



**Åtvidabergs
kommun**

Riktlinjer

Användning av sociala medier

Fastställd av: Kommunfullmäktige
Antagen: 2012-05-30, 2012-KS0289/003
Reviderad: Kommunfullmäktige, 2016-10-26, § 106
Dokumentet gäller för: Alla nämnder och förvaltningar
Dnr: ATVKS 2016-00327 003



Innehållsförteckning

Riktlinjer	1
Användning av sociala medier	1
Innehållsförteckning.....	2
Bakgrund	3
<i>Riktlinjernas syfte</i>	3
Vad är sociala medier?	3
Mål	3
Roller och ansvar.....	3
Politiska partier	4
Regler för personal	4
Tänk igenom mål, syfte och resurstillgång	5
Aktivitetsplan för sociala medier	5
Avsändare och grafisk profil.....	5
<i>Upphovsrätt</i>	6
<i>Gilla och följa andra</i>	6
Personuppgiftslagen i sociala medier.....	6
Det här bör verksamheten tänka på.....	7
<i>Särskilda råd till verksamheter som lyder under sekretess</i>	8
Hur hanteras inkomna synpunkter, frågor och kommentarer.....	8
Hur man svarar på inlägg, synpunkter och kommentarer	9
Rimliga svarstider	9
Gallring av inlägg och kommentarer.....	9
Arkivering	10
Bilaga 1	11
Lagar som styr innehållet i sociala medier.....	11
Bilaga 2	13
Aktivitetsplan.....	13
Bilaga 3	15
Förhållningsätt	15



Bakgrund

Nya internetbaserade kommunikationsformer skapar nya möjligheter för både privatpersoner, företag och organisationer. Då det oftast handlar om snabb, enkel och billig kommunikation kan sociala medier vara ett mycket effektivt sätt för offentlig förvaltning att kommunicera med medborgare och andra intressenter. Rätt använt utgör sociala medier en viktig kommunikationskanal som stärker våra möjligheter att marknadsföra kommunen och på så sätt bygga vårt varumärke.

Av Åtvidaberg kommuns vision framgår att demokratin ska präglas av öppenhet och bra informationsspridning. Åtvidabergs kommun ställer sig därför positiv till att sociala medier används inom kommunala verksamheter med syfte att öka och underlätta för medborgarna att skapa dialog med kommunens *verksamheter*.

Följande riktlinje vänder sig till de verksamheter och medarbetare som vill använda sociala medier i tjänsten på ett positivt, inbjudande och lagligt sätt.

Riktlinjernas syfte

Dessa riktlinjer ska fungera som ett stöd och hjälp för kommunala verksamheter i användandet av sociala medier, och har tagits fram för att vi inom vår organisation ska kunna använda sociala medier på ett positivt och effektivt sätt.

Vad är sociala medier?

Sociala medier har kommit att etablera sig som ett samlat begrepp för internetbaserad kommunikation där användarna själva genererar innehåll och kommenterar innehåll i en interaktiv dialog. Några exempel är bloggar, diskussionsforum, wikier, sociala nätverk som Facebook, Instagram, twitter med mera.

Mål

Det övergripande målet med att använda sociala medier är att stärka Åtvidabergs kommuns varumärke och bidra till att vi uppfattas som en kommun med framåtanda.

Genom sociala medier ska Åtvidabergs kommun hitta ytterligare sätt att nå, engagera och kommunicera med befintliga och nya målgrupper.

Roller och ansvar

Kommunledningsförvaltningens informationsenhet har ett samordnande och övergripande ansvar för kommunens sociala medier. Varje förvaltning har dock ansvar för sin egen kommunikation. Därför har varje förvaltning beslutsmandat över:

- om förvaltningen ska använda sociala medier.
- vilka verktyg och/eller tjänster som används.
- vem eller vilka som får representera förvaltningen på sociala medier.

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



ska anses ske i tjänsten bör det därför finnas ett beslut eller någon form av godkännande från ansvarig chef.

Det är alltså ytterst ansvarig chef som beslutar om verksamheten ska använda sig av sociala medier, på vilket sätt det ska ske och av vem. Frågor och kommentarer som uppstår i de valda medierna ska hanteras på samma sätt som i andra kanaler. Det vill säga vem äger frågan och vem ska besvara den?

Förvaltningar som väljer att engagera sig inom sociala medier ska tydliggöra att engagemanget sker som ett led i förvaltningens verksamhetsutövning. Vid användning av kommunens logotyp, e-postadress och/eller telefonnummer som är kopplat till förvaltningen anses uttalanden alltid gjorda som ett led i tjänsteutövningen oavsett om det finns ett formligt beslut om det eller ej.

