

Riktlinjer för användning av sociala medier i Tyresö kommun

Beslutsdatum:	2017-09-19	Dokumenttyp:	Riktlinjer
Beslutad av:	Kommundirektör	Dokumentägare:	Kommunikationschef
Diarienummer:	2017/KS 0318 003	Giltighetstid:	Tillsvidare
Reviderad:	2020-09-01	Reviderat innehåll:	Ändring från PUL till GDPR Förändring i förväntad svarstid i sociala medier
Reviderad	2024-04-30	Reviderat Innehåll:	Risakanalys samt åtgärder tillagd Vägledning för personuppgifter tillagd Förenkling i upplägg Ansvarsfördelning samt stödfunktioner tydliggjort



Innehållsförteckning

1	Inledning	3
2	Syfte med sociala medier.....	3
3	Ansvar	3
4	Uppstart av ny kanal	4
5	Digital säkerhet	4
6	Innehåll i sociala medier.....	4
7	Närvaro i andras kanaler	6
8	Upphovsrätt och lagar	7
9	Avsluta konto	8

1 Inledning

Dessa riktlinjer beskriver på en övergripande nivå hur Tyresö kommun arbetar med sociala medier. Genom att utgå ifrån riktlinjerna kan vi tillsammans hålla en hög kvalitet i sociala medier och säkerställa att vi uppfyller de krav som ställs på oss som kommun.

2 Syfte med sociala medier

Sociala medier är plattformar som ger möjlighet till dialog, medskapande och engagemang med våra målgrupper. Via sociala medier kan vi även ha kommunikation med specifika målgrupper. Tyresö kommun uppmuntrar användningen av sociala medier för att interagera med våra målgrupper när det finns ett uttalat syfte och kanalen medverkar till att uppnå verksamhetens mål.

I Tyresö kommun använder vi sociala medier för att:

- Skapa dialog
- Dela information
- Fråga efter synpunkter
- Besvara frågor och ge service
- Rekrytera nya medarbetare
- Erbjuder en snabb kommunikationskanal vid kris
- Förmedla en positiv känsla i samstämmighet med Tyresö kommuns vision.

3 Ansvar

3.1 Varje förvaltning

Varje förvaltning är ansvarig för sin närvaro och kommunikation i sociala medier. Varje förvaltning är också ansvarig för vilka personer som får publicera i våra egna sociala medier-kanaler och företräda kommunen i sociala medier. Det är upp till förvaltningschef att besluta hur medarbetare får använda sociala medier på arbetstid.

3.2 Kommunikationsstaben

Kommunikationschefen har beslutanderätt över kommunens närvaro i sociala medier och kommunikationsstaben har det samordnande ansvaret för kommunens sociala medier. All närvaro i sociala medier ska finnas förtecknad på Tyresö kommuns webbplats. Kommunikationsstaben ansvarar också för att årligen granska och föreslå eventuella uppdateringar av dessa riktlinjer.

3.3 Ansvarig för social kanal

Den medarbetare som ansvarar för en social kanal, ansvarar för att den hanteras enligt dessa riktlinjer, kommunens kommunikationspolicy och gällande lagar.

4 Uppstart av ny kanal

För att få starta upp ett nytt konto i sociala medier ska närmaste chef ha godkänt att verksamheten använder kanalen och ha utsett en ansvarig. Chefen ansvarar för att det finns tydligt syfte och målgrupp, att kanalen bidrar till verksamhetsmålen, är till nytta för målgruppen samt att det finns resurser att långsiktigt hantera kanalen. Flera personer behöver ha tillgång till kontot för att säkra kontinuiteten och förmågan att hantera kanalen vid till exempel sjukdom, ledighet eller om en kollega slutar.

Chefen ska vid uppstart skicka följande information till sin förvaltningskommunikatör:

- kanal
- syfte och målgrupp
- hur kanalen bidrar till verksamhetsmål och nytta för målgrupp och
- ansvarig person

Samt ge administratörsrättigheter/inloggningsuppgifter till förvaltningskommunikatören och/eller kommunikationstaben.

5 Digital säkerhet

5.1 Tvåfaktorsautentisering

För att minska risken för att kontot ska bli kapat, ska sociala kanaler i Tyresö kommun ha tvåfaktorsautentisering, det vill säga att man utöver lösenord behöver logga in med en kod eller liknande.

