

POLICY FÖR SOCIALA MEDIER

NORA KOMMUN

Frågor:

Informationsansvarig = Kommunchef

Nora kommun, rutiner för bildpublicering

Antagen av kommunfullmäktige
2014-11-12, § 145



Innehållsförteckning

<u>1 Inledning</u>	sid 3
<u>2 Förhållningsregler</u>	sid 3
<u>3 Krav för att få starta ett konto</u>	sid 4
<u>4 Hur ska kontot se ut?</u>	sid 4
<u>5 Kontoansvarig</u>	sid 5
<u>6 Yttrandefrihet</u>	sid 6
<u>7 Vad får jag lämna ut?</u>	sid 6
<u>8 Sociala medier under arbetstid och fritid</u>	sid 7
<u>9 Teknisk kunskap</u>	sid 7
<u>10 Registrering, gallring och diarieföring</u>	sid 7
<u>11 Samarbete med IT</u>	sid 8
<u>12 Ansvar och åtgärder</u>	sid 8
<u>13 Snabbguide till lyckad kommunikation</u>	sid 8
<u>Bilaga 1 Aktivitetsplan</u>	sid 10
<u>Bilaga 2 Förhållningssätt i sociala medier</u>	sid 12

1. Inledning

Sociala medier är ett samlingsbegrepp för internetbaserad kommunikation där användarna själva genererar innehållet och kommentarerna i en interaktiv dialog.

Facebook, Twitter, Myspace, Youtube, Instagram, Slideshare, Wikipedia och Flickr är några vanliga exempel på den stora mängd av sociala medier som finns på internet. Sociala medier kan också delas in i internetforum, bloggar, bloggsökmotorer, mikroblogger, sociala nätverkstjänster, sociala nyheter och platsbaserade sociala nätverk. Rätt använda ger dessa och andra likande verktyg en bra möjlighet att marknadsföra kommunen, bygga vårt varumärke och engagera oss i givande konversationer med allmänheten, partners och andra intressenter.

Kommunikation över internet innebär emellertid både för och nackdelar. Det som skrivs kan läsas av många och få en väldigt stor spridning utan möjlighet att stoppas. Detta gäller såväl positiva nyheter och information samt negativa nyheter och kritik. Utgångspunkten är att Nora kommun vill bejaka kommunens och medarbetarnas möjligheter att aktivt ta del och synas i olika sociala nätverk som är av betydelse för kommunen samt personalens yrkesmässiga kompetens.

Sociala medier är en ständigt pågående dialog. När man deltar och bidrar med sin kunskap, sina erfarenheter och sin entusiasm medför det positiva effekter.

Mot denna bakgrund har kommunen valt att ange följande riktlinjer vad avser de anställdas möjligheter att kommunicera inom sociala medier. Syftet med denna policy är att medarbetarna ska erhålla riktlinjer så att han eller hon kan använda sociala medier på ett positivt sätt.

Som anställd eller uppdragstagare i Nora kommun omfattas du av riktlinjerna för sociala medier. Alla medarbetare i Nora kommun har en grundlags-skyddad yttrandefrihet och policyn för sociala medier inskränker inte denna.

2. Förhållningsregler

Kommunens webbsida är basen i kommunens informationsutbud. Alla verksamheter ska i första hand prioritera att hålla denna kanal uppdaterad. När detta grundkrav är tillgodosett är det möjligt att starta ytterligare en kommunikationskanal i form av till exempel sociala medier.

För att använda sociala medier i tjänsten måste du få ett tydligt uppdrag av din närmaste chef. När du har ett uppdrag i tjänsten ska du följa specifika riktlinjer som bland annat reglerar hur konton ska administreras, vilka skrivregler som ska följas och hur det sociala mediet ska användas i förhållande till Nora kommuns webbplats. Uppdraget ska vara skriftligen godkänt av förvaltningen samt informationsansvarig (kommunchefen), *bilaga 1*.

När du som medarbetare i Nora kommun deltar i konversationer via sociala medier finns vissa grundregler som du är skyldig att följa.

3. Krav för att få starta ett konto

För att få starta konton i Nora kommuns namn ska vissa krav först uppfyllas. Minst två personer ska kunna administrera varje konto som finns på sociala medier och inneha inloggningsuppgifter till detta. När vi börjar dela innehåll genom sociala medier har vi också ett ansvar för detta innehåll och den dialog som det eventuellt skapar. Vi ska därför noga tänka igenom hur mycket tid vi planerar att avsätta till sociala medier och om det är rimligt att den avsatta tiden räcker för det arbete som krävs. Genom att etablera en närvaro i sociala medier skapar vi en förväntan på ett engagemang och en kontinuitet.

