



Regler för användning av sociala medier

Antagen av kommunstyrelsen 2010-05-02, § 98.

§ 1

Inledning och definition

Kommunens nämnder kan använda sociala medier som komplement till verksamhetens övriga kommunikationskanaler med de begränsningar som anges i lag och i dessa regler.

Sociala medier är ett samlingsbegrepp för en rad Internetbaserade sajter där besökarna umgås, träffar nya vänner, delar kunskap, information och liknande. Exempel på sociala medier är wikisar (t ex Wikipedia), bloggar, mikroblogger (t ex Twitter), delningssajter (t ex Youtube), sociala nätverk (t ex Facebook) och forum.

§ 2

Krav för att närvara i sociala medier

Att närvara i ett socialt medium kräver en tydlig strategi. Innan aktiviteter påbörjas ska verksamheten, i ett särskilt dokument;

- tydliggöra syftet med sin närvaro i det sociala mediet samt vilken nämnd som ansvarar för innehållet.
- tydligt ange vilken/vilka målgrupper som mediet riktar sig till
- peka ut vilken eller vilka medarbetare som ansvarar för kommunens inlägg samt i vilken omfattning.

§ 3

Närvaro i eget forum

När en verksamhet agerar som moderator/administratör i ett socialt medium där kommunen står som avsändare ska nämnden

- ange syftet med varför kommunen driver forumet eller sajten samt vilken nämnd som är ansvarig. Den officiella statusen för deltagandet ska vara tydligt och följa kommunens grafiska program så långt som möjligt.
- vara närvarande – varje vardag.
- vara korrekt, begriplig, aktuell, engagerad och stå för kontinuitet
- ange spelregler för forumet samt beskriva hur synpunkter och frågor kommer att hanteras och vilka typer av kommentarer som inte får



förekomma samt vad som kan hända om enskilda inte följer anvisningarna.

§ 4

Hantera information, synpunkter, inlägg och frågor

Den medarbetare som utsetts som ansvarig för ett konto ansvarar både för att hantera den egna information och de inlägg och synpunkter som publiceras av andra samt hålla sidan aktiv och uppdaterad. Ansvaret innebär att

Inte använda sociala medier för att handlägga enskilda ärenden eller delge myndighetsbeslut som rör enskilda personer.

- Ta bort kommentarer och inlägg som strider mot gällande lagstiftning såsom känsliga personuppgifter eller information som omfattas av sekretess.
- Vidarebefordra synpunkter/inlägg, som bedöms som viktiga för verksamheten att ta del av, till rätt nämnd.
- Se till att själv besvara frågor inom rekommenderade svarstider, se nedan.
- Vidarebefordra allmänna frågor som kräver särskild kompetens för att svara på till den nämnd som är bäst lämpade att svara samt meddela frågeställaren om detta. Därefter publicera svaret.
- Se till att det sociala mediet innehåller information i enlighet med relevant lagstiftning.

§ 5

Rekommenderade svarstider

Sociala medier ställer höga krav på snabbhet och närvaro. I olika medier förväntas olika svarstider. En riktlinje är följande

Facebook – inom en arbetsdag

Twitter – fyra timmar under vardagar

Bloggar - inom en arbetsdag

§ 6

Bemötande och tilltal

I de sociala medierna används en personlig samtalston som är något ledigare än i andra sammanhang.

- Den som står bakom ett inlägg ska alltid svara i trevlig och positiv ton även om ett inlägg är osympatiskt
- Alla inlägg varken ska eller behöver bemötas. Se ”Checklista för bemötande i sociala medier”.



- I övrigt gäller det som fastställts i kommunens styrdokument för extern kommunikation.

§ 7

Roller och ansvar

Respektive nämnd ansvarar för det innehåll som publiceras i de sociala medier där verksamheten står som avsändare

Det är varje verksamhets chef som beslutar om vilka personer som i sin tjänsteutövning får starta, administrera och delta i sociala medier för verksamhetens räkning. Efter detta beslut ska kommunikationsavdelningen meddelas eftersom kommunen är skyldig att ha en förteckning över vilka sociala medier kommunen medverkar i. Chefen ska även informera ansvarig nämnd.

När ett konto registreras ska alltid användarnamn och lösenord finnas tillgängliga för fler kollegor, så att sidan inte blir inaktiv vid frånvaro. Ett konto avslutas efter beslut hos chefen. Även vid avslut av konto behöver nämnd och kommunikationsavdelningen underrättas.

Innan ett konto stängs bör administratören informera i det aktuella mediet om detta och tacka för engagemanget från dem som vi kommunicerat med.

Respektive nämnd är personuppgiftsansvarig enligt personuppgiftslagen (191998:204) och ansvarig för den personuppgiftsbehandling som kan bli aktuell i det sociala mediet. Det innebär bland annat att nämnden är skyldig att på begäran av den registrerade snarast rätta, blockera eller utplåna sådana personuppgifter som inte har behandlats enligt lagen.

Myndigheter (nämnderna) är enligt lag skyldiga att lämna viss information på sina webbplatser och i sociala medier. Detaljerade bestämmelser om hur denna information ska struktureras och presenteras ges i de anvisningar som kommunledningskontoret utfärdar till dessa regler.

§ 8

Dokumenthantering

Den verksamhet som använder sig av sociala medier ansvarar för att informationen hanteras korrekt när det gäller registrering, bevarande och gallring. (Se regler för dokumenthantering)

Inga dokument ska publiceras i externa forum utan man ska hänvisa och/eller länka till kommunens webbplats.

Det ska framgå av verksamhetens dokumenthanteringsplan vilka sociala medier som används. Där ska också framgå hur och i vilken omfattning informationen ska bevaras och när den ska gallras.



§ 9

Närvaro i andras forum

Medarbetare bör generellt sett inte delta och agera som företrädare för kommunen i sociala medier som kommunen inte själv administrerar.

Ibland kan en medarbetare dock behöva bemöta, kommentera och hantera situationer som kan uppstå i sociala medier som administreras av andra. Se ”Checklista för bemötande i sociala medier”. Ett eventuellt bemötande ska alltid förankras och värderas tillsammans med närmaste chef.

§ 10

Användning av sociala medier vid kris

Vid en eventuell en kris, när krisledningen är aktiverad, upphör dessa regler i frågor som är kopplade till krisen. Krisledningen beslutar, utifrån situationen om vem, vad, när och hur information lämpligen ska lämnas till omvärld och media.

§ 11

Övriga styrdokument

I Sollentunas författningssamling finns det ett antal övriga styrdokument som reglerar information och kommunikation och de kanaler vi använder.

Kommunledningskontoret utfärdar tillämpningsanvisningar till dessa regler.