



Riktlinjer för Skurups kommun i sociala medier

Antagna av kommunstyrelsen 2011-05-25

Dessa riktlinjer ska tillsammans med checklistor/manualer för deltagande i sociala medier ge medarbetare i kommunens olika verksamheter hjälp och stöd i sitt arbete.

Sociala medier ersätter inte kommunens officiella webbplats skurup.se, vars information är tillgänglighetsanpassad och kvalitetssäkrad. Skurups kommuns alla förvaltningar och verksamheter ska presentera sin officiella information på skurup.se

Vad är sociala medier?

Internet har blivit mer socialt. Med sociala medier avser vi Internetbaserade sociala nätverk, forum, bloggverktyg och fildelningssajter för ljud och bild med *användargenererat* innehåll. Syftet med sociala medier är att interagera och "nätverka", antingen i sin yrkesroll eller som privatperson. Det handlar om att skapa, delta på olika sätt, dela med sig, samarbeta, involvera och påverka - genom tankar och åsikter, bilder, musik och filer.

Varför finnas i sociala medier?

I 4§ förvaltningslagen (1986:223) står: "Varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen skall lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Frågor från enskilda

skall besvaras så snart som möjligt."

Att använda sociala medier ger oss nya möjligheter att förbättra servicen till våra invånare,

Syftet kan variera beroende på vilken verksamhet och vilket socialt medium det handlar om:

- skapa dialog, förståelse och delaktighet inför beslut
- få nya synpunkter och utbyta erfarenheter
- ökad tillgänglighet och service som leder till färre inkommande telefonsamtal
- sprida kommunal information
- marknadsföra kommunen, en enskild verksamhet eller ett projekt
- prova nya sätt att nå olika befintliga målgrupper
- nå nya målgrupper som inte nås annars
- attrahera och rekrytera nya medarbetare
- omvärldsbevakning
- kunna bemöta det som skrivs om oss
- vara ett komplement till traditionella webbplatser
- driva trafik till kommunens webbplatser, främst skurup.se



Ansvar för Skurups kommun i sociala medier

Bedömning av *om* och *vem* som ska använda sociala medier i tjänsteutövningen sker av respektive verksamhets ansvarig. Den kontoadministratör som utses av verksamhetsansvarig har ett ansvar för att hantera kontot i ett socialt medium enligt:

- gällande lagstiftning och kommunens policys, bl.a. Lagen om elektroniska anslagstavlor, Personuppgiftslagen, Offentlighets- och sekretesslagen, Yttrandefrihetsgrundlagen och Upphovsrättslagen;
- dessa "Riktlinjer för Skurups kommun i sociala medier" och enligt
- checklistor/manualer för språk & ton, förhållningssätt etc. som tillhandahålls av
- informationsenheten.

Krav för att få starta ett konto i sociala medier i Skurups kommuns namn

Vissa krav ska vara uppfyllda innan ett konto öppnas:

1. Verksamheten ska skriva en *aktivitetsplan* där det ska framgå vilket socialt media det handlar om, målgrupper, syfte, mål och hur kontot ska skötas. Aktivitetsplanen ska godkännas av verksamhets ansvarig. En kopia ska lämnas till informationsenheten.
2. *Minst två personer* ska utses att administrera varje konto och ha inloggningsuppgifter. Eftersom kommunikation i sociala medier som görs i kommunens namn är allmänna handlingar och frågor ska behandlas skyndsamt, så kan inte ett konto lämnas oöversiktligt .ex. under semestertid. Inloggningsuppgifterna ska dessutom lämnas för förvaring hos informationsenheten så att vi inte råkar ut för att det finns konton som ingen kommer åt.
3. Vid registrering av konton kopplas de vanligtvis samman med en e-postadress. Särskild e-postadress ska ordnas för ändamålet. En verksamhets alla kontoadministratörer ska ha läsrättigheter för denna e-postadress. Personliga kommunala e-postadresser får inte användas eftersom det då uppstår problem om någon slutar sin anställning.

Samordning

Informationsenheten förvarar inloggningsuppgifter och aktivitetsplaner för alla konton som kommunen centralt eller i verksamheterna har i sociala medier. Alla konton förtecknas så att vi lättöverskådligt ger en samlad bild av kommunens konton, vilka då blir enkla att nå för besökare. Bl.a. bör detta göras med en samlings sida på kommunens webbplats.

Om en verksamhet vill starta konto i ett socialt medium där kommunen ännu inte finns med ska informationsenheten konsulteras och göra en bedömning av lämpligheten.

Respektive parti som är representerat i kommunfullmäktige har rätt att ha en länk till sin blogg etc. på kommunens samlings sida. Det ska dock klart och tydligt framgå att åsikterna som framförs inte är kommunens egna utan det enskilda 1partiets/politikerns.



Grundregler för hur kommunens konton i sociala medier ska se ut och skötas

1. Ange tydlig avsändarinformation (Skurups kommun) och kontaktinformation
2. Grafiska profilen beaktas när så är möjligt, t ex. ha med logotyp när plats finns.
3. Insända meddelanden och kommentarer ska hållas under uppsikt. En tjänsteman som har fått i uppdrag att som en del i sitt arbete närvara i sociala medier, ansvarar för hantering av inkommande frågor, kommentarer och synpunkter.
4. Svar i sociala medier ska ske snabbt. Hur ofta beror på vilken kanal det är och hur stor "trafik" det är, dock aldrig mer sällan än en vecka. Sträva efter att svara inom 24 timmar på arbetsdagar.
4. Svar ska vara korrekta, sakliga och tydliga.
5. En tjänsteman får inte publicera uppgifter som täcks av sekretess eller tystnadsplikt.
5. Enskilda ärenden bör överhuvudtaget inte hanteras via sociala medier.
6. Avpublicera/radera skyndsamt kommentarer, synpunkter eller svar som strider mot gällande lagstiftning, kommunens policys eller mot vedertagen nätetikett
6. Kommunen har ett ansvar för att personuppgifter på konton i sociala medier inte behandlas på ett sådant sätt att de kränker enskildas personliga integritet.
7. Tjänsteman/kontoadministratör ska tänka på att han/hon är en offentliganställd person och en ambassadör för sin organisation. Klargör befattning och att man representerar Skurups kommun. Gör inte privata inlägg i Skurups kommuns konton för sociala medier.

Allmän handling, gallring och arkivering

En handling som skapas hos en myndighet anses som allmän när den har fått sin slutliga utformning, vilket när det gäller sociala medier innebär att en handling har upprättats direkt *när uppgifterna har skrivits in och skickats till webbplatsen/kanalen ifråga.*

Om handlingar inte innehåller sekretessbelagda uppgifter och kommunikationen är ordnad på så sätt att handlingarna är lätt sökbara uppfylls kraven på registrering enligt Offentlighets- och sekretesslagen. Detta innebär att *inlägg och svar som huvudregel inte behöver diarieföras.*

Inlägg i sociala medier utgör vanligtvis handlingar av *tillfällig eller ringa betydelse*, vilket gör att kommunens gallringsbestämmelser gäller, d.v.s. sådana handlingar kan gallras efter en vecka.

Varje kanal för sociala medier ska dokumenteras av respektive kontoadministratör vid varje årsskifte och halvårsskifte samt vid större förändringar. För att bevara en ögonblicksbild tas en skärmdump som sedan sparas i PDF-format och sparas i mapp på G:// i respektive verksamhet till dess att kommunen har en lösning på digital bevaring.



Mät och utvärdera

Minst en gång per år ska en rapport sammanställas där statistiska uppgifter och andra mätbara saker tas upp så att man kan bedöma om målen har uppnåtts. Rapporten ska lämnas till verksamhetsansvarig och till Informationsenheten.

Krisinformation

I Skurups kommuns informationspolicy framgår att:

"I krislägen eller katastrofsituationer är det viktigt att informationen är korrekt, snabb och enhetlig. Information ska snabbt nå ut till kommunens invånare."

Användandet av sociala medier i krissituationer far därför övervägas från fall till fall.

Revidering

Dessa riktlinjer för sociala medier ska ses över av informationsenheten minst en gång per år och vid behov revideras. Kommer det nya direktiv rörande sociala medier från myndigheter ska riktlinjerna justeras i enlighet med dessa Informationsenheten gör fortlöpande mindre revideringar. Vid större förändringar tas beslut om revidering av kommunstyrelsen.