Vi som publicerar i sociala medier har skyldighet att upprätthålla en fri och öppen dialog, men samtidigt motverka hot och eventuella kränkande kommentarer från besökare. Vi har även skyldighet att upprätthålla personuppgiftslagen och offentlighets- och sekretesslagen. Det som kommunen publicerar är en allmän handling och behandlas enligt offentlighetsprincipen. Frågor ska därför behandlas skyndsamt och konton får inte lämnas obevakade t.ex. under semestertid. Den person som har skrivit ett inlägg har också ansvar att följa eventuell vidare diskussion samt bemöta direkta frågor.

Inloggningsuppgifterna ska även lämnas till informationsansvarig så att kommunen inte råkar ut för att det finns konton som ingen kommer åt. En aktivitetsplan ska alltid fyllas i före start av nytt konto, *se bilaga 1*. Kopia på ifylld aktivitetsplan lämnas till informationsansvarig

4. Hur ska kontot se ut?

När man skapar ett nytt konto ska det alltid finnas med:

- Kommunlogga och texten Nora kommun
- Sidans syfte och att det är ett officiellt konto för Nora kommun
- Att verksamheten i fråga är en del av Nora kommun
- Hur ofta sidan kommer att uppdateras (ex dagligen, ett par gånger i veckan)
- Kontaktuppgifter till sidansvariga och länk till www.nora.se

Enligt lagen (1998:112) om elektroniska anslagstavlor ska information lämnas till alla användare om kontoinnehavarens identitet. Eftersom det på många sociala medier är lätt att skapa konton i andras namn är det viktigt att alla konton för Nora kommun har så bra kontonamn/användarnamn som möjligt och att man är väldigt tydlig med vem som är avsändare.

På Facebook ska sidan registreras så att den kan nås av alla även om man inte är inloggad på Facebook. Sidan får då en egen domän som lätt kan länkas från www.nora.se. Exempel:

<http://facebook.com/norakommunnaringsliv>. Inga förkortningar t.ex. norakm

5. Kontoansvarig

Den person som utsetts som ansvarig för ett konto och därmed fått i uppdrag att kommunicera i de sociala medierna för kommunens räkning ansvarar också för att hantera de kommentarer, svar och synpunkter som kommer in och hålla sidan aktiv och uppdaterad. En person ska utses som kan sköta kommunikationen vid kontoansvarigs frånvaro.

Att vara kontoansvarig innebär att:

- hålla sidan aktiv och uppdaterad, avlägsna reklam, sekretessbelagt material och material som är kränkande eller bryter mot lagen. Sådant ska skyndsamt avpubliceras. Såväl avpublicerat som raderat innehåll måste behandlas i enlighet med regler om allmänna handlingar
- besvara inkommande synpunkter som riktas till Nora kommun inom rekommenderad tid
- vidarebefordra synpunkter eller frågor till handläggare som är bäst lämpade att svara
- om enheten beslutar sig för att sluta arbeta i sociala medier ansvara för att stänga ner kontot/kontona i det sociala mediet
- vid semester eller annan längre frånvaro, ansvara för att någon annan utför de uppdateringar som måste utföras på sidan. Om handläggaren av något skäl förhindras att göra detta, faller det på ansvarig enhetschef alternativt förvaltningschef att se till att arbetsuppgifterna utförs.
- informera användarna på sidan i det sociala mediet om att insända meddelanden kommer att göras tillgängliga för andra och att deras personuppgifter kommer att behandlas i enlighet med personuppgiftslagen, PUL
- ta bort kommentarer och inlägg som strider mot gällande lagstiftning. Det gäller till exempel: kränkande uppgifter, hot, uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografi, olaga våldsskildring eller upphovsrättsligt skyddat material. Sådana kommentarer och inlägg kan även föranleda polisanmälan. Kontakt ska då tas med kommunens säkerhetssamordnare alternativt till överordnad chef.

Skriv inlägg och bidra till dialogen inom dina egna specialområden. Du skall aldrig göra några andra utfästelser om framtida resultat och liknande, än vad som är kommunens officiella linje. Du skall alltid utgå från kommunens värdegrund när du gör inlägg eller för en dialog. Har du gjort ett misstag och lämnat felaktig information så erkänn detta och rätta det omedelbart. Du har ett ansvar för vad som sägs. Ärlighet och ansvarstagande skapar förtroende både för dig själv och för kommunen.

Var alltid korrekt och använd sunt förnuft och ett gott omdöme. Kortfattad skriftlig information av den typ som det ofta handlar om inom sociala medier kan ibland uppfattas som mycket hårdare av mottagaren än vad avsändaren avsåg. Detta gäller i synnerhet diskussioner där parterna har vitt skilda uppfattningar.

