

Riktlinjer för användning av sociala medier

i Hallstahammars kommun

Hallstahammars kommun närvarar i sociala medier för att nå olika målgrupper, ge service och sprida kommunal information. Gemensamt för allt vårt kommunikationsarbete i sociala nätverk är att det genomförs med syfte att skapa dialog och ta tillvara synpunkter från invånarna. Rätt använt kan aktiviteter i sociala medier förstärka vårt varumärke och också hjälpa till att attrahera nya medarbetare.

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-
ledning



HALLSTAHAMMARS
KOMMUN

Beslutad av: Kommunchef Carin Becker Åström genom delegationsbeslut

Datum: 2019-05-09

Giltighetstid: tillsvidare

Revideringar och omarbetningar:

Dokumentet gäller för: Samtliga förvaltningar i Hallstahammars kommun

Policy

Riktlinje

Rutin/vägledning

Dokumentansvarig: Utvecklingschef, enheten för strategisk utveckling och planering



Innehåll

Riktlinjer för användning av sociala medier	5
Definition	5
Ansvar	5
Kommunens centrala kanaler i sociala medier	5
Verksamheternas egna sociala mediekkanaler	6
Skapa konto i sociala medier.....	7
Behovsanalys – tänk igenom varför, vad och för vem	7
Beställning av konto via e-tjänst	7
Konto skapas där avsändaren tydligt framgår	7
Lansering och marknadsföring.....	7
Använda sociala medier i tjänsten för verksamhets räkning.....	8
Inlägg och kommentarer som kommer in till det sociala mediet är allmän handling .	8
Göra inlägg och besvara kommentarer är ett jobbuppdrag	8
Håll uppsikt över inlägg och kommentarer och var noga med upphovsrätt och personuppgifter	9
Håll dig informerad och följ de sociala mediernas egna regler.....	9
Att låna ut ett konto.....	9
Gilla och följa andra.....	9
Sociala medier i kommunens namn är inte en politisk arena	10
Hantera synpunkter, frågor och kommentarer på sociala medier.....	10
Förvaring, diarieföring, gallring och arkivering av allmänna handlingar på sociala medier	11
Allmänna handlingar på sociala medier ska hållas ordnade.....	11
Vissa inlägg och kommentarer ska diarieföras	11
Gallring	11
Arkivering	11
Avsluta ett konto	11
Överlåta ett konto.....	12
Använda sociala medier som privatperson.....	12
Yttrande- och meddelarfrihet gäller så länge inte sekretess bryts.....	13
Sociala medier i händelse av samhällsstörning eller krissituation	13

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-
ledning

Lagar – en sammanfattning över vilka lagar som berör vår användning av sociala medier	14
Förvaltningslagen (1986:223)	14
Arkivlagen (1990:782)	14
Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).....	14
Tryckfrihetsförordningen	14
Språklagen (2009:600)	15
Dataskyddsförordningen (2016/679)	15
Lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor	15
Skadeståndslagen	16
Bilaga 01: Informationstexter till sociala medier	17
Bilaga 02: Checklista för användning av sociala medier	19

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-
ledning

Riktlinjer för användning av sociala medier

Dessa riktlinjer ska hjälpa dig, chef och medarbetare i Hallstahammars kommun att kunna använda sociala medier på ett sätt som är förenligt med vår kommunikationspolicy, med lagar och regler (som exempelvis offentlighetsprincip och sekretesslagstiftning), samt bestämmelser om arkivering. Kommunikationen via sociala medier ska vara samordnad med och komplettera övrig kommunikation i andra kanaler.

Definition

Sociala medier är ett samlingsbegrepp för internetjänster och webbplatser som bygger på samtal och möjliggör samspel mellan användarna. Det är användarna som aktivt skapar och utvecklar innehållet. Kommunikationen sker online, uppmuntrar till dialog, debatt och diskussion och rollerna som publik och författare är flytande.

Det finns en stor mängd olika sociala medier och nya tillkommer hela tiden. Exempel på sociala medier är Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter och YouTube, bloggar, videobloggar, wikier, poddradio, med flera.

