

Martina Manneh, 016-710 55 05

## Riktlinjer för sociala medier (KSKF 2014:58)

Sociala medier är interaktiva kommunikationskanaler – mötesplatser – som skapar möjlighet till dialog. Gemensamt för sociala medier är att konversationen står i fokus och upplevelser, erfarenheter, åsikter, kunskap och innehåll delas med andra. Sociala medier ger möjlighet till snabbare service och mer personlig dialog än andra kommunikationskanaler och hjälper till att skapa delaktighet och engagemang.

Kommunens kommunikationspolicy beskriver vad som ska vara kännetecknande för kommunens kommunikationsarbete. I policyn finns även kommunikationsmål och ansvar beskrivet. Riktlinjerna för sociala medier är ett led i att implementera policyn och syftar till att Eskilstuna kommun ska använda sociala medier på ett lämpligt och lagenligt sätt. Riktlinjerna bygger på rekommendationer från Sveriges kommuner och landsting, Datainspektionen samt E-delegationen.

Riktlinjerna avser kommungemensamma konton och lokala konton som representerar kommunens verksamheter och är öppna för allmänheten. Med konto avses ett användarkonto där kommunen eller någon av kommunens verksamheter står som avsändare. De avser alltså inte personliga konton som inte direkt är kopplade till kommunens verksamhet eller grupper som startas från personliga konton. De avser inte heller konton som startas av brukare eller kunder som ett led i att de deltar i kommunens verksamhet.

När sociala medier används som ett verktyg i undervisningen åligger ansvaret för hanteringen av detta helt på rektor och undantas från dessa riktlinjer.

## Att starta och driva konton

### Beslut

Beslut om att starta ett kommungemensamt konto i sociala medier fattas av kommunikationsdirektören på delegation av kommunstyrelsen. Beslutet delges kommunstyrelsen.

Bedömningen görs utifrån följande kriterier:

---

<b>Postadress</b>	<b>Besöksadress</b>	<b>Telefon, växel</b>	<b>Fax</b>	<b>Mobiltelefon</b>
631 86 Eskilstuna	Stadshuset	016-710 10 00		070-671 23 27
	<b>E-post</b>		<b>Webbplats</b>	
	lena.sjoberg@eskilstuna.se		eskilstuna.se	

- Penetration – andel användare hos våra prioriterade målgrupper
- Resurser – vilka resurser kräver kanalen i relation till önskvärt resultat?
- Innehållsförmedling – vilken/vilka typ(er) av kommunikation lämpar sig för kanalen?
- Engagemangsnivå – vilken grad av interaktivitet kan levereras, både från användare och från mottagare?
- Tekniska förutsättningar – vad krävs hos både avsändare och mottagare tekniskt sett?

För att starta ett lokalt konto som representerar kommunens verksamheter och är öppet för allmänheten krävs beslut från respektive nämnd. Nämnden kan dock delegera till en tjänsteman på lämplig nivå att besluta å nämndens vägnar. Innan beslut tas bör samråd ha skett med förvaltningens kommunikationsstrateg.

Det ska alltid finnas en ansvarig redaktör för kommunens konton. Redaktören ska ha goda kunskaper om de lagar, regler och villkor som gäller för sociala medier som drivs i kommunens regi.

När verksamheter inom kommunen vill starta ett lokalt konto i sociala medier ska följande kriterier beaktas:

- Finns ett väl definierat mål och syfte?
- Finns ett väl genomtänkt koncept?
- Är målgruppen väl avgränsad?
- Är målgruppen tillräckligt stor alternativt engagerad för att det ska skapas aktivitet på kontot?
- Finns resurser som klarar av att uppdatera kontot minst en gång i veckan och att besvara inlägg i enlighet med riktlinjerna?
- Finns resurser och plan för att hantera en eventuell kris kopplat till kontot?
- Finns engagemang i kanalen och tydligt ansvar?

Det är inte lämpligt att kommunicera som företrädare för kommunen via konton som även används för privat bruk. Kommunikation ska i första hand ske via kommungemensamma konton, enheters lokala konton eller andra konton som är skapade för kommunikation med invånare, brukare eller kunder. Det finns även möjlighet att skapa grupper på exempelvis Facebook för kommunikation och därmed undvika att öppna sina privata konton för brukar- och kundkontakter.

Kommunikation ska alltid ske med beaktande av personuppgiftslagen och offentlighets- och sekretesslagen.

Inloggningsuppgifter för alla öppna konton ska finnas förvarade på respektive enhet.

Konton som inte uppfyller intentionerna i riktlinjerna ska avvecklas..

### Avsändare

Det ska tydligt framgå att kontot drivs av Eskilstuna kommun. Den grafiska profilen ska följas i samråd med förvaltningarnas kommunikationsstrateg.

### Språk och ton

Språket ska vara vårdat, lämpligt och anpassat till mediet och målgruppen. Tonen på sociala medier bör vara personlig men inte privat. Vi ska prata med och inte till. Kommunens inlägg ska falla inom ramen för vad verksamheten arbetar med.

### Uppföranderegler

Kommunen har skyldighet att informera användarna om uppföranderegler så som att man inte får publicera brottsligt material, känsliga personuppgifter, sekretessbelagda uppgifter eller reklam.