Även om du uppfattar det som om någon har skrivit ett mycket negativt och felaktigt inlägg så undvik alltid att trappa upp en konflikt. Håll dig lugn och förklara ståndpunkten så sakligt som möjligt. Använd ett vårdat språk och

använd aldrig svordomar och annan jargong som kan väcka anstöt. Använd heller aldrig en nedlåtande ton om andra. Beakta också att även om ditt svar är riktat till en viss person så kommer det att läsas av många andra. Att tänka en extra gång innan du postar ett inlägg gör att du ger ett lugnt och sansat intryck.

I de sociala medierna används en personlig samtalston som är något ledigare än när vi uttrycker oss i skrift i andra sammanhang. I övrigt gäller samma skrivregler som för vår webbplats. Vid publicering av bilder i sociala medier ska Nora kommuns rutiner för bildpublicering följas.

Tänk på att:

- språket ska vara lättförståeligt
- vi alltid ska svara i en korrekt ton även om ett inlägg är osympatiskt
- inlägg med personangrepp skall inte bemötas utan gallras bort snarast

Kom ihåg att du alltid är en ambassadör för Nora kommun, kommunens värdegrund och dess varumärke när du uttalar dig om kommunens verksamhet.

6. Yttrandefrihet

Respektera andras rätt att uttrycka sig. Yttrandefriheten är en grundläggande rättighet i ett demokratiskt samhälle. Det innebär att var och en är i sin fulla rätt att ge uttryck för både positiva och negativa synpunkter på kommunen. Att andra talar om kommunen är en verklighet som vi måste förhålla oss till. Vi kan inte kontrollera denna kommunikation men vi kan delta och ge vår syn, rätta direkta felaktigheter och lära oss av misstag.

7. Vad får jag lämna ut?

Fråga alltid arbetskollegor om tillåtelse innan du skriver något om dem. Omnämnheller aldrig någon samarbetspartner som kommunen har utan deras uttryckliga tillstånd. En anställd får heller aldrig bryta mot sekretess eller tystnadsplikt.

En mycket viktig del av vårt arbete och vår trovärdighet bygger på integritet. Du får självklart aldrig sprida sekretesskyddade uppgifter eller information som kan vara integritetskränkande och till skada för individer. Om du är chef bör du tänka till om det du skriver kan missuppfattas av din personal. Tänk också på vilken information du ger ut om dig själv och vilka eventuella konsekvenser det kan få om du arbetar med känsliga frågor.

8. Sociala medier under arbetstid och fritid

Sociala medier under arbetstid får endast användas för kommunikation eller informationsinsamling i tjänsten, privat användning är tillåten enbart under ordinarie raster.

När du använder sociala medier på din fritid är det viktigt att du skiljer på ditt privata jag och ditt yrkesjag. När du kommunicerar som privatperson har du ett personligt ansvar för att digital informations spridning formuleras så att det framgår att informationen är privat och inte kommer från Nora kommun som

myndighet. Om du som privatperson använder sociala medier och får en kommunal fråga, kan du rekommendera och informera personen att e-posta till nora.kommun@nora.se. Förklara gärna, på ett trevligt sätt, att du är privatperson och inte vill gå in i din yrkesroll privat. Använd aldrig din privata profil i tjänsteärenden eller tvärt om.

9. Teknisk kunskap

Om din verksamhet bestämmer sig för att börja använda sociala medier ska den som får uppdraget ha grundläggande kunskaper för att hantera den aktuella plattformen.

10. Registrering, gallring och diarieföring

Konversation via sociala medier behöver inte diarieföras löpande men varje förvaltning ska upprätta ett register över de sociala medier som används för att underlätta sökning i allmänna handlingar. Information som inte längre är aktuell eller är felaktig ska om det är möjligt gallras. Detta gäller både information, inlägg och kommentarer.

Huvudregeln är att allmänna handlingar ska diarieföras. Vad gäller uppgifter som kan komma att omfattas av sekretess är detta ett absolut krav. Om ett inlägg innehåller sekretessbelagda uppgifter ska det direkt avpubliceras och överföras till diariet för vidare behandling. Om handlingen inte innehåller någon sekretessbelagd uppgift kan verksamheten istället välja att strukturera informationen så att det är lätt att förstå om den inkommit eller upprättats (5 kap 1§ Offentlighets- och sekretes-lagen, OSL).

För att dokumentera själva mediet bör man årligen eller vid en större förändring bevara en ögonblicksbild, exempelvis en skärmdump och spara det som en PDF. Det är viktigt att det går att skilja på om det är en tjänsteman på verksamheten eller en medborgare som gjort ett inlägg.

Om det är uppenbart att en allmän handling är av ringa betydelse för myndighetens verksamhet, behöver den varken registreras eller hållas ordnad.

En förteckning över de tjänster inom sociala medier där Nora kommun är aktiv ska också publiceras på www.nora.se.