När en förvaltning/verksamhet väljer att finnas representerad på sociala medier ska det meddelas till informationsenheten på kommunledningsförvaltningen genom att verksamheten upprättar en aktivitetsplan.

Kommunledningsförvaltningen ansvarar för att upprätta och underhålla förteckning över de kanaler som används i officiellt syfte inom Åtvidabergs kommun och publicerar förteckningen på [www.atvidaberg.se/sociala medier](http://www.atvidaberg.se/sociala%20medier).

Förteckningen ska arkiveras och versionshanteras, det vill säga att varje äldre version som ersätts av en ny sparas.

Politiska partier

Respektive parti som är representerat i kommunfullmäktige har rätt att ha en länk till sin blogg, facebookside eller twitterflöde i förteckningen på www.atvidaberg.se/socialamedier. För att förtydliga att sådana politikerbloggar är privata sidor för vilka den förtroendevalda har det fulla ansvaret, ska vid länken upplysas om att kommunen inte äger eller ansvarar för det länkade materialet.

Regler för personal

För privat användande av sociala medier på arbetstid gäller samma princip som för privat användning av telefon, e-post och internet. Korta kontakter med familj eller andra närstående kan vara nödvändigt och är tillåtet, men får inte påverka arbetet negativt.

För alla kommunens medarbetare gäller lagstadgad yttrandefrihet och meddelarfrihet. Denna riktlinje innebär ingen inskränkning i dessa rättigheter.

När man använder sociala medier i tjänsten representerar man Åtvidabergs kommun och hur man agerar på det sociala mediet får en direkt påverkan på kommunens varumärke och anseende. Anställda bör inte uttala sig för kommunens räkning via sina privata konton eftersom det kan försvåra kommunens skyldigheter att till exempel hantera allmänna handlingar.

Om du uttalar dig om arbetet som privatperson, tala gärna om att du gör det som privatperson och inte i tjänsten. Ange gärna i din Bio på Twitter eller i din profil på Facebook om du använder kontona som privatperson eller i tjänsten för att slippa sammanblandning.



Tänk igenom mål, syfte och resurstillgång

Innan en kommunal verksamhet väljer att använda sociala medier är det viktigt att internt klargöra hur användningen av det sociala mediet kan bidra till att utveckla den egna verksamheten. Verksamheten ska därför före en etablering på ett socialt medium ta reda på hur den specifika kanalen fungerar, vilka målgrupper den attraherar och vilka förväntningar användarna kan tänkas ha på verksamhetens användande av kanalen.

Aktivitetsplan för sociala medier

Innan uppstarten av sociala medier ska verksamheten gå igenom och besvara frågorna i aktivitetsplanen Bilaga 2 för att säkerställa att riktlinjerna för sociala medier följs. Planen signeras av ansvarig verksamhetschef samt de som utses som kontoansvariga. Ifylld aktivitetsplan ska skickas till informationsenheten.

Förväntningar på snabbhet, att snabbt få respons eller svar på frågor och kommentarer är större i sociala medier än i traditionella kanaler. Verksamheten måste därför tydliggöra mål, syfte och formulera vilka effekter som önskas uppnås med en etablering i sociala medier.

Sociala medier kan innebära att inlägg och kommentarer måste bevakas och modereras dagligen året runt för att säkerställa att inte olagliga, kränkande eller på annat sätt olämpliga kommentarer läggs ut på en kanal som administreras av en kommunal verksamhet. Verksamheten måste därför säkerställa att den har de personella resurser som krävs för att hantera det flöde av inlägg och kommentarer som sociala medier inbjuder till. Inte bara idag utan också i ett längre perspektiv.

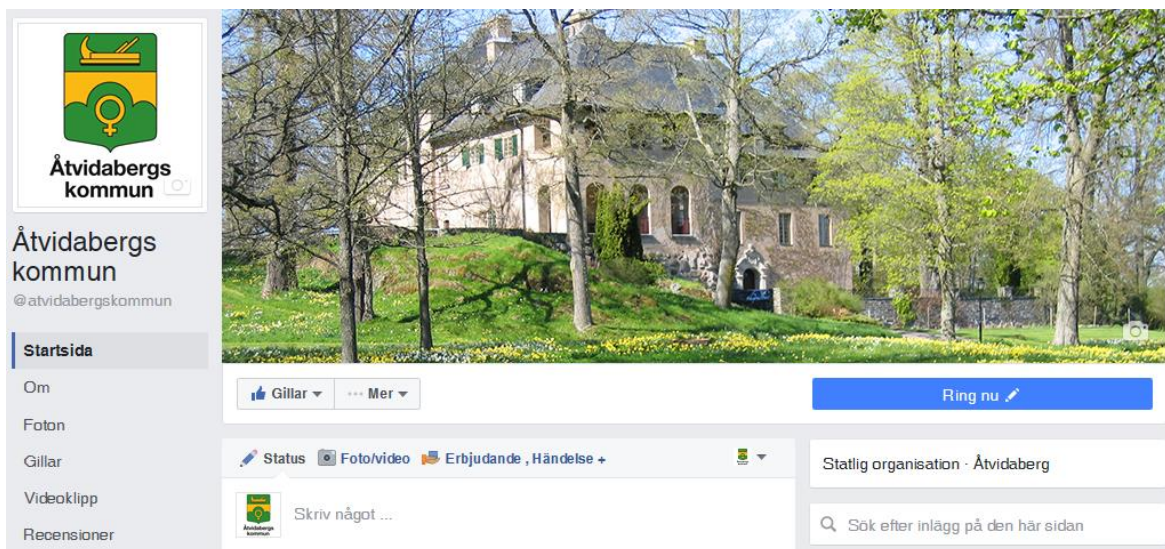
Följande frågor bör ställas inför en etablering i sociala medier:

