



Rutin för användning av sociala medier

Beslutad av Kommundirektören 2010-11-24

Innehållsförteckning

Inledning	3
Syfte	3
Nyköpings kommuns hållning	3
Nyköpings kommuns mål med användande av sociala medier	4
Roller och ansvar	4
Nyköpings kommuns officiella sida på Facebook	4
Att använda sociala medier	5
Bilaga 1: Lagar och regler som styr	8

1. Inledning

I vårt samhälle utvecklas hela tiden nya sätt att kommunicera och nya kanaler att använda. Internet har skapat en mängd möjligheter för att nå ut med information och de sociala medierna öppnar dessutom för dialog, debatt och diskussion. Här kan du läsa om sociala medier och hur du kan använda dem i ditt arbete om det finns behov av det.

2. Syfte

Som medarbetare i Nyköpings kommun ska du kunna föra dialog med medborgare via sociala medier på ett långsiktigt, inbjudande, lagligt och hållbart sätt. Rutinen för användande av sociala medier riktar sig till dig som vill använda sociala medier i tjänsten – för att omvärldsbevaka eller för att starta en sida där din verksamhet kan kommunicera med medborgaren.

I rutinen beskrivs de regler och lagar som styr användande och agerande på sociala medier som forum, bloggar och fildelningssajter för ljud och bild. Facebook, Twitter och Youtube är några stora sociala medier som finns just nu. I rutinen hänvisas till två styrande dokument: Policy för IT-säkerhet i Nyköpings kommun och Riktlinjer för IT-resurser inom Nyköpings kommun. Du hittar dessa dokument på IN under IT-enheten eller IT-support.

3. Nyköpings kommuns hållning

Sociala medier är en kanal för dialog med medborgare, precis som telefon eller e-post. Det ska vara enkelt och snabbt för medborgaren att kommunicera med Nyköpings kommun – sociala medier blir ytterligare ett verktyg.

När du använder sociala medier privat på arbetstid gäller samma princip som för privat utnyttjande av telefon, e-post och Internet. Se Riktlinjer för IT-resurser inom Nyköpings kommun punkten 7.3 om privat användning.

När du använder sociala medier i tjänsten representerar du Nyköpings kommun och hur du agerar påverkar vårt varumärke, det vill säga vårt anseende. Se Riktlinjer för IT-resurser om etiska regler, punkt 6.8.1.3.

Kommunens mål med användande av sociala medier

- Att stärka Nyköpings kommuns varumärke och bidra till att vi uppfattas som en kommun som ger god service till medborgaren.
- Att stärka bilden av Nyköpings kommun som en attraktiv arbetsgivare
 - Attrahera nya och unga medarbetare – och även befintliga
 - Att bli synad och bli sedd
 - Att nätverka

4. Roller och ansvar

Divisions- eller verksamhetschef

Det är ytterst divisions- eller verksamhetschefen som beslutar om verksamheten ska använda sig av sociala medier i sin kommunikation och på vilket sätt det ska ske. Se Policy för IT-säkerhet, punkt 1 om roller och ansvar.

Det måste finnas ett godkännande från ansvarig chef för att kommunikationen ska anses ske i tjänsten. En verksamhet som är intresserad av att starta en plats i sociala medier börjar med att kontakta sin kommunikatör för rådgivning.

Kommunikationschefen är ansvarig för rutinen och dess uppdatering.

Webbkommunikatör

Webbkommunikatören på Kommunikationsavdelningen centralt har det övergripande ansvaret för kommunens officiella sida på Facebook i samråd med huvudregistrator, kommunikatörer och centrala ledningslaget. Webbkommunikatören ser över sidan dagligen och ansvarar för att registrator får en skärmdump över de frågor som hör till kommunens centrala verksamhet. Han eller hon har genomgått en utbildning i offentlighet och sekretess, PuL och allmän handling.

Kommunikatör

Kommunikatören är administratör av den officiella sidan på Facebook och ansvarar för att bevaka, lägga ut information och svara på frågor inom sitt verksamhetsområde. Vid behov kvalitetssäkras svaren med sakkunniga innan publicering. Kommunikatören har behörighet till sidan utifrån en gemensam inloggning på Nyköpings kommuns konto, men skriver under med förnamn och titel. Kommunikatören ansvarar för att registrator får en skärmdump över de frågor som hör till respektive verksamhetsområde. Han eller hon har genomgått en utbildning i offentlighet och sekretess, PuL och allmän handling.

Registrator

Registrator är ansvarig för att skapa en samlingsakt för alla inlägg på kommunens Facebooksida som den egna verksamheten är upphov till.