11. Samarbete med IT

Sociala medier är ett snabbt och effektivt redskap för att sprida information, tyvärr är det också ett snabbt och effektivt sätt att sprida oönskad information som trojaner, virus och annan skadlig programvara. För att minska sådana risker använder kommunen ett antal olika tekniska lösningar som brandväggar, virusskydd med mera. I vissa fall kan dessa säkerhetsmått begränsa möjligheten för åtkomst till sociala medier. Försök aldrig att kringgå sådana begränsningar utan inled vid behov en diskussion med IT-avdelningen. Då kan IT-avdelningen undersöka möjligheterna att på ett säkert sätt skapa tillgång till de resurser du vill nå.



12. Ansvar och åtgärder

Underlåtenhet att leva upp till denna policy kan medföra arbetsrättsliga åtgärder.

13. Snabbguide för lyckad kommunikation i sociala medier

Var trovärdig. Var noggrann, sanningsenlig och tydlig. Var konsekvent - Uppmuntra konstruktiv kritik och eftertanke. Var alltid uppriktig, ärlig och professionell. Uppför dig på samma professionella sätt on-line som när du kommunicerar på andra sätt. Skilj på privat och professionellt agerande. Använd inte din privata profil i tjänsteärenden. För internkommunikation som rör arbetet bör ordinarie kanaler användas.

Fundera över vilka personliga detaljer du lämnar ut i en professionell profil. När du kommunicerar som privatperson har du ett personligt ansvar för att digital informationsspridning formuleras så att det framgår att informationen är privat och inte kommer från Nora kommun som myndighet.

Skilj på personligt och privat - Det är alltid trevligt att bli tilltalad på ett personligt sätt. Det är möjligt att vara personlig och samtidigt professionell men tänk på att inte överskrida gränsen mellan personlig och privat.

Omvärldsbevaka - Om du upptäcker felaktigheter eller kritik, kontakta närmaste chef och diskutera om hur ni ska agera eller bemöta kritiken. Försök inte mörklägga ett eventuellt misstag.

Kontrollera upphovsrätten - Läs alltid igenom vad som gäller för upphovsrätten till text och bild inom respektive media.

Kontrollera sekretessinställningar - Gå noga igenom sekretessinställningarna för respektive media, så att du vet vem som kan ta del av ditt material.

Säkerställ beredskap och resurser - Om din verksamhet bjuder in till dialog online, se till att det också finns beredskap och resurser för att hantera den.

Tänk efter före - Använd ditt sunda förnuft. Ställ dig frågan om det du publicerar är riktigt, relevant och om det är rätt kanal som används för ändamålet.

Bilaga 1

Aktivitetsplan sociala medier

Fyll i en aktivitetsplan för varje konto som du ansvarar för att administrera i sociala medier. För omvärldsbevakning behövs ingen aktivitetsplan.

1. Skriv vilket socialt medium det gäller: (exempel: Facebook, Twitter, Youtube)

2. Skriv webbadressen: (exempel www.facebook.com/norakommunnaringsliv)

3. Vilken verksamhet ska finnas i det sociala mediet? Skriv förvaltning, enhet/avdelning. (exempel: barn- och ungdomsförvaltningen,)

4. Beskriv syftet med och målgruppen för deltagandet i det sociala mediet? (exempel: Sprida information till föräldrar om aktiviteter på Familjecentralen)

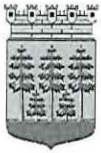
5. Vilka ska administrera kontot? (exempel: Administratör 1: Namn och efternamn, e-post och telefonnummer). Minst två administratörer behövs för alla konton. Inloggningsuppgifter sparas på en centralt gemensam lagringsplats samt delges kommunens informationsansvarig.

Administratör 1:

Administratör 2:

Administratör 3:

6. Vem/vilka ska stå för den dagliga driften, göra inlägg och besvara frågor? (namn, efternamn, e-post och telefonnummer)



7. Hur ofta och under vilka tider behöver kontot bevakas och uppdateras? (exempel: Vi räknar med att uppdatera innehållet minst 2 gånger i veckan. Vi kommer att kontrollera konton varje vardag och söndagar så att kommentarer eller bilder som strider mot kommunens riktlinjer tas bort inom 48 timmar)

8. Beräknad arbetstid? Hur många timmar/vecka för att sköta kontot?

Godkännande

Jag godkänner detta uppdrag:

Administratör 1:

Datum:

Underskrift:

Namnförtydligande:

Administratör 2:

Datum:

Underskrift:

Namnförtydligande:

Jag godkänner denna aktivitet

Förvaltnings chef:

Datum:

Underskrift:

Namnförtydligande:

Jag godkänner denna aktivitet

Kommun chef:

Datum:

Underskrift:

Namnförtydligande:



Bilaga 2

Förhållningssätt Sociala medier

Original källa: "The American Air Force and how they response to blogs"