- Hur kan medverkan i sociala medier stärka vår verksamhet?
- Vilka är våra mål- vad vill vi uppnå?
- Hur kan vi mäta våra mål?
- Vilken är vår målgrupp och hur når vi den?
- Har vi valt rätt kanal för det här sammanhanget, eller finns det andra och bättre sätt att nå ut och få effekt?
- Vem är ansvarig för att skriva inlägg samt vid behov diarieföra, arkivera och gallra inlägg?

Avsändare och grafisk profil

Kommunfullmäktige har antagit en grafisk profil för Åtvidabergs kommun. Den grafiska profilen ska användas även på sociala medier. Det är viktigt att alla sidor, grupper och konton har ett sammanhållet grafiskt utseende så att det syns att avsändaren är en verksamhet inom Åtvidabergs kommun. På de konton i sociala medier som upprättas ska det tydligt framgå att det är kommunen som är avsändare, genom att använda kommunens namn och logotype i profilen eller avsändaren samt i text i profilbeskrivningen.

Avsteg från den grafiska profilen ska godkännas av informationsenheten.



Exempel på hur kommunens grafiska profil används på kommunens facebook-sida.

Upphovsrätt

Verksamheterna får bara ladda upp bilder, filmer och texter som kommunen har upphovsrätt till eller där fotograf eller författare gett sitt godkännande.

Vid tveksamhet ska informationsenheten alltid kontaktas innan en bild används för att säkerställa att kommunen har rätt att sprida bilden vidare.

Gilla och följa andra

På flera sociala medier kan kontot knytas till andra genom att gilla eller följa. Åtvidabergs kommuns facebooksidor kan gilla varandras sidor och organisationer verksamheten medverkar i.

Kommunens verksamheter ska vara opartiska. Våra sociala medier ska därför inte gilla privatpersoner, kommersiella företag, politiska partier eller föreningar då det kan få till följd att vår opartiskhet ifrågasätts.

Personuppgiftslagen i sociala medier

Personuppgiftsansvarig i Åtvidabergs kommun är kommunstyrelsen och för verksamheter som lyder under en nämnd är nämnden personuppgiftsansvarig.

Användningen av sociala 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. Vid felaktig hantering av personuppgifter kan kommunen bli skyldig att ersätta den registrerade för skada och kränkning av den personliga integriteten som en behandling av personuppgifter i strid med personuppgiftslagen har orsakat.

I personuppgiftslagen gäller olika regler beroende på om de personuppgifter som behandlas är strukturerade eller inte. I normalfallet när organisationer skapar en Facebooksida, en blogg eller använder sig av Twitter är personuppgifterna som organisationen behandlar och har tillgång till inte strukturerade i personuppgiftslagens mening. När personuppgifterna är ostrukturerade är



publiceringen tillåten så länge uppgifterna inte är kränkande (5 a § personuppgiftslagen) och organisationen uppfyller vissa krav på säkerhet (31–32 §§ personuppgiftslagen).

Ansvar för behandling av personuppgifter via sociala medier kan delas in i ansvaret för verksamhetens egna inlägg och publiceringar och ansvaret för inlägg som publiceras av besökare. Några exempel:

- **Facebook och bloggar:** Verksamheten är ansvarig för personuppgifter som publiceras på organisationens Facebooksida och/eller blogg. 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.
- **Twitter:** Organisationen ansvarar endast för personuppgifter som organisationen själv publicerat, inte personuppgifter som andra twittrande lämnar. Det beror på att organisationen inte kan påverka publiceringen av andras twitter-inlägg.

För övriga sociala medier måste verksamheten göra en egen bedömning av vilket ansvar den har för andras publiceringar. Kan verksamheten påverka det som besökaren publicerar och därmed bestämma över ändamålen och medlen för den behandling av personuppgifter som andra utför (som för Facebook och bloggar)? Eller kan den det inte (som på Twitter)? Svaret påverkar verksamhetens ansvar.