Ansvar

Kommunens centrala kanaler i sociala medier

Kommunikationsenheten ansvarar för Hallstahammars kommuns centrala kanaler i sociala medier. Tillsammans med kommunikationsenheten och vissa utsedda webbredaktörer har även kundcenter uppdraget att göra inlägg samt besvara frågor och kommentarer i kommunens centrala kanaler, exempelvis på Hallstahammars kommuns officiella Facebooksida. Verksamheterna inom Hallstahammars kommun har rätt att, och bör också, bidra med tips och idéer på innehåll och ämnen som lämpar sig att publicera i de centrala kanalerna. Det är kommunikationsenheten som avgör vilken information som ska publiceras på sidan.

Med uppdraget att hålla de centrala kanalerna uppdaterade följer att respektive förvaltning måste ha definierat en organisation av kontaktpersoner som kan hantera frågor som kräver snabb återkoppling.

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-
ledning

Verksamheternas egna sociala mediekanaler

Förvaltningar, avdelningar, enheter eller enskilda verksamheter ansvarar för och hanterar sin egen närvaro i sociala medier. Det innebär att den förvaltning, avdelning, enhet eller enskild verksamhet som startat ett konto också bär ansvaret att hantera mediet utifrån gällande lagar och dessa riktlinjer. Det är alltid respektive chef som godkänner att sociala mediekonton öppnas och avslutas.

Kommunikationsenheten finns som stöd för verksamheten i kommunikationen via sociala medier och ska alltid hållas uppdaterad om vad som händer med kontot.

Kommunikationsenheten ska även ha administratörsbehörighet till de konton som verksamheterna driver.

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-
ledning

Skapa konto i sociala medier

Behovsanalys – tänk igenom varför, vad och för vem

Verksamheten definierar behovet av social mediekanal. Syfte, mål och målgrupp ska alltid anges. När ett nytt konto (exempelvis en ny Facebooksida) ska skapas bör verksamheten fundera över om inte det kommunövergripande kontot kan täcka behoven. Tänk på att en social mediekanal behöver kontinuerlig uppdatering. Finns resurser att långsiktigt underhålla kontot?

Beställning av konto via e-tjänst

Verksamheten utser någon ansvarig (administratör) för kontot samt får bekräftat från ansvarig chef att beställning kan göras. Beställning av konto sker via e-tjänst på intranätet.

Konto skapas där avsändaren tydligt framgår

Verksamheten alternativt kommunikationsenheten skapar konto. Kontot ska ha minst två administratörer från verksamheten samt att kommunikationsenheten ska ha administratörs-rättigheter. Kontot anmäls till kommunikationsenheten som ansvarar för att en förteckning över alla sociala mediekanaler finns ordnad på hallstahammar.se.

I namn och beskrivning ska tydligt framgå att Hallstahammars kommun (och specifik verksamhet inom kommunen) är avsändare. Beskrivningen ska också innehålla kontaktuppgifter, syftet med det sociala mediet, samt information om hur vi hanterar inlägg, kommentarer och meddelanden utifrån lagar, regler och riktlinjer. Se bilaga 01 med förslag på informationstext. Alla konton ska i sin profilbild använda Hallstahammars kommuns logotyp. Undantag finns för verksamheter som är beviljade särprofilering.

Lansering och marknadsföring

När kontot publicerats ska det, där det är lämpligt och möjligt, delas från andra sociala mediekanaler där Hallstahammars kommun är avsändare. Länkning till kontot ska även ske från kommunens externa webbplats; hallstahammar.se. Marknadsföring, exempelvis i form av nyhetsartikel på hallstahammar.se, kan också göras i samband med lansering.

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-
ledning

Använda sociala medier i tjänsten för verksamhets räkning

Allt innehåll som publiceras på Hallstahammars kommuns konton, eller publiceras som Hallstahammars kommun på andras konton, ska ha en tydlig koppling till kommunens verksamhet. Sociala medier får inte ersätta kommunens eller verksamhetens webbplats som den officiella externa informationskanalen med fakta och nyheter om kommunen och verksamheten. Använd istället sociala medier som komplement och förstärkning av andra informationskanaler. Där det är möjligt länkar du till ursprungskällan på hallstahammar.se.

Inlägg och kommentarer som kommer in till det sociala mediet är allmän handling

Inlägg och kommentarer som publiceras i våra sociala mediekkanaler betraktas som inkomna och blir därför allmän handling och ska som sådana hanteras enligt gällande lagar.