5. Nyköpings kommuns officiella sida på Facebook

Nyköpings kommun officiella sida på Facebook startas för att erbjuda ytterligare ett forum för övergripande kommunikation med medborgare. Sidan kommer att hänvisa till vår officiella webbplats www.nykoping.se och där det är lämpligt även till www.nykopingsguiden.se och www.boinykoping.nu. Informationen på kommunens webbplatser är tillgänglighetsanpassad och kvalitetssäkrad. Flera verksamheter i kommunen har idag sidor på Facebook

för att föra en professionell dialog med medborgare. Dessa sidor ska vara tillgängliga från Nyköpings kommuns officiella sida på Facebook.

6. Guide till att använda sociala medier

6.1 Omvärldsbevaka

Följ vad som skrivs om ditt sakområde. Kanske finns goda exempel eller lärdomar att hitta här. Du kan också hitta kritik och grupper som har starka åsikter om något din verksamhet gör.

Kommunikatören ansvarar tillsammans med kommunikationsavdelningen centralt för den övergripande omvärldsbevakningen i din verksamhet och bevakar också vad som skrivs om er i sociala medier. Men om du själv vill bevaka ditt sakområde, gör så här:

Gå till webbadressen <http://www.google.com/alerts> och öppna ett eget konto. Här kan du välja de sökord du vill bevaka och de områden du vill att Google söker på, exempelvis nyheter, bloggar eller diskussionsforum. Tjänsten är gratis.

Upptäcker du felaktigheter eller kritik? Kontakta i första hand din närmaste chef och diskutera om ni ska agera eller bemöta kritiken. Kommunikatören kan ge också ge er råd.

6.2 Vad vill ni uppnå?

Användandet av sociala medier ska hanteras inom ramen för verksamhetens ordinarie val av metod för information, som exempelvis telefon, brev eller information på webbplatsen, inte som ett separat spår.

Ta kontakt med divisionens eller verksamhetens kommunikator inför användande av någon social mediekanal. Kommunikatören hjälper er med frågor kring syfte, målgrupp och planering. Det är viktigt att analysera syftet med deltagande i sociala medier. Fundera över hur användandet kan stärka er verksamhet och dialogen med medborgaren. Studera hur andra gjort. Ställ er frågorna:

- Hur kan medverkan i sociala medier stärka vår verksamhet?
- Vilka är våra mål - vad vill vi uppnå?
- Vilken är vår målgrupp och hur når vi den?
- Har vi valt rätt kanal för det här sammanhanget, eller finns det andra och bättre sätt att nå ut och få effekt?

Säkerställ beredskap och resurser. Om din verksamhet bjuder in till dialog via sociala medier, se till att det också finns beredskap och resurser för att hantera den. Inte bara idag utan också långsiktigt.

Samråd med er närmsta chef (i de fall det inte är chefen själv som tar kontakt med kommunikátören). När ni har ett gemensamt förslag ser kommunikátören till att det fattas beslut om det av divisions- eller verksamhetschefen.

6.3 Förhållningssätt

- Var trovärdig. Var noggrann, sanningsenlig och tydlig.
- Var konsekvent. Uppmuntra konstruktiv kritik och eftertanke. Var alltid uppriktig, ärlig och professionell. Om möjligt uppför dig på samma sätt on-line som när du kommunicerar på andra sätt i din yrkesroll.
- Tänk på att du är en offentliganställd person och ambassadör för din organisation. När det är möjligt, klargör din befattning som representant för din organisation. Se Riktlinjer för IT-resurser om etiska regler, punkt 6.8.1.3.
- Skilj på privat och professionellt agerande. Många nyttjar sociala medier både privat och i sitt arbete. Se Riktlinjer för IT-resurser inom Nyköpings kommun punkten 7.3 om privat användning.
 - Använd inte din privata profil i tjänsteärenden. För internkommunikation som rör arbetet bör ordinarie kanaler användas.
 - Om du kommunicerar privat har du ett personligt ansvar för att kommunikationen formuleras så att det framgår att den är privat och inte kommer från Nyköpings kommun.

6.4 Att komma igång

Kommunikátören hjälper er igång. Välj ett namn som tydligt beskriver er verksamhet och som är logiskt för en medborgare som aldrig hört talas om er. Följ Nyköpings kommuns grafiska profil. Det innebär att Nyköpings kommuns logotyp ska vara väl synlig och presenteras på ett korrekt sätt enligt den grafiska profilen (KK07/216). Alla externa, sociala webbplatser som kommunen medverkar på, till exempel en officiell blogg eller grupsida på Facebook, ska följa Nyköpings kommuns grafiska profil.

6.5 Hänvisa rätt

Frågor som redan har ett svar eller en tydlig beskrivning på nykoping.se hänvisas till den sidan med länk. Synpunkter, felanmälan och medborgarförslag hänvisas till nykoping.se där det finns formulär och information om dessa, enligt vår nuvarande rutin. De allra flesta åsikter kan tas emot som en Synpunkt, framhåll gärna den möjligheten. Hänvisa också vidare i de fall du uppfattar frågan som ett personärende som kan beröra sekretesskyddad information.

Exempel på hur du kan svara på något som du uppfattar är en Synpunkt: Hej! Tack för din åsikt. Vi har en process för att ta hand om förslag, beröm och klagomål. Det kallas Synpunkten. Gå in på www.nykoping.se. Sök på ordet – synpunkt – och skriv in din åsikt i formuläret där. Den kommer då att slussas till rätt ställe i kommunen och du får en återkoppling om du vill.

Exempel på hur du kan svara på något som du uppfattar är ett personärende: Hej! Jag uppfattar att din fråga handlar om en specifik person och att det inte är lämpligt att diskutera den här. Ber dig istället att kontakta den verksamhet som hanterar just den här frågan, till exempel Sociala divisionen tfn xxx e-post xxx

6.6 Diarieför och gallra

6.6.1 Uppsiktsplikt

Inkomna handlingar måste hanteras snabbt. Ansvarig kommunikatör har en uppsiktsplikt som innebär:

- Håll uppsikt över inlägg och frågor. Första veckan kontrolleras kommunens officiella Facebooksida minst en gång per dag. Vid ökad trafik av svar och inlägg måste kontrollerna öka.
- Ta bort och diarieför sekretesskyddat eller brottsligt material som innebär något av följande: a)uppvigling b) hets mot folkgrupp c) barnpornografibrott d) olaga våldsskildring e) upphovsrättsintrång.

Se även Riktlinjer för IT-resurser punkt 6.3 om Informationsklassning samt punkten 7.11 Riktlinje för sociala medier.

6.6.2 Diarieföring

Varje nytt inlägg som kommenteras och får mycket uppmärksamhet genererar ett eget ärende som ska diarieföras. Detta sker genom att kommunikatören eller handläggaren skickar en skärmdump till registrator i respektive verksamhet. Principen är densamma som för övriga diarieförda handlingar. Alla handlingar rörande ett ärende får samma diarienummer.

Registrator skapar en samlingsakt för alla inlägg på Facebook som den egna verksamheten är upphov till. Vid årets slut ska alla frågor och inlägg som kommunen är upphov till finnas i diariet för att det ska vara lätt att ta fram statistik. På samlingsaktens ärendekort ska korshänvisning finnas till de ärenden som genererat ett eget diarienummer. Antal frågor och inlägg ska rapporteras till centrala ledningslaget.

6.6.3 Gallra inlägg

Frågor som är av typen löpande verksamhet, reklam eller av ringa betydelse behöver inte diarieföras. I dokumenthanteringsplanen framgår när handlingar kan raderas.

7. Mät och utvärdera

Kommunens deltagande i sociala medier bör kunna mätas och utvärderas. Fick deltagandet någon effekt, nåddes uppställda mål? Vad kan förbättras och utvecklas? Utvärdera inom din verksamhet. Exempel på mätetal:

- antal besvarade frågor
- antal kontakter, anhängare
- antal anmälningar, ansökningar till olika arrangemang och aktiviteter

Webbkommunikatören på kommunikationsavdelningen ansvarar för att regelbundet ta fram en översikt över de platser där kommunens verksamheter är aktiva i sociala medier. En regelbunden återkoppling till Centrala ledningslaget ska göras om vilka divisioner och verksamheter som använder sociala medier, om vad syftet med användandet är och om statistik för antal frågor och inlägg. Alla divisioners och verksamheters resultat ska samlas här för att få en överblick över kommunövergripande förbättringsåtgärder.

Bilaga 1

Lagar och regler som styr innehållet i sociala medier

Att som tjänsteman agera on-line kräver att man förhåller sig till många olika lagar. Så är även fallet då tjänstemannen som privatperson deltar on-line men med uppgifter som rör arbetsuppgifterna, arbetskamraterna, arbetsledningen eller arbetsplatsen. Följande lagar ska beaktas av den eller de tjänstemän som delar med sig av innehåll on-line utifrån sin tjänsteutövning:

Regler för personal

För privat användande av sociala medier på arbetstid gäller samma princip som för privat användning av telefon, e-post och Internet. Korta kontakter med familj eller andra närstående kan vara nödvändigt och är tillåtet, men får inte påverka arbetet negativt. Att vara inloggad privat på sociala medier under stora delar av sitt arbetspass är inte tillåtet. Att använda sociala medier professionellt i tjänsten är något annat, då är det en del av arbetet. Lagar och rutiner som styr vårt agerande i arbetet är bland annat Arbetsmiljölagen (AML) och diskrimineringslagen samt kommunens värdegrund och våra rutiner för handläggning av sexuella trakasserier och kränkande särbehandling. Se även Riktlinjer för IT-resurser punkten om Etiska regler, 6.8.1.3.

Sekretess och tystnadsplikt

Många uppgifter som förekommer inom den offentliga förvaltningen täcks av olika former av sekretess. Kort kan man uttrycka det som att sekretessen inskränker yttrande- och meddelarfriheten för den som kommer i kontakt med dessa uppgifter i sin yrkesutövning. Tjänstemannen får inte publicera uppgifter som täcks av sekretess eller tystnadsplikt. Se även Riktlinjer för IT-resurser punkt 6.3 om Informationsklassning samt punkten 7.11 Riktlinje för sociala medier.

Har du frågor om sekretess kopplat till sociala medier? Kontakta din registrator eller kommunikatör.

Om allmän handling i sociala medier

Enligt Tryckfrihetsförordningen (TF) är en handling allmän om den förvaras hos myndigheten (2 kap 3§) eller är att anse som inkommen till eller upprättad hos myndigheten (6 och 7 §).

När är då en handling upprättad eller inkommen till förvaltningen på en extern webbplats?

Enligt Sveriges kommuner och landsting, SKL gäller samma regler här som för traditionella handlingar. En handling som skapas hos en myndighet anses upprättad när den fått sin slutliga utformning. Ett inlägg av en tjänsteman på en extern, social webbplats är därför upprättad direkt när den publicerats.

För digitala upptagningar är huvudregeln att en sådan anses inkommen när någon annan gjort den tillgänglig för myndigheten så att den kan läsas,

avlyssnas eller på annat sätt uppfattas (TF 2 kap 6 §). Om det finns möjlighet för utomstående att kommentera inlägg som förvaltningens anställda gör i tjänsten på sociala medier, så ska de anses inkomna så snart de publicerats.

Myndigheternas serviceskyldighet (Förvaltningslagen 1986:223)

Enligt Förvaltningslagen (FL) ska varje myndighet lämna upplysningar, vägledning och råd till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt. Om en enskild person ställer en allmän fråga om myndighetens verksamhet via en extern webbplats där kommunen är aktiv och inbjuder till kommunikation, bedömer SKL att kommunen är skyldig att besvara frågan inom samma tidsperiod – eller så snart som möjligt.

Personuppgiftslagen (1998:204, PuL)

Personuppgiftslagen syftar till att skydda människor mot att deras integritet kränks när personuppgifter behandlas. Begreppet ”behandlas” är brett och omfattar insamling, registrering, lagring, bearbetning, utplåning med mera. Lagen bygger i hög grad på samtycke från och information till de registrerade.

Yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469, YGL)

Yttrandefrihetsgrundlagen ger svenska medborgare rätt att offentligt uttrycka sina känslor, tankar och åsikter eller lämna information i vilket ämne som helst via radio, tv, internet eller andra tekniska upptagningar. Motsvarande regleringar för tryckt press finns i Tryckfrihets-förordningen.

Denna rätt tillkommer självklart även offentliga tjänstemän, och innebär således att det står varje tjänsteman fritt att som privatperson delta i olika sociala medier som internetforum och bloggar. Yttrandefriheten utsträcks även genom den så kallade meddelarfriheten, som ger varje medborgare - även offentliga tjänstemän - rätten att lämna uppgifter till media i avsikt att dessa ska publiceras.

Lagen om elektroniska anslagstavlor (1998:112)

Lagen vänder sig till den som tillhandahåller tjänsten ”elektronisk anslagstavla”. Sveriges kommuner och landsting (SKL) bedömer att den omfattar både om en kommun på sin officiella webbplats har en chattfunktion eller ett diskussionsforum där allmänheten kan lämna kommentarer, liksom när motsvarande funktioner erbjuds på en extern webbplats som till exempel Facebook.

Enligt lagen ska innehavaren av anslagstavlan lämna information till alla användare om sin identitet och att insända meddelanden kommer att göras tillgängliga för andra.

Se även Riktlinjer för IT-resurser om Informationsklassning, punkt 6.3.1.