

STYRDOKUMENT
RIKTLINJE
2022-08-10
DNR: 2022-000282

Antagen av kommunstyrelsen den 8 november
2022 § 224
Gäller från och med den 8 november 2022

Laholms kommuns riktlinjer för medverkan i sociala medier

Inledning.....	2
Syfte	2
Riktlinjer för användning av sociala medier	2
Närvaro och ansvar.....	2
Central samordning	3
Öppenhet och offentlighet.....	3
Uppsikt, moderering och sekretess.....	3
Gallring och diarieföring.....	3
Lagbestämmelser.....	4
Publicering av personuppgifter	4
Undantag för konstnärligt eller litterärt skapande.....	4
Att starta ett konto	4
Uppdragsbeskrivning	5
Hur vi kommunicerar genom sociala medier	5
Information till besökarna	5
Uppföljning av styrdokument.....	5
Bilaga 1	6

Inledning

Sociala medier är i första hand en plats för dialog och inte en traditionell reklamkanal. Det handlar först och främst om kommunikation, konversation och relationsskapande.

Olika kanaler når olika målgrupper och genom att använda oss av fler än en digital mötesplats kan vi kommunicera olika delar av vår breda verksamhet på olika ställen.

Att delta i sociala medier är ett långsiktigt åtagande som kräver tydligt ansvar och resurser.

Syfte

Vår kommunikation i sociala medier ska ge Laholmarna information som är relevant och värdefull för dem. Vi använder också sociala medier för att möjliggöra dialog och ge service på digitala plattformar där Laholmarna har valt att vara aktiva. Sociala medier utgör också en mycket viktig del i vårt varumärkesbyggande arbete, både för platsen Laholm och för Laholms kommun som arbetsgivare och organisation. Delaktighet är en förutsättning för en positiv utveckling av vår verksamhet. Sociala medier ska ses som en integrerad del av den övergripande kommunikationen och stötta vid de tillfällen där det passar.

Riktlinjer för medverkan i sociala medier gäller för alla förvaltningar och deras verksamheter i kommunen. Riktlinjerna ska ge chefer och medarbetare i Laholms kommun vägledning och uppmuntran i användningen av sociala medier på ett sätt som är förenligt med kommunens policydokument och gällande lagstiftning.

Riktlinjer för användning av sociala medier

Sociala medier kan användas för att:

- skapa insyn och öka kunskapen om den kommunala verksamheten
- sprida information om Laholms kommuns varumärke och plats
- utöka servicen genom att lämna upplysningar, ge vägledning och råd samt svara på frågor om den kommunala verksamheten
- öka medborgardialogen
- nå nya målgrupper
- rekrytera nya medarbetare
- vara en snabb kanal för kriskommunikation

Närvaro och ansvar

Att vara aktiv i sociala medier är ett långsiktigt åtagande som kräver tydligt ansvar och resurser, främst när det gäller redaktörskap.

För kommungemensam närvaro på sociala medier och för kommungemensamma sociala mediekonton ansvarar kommunikationsenheten på kommunstyrelseförvaltningen.

Varje förvaltning inom Laholms kommun ansvarar för sina egna konton i sociala medier. Närmsta chef ska godkänna att verksamheten kan skapa ett konto och använda sociala medier samt utse minst en ansvarig för kontot.

Anställda bör inte uttala sig för kommunens räkning via sina privata konton. Kontakta kommunikationsenheten om du vill göra ett inlägg eller en kommentar för kommunens räkning.

Anställda som använder sociala medier i det privata får skriva om kommunens verksamhet enligt yttrande- och meddelarfrihet. Detta gäller som huvudregel och för uppgifter som inte omfattas av sekretess.

Central samordning

Kommunikationsenheten i kommunstyrelsens förvaltning har samordningsansvar för kommunens närvaro i sociala medier. På laholm.se finns en aktuell förteckning över vilka sociala medier kommunen finns representerade på. Alla verksamheters konton i sociala medier skapas efter anmälan till kommunikationsenheten.

Öppenhet och offentlighet

Laholms kommuns konton på sociala medier ska främja insyn och transparens. Inlägg, kommentarer med mera som görs av Laholms kommun blir en allmän handling. Inlägg, kommentarer med mera som utomstående gör på Laholms kommuns sociala medier blir också en allmän handling.

Serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen gäller även på sociala medier. Frågor från enskilda på sociala medier ska därför besvaras så snart som möjligt. Använd ett personligt tilltal utan att bli privat.

Uppsikt, moderering och sekretess

Den som är ansvarig för ett konto i sociala medier ska avsätta tillräckliga resurser för att kunna ha daglig uppsikt under kontorstid. Utse alltid en ersättare vid frånvaro. Tillgång till inloggningsuppgifter måste säkerställas.

Den som är ansvarig för en sida har uppsiktsplikt och serviceskyldighet. Det innebär att du ska granska och gallra olämpliga inlägg inom 48 timmar (gäller för ordinarie arbetstid). Var också tydlig med att detta kommer att ske. Till olämpliga inlägg räknas personangrepp, obscena ord, hets mot folkgrupp, intrång i upphovsrätt, våldsskildringar, pornografi och kommersiell reklam.

Information som är sekretessbelagd får inte kommuniceras i sociala medier. Inlägg som innehåller sekretessbelagd information får inte förekomma. Om någon utomstående gör ett inlägg som innehåller sekretessbelagda uppgifter ska det tas om hand för registrering genom att man överför inlägget till myndighetens diarium för vidare handläggning.

Gallring och diarieföring

Den som är ansvarig för en kanal i sociala medier har också ansvar för att diarieföra det som ska diarieföras.

I dokumenthanteringsplanerna för varje nämnd som använder sociala medier ska det finnas ett gallringsbeslut som omfattar sociala medier. Den information som kommunen själv skapar, men även kommentarer på facebookinlägg eller andra inkomna kommentarer och meddelanden på de sidor som kommunen är aktiv på ska gallras enligt dokumenthanteringsplanen. En vanlig gallringsfrist för denna typ av handlingar är att de ska gallras när de inte längre är aktuella.

För att dokumentera själva mediet bör varje verksamhet en gång om året, eller inför stora förändringar, spara ögonblicksbild i form av skärmdumpar av de sidor som verksamheten är aktiv på. Innan ett konto stängs ner ska det också arkiveras i form av en ögonblicksbild.

Information eller kommentarer som lämnas på Laholms kommuns sociala medier behöver inte diarieföras om de är strukturerade i kronologisk ordning. Meddelanden som kommer in via sociala medier betraktas som allmän handling och hanteras som en sådan. Allt material eller all information som ses som ett ärende ska diarieföras och föras vidare till rätt instans i organisationen. Såväl dolt som raderat innehåll måste behandlas i enlighet med regler om allmänna handlingar.

Lagbestämmelser

Lagar att ta hänsyn till vid publicering i sociala medier är Personuppgiftslagen PuL (1998:204) och dess efterföljare Dataskyddsförordningen (GDPR), Lagen om elektroniska anslagstavlor (1998:112), Upphovsrättslagen (1960:729) samt Förvaltningslagen (1986:223). Tryckfrihetsförordningen (1949:105) gäller i de fall inlägg är en allmän handling.

Publicering av personuppgifter

EU-domstolen har slagit fast att Privacy Shield-avtalet mellan EU och USA inte ger ett tillräckligt skydd för personuppgifter som förs över till USA. Sociala medieplattformar som till exempel Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn med flera drivs av amerikanska företag och lagringen sker i USA. Personuppgifter kan till exempel vara bilder eller filmer som visar identifierbara personer. Det kan även handla om ljud, namn eller till och med ett registreringsnummer på en bil.

Laholms kommun publicerar personuppgifter i sociala medier, men gör det restriktivt. Vi publicerar inte mer personuppgifter än nödvändigt för att ha en bra dialog med allmänheten. Vid varje behandling av personuppgifter behöver vi hitta stöd i lagar, reglementen/bolagsordningar eller annat.

Undantag för konstnärligt eller litterärt skapande

Personuppgifter som publiceras för konstnärligt eller litterärt skapande är undantagna från de flesta av bestämmelserna i GDPR. Det innebär att bibliotek, som har ett uppdrag att främja litteraturens ställning, kan publicera till exempel bokomslag och författares namn i sociala medier. För museum, konsthallar och konserthus, eller inför evenemang där kommunen är arrangör, är det också okej att publicera namn och bilder på konstnärer och artister som ska verka/uppträda, samt avbildning av konstverk. Dessa undantag gäller för det som faller inom kultur och fritids kärnverksamhet. Övriga verksamhetsområden behöver göra en bedömning och ha en motivering till om en publicering kan falla inom ramen för konstnärligt eller litterärt skapande.

