

Antaget av kommunstyrelsen 2018-10-16 § 159.

Gäller från: 2018-11-01

Ansvarig: Kommunikatör

Revideras: Vid behov

Beslutsinstans: Kommunstyrelsen

Riktlinjer för användning av sociala medier

I de här riktlinjerna kan du läsa om hur du kan använda sociala medier i ditt arbete, om det finns behov av det.

Markaryds kommun i sociala medier

Det främsta syftet med att använda sociala medier är att skapa en dialog med kommunens invånare.

Vi kan även använda sociala medier för att

- skapa öppenhet och öka kunskapen om den kommunala verksamheten
- sprida information om Markaryds kommun
- 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
- ha en snabb kriskanal

De kanaler vi använder idag är Facebook, LinkedIn, Blogg, Instagram, Snapchat och Twitter. På Markaryds kommuns webbplats finns en förteckning över de sociala medier där kommunens verksamheter är aktiva.

På sociala medier ska det framgå tydligt att det är Markaryds kommun som är avsändare, genom att använda kommunens namn och logotyp som profilbild eller avsändaren samt i text i profilbeskrivningen.

Nytt konto/sida

En verksamhet som är intresserad av att starta ett nytt konto/sida i sociala medier börjar med att kontakta kommunikatören för rådgivning. Beslut om ett nytt konto/sida fattas av verksamhetschef och kommunikatör gemensamt.

Det nya kontot/sidan ska ha en eller flera ansvariga som chefen har utsett. Innan kontot/sidan startas ska det finnas ett tydligt syfte och målgrupp. Kontot/sidan ska även bidra till verksamhetsmålen. Det ska även finnas resurser för att långsiktigt hantera kanalen.

Innan uppstart av ett nytt konto/sida ska bilagan: ”*Uppstart av nytt konto/sida i sociala medier*” fyllas i och skickas till kommunikatören.

Bevakning av konto/sida

Varje konto/sida ska ha rutiner för vem eller vilka som ansvarar för publicering, bevakning och handläggning av inkomna frågor, inlägg och kommentarer. De ansvariga ansvarar även för att kontot/sidan hanteras enligt dessa rutiner, kommunens kommunikationspolicy och gällande lagar.

Vid ledighet, sjukdom eller när ansvarig slutar sin anställning, måste det finnas en ersättare.

Hur vi kommunicerar i sociala medier

Besökare på ett nytt konto/sida ska kunna lita på att det är Markaryds kommun som är avsändare. Vi använder inte våra privata konton när vi representerar någon av Markaryd kommuns verksamheter i sociala medier.

Besökare som ställer frågor på sociala medier förväntar sig snabba svar. Inkomna frågor och kommentarer ska besvaras senast inom en arbetsdag. Alla frågor behöver inte besvaras av kommunen. Ibland förs konversationer och erfarenhetsutbyten mellan personer som inte är direkta frågor till kommunen. Personangrepp accepteras inte. Glöm inte att följa upp inlägget efter du svarat på en kommentar. Ditt svar kan ge upphov till fler så återkom och följ upp inläggen.

Vi svarar med ett enkelt och lättbegripligt språk samt med ett seriöst, sakligt och vänligt tilltal. Besvara med ditt namn, avdelning eller funktion samt Markaryds kommun, så att användarna vet vem det är som har svarat. Exempel: /Stina Svensson, bibliotekarie, Markaryds kommun

Om du inte kan besvara en fråga ska den vidarebefordras till den som kan svara och skriv sedan in svaret. Svaret ska i första hand ges i samma kanal där frågan ställdes.

Inlägg som ställs till kommunens politiker ska inte hanteras via kommunens sociala medier. Den typen av inlägg ska hänvisas direkt till partiet.

Uppträdande på sociala medier

- Var tydlig och ta ansvar för det du skriver.
Tänk på att du alltid representerar Markaryds kommun
- Använd gott omdöme
- Lär dig hur det sociala mediet fungerar
- Hitta en bra rutin för hur du är aktiv och effektiv på sociala medier
- Respektera rättigheter, till exempel upphovsrätten
- Använd ett städat språk som är personligt, men inte privat

Grafisk profil

Den grafiska profilen ska följas. Kontot/sidan ska utformas så att det tydligt framgår vem som står bakom.

