



Policy för sociala medier inom Arvidsjaurs kommun

Sociala medier är aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll. Exempel på detta är chat- och kommentars-funktioner, bloggar, bildsajter och diskussionsforum. Dessa verktyg innebär en fantastisk möjlighet att kommunicera med allmänheten och skapa en dialog enkelt och direkt. Det måste dock ske under kontrollerade former med hänsyn till individens rätt till sin personliga integritet, riktlinjer och lagstiftning samt ordinarie verksamhet.

När kommunen väljer att öppna en officiell kommunikationskanal gäller samma skyldighet att ta emot och hantera det allmänheten kommunicerar den vägen som vilken annan kanal som helst (Vanlig post, e-post eller telefon till exempel). Kommunen kan inte välja att bara ta emot viss kommunikation eller att hänvisa till andra kanaler.

1. Ansvarsfördelning

En **kommun** aktiv på ett socialt medie är ansvarig både för att de inlägg och kommentarer som skapas av den kommunala användaren följer relevant lagstiftning, gällande riktlinjer och kommunens värdegrund, men även för att de inlägg och kommentarer allmänheten lämnar in på en kommunal sida gör det samma i den mån kommunen äger möjlighet att redigera eller avpublicera dessa.

Kommunchefen är ansvarig utgivare och ska som sådan ge sitt godkännande innan en ny kommunikationskanal öppnas eller användare registreras.

Beslut om vem som ska använda sociala medier i sin tjänsteutövning och inom vilka ramar tas av respektive **förvaltningschef**. Med detta beslut klarläggs att användaren är aktiv på mediet som ett led i sin tjänsteutövning och inte som privatperson. Varje förvaltning ansvarar för sin egen kommunikation, samt för att tillhandahålla uppdaterad information till informatören om vilka medier man är aktiv på.

Den tjänsteman som utses som **användare** har ett ansvar att hantera och bevaka mediet enligt gällande riktlinjer, regel- och lagverk samt kommunens värdegrund. Det ligger på användarens ansvar att känna till dessa och uppdatera sig om eventuella förändringar.

Informatören ansvarar för att publicera en uppdaterad lista på vilka externa webbplatser kommunen är aktiv på och har en samordnande roll för kommunens närvaro på sociala medier.

ES NA *[Signature]*

2. Tydligt syfte

Innan förvaltningen bestämmer sig för att öppna en ny kommunikationskanal ska syfte, målsättning och målgrupp vara formulerad, samt hur förvaltningen ska uppnå syftet och målsättningen genom att använda sociala medier som verktyg. Valet av media ska tjäna ett tydligt syfte och vara till nytta för verksamheten. Kommunens närvaro på sociala medier ska uppmuntra dialog och delaktighet. Tillräcklig tid och resurser att sköta och bevaka mediet ska också betänkas och allokeras.

3. Tydlig avsändare; ett led i verksamhetsutövningen

Förvaltningar som väljer att engagera sig inom sociala medier ska tydliggöra att engagemanget sker som ett led i verksamhetsutövningen. (se p4. Om obligatorisk information i dokumentet Komma igång med sociala medier)

Vid användning av den officiella e-postadressen och/eller telefonnummer som är kopplat till förvaltningen anses uttalanden alltid gjorda som ett led i tjänsteutövningen.

Det är inte tillåtet att använda sin officiella e-postadress för privata engagemang på sociala medier.

4. Lagar och riktlinjer

Uppgifter och material som skapas eller kommer in via ett kommunalt konto på sociala medier är föremål för samma krav på bland annat hantering enligt offentlighetsprincipen, arkivering, gallring och hantering av allmän offentlig handling som om det kommit in via vanlig post eller e-post. Det gäller också utlämnande av allmän handling och begäran om registerutdrag i enlighet med PuL. Det här gäller inte för annan information på sådan webbplats där sidan inte är kommunens egen men som användaren får tillgång till genom sitt konto.

5. Sekretess, känsliga och integritetskänsliga uppgifter

Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier.

För kommunikation av känsliga eller integritetskänsliga uppgifter krävs så kallad stark autentisering (E-legitimation eller liknande garanti för att veta att mottagaren av uppgifterna verkligen är den avsedda). Det kravet uppfyller generellt sett inga sociala medier.

Kommunens verksamheter där sekretess för enskilda personer gäller kan inte starta egna grupper eller sidor där de enskilda personernas deltagande synliggörs.

ES NA KollG

6. Skydd av individens personliga integritet

Arvidsjaurns kommun har personuppgiftsansvar för de inlägg som tjänstemän själva gör samt även för kommentarer som lämnas av andra på våra sidor så länge det finns möjlighet att påverka det som besökaren publicerar. Inlägg som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv och/eller policydokument får inte publiceras.

Inlägg eller kommentarer får inte innehålla:

- Personuppgifter som kan uppfattas som kränkande
- 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

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.

Kommunen kan bli skadeståndsskyldig för kränkande personuppgifter.

7. Ansvarig tjänsteman – befattning ej individ

När en förvaltning väljer att öppna ett konto på sociala medier gör den tjänsteman som utses som **användare detta som ett led i sin tjänsteutövning**. Det här innebär att kontot och aktiviteten hör till befattningen, inte till individen och att tjänstemannen ges möjlighet att allokera arbetstid till detta.

Förvaltningen har därför skyldighet att överföra ansvaret för, alternativt avsluta, kontot när ordinarie användare byter arbetsuppgifter eller arbetsplats samt att utse ersättare som tar över ansvaret för bevakning och hantering av kontot vid ordinarie användares längre frånvaro.

ES NA *[Signature]*

8. Bevaka konton

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

Bevaka kontot

med samma frekvens som vilken annan officiell kommunikationskanal som helst. Det betyder minst en gång per arbetsdag – oftare om flödet av inlägg och kommentarer är stort eller om kommentarer i strid med punkt 4, 5, och 6 förekommer ofta.

Skyndsamt avpublicera

kommentarer och inlägg som strider mot punkt 4, 5, eller 6 med stöd av för verksamheten gällande dokumenthanteringsplan. Inlägg eller kommentarer ska dock dokumenteras enligt gällande dokumenthanteringsplan innan avpublicering.

Skyndsamt besvara inkomna kommentarer eller synpunkter

som riktas till kommunen eller vidarebefordra dessa till en annan befattningshavare som är bättre lämpad att besvara dem.

Handling som inte är av ringa eller tillfällig betydelse, eller som ska avpubliceras för att de strider med punkt 5 eller 6, ska **dokumenteras** genom skärmdump så att dess sammanhang framgår för att sedan i övrigt hanteras i enlighet med denna policy. Frågor och svar av generell karaktär kan oftast betraktas som av ringa eller tillfällig betydelse.

Kontinuerligt hålla kommunens information uppdaterad och relevant.

9. Avsluta konton

När ett engagemang på ett socialt medie är öppnat ska detta hållas levande eller avslutas.

När en förvaltning väljer att öppnar ett konto enbart för ett specifikt ämne eller under en begränsad tidsperiod skall detta tydligt anges från början.

Kommunen ska kontinuerligt se över val av informations- och kommunikationskanaler för att följa med i utvecklingen och nå ut till olika målgrupper. Konton på sociala medier som inte längre är relevanta eller levande ska avslutas.

ER NA Kolby