



## Vetlanda kommuns riktlinjer för medverkan i sociala medier

---

Dokumenttyp:	Riktlinje
Beslutad av:	Kommunstyrelsen (2017-09-06 § 118)
Gäller för:	Alla kommunens verksamheter
Giltig fr.o.m.:	2017-09-06
Reviderad:	2022-05-10
Dokumentansvarig:	Kommunikationschef

---

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 och ändamål

Kommunikationen ska främja dialog. Debatt och dialog skapar engagemang och ger Vetlandaborna möjlighet till inflytande på de politiska processerna och besluten. 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.

Dessa riktlinjer ska ge chefer och medarbetare i Vetlanda kommun en vägledning och uppmuntran i användningen av sociala medier på ett sätt som är förenligt med kommunens policydokument och gällande lagstiftning.

### Närvaro och ansvar

Att vara i sociala medier är ett långsiktigt åtagande som kräver tydligt ansvar och resurser, främst när det gäller redaktörskap. För att använda sociala medier ska närmaste chef ha godkänt att verksamheten använder kanalen och utsett en ansvarig.

För kommungemensam närvaro på sociala medier och för kommungemensamma sociala media ansvarar kommunens kommunikationsavdelning.

Varje förvaltning inom Vetlanda kommun ansvarar för sin egen närvaro på sociala media och för sina egna sociala media.

Anställda bör inte uttala sig för kommunens räkning via sina privata konton.

Anställda som använder sociala medier privat får skriva om kommunens verksamhet. Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller som huvudregel för uppgifter som inte omfattas av sekretess.

### **Central samordning**

Kommunikationsavdelningen har samordningsansvar för kommunens närvaro i sociala medier. På [kommun.vetlanda.se](http://kommun.vetlanda.se) finns en aktuell förteckning över vilka sociala medier kommunen finns representerade på. Alla verksamheters konton i sociala medier skapas av kommunikationsavdelningen.

### **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 kommunikationsavdelningen för att säkerställa att organisationen har en överblick över de samlade kanalerna.

Den chef som ansvarar för den verksamhet som vill använda sociala medier som kanal, beslutar om verksamheten ska starta kanalen 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 uppdagsbeskrivning för varje kanal inom sociala medier verksamheten använder. I uppdagsbeskrivningen ska bland annat anges syfte och målgrupp för det tänkta kontot.

### **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 när dessa förs över till USA. Detta i det så kallade Schrems II-målet. Sociala medieplattformar som till exempel Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn med flera drivs av amerikanska företag där 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.

Vetlanda 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 och dokumentera detta. Följande frågor ska besvaras:

- Vilka personuppgifter som behandlas.
- Vilken rättslig grund vi stödjer behandlingen på.
- Motivering till varför behandlingen bedöms vara nödvändig.
- Vilka risker vi ser med behandlingen för de registrerade.
- En bedömning av vilka konsekvenser det skulle få att sluta med behandlingen.
- En bedömning av om vi uppfyller dataskyddsförordningens krav på att ge information till de registrerade.

Vetlanda kommun fortsätter publicera i avvaktan på en dom inom området som kan fungera som prejudikat alternativt att USA och EU tar fram ett nytt avtal kring överföring av personuppgifter till tredje land.

### **Undantag för konstnärligt eller litterärt skapande**

Personuppgifter som sker för konstnärligt eller litterärt skapande är undantagna från de flesta av bestämmelserna i GDPR. Det innebär att för bibliotek, som har ett uppdrag att främja litteraturens ställning, så är det okej att publicera till exempel bokomslag och författarnamn 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.

### **Hur vi kommunicerar i sociala medier**

I alla kommunens sociala medier ska det tydligt framgå vem avsändaren är och att verksamheten är en del av Vetlanda kommun. I sociala medier används kommunens logotyp på alla konton.

Det är viktigt att förstå hur sociala medier fungerar och att använda den så att den blir en effektiv plattform för relationer och konversation med medborgarna. Svara snabbt på frågor i sociala medier och använd gärna ett personligt tilltal utan att bli privat.

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 kommunikationsavdelningen.

Kommunens sociala medier är inte forum för partipolitik.

## Information till besökarna på ett socialt media

Det ska tydligt framgå för besökare:

- Att det är Vetlanda kommun, och i förekommande fall vilken verksamhet, som ansvarar för det sociala mediet och vilket ändamålet är med det sociala mediet.
- Att publicerade meddelande, bloggar, kommentarer och så vidare på det sociala mediet blir en allmän handling och att meddelandena blir tillgängliga även för andra besökare.
- Vilka uppgifter som inte får finnas på sociala medier och vad som händer om sådana uppgifter ändå läggs ut.
- Att de har ett ansvar för att den information som de lägger ut är korrekt och att denna inte strider mot lagstiftning eller det sociala mediets egna riktlinjer.
- 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 till de ansvariga.

## Uppsikt, moderering och sekretess

Den som är ansvarig för en kanal där användare själva kan bidra med information, till exempel kommentarer har en så kallad uppsiktsplikt och serviceskyldighet. Det innebär ansvaret att ha uppsikt över information som användare publicerar. Regelbundenheten bör vara dagligen under kontorstid. Utse alltid en ersättare vid frånvaro.

Information som är sekretessbelagd får inte kommuniceras i sociala medier.

Uppsiktsplikt innebär även ansvar för att ta bort brottsligt material, till exempel: uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografibrott, olaga våldsskildring och upphovsrättsintrång.

Tillgång till inloggningsuppgifter för konton säkerställs via den uppdragsbeskrivning som lämnas in.

Inlägg, kommentarer med mera som har tagits bort eller blockerats från det sociala mediet ska alltid dokumenterats skriftligt utanför det sociala mediet.

## Diarieföring, arkivering och gallring

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

I arkivbeskrivningen för varje nämnd ska det anges vilka konton som administreras.

I dokumenthanteringsplanerna för varje nämnd som använder sociala medier ska det finnas ett gallringsbeslut som omfattar sociala medier. Den information som kommunen själv skapar i sociala medier, men även svar på twitterinlägg, facebookinlägg eller andra inkomna kommentarer på de sidor som kommunen är aktiv på, gallras enligt dokumenthanteringsplanen.

För att dokumentera själva mediet bör varje verksamhet en gång om året, eller inför stora förändringar, spara ögonblicksbild i form av skärmdumpar (eller andra ur arkivsynpunkt godkända digitala format) av de sidor verksamheten är aktiv på.

Innan ett konto stängs ner ska det också arkiveras i form av en ögonblicksbild.

### **Övriga styrdokument att ta hänsyn till**

- Riktlinjer för kommunikation
- Grafisk profil för kommunen som organisation
- Grafisk profil för kommunen som plats (Vänliga Vetlanda)