Allmänna handlingar som är offentliga ska vara tillgängliga för alla att läsa. Kommunen som myndighet ansvarar för att handlingarna är ordnade så de är sökbara. I de fall som krävs ska handlingarna även diarieföras, gallras och arkiveras. Se mer under rubriken [Förvaring, diarieföring, gallring och arkivering av allmänna handlingar på sociala medier](#).

Allmänna handlingar som är undantagna från offentlighet är de handlingar som är sekretessbelagda. Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier. Det är inte heller tillåtet att lämna ut känslig information om enskilda. Skulle sekretessbelagda uppgifter publiceras ansvarar kommunen för att snarast ta bort dessa inlägg eller kommentarer.

Göra inlägg och besvara kommentarer är ett jobbuppdrag

De personer som administrerar konton på sociala medier för verksamhets räkning gör det alltid som tjänsteperson i Hallstahammars kommun. Uppdraget ska alltid vara tydligt definierat och dokumenterat av närmaste chef. Genom uppdraget klargörs att personen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.

Det är viktigt att inlägg och svar på kommentarer och meddelanden görs med verksamhetens inloggning. Det kan däremot vara lämpligt att i svar avsluta med namn, befattning och organisationstillhörighet.

I kommunikationen på sociala medier använder vi som i all annan kommunikation från Hallstahammars kommun klarspråk. Dock kan tonen i sociala medier vara ännu lite mer personlig (men inte privat) då just den personliga och direkta kontakten är utmärkande för sociala medier.

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-
ledning

Du som får ett uppdrag ska:

- ha kunskap om det specifika sociala mediet och använda det som en effektiv kommunikationskanal.
- ha tid att bedriva arbetet, både att kontinuerligt göra inlägg och snabbt svara på frågor (inom en arbetsdag).
- känna till Hallstahammars kommuns riktlinjer för sociala medier och genomföra arbetet i sociala medier på ett professionellt sätt utifrån dessa riktlinjer.

Håll uppsikt över inlägg och kommentarer och var noga med upphovsrätt och personuppgifter

Enligt lag måste kommunen hålla uppsikt över de sociala medier som kommunen ansvarar för. Brister i uppsikt kan resultera i skadeståndsskyldighet och straffansvar. Grundregeln är att ha uppsikt över konton i sociala medier minst en gång per arbetsdag. Vid publicering av sådant som kan generera många kommentarer, eller då det nyligen förekommit inlägg som kommunen har tagit bort, ska man ha uppsikt över det sociala mediet flera gånger dagligen. Detta gäller även utanför ordinarie arbetstid. Det måste också finnas rutiner för att hantera uppsikten även under semester, sjukdom, utbildning och annan frånvaro.

Vid publicering av bilder ska såväl upphovsrätt som dataskyddsförordning 2016/679 (GDPR) respekteras.

Håll dig informerad och följ de sociala mediernas egna regler

Följ alltid de juridiska villkor som de sociala medierna själva har. Det är exempelvis inte tillåtet att som verksamhet starta ett personkonto på Facebook. Vid behov ska du också anmäla olämpliga och olagliga inlägg till administratör för den sociala mediekanalerna.

Att låna ut ett konto

Ett vanligt sätt för att öka aktiviteten på sociala medier och få fler följare, är att låta ett konto "vandra runt" mellan olika enheter eller medarbetare. Verksamheter som vill arbeta på detta sätt ska förankra detta hos kommunikationsenheten. Det ska finnas skriftlig dokumentation på vem eller vilka som sköter kontot under vilken tid och dessa personer ska ha kännedom om kommunens riktlinjer för sociala medier.

Gilla och följa andra

På flera sociala kanaler kan kontot knytas till andra konton genom att gilla eller följa. Till exempel kan Hallstahammars kommuns Facebooksidor gilla varandras sidor, andra kommuner, officiella myndigheter eller sidor med stark Hallstahammars-, Kolbäcks eller Strömsholmskoppling, exempelvis idrottsföreningar, kulturinstitutioner och projekt. Dock inte privatpersoner, kommersiella företag, politiska partier eller motsvarande.

