

**Handläggare**  
Ola Eriksson  
08-508 26 133**Till**  
Trafiknämnden  
2019-06-13

## **Policy för sociala medier i Stockholms stad. Svar på remiss från kommunstyrelsen**

### **Förslag till beslut**

1. Trafiknämnden överlämnar kontorets tjänsteutlåtande som svar på remissen från kommunstyrelsen.
2. Trafiknämnden justerar beslutet omedelbart.

Fredrik Alfredsson  
T.f. FörvaltningschefElisabet Munters  
Avdelningschef

### **Sammanfattning**

Trafiknämnden har från kommunstyrelsen fått ärendet Policy för sociala medier i Stockholms stad på remiss. Policyn slår fast grundläggande principer och ramar för stadens närvaro i sociala medier.

Kontoret ser positivt på att staden har arbetat fram en policy för sociala medier för att säkerställa gemensamma ramar för både förvaltningar och bolag och att staden därmed också lever upp till eSams, samverkansorganet mellan myndigheter och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), önskan om kommunspecifika riktlinjer.

Policyn är i sin helhet bra. Kontoret ser det som bra att staden stödjer sig mot redan befintliga dokument vad gäller tillämpningar

**Trafikkontoret**  
KommunikationFleminggatan 4  
Box 8311  
104 20 Stockholm  
Telefon 08-508 26 133  
Växel 08-508 27 200  
ola.eriksson@stockholm.se  
trafikkontoret@stockholm.se  
Org nr 212000-0142  
stockholm.se

samtidigt som det tydliggörs att sociala medier, liksom all annan kommunikation, ska ta sitt avstamp i verksamhetens mål och följa stadens kommunikationsprogram. Detta innebär också att centrala begrepp känns igen, vilket bör göra det enklare att ta till sig policyn samtidigt som den blir en naturlig del i stadens kommunikationsarbete i stort.

Kontoret välkomnar tydligheten i uppföljningsansvar och att det tydliggörs vem eller vilken funktion som har rätten att besluta om nya konton

Vidare saknar trafikkontoret en större tydlighet i resonemanget runt privat användande i relation till användningen av sociala medier i tjänsten. Policyn menar att huvudregeln är att stadens medarbetare inte ska använda sina privata konton för tjänsteuppgifter, denna skrivning öppnar också upp för att det finns undantag. Trafikkontoret efterfrågar riktlinjer och större tydlighet för att kunna bemöta frågeställningar som uppkommer i det dagliga arbetet.

### **Bakgrund / Remissen**

Trafiknämnden har fått Policy för sociala medier i Stockholms stad på remiss från kommunstyrelsen. Remisstiden sträcker sig till och med den 21 juni 2019.

Hur staden förhåller sig till och arbetar med sociala följer i mångt och mycket samma riktlinjer som övriga kommunikationskanaler och styrs därmed i stadens övergripande kommunikationsprogram men även genom stadens varumärkesmanual.

Arbetet med sociala medier regleras i stadens handledning för sociala medier där kanaler och det operativa arbetet beskrivs samt i Stockholms stadsarkivs vägledning för arkivering av webb och sociala medier.

Framtagandet av en policy ligger också i linje med en rekommendation från eSam, ett medlemsdrivet program för samverkan mellan 23 myndigheter och SKL.

Policyn gäller alla Stockholms stads nämnder och bolagsstyrelser och slår fast grundläggande principer och ramar för stadens närvaro i sociala medier och ska göra det tydligare vad som krävs av stadens närvaro och främja en hög kvalitet på stadens konton.

I policyn beskrivs tre övergripande inriktningar för Stockholms stad i sociala medier:

- dialog, engagemang och tonalitet
- samordning och tydlighet
- verksamhetsnytta, mål och uppföljning

Vidare redogörs för:

- kommunikations- och uppföljningsansvar i sociala medier
- i vilken beslutsordning nya konton får startas
- hur kartläggningen av alla stadens konton hålls uppdaterad
- att stadens grafiska profil ska följas
- vilken basinformation som ska finnas på stadens konton
- publiceringsfrekvens
- hur staden bör hantera inkommande frågor och kommentarer
- de lagar som är relevanta kopplat till stadens användning av sociala medier
- sociala medier privat och i tjänsten
- förfarande vid avslutande av konto

Förslaget till policy biläggs detta tjänsteutlåtande, se bilaga 1.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom trafikkontoret. Synpunkter från Rådet för funktionshinderfrågor vid trafiknämnden och Stockholms stads Parkerings AB har därtill inhämtats och återfinns i bilaga 2.

### **Trafikkontorets synpunkter**

Trafikkontoret ser positivt på att staden har arbetat fram en policy för sociala medier för att säkerställa gemensamma ramar för både förvaltningar och bolag och att staden därmed också lever upp till eSams, samverkansorganet mellan myndigheter och SKL, önskan om kommunspecifika riktlinjer.