Att starta ett konto

All aktivitet i sociala medier ska ingå i och följas upp utifrån verksamhetens mål och syfte. Innan ett konto startas ska avstämning göras med kommunikationsenheten för rådgivning och för att säkerställa att organisationen har en överblick över de samlade kanalerna.

Den chef som ansvarar för verksamheten som vill använda sociala medier som kanal, beslutar om verksamheten ska starta ett konto och ansvarar för det som publiceras. Chefen ansvarar också för att verksamheten har resurser, kunskap och rutiner att sköta kanalen samt att kanalen inte lämnas obevakad under ledighet, sjukdom eller när någon slutar sin anställning.

Uppdragsbeskrivning

Det ska finnas en uppdragsbeskrivning för varje kanal inom sociala medier verksamheten använder. I uppdragsbeskrivningen ska bland annat anges syfte, målgrupp och ämnen för det tänkta kontot.

Hur vi kommunicerar genom sociala medier

I alla kommunens sociala medier ska det tydligt framgå vem avsändaren är och att verksamheten är en del av Laholms kommun. I sociala medier används kommunens anpassade logotyp på alla konton. Eventuella undantag för logotyp beslutas centralt av kommunikationsenheten efter att en verksamhet anmält önskemål om undantag.

Alla frågor behöver inte besvaras av kommunen. Ibland förs konversationer och erfarenhetsutbyten mellan personer som inte är direkta frågor till kommunen. Precis som i all annan kommunikation bör kommunens representanter se till relevans och situation och utifrån det välja att delta eller inte delta i en konversation. Vid osäkerhet, och för att få stöd, rådgör med närmaste chef eller kommunikatör på kommunikationsenheten.

Kommunens sociala medier är inte forum för partipolitik.

Information till besökarna

På sociala medier ska det vara tydligt:

- att det är Laholms kommun som är avsändare samt vilken eventuell verksamhet som är ansvarig och syftet med det kontot.
- för besökarna att publicerade meddelande, kommentarer, bilder på kommunens sociala medier blir en allmän handling och att meddelandena blir tillgängliga även för andra besökare.
- vilka uppgifter som inte får finnas och vad som händer om sådana uppgifter ändå läggs ut.
- hur man kommer i kontakt med den ansvarige för det sociala mediet för att exempelvis anmäla olämpliga kommentarer eller kränkande innehåll. Besökarna ska uppmanas att rapportera sådant innehåll.

Uppföljning av styrdokument

Kommunstyrelsen ska minst en gång per mandatperiod pröva om styrdokumentet är aktuellt. Om styrdokumentet inte är aktuellt ska det upphävas, revideras eller sammanföras med annat styrdokument om så är möjligt. Kommunikationsenheten har ansvaret att varje mandatperiod säkerställa att uppföljning sker.

Bilaga 1**Uppstart av nytt konto/sida i sociala medier**

Verksamhet:
Webbadress:
Kanal:
Namn på kontot:
Syfte och mål med kontot? <i>Vad vill ni uppnå med kommunikationen?</i>
Budskap och Målgrupp? <i>Vad är viktigt för vem?</i>
Ämnen? <i>Vilka ämnen ska ni kommunicera kring? Vad vill ni prata om, och förmedla? Vad vill ni ge era följare? Ämnen kan vara ett eller flera som ni pratar om och som är återkommande.</i>

Checklista:

- Vi har gått igenom avtalsvillkoren för det sociala mediet
- Vi har skapat rutiner för planering, publicering och hantering av kontot/sidan
- Vi har en ansvarig för hantering av kontot/sidan
- Vi har gått igenom regler för diarieföring och gallring
- Vi har gått igenom regler för sekretess och andra lagar
- Vi har gått igenom kommunikationspolicyn

Godkännande av närmaste chef

Datum:

Underskrift_____
Namnförtydligande*Bilagan ska fyllas i och skickas till kommunikationsenheten@laholm.se*