



2018-05-11

Riktlinjer för sociala medier i Örebro kommun

Version 3.0

P R O G R A M
P O L I C Y
R I K T L I N J E
H A N D L I N G S P L A N







Innehållsförteckning

Bakgrund.....	3
Medborgarnas behov.....	3
Hur och när kan sociala medier användas?.....	3
Representant för Örebro kommun.....	3
Samtycke och GDPR.....	4
Avtal.....	5
Underhåll, bevakning och ansvar.....	5
Kommunens övergripande sociala medier.....	5
Besvara inlägg och kommentarer.....	6
Kriskommunikation och sociala medier.....	6
Sekretess.....	6
Allmän handling.....	7
Arkivering.....	7
Diarieföring och gallring.....	7
Tillgänglighet och lagar.....	8
Checklista – starta sociala medier.....	9
Bilagor.....	9

 PROGRAM/PLANER uttrycker värdegrund och önskvärd utveckling av verksamheten inom Örebro kommun.

 POLICY uttrycker ett värdegrundsbaserat förhållningssätt för arbetet i Örebro kommun.

 RIKTLINJE säkerställer ett riktigt agerande och en god kvalitet vid handläggning och utförande i Örebro kommun.

 HANDLINGSPLAN anger strategier och konkreta åtgärder för att nå den politiska viljeinriktningen och fastställda mål på olika nivåer i organisationen.



Bakgrund

Sociala medier är ett samlingsbegrepp för ett flertal olika digitala medier. Användningen av sociala medier i samhället är stor och ökar hela tiden. I dagsläget räknas bland annat Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Youtube som sociala medier, men också bloggar och chattar. Även traditionella webbplatser med kommentarsfunktioner omfattas av begreppet. Skillnaden mellan sociala medier och traditionella webbplatser är att användarna själva enkelt skapar konton och deltar i olika diskussioner, delger varandra information och tips, kommenterar och lägger upp bilder, filmer och länkar. Användarna själva bidrar på detta sätt till innehållet. Dialog och nätverkande är genomgående funktioner. Det handlar om användargenererat innehåll.

Medborgarnas behov

Örebro kommuns målsättning är att ha medborgarnas behov i centrum och kommunicera på de platser och genom de kanaler som passar medborgarna bäst, t.ex. i olika sociala medier. Genom att använda sociala medier kan vi:

- öka servicen
- fånga upp olika idéer och uppfattningar
- bidra till ökad delaktighet och dialog
- delge information
- öka insynen och transparensen i kommunens verksamhet

För att det ska fungera krävs att bevakningen sköts, inlägg besvaras och information sprids. Informationsbehov inom sociala medier kan också visa att vi behöver utveckla information på andra sätt, via andra kanaler.

Hur och när kan sociala medier användas?

De sociala medierna ska ses som en bland flera möjliga kanaler för kommunikationen med medborgarna. De sociala medierna kan finnas med i verksamhetens övergripande planering för sin kommunikation och användas när det bedöms vara ett bra val för att kommunicera med dels en större målgrupp, men också specifika målgrupper. Som stöd i bedömning och planering finns en sociala medier-redaktion och kommunikationsfunktionen i Örebro kommun.

Representant för Örebro kommun

Dessa riktlinjer riktar sig till anställda i Örebro kommun som deltar i sociala medier inom ramen för sin anställning, som representanter för Örebro kommun. Alla anställda har naturligtvis också rätt att delta i sociala medier på sin fritid, som privatpersoner.

När sociala medier används i kommunens namn ska det finnas ett tydligt uppdrag från verksamheten, uttalat syfte, målgrupp och budskap. Checklistan för sociala medier ska vara genomgången, den är ett stöd för att hanteringen av sociala medier följer kommunens riktlinjer (se sidan 9).

När en kommunal verksamhet upprättar ett konto i sociala medier ska det tydligt framgå att det är kommunen som är avsändare samt finnas tydliga kontaktuppgifter till aktuell verksamhet.



De verksamheter som har egen symbol, eller vill använda ett foto som symboliserar verksamheten kan göra det, då ska det tydligt framgå i text att verksamheten är en del av Örebro kommun, det ska stå: "En verksamhet inom Örebro kommun". Det ska finnas en länk till verksamhetens information på www.orebro.se (ofta finns ett utrymme för profilbeskrivning). Det bör också finnas en länk till www.orebro.se/socialamedier där det finns beskrivningar om hur vi hanterar innehåll i sociala medier i kommunen.