Verksamheten har ansvar för att personuppgifter på dess Facebooksida, blogg, Twitterkonto och liknande inte behandlas på ett sådant sätt att de kränker enskildas personliga integritet. Det innebär att verksamheten

- inte får publicera kränkande personuppgifter
- ska hålla uppsikt över besökares kommentarer för att upptäcka kränkande personuppgifter
- ska ta bort kränkande personuppgifter
- kan bli skadeståndsskyldig för kränkande personuppgifter.

Det här bör verksamheten tänka på

För att minska risken för kränkningar av enskildas personliga integritet och för att minska risken för att bli skadeståndsskyldig, ska förvaltningen/verksamheten vidta följande åtgärder i förebyggande syfte.

- Verksamheten ska informera om syftet med Facebooksidan, bloggen eller liknande samt för vilka ändamål kommentarsfunktionen är tänkt att användas, vilka typer av kommentarer som inte får förekomma och vad som kan hända om enskilda inte följer anvisningarna.
- Verksamheten ska uppmana besökare att rapportera kränkande innehåll och ha rutiner för att hantera klagomål. Om det är lämpligt kan verksamheten även hänvisa till exempelvis Facebooks eller bloggverktygets egen klagomålsfunktion.



Tänk också på att:

- Utforma sidan så att det tydligt framgår att det är en kommunal verksamhet som står bakom den.
- Det kan finnas andra bestämmelser, utöver personuppgiftslagen, som har betydelse för vad som är tillåtet och inte, som exempelvis bestämmelser i registerförfattningar, bestämmelser om allmänna handlingar, sekretess och arkivering samt lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor.
- Om verksamheten behandlar eller kommer att behandla personuppgifter som förekommer i ett socialt media i ett register, ärendehanteringssystem eller annan databas, på ett strukturerat sätt gäller personuppgiftslagen i sin helhet.

Särskilda råd till verksamheter som lyder under sekretess

Inom framförallt verksamheter inom vård- och omsorg samt inom förskola och skolan råder sekretess för vissa typer av uppgifter. Dessa verksamheter måste iaktta stor försiktighet så att t ex bilder inte publiceras på barn som till exempel har skyddad identitet eller att en bild på en boende på ett särskilt boende publiceras mot dennes vilja.

Dessa verksamheter måste i sin analys avseende mål och syfte med användandet av sociala medier även tänka igenom hur man ska arbeta förebyggande för att sekretessbelagda uppgifter/information inte sprids av oaktsamhet på sociala medier.

Hur hanteras inkomna synpunkter, frågor och kommentarer

Frågor, kommentarer och synpunkter som lämnas via sociala medier som kommunen äger eller ansvarar för och som är tillgängliga för allmänheten behöver i regel inte diarieföras då informationen hålls ordnad i kronologisk ordning så att man kan fastställa när de kommit in.

Meddelanden som skickas direkt till en person som närvarar på ett socialt media som ett led i tjänsteutövningen utgör däremot i regel inkomna allmänna handlingar och mottagaren svarar för att informationen hanteras på behörigt sätt, det vill säga diarieförs om det inte är fråga om ett meddelande av tillfällig eller ringa betydelse.

Kommentarer och inlägg som utgör underlag till ett ärende ska registreras i förvaltningens diarium.

Frågor av allmän karaktär om kommunens verksamhet som ställs i någon av de sociala medier där kommunen är aktiv och inbjuder till kommunikation ska besvaras av behörig tjänsteman så snart som möjligt, dock absolut senast efter fem dagar.

De personer som har fått i uppdrag att som ett led i tjänsteutövningen närvara i sociala medier, ansvarar för hantering av inkommande synpunkter, frågor och kommentarer om inget annat har beslutats i respektive förvaltning.



Det är viktigt att regelbundet hålla uppsikt över aktiviteterna i de sociala medierna och om de ansvariga personerna är frånvarande, till exempel vid sjukdom eller semester, ska ersättare finnas utsedd eller uppsikt ske på annat sätt. Hur ofta uppsikt ska göras beror på hur stor trafik det är på det sociala mediet och vilken slags forum det är fråga om. En Facebooksida med hög aktivitet där risk för till exempel kränkande inlägg finns bör kontrolleras ett par gånger per dag, alla veckans dagar.

Ansvaret innebär att:

- besvara inkommande synpunkter som riktas till kommunen eller vidarebefordra dessa till en tjänsteman som är bättre lämpad att besvara dessa eller gallra dessa med stöd av gallringreglerna nedan.

Hur man svarar på inlägg, synpunkter och kommentarer

Svar ska ske snabbt, lättförståeligt och 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.

