

Riktlinje för användning av sociala medier

Riktlinje

Diarienummer

Fastställd av/datum

Instans 2018-10-10

Granskad 2018-10-10

Giltighetstid

Tills vidare

Gäller för

Avesta Kommun och dess bolag

Dokumentansvarig

Personalchef

Webbansvarig

Personalenheten

Sammanfattning

Riktlinjen innehåller Avesta Kommuns grundläggande syn på hur användningen av sociala medier ska ske och hur medarbetare ska förhålla sig till dessa.

Riktlinjer för användning av sociala medier

Antagna av Kommunstyrelsen 12 oktober 2015, reviderad 10 oktober 2018

Sociala medier är en del av vårt sätt att kommunicera. 9 av 10 kommuner finns idag i sociala medier och det används som ett komplement till andra informationskanaler. Nya kommunikationskanaler och flöden medför ett behov av riktlinjer för vårt agerande på sociala medier samt vårt bruk av sociala medier på arbetstid.

Sociala medier är kommunikations- och informationskällor i det dagliga arbetet, precis som avesta.se och kommunens intranät. Kommunikation i sociala medier skiljer sig inte från andra sammanhang (offentliga framträdanden, kontakt med olika målgrupper eller uttalanden i traditionella medier).

All användning av sociala medier följer samma lagar och regler som kommunens medarbetare styrs av i övrigt.

Kommunen ser sociala medier som verktyg för att lyssna, dela information och delta i konversationer.

Vi använder sociala medier till att:

- lyssna på vad andra säger om oss för att lära känna medborgarna (och andra) och deras behov
- prata med medborgare, medarbetare och andra intresserade
- dela information och kunskap
- fråga efter synpunkter
- svara på frågor

Sociala medier används också för att rekrytera nya medarbetare, berätta om Avesta som kommun, stödja en positiv bild av kommunen samt ge ökad delaktighet.

Riktlinjen är uppdelad i två kapitel. Det första kapitlet beskriver hur vi använder sociala medier i tjänsten och som arbetsgivarrepresentant.

Det andra kapitlet beskriver hur du som privatperson, anställd av Avesta kommun, kan och bör använda sociala medier under arbetstid samt vad som kan vara bra att tänka på när du är aktiv på sociala medier.

Användning av sociala medier i tjänsten

Riktlinjen som följer gäller användandet av sociala medier i Avesta kommunkoncerns eller Avesta kommuns verksamheter namn. De gäller inte för politiska bloggar och övriga politiska aktiviteter i de sociala medierna. Politiska aktiviteter i sociala medier ansvarar politiker och deras partier för. För övrigt gäller samma regler för registrering av allmänna handlingar som inkommit via sociala medier till personer som har politiska uppdrag i kommunen, som för allmänna handlingar som inkommit via till exempel post eller E-post.

Bedömning av om, vem och vilka som ska använda sociala medier i tjänsteutövningen sker av respektive verksamhet, i enlighet med verksamhetens kommunikationsplaner.

Den som utses har ett ansvar för att hantera mediet i enlighet med dessa riktlinjer.

Riktlinjerna för användning av sociala medier gäller endast medier där det är möjligt att kommunicera, det vill säga föra en dialog.

För kommunikation i sociala medier där Avesta kommun inte tillhandahåller plattformen för kommunikation (till exempel någon annans sida på Facebook eller någon annans blogg), ska dessa riktlinjer användas i tillämpliga delar.

1. Vem använder sociala medier och varför

Varje förvaltning/bolag har ansvar för sin egen kommunikation. Därför har varje förvaltning/bolag även beslutsmandat över:

- om förvaltningen/bolaget använder sociala medier,
- vilka verktyg och/eller tjänster som används samt
- vem eller vilka som får representera förvaltningen/bolaget inom sociala medier.

Förvaltningar/bolag som väljer att engagera sig inom sociala medier ska tydliggöra att engagemanget sker som ett led i förvaltningens/bolagets verksamhetsutövning. Det ska finnas ett tydligt syfte med användandet.