6 Innehåll i sociala medier

Alla Tyresö kommuns kanaler ska följa kommunikationspolicyn och utformas i enlighet med Tyresö kommuns grafiska profil, om det är möjligt. Undantag kan beslutas av kommunikationschef.

Använd kanalerna för dialog, inte som en anslagstavla eller för envägskommunikation som bara styrs av vad du vill prata om. Fråga vad dina följare tycker och svara när de pratar med dig.

Vi kommunicerar om ämnen som rör kommunens verksamheter och andra myndigheters service till Tyresös invånare. I enstaka fall även om utmärkande prestationer från föreningar eller Tyresöbor.

Sekretessbelagda eller känsliga uppgifter får inte publiceras. Inte heller olämpliga bilder som kan upplevas som kränkande.

6.1 Information till besökarna

Det ska tydligt framgå att det är Tyresö kommun som är avsändare och det ska finnas med en beskrivning av vad kanalen är till för. Det ska även finnas med

kontaktinformation till den som är ansvarig för kanalen, så att besökaren kan lämna synpunkter eller anmäla olämpligt innehåll.

För att kunna ta bort opassande inlägg och kommentarer, ska följande text läggas in om möjligt (På Facebook kan information till exempel läggas på sidan Om):

”Vi förbehåller oss rätten att ta bort material som bryter mot svensk lag, anses stötande, är annons av vara eller tjänst eller saknar relevans för sidans ämne. Kommentarer ska hållas till sakfrågan och hålla en god ton.”

6.2 Svara snabbt och korrekt

Svar bör ske snabbt och med ett personligt tilltal. Frågor besvarar vi antingen direkt eller skriver att vi återkommer med svar. Ett snabbt svar på inlägg innebär att fler får svar på samma fråga och inte själva behöver kontakta kommunen i samma ärende. Fullständigt svar har samma tidsfrist som annan kommunikation in till kommunen. Svar ska skrivas från kontot, inte via personliga användare, och skrivas under med förnamn, titel och eventuellt enhet. Politiska frågor hänvisas till partierna.

I våra sociala medier använder vi en personlig samtalston, men ändå korrekt. Vi är öppna och serviceinriktade, samtidigt som vi uttrycker oss med gott omdöme som representanter för Tyresö kommun. Läsaren ska alltid tilltalas med ”du”.

Vi följer kommunens skrivregler.

Vi använder gott omdöme och håller privata åsikter utanför Tyresö kommuns kommunikation.

6.3 Marknadsföring i sociala medier

Annonser i sociala medier innebär att betala för att nå ut utanför kontots följare med sin information till en specifik målgrupp eller utifrån en viss målsättning. Varje verksamhet står för sina kostnader vid annonsering.

6.4 Bevakning, gallring och registrering

Den som är ansvarig för en kanal i sociala medier har ansvar för att bevaka kanalen och sköta registrering. Vid frånvaro måste det finnas en ersättare.

Uppsikt ska hållas dagligen över kommentarer för att upptäcka kränkande uppgifter eller kommentarer. Dessa ska tas bort och registreras. Tyresö kommun kan hållas ansvariga för att personuppgifter och/eller kränkande kommentarer förekommit i våra sociala kanaler.

Avpublicerat och raderat material är allmänna handlingar och ska diarieföras. Meddelanden som skickas i tjänsten till eller ifrån en kommunanställd via sociala medier men som inte syns offentligt, utgör i regel upprättad handling och ska hanteras därefter.

Kom ihåg:

- Inlägg och kommentarer som görs av eller till Tyresö kommun blir allmän handling.
- Innehåll i sociala medier behöver inte diarieföras, men ska hållas ordnat.
- Inlägg eller kommentarer av ringa betydelse får gallras löpande.
- Personangrepp, svordomar eller obscena ord, kommersiella budskap eller reklam, hets mot folkgrupp, intrång i upphovsrätt, våldsskildringar och pornografi, uppmaningar till brott eller annat som strider mot lag hör inte hemma på platser som administreras av kommunen. Sidans ansvariga ska ta en skärmdump, radera inlägget, meddela den som har skrivit att kommentaren tas bort och vid behov även anmäla inlägget.

