

## Riktlinjer för användande av sociala medier för verksamhet inom Ystads kommun

Detta dokument reglerar webbplatser som representerar Ystads kommun eller av kommunen driven verksamhet. Dokumentet reglerar också användandet av sociala medier i tjänsten för anställda i Ystads kommun.

Alla förekomster i **sociala medier**, **kampanjsajter** och med s.k. **appar** för smartphones av verksamhet som ingår i Ystads kommun är att betrakta som en förlängning av kommunens ordinarie kommunikationskanaler. I följande text omnämns sådana förekomster i digitala medier synonymt med ”**extern webbplats**”.

### Beslut om start och drift av extern webbplats

Som grundprincip gäller att enskilda enheter inom Ystads kommun inte skall starta egna webbplatser, oavsett om det gäller traditionella webbplatser eller externa webbplatser.

Det är självklart att man inte startar konkurrerande traditionella webbplatser till den egna organisationen om ledningen inte beslutat i frågan, och således bör samma princip gälla skapande av externa webbplatser i sociala media.

Ansökan om att starta extern webbplats: Ansökan om start och drift av en extern webbplats i verksamhet tillhörig Ystads kommun lämnas efter förvaltningschefens godkännande för vidare beredning av e-strategigruppen<sup>1</sup>.

I underlag som lämnas in till e-strategigruppen skall anges mål och syfte med satsning på aktuell extern webbplats, vilka personer som ansvarar för driften, samt praktiska frågor om administration etc. Minst två personer skall kunna administrera varje extern webbplats. Stöd för att utforma detta underlag finns i bilaga 3.

Utifrån tryckfrihetsförordningen (TF), reglerna om utlämnande av allmänna handlingar och för att Ystads kommun inte ska riskera att en extern webbplats inte är möjlig att administrera då tjänstemannen som normalt sköter den aktuella webbplatsen är frånvarande pga semester, sjukdom, byte av tjänst eller liknande skall Ystads kommun ha tillgång till inloggningsuppgifter för kontot på den externa webbplatsen. Inloggningsuppgifterna skall tillhandahållas e-strategigruppen genom kommunens webbstrateg.

Beslut tas utifrån kommunens övergripande strategi för kommunikation och innebär en bedömning av huruvida en satsning på en ny extern webbplats är i enlighet med denna strategi.

### Tydlig avsändare

Engagemang på extern webbplats i tjänsten innebär att det tydligt framgår att avsändaren är Ystads kommun, eller om så är lämpligt, med namn på verksamhet angiven tillsammans med en

---

<sup>1</sup> E-strategigruppen har tillkommit på kommundirektörens initiativ och fungerar som ett utskott till kommunens ledningsgrupp. Den ska bl a bereda ärenden åt ledningsgruppen och lyfta frågor på områden som berör kommunikation i digitala media, e-tjänster, etc.

tydlig referens till Ystads kommun. Det får aldrig finnas tvekan hos allmänheten om att avsändaren är Ystads kommun eller verksamhet inom Ystads kommun.

Samtliga Ystads kommuns externa webbplatser listas och länkas i kommunens förteckning på sidan [www.ystad.se/socialamedier](http://www.ystad.se/socialamedier), enligt rekommendation om sociala medier som Sveriges Kommuner och Landsting, SKL publicerat. (bilaga 2)

I enlighet med Lag (1998:112) om elektroniska anslagstavlor skall varje extern webbplats som representerar Ystads kommun eller dess verksamheter ha information om kontoinnehavarens identitet, dvs. ha Ystads kommun som tydlig avsändare. Denna information ska innehålla följande:

- Länk till kommunens webbplats [www.ystad.se](http://www.ystad.se)
- Länk till kommunens huvudsida på Facebook [www.facebook.com/ystadkommun](http://www.facebook.com/ystadkommun)
- Uppgift om att detta är en officiell webbplats för Ystads kommun eller att verksamheten är en del av Ystads kommun
- Kontaktuppgifter till verksamheten
- Kommunens logotyp finns med på lämplig plats för att tydliggöra avsändaren

Den traditionella webbplatsen följer den grafiska profilen. För att avsändaren ska vara tydlig ska detta också eftersträvas på externa webbplatser så långt det aktuella mediet medger detta.

