

Ärendenr
2021-000028.003

Rutin för arbete med sociala medier i Tibro kommun

Beslutat av:	Ledningsgruppen 2021-11-03
Gäller för:	Samtliga nämnder och förvaltningar
Gäller från och med:	2021-11-03
Tidpunkt för aktualisering:	2026-01-01
Dokumentägare:	Kommunikationschef



Innehållsförteckning

1. Definition och utgångspunkter	3
2. Ansvar och beslut.....	4
3. Syfte och mål.....	5
4. Hantering av sociala mediekkanaler.....	6
4.1 Avsändare	6
4.2 Språk, faktagranskning och bemötande.....	6
4.3 Diarieföring, arkivering och gallring.....	7
4.4 Otillåtet innehåll	8
5. Råd till anställda som använder sociala medier privat	9
5.1 Var öppen med vem du är	9
5.2 Se upp med personangrepp, osaklig kritik och oanständigheter	9
5.3 Uppmärksamma nätmobbning och kritik.....	10



1. Definition och utgångspunkter

Sociala medier är interaktiva mediekkanaler – mötesplatser – som ger möjlighet till dialog. Här delas upplevelser, erfarenheter, åsikter och bilder, ljud- och filmfiler m m.

Tibro kommuns rutin för arbete med sociala medier är framtagen för att ge medarbetare:

- en beskrivning av kommunens övergripande syfte med användningen av sociala medier.
- en överblick över vilka formella krav som ställs på dem som ansvarar för och agerar i kommunens officiella sociala medier.
- en vägledning i vad som är viktigt att tänka på vid användningen av sociala medier.

Rutinen utgår från och baseras på:

- kommunens riktlinjer för kommunikation. De definierar hur kommunen ska kommunicera med invånare, föreningar, företag och andra intressenter med hänsyn till omgivningens förväntningar samt utifrån gällande lagar och förordningar.
- De rekommendationer som finns i Sveriges Kommuners och Regioners, SKR:s checklista för sociala medier och E-delegationens riktlinjer för sociala medier.

När sociala medier används som en kommunikationsplattform av anställda i tjänsten, d v s när Tibro kommun är avsändare, är det viktigt att följa de lagar som styr offentliga verksamheters kommunikation och publicering på Internet:

- Tryckfrihetsförordningen
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Kommunallagen
- Förvaltningslagen
- Arkivlagen
- Lagen om elektroniska anslagstavlor
- Upphovsrättslagen
- Dataskyddsförordningen (GDPR)



2. Ansvar och beslut

Varje förvaltning/enhet ansvarar för sitt deltagande i sociala medier och för informationen som finns där. IT- och kommunikationsenheten ansvarar för de kommungemensamma sociala medierna.

Beslut om att en social mediekanal ska användas fattas av respektive förvaltningschef/ verksamhetschef. En social mediekanal skapas och underhålls av en enhet. Medarbetare ska inte skapa egna, personliga sociala mediekanaler inom ramen för sina uppdrag.

När en förvaltning/enhet väljer att använda en social mediekanal i sin kommunikation med en grupp kommuninvånare ska detta ske i samråd med IT- och kommunikationschefen.

Av beslutet ska framgå:

- Vad som är syftet med verksamhetens närvaro i den sociala mediekanalen (konto)
- Vilken social mediekanal som används (ange adress)
- Huvudsaklig målgrupp
- Vem som är ansvarig för den sociala mediekanalen. Vid ansvarig tjänstepersons frånvaro ska ersättare finnas utsedd.