På Twitter och andra kanaler där man följer konton (man gillar inte), är det möjligt att följa enskilda personer, politiska partier, företag med flera.

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-
ledning

Sociala medier i kommunens namn är inte en politisk arena

Kommunens sociala mediekkanaler är inte till för politiska diskussioner eller ett forum för politiker att föra dialog och debatt. I egenskap av politiker ska man inte stå som ansvarig för sociala medier med kommunen som avsändare. Det är mer lämpligt att politiker använder sig av det egna partiets kanaler.

Hantera synpunkter, frågor och kommentarer på sociala medier

Syftet med sociala medier är ofta den dialog som kan uppstå mellan användarna. Därför är det viktigt att vi tar hand om, och svarar på de frågor och kommentarer som kommer in via sociala medier.

Du som fått i uppdrag att använda sociala medier har ansvar för att hantera inkommande synpunkter, kommentarer och frågor. Försök att svara så snabbt som möjligt, absolut senast inom en arbetsdag, och skriv under svaret med namn, titel och verksamhet. Huvudregeln är att det är personen vars svar vi publicerar som ska skriva under, och inte den som publicerar själva svaret. Den som har mest kunskap i frågan är den som ska svara.

Kan vi inte ge ett svar på frågan inom rimlig tid så svara inom en arbetsdag att vi har skickat frågan vidare till rätt person som kommer att återkomma med ett svar så snart som möjligt.

I en del sociala medier finns funktionen att ta bort kommentarsfunktionen. Detta bör undvikas då själva syftet med sociala medier försvinner. Är verksamheten endast ute efter att förmedla information så är kommunens webbplats förmodligen rätt kanal att göra det på.

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-
ledning

Förvaring, diarieföring, gallring och arkivering av allmänna handlingar på sociala medier

Allmänna handlingar på sociala medier ska hållas ordnade

Allmänna handlingar i sociala medier behöver inte diarieföras då de till sin natur oftast är av ringa betydelse. De måste däremot hållas ordnade då kommunen är skyldig att kunna lämna ut dem oavsett var och hur de förvaras. För sociala medier innebär det att inlägg och kommentarer förvaras (får ligga kvar) på exempelvis tidslinje tills de räknas som inaktuella enligt gallringsbeslut. Det är nämndkansliet som lämnar ut allmänna handlingar vid förfrågan.

Vissa inlägg och kommentarer ska diarieföras

Inlägg eller kommentarer som innehåller exempelvis synpunkter eller förslag samt sekretessbelagda handlingar ska alltid diarieföras. Även kommunens svar samt kommentartrådar ska i dessa fall diarieföras.

De inlägg som (för att de kan antas strida mot kommunens riktlinjer eller gällande lagstiftning) tas bort från det sociala mediet ska bevaras. Detta görs genom att en skärmdump tas och sparas på anvisad plats. Det är verksamheten som ansvarar för att detta görs.

Ta kontakt med nämndkansliet om du är osäker på hur ett visst inlägg ska hanteras.

Gallring

Att ta bort inlägg eller kommentarer på sociala medier innebär gallring och kräver gallringsbeslut. Att flytta över inlägg till andra medium räknas också som borttagning, vilket kräver gallringsbeslut. I kommunens dokumenthanteringsplan finns det beskrivet vilka handlingar som ska sparas respektive gallras. Varje verksamhet är ansvarig för att man följer de bestämmelser som står i dokumenthanteringsplanen.

Arkivering

Förutom att vissa inlägg och kommentarer ska sparas och arkiveras ska även själva mediet dokumenteras varje halvår, antingen genom att använda mediets arkiveringsfunktion eller genom att en skärmdump tas. Det ska också göras vid större förändringar. Skärmdumpen ska sparas digitalt enligt dokumenthanteringsplan för kommunikationsmaterial. Den som ansvarar för kontot ansvarar också för att detta görs.

Avsluta ett konto

Utvärdera och våga omvärdera närvaron i sociala medier. Ett inaktivt och sällan uppdaterat konto kan vara sämre än att inte ha något konto alls. Kanaler inom sociala medier som inte uppdateras bör avslutas om inte aktiviteten i kanalen ökar. Ta detta beslut i samråd med kommunikationsenheten. Detta gäller exempelvis bloggar som kanske startade för att följa ett specifikt projekt eller en personlig blogg där en rektor bloggar om sitt arbete.