De externa webbplatser som drivs av Ystads kommun skall, om mediet tillåter det, ges en adress (URL) som följer namngivningen av våra hittills skapade externa webbplatser, med ordet "ystad" som inledning i sista ledet, t.ex. facebook.com/ystadfilm eller facebook.com/ystadevents. Se förteckningen på [ystad.se/socialamedier](http://ystad.se/socialamedier).

Privata bloggar och liknande: Om politiker i kommunen vill länka från kommunens hemsida till exempelvis sin privata blogg eller sitt partis hemsida kan detta göras. Beslutet om detta ligger hos den som ansvarar för kommunens webbplats. Det bör dock klart och tydligt framgå att åsikterna som framförs på t ex bloggen inte är kommunens egna utan den enskilde politikerns.

## Facebook

När det gäller Facebook finns för närvarande tre huvudtyper av möjliga webbplatser som kan skapas: **profiler**, **sidor** och **grupper**. Profiler är avsedda för enskilda individer och får enligt Facebooks regler inte användas till annat. Sidor är till för organisationer, myndigheter och företag. Grupper är avsedda för sammanslutningar av flera privatpersoner. **För en kommunal verksamhet är det därför typen sida som är aktuell.** Sidor kan till skillnad från profiler ses även av icke inloggade och dem som saknar Facebookkonto. Valet av sida som typ markerar dessutom att det är en organisations officiella kommunikation och inte en privat "fanpage" eller liknande.

## Gallring, arkivering, m.m.

Den kommunikation som en tjänsteman gör i tjänsten på en extern webbplats är en allmän handling. En handling som skapas hos en myndighet är att anse som allmän när den fått sin slutliga utformning. I sociala medier blir därför handlingen allmän så fort uppgiften skrivits in på webbplatsen ifråga.

För att en myndighet ska veta vilka allmänna handlingar som finns på dess externa webbplatser bör myndigheten ha en förteckning över vilka externa webbplatser som myndigheten är aktiv på. Enligt 4 kap. 2 § OSL och 6 § arkivlagen ska varje myndighet upprätta en beskrivning av en myndighets allmänna handlingar. Avsikten är att underlätta sökandet efter allmänna handlingar. I

Ystads kommun finns denna förteckning tillgänglig på [www.ystad.se/socialamedier](http://www.ystad.se/socialamedier).

För att dokumentera själva mediet ska den som ansvarar för en viss extern webbplats en gång i halvåret eller inför stora förändringar spara skärmdumpar från de sidor man är aktiv på. Dessa skärmdumpar sparas i Pdf/a-format och sänds till kommunens stadsarkiv för arkivering. Alternativt kan tjänst för automatisk arkivering användas. När det gäller Facebooksidor kan arkiveringskravet anses vara uppfyllt sedan företaget införde sin Timeline-layout, vilken visar alla tidigare inlägg i kronologisk ordning sedan sidan startades.

Ystads kommun fattar ett gallringsbeslut om att information skapad av kommunen samt svar eller andra inkomna kommentarer på de externa webbplatser som Ystads kommun är aktiv på får gallras (tas bort) fortlöpande.

För uppgifter som innehåller sekretessbelagd information gäller följande: Sådan information får självklart inte finnas på ett socialt medium. Om en utomstående genom ett inlägg sprider sekretessbelagda uppgifter, skall inlägget och tas bort från webbplatsen och diarieföras.

Personuppgiftslagen, PUL: Kommunen är ansvarig för personuppgifter som publiceras på extern webbplats som drivs av kommunen. Detta gäller både personuppgifter som publiceras av kommunen och av utomstående, genom inlägg och kommentarer.

När det gäller publicering av fotografier där personer är igenkännbara bör samtycke inhämtas innan publicering. I ostrukturerat material, t ex bilder av en konsertpublik, kan publicering vara tillåtet förutsatt att det inte kränker en enskild person.

## Hantering av inkomna synpunkter, svar och kommentarer

Många sociala medier har kommentarsmöjligheter. Om inte särskilda skäl finns, bör dessa inte stängas av på externs webbplats tillhörig Ystads kommun. Sociala medier är till sin karaktär inte i första hand kanaler för envägskommunikation utan för samspel och meningsutbyte människor emellan. Därför kan det ge negativa signaler om kommunen skulle framstå som ovillig att diskutera eller låta diskussion och meningsutbyte äga rum. Möjligheten att kommentera ställer dock krav på den som hanterar en extern webbplats inom sociala medier:

1. Enskilda befattningshavare, som har fått i uppdrag att som ett led i tjänsteutövningen närvara på sociala medier, ansvarar för hantering av inkommande synpunkter, svar och kommentarer. Ersättare ska finnas utsedd för att täcka befattningshavares frånvaro. En schematisk översyn av flödet vid hantering av inkomna svar, kommentarer eller synpunkter framgår av Bilaga 1: Flödesschema gällande hantering av inkomna svar, kommentarer och synpunkter.

Ansvaret innebär att antingen;

- besvara inkommande synpunkter som riktas till myndigheten<sup>2</sup>
- vidarebefordra dessa till en befattningshavare som är bättre lämpad att besvara dessa *eller*
- avpublicera dessa med stöd av punkt 2

Tänk på att svar på sociala medier ska ske snabbt och gärna med ett personligt tilltal. Läsare på det sociala mediet ska kunna få kontakt med den ansvarige på ett tydligt angivet sätt, för att framföra direkta synpunkter, exempelvis anmälan om olämpliga kommentarer.

<sup>2</sup> I sociala medier behöver inte alla frågor besvaras av kommunen, utan en diskussion om en fråga kan ske mellan olika parter på kommunens plattform. Direkta kommentarer som rimligen förutsätter ett svar besvaras dock alltid omgående.

2. Information, kommentarer och synpunkter som lämnas på ett offentligt forum som utgör en officiell kanal för Ystads kommun och som är tillgängliga för allmänheten behöver inte diarieföras i direkt analogi med biblioteksregeln i Tryckfrihetsförordningen. Meddelanden som skickas till viss person som närvarar på den sociala webben som ett led i tjänsteutövningen utgör däremot i regel inkomna handlingar. Mottagaren svarar för att informationen hanteras på behörigt sätt. Det innebär exempelvis också att direktmeddelanden ska in i kommunens ordinarie system, lämpligen med klipp- och klistra eller kopia till myndighetsbrevlåda.

3. Kommentarer, synpunkter eller svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv och/eller policydokument ska skyndsamt avpubliceras eller raderas. Innan radering måste innehållet av meddelandet samt information om dess avsändare sparas. Såväl avpublicerat som raderat innehåll måste behandlas i enlighet med regler om allmänna handlingar.

4. Inlägg som innehåller sekretessbelagd information får inte förekomma på ett socialt medium. Om någon utomstående gör ett inlägg som innehåller sekretessbelagda uppgifter ska det tas om hand för registrering genom att man överför inlägget till myndighetens diarium för vidare handläggning.

Kommentar får inte innehålla:

- förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- olovliga våldsskildringar eller pornografi
- uppmaningar till brott eller utgöra annan brottslig verksamhet
- olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- svordomar eller obscena ord
- kommersiella budskap eller reklam

## **Sociala medier i förhållande till arbetet**

Det är viktigt att vi möter våra medborgare där de befinner sig, sociala medier är en av dessa arenor. För vissa av våra medarbetare innebär deltagande i olika sociala media en del av arbetet. I de fall där det är en del av uppdraget så finns det några riktlinjer och råd som är viktiga att följa.

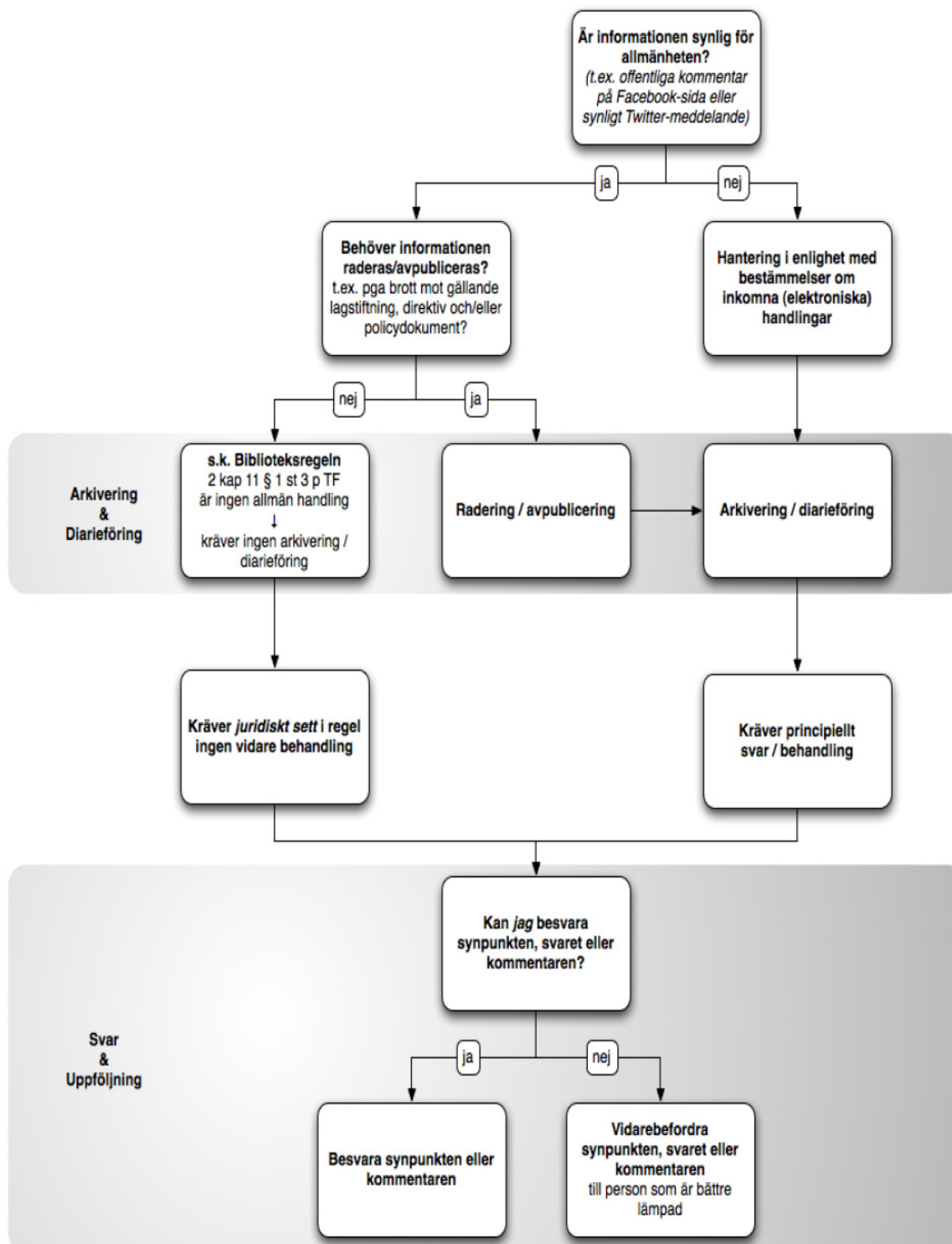
- Det ska tydligt framgå av uppdragsbeskrivning eller vara tydligt uttryckt på annat sätt av chef
- Det ska vara i lämplig omfattning
- Handlingar som omfattas av sekretess får inte förekomma på sociala medier
- Alla inlägg som görs på ett socialt medium är att betrakta som en allmän handling om det sker inom ramen för Ystads kommuns verksamhet

## **Användarråd för sociala medier**

- Agera professionellt
- Svara aldrig i affekt – tänk efter före
- Var kreativ i dialogen
- Tänk på i vilken roll du deltar – som privatperson eller som tjänsteman
- Tänk på i vilken roll du uppfattas av andra – som privatperson eller som tjänsteman
- Var inte anonym

## Bilagor

Bilaga 1: Flödesschema gällande hantering av inkomna svar, kommentarer och synpunkter



## Bilaga 2: Sveriges Kommuner och Landsting: "Sociala medier och handlingsoffentligheten, artikel, 2010-04-28."

Här återges sammanfattningen:

- Sammanfattningsvis torde alla inlägg som görs på ett socialt medium vara att betrakta som allmänna handlingar om det sker inom ramen för myndighetens verksamhet.
- Handlingar som omfattas av sekretess får inte förekomma på sociala medier.
- Eftersom handlingar som inte omfattas av sekretess inte behöver registreras räcker det att de inlägg som görs på kommunens egen webbplats struktureras på ett sådant sätt på webbplatsen att de är lätt sökbara.
- För att myndigheten ska veta vilka allmänna handlingar som finns hos myndigheten bör den ha en förteckning över vilka externa webbplatser som myndigheten är aktiv på.
- Myndigheten bör fatta ett generellt gallringsbeslut om att handlingar som är av tillfällig eller ringa karaktär får gallras när de inte längre är aktuella.
- Det sociala mediet som "fenomen" bör bevaras som en ögonblicksbild genom att man återkommande bevarar delar av det sociala mediet under en vald tidsperiod.

### SKL:s förslag till checklista för sociala medier [www.skl.se/web/Socialamedier.aspx](http://www.skl.se/web/Socialamedier.aspx)

1. Det bör finnas ett uppdrag från chefen för att en anställd ska kunna använda sociala medier i tjänsten. Med detta beslut klargörs att personen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.
2. Kommunen bör utse vilka personer som får skriva på sociala medier för kommunens räkning, på ungefär samma sätt som man utser publicister på hemsidor.
3. Kommunen bör ha en förteckning på den egna webbplatsen över vilka externa webbplatser, t ex Facebook och Twitter som kommunen är aktiv på.
4. Om politiker i kommunen vill länka från kommunens webbplats till exempelvis sin privata blogg eller sitt partis webbplats går det bra. Beslutet om detta ligger hos den som ansvarar för kommunens webbplats. Men det bör klart och tydligt framgå att åsikterna som framförs på till exempel bloggen inte är kommunens egna utan den enskilda politikerns.
5. Kommunen måste fatta gallringsbeslut om att till exempel svar på ett twitterinlägg, Facebook-inlägg eller andra inkomna kommentarer på de sidor man är aktiv på inom sociala medier får gallras (tas bort) fortlöpande. Samma sak gäller för den information som kommunen själv skapat i ett socialt medium.
6. För att dokumentera själva mediet bör man en gång i halvåret eller inför stora förändringar spara skärmdumpar från de sidor man är aktiv på.
7. Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier.
8. Brottsligt material ska kommunen ta bort, som till exempel hot eller hets mot folkgrupp m.m.
9. Anställda som använder sociala medier i det privata får skriva om kommunens verksamhet. Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller även här. ( Läs mer i SKL:s bok Lojalitet och yttrandefrihet)
10. Det kan i kommunen finnas regler för hur anställda får använda sociala medier på arbetstid. Här är det upp till varje arbetsgivare att bestämma vilka regler som ska gälla.

### Bilaga 3: Ansökan om start av extern webbplats

**I ansökan om att starta extern webbplats i sociala medier skall svar lämnas på följande frågor:**

1. Dina kontaktuppgifter:
2. Vilket socialt medium gäller ansökan?
3. Vad är mål och syfte med den satsning på en extern webbplats som du vill genomföra?
4. Är avsikten att starta en extern webbplats/förekomst i sociala medier förankrat hos din chef?
5. Vad är skälet till att du önskar välja just det medium du anger, och inte Ystads kommuns officiella webbplats med de verktyg i form av bloggar etc. som denna erbjuder?
6. Avser du administrera webbplatsen på arbetstid?
7. Vilka andra på din enhet kommer att administrera sajten om du blir sjuk/är ledig/byter arbete? V.g. namnge alla administratörer av sidan.
8. På vilket sätt kan webbplatsen stärka kommunens varumärke/framtoning?
9. Vad avser du göra med olämpliga, t ex kränkande kommentarer? Vad händer om sådana kommer in utanför din arbetstid?
10. Med vilket verktyg avser du dokumentera förändringar på webbplatsen över tid och i övrigt uppfylla kraven som redovisas i riktlinjernas stycken ”Gallring, arkivering m.m.” och ”Hantering av inkomna synpunkter, svar och kommentarer”?

Ansökan lämnas till e-strategigruppen via kommunens webbstrateg.