

Riktlinjer för användning av sociala medier

2015-09-09



Innehållsförteckning

1 Riktlinjer för användning av sociala medier.....	3
2 Tonalitet, bemötande och tilltal	4
3 Hantering av inkomna synpunkter, frågor och kommentarer.....	4
4 Gilla och följa andra	5
5 Upphovsrätt och lagar	5
6 Speciala riktlinjer för bloggar	6
Bilaga 1: Flödesschema för hantering av inkomna synpunkter, frågor och kommentarer.....	7
Bilaga 2: Tillämpning: Syfte med närvaro i olika sociala medier	8
Bilaga 3: Guide för svar på inlägg på kommunens Facebooksida	10

Definition:

Sociala medier är webbplatser och mobila appar där vem som helst kan posta, kommentera, dela innehåll och bilda sidor och grupper kring gemensamma intressen. Exempel på sociala medier är internetforum, bloggar, vbloggar, wikier, poddradio, artikel-kommentarer med mera.

Kommunikationen sker online, uppmuntrar till dialog och rollerna som publik och författare är flytande.

Riktlinjerna är antagna av kommundirektör Bo Renman den 9 september 2015.

Ärende: 2015/KS 0399 003

Riktlinjer för användning av sociala medier

Sociala medier, liksom kommunens övriga officiella kanaler, hanteras i enlighet med vår kommunikationspolicy, offentlighetsprincipen och bestämmelser om arkivering. Kommunikationsenheten har ett samordnande ansvar för kommunens närvaro i sociala medier. Informationen som ges via sociala medier ska vara samordnad med information via andra kanaler.

Utvecklingen inom området sociala medier går snabbt och syftet med vår närvaro i sociala medier ska därför uppdateras vid viktigare förändringar, se bilaga 2, Tillämpning: Syfte med närvaro i olika sociala medier. Kommunikationschefen har ansvar för att hålla bilaga 2 aktuell.

- 1.1 Varje förvaltningschef är ansvarig för sin förvaltnings kommunikation och ska kontaktas för förvaltningens användande av/närvaro i sociala medier, om vilka verktyg/tjänster som ska användas och vem eller vilka som får representera förvaltningen inom sociala medier. Den som utses till att hantera konton i sociala medier har ett ansvar för att hantera mediet efter gällande lagar och dessa riktlinjer.
- 1.2 Förvaltningschefen kontaktar kommunikationschefen innan ett nytt forum startas inom sociala medier, kommunikationschefen har beslutanderätt över kommunens närvaro i sociala medier. Undantaget är skolor som använder sociala medier som en del av undervisningen, där ansvaret helt åligger rektor.
- 1.3 Förvaltningens närvaro i sociala medier ska anmälas till kommunikationschefen tillsammans med kontaktuppgifter till ansvarig administratör på förvaltningen. Kommunikationsenheten underhåller en förteckning över de kanaler som används i officiellt syfte inom Tyresö kommun. Denna förteckning diarieförs och publiceras på tyreso.se. Sociala media får inte startas genom privata konton och kommunikationsenheten ska ha administrationsrättigheter och få inloggningsuppgifter som en säkerhetsåtgärd, se pkt 3.5.
- 1.4 Förvaltningar som väljer att engagera sig i sociala medier ska tydligt ange syfte och målgrupp för sitt engagemang. Vid användning av administratörprofil, officiell e-postadress eller telefonnummer anses uttalanden alltid gjorda som en del i tjänsteutövningen.
- 1.5 Utvärdera och våga omvärdera närvaron i sociala medier. Kanaler inom sociala medier som inte uppdateras bör aktiveras eller avslutas i samråd med kommunikationschefen. Detta för att inte genom passivitet skada kommunens varumärke, vilket dock även en nedstängning kan göra.
- 1.6 Allmänna regler för diarieföring ska följas (se pkt 3.4). Inlägg och kommentarer av ringa betydelse får gallras fortlöpande. För att dokumentera närvaron på sociala medier ska administratören ta en skärmdump på sidan varje halvår eller vid stora förändringar och sända den till kommunikationsenheten, e-post: info@tyreso.se.
- 1.7 På sociala media publicerar vi inlägg som handlar om kommunens verksamheter eller andra myndigheters service till kommunens invånare och bara från källor vi kan kontrollera. Webbplatsen tyreso.se är vår primära informationskälla och inläggen ska kunna bekräftas där. Rådgör med din närmaste chef om du är tveksam.

- 1.8 Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier.
- 1.9 Det är upp till förvaltningschef att besluta hur medarbetare får använda sociala medier på arbetstid.

2 Tonalitet, bemötande och tilltal

I våra sociala medier används en personlig och ledigare samtalston jämfört med hur vi uttrycker oss i officiella dokument och på tyreso.se. Det är dock viktigt att vi följer kommunens skrivregler, se intranät/Klarsprak.

Vi är öppna och ger ett serviceinriktat bemötande, samtidigt som vi uttrycker oss med gott omdöme som representanter för Tyresö kommun. Läsaren ska alltid tilltalas med ”du”.

3 Hantering av inkomna synpunkter, frågor och kommentarer

Se Bilaga 1, Flödesschema för hantering av kommentarer, synpunkter och frågor som inkommit via sociala medier.