- Fundera noggrant igenom vad du ska skriva.
- Språket ska vara lättförståeligt.
- Ha ett personligt och trevligt tilltal även om ett inlägg är osympatiskt
- Inlägg som innehåller personuppgifter som kränker enskildas personliga integritet eller är personangrepp ska inte bemötas.
- Undvik interna ord och förkortningar.
- Var generös med dina referenser, länkar, bilder etc.
- Skriv på svenska, alla offentliga organisationer är enligt lag skyldiga att publicera sitt material på svenska.

Rimliga svarstider

Sociala medier ställer höga krav på snabbhet och närvaro och verksamheten bör därför kunna svara inom det närmaste dygnet på vardagar. De olika mediekanalerna skiljer sig åt hur snabbt man förväntar sig ett svar. I Åtvidabergs kommun ska vi försöka svara inom dessa tidsintervaller.

Twitter – sex timmar under vardagar

Facebook – inom en arbetsdag

Bloggar – inom en arbetsdag.

Gallring av inlägg och kommentarer

Gallring, förstörande av handlingar, får endast ske under förutsättning att allmänhetens rätt till insyn inte åsidosätts och att handlingarna bedöms sakna värde för rättsskipning, förvaltning och forskning. Kommunen har därför rätt att rensa bort egna eller andras inlägg som bedöms som ”ringa eller av tillfällig betydelse” (frågor och svar av generell natur) och inte längre är aktuella, dock tidigast efter tre månader.



Kommentarer, synpunkter eller frågor som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv och/eller policydokument ska dock omedelbart gallras enligt vad som framgår i kommunstyrelsens dokumenthanteringsplan.

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 brottslig verksamhet
- olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- svordomar eller obscena ord
- kommersiella budskap eller reklam
- *sekretessbelagda uppgifter*
- *länkar till innehåll enligt ovan*

För att minska risken för olämpliga kommentarer ska verksamheten informera om uppföranderegler såsom syftet med det sociala mediet, för vilket ändamål kommentarsfunktionen är tänkt att användas, vilka typer av kommentarer som inte får förekomma och vad som kan hända om enskilda inte följer anvisningarna. Verksamheten ska också uppmana besökare att rapportera kränkande innehåll och ha rutiner för att hantera klagomål.

Arkivering

För att dokumentera själva mediet bör en ögonblicksbild av det sociala mediet bevaras minst en gång varje halvår eller vid större förändringar. Det kan ske genom att man återkommande bevarar delar av det sociala mediet under en vald tidsperiod elektroniskt i ett standardiserat format (Se RA-FS 2009:2 för exempel på format) till exempel en skärmdump i pdf-format.

Sekretess

Inlägg som innehåller sekretessbelagd information får inte förekomma på de sociala medierna. Verksamheten måste aktivt bevaka vad som sker på det sociala mediet och i det fall det förekommer sekretessbelagd information ska det omedelbart tas bort och i förekommande fall diarieföras som ett enskilt ärende.



Bilaga 1

Lagar som styr innehållet i sociala medier

Att som tjänsteman agera i sociala medier kräver att man förhåller sig till många olika lagstiftningar. Så är även fallet då tjänstemannen som privatperson deltar i sociala medier men med uppgifter som rör arbetsuppgifterna, arbetskamraterna, arbetsledningen eller arbetsplatsen.

Nedan följer några av de viktigaste lagar som reglerar kommunens medverkan i sociala medier.

Personuppgiftslagen (1998:204, PuL)

Personuppgiftslagen 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. Lagen bygger i hög grad på samtycke från de registrerade.

Yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469, YGL)

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. Motsvarande regleringar för tryckt press finns i Tryckfrihetsförordningen.

Denna rätt tillkommer självklart även offentliga tjänstemän, och innebär således att det står varje tjänsteman fritt att som privatperson delta i olika sociala medier som internetforum, bloggar och så vidare. Yttrandefriheten utsträcks även genom den så kallade meddelarfriheten, som ger varje medborgare - även offentliga tjänstemän - rätten att lämna uppgifter till media i avsikt att dessa ska publiceras.

Offentlighets- och sekretesslagen innehåller bestämmelser som begränsar meddelarfriheten i fråga om till exempel enskildas personliga förhållanden inom socialtjänsten och utbildningsväsendet.

Tryckfrihetsförordningen (1949:105)

Enligt Tryckfrihetsförordningen (TF) är en handling allmän om den förvaras hos myndigheten (2 kap 3§) eller är att anse som inkommen till eller upprättad hos myndigheten (6 och 7 §).

När är då en handling upprättad eller inkommen till förvaltningen på en extern webbplats?

