



Möte med människor

Riktlinjer för närvaro i sociala medier

Fastställda i kommunstyrelsen den 15 augusti 2012, § 148.

Sociala medier

Sociala medier är ett av flera redskap som Mullsjö kommun kan använda för att via internet arbeta med marknadsföring, omvärldsanalys, bygga relationer, informera, kommunicera och ge service till invånare, kunder, företag, anställda, besökare och så vidare. Som sociala medier räknas exempelvis bloggar med kommentarfunktion, wikis, sociala nätverk såsom Facebook och Twitter, men även Youtube, Flickr och virtuella världar.

Användningen av dessa medier kan innebära att personuppgifter behandlas, vilket i sin tur innebär att organisationerna måste se till att följa reglerna i personuppgiftslagen och i vissa fall, särskild registerlagstiftning.

Riktlinjer och ansvar

Organisationen är ansvarig för personuppgifter som publiceras på organisationens Facebooksida. Ansvaret omfattar både personuppgifter som organisationen själv publicerar och personuppgifter som publiceras av andra i till exempel en kommentar på sidan. Även den besökare som skrivit en kommentar kan ha ett ansvar för vad den själv skrivit.

Anställda som använder sociala medier i det privata får skriva om kommunens verksamhet. Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller även här. Dock är det viktigt att tänka på lojalitetsplikten mot arbetsgivaren, särskilt för offentliganställda med förtroendeställning.

Tänk på att

- sekretessregler gäller även när du agerar som privatperson
- allt du skriver på nätet kan bli offentligt
- ett olämpligt inlägg kan vara jobbigt att stå för efteråt.

Vem får agera i kommunens namn?

Det ska finnas ett uppdrag från verksamhetschef eller enhetschef 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.

Alla anställda som i tjänsten använder sociala medier ska ta del av och känna till kommunens riktlinjer för sociala medier och de planer som finns för de aktuella kontona på sociala medier, som de medverkar till.

Anställda bör inte uttala sig för kommunens räkning via sina privata konton.

Administration av konton och planering

Varje konto på sociala medier ska ha en ansvarig administratör som ska säkerställa att kontot hanteras enligt anvisningarna som följer: På det sociala mediet ska det tydligt framgå:

- att det är Mullsjö kommuns konto
- vilka som uttalar sig i kommunens namn på kontot samt aktuella kontaktuppgifter
- i vilken utsträckning inlägg blir tillgängliga för andra användare
- att inlägg blir allmänna handlingar samt information om cookies

På det sociala mediet ska finnas information som anger syftet med kontot, för vilka ändamål kommentarsfunktioner är avsedda, vilka kommentarer som inte får förekomma och vad som kan hända om enskilda inte följer anvisningar; blockera, ta bort etcetera. Besökare bör också uppmanas att rapportera olämpligt innehåll.

I samband med skapandet av nya konton ska en plan upprättas. I planen ska anges;

- namn och kontaktuppgifter på verksamhetschef
- namn och kontaktuppgifter till den ansvarige för kontot
- namn och kontaktuppgifter till alla som administrerar kontot samt alla aktuella lösenord och inloggningsuppgifter
- mål och syfte med kontot
- rutiner för hur sidorna ska hållas under uppsikt, uppdateras och hur eventuella problem ska hanteras
- rutiner för hur inlägg och kommentarer ska hanteras med avseende på att de är allmänna handlingar och hur allmänna handlingar som är offentliga kan visas upp och lämnas ut

Planen ska redovisas till informationsansvarig. Aktuella planer för de konton som finns ska redovisas varje år och bör revideras varje år. Plan ska upprättas snarast för eventuella befintliga konton som inte har en plan.

Central samordning

Informationsansvarig har samordningsansvar för webbplatsen www.mullsjo.se och kommunens närvaro på sociala medier.

På kommunens webbplats ska det alltid finnas en aktuell förteckning över vilka webbplatser kommunen medverkar på, inklusive sociala medier. En sådan förteckning ska finnas även hos informationsansvarig, samt alla planer för sociala konton.

Om kommunala politiker vill länka från kommunens webbplats till exempelvis sin privata blogg eller sitt partis webbplats går det bra. Men det bör klart och tydligt framgå att åsikterna som framförs på till exempel bloggen inte är kommunens egna utan den enskilde politikerns. Ansvarig för kommunens webbplats ska kontaktas.

Visuell utformning, språk, upphovsrätt med mera

Konton på sociala medier som upprättas av Mullsjö kommun omfattas av Mullsjö kommuns grafiska profil. Kommunens officiella märke bör framgå där det är möjligt, för att förtydliga att kommunen är avsändare.

Språket som används ska vara värdat, enkelt och begripligt och den som upprättar konton bör beakta de krav som ställs i förvaltningslagen på modernt och lättfattligt språk, men även ta hänsyn till dem som inte behärskar svenska språket väl samt till personer som har olika former av funktionsnedsättning. Se även anvisningarna i kommunens egna språkregler.

Vid all användning av texter och bilder måste upphovsrätten följas.

Hantering av inlägg

Innehåll och kommentarer får inte innehålla material som är stötande, strider mot gällande lagstiftning eller är kommersiell, läs mer under tidigare avsnitt: Riktlinjer och ansvar.

Kommentarer, synpunkter och svar

Ansvarig för respektive konto i socialt media ska hålla uppsikt över besökarens kommentarer, för att upptäcka om detta inträffar och i sådana fall skyndsamt avpublicera sådana uppgifter. Inlägg som avpubliceras på detta viset ska alltid dokumenteras skriftligt utanför det sociala mediet, samt redovisas till verksamhetschefen.

Överväg om det aktuella sociala mediet är rätt forum för de inlägg, svar och kommentarer eller annan dokumentation som inkommer till kommunen på detta sätt? Om svaret är nej ska det finnas rutiner för att skyndsamt hänvisa till eller överflytta inlägg, svar och kommentarer eller annan dokumentation till rätt system, handläggare eller nämnd.

Vi ska inte uttala oss i sociala medier på ett sätt som kan uppfattas som råd eller upplysning som kan få ekonomiska konsekvenser eftersom kommunen kan bli skadeståndsskyldig om den lämnar felaktiga upplysningar eller råd.

Arkiv, gallring, dokumentation

I dokumenthanteringsplanerna för varje nämnd som använder sociala medier ska det finnas ett gallringsbeslut som omfattar sociala medier. Den information som kommunen själv skapar i ett socialt medium, men även svar på twitterinlägg, facebookinlägg eller andra inkomna kommentarer på de sidor som kommunen 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.

För att dokumentera själva mediet bör varje verksamhet en gång om året, eller inför stora förändringar, spara skärmdumpar eller andra ur arkivsynpunkt godkända digitala format av de sidor verksamheten är aktiv.