6.5 Krishantering och sociala medier

Vid kris kan sociala medier vara en snabb och effektiv kanal för information och dialog. Om sociala medier används som kanal vid en kris eller särskild händelse ska beredskap finnas för att snabbt besvara frågor eller bemöta inlägg. Inlägg och frågor bör också sammanställas eftersom de ger en bild av hur människor upplever det som inträffat och kan ge vägledning i hur krisen ska hanteras

6.6 Ha inte spårning via Pixel

Den pixel som kan slås på i inställningarna i Metas konton, ska aldrig slås på för kommunens konton. Risken vid påslagen Facebookpixel är att det gör det möjligt till mer långtgående kartläggning av användarens aktiviteter.

6.7 Dokumentering varje halvår

Det ska kunna gå att se hur kanalerna användes vid en viss tidpunkt. Därför ska ansvarig för kanalen ta en ögonblicksbild av kanalen varje halvår, eller vid stora förändringar, och diarieföra. Det kan ske genom att ta skärmdumpar och diarieföra dem.

7 Närvaro i andras kanaler

7.1 Uttala sig som Tyresö kommun

Privata konton ska inte användas för kommunikation i tjänsten. (Däremot behöver vi på grund av Facebooks regler, knyta våra privata konton till kommunens Facebooksidor för att kunna administrera dessa.)

I Tyresö kommun har vi som regel att inte göra inlägg eller svara som Tyresö kommun i andras kanaler eller grupper på sociala medier, varken från kommunens officiella eller privata konton. Undantag kan göras för

marknadsföring av evenemang för förvaltningsspecifika konton. Som privatperson har vi dock alltid rätt att uttala oss. För alla kommunens medarbetare gäller yttrande- och meddelarfrihet.

7.2 Gilla och tagga andra

Tyresö kommun kan gilla och tagga egna sidor, andra kommuner, officiella myndigheter eller sidor med stark Tyresökoppling, exempelvis idrottsföreningar, kulturinstitutioner och projekt. Däremot ska vi inte gilla kommersiella företag, politiska partier eller liknande.

8 Upphovsrätt och lagar

8.1 Upphovsrätt

Vi får bara ladda upp bilder och texter som kommunen har upphovsrätt till eller där fotograf eller författare gett sitt godkännande.

8.2 GDPR

Bilder och filmer, text och annat innehåll måste uppfylla Dataskyddsförordningen GDPR. Samtycke som rättslig grund bör undvikas eftersom samtycket måste vara frivilligt och jämligt. Maktförhållandet är ofta ojämligt i relationen mellan myndighet och medborgare. Om någon vill ta tillbaka sitt samtycke, kan vi inte heller säkerställa att bilden eller filmen, om den publicerats på internet, inte fortsätter spridas även om vi tar bort den på vår sida. Istället bör vi använda allmänt intresse eller avtal som rättslig grund. Det är upp till förvaltningschef/nämnd att besluta för sin förvaltning. Läs mer i Bilaga 1 – Vägledning för personuppgifter i bild och film på Tyresö kommuns sociala medier och Bilaga 2 – Risksammanställning av kommunens användning av sociala medier ur ett dataskyddsperspektiv.

8.3 Tillgänglighetsdirektivet

Innehållet ska tillgänglighetsanpassas i möjligaste mån. Det är viktigt att budskapet kommer fram oavsett om besökaren väljer att titta eller lyssna.

Foto

I många sociala mediekkanaler går det att lägga in en alt-text i bilder. Alt-texten läses då upp av talsynteser. Finns det inget alternativ för alt-text se till att budskapet kommer fram i text. Är det text i bild ska budskapet också finnas med i textform.

Film

Filmer ska helst ha undertexter och även syntolkning vid behov. Stängda undertexter rekommenderas för att användaren själv ska kunna bestämma om de ska visas eller inte.

8.4 Övriga lagar

Liksom för övriga verksamheter är vi i våra sociala kanaler skyldiga att förhålla oss till lagar och förordningar, vilka inkluderar förvaltningslagen, yttrandefrihetsgrundlagen, dataskyddsförordningen, kommunallagen, tryckfrihetsförordningen, arkivlagen, offentlighets- och sekretesslagen och lagen om elektroniska anslagstavlor, se Tyresö kommuns kommunikationspolicy.

9 Avsluta konto

Kanaler som inte längre uppdateras bör antingen avaktiveras eller avslutas i samråd med chef och förvaltningskommunikatör. Detta för att undvika att skada kommunens varumärke, vilket dock även en nedstängning kan göra. Informera om orsaken och tacka för engagemanget genom ett avslutande inlägg.