Enligt Sveriges kommuner och landsting, SKL gäller samma regler här 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, social webbplats är därför upprättad direkt när den publicerats. För digitala upptagningar är huvudregeln att en sådan anses inkommen när någon annan gjort den tillgänglig för myndigheten så att den kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas (TF 2 kap 6 §). Om det finns möjlighet för utomstående att kommentera inlägg som förvaltningens anställda gör i



tjänsten på sociala medier, så ska de anses inkomna så snart de publicerats.

Lagen om elektroniska anslagstavlor (1998:112)

Lagen vänder sig till den som tillhandahåller tjänsten ”elektronisk anslagstavla”. SKL bedömer att den omfattar både om en kommun på sin officiella webbplats har en chattfunktion eller ett diskussionsforum där allmänheten kan lämna kommentarer, liksom när motsvarande funktioner erbjuds på en extern webbplats som till exempel Facebook.

Enligt lagen ska innehavaren av anslagstavlan lämna information till alla användare om sin identitet och att insända meddelanden kommer att göras tillgängliga för andra. Den ansvarige har en uppsiktsplikt som innebär:

- Hålla uppsikt över insända meddelanden. Hur ofta beror på hur stor trafik det är och vilken slags forum det är fråga om, dock inte mer sällan än en gång i veckan.
- Ta bort vissa typer av brottsligt material som hamnat där och som innebär något av följande: a) uppvigling b) hets mot folkgrupp c) barnpornografibrott d) olaga våldsskildring e) upphovsrättsintrång.

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

Offentlighets- och sekretesslagen innehåller bestämmelser om vilka uppgifter som är skyddade av sekretess och tystnadsplikt.

Sekretesskyddade uppgifter får inte kommuniceras via sociala medier och läggs uppgifter upp på en kanal som kommunen administrerar måste de tas bort omgående.

Myndigheternas serviceskyldighet (Förvaltningslagen 1986:223)

Enligt förvaltningslagen ska varje myndighet lämna upplysningar, vägledning och råd till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt. Om en enskild person ställer en allmän fråga om myndighetens verksamhet via en extern webbplats där kommunen är aktiv och inbjuder till kommunikation, bedömer SKL att kommunen är skyldig att besvara frågan enligt förvaltningslagen regler om myndigheters serviceskyldighet.


Språklagen (2009:600)

Den svenska språklagen stadgar att språket för organ som fullgör uppgifter i offentlig verksamhet är svenska. Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat enkelt och begripligt.



Bilaga 2

Aktivitetsplanen beställs via informationsenheten.


	Åtvidabergs kommun Kommunledningsförvaltningen	Aktivitetsplan för sociala medier	Sida 1(2)
---	--	-----------------------------------	-----------

Aktivitetsplanen är ett hjälpmedel för verksamheten att planera sin närvaro på ett socialt medium.

Fyll i en aktivitetsplan per socialt medium verksamheten avser att verka i.

Socialt medium		
Exempel: Facebook, Twitter, YouTube, blogg, etc		
<input type="text"/>		
Webbadress		
Ange adressen, t ex www.facebook.com		
<input type="text"/>		
Ange kontots namn		
T ex Åtvidabergs kulturskola, @hemti_abg		
<input type="text"/>		
Kommunalverksamhet		
Den kommunala verksamhet som ska finnas i det sociala mediet		
<input type="text"/>		
Syftet med att finnas i ovanstående sociala mediet		
Kan t ex vara att sprida information, att ge bättre service, att skapa dialog eller att få in synpunkter		
<input type="text"/>		
Vem är målgruppen för denna aktivitet		
Ange vilka eller vilka grupper som är de huvudsakliga målgrupperna		
<input type="text"/>		
Vilka är målen för satsningen? Ange även mätbara mål.		
För att kunna avgöra om satsningen har lyckats måste det finnas mål. T ex att kontot på ett halvår har 200 följare		
<input type="text"/>		
Vem ska administrera kontot?		
Minst två administratörer behövs för alla konton (gäller ej förvaltningschefers bloggar)		
Administratör 1	Telefonnummer	E-postadress
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Administratör 2	Telefonnummer	E-postadress
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ev. ytterligare administratör	Telefonnummer	E-postadress
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



	Åtvidabergs kommun Kommunledningsförvaltningen	Aktivitetsplan för sociala medier	Sid 2(2)
---	--	--	----------

Vem ska stå för den dagliga driften?
Vem ska sköta det praktiska arbetet med kontot, göra inlägg, besvara frågor **m.m.**

Person 1 daglig drift	Telefonnummer	E-postadress
Person 2 daglig drift	Telefonnummer	E-postadress
Ev. ytterligare person för daglig drift	Telefonnummer	E-postadress

Hur ofta och under vilka tider ska kontot bevakas och uppdateras
Är det endast under kontorstid som kontot ska bevakas eller finns behov av att göra det även under andra tidpunkter? Hur ofta planerar ni att kontrollera om det har hämtat något nytt och hur ofta ska material publiceras? Gör en uppskattning

Beräknad arbetstid
Hur många timmars arbetstid i veckan beräknas för att söka denna aktivitet på ett bra sätt?

Övrigt
Annan information av betydelse för uppstarten och hanteringen av kontot i det sociala mediet. T ex hur avses kommunens grafiska profil följas, krävs särskilda åtgärder på grund av att verksamheten är under sekretess.

Samråd med informationsenheten har skett före upprättandet av denna aktivitetsplan

Riktlinjer för sociala medier har följts vid upprättandet av denna aktivitetsplan

Aktivitetsplanen upprättad av	
För- och efternamn	Datum

Godkännande av verksamhetsansvarig

Jag godkänner denna aktivitetsplan

Datum	Underskrift
Namnförtydligande, titel	

Lämnas en kopia av godkänd aktivitetsplan till informationsenheten, kommunledningsförvaltningen. Efter aktiviteten startas lämna även inloggningsuppgifter (användarnamn och lösenord) till informationsenheten för förvaring.



Bilaga 3

Förhållningsätt

När du deltar i konversationer via sociala media finns vissa grundregler som du bör följa. ITSAM har tagit fram nio punkter som är viktiga ledstjärnor vid användandet av sociala medier:

- Transparens och tydlighet
- Bidra med kompetens
- Ärlighet och ansvarstagande
- Artighet och gott omdöme
- Respekt för andra
- Skydd för sekretessbelagt material
- Respekt för upphovsrätt
- Varsamhet med resurser
- Samarbeta kring säkerhet

Var transparent och tydlig

Det ska tydligt framgå att informationen på det sociala mediet kommer från Åtvidabergs kommun. Sträva alltid efter att ge så komplett information som möjligt i profilbeskrivningar för sociala nätverk. För officiella konton skall det alltid finnas kopplat en e-post adress till din arbetsgivares domän. Detta ger möjlighet för andra att kontrollera att det verkligen är organisationen som är avsändaren.

Den grafiska profilen och kommunens kommunikationsplan ska följas vid användande av sociala medier. Samråd med kommunens informatör vid osäkerhet om vilka regler som gäller.

Tänk på att det kan vara svårt på sociala medier att avgöra om en offentlig anställd person uttalar sig privat eller i tjänsten. Använd därför inte din privata profil i tjänsteärenden. Om du kommunicerar privat har du ett personligt ansvar för att kommunikationen formuleras så att det framgår att den är privat och inte kommer från Åtvidabergs kommun. Komplettera i sådana fall ditt inlägg med en text som säger: ”De åsikter och synpunkter som redovisas här är mina egna och delas inte nödvändigtvis av min arbetsgivare, [arbetsgivarens namn här]”.

Bidra med din kompetens

Skriv inlägg och bidra till dialogen inom dina egna specialområden. Medborgare och samverkanspartners har rätt att förvänta sig att inlägg och kommentarer håller hög kvalitet. Kunskapsnivån inom olika forum kan variera högst avsevärt och det är viktigt att du är väl bekant med de forum där du uttalar dig. Tycker du att ett inlägg bör besvaras men känner tveksamhet angående forumet, eller din kompetens inom området, bör du överväga att i stället tipsa någon av din arbetsgivares specialister inom området och låta dem besvara inlägget i stället.

Ta reda på om det finns någon speciell person eller avdelning som ska kontaktas, exempelvis en viss adress dit du kan skicka e-post om du upptäcker kommentarer om arbetsgivaren som bör besvaras.



Var ärlig och ansvarstagande

Undanhåll inte information, men lova inte mer än du kan hålla. Gör aldrig några andra utfästelser om framtida resultat, pågående ärenden och liknande än vad som är din arbetsgivares officiella linje. Har du gjort ett misstag och lämnat felaktig information, erkänn detta och rätta det omedelbart. Sociala medier ger dig närmast oändliga möjligheter att uttrycka dina synpunkter. Med dessa möjligheter följer också ett ansvar för vad som sägs. Ärlighet och ansvarstagande skapar förtroende både för dig själv och din arbetsgivare.

Visa artighet och gott omdöme

Var alltid vänlig och artig. Kortfattad skriftlig information av den typ som det ofta handlar om inom social media kan ibland uppfattas som mycket hårdare av mottagaren än vad sändaren avsåg. Detta gäller i synnerhet i diskussioner där parterna har vitt skilda uppfattningar. Även om du uppfattar att någon har skrivit ett mycket negativt och felaktigt inlägg om din arbetsgivare eller någon av arbetsgivarens verksamheter så undvik alltid att trappa upp en konflikt.