Personangrepp, svordomar eller obscena ord, kommersiella budskap eller reklam, hets mot folkgrupp, intrång i upphovsrätt, våldsskildringar och pornografi, uppmaningar till brott eller annat som strider mot lag hör inte hemma på platser som administreras av kommunen. Sidans administratörer har ansvar för att radera sådana inlägg och vid behov anmäla inlägget. Såväl avpublicerat som raderat material ska behandlas i enlighet med regler om allmänna handlingar och diarieföras.

Kommunen kan bli skadeståndsskyldig för inlägg som innehåller kränkande personuppgifter.

Ansvarig administratör måste bevaka inlägg på sidan och vid frånvaro utse en ersättare.”

- 3.1 För att göra det möjligt att ta bort opassande inlägg och kommentarer, bör följande text läggas in som sidinformation på det sociala mediet:

”Vi förbehåller oss rätten att ta bort material som bryter mot svensk lag, anses stötande, är annons av vara eller tjänst eller saknar relevans för sidans ämne. Kommentarer ska hållas till sakfrågan och hålla en god ton.”

- 3.2 Sociala mediers karaktär gör att svar på inlägg och kommentarer bör ske snabbt och med ett personligt tilltal. När en ny synpunkt eller kommentar noteras i en kanal ska vi kvittera den med ett tack eller gillning/favoritmarkering. Frågor besvaras vi direkt eller skriver att vi återkommer med svar. Svar på frågor bör ges inom en arbetsdag. Svar skrivs under med namn, titel och eventuellt enhet. Politiska frågor hänvisas till partierna eller Frågepanelen på tyreso.se.
- 3.3 Om en tjänsteman i kommunen gör inlägg, kommentarer eller svarar ska det ske sakligt och med fakta och det tydligt framgå att detta sker som ett led i tjänsteutövandet. Kommunens anställda kan naturligtvis bidra med personliga ställningstaganden men det ska då tydligt framgå att

synpunkten kommer från tjänstemannen som privatperson och från dennes privata profil. Denna privata korrespondens är inte allmän handling.

- 3.4** Information, kommentarer eller synpunkter som lämnas på ett offentligt forum som är en officiell kanal för Tyresö kommun och som är tillgänglig för allmänheten behöver inte diarieföras. Inläggen ska hållas ordnade och i kronologisk ordning. Men om det kommer in sekretessbelagda uppgifter, eller annat material som behöver avpubliceras, ska dessa tas bort och diarieföras.

Meddelanden som skickas i tjänsten till eller ifrån en kommunanställd via sociala media men som inte syns offentligt, utgör däremot i regel upprättad handling och ska hanteras på behörigt sätt av mottagaren.

- 3.5** Frågor och synpunkter förs vidare till rätt instans för besvarande och eventuell diarieföring, se bilaga 3, Guide för svar på inlägg på kommunens Facebooksida.
- 3.6** Uppsikt ska hållas över besökarens kommentarer för att upptäcka kränkande personuppgifter, Dessa ska tas bort annars riskerar vi att bli skadeståndsskyldiga enligt personuppgiftslagen.

4 Gilla och följa andra

På flera sociala kanaler kan kontot knytas till andra konton genom att gilla eller följa.

Tyresö kommuns Facebooksidor kan gilla varandras sidor, andra kommuner, officiella myndigheter eller sidor med stark Tyresökoppling, exempelvis idrottsföreningar, kulturinstitutioner och projekt. Dock inte privatpersoner, kommersiella företag, politiska partier eller motsvarande.

På Twitter och andra kanaler där man följer konton, man gillar inte, är det möjligt att följa enskilda personer, politiska partier, företag med flera.

5 Upphovsrätt och lagar

Varje kanal har egna juridiska villkor. Exempelvis kan Facebook via licensavtal använda allt material som laddas upp där. Vi får därför bara ladda upp bilder och texter som kommunen har upphovsrätt till eller där fotograf eller författare gett sitt godkännande.

Liksom för övriga verksamheter är vi i våra sociala kanaler skyldiga att förhålla oss till:

förvaltningslagen, yttrandefrihetsgrundlagen, personuppgiftslagen, tryckfrihetsförordningen, arkivlagen, offentlighets- och sekretesslagen och lagen om elektroniska anslagstavlor, se Tyresö kommuns kommunikationspolicy.

6 Speciella riktlinjer för bloggar

Dessa riktlinjer ska följas om en anställd eller verksamhet har en blogg i egenskap som anställd inom Tyresö kommun.

1. Tänk till innan du skapar din blogg, vilket syfte den har. Detta syfte ska också vara skrivet på bloggen.
2. Skriv så att avsändaren är tydlig på bloggen och ha med kontaktuppgifter.
3. När du har skapat din blogg ska du meddela detta till kommunikationschefen i Tyresö kommun.
4. Bloggen är till för dialog och ska vara ett komplement till kommunens webbplats tyreso.se och dess undersidor.
5. Bloggen bör uppdateras minst en gång i veckan. Om den inte är aktiv och uppdateras kontinuerligt bör den avpubliceras för att inte ge Tyresö kommun dåligt rykte.
6. Det ska vara minst en person som är ansvarig för bloggen och ser över den minst en gång i veckan för att svara på eventuella inlägg.
7. Bloggen får inte innehålla kommersiella inslag eller oetiskt material.
8. På bloggen ska regler för kommenterar finnas med. Text:

” Kommentarer får inte innehålla uppmaning till brott, hets mot folkgrupp, intrång i upphovsrätt eller annat som strider mot lag. Förtal, påhopp mot enskilda personer eller kommersiella budskap är heller inte tillåtna.

Välkommen att kommentera!”