Delar man jobbrelaterat innehåll i sina privata sociala kanaler ska man alltid ha gott omdöme och inte riskera att exempelvis någon sekretess eller skyddade identiteter röjs.

Samtycke och GDPR

Den 25 maj 2018 träder den nya dataskyddsförordningen (GDPR) i kraft. Det innebär att det krävs det skriftligt samtycke från personer som medverkar i Örebro kommuns innehåll i sociala medier, både på bilder och i filmer, eller innehåll där andra personuppgifter exponeras, exempelvis utskrivet namn på en person eller en berättarröst till en film eller ljudinslag.

Det skriftliga samtycket undertecknas via en samtyckesblankett som finns att hämta i intranätsgruppen Dataskyddsförordningen. Ansvaret att samla in korrekta samtycken ligger på respektive verksamhet som kan ta hjälp av antingen sin kontaktperson inom förvaltningen, sin chef, eller dataskyddsombudet.

Publicera därmed ingen bild eller film eller andra personuppgifter utan att säkerhetsställa att de som är med i innehållet har godkänt publicering och gett skriftligt samtycke till det.

Undvik att okända personer medverkar i innehållet, det vill säga personer som det inte går att samla in samtycken från (exempelvis personer som passerar i bakgrunden på en film eller bild)

Det är den enskilda verksamhetens ansvar att hantera personuppgifterna på ett korrekt sätt. (Läs mer om arkivering, diarieföring och gallring på sidan 7)

Om det är yngre personer på bilderna rekommenderar Datainspektionen att det också finns samtycke från deras vårdnadshavare. Det finns ingen särskild bestämmelse om från vilken ålder unga personer själva kan ge samtycke, men Datainspektionen brukar ha 15 år som tumregel.

En rekommendation är att uppdatera informationen om era sociala konton. Ett tips är att kopiera informationen från OM-rutan på Örebro kommuns centrala Facebooksida.

Örebro kommuns kommunikationsfunktion är inte en stödfunktion för frågor som rör dataskyddsförordningen. Detta ansvar ligger på respektive verksamhet som kan ta hjälp av antingen sin kontaktperson inom förvaltningen, sin chef, eller dataskyddsombudet. Du kan också ställa frågor i intranätsgruppen



Dataskyddsförordningen och läsa mer om hanteringen av personuppgifter på intranätet.

Avtal

När till exempel ett konto eller en blogg skapas måste man acceptera de användarvillkor som hör till. Det är viktigt att läsa igenom avtalet noga för att veta vad man förbinder sig till.

Underhåll, bevakning och ansvar

Det ska finnas ett tydligt ansvar för underhåll och bevakning när en verksamhet beslutar sig för att använda sociala medier. Verksamheter som har information på www.orebro.se, eller på sin skolwebbplats, ska se till att denna är uppdaterad innan de börjar använda sociala medier, så att det som kommuniceras i de olika kanalerna stämmer överens.

Att använda sociala medier tar tid, hur mycket beror på vilket socialt medium det handlar om. Facebook till exempel kräver snabba svar medan en blogg generellt inte behöver underhållas lika ofta. Generellt ska frågor besvaras skyndsamt, önskvärt inom ett dygn under kontorstid.

I ansvaret för sociala medier ingår även att ha rutiner för kriskommunikationshantering, diarieföring, gallring, arkivering och hur olämpliga eller sekretessbelagda inlägg sköts (läs mer om detta längre fram i dokumentet). Det är viktigt att flera personer har tillgång till login, lösenord etc. och vet hur kanalen fungerar, särskilt vid en krissituation.

Det är viktigt att uppskatta vilka resurser som krävs för att sköta kommunikationen i det valda sociala mediet och om de resurserna finns inom verksamheten.

Kommunens övergripande sociala medier

För kommunens övergripande konton i sociala medier ansvarar sociala medierredaktionen tillsammans med servicecenter och kommunikationsfunktionen.

Uppdraget är att:

- kommunicera och sprida samhällsviktig och generell information
- bevaka och hålla informationen uppdaterad
- hantera eller vidarebefordra eventuella synpunkter och klagomål
- tillsammans med verksamheterna ge svar på frågor och inlägg (enligt framtagen svarsrutin)
- följa upp kommunikationsinsatser i sociala medier
- gallra, diarieföra och arkivera.

Exempel på sådana kanaler är kommunens centrala konto på Facebook, Twitter och Instagram. Innehåll och budskap i Örebro kommuns sociala medier samspelar med andra övergripande kanaler, som exempelvis kommunens webbplats.



Besvara inlägg och kommentarer

Varje verksamhet ansvarar för sina egna sociala kanaler för att se vad som skrivs om verksamheten. Frågor och synpunkter ska bemötas med konkreta svar.

Sociala medier präglas av ett personligt tilltal och ofta relativt korta kommentarer. När kommunens medarbetare uttalar sig i sociala medier gör de det som representanter för kommunen och med ett seriöst, sakligt och vänligt tilltal, personligt men inte privat.

Detta särskilt i kommentarer i diskussioner som vi eller andra har upprättat i våra centrala sociala kanaler: Facebook, Twitter och Instagram. Svar på frågor undertecknas med förnamn och förvaltning.

Använd ett enkelt och lättbegripligt språk. Ange förnamn, avdelning eller funktion samt Örebro kommun, så att medborgarna vet vem det är som har svarat.

Exempel: /Stina Svensson, bibliotekarie, Örebro kommun.

Kriskommunikation och sociala medier

Våra grundläggande kanaler för kommunikation vid kriser är webbplatsen orebro.se och telefonnumret 019-21 10 00. Dessa kompletteras med de kanaler inom t. ex. sociala medier som bedöms vara lämpliga för den aktuella händelsen och verksamheten. De sociala medier som vi använder "till vardags" ska också användas vid en kris om de anses lämpliga. Om man väljer att inte använda de sociala medierna vid kris, ska det tydligt framgå i dem var det finns information om det som inträffat.

Om man väljer att använda sociala medier vid en kris är det viktigt att ha beredskap för att snabbt besvara frågor eller bemöta inlägg. Inlägg och frågor bör också sammanställas och föras vidare till aktuell krisledning; de ger en bild av hur människor upplever det som inträffat och kan ge vägledning i hur krisen ska hanteras.

Läs mer om kriskommunikation i kommunens riktlinjer för kriskommunikation.

Sekretess

Sociala medier ska inte användas för sekretessbelagda uppgifter. Om ärenden med sekretess ändå förekommer ska de aldrig besvaras eller kommenteras i sociala medier. Ta istället en skärmdump av sidan, och ta sedan snabbt bort inlägget. Kontakta personen som skickat det sekretessbelagda meddelandet om det är möjligt. De sekretessbelagda uppgifterna ska sedan registreras i kommunens ärendesystem för handläggning.

På kommunens konton i sociala medier ska det finnas information om att sekretessbelagda uppgifter inte är lämpliga i sociala medier. Istället hänvisar vi till kommunens andra kontaktvägar. För färdigformulerad text att använda eller länka till se www.orebro.se/socialamedier



Allmän handling

Kommentarer, inlägg, bilagor och material i sociala medier är allmänna handlingar. De blir allmänna handlingar när vi kan läsa, avlyssna eller på annat sätt uppfatta informationen. De kommentarer, inlägg, bilagor och annat material som är adresserat till kommunen i sociala medier, och som utomstående delar i dialog med kommunen, blir allmänna handlingar och ska behandlas som sådana.

Personer som väljer att interagera med innehållet i våra sociala kanaler eller gör egna inlägg godkänner att vi behandlar de personuppgifter som personen lämnat i våra sociala kanaler (länk till personliga profiler blir det alltid när man kommenterar på till exempel en Facebooksida) Detsamma gäller om man skickar privata meddelanden till oss. Vid frågor i sociala medier, från till exempel en medborgare, skickar vi vidare frågan till aktuell förvaltning med e-post.

Arkivering

Inlägg i sociala medier ska arkiveras regelbundet för att bevaras. Om flödet av inlägg inte är för stort räcker det att bevara en ögonblicksbild minst två gånger per år. Det gör du genom att ta en skärmdump eller göra en utskrift av inläggen som du sen skickar till Stadsarkivet. Arkivering av Örebro kommuns centrala sociala kanaler görs av Stadsarkivet.

Diarieföring och gallring

Kommentarer, inlägg, bilagor och material som kommer in till kommunen i de sociala medier där kommunen är aktiv ska diarieföras om de handlar om:

- klagomål eller synpunkter
- ett pågående ärende
- initierar ett ärende.

Om de inte är av tillfällig eller ringa karaktär. Sådana handlingar behöver inte diarieföras.

Kommunen har ett gallringsbeslut som säger att handlingar som är av tillfällig eller ringa karaktär får gallras när de inte längre är aktuella. Gallringsbeslutet gäller alla i kommunen. Vanligtvis ligger kommentarer, inlägg och synpunkter kvar på de sociala medierna så länge som de olika kanalerna/verktygen tillåter.

Brottsligt material som till exempel hot eller hets mot folkgrupp, barnpornografi, uppvigling, olaga våldsskildring eller upphovsrättsintrång ska den som är ansvarig för kontot spara, polisanmäla och snabbt ta bort. Det ska även diarieföras.

De sociala medier kommunen använder redovisas på www.orebro.se/socialamedier. Kommunen visar på detta sätt att informationen hålls ordnad så att det lätt går att se om den inkommit eller upprättats hos oss. När en verksamhet inom kommunen upprättar eller avslutar ett konto i sociala medier ska den meddela informationsavdelningen som kontinuerligt uppdaterar informationen på www.orebro.se/socialamedier.



Tillgänglighet och lagar

Våra sociala kanaler ska följa gällande lagstiftning och rekommendationer inom sociala medier, tillgänglighet och informationssäkerhet.

Här kan du läsa mer:

- E-delegationens riktlinjer - Myndigheters användning av sociala medier.
<http://www.edelegationen.se/sida/riktlinjer-for-sociala-medier>
- Hot och riskanalys, Örebro kommun (IOR)
- SKL <http://www.skl.se/press/socialamedier>
- Personuppgifter och den nya dataskyddsförordningen: Datainspektionen
<http://www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/personuppgiftslagen/sociala-medier/>



Checklista – starta sociala medier

Innan uppstarten av sociala medier går verksamheten igenom checklistan för att säkerställa att riktlinjerna för sociala medier följs.

- Syfte** – Varför ska det sociala mediet användas?
- Mål** – Vad är målet med kommunikationen?
- Budskap** – vilka frågor ska i huvudsak kommuniceras, hänger det ihop med budskap i andra kanaler, finns risk att budskap krockar?
- Målgrupp** – vilka vänder vi oss till?
- Kanal** – vilken typ av socialt medium ska användas?
- Typ av konto** – skapa en företagssida/-konto, *inte* ett personkonto.
- Avtal** – har ni gått igenom avtalsvillkoren för det sociala mediet?
- Funktion och teknik** – krävs insatser från kommunens IT-avdelning?
- Resurser** – har ni bedömt vilka insatser som behövs i tid och resurser för att upprätta och hålla det sociala mediet under uppsikt?
- Bevakning** – vem/vilka sköter bevakning och uppdatering? Är det endast en person måste täckning finnas vid t.ex. semester.
- Avsändare** – framgår det tydligt att ni är en del av Örebro kommun?
- Risker** – riskerar sekretess att röjas och andra lagar och regler att ta hänsyn till?
- Diarieföring, gallring och arkivering** – hur ser era rutiner ut?
- Kriskommunikation** – Hur använder ni sociala medier vid en kris. Hur hänger det ihop med övriga informationskanaler? Finns back-up för bemanning och hantering?
- Marknadsföring** – hur hittar besökarna till era sociala medier?
- Informationskrav** – Har ni fått med all övergripande information som ska finnas? (Jfr Checklista från E-delegationen). Alternativ länka till www.orebro.se/socialamedier
- Meddela** infoavdelningen@orebro.se när ni upprättar eller avslutar ett konto.

Bilagor

- 1) Besvara inlägg och kommentarer på Internet
- 2) Flödesschema hantering av inkomna synpunkter (Upphov: Thomas Selig, Penseo/Katrineholms kommun)
- 3) Checklista för sociala medier ur ett juridiskt perspektiv (E-delegationen)