Policy

Riktlinje

Rutin/vägledning

Överlåta ett konto

I undantagsfall kan det hända att ett socialt mediekonto som öppnats och drivits av en verksamhet inom kommunen inte längre ska fortsätta drivas i kommunal regi. Om ett sådant konto ska överlåtas till annan verksamhet eller person ska ett beslut om det fattas av berörd nämnd.

Vissa villkor för överlåtelsen måste uppfyllas:

- Informationen om sidan ska ändras så att det tydligt framgår vem som äger den. Hallstahammars kommuns logotyp får inte synas i profilbilder eller omslagsbilder.
- I samband med överlåtelsen ska Hallstahammars kommun göra ett inlägg på kontot som ska överlåtas som förklarar för följarna att överlåtelsen kommer att ske.
- I samband med överlåtelsen kommer allt ansvar för innehållet på sidan, både historiskt och tills vidare, att övergå till den nya ägaren av kontot.
- Hallstahammars kommun ser gärna också att sidan ändrar sitt namn på ett lämpligt sätt.

Använda sociala medier som privatperson

Hallstahammars kommun ser positivt på medarbetare som i sin tjänst använder sociala medier för att underlätta informationsspridning och dialog med invånare.

Ibland kan det dock vara svårt för utomstående att veta om medarbetare använder sociala medier privat eller i tjänsten. Här följer därför några riktlinjer:

- Medarbetare i Hallstahammars kommun bör inte uttala sig för kommunens räkning från sina privata konton. Vill man bidra till kommunikationen utifrån sin tjänsteroll så ska det göras från kommunens konton där man skriver under sitt inlägg med namn, titel och verksamhet. Medarbetare utan redaktionella rättigheter till kontot tar då hjälp av annan medarbetare med redaktionella rättigheter alternativt kommunikationsenheten för att publicera sitt uttalande.
- När medarbetare använder sina privata konton utanför tjänsten bör det vara tydligt att det är som privatperson och inte som tjänsteperson.
- Om medarbetare skulle få in frågor som rör tjänsteutövning via något av de sociala medier som används privat så ska man hänvisa till kommunens officiella kommunikationskanaler.
- En rekommendation är att verksamheterna diskuterar användandet av sociala medier, både privat och i tjänsten, på sina arbetsplatser.

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-
ledning

Yttrande- och meddelarfrihet gäller så länge inte sekretess bryts

Anställda som använder sociala medier privat får skriva om kommunens verksamhet. Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller som huvudregel beträffande uppgifter som inte omfattas av sekretess.

Sociala medier i händelse av samhällsstörning eller krissituation

Vid en samhällsstörning eller krissituation är sociala medier ett snabbt sätt att nå ut med, och samla in, information. Den kommunövergripande Facebooksidan är det sociala mediet som i första hand ska användas för information i en krissituation. Övriga sociala medier kan hänvisa till den sidan i de fall där det är lämpligt.

Kommunens kriskommunikationsgrupp har i uppdrag att samordna informationen i kommunens kanaler i händelse av en kris. Det är därför av största vikt att all kommunikation utgår från denna grupp i händelse av en kris, och att inga egna initiativ tas till att framföra information från Hallstahammars kommun i våra sociala medier.

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-
ledning

Lagar – en sammanfattning över vilka lagar som berör vår användning av sociala medier

Det är ett antal lagar som påverkar kommunens sätt att arbeta med sociala medier. Riktlinjerna i detta dokument har tagits fram för att följa de lagkrav som finns. Här beskrivs kortfattat vilka skyldigheter kommunen har kopplat till respektive lag för den som vill läsa mer.

Förvaltningslagen (1986:223)

I förvaltningslagen regleras bland annat kommunens serviceskyldighet. Vi har exempelvis skyldighet att ta hand om de frågor som ställs.

Kommunen ska:

- Ha uppsikt över det sociala mediet och besvara inkomna frågor
- Säkerställa att inkomna handlingar hanteras på rätt sätt i rätt kanal.