Policyn är i sin helhet bra. Trafikkontoret förstår utmaningen i att utforma en policy för ett område som snabbt förändras och som är en naturlig del i många medarbetares vardag, även utanför arbetsplatsen.

Kontoret ser det som bra att staden stödjer sig mot redan befintliga dokument vad gäller tillämpningar samtidigt som det tydliggörs att sociala medier, liksom all annan kommunikation, ska ta sitt avstamp i verksamhetens mål och följa stadens kommunikationsprogram. Detta innebär också att centrala begrepp känns igen, vilket bör göra det enklare att ta till sig policyn samtidigt som den blir en naturlig del i stadens kommunikationsarbete i stort.

Trafikkontoret ser samtidigt ett behov av att tydliggöra den operativa användningen av sociala medier ytterligare, till exempel vad gäller skäl och förutsättningar för att använda stadsgemensamma konton.

Kontoret anser att inriktningarna för policyn är bra och ligger i linje med stadens övergripande styrdokument för kommunikation samt det förhållningssätt som trafikkontoret idag har till arbetet i sociala medier med fokus på dialog.

Samordning och tydlighet är också relevant, men även om det delvis finns beskrivet i stadens handledning för sociala medier ser kontoret gärna en djupare beskrivning av de skäl och förutsättningar som bör föreligga för att stadens verksamheter ska använda gemensamma konton i sociala medier.

Det är bra att det är tydligt att en närvaro i sociala medier ska ha verksamhetsnytta, mål och att den följs upp. Detta är mycket relevant i den faktiska användningen av policyn i förvaltningens verksamheter. Kontoret välkomnar också tydligheten i att det är förvaltningsdirektörer och bolags- vd som har beslutanderätten att starta konton i sociala medier.

Delar av policyn blir enligt trafikkontorets bedömning mycket operativ, det gäller bland annat beskrivning av den årliga rapportering av konton som varje förvaltning och bolag ska göra till stadsledningskontorets kommunikationsenhet, riktlinjer vad gäller publiceringsfrekvens och hur ofta konton ska bevakas. Kontoret bedömer att detta skulle passa bättre i handledningen snarare än i policyn.

Policyn återkommer till förvaltningslagen och begreppet *onödigt dröjsmål*. Kontorets uppfattning är att detta skulle gå att beskriva och exemplifiera något ytterligare för att underlätta för användarna.

En central del i policyn är hur innehåll som kan anses vara brottsligt på ett eller annat sätt ska hanteras. I beskrivningen saknas hur hot och trakasserier ska hanteras. Beskrivningen benämner innehåll som *uppenbart* kan ses som brottsligt, en beskrivning av hur mindre uppenbart material ska hanteras vore ett bra komplement i policyn.

Hur staden hanterar personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter är fylligt beskrivet i policyn vilket är bra. Men liksom vad gäller *onödigt dröjsmål* ser kontoret det som önskvärt att tydligare

exemplifiera vad som menas med *fullgörande av rättslig förpliktelse eller utförande av uppgift för allmänt intresse*. Detta blir extra viktigt eftersom målgruppen för policyn är tämligen bred.

Vidare saknas en större tydlighet i resonemanget runt privat användande i relation till användningen av sociala medier i tjänsten. Policyn menar att huvudregeln är att stadens medarbetare inte ska använda sina privata konton för tjänsteuppgifter, denna skrivning öppnar också upp för att det finns undantag. Trafikkontoret efterfrågar riktlinjer och större tydlighet för att kunna bemöta frågeställningar som uppkommer i det dagliga arbetet. Samtidigt är det viktigt att tydliggöra att stadens medarbetare har grundlagsskyddad yttrandefrihet och meddelarfrihet och därmed rätten att kommunicera om stadens verksamheter i tillgängliga kanaler men också peka på vilka följder detta kan ge.

Kontoret har historiskt sett haft fall där privata konton i sociala medier använts i en arbetssituation där det förekommit hot och trakasserier och därmed skapat psykisk ohälsa. Policyn skulle med fördel kunna uppmärksamma dessa risker och att arbetsgivaren enligt arbetsmiljölagen har ett ansvar att säkerställa att medarbetarna inte utsätts för ohälsa, vilket kan uppstå i dessa situationer.

Policyn beskriver tydligt vilka kriterier som gäller för att starta konton i sociala medier men innehåller en mycket kortfattad formulering om att avsluta konton. Här önskas en tydligare formulering om vem som har beslutanderätten att avsluta ett konto och vilka eventuella skäl som är grund till att avsluta ett konto.

Kontoret ser gärna också att en plan för revidering eller uppdatering av dokumentet inkluderas.

### **Trafikkontorets förslag / Remissmaterialet**

Kontoret föreslår att trafiknämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande som svar på remissen från kommunstyrelsen. Trafiknämnden justerar beslutet omedelbart.

## **Slut**

### **Bilagor**

1. Policy för sociala medier i Stockholms stad
2. Yttrande från FH-rådet avseende Remiss av Policy för sociala medier i Stockholms stad