämpningar, uppvigling, stötande och kränkande uttalanden
- upphovsrättsintrång
- reklam för enskilda företag och produkter
- hets mot folkgrupp
- sexistiska yttranden, trakasserier
- olaga våldsskildring eller pornografi
- uppmaningar till brott, utgöra brottslig verksamhet

Bemötande av påståenden och kritik

Det är av vikt att eventuella missförstånd om kommunen besvaras så snart som möjligt och på ett relevant sätt. Om ett inlägg innehåller kritik ska den som är ansvarig för kanalen avgöra hur kritiken ska bemötas.

Att tänka på vid hantering av påståenden och kritik på externa webbplatser och i sociala medier:

- Avgör om kritiken eller påståendet är sakligt.
- Avgör om kritiken eller påståendet är relevant.
- Nedvärderande inlägg riktade mot kommunen eller medarbetare kan bemötas med svaret: "Återkom gärna med en tydligare formulerad synpunkt eller ett förslag till åtgärd så att vi kan behandla detta och återkomma med svar."
- Avgör om kritiken eller påståendet kan besvaras med fakta.
- Avgör om du själv kan besvara inlägget. Om du behöver information eller hjälp från någon annan för att formulera ett svar, besvara först inlägget med "Tack för ditt inlägg, vi återkommer med svar".
- Formulera snabbt ett svar och publicera det, helst så snart som möjligt och som längst inom 24 timmar.
- Om kritiken saknar grund; påpeka det med hjälp av fakta och med respekt för personen som kritiserar.
- Avgör om inlägget och svaret ska tas bort och/eller registreras och eventuellt vidta åtgärd (framförallt gällande brottsligt material).



Länkar till politikernas och andra organisationers forum

Om politiker i kommunfullmäktige vill ha en länk från kommunens webbplats till exempel vis en privat blogg eller partiets webbplats ska det klart och tydligt framgå att åsikterna som framförs inte är kommunens egna utan den enskilda politikerns.

Kontaktuppgifter

För en besökare ska det vara enkelt att nå den person på kommunen som är ansvarig för närvaron på den externa webbplatsen. Kommunens telefonnummer och e-post samt kontaktuppgifter till ansvarig redaktör ska alltid anges på sidan.

Lagar

Användande av sociala medier ska ske i enlighet med:

- Tryckfrihetsförordningen (TF)
- Förvaltningslagen
- Upphovsrättslagen
- Yttrandefrihetsgrundlagen (YGL)
- Personuppgiftslagen
- Lagen om elektroniska anslagstavlor

Checklista med förhållningsregler vid användande av sociala medier i tjänsten

1. Det ska alltid finnas ett syfte och mål att följa upp vid aktiviteter i sociala medier.
2. Det ska finnas ett skriftligt uppdrag från närmaste chefen för att du som anställd ska kunna använda sociala medier i tjänsten.
3. Som redaktör på en extern webbplats ansvarar du för att följa Riktlinjer för sociala medier i Värmdö kommun. Innehåll på sociala medier ska även upprättas enligt Värmdö kommuns kommunikationspolicy.
4. Du ska som redaktör på en extern webbplats registrera dig och dina inloggningsuppgifter hos kommunikationsenheten.
5. Meddela kommunikationsavdelningen inför skapandet av en sida/webbplats på sociala medier, de kan ge dig råd och stöd.
6. Utseendet på den externa webbplatsen ska i möjligaste mån anpassas till Värmdö kommuns grafiska profil, du hittar information om den grafiska profilen på intranätet.
7. Ange kommunens och dina kontaktuppgifter på webbplatsen och mellan vilka tider sidan bevakas, ange även vid behov tidsbegränsningar för hur länge sidan är aktuell.
8. Riktlinjer för gallring ska anges på den externa webbplatsen, en standardtext finns att hämta på kommunens intranät.



9. Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier.
10. En gång i halvåret eller inför stora förändringar ska du diarieföra **ögonblicksbilder**/skärmdumpar från de sidor du är aktiv på.
11. Gör översyn av inkomna inlägg dagligen och delegera ansvaret vid frånvaro.
12. Brottsligt material ska du ta bort men diarieföra och vidta ev åtgärd.

Vid frågor, kontakta kommunens kommunikationsavdelning för rådgivning.

~~Råd till anställda vid nyttjande av sociala medier privat:~~

- ~~• Värmdö kommuns anställda får använda sociala medier som privatpersoner på arbetstid om detta sker i enlighet med ledarskaps- och medarbetarpolicyn. Sociala medier kan till exempel vara ett bra verktyg för att skapa kompetensutvecklande nätverk med andra inom samma kunskapsområde.~~
- ~~• Anställda som använder sociala medier i det privata får berätta om kommunens verksamhet. Observera att yttrandefrihet och meddelarfrihet endast är grundlagsskyddat i tryckta medier. (Läs mer i SKL:s bok Lojalitet och yttrandefrihet)~~
- ~~• Nyttjar du sociala medier privat men berör frågor relaterade till din anställning i kommunen rekommenderas du att tydligt redogöra att du kommunicerar i egenskap av privatperson.~~
- ~~• Det är inte alltid möjligt att dra en gräns mellan privatperson och tjänsteman. Tänk därför på hur det material du publicerar privat kan upplevas av utomstående som i första hand ser dig som tjänsteman.~~

~~sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på~~