### Bevakning och svar

Inkommande frågor hanteras normalt helgfria dagar, måndag – fredag 8.00-17.00. Chef vid verksamhet som har bemanning övriga tider kan själv besluta vilka tider frågor ska hanteras.

Frågor och synpunkter bör få återkoppling inom fyra timmar om det är ett kommunövergripande konto och inom ett dygn om det är ett lokalt konto. Återkopplingen kan vara svar på frågan eller en bekräftelse att svar kommer. Senast inom två arbetsdagar bör frågorna besvaras. Under semestertider kan längre svarstider accepteras, men det ska tydligt framgå.

Rör frågan personliga angelägenheter ska vi hänvisa till kontakt via telefon eller e-post. Om frågan inte rör kommunens verksamhetsområden ska den hänvisas till rätt instans.

Svar ska ges med gott bemötande och ett personligt tilltal. Såväl kritiska synpunkter som värdefull respons är viktiga att skicka vidare till berörda verksamheter.

### Foto, bild och video

Publicering av bilder och video kräver tillstånd från upphovspersonen. Om personer på fotot är igenkänningsbara krävs deras samtycke för publicering. Särskild aktsamhet krävs vid publicering av foton på barn och ett samtycke, som avser alla publiceringstillfällen krävs från vårdnadshavare.

Ett genus- och mångfaldsperspektiv ska beaktas i urvalet av foto, bild och video.

### Dokumentation, registrering och gallring

Varje nämnd ansvarar för att upprätta och underhålla en förteckning över sina officiella konton i sociala medier som är öppna för allmänheten. Uppgifterna listas under rubriken *Sociala medier* i nämndens dokumenthanteringsplan. Nämnden rapporterar vidare till kommunstyrelseförvaltningen.

Förteckningen över deltagandet i sociala medier ska innehålla

- vilket socialt media som avses
- officiell adress till kontot
- verksamhet som avses
- ansvarig funktion.

### **Inlägg och kommentarer**

Inlägg på ett socialt medium är en allmän handling och hanteras i enlighet med tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, personuppgiftslagen, arkivlagen samt kommunens interna regelverk; ärende- och registreringshandboken, arkivreglementet och arkivhandboken.

För att uppfylla lagstiftningens krav på registrering, bevarande och gallring av allmänna handlingar ska inläggen i det sociala mediet hållas ordnad på ett sådant sätt att det kan fastställas om uppgiften kommit in från utomstående eller upprättats av kommunen. Kommunikationen ska hållas ordnad så att inläggen är sökbara, till exempel i kronologisk ordning.

Inlägg och frågor på sociala medier som kräver handläggning ska tas om hand, antingen genom att man öppnar ett nytt ärende eller som en uppgift i ett pågående ärende. Om det handlar om frågor eller faktaupplysningar som är relevanta i ett pågående ärende ska informationen tillföras ärendet. Inläggen ska registreras hos den nämnd där sakfrågan hör hemma.

Kommentarer, synpunkter eller svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv eller policydokument ska skyndsamt avpubliceras eller raderas. Innan radering ska meddelandets innehåll samt information om avsändaren sparas. Såväl avpublicerat som raderat innehåll behandlas enligt reglerna om allmänna handlingar. Detta gäller endast innehåll på de sociala medier där kontoinnehavaren har möjlighet att radera eller avpublicera kommentarer och inlägg.

Kommentarer och inlägg får inte innehålla

- förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- olovliga våldsskildringar eller pornografi
- uppmaningar till brott eller annan brottslig verksamhet
- olovligt bruk och publicering av upphovsrättsligt skyddat material
- sekretessbelagda uppgifter
- känsliga personuppgifter
- kommersiell reklam.

Inlägg eller kommentarer som bryter mot lagstiftning ska polisanmälas.

Personer som vid upprepade tillfällen bryter mot ovanstående regler kan blockeras från kontot vid behov och om sådan möjlighet finns. Beslut om detta tas av ansvarig funktion efter samråd med förvaltningens kommunikationsstrateg.

### **Gallring**

De inlägg och kommentarer som kräver handläggning, det vill säga någon form av åtgärd eller beslut, kan gallras efter att informationen har registrerats i det ärende som den hör till. Gallring av övriga inlägg och kommentarer kan göras med hänvisning till gallringsbeslut för handlingar av liten betydelse och av rutinmässig karaktär.

### **Ansvar**

Kommunikationsdirektören är ägare av kommunens gemensamma kanaler i sociala medier och fattar beslut om start av kommungemensamma konton i sociala medier.

Kommunikationsstrategen med ansvar för digitala kanaler har ett övergripande ansvar för utvecklingen av kommunens gemensamma kanaler i sociala medier.

Enhetschefer ansvarar för enheternas officiella öppna sociala medier och för att de hanteras i enlighet med riktlinjerna.

Alla konton i kommunens namn som är öppna för allmänheten ska ha en ansvarig redaktör. Redaktören har ansvar för all publicering på kontot samt för uppföljning av om kontot uppfyller sitt mål och syfte.

Kommunikatörer har möjlighet att publicera innehåll på kommungemensamma konton. Kommunikatören har ansvar för att eventuella kommentarer på inlägget besvaras.

Ytterst är det kommunen genom respektive nämnd som är ansvarig ägare för konton i kommunens namn.