Vid användning av officiell e-postadress, det vill säga E-postadress som slutar med @avesta.se och/eller telefonnummer till kommunen/förvaltningen/bolaget/medarbetares arbetstelefon anses uttalanden alltid gjorda som ett led i tjänsteutövningen.

2. Samordning centralt

När en förvaltning/bolag väljer att finnas representerad på sociala medier ska det meddelas till informatören, tillsammans med kontaktuppgifter till mediet (inloggningsuppgifter) och ansvarig person på förvaltningen/bolaget. Informatören upprättar och underhåller en förteckning över de kanaler som används i officiellt syfte inom Avesta kommuns koncern. Förteckningen ska vara en del av kommunens och bolagens dokumenthanteringsplaner.

3. Viktigt med tydlig avsändare

Den traditionella webbplatsen följer den grafiska profilen. Detta ska också eftersträvas på sociala medier, för att avsändaren ska bli tydlig. På samtliga sociala medier ska kommunens logotyp samt hänvisning till avesta.se finnas. Även kontaktperson ska framgå.

På Avesta kommuns webbplats ska innehållet och/eller länkar till alla sociala medier, det vill säga exempelvis bloggar, mikroblogger, video- och bildkonton, samlas. Respektive parti som är representerat i kommunfullmäktige har rätt att ha en länk till sin blogg eller annan kanal på socialt medium på kommunens webbplats.

Varje kommunikationskanal, ska förfoga över möjligheter att automatiskt inhämta innehållet för att det ska vara möjligt att kunna visa innehållet på Avesta kommuns webbplats.

Ofta administrerar flera förvaltningar/verksamheter samma typ av socialt medium. Då ska alla sidor som förvaltningarna/verksamheterna administrerar länkas till Avesta kommuns huvudsida på det aktuella sociala mediet. Avesta kommuns huvudsida ska i sin tur länka till de förvaltningspecifika/verksamhetspecifika sidorna. Detta för att visa kommunens sammanlagda närvaro på det sociala mediet, för användarna.

4. Personuppgifter och sociala medier

Personuppgifter är information som, direkt eller indirekt, kan leda till identifiering av en viss person. Exempel på detta är namn, bilder och personnummer men även indirekta personuppgifter som bilregistreringsnummer och fastighetsbeteckningar räknas dit. Grundläggande för personuppgiftslagen är att individen äger sina egna personuppgifter, men på flera sätt kan medge att dessa används i olika sammanhang eller att undantag har gjorts i lagstiftning. Att de uppgifter som läggs ut följer de regelverk som GDPR anger är därför av avgörande betydelse.

Publicerat innehåll på sociala medier bedöms normalt enligt § 5a personuppgiftslagen, där publicering av personuppgifter inte får innebära en kränkning av den publicerades integritet.

Denna bedömning ska göras utifrån varje enskild förekomst av personuppgifter och innebär en sammanvägning av nedanstående faktorer:

Spridningen vid internetpublicering är viral vilket gör att övriga riskfaktorer får ökad tyngd.

En privatperson ska normalt inte behöva acceptera att de egna personuppgifterna används utan samtycke.

Personuppgifter för personer i deras arbete kan vara av harmlöst slag, till exempel namn, befattning, kontaktuppgifter för arbetet och därför möjliga att publicera utan samtycke. Detta gäller dock inte personuppgifter som berör individen som privatperson. Publicering av privata telefonnummer, bilder adress och bilregistreringsnummer är inte tillåtet utan samtycke. Personer som själva valt att bli offentligt kända, till exempel förtroendevalda, kan i något större utsträckning vara tvungna att acceptera att deras personuppgifter publiceras. Även här ska man ta hänsyn till gränsen mellan det privata och det offentliga.

Vi ser det som en självklarhet att man använder en god samtalsstön i dialog, forum och i övrigt innehåll. Behandla andra som du själv vill bli behandlad.

För publicering av känsliga personuppgifter (ras, religion, etnisk tillhörighet, politisk uppfattning, fackföreningsingstillhörighet, hälsouppgifter, sexuell läggning) gäller som regel att uttryckligt samtycke måste finnas.

Personnummer och personuppgifter om lagöverträdelser får aldrig publiceras.

Publicering av personuppgifter i ett sammanhang där det kan upplevas som integritetskränkande är otillåtet. Detta kan till exempel gälla att tala om att man mötte en viss person på ett möte för sexuellt likaberättigande.

Vid kränkingsbedömningen måste man ta hänsyn till eventuella risker med den aktuella publiceringen. Att publicera ägarens namn och adress till en enskild person i samband med ett känsligt ämne skulle sannolikt innebära en ökad risk för att brott begås och därmed vara en klar integritetskränkning.

Ansvaret för behandlingen av personuppgifter i sociala medier delas in i ansvaret för kommunens egna inlägg och ansvaret för inlägg som publiceras av andra. Kommunen ansvarar endast för personuppgifter som kommunen publicerat, inte personuppgifter som andra användare publicerat.

5. Hantering av synpunkter, svar och kommentarer

Enskilda befattningshavare, som har fått i uppdrag att som ett led i tjänsteutövningen närvara på sociala medier, ansvarar för hantering av inkommande synpunkter, svar och kommentarer. Vid befattningshavares frånvaro ska ersättare finnas utsedd.

Ansvaret för inkommande synpunkter, svar och kommentarer innebär att antingen;

- besvara inkommande synpunkter som riktas till myndigheten,
- vidarebefordra dessa till en befattningshavare som är bättre lämpad att besvara dessa eller
- avpublicera dessa med stöd av punkt 10.

På sociala medier behöver inte alla frågor besvaras av kommunen, utan en diskussion om en fråga kan ske mellan olika parter på ”vår” plattform. Direkta kommentarer som rimligen förutsätter ett svar besvaras alltid omgående.

Svar på sociala medier ska ske snabbt och gärna 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. Tillsyn för sociala medier där det är kommunen själv som har möjlighet att bestämma om de inlägg som görs (till exempel ta bort dem), ska göras av ansvarig befattningshavare minst en gång per vardag. Ansvarig styrelse/nämnd är personuppgiftsansvarig.

Kommentarer, synpunkter eller svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv och/eller policydokument ska skyndsamt avpubliceras eller raderas. Innan radering måste innehållet av meddelandet samt information om dess avsändare sparas. Såväl avpublicerat som raderat innehåll måste behandlas i enlighet med regler om allmänna handlingar.

Kommentarer eller synpunkter som innehåller sekretesskyddad information ska skyndsamt registreras hos Avesta kommun och raderas från det sociala mediet.

Kommentar får **inte** innehålla:

- förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- olovliga våldsskildringar eller pornografi
- uppmaningar till brott eller utgöra annan brottslig verksamhet
- olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- svordomar eller obscena ord
- kommersiella budskap eller reklam

Om tillägg sker i dessa punkter på exempelvis en blogg, ska detta diskuteras med informatören innan det genomförs.

6. Registrering och diarieföring

Vid användandet av sociala mediekanaler ska det alltid framgå tydligt att meddelanden, synpunkter och kommentarer kan bli allmän handling när de publiceras i vår kanal.

Avesta kommuns officiella kanaler hanteras i enlighet med offentlighetsprincipen och bestämmelser om arkivering. En gång per år ska ansvarig förvaltning arkivera en så

kallad skärmdump som visar ögonblicksbilder i de sociala medier som förvaltningen är aktiv. Skärmdumpen ska arkiveras i enlighet med vår dokumenthanteringsplan.

Information, kommentarer och synpunkter som lämnas på ett offentligt forum som utgör en officiell kanal av Avesta kommun och som är tillgängliga för allmänheten behöver inte diarieföras, så länge de är strukturerat ordnade, till exempel i datumordning. Direktmeddelanden som skickas till en enskild person som närvarar på den sociala webben som ett led i tjänsteutövningen utgör däremot i regel inkomna handlingar. Mottagaren svarar för att informationen hanteras på behörigt sätt. Det innebär exempelvis också att direktmeddelanden ska in i kommunens ordinarie system i regel: klipp- och klistra eller kopia till myndighetsbrevlåda. Vid avslutande av publika forum ska meddelanden sparas och arkiveras på lämpligt sätt i enlighet med förvaltningens dokumenthanteringsplan.

Gallring av information som är av tillfällig eller av ringa betydelse, i sociala medier ska ske när mediet inte längre används, alternativt var sjätte månad i de fall det är lämpligt (när informationen inte längre är aktuell och när det finns begränsade lagringsmöjligheter eller omfattande lagring gör informationen svår att strukturera) så att den aktuella informationen är lättillgänglig. Direkta meddelanden (chattfunktioner) gallras omedelbart efter konversationen slutförts (efter att innehåll som bör sparas har kopierats).

7. Definitioner

Sociala medier är icke-köpta digitala dynamiska tvåvägskanaler för kommunikation mellan människor där information kan produceras, delas och kommenteras av vem som helst. Det är ett användargenererat innehåll som skapas med hjälp av tillgängliga och skalbara teknologier på Internet. Exempel på sociala medier är facebook, bloggar, MySpace, YouTube, Second Life, Twitter, LinkedIn, Delicious, Flickr, Bilddagboken.

8. Lagar av betydelse för riktlinjerna

Förvaltningslagen
Tryckfrihetsförordningen
Personuppgiftslagen
Upphovsrättslagen
Sekretesslagen
Lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor
GDPR

Privat användande av sociala medier och arbetstid

Under den tid som du är på arbetet ska fokus ligga på dina huvudsakliga arbetsuppgifter och det gör att brukandet av sociala medier endast får användas om det har en direkt koppling till utförandet av dina arbetsuppgifter. Detsamma gäller surf på internet, sidorna ska ha en direkt koppling till ditt arbete. Vid behov av privat deltagande på sociala medier och surf på andra sidor än arbetsrelaterade, förläggs det till lunchtid, alternativt helt utanför arbetstiden.

Sociala medier som inkomstkälla räknas som bisyssla och i de fallen gäller även riktlinjerna för bisyssla och då behöver du meddela din chef.

1. Yttrandefrihet och meddelarfrihet som anställd

För anställda i offentlig sektor gäller yttrandefrihet och meddelarfrihet. Du har rätt att uttrycka din åsikt med stöd av lagen om yttrandefrihet, men du har också en lojalitetsplikt gentemot din arbetsgivare. Som anställd får du skriva om kommunens verksamhet som privatperson på sociala medier. Om och när du gör det, ha med i tanken att vi, alla som är boende och verkar i kommunen, är ambassadörer för Avesta och bör tänka på hur det som skrivs påverkar bilden av Avesta som plats. Däremot får inte medarbetare som har en lednings eller förtroendefunktion, misskreditera eller prata illa om arbetsgivarens verksamhet som kan uppfattas som förtroendeundergrävande, oavsett vilka medier det handlar om.

För kommunanställda gäller samma regelverk och lagstiftning om vad som kan förmedlas på sociala medier som gäller för motsvarande information i andra medier. De

senare årens utveckling av sociala medier har däremot möjliggjort en informationsspridning från privatpersoner om arbetsgivaren och dennes verksamhet på ett sätt som inte funnits tidigare. Denna spridning har bidragit till att det uppkommit fler situationer, där allmänheten ibland fått svårt att avgöra om en kommunanställd som förmedlat information och värdeomdömen om arbetsgivaren, gjort det i egenskap av representant för verksamheten eller som privatperson. Denna gränsdragningsproblematik kan bli ännu svårare när en kommunanställd har en förtroendeställning såsom chef eller myndighetsutövare, beroende hur man uttryckt sig i medierna på fritiden. Det är därför viktigt att tänka på i vilken roll och på vilket sätt man formulerar sig i sociala medier.

Även om många frågor omfattas av meddelarfriheten är ofta en bättre lösning att rikta kritik och upplysa om missförhållanden i första hand till närmsta chef eller facklig företrädare så att vi som arbetsgivare kan rätta till eventuella fel. Avesta kommun välkomnar konstruktiv kritik att vi tillsammans löser olika problem.

Sociala medier har ett långt minne och stor spridning. Det innebär att text och bilder som läggs upp finns kvar i ett större sammanhang, under en längre tid än vad många av oss har tänkt.

Värna om din egen och andras (brukares, medarbetares och arbetsgivarens) integritet. Vill du veta mer om detta, läs i Sveriges kommuner och landsting, SKL:s, bok *Lojalitet och yttrandefrihet*.

Anställda inom offentlig sektor har också rätt att slå larm om grova missförhållanden genom att åberopa en så kallad "visselblåsar funktion" (Lag 2016:749 om särskilt skydd mot represalier för arbetstagare som slår larm om allvarliga missförhållanden)

2. Lojalitetsplikten och sekretess

I ditt anställningsavtal förbinder du dig bland annat till att inte skada arbetsgivaren vare sig om det sker på arbetet eller privat. Det är detta som kallas lojalitetsplikten.

Arbetsgivarens intresse ska gå först. Får du en fråga som privatperson i sociala medier, och du inte hanterar sociala medier i arbetet, skickar du frågan till vår kommunikationsavdelning som ser till att frågan hanteras av en anställd som har mandat för detta.

Lägg inte ut känslig information, till exempel personuppgifter eller känsliga frågor (sekretess), via våra sociala medier. Vi rekommenderar telefon eller brev för sådana ärenden.

När du är aktiv på sociala medier, tänk på att det är bra om det framgår vem det är som skriver. Det bör tydligt framgå att du uttrycker dig som privatperson och att det inte är kommunens allmänna syn.

3. Frågor och svar kring bruk av sociala medier

- *Är det ok att mobilsurfa under arbetstid?*

Nej, det är inte ok – såvida det inte är direkt kopplat till arbetet.

- *Jag behöver bli nådd, kan jag ha min privata telefon med mig?*

Självklart kan du bära din privata telefon med dig, tänk på att ha den i ett sådant ljudläge att det inte stör i gemensamma möten. Privata samtal ska dock så långt det är möjligt styras till fritiden. Akuta samtal t ex från en förskola om du har små barn är alltid ok att svara på.

Sitter du i ett möte tillsammans med andra och väntar privat samtal eller behöver vara tillgänglig kan du i inledningen av mötet berätta det för de övriga.

- *Vad händer om jag skriver olämpliga saker t ex hänger ut en kollega eller brukare?*

Får arbetsgivaren kännedom om detta har din chef ett ansvar att agera. Det innebär att du kommer att få ett klargörandesamtal. I vissa fall kommer du också kunna bli ombedd att plocka bort inlägget/bilden. Upprepas detta beteende kan skriftlig varning bli aktuellt. Uppsägning eller avsked är ovanligt i dessa sammanhang, men kan bli aktuellt om det är väldigt allvarligt och beroende på vilken funktion som du har i kommunen. En anställd som öppet diskuterar en brukare/elev/kund etc skulle kunna hamna i en sådan situation.

- *Om jag nu använder min mobiltelefon för aktivitet på sociala medier under arbetstid, vad spelar det för roll?*

Genom att använda din mobil för privata ärenden på sociala medier kan du ha avstått från att ha fokus på ditt uppdrag i ditt arbete, det innebär att man kan se detta som arbetsvägran eller försummelse i tjänsten.

- *Om jag vill skriva ett inlägg om mitt arbete, arbetskamrater, brukare eller kunder på sociala medier. Vad ska jag tänka på?*

Sätt din egen och din omgivnings integritet i fokus. Det som skrivs och läggs ut på sociala medier får ofta stor spridning och finns kvar. Hur mycket vill jag dela med mig av

till alla, inte bara den du ”pratar” med eller skriver för? En tumregel här kan vara; som jag själv vill bli behandlad så behandlar jag andra.

- *Jag upplever själv att jag blivit utsatt för obehagligheter på sociala medier som berör mig i mitt arbete. Vad gör jag?*

Ta upp detta med din chef så snart som möjligt. I vissa fall kanske en polisanmälan är aktuell i andra fall kanske det är tillräckligt med ett samtal med den som agerat mot dig. Här finns fler stöd för dig som medarbetare. Din chef, företagshälsovården och fackliga företrädare är några av de stödfunktioner som finns. Trakasserier ska aldrig accepteras.

Uppdaterad av: Kommunstyrelsen