

**Handläggare**  
Fabian Lind  
Telefon: 08-508 319 45**Till**  
Kulturnämnden  
2019-06-18

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

### **Förslag till beslut**

Kulturförvaltningen föreslår att kulturnämnden beslutar:

1. Att godkänna och överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen
2. Att förklara beslutet omedelbart justerat

Robert Olsson  
KulturdirektörLena Nilsson  
Administrativ chef

### **Sammanfattning**

En policy för sociala medier i Stockholms stad har tagits fram. Policyn ska gälla för alla stadens verksamheter och slår fast grundläggande principer och ramar för stadens närvaro i sociala medier.

Staden har sedan tidigare rekommendationer och handledning för sociala medier men har saknat riktlinjer/policy.

Kulturförvaltningen är positiv till den policy för sociala medier i Stockholms stad som har tagits fram. Förvaltningen har dock några önskemål om förtydliganden, främst när det gäller rutiner för behandling av personuppgifter i sociala medier i praktiken.

### **Underlag för beslut**

- Remiss av Policy för sociala medier i Stockholms stad (KS 2018/1303)
- Följebrev Policy för sociala medier i Stockholms stad
- Kopia av godkänt tjänsteutlåtande: KS 2018/1303

## Remissen

Kulturnämnden har av kommunstyrelsen, Rotel I, ombetts att besvara remissen Policy för sociala medier i Stockholms stad (KS 2018/1303). Remisstid till 2019-06-21. Remissen dateras 2019-03-04.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts av administrativa staben inom kulturförvaltningen.

## Bakgrund och syfte

Policy för sociala medier i Stockholms stad slår fast grundläggande principer och ramar för stadens närvaro i sociala medier och gäller för alla stadens verksamheter. Detta för att göra det tydligare vad som krävs av staden vid närvaro på sociala medier och att främja en hög kvalitet på stadens konton. Staden har sedan tidigare handledning/rekommendationer för sociala medier men saknar riktlinjer/policy.

Staden har över 800 konton på olika sociala plattformar. För att i en högre grad säkerställa att de lagar som råder följs (bland annat den nya dataskyddsförordningen, GDPR) och att stadens konton håller god kvalitet har stadsledningskontoret tagit fram förslag till policy för sociala medier i Stockholms stad, som ska omfatta samtliga nämnder och bolagsstyrelser.

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

- Dialog, engagemang och tonalitet
- Samordning och tydlighet
- Verksamhetsnytta, mål och uppföljning

## Förvaltningens synpunkter och förslag

Först och främst vill förvaltningen betona hur viktigt det är med rutiner för att säkerställa korrekt hantering av personuppgifter i sociala medier i praktiken. Stycket om personuppgifter på sidan 6 understryker många av de viktigaste aspekterna av detta, men förvaltningen önskar ännu mer förtydligande av hur viktigt det är att dessa regler kring personuppgifter och sociala medier som finns följs, samt att det formuleras ännu tydligare rutiner för detta.

Dessutom önskas ett förtydligande av hur man hanterar återtagna samtycken efter eventuell publicering och där spridning redan skett i det fall det gäller personuppgifter, t.ex. ett fotografi. Det

behöver också förtydligas att samtyckena ska registreras i de fall personer begär ut registerutdrag. Det behövs rutiner även för detta.

I övrigt har förvaltningen följande synpunkter och förslag angående Policy för sociala medier i Stockholms stad:

Angående stycket Beslut om att starta nya konton på sidan 3, vill förvaltningen betona att avståndet mellan förvaltnings- eller bolagschefer och de medarbetare i verksamheten som ska starta upp ett konto på sociala medier kan ibland upplevas som långt. Som det står i policyn kan det dock lösas genom att delegera beslut om att starta konton till lägre nivåer, men glappet här kan ändå upplevas som svårarbetat. Detta kan också sägas handla om avståndet mellan idé och godkännande av idé.

Vidare är det bra att sociala medier i policyn kopplas tydligt till verksamhetsplan och att det ska finnas en utsedd ansvarig för sociala medier. Det kan dock vara önskvärt att det finns med ett stycke om att inloggningsuppgifter även ska finnas tillgängliga för andra medarbetare att komma åt. Detta är särskilt relevant för biblioteken; där det finns många olika konton så finns det en ansvarig kommunikatör som har tillgång till alla inloggningsuppgifter till kontona.

Det kan även behövas ytterligare förtydligande av närmaste chefs ansvar för konton på sociala medier. En utsedd ansvarig för ett konto i sociala medier kan tolkas som en person som arbetar aktivt med ett specifikt konto, det vill säga en medarbetare i respektive verksamhet. Exempelvis har flertalet bibliotek egna konton som drivs av engagerade medarbetare.

På sidan 5, om allmänna handlingar, önskas ett förtydligande av med vilket av stadens gallringsbeslut inlägg ska gallras efter registrering.

Angående bevakning och uppsiktsplikt, också på sidan 5, önskas ett förtydligande gällande formuleringen ”dokumenteras och därefter tas bort” – är det registrering följt av gallring som avses? Angående att stadens samtliga konton måste bevakas tre gånger varje dag under kontorstid: det är i sig bra, men kulturförvaltningen har exempelvis bara på Facebook ca 50 konton. Det kommer att krävas en plan för samordningen av bevakningen av så många konton som förvaltningen har. Det är

bra att det betonas att bevakningen ska ske kontorstid eftersom det annars utgör en orimlig prioritering.

### **Bilagor**

- Remiss av Policy för sociala medier i Stockholms stad (KS 2018/1303)
- Följebrev Policy för sociala medier i Stockholms stad
- Kopia av godkänt tjänsteutlåtande: KS 2018/1303