Arkivlagen (1990:782)

I arkivlagen regleras hur allmänna handlingar ska sparas, gallras och arkiveras.

Kommunens ska:

- Säkerställa att sociala medier ingår i kommunens dokumenthanteringsplaner
- Spara en ögonblicksbild av det sociala mediet i enlighet med det intervall som anges i våra dokumenthanteringsplaner.

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

I offentlighets- och sekretesslagen framkommer att allmänna handlingar i sociala medier inte behöver diarieföras, utan kan hållas ordnade på annat sätt. I lagen behandlas även sekretess.

Kommunen ska:

- Säkerställa att sekretessreglerade uppgifter inte förekommer i våra sociala medier
- Hålla våra allmänna handlingar ordnade
- Ha rutiner för att skyndsamt kunna lämna ut allmänna handlingar

Tryckfrihetsförordningen

Enligt tryckfrihetsförordningen är vi ansvariga för att hantera de allmänna handlingar som kommer in till kommunen. På sociala medier är vi ansvariga för alla inlägg som vi själva gör, och för alla inlägg som utomstående gör, i de sociala medier som vi använder.

Kommunen ska:

- Lämna ut allmänna handlingar skyndsamt, det vill säga med förtur.

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-
ledning

Språklagen (2009:600)

I språklagen regleras de krav som finns på myndigheters språk. Enligt språklagen ska språket vara modernt, lättfattligt och begripligt.

Kommunen ska:

- Skriva så enkelt och begripligt som möjligt
- Underlätta för våra medborgare att kommunicera med oss
- Ta hänsyn till de som inte behärskat svenska så väl
- Ta hänsyn till personer med olika former av funktionsnedsättningar.

Dataskyddsförordningen (2016/679)

Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 även kallad GDPR (The General Data Protection Regulation) handlar om att kommunen alltid måste ha en rättslig grund för att behandla personuppgifter i verksamheten.

Kommunen ska:

- Ta bort kränkande personuppgifter
- Inte själva publicera kränkande personuppgifter
- Säkerställa att vi har tillräcklig uppsikt över de sociala medier som vi använder för att upptäcka kränkande personuppgifter.

[Läs mer om dataskyddsförordningen på Datainspektionens webbplats](#)

Lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor

I lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor står att den som har ansvar för en elektronisk anslagstavla har uppsiktsplikt.

Kommunen ska:

- Hålla uppsikt över insända meddelanden. Hur ofta uppsikt ska göras beror på hur stor trafik det är på anslagstavlan och vilket slags forum det är fråga om. Dock inte mer sällan än en vecka.
- Ta bort vissa typer av brottsligt material som hamnat där och som innebär något av följande: a) uppvigling b) hets mot folkgrupp c) barnpornografibrott d) olaga våldsskildring och e) upphovsrättsintrång.

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-
ledning

Skadeståndslagen

I skadeståndslagen finns bestämmelser om skadeståndsansvar för myndigheten vid felaktiga upplysningar eller råd. Uttalanden som kan uppfattas som råd riktade till enskilda personer, särskilt om de kan få ekonomiska konsekvenser, bör undvikas. Sådana frågor bör istället hanteras i ordinarie kanaler och enligt ordinarie rutiner.

Kommunen ska:

- Undvika uttalanden som kan uppfattas som råd eller upplysningar och som kan få ekonomiska konsekvenser.
- Använda ordinarie handläggningskanaler för att handlägga frågor som gränsar till, eller utgör, myndighetsutövning.

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-
ledning

Bilaga 01: Informationstexter till sociala medier

I sociala medier som kommunen använder bör viss information alltid finnas med. Den här texten kan du kopiera in i sin helhet, eller utgå ifrån, när du skapar din sida.

Välkommen till *verksamhetens namn*, en del av Hallstahammars kommun. Här kan du följa oss och få aktuell information från kommunen. Vi svarar gärna på frågor och synpunkter som rör vår verksamhet. Vi finns tillgängliga på vardagar under kontorstid och vår målsättning är att ge dig svar så snabbt som möjligt.

De inlägg du gör på kommunens *Facebooksida/Instagramkonto/eller annan kanal* blir tillgängliga för alla. Därför ska personärenden inte hanteras här. Vill du komma i kontakt med Hallstahammars kommun i enskilda ärenden ber vi dig kontakta oss via telefon, e post eller besök istället.

