



## Riktlinjer för användning av sociala medier inom Kalix kommun

Antagna av kommunstyrelsen 2010-12-06

### Inledning

Kalix kommun har som inriktning att arbeta för största möjliga öppenhet, externt och internt. Det innebär bland annat att kommunen aktivt ska sprida saklig information till berörda. Kalix kommun bör kontinuerligt se över valen av informations- och kommunikationskanaler för att följa med i utvecklingen och nå ut till olika målgrupper. Att använda sociala medier är en möjlighet att både sprida information och att få en dialog med i första hand kommunmedlemmarna.

### Grundförutsättningar

Kalix kommuns kanaler inom sociala medier ska kunna nås samlat. Detta sker på kommunens huvudwebbplats [www.kalix.se](http://www.kalix.se). På webbplatsen finns förteckning över och ingångar till alla Kalix kommuns kanaler inom sociala medier samt en förteckning över de webbplatser som Kalix kommun är huvudman/samarbetspartner för och som interagerar med huvudkanalen, [www.kalix.se](http://www.kalix.se). Riktlinjerna för användning av sociala medier gäller endast medier där det är möjligt att kommunicera, föra en dialog.

Inom all kommunikation ska det vara tydligt att Kalix kommun är avsändare. Inom sociala medier betyder det att kommunens logotyp bör finnas med. I informationstext ska framgå vem som är avsändare, att kanalen är en av Kalix kommuns officiella kanaler och när man som besökare kan förväntas få kontakt med den som står bakom kanalen.

Bedömning av vilka som ska använda sociala medier i tjänsteutövningen sker av respektive verksamhet. Den som utses har ett ansvar för att hantera mediet på ett bra sätt och enligt dessa riktlinjer. Valet av media ska tjäna ett tydligt syfte och ha nytta för verksamheten. Det är mycket viktigt att klargöra vad man vill uppnå med att exempelvis starta en blogg. Ansvarig bör också, i mediet, informera om ändamålet med mediet och vad kommentarsfunktionen är till för.

Användningen av olika sociala medier kan innebära att personuppgifter behandlas, vilket betyder att Kalix kommun måste följa reglerna i personuppgiftslagen och, i vissa fall, registerlagstiftning.

### Vem använder sociala medier för Kalix kommun?

1. Informationschefen har ett samordnande ansvar för sociala medier. Kalix kommuns officiella kanaler hanteras i enlighet med offentlighetsprincipen och bestämmelser om arkivering. Varje förvaltning har ansvar för sin egen kommunikation, med förvaltningschef som informationsansvarig (fastställs i Informationspolicy fastställd av KF 1998-02-02). Därför har varje förvaltning även beslutsmandat över

- om förvaltningen använder sociala medier,
- vilka verktyg och/eller tjänster som används samt



## KALIX KOMMUN

- vilka som får representera förvaltningen inom sociala medier.

Det ska således finnas ett klart uppdrag från chefen för att en anställd ska kunna använda sociala medier i tjänsten. Med detta beslut klargörs att personen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.

**2.** Förvaltningar som väljer att engagera sig inom sociala medier ska tydliggöra att engagemanget sker som ett led i förvaltningens verksamhetsutövning. Vid användning av den officiella e-postadressen och/eller telefonnumret som är kopplat till förvaltningen anses uttalanden inom sociala medier alltid gjorda som ett led i tjänsteutövningen.

**3.** När en förvaltning väljer att finnas representerad på sociala medier ska det meddelas till informationschefen, tillsammans med kontaktuppgifter till mediet och ansvarig person på förvaltningen. Informationsenheten upprättar och underhåller en förteckning över de kanaler som används i officiellt syfte inom Kalix kommun. Det är varje förvaltnings skyldighet att hålla sin förteckning uppdaterad och meddela den till informationschefen. Varje förvaltning måste också tillse att inloggningsuppgifter finns tillgängliga för förvaltningschefen.

### **Vad får jag som tjänsteman *inte* skriva?**

**4.** Kalix kommun har personuppgiftsansvar för de inlägg som tjänstemän själva gör. Inlägg som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv och/eller policydokument får inte publiceras. Inlägg 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

**5.** Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier.

**6.** För bildpublicering gäller samma lagstiftning som gäller för publicering på kommunens huvudwebbplats. Speciellt bör nämnas att det krävs skriftligt medgivande från vårdnadshavare för publicering av bilder på barn som fotograferats inom ramen för kommunens verksamhet.

### **Hur hanteras inkomna synpunkter, svar och kommentarer?**

**7.** Enskilda befattningshavare, som har fått i uppdrag att som ett led i tjänsteutövningen närvara på sociala medier, ansvarar för hantering av inkomna synpunkter, svar och kommentarer. Ansvaret innebär att antingen;



## KALIX KOMMUN

- besvara inkomna synpunkter som riktas till myndigheten,
- vidarebefordra dessa till en befattningshavare som är bättre lämpad att besvara dessa eller
- avpublicera dessa med stöd av punkt 9.

Tänk på att svar på sociala medier bör, om möjligt, kunna ges senast nästkommande arbetsdag. 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.

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.

**8.** Annan information som lämnas på ett offentligt forum på vilket Kalix kommun är aktiv, men som inte har anknytning till kommunens sidor, är ej allmänna handlingar och behöver ej diarieföras eller sparas.

Meddelanden som skickas till en 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. Alternativt kan frågeställaren uppmanas att i stället skicka sin fråga till en myndighetsbrevlåda för diarieföring.

För att dokumentera innehåll i kommunens kanaler ska ansvarig förvaltning en gång i halvåret eller inför stora förändringar spara skärmdumpar från de sidor man är aktiv på.

**9.** Kalix kommun har personuppgiftsansvar för inlägg som andra skriver. 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. 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 informationsenheten innan det genomförs.