Tjänsteperson som har ett fastställt ansvar för en social mediekanal ansvarar för att:

- **Publicera information om syftet** med den aktuella mediekanalen, **kontaktinformation** till ansvarig verksamhet samt information om hur olagliga och olämpliga inlägg hanteras. Använd den kommungemensamma texten om detta, se bilagan "Grundbudskap – syfte och hantering av Tibro kommuns sociala mediekanaler".
- **Kontinuerligt bevaka det som publiceras.** Bevakning ska ske dagligen alla vardagar. Se punkt 4.2
- **Skyndsamt besvara inlägg** som riktar sig till den ansvariga verksamheten, se till att inlägg som kräver handläggning diarieförs samt vid behov vidarebefordra inlägg till andra verksamheter/tjänstepersoner. Se punkt 4.2 och 4.3.
- **Avpublicera inlägg** som strider mot svensk lag, är kränkande eller innehåller känsliga personuppgifter inom 48 timmar. Se punkt 4.4.



- **Säkerställa att det som publiceras i den aktuella kanalen hanteras enligt dokumenthanteringsplanen** för ansvarig nämnd. Denna styr vad som ska bevaras, vad som får gallras och i så fall när. Se punkt 4.3.

Med fattade beslut som grund upprättar IT- och kommunikationsenheten en förteckning över kommunens deltagande i sociala medier på Tibro kommuns hemsida, www.tibro.se. Syftet är att underlätta sökandet efter allmänna handlingar enligt bestämmelser i Arkivlagen och Offentlighets- och sekretesslagen. I förteckningen ska det uppges vem som är ansvarig för den sociala mediekanalen, vad deltagandet syftar till och vilken den huvudsakliga målgruppen är.

Minst två personer ska kunna administrera varje konto som Tibro kommun har i sociala mediekanaler. När gemensamma inloggningsuppgifter används ska dessa lagras på en central plats där flera personer kommer åt dem, så att kommunen inte råkar ut för att det finns konton som ingen kommer åt att administrera.

Kommunala konton i sociala medier ska uppdateras regelbundet, helst minst en gång per vecka. I annat fall ska en bedömning göras om kontot ska finnas kvar eller avslutas. Ansvarig förvaltning ska informera IT- och kommunikationsenheten om att ett konto har avslutats.

3. Syfte och mål

Det ska finnas ett uttalat syfte med användningen av en social mediekanal. Syftet ska ligga i linje med ansvarig verksamhets uppdrag samt något av kommunens övergripande syften med kommunikation via sociala medier.

Tibro kommun ska använda sig av sociala medier för att:

Marknadsföra kommunen och olika evenemang. Marknadsföringen kan ske genom att allmän information om orten Tibro och olika evenemang sprids via inlägg, kommentarer, film-, bild- och ljudfiler samt länkar till kommunens webbplatser. Vidare kan företag, föreningar och privatpersoner som vill delta i marknadsföringen av Tibro enkelt skapa inlägg och länkar, som synliggör det som är aktuellt i Tibro samt lyfta fram förebilder och goda exempel. Har vi något intressant att berätta förs våra budskap vidare av dem som tar del av den information som vi sprider via olika sociala nätverk.



Skapa digitala forum för ökad dialog med kommuninvånarna. Via de sociala medierna kan kommunen efterfråga synpunkter och förslag från kommuninvånarna samt snabbt fånga upp åsikter om olika verksamheter i kommunen. Genom att bygga relationer via sociala medier har vi möjlighet att lättare få kontakt med fler invånare och förstå deras behov bättre, vilket bidrar till att vi kan förbättra den kommunala servicen gentemot olika målgrupper samt medverka till en levande demokratisk dialog.

Marknadsföra Tibro kommun som arbetsgivare, vilket innebär att stärka kommunens arbetsgivarvarumärke och använda sociala medier aktivt vid rekryteringen av nya medarbetare.

Snabbt sprida och inhämta information till och från kommuninvånarna vid samhällsstörningar som kräver särskilda insatser från kommunen.

4. Hantering av sociala mediekanaler

4.1 Avsändare

Det ska tydligt framgå att informationen i den sociala mediekanalen kommer från Tibro kommun. Huvudregeln är att Tibro kommuns logotype ska användas som "avsändarsignatur" när det är möjligt/lämpligt. När så inte är fallet ska alternativ signatur fastställas i samråd med Tibro kommuns kommunikationsstrateg.

Ha, om möjligt, med följande:

- Information om att den verksamhet som ansvarar för den sociala mediekanalen är en del av Tibro kommun
- Telefonnummer till Tibro kommuns växel alternativt till den aktuella verksamheten
- Länk till kommunens hemsida.

4.2 Språk, faktagranskning och bemötande

Tänk på att anpassa både beskrivande texter och kommentarer, så att de passar den valda kanalen och din målgrupp. Skriv tydligt, sakligt och korrekt. Använd enkla ord som de flesta förstår. Tonen bör vara personlig, men inte privat. Använd "du" som direkt tilltal. Var noga med att faktagranska din text innan den publiceras.

Besvara synpunkter och kommentarer på ett sakligt och respektfullt sätt utan dröjsmål. Enligt förvaltningslagen är den som sköter kontot för den aktuella sociala mediekanalen skyldig att besvara frågor från enskilda så snart som möjligt. Ha för vana att svara inom



48 timmar (på vardagar). Frågor som den kontoansvarige inte själv kan svara på ska skickas vidare till berörd verksamhetsansvarig för inhämtande av svar. När en verksamhet lägger ut ett inlägg i någon av kommunens gemensamma, officiella kanaler ska berörd verksamhet bevaka inlägget och besvara alla eventuella frågor som är kopplade till inlägget. Om frågan inte berör kommunens verksamhetsområden ska den som ställt frågan hänvisas till rätt instans.

Eventuella faktafel vid publiceringen ska korrigeras skyndsamt i befintligt inlägg. Tibro kommun kan bli skadeståndsskyldig om felaktiga upplysningar och råd lämnas ut. Gör därför inga uttalanden i sociala medier som kan få ekonomiska eller rättsliga konsekvenser.

Om det publiceras många kritiska synpunkter mot en kommunal verksamhet eller mot kommunen som helhet i en social mediekanal ska ansvarig chef och kommunens IT- och kommunikationsenhet konsulteras innan officiella kommentarer lämnas.

Använd följande checklista om du svarar på inlägg om Tibro kommun i andra sociala mediekanaler:

- Ge korta, tydliga och korrekta svar.
- Rätta sakfel.
- Besvara inte inlägg av politisk karaktär.
- Berätta att du arbetar på Tibro kommun.
- Spara inlägg som kräver handläggning enligt punkt 4.3 och 4.4.

4.3 Diarieföring, arkivering och gallring

Av dokumenthanteringsplanen för ansvarig nämnd framgår vilket innehåll som ska bevaras (arkiveras), om det ska diarieföras, om det får gallras och i så fall när. Information eller kommentarer som lämnas på Tibro kommuns officiella sociala mediekanaler är allmänna handlingar. De ska hållas ordnade så att det framgår om inläggen kommit in från utomstående eller skapats av kommunen. Kommunikationen ska hållas ordnad så att inläggen är sökbara, till exempel i kronologisk ordning.

Tibro kommun har skyldighet att lämna ut allmänna handlingar vid förfrågan. Sidor i kommunens sociala mediekanaler ska kunna visas upp och lämnas ut som utskrifter. Utlämnande kan i många fall även ske digitalt.

Inlägg och frågor på sociala medier som kräver handläggning ska tas om hand och diarieföras, antingen genom att ett nytt ärende öppnas i kommunens dokument- och



ärendehanteringssystem eller genom att det aktuella inlägget/frågan förs in i ett befintligt ärende.

Innehållet i Tibro kommuns sociala mediekanaler ska regelbundet sparas för framtida arkivering. Gör en skärmdump (print screen) av mediekanalens startsida en gång per halvår, spara den som en pdf-fil i formatet PDF/A-1 på T:\Tibro\Grafisk Profil\07. Arkivering av Tibro kommuns sociala medier.

Gallring av information som är av tillfällig karaktär eller av ringa betydelse ska göras när den sociala mediekanalen inte längre används alternativt en gång i halvåret i de fall det är lämpligt, till exempel när informationen inte längre är aktuell eller då det är svårt att få en överblick över inläggen i den aktuella sociala mediekanalen. Gallring av olagliga och på annat sätt olämpliga inlägg görs enligt beskrivning i punkt 4.4.

4.4 Otillåtet innehåll

Inlägg som innehåller brottsliga eller sekretessbelagda uppgifter får inte förekomma på en social mediekanal. Om någon utomstående gör ett inlägg med ett sådant innehåll ska detta tas bort skyndsamt, allra senast inom 48 timmar. Kommentarer och material med otillåtet innehåll ska sparas (= skärmdump), och diarieföras för vidare handläggning, innan de tas bort.

Tibro kommun är enligt lag skyldig att informera dem som besöker de kommunala sociala mediekanalerna om att det är otillåtet att publicera brottsligt material, kränkande personuppgifter, sekretessbelagda uppgifter och reklam där, se bilagan "Grundbudskap – syfte och hantering av Tibro kommuns sociala mediekanaler".

Det ska tydligt framgå att kommentarer och inlägg inte får innehålla:

- förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- hets mot folkgrupp eller trakasserier
- olovliga våldsskildringar eller pornografi
- uppmaningar till brott eller information om brottslig verksamhet
- handlingar som omfattas av sekretess eller innehåller känslig information om enskilda
- bilder på människor där det saknas godkännande från dem som är identifierbara. Var restriktiv med publicering av bilder på barn. Vid publicering av bilder på barn under 16 år krävs alltid godkännande från vårdnadshavare.



- upphovsrättsligt skyddat material. Publicering av bilder, video och annat upphovsrättskyddat material kräver tillstånd från upphovsman.
- kommersiella budskap.

Besökarna ska upplysas om att kommentarer och material med den här typen av innehåll kommer att avpubliceras eller raderas inom 48 timmar.

5. Råd till anställda som använder sociala medier privat

Som kommunanställd har du rätt att fritt uttrycka dina åsikter om Tibro kommun och andra myndigheters verksamheter som privatperson på sociala medier, om inte informationen du sprider är sekretessbelagd.

Försök gärna bidra med värdefull information om kommunen när du deltar i diskussioner i sociala medier. Skriv gärna om det du kan. Det är positivt att du bidrar med relevant fakta och bra tips som hjälper kommuninvånare att förstå och använda den service som Tibro kommun erbjuder.

Om det dyker upp en komplicerad fråga eller en fråga som behöver åtgärdas är rekommendationen att du informerar ansvarig verksamhet, så att de har möjlighet att besvara frågan.

5.1 Var öppen med vem du är

När du deltar i diskussioner som knyter an till din arbetsuppgift eller din arbetsplats kan du gärna berätta vem du är och vad du arbetar med i kommunen. Det är också bra att du klargör att du deltar i diskussionen som privatperson och inte på uppdrag av Tibro kommun.

5.2 Se upp med personangrepp, osaklig kritik och oanständigheter

Tibro kommun strävar efter att ha arbetsplatser som präglas av öppenhet och uppmuntrar till en saklig dialog och möjligheter att framföra både beröm och negativ kritik.

Att tala illa om kollegor, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter på sociala medier kan bryta mot de lojalitetskrav som din arbetsgivare ställer på dig. Tänk dig därför för när det gäller personangrepp, osaklig kritik och oanständigheter.



5.3 Uppmärksamma nätmobbning och kritik

Om du upptäcker att en kollega, elev eller brukare mobbas i sociala medier är det bra om du meddelar detta till din chef eller anmäler det som ett brott.

Stöter du på publicerat material som är negativt för Tibro kommun rekommenderar vi dig att du informerar din närmaste chef eller kommunens IT- och kommunikationsenhet om detta.