Inlägg och kommentarer som publiceras på vår *Facebooksida/Instagramkonto/eller annan kanal* betraktas som inkomna och blir därför allmän handling som hanteras enligt gällande lagar.

När du använder sociala medier för att komma i kontakt med Hallstahammars kommun, så överförs informationen samt personuppgifter alltid till tredje part (företaget eller organisationen som driver det sociala mediet). För mer information om Hallstahammars kommuns hantering av personuppgifter: www.hallstahammar.se/dataskydd.

Tänk på att

- använda ett vårdat språk och visa hänsyn för andras åsikter
- inte skriva meddelanden som kan uppfattas som kränkande av enskilda eller grupper av människor
- inte skriva något som uppmanar till brott
- inte skriva känslig information (personuppgifter med mera)
- inte skriva meddelanden som skyddas i lagen om upphovsrätt
- sidan inte är en arena för politiska diskussioner
- inte skriva meddelanden som innehåller kommersiella budskap eller reklam

Inlägg som bryter mot ovanstående kommer att tas bort från *Facebooksidan/Instagramkontot/eller annan kanal*. Inläggen hanteras som en inkommen handling och kan komma att sparas. Brottsligt material polisanmäls.

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-
ledning

Du är alltid välkommen att kontakta oss på följande sätt:

- Telefon: 0220-240 00
- E-post: kundcenter@hallstahammar.se
- Brev: Hallstahammars kommun, 734 80 Hallstahammar

Ansvarig för den här sidan är *verksamhetens namn*. Om du upptäcker kränkande innehåll och vill anmäla inlägg eller framföra synpunkter kan du kontakta kundcenter@hallstahammar.se.

Du kan också tycka till om kommunens verksamhet på www.hallstahammar.se/synpunkt. Du hittar Hallstahammars kommuns riktlinjer för användning av sociala medier på www.hallstahammar.se/socialamedier.

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-
ledning

Bilaga 02: Checklista för användning av sociala medier

Börja med

- Läs riktlinjerna och rådgör gärna med kommunikationsenheten.
- Ansvarig chef tar beslut om sociala medier ska användas.
- Beställ konto via e-tjänst.

Ansvar och roller

- Verksamhetsansvarig är ansvarig för de sociala medier som verksamheten använder.
- Varje konto ska ha minst två administratörer samt att kommunikationsenheten ska ha administratörsrättighet.
- Verksamhetens administratörer ansvarar för att skriva inlägg och hantera de kommentarer som kommer in.

Skriv inlägg

- Skriv lagom ofta.
- Tänk gärna på sidans syfte innan du skriver.
- Uppmana gärna till kommentarer och delningar.
- Ha ett direkt tilltal och skriv du om läsaren och vi om Hallstahammars kommun.

Publicera bilder (foto och film)

- Var noga med att bara publicera foto och film med upphovsrätt.
- Personer som är med på bild ska ha gett sitt godkännande.

Svara

- Svara så snabbt som möjligt, absolut senast inom en arbetsdag.
- Den som har mest kunskap om frågan ska svara.

- Alla verksamheter ska snabbt bidra med svar på frågor och synpunkter.
- Skriv under svar med namn, titel och verksamhet.

Ha uppsikt

- Bevaka minst 1 gång/arbetsdag.
- Bevaka oftare vid behov, till exempel om du nyligen tagit bort inlägg.
- Ha rutiner för hur bevakningen ska gå till vid ledighet och frånvaro.

Ta bort kommentarer (men spara skärmdumpar) med

- Förtal eller personangrepp
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller trakasserier
- Olovliga våldsskildringar eller pornografi
- Uppmaningar till brott
- Upphovsrättsligt skyddat material
- Sekretessuppgifter

Diariet

- Kommentarer som innehåller synpunkter och förslag ska skickas till diariet, tillsammans med svaret.
- Även kommentarer som innehåller sekretessuppgifter ska diarieföras.

Arkivering

- Ta skärmdump varje halvår eller vid större förändringar eller händelser och arkivera den.

Gallring

- Följ dokumenthanteringsplanerna när det gäller gallring av inlägg och kommentarer.

Policