



Rutin för användning av Social Medier

Beslutad av kommundirektören 2010-11-24

Reviderad 2012-12-14

Reviderad 2014-06-13

Reviderad 2014-08-26

Reviderad 2017-04-18

Reviderad 2018-05-24



Nyköping
www.nykoping.se

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	3
2. Vad är sociala medier?.....	3
2.1 Varför ska vi använda sociala medier?	3
2.2 Nyköpings kommun i sociala medier	4
3. Ansvarsroller	4
3.1 Stödroller.....	4
4. Ny kanal	4
4.1 Upptastsmöte	4
4.2 Utbildning	4
5. Uppdateringar.....	5
6. Bevakning.....	5
6.1 Vår serviceskyldighet.....	5
6.2 Olämpliga inlägg.....	5
7. Diarieföring	5
8. Avveckla kanal	6
9. Allmän handling.....	6
9.1 Gallring.....	6
10. Sekretessbelagd information	6
10.1 Sekretess och tystnadsplikt	6
10.2 Sekretess och sociala medier	7
11. Personuppgifter	7
11.1 Publicering av personuppgifter	7
11.2 Samtycke till publicering av foto/film från avbildad person	7
11.3 Samtycke för bilder med många personer	8
12. Yttrandefrihet.....	8
13. Anställdas användning	8
13.1 Privat användning.....	8
13.2 Användning i tjänsten	8
14. Grafisk profil	9
15. Bilagor	9

1. Inledning

I vårt samhälle utvecklas hela tiden nya sätt att kommunicera och nya kanaler att använda. Internet har skapat en mängd möjligheter för att nå ut med information och de sociala medierna öppnar dessutom för dialog, debatt och diskussion.

Som medarbetare i Nyköpings kommun ska du kunna föra dialog med medborgare via sociala medier på ett långsiktigt, inbjudande, lagligt och hållbart sätt.

Nyköpings kommun ser positivt på att du som medarbetare deltar i sociala medier. Ditt deltagande i sociala medier innebär en möjlighet för dig att utveckla Nyköpings kommuns verksamhet och stärka vårt varumärke.

I den här rutinen kan du läsa om sociala medier och hur du kan använda dem i ditt arbete om det finns behov av det.

Kommunikationschefen är ansvarig för rutinen och dess uppdatering. Rutinen beslutas av kommundirektör.

2. Vad är sociala medier?

Sociala medier är ett samlingsbegrepp för ett flertal olika digitala medier som forum, bloggar och chattar. I sociala medier deltar användarna själva i olika diskussioner, delger varandra information och tips, kommenterar och lägger upp bilder och länkar.

Exempel på sociala medier är bloggar, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Youtube, Snapchat m.fl. Även traditionella webbplatser med kommentarsfunktioner omfattas av begreppet.

2.1 Varför ska vi använda sociala medier?

Kommunens målsättning är att ha medborgarnas behov i centrum och kommunicera på de platser och genom de kanaler som passar medborgarna bäst, till exempel i olika sociala medier. I sociala medier kan vi:

- öka vår service
- fånga upp olika idéer och uppfattningar
- bidra till ökad delaktighet och dialog
- delge information
- bidra till ett förtroende för kommunen och dess verksamheter
- öka insynen i kommunens verksamhet
- stärka Nyköpings kommuns varumärke och bidra till att vi uppfattas som en kommun som ger god service till medborgaren
- stärka bilden av Nyköpings kommun som en attraktiv arbetsgivare
- nå ut till många vid eventuell en krissituation, då information kan spridas snabbt på sociala medier.

En förutsättning för att vårt arbete med sociala medier ska fungera är att information sprids, bevakningen sköts och inlägg besvaras.

2.2 Nyköpings kommun i sociala medier

Nyköpings kommun har ett antal officiella sidor och konton på sociala medier, exempelvis Facebook, Youtube och LinkedIn. Kommunövergripande sidor och konton sköts centralt av kommunikationsavdelningen i samarbete med kommunikatörerna i de olika divisionerna.

3. Ansvarsroller

- **Webbstrateg** – Huvudansvarig för kommunens alla digitala kanaler och sociala mediekonton, i samråd med sociala medieansvarige, huvudregistrator, kommunikatörer och kommunikationschefen.
- **Social medieansvarig** – Ansvarar för övergripande bevakning av inkomna meddelanden på alla offentliga sidor och konton i sociala medier. Stöttar kommunikatörer och utbildar nya redaktörer.
- **Kommunikatör** – Ansvarar för att stötta redaktörer med uppdateringar och besvara inkomna frågor. Löpande frågor diskuteras med verksamhetens registrator.
- **Redaktör, sociala medier** – Ansvarar för att uppdatera, bevaka verksamhetens sidor och konton i sociala medier samt svara på inkomna frågor.

3.1 Stödroller

- **Registrator** - Diarieför material som vidarebefordras till dem från kommunikatörer och redaktörer. Huvudregistrator ansvarar för att kommunikatörer och redaktörer får utbildning i offentlighet och sekretess.
- **Verksamhetschef** - Beslutar i samråd med kommunikatör om nya sidor och konton, samt utser redaktörer i verksamheten.
- **Dataskyddsombudet** - Utbildar kommunikatörer i dataskyddsfrågor.

4. Ny kanal

En verksamhet som är intresserad av att starta en ny kanal (sida eller konto) i sociala medier börjar med att kontakta sin kommunikatör för rådgivning. Beslut om en ny kanal fattas av verksamhetschef och kommunikatör gemensamt.

4.1 Uppstartsmöte

Kommunikatören bokar ett möte tillsammans med social medieansvarige. Parterna går tillsammans igenom "Cheklista för ny kanal i sociala medier" (finns på IN under "Service & stöd i arbetet") med frågor kring syfte, målgrupp och planering.

4.2 Utbildning

Redaktörer ska genomgå en utbildning som innefattar introduktion till verktyget, skrivtips, publicering, bevakning och hantering av olämpliga inlägg. Redaktörer och kommunikatörer ska känna till dataskyddsförordningen samt Offentlighet och sekretess.

5. Uppdateringar

Publicering av nya uppdateringar i kanalen görs främst av redaktörer. Vid behov tar redaktören hjälp av kommunikatören med formulering och utformning av uppdateringen. Även sociala medieansvarige kan kopplas in.

6. Bevakning

Redaktören besvarar frågor av enkel karaktär direkt. Mer komplicerade frågor skickas till kommunikatören som inhämtar svar från berörd sakkunnig. Generellt ska inkomna frågor besvaras inom 24 timmar.

6.1 Vår serviceskyldighet

Enligt serviceskyldigheten i Förvaltningslagen ska varje myndighet lämna upplysningar, vägledning och råd till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Frågor från enskilda via en extern webbplats där kommunen är aktiv och inbjuder till kommunikation ska besvaras så snart som möjligt.

6.2 Olämpliga inlägg

Frågor, kommentarer eller inlägg av olämplig karaktär ska dokumenteras av redaktör eller kommunikatör med en "skärmdump" och skickas till verksamhetens registrator för diarieföring.

Exempel på innehållet som ska diarieföras och raderas:

- Sekretessbelagda uppgifter/ Strider mot dataskyddsförordningen
- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- Olovliga våldsskildringar eller pornografi
- Uppmaningar till brott
- Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- Svordomar eller obscena ord
- Partipolitiskt budskap
- Reklam för produkter och tjänster
- Personuppgifter som strider mot dataskyddsförordningen

7. Diarieföring

Alla inlägg och kommentarer på kommunens sociala medier behöver inte diarieföras eftersom de ligger i en kronologisk ordning på det sociala mediet. Kommunikation av enkel karaktär, såsom en fråga som direkt får ett svar och andra liknande inlägg på socialt medium behöver inte bevaras. Det är alltid inläggets karaktär som avgör om det ska diarieföras.

Exempel på innehåll som ska diarieföras:

- Inlägg och kommentarer som leder till åtgärd från kommunen, något vi måste handlägga och ta ställning till, behandla eller besluta. I vissa fall rör det politiska frågor och då bör de inte hanteras på det sociala mediet utan bör hänvisas till och hanteras i den ordinarie ärendehantering.
- Inlägg och kommentarer som bedöms bli ett ärende.
- Inlägg och kommentarer som kan ha relevans för ärende som redan finns i diariet.
- Inlägg och kommentarer som anses vara av särskilt intresse.
- Inlägg och kommentarer som innehåller sekretess.

Exempel på innehåll som inte behöver diarieföras:

- Inlägg och kommentarer av ringa eller tillfällig betydelse, exempelvis enkel fråga som får ett svar eller inlägg och kommentarer som ligger utanför kommunens ansvar.

8. Avveckla kanal

Innan en kanal avvecklas måste innehållet dokumenteras och diarieföras.

9. Allmän handling

Samma regler gäller på sociala medier som för traditionella handlingar. En handling som skapas hos en myndighet anses upprättad när den fått sin slutliga utformning. Ett inlägg av en tjänsteman på en extern webbplats är därför upprättad direkt när den publicerats. Om det finns möjlighet för utomstående att kommentera inlägg eller göra egna inlägg, så ska de anses inkomna så snart de publicerats.

9.1 Gallring

Som en huvudregel ska myndigheters allmänna handlingar bevaras. Handlingar som uppstår vid användande av sociala medier i tjänsten och som rör kommunens verksamhet eller som är relevanta i ett ärende ska bedömas och vid behov överföras till diariet för att kunna bevaras.

Övriga handlingar som inkommer eller upprättas på exempelvis en blogg, Facebook eller annan kanal. där innehållet inte har något bestående värde för myndigheten eller allmänheten på sikt behöver inte bevaras enligt gallringsbeslut "Gallring av allmänna handlingar som är av tillfällig eller ringa betydelse" utan kan gallras vid inaktualitet.

10. Sekretessbelagd information

Inom kommunen är i allmänhet handlingar och uppgifter offentliga, vilket innebär att alla har rätt att ta del av dem. I många av kommunens verksamheter gäller dock sekretess för vissa uppgifter. Sekretess innebär kortfattat att information inte får lämnas ut till allmänheten.

Om känslig eller sekretessbelagd information förekommer på det sociala mediet ska konversationen omedelbart avbrytas och materialet ska diarieföras.

Sekretess regleras i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

10.1 Sekretess och tystnadsplikt

Att sekretess gäller för en uppgift medför att anställda eller politiker inom kommunen, som har fått kännedom om uppgiften vare sig det skett skriftligt eller muntligt, inte får föra den vidare till obehöriga, det vill säga tystnadsplikt råder.

Tystnadsplikt innebär att exempelvis socialsekreterare, vård- och omsorgspersonal, lärare poliser, präster, advokater med flera inte får röja

sekretessbelagda uppgifter om personliga och/eller ekonomiska förhållanden som rör klienter, elever, anhöriga och dylikt.

Bryter du mot tystnadsplikten kan du i vissa fall straffas med böter eller fängelse. Tystnadsplikten gäller även då du slutat din anställning.

Om du är osäker på om du får lämna ut en handling eller en muntlig uppgift bör du fråga din närmaste chef.

10.2 Sekretess och sociala medier

Du som arbetar med sekretessbelagd information eller har tystnadsplikt får under inga omständigheter publicera den på kommunens eller dina egna sociala medier.

11. Personuppgifter

Dataskyddsförordningen syftar till att skydda människor mot att deras integritet kränks när personuppgifter behandlas. Begreppet "behandlas" är brett och omfattar insamling, registrering, lagring, bearbetning, utplåning med mera.

Ansvaret för personuppgifter i sociala medier kan delas in i ansvaret för kommunens egna inlägg och ansvaret för inlägg som publiceras av besökare. Exempelvis:

- **Facebook och bloggar** - kommunen är ansvarig för personuppgifter som publiceras på organisationens Facebook-sida eller blogg. Ansvaret omfattar både uppgifter som kommunen publicerar och uppgifter som publiceras av andra, exempelvis i en kommentar på en sida eller ett konto.
- **Twitter** - kommunen ansvarar endast för uppgifter som kommunen har publicerat, inte uppgifter som andra Twitter-konton publicerar. Det beror på att kommunen inte kan påverka publiceringen av andras Twitter-inlägg.

11.1 Publicering av personuppgifter

När det gäller publicering av personuppgifter exempelvis bilder på människor på en webbplats måste ni alltid följa reglerna i dataskyddsförordningen. Ni måste alltid ha klart för er vad syftet är och med vilken rättslig grund ni behandlar personuppgifterna.

11.2 Samtycke till publicering av foto/film från avbildad person

Vid publicering av en eller flera personuppgifter (exempelvis, foto, film, teckning eller ljudupptagning) i sociala medier måste ni först inhämta samtycke från de personer vars personuppgifter påverkas.

Använd blanketten "Fotoavtal – Samtycke från avbildad person – sociala medier". Spara blanketten i datumordning i en pärm i den egna verksamheten.

11. 3 Undantag till samtycke för bilder med många personer

Samtycke behöver inte alltid inhämtas före publicering om syftet med publiceringen inte är att visa enskilda personer. En annan rättslig grund behövs dock för detta undantag.

Exempel: Om syftet med bildpubliceringen är att informera om er verksamhet så kan den rättsliga grunden vara att ni utför en uppgift av allmänt intresse.

12. Yttrandefrihet

Yttrandefrihetsgrundlagen ger svenska medborgare rätt att offentligt uttrycka sina känslor, tankar och åsikter eller lämna information i vilket ämne som helst via radio, tv, internet eller andra tekniska upptagningar.

Denna rätt tillkommer självklart även offentligt anställda, och innebär således att det står varje anställd fritt att som privatperson delta i olika sociala medier som internetforum och bloggar. Men du får inte där lämna ut sekretessbelagd information om brukare, klienter, omsorgstagare, barn med mera.

13. Anställdas användning

13.1 Privat användning

När du använder sociala medier privat på arbetstid gäller samma princip som för privat utnyttjande av telefon, e-post och Internet.

Anställda ska inte uttala sig för kommunens räkning via sina privata konton eftersom det kan försvåra kommunens skyldigheter att till exempel hantera allmänna handlingar.

En enskild person ska också alltid veta att det är Nyköpings kommun den vänder sig till och att information som läggs ut på det sociala mediet kommer från kommunen.

Mer om privat användning av IT-resurser; punkt 3.3 "Privat användning av kommunens IT-resurs" i "Riktlinjer för IT-resurser inom Nyköpings kommun".

13.2 Användning i tjänsten

När du använder sociala medier i tjänsten representerar du Nyköpings kommun och hur du agerar påverkar vårt varumärke, det vill säga vårt anseende.

Anställda ska som regel inte skapa konton i sociala medier i egenskap av sin tjänstemannaroll om det inte finns ett specifikt behov av personlig kontakt med tjänstemannen i fråga. Exempelvis Ungdomsstödjare.

I dessa fall ska den anställda samt den anställdes närmaste chef ha tillgång till inloggningsuppgifterna för tjänstemanna-kontot.

14. Grafisk profil

All närvaro i sociala medier ska följa kommunens grafiska profil. Den grafiska profilen skapar igenkänning för Nyköpings kommuns hela verksamhet. När kommunens olika verksamhetsområden uppträder under en gemensam grafisk profil stärker delarna helheten, kommunikationen blir tydligare och förtroendet för verksamheten ökar.

Det ska tydligt framgå att det är kommunen som är avsändaren genom att använda kommunens namn och logotyp i profilen eller avsändaren samt i text i kanalens beskrivning.

De verksamheter som har en egen symbol eller vill använda ett foto som symboliserar verksamheten kan göra det, men då ska det tydligt framgå i text att verksamheten är en del av Nyköpings kommun.

15. Bilagor

1. Fotoavtal – Samtycke från avbildad person – sociala medier
2. Diarieföring av inlägg på Facebook –Handledning för registratorer

Relaterade dokument:

- Policy för IT-säkerhet i Nyköpings kommun.
Finns på IN under "Service & stöd i arbetet".
- Riktlinjer för IT-resurser inom Nyköpings kommun.
Finns på IN under "Service & stöd i arbetet".
- Kommunikationspolicy för Nyköpings kommun med Nyköpings kommuns grafiska profil. KK 13/167.
Finns på IN under "Service & stöd i arbetet".
- Gallring av allmänna handlingar som är av tillfällig eller ringa betydelse, antagen av KF 2008-02-12 § 48, KK08/32.
- Lagen om elektroniska anslagstavlur, Lag (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlur.