

Kommunstyrelsens sammanträde

2017-03-29

Ärende	
27	Ljusnarsbergs kommuns policy för sociala medier
Egna anteckningar	



Au § 53

Dnr KS 0049/2017

Ljusnarsbergs kommuns policy för sociala medier

Ärendebeskrivning

Webbansvarig Anders Styrbjörn Andersson har inkommit med förslag till Ljusnarsbergs kommuns policy för sociala medier.

Allmänna utskottets beslut

Allmänna utskottet hänskjuter ärendet till kommunstyrelsen.

Ljusnarsbergs kommuns policy för sociala medier - FÖRSLAG

Bakgrund och syfte

Sociala medier är ett samlingsbegrepp för de webbaserade digitala kommunikationsplattformar som vuxit fram och som ökat i såväl antal som popularitet. De olika plattformarnas höga tillgänglighet gör det möjligt för individer att enkelt sprida information och budskap till en bred användarbas, att nätverka och att föra dialog.

I takt med att användningen av sociala medier blivit en naturlig del av många människors vardag, ökar behoven av att reglera hur de nya verktygen får användas i rollen som anställd av Ljusnarsbergs kommun. Denna policy har som syfte att klargöra hur den som är anställd av Ljusnarsbergs kommun får använda sig av sociala medier i sitt arbete och på fritiden.

Medborgarperspektivet i centrum

Ljusnarsbergs kommun bör i möjligaste mån anpassa sin kommunikation efter medborgarnas behov. Att bedriva kommunikationen på de platser - såväl fysiska som digitala - som medborgarna befinner sig på, har flera fördelar. Bland annat kan en sådan närvaro medföra att medborgarna:

- får större möjlighet att delges viktig information.
- uppfattar kommunen som närvarande, lättillgänglig och transparent.
- ges möjlighet att delge synpunkter och.
- får ökat förtroende för kommunen och den demokratiska processen.

Hur använder Ljusnarsbergs kommun sociala medier?

En sida för samtliga verksamheter

Endast genom att kombinera olika kommunikationsplattformar kan vi som myndighet säkerställa tillgänglighet, tydlighet och transparens hos våra verksamheter. Sociala medier är en sådan kommunikationsplattform. Ljusnarsbergs kommun har valt att aktivt närvara på Facebook, som fortfarande är den dominerande plattformen i Sverige. För att säkerställa kvaliteten och underlätta moderering begränsar vi oss till att ha en Facebook-sida för samtliga verksamheter i kommunen.

Webbredaktörens roll

Kommunen använder publicering på Facebook som ett komplement till nyhetsflödet på kommunens webbplats. Kommunens webbredaktörer ansvarar för att göra bedömningen av vilka nyheter som ska publiceras. Medborgare har möjlighet att kommentera kommunens inlägg och att kontakta kommunen privat. Verksamhet som önskar kontinuerligt publicera uppdateringar på kommunens Facebook-sida kan utse en webbredaktör för verksamheten.

Webbredaktören:

- ansvarar för att gallra, diarieföra och arkivera.
- svarar på enklare frågor inom en arbetsdag.
- hänvisar till ansvarig chef gällande frågor av mer komplicerad natur.
- ansvarar för att moderera inkomna kommentarer inom skälig tid. Inga former av diskriminering, trakasserier eller kränkande innehåll får förekomma i kommentarer på kommunens Facebook-sida. En tumregel är att inlägg som inte är konstruktiva frågor med fördel kan tas bort.

Allmän handling, arkivering

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. Inlägg i sociala medier ska arkiveras regelbundet för att bevaras. Detta görs genom utskrift av inläggen.

Gallring

Kommentar, 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.

Kommentarer och inlägg av ringa betydelse diarieförs ej.

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.

Sekretess

Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier. Avsteg från denna regel är brott mot Offentlighets- och sekretesslagen. I det fall sekretessbelagda uppgifter ändå publiceras på sociala medier, är vi ansvariga för att ta en skärmdump av inlägget och att ta bort inlägget. Om möjligt ska personen som skickat det sekretessbelagda meddelandet kontaktas. Uppgifterna ska sedan registreras i kommunens ärendehanteringssystem för handläggning.

På kommunens sidor i sociala medier ska framkomma att sekretessbelagda uppgifter inte får förekomma.

Kriskommunikation

Sociala medier kan med fördel användas i en krissituation för att kommunicera relevanta och korrekta uppgifter om krisen i fråga. I en sådan situation är det viktigt att snabbt besvara frågor, gallra ovidkommande inlägg och att kontinuerligt syssla med omvärldsbevakning.

Kommunen som avsändare

För att göra det tydligt vem som skriver på Facebook i kommunens namn, och i vilken roll, ska varje inlägg undertecknas med namn och titel på den som skriver inlägget.

Medarbetares närvaro på sociala medier

Lagen om yttrandefrihet

För medarbetare i Ljusnarsbergs kommun gäller lagen om yttrandefrihet för offentliganställda. Den innebär möjlighet att uttala sig eller på annat sätt ge uttryck för missnöje/kritik mot Ljusnarsbergs kommun som offentlig arbetsgivare, och att yttra sig om verksamhetsspecifika frågor så länge det inte rör sig om uppgifter som skyddas av sekretess.

Rekommendationer till den som arbetar i Ljusnarsbergs kommuns verksamheter

När kommunens medarbetare uttalar sig i sociala medier om verksamhetsspecifika frågor, ska det framgå om de gör det som representanter för kommunen eller som privatpersoner - detta särskilt när det gäller kommentarer i diskussioner som andra har upprättat.

Inkommer frågor på plats som inte omfattas av Ljusnarsbergs kommuns kommunikationsplattform, är det bäst att hänvisa frågeställaren till att ställa frågor direkt till ansvarig person inom verksamheten.

Användning av sociala medier under arbetstid

Endast den som utsetts till webbredaktör inom en verksamhet får publicera inlägg på kommunens Facebook-sida. Kommunikation gällande arbetsrelaterade frågor sker via befintliga kommunikationskanaler (t.ex. e-post, internpost, telefon), och inte via sociala medier.