Håll dig lugn, förklara din ståndpunkt så sakligt som möjligt och undvik pajkastning. Använd ett vårdat språk och undvik svordomar och annan jargong som kan väcka anstöt. Använd aldrig en nedlåtande ton om andra och tala inte illa om andra offentliga förvaltningar.

Beakta också att även om ditt svar är riktat till en viss person är chansen stor att det även kommer att läsas av många andra, exempelvis andra kommuner eller myndigheter, tidigare anställda och medborgare. Att tänka en extra gång innan du postar ett inlägg och använda sunt förnuft gör att du ger ett sansat och vederhäftigt intryck.

Respektera andras rätt att uttrycka sig

Yttrandefriheten är en grundläggande rättighet i ett demokratiskt samhälle. Det innebär att var och en är i sin fulla rätt att ge uttryck för både positiva och negativa synpunkter om Åtvidabergs kommun.

Vår uppfattning är att alla som har ett sådant engagemang, om Åtvidabergs kommun, att de vill använda sin tid till att skriva om oss på sociala nätverk är personer vi vill ha en dialog med. Att andra talar om oss och våra varumärken är en realitet som vi måste förhålla oss till.

Vi kan inte kontrollera denna kommunikation på forum som vi inte administrerar men vi kan delta och ge vår syn, rätta direkta felaktigheter och lära oss av misstag.

Skydda sekretessbelagd information

Många uppgifter som förekommer inom den offentliga förvaltningen täcks av olika former av sekretess. Sekretessbelagd information får aldrig behandlas på sociala medier.

Läggs känsliga uppgifter ut av användare på sociala medier som kommunen administrera ska inläggen tas bort omgående och den som lagt ut uppgifterna ska hänvisas till rätt kanal.



När det gäller andras spekulationer kring kommunens sekretessbelagda information på till exempel twitter, bloggar och facebooksidor är det bäst att inte svara alls.

Fråga alltid andra personer om tillåtelse innan du skriver något om dem. Beakta också risken med att lämna ut mycket personlig information då sådana kunskaper i fel händer kan ge underlag för intrångsförsök och andra attacker.

Respektera upphovsrätten

Tänk på att kommunens officiella logotype och andra varumärken endast får användas för godkända ändamål. Det är inte tillåtet att använda någon av dessa logotyper som privat profilbild eller på en blogg som är din privata. Använd aldrig andras material utan tillåtelse och var noga med att ange källor och följa de upphovsrättsliga regler som gäller för olika publikationer. Använd gärna externa länkar för att peka på dina källor, men var noga med att kontrollera vem du länkar till och visa tydligt att det är en extern länk.

Var medveten om att en länk kan uppfattas som att din arbetsgivare rekommenderar en viss leverantör eller på annat sätt favoriserar företag eller organisationer. Det finns också risk att den plats du länkar till ändrar sitt innehåll till något som din arbetsgivare inte vill förknippas med. Var därför källkritisk och länka endast till platser som drivs av seriösa ägare.

Var varsam med din arbetsgivares resurser

Möjligheten att vara ständigt uppkopplad gör att gränsen mellan privatlivet och arbetslivet i många fall är oskarp. Många anställda passar på att kontrollera sin e-post hemifrån, och får ibland privat e-post till företaget. Vissa passar också på att kolla sin Facebook eller Twitter på jobbet. Delar av nyhetsflödet på dessa tjänster kan vara av privat karaktär och annat av professionellt intresse.

För många går det därför inte att dra en skarp gräns mellan privat och yrkesmässig användning av social media. Dock bör privat användning av sociala media på arbetstid begränsas till ett absolut minimum. Men på samma sätt som det är tillåtet att sköta privata bankärenden på jobbet dator under exempelvis en lunchrast är också begränsad privat användning av social media acceptabelt.

Samarbeta med experter inom IT och säkerhet

Sociala medier är ett snabbt och effektivt redskap för att sprida information. Tyvärr är det också ett snabbt och effektivt sätt att sprida oönskad information som trojaner, virus och annan skadlig programvara. För att minska sådana risker använder kommunalförbundet ITSAM ett antal olika tekniska lösningar som brandväggar, viruskydd med mera. I vissa fall kan dessa säkerhetsmått begränsa möjligheten för åtkomst till sociala medier. Försök aldrig kringgå sådana begränsningar utan inled vid behov en dialog med ITSAMS driftorganisation och dess säkerhetsansvarige så att de får möjlighet att undersöka möjligheterna att på ett säkert sätt skapa tillgång till de resurser du vill nå.

När det gäller övrig IT-policy se kommunalförbundet ITSAMs skrifter, Infosäk-A (användare) och Infosäk-F (förvaltning).