

Riktlinjer Sociala Medier

Innehållsförteckning:

- 1 .Kort information om Sociala medier.....3**
- 2. Inledning.....3**
- 3. Privat eller i tjänsten?.....4**
 - 3.1 Yttrandefrihet och meddelarfrihet.....4**
- 4. Användning privat och i tjänsten.....4**
- 5. Riktlinjer användning i tjänsten.....4-7**
 - 5. 1 Personangrepp, oanständigheter med mera.....5**
(stycke 4 punkt 5)
- 6. Hantering och administrering.....5**
(stycke 4 punkt 7)
- 7. Registrering, bevarande och gallring.....7-8**
- 8. Bilaga Kommunikationsplan.....8**

1. Kort information sociala medier:

Sociala medier betecknar aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll.

Hit hör till exempel chattfunktioner, bloggar och diskussionsforum. Populära sociala medier är Facebook, Twitter, bloggar och YouTube.

Allt fler människor har delar av sitt sociala nätverk på nätet och fler företag, politiker, kommuner och myndigheter väljer att använda sociala medier som kommunikationskanal.

Pajala kommuns riktlinjer som följer nedan för sociala medier gäller samtliga förvaltningar och enheter som använder sociala medier i verksamheten.

Detta då användandet av sociala medier sker i tjänsten och att en användare har skapats för att nå ut med information om verksamheten och interaktion med medborgarna,

Detta kan exempelvis vara att en förvaltning lägger ut en instruktionsvideo på Youtube med länkning från den egna hemsidan eller att filmen läggs upp direkt på hemsidan.

Eller att en enhet vill starta en facebook sida där verksamheten presenteras och kommunikationen med medborgarna sker interaktivt eller att medborgarna själva använder sidan som diskussionsforum.

Det sociala mediet kan användas till att bjuda in till ett evenemang och kommunicerar kring evenemanget den vägen, att en kommun lägger ut nyhetstips och evenemangstips på Twitter.

Eller att en tjänsteman, exempelvis kommunchefen bloggar om verksamheten i kommunen. Bloggen kan ligga på kommunens webbplats eller länkas från webbplatsen.

Det är även vanligt att kommunerna har en egen Facebooksida där information om kommunen läggs ut.

Sociala medier är öppna för alla. Därför är det viktigt att Pajala kommun har tydliga regler, riktlinjer och ett mål om vad som gäller för kommunens deltagande i sociala medier med Pajala kommun som avsändare.

2. Inledning:

Detta dokument beskriver riktlinjer för verksamheter och anställda inom Pajala kommun gällande arbetet med- och aktivitet inom sociala medier.

Samtliga anställda som använder sociala medier i tjänsten ska ha läst igenom detta dokument och skriva under att de har tagit del av och förstått informationen.

Nedan följer Pajala kommuns inställning gällande de frågor som kan rör de anställdas aktivitet på sociala medier och hur detta kan påverka Pajala kommuns verksamhet och varumärke.

Pajala kommun ser positivt på att anställda och förtroendevalda är aktiva på sociala medier. Men för att du ska använda sociala medier i tjänsten ska du ha fått ett tydligt

uppdrag från arbetsgivaren med ett tydligt syfte om vad deltagandet i det aktuella mediet ska innebära.

3. Privat eller i tjänsten?

För att kommunikationen ska anses ske i tjänsten bör det finnas ett beslut eller någon form av godkännande från behörig arbetsledare.

I dagsläget har Pajala kommun inga restriktioner när det gäller medarbetarnas **fria tid** som exempelvis raster och lunchpaus när det gäller användning av sociala medier.

Detta under förutsättning att det inte sker på internetsidor som är stötande, kränkande och/eller det förekommer oanständigheter eller att det blir en merkostnad för kommunen.

3.1 Yttrandefrihet och meddelarfrihet

Som offentlig anställd kan du fritt uttrycka din åsikt om Pajala kommun eller en annan myndighets verksamhet, om inte tystnadsplikten gäller uppgifterna. Du omfattas också av den grundskyddade meddelarfriheten som innebär att den som lämnat ut uppgifter för publicering är fri från ansvar om uppgifterna är sekretesskyddade.

Inom kommunen finns det dock flera områden där meddelarfrihet inte råder. Meddelarfrihet gäller inte för en stor del av de sekretessbelagda uppgifter som förekommer inom hälso- och sjukvården, socialtjänsten, förskoleverksamheten med flera. Bestämmelser om undantag från meddelarfriheten finns i offentlighets- och sekretesslagen.

4. Riktlinjer sociala medier vid användning i tjänsten:

1. Synpunkter och kommentarer ska besvaras snabbt (inom tre arbetsdagar), trevligt och korrekt.
2. Läsare ska snabbt komma i kontakt med ansvarig utgivare för sidan för att kunna föra fram synpunkter.
3. Alla inlägg som görs på ett socialt medium ska betraktas som allmänna handlingar om det sker inom ramen för myndighetens verksamhet. Pajala kommuns officiella kanaler hanteras i enlighet med offentlighetsprincipen och bestämmelser om arkivering.

Varje förvaltning/ bolag har eget ansvar för sin egen kommunikation och att denna följer Pajala kommuns riktlinjer.

4. Det sociala mediet ska användas av kommunen som informationskanal. Därför ska sidan vara låst för att kommunen ska ha kontroll över aktivitetsflödet.

Det vill säga att endast kommunen modererar inläggen och förbehåller sig rätten att ta bort inlägg (se vilka under punkt fem) eller länkar till sidor med olämpligt innehåll (exempelvis sidor med pornografiskt innehåll) eller strider mot PUL (personuppgiftslagen) tas bort.

Därför är det viktigt att samtliga personer med administratörsrättigheter är insatta i PuL.

5. Kommentarer, synpunkter eller svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning eller god ton ska avpubliceras eller raderas snarast. Materialet och information om användaren ska däremot sparas och diarieföras.
Hit hör:
 - Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
 - Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
 - Svordomar och obscena ord
 - Olovliga våldsskildringar eller pornografi
 - Uppmaningar till brott eller att utföra brottslig verksamhet
 - Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material (bilder, texter med mera)
 - Sekretessbelagda uppgifter (information om detta finns att läsa om i personuppgiftslagen (PuL) eller känslig information om enskilda personer.

6. Förvaltningar och/eller bolag som väljer att finnas representerade på sociala medier ska tydliggöra att engagemanget sker som ett led i förvaltningens/bolagets verksamhetsutövning.
Vid användning av officiell e-postadress, det vill säga exempelvis @enhet.pajala.se eller telefonnummer till den anställdes tjänstetelefon anses uttalanden alltid gjorda som ett led i tjänsten.

7. När en förvaltning/bolag väljer att finnas representerad på sociala medier ska detta meddelas kommunchefen tillsammans med inloggningsuppgifter till mediet. Kommunchefen upprättar och underhåller då en förteckning över de kanaler som används i officiellt syfte i Pajala kommun eller lämnar över uppgiften till en annan tjänsteman.

8. Kommentera aldrig personrelaterade frågor.

9. Varje kommunikationskanal ska förfoga över möjligheter att automatiskt inhämta innehållet för att det ska vara möjligt att visa detta på Pajala kommuns hemsida.

10. Inläggen får inte bryta mot kommunallagen. Därför är det viktigt att samtliga personer med administratörsrättigheter är insatta i aktuella delar av kommunallagen.

11. Sidan ska inte användas som annonsblad. Kommunen har därför rätt att ta bort länkar och kommentarer som har som syfte att länka vidare till en aktör med kommersiellt intresse tas bort omedelbart.

12. Det ska tydligt framgå på sidan att kommunen inte är ansvarig för externa länkar. Därför är det viktigt att detta står tydligt på sidan där länken finns.

13. Bilder får inte användas om det inte klart framgår att kommunen har rättigheter till bilden för administratören (behöver inte framgå på mediet).
14. Samtliga verksamheter som startar en egen sida ses som en del av Pajala kommun även om inte kommunvapnet eller Pajala kommun nämns i användarnamnet. Exempelvis om en användare har namnet "Vi älskar vår kulturskola" och sidan modereras av en anställd ger detta intrycket av att det är Pajala kommun som står som ansvarig.
15. Handlingar som omfattas av sekretess får inte förekomma på sociala medier. Därför är det viktigt att ansvariga administratörer är insatta i vad sekretessen innefattar.
16. För att Pajala kommun ska veta vilka allmänna handlingar som finns hos kommunen bör kommunen ha en förteckning över vilka externa webbplatser som myndigheten är aktiv på.
17. Handlingar som är av tillfällig eller ringa karaktär får gallras när de inte längre är aktuella. För ytterligare information se kommunens policy för e-post när den.
18. Det är viktigt att personer som deltar i sociala medier på Pajala kommuns sidor känner att de är respekterade. Därför får ingen censur göras ifall inläggen inte strider mot de riktlinjer som finns under punkt 2.
19. På samtliga användare ska en länk finnas till Pajala kommun. Detta för att tydligt visa vad kommunen står för och att varje enhet är sammankopplade med kommunen.

I tjänsten:

Utifrån tryckfrihetsförordningen (TF) och reglerna om utlämnande av allmänna handlingar bör myndigheten samt ansvarig chef ha tillgång till inloggningsuppgifter för tjänstemannens eller den förtroendevaldes konto på den externa webbplatsen.

För en utomstående är det inte alltid så enkelt att avgöra om kommunikationen sker i tjänsten eller för privata syften.

Därför är det av största vikt att samtliga enheter får ett godkännande av kommunchefen innan en användare på ett socialt medium startas om medverkan ska ses som en del av den egna verksamheten.

Det förekommer att det på kommunens webbplats finns länkar till bloggar på vilka den egna kommunens ledande politiker kommunicerar i eget namn på en extern webbplats.

Det är även viktigt att kommunen upplyser om att det inte är kommunen som är avsändare vid externa länkar.

Detta är särskilt viktigt eftersom det kan bildas en hashtag, vilket är enskilda nätverk som kan bildas utifrån en diskussionstråd efter inlägg på exempelvis twitter.

Eftersom det är viktigt att våra politiker är synliga är det bra om de har bloggar som länkas från kommunens hemsida. Men det är alltså den enskilde politikern som är avsändare och inte kommunen.

För att förtydliga att sådana politikerbloggar är privata sidor för vilka den förtroendevalda har det fulla ansvaret är det viktigt att kommunen vid länken upplyser om att kommunen inte äger eller ansvarar för det länkade materialet.

Det är den person/myndighet som startat en blogg eller liknande som är ansvarig för innehållet.

Det du skriver innebär att du representerar kommunen och blir därmed marknadsföring.

Innan du startar en verksamhet på sociala medier ska du ha skickat in en kommunikationsplan till kommunchefen. Se bilaga.

7. Registrering, bevarande och gallring

Huvudregeln är att allmänna handlingar ska registreras i diariet. Om handlingen (i det här fallet kommunikationen) inte innehåller någon sekretessbelagd uppgift så kan dock myndigheten i stället välja att hålla kommunikationen ordnad på sådant 2010-04-28 6 (10) sätt att det lätt kan fastställas om den kommit in eller upprättats (5 kap. 1 § tredje stycket offentlighets- och sekretesslagen, OSL).

Om myndigheten anser att inläggen utgör handlingar av tillfällig eller ringa betydelse kan myndigheten fatta ett gallringsbeslut för denna typ. Se kommunens policy för e-post och gallring när denna antas.

Gallring, förstörande av handlingar, får dock endast ske under förutsättning att allmänhetens rätt till insyn inte åsidosätts och att handlingarna bedöms sakna värde för rättsskipning, förvaltning och forskning.

Det är myndigheten själv som ska ta ställning till vilka handlingar som är av tillfällig eller ringa betydelse med hänsyn till bevarandeändamålen. Gallringsbeslutet ska alltid innehålla en gallringsfrist, dvs. hur lång tid handlingarna ska finnas kvar innan de förstörs. En vanlig gallringsfrist för denna typ av handlingar är att handlingar ska gallras när de inte längre är aktuella.

För att dokumentera själva mediet bör man till exempel varje halvår eller vid en större förändring, bevara en ögonblicksbild av det sociala mediet som används.

Detta kan ske genom att man återkommande bevarar delar av det sociala mediet under en vald tidsperiod elektroniskt i ett standardiserat format till exempel en skärmdump.

8. Bilaga Kommunikationsplan:

Kommunikationsplan sociala medier i Pajala kommun.

1. Vilket socialt media har ni valt och varför?
2. Har ni gjort någon jämförelse mellan olika medier?
3. Vilket syfte har ni med att närvara på sociala medier?
4. När tänker ni starta?
5. Hur ofta ska ni uppdatera?
6. Vilken målgrupp har ni?
7. Vilken är målgruppen?
8. Anser ni att ni är insatta i de regelverk som finns för att kunna närvara på sociala medier?
9. Vem är ansvarig för sidan?
10. Vid dennes frånvaro, vem är då ansvarig?
11. Vilka har tillgång till lösenord?
12. Hur ofta kontrollerar ni sidan för att se kommentarer med mera?
13. Hur svarar ni på kommentarer?
14. Hur sköter ni gallringen och diarieföringen?