Sociala medier och personuppgifter

När Markaryds kommun som organisation publicerar personuppgifter i sociala medier ingår i personuppgiftsansvaret att:

- inte publicera kränkande personuppgifter
- hålla regelbunden uppsikt över publiceringar för att upptäcka kränkande personuppgifter
- skyndsamt ta bort kränkande personuppgifter
- vidta lämpliga säkerhetsåtgärder (det innebär bland annat att kommunen ska ge instruktioner till dem som arbetar med sociala medier på uppdrag av kommunen).

I personuppgiftsansvaret ingår det att se till att det hålls en god ton bland besökarna på till exempel kommunens Facebook-sida. För att minska risken för kränkningar av enskildas personliga integritet menar tillsynsmyndigheten att den personuppgiftsansvarige också bör vidta åtgärder i förebyggande syfte. Det kan till exempel vara att:

- informera om för vilka ändamål som kommentarsfunktionen är tänkt att användas, vilka typer av kommentarer som inte får förekomma och att publiceringar kan komma att plockas bort
- uppmana användare att rapportera kränkande innehåll till organisationen och ha rutiner för att hantera klagomål

Samtycke till publicering av foto/film från avbildad person

Innan publicering av foto eller film sker i sociala medier är det viktigt att du har hens skriftliga samtycke enligt dataskyddsförordningen (GDPR). Om du vill publicera ett foto på en minderårig krävs ett samtycke från vårdnadshavaren.

Avsluta ett konto

Konton/sidor som inte uppdateras bör avaktiveras eller avslutas i samråd mellan verksamhetens chef och kommunikationen. Detta för att inte skada kommunens varumärke, vilket dock även en nedstängning kan göra. Informera om orsaken och tacka för engagemanget genom ett inlägg.

Innan ett konto/sida avslutas måste innehållet dokumenteras och diarieföras.

Sekretess

Publicera inte sekretessbelagda uppgifter, arbetsmaterial eller personuppgifter på några sociala medier.

Arkivering

Inlägg i sociala medier ska arkiveras regelbundet för att bevaras. Om flödet av inlägg inte är för stort räcker det att bevara en ögonblicksbild minst två gånger per år. Det görs genom att ta en skärmbild eller göra en utskrift av inläggen som du sedan arkiverar.

Allmän handling

Inkomna kommentarer eller meddelanden på sociala medier kan bli allmänna handlingar och det är upp till den som är ansvarig för kontot att hantera dessa och ta ställning till eventuell gallring.

Diarieföring och gallring

Kommentarer, inlägg, bilagor och material som kommer in till kommunen i de sociala medier där kommunen är aktiv ska diarieföras om de handlar om klagomål eller synpunkter, ett pågående ärende eller initierar ett ärende

Handlingar som är av tillfällig eller ringa karaktär får gallras när de inte längre är aktuella. Gallringsbeslutet gäller alla i kommunen. Vanligtvis ligger kommentarer, inlägg och synpunkter kvar på de sociala medierna så länge som de olika kanalerna/verktygen tillåter.

Kontroll av hanteringen av sociala medier

Kommunikatören övervakar hur kontona/sidorna används och hanteras. Kontroller kommer att göras på de konton som finns för att följa upp om riktlinjerna följs.

Kommunikatören har rätt att tillsammans med verksamhetens chef avgöra om något konto/sida ska stängas eller om någon person ska blockeras från användning av det sociala mediet i tjänsten.

Bilaga 1

Uppstart av nytt konto/sida i sociala medier

Verksamhet

Webbadress

Kanal

Kontots/sidan namn

Syfte med konto/sida

Målgrupp för konto/sida

Vad ska ni kommunicera?

**Vilka ska administrera kontot/sidan?
(ange namn och kontaktuppgifter)**

Vem/vilka ska ansvarar för den dagliga driften av publicering, bevakning och handlingar av inkomna frågor, inlägg och kommentarer? (ange namn och kontaktuppgifter)

Vem ersätter vid ledighet/frånvaro?

Hur ofta och under vilka tider behöver kontot/sidan bevakas och uppdateras?

Hur många timmar arbetstid i veckan beräknas underhållet av konoto/sidan att ta?

Checklista

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

Bilagan ska fyllas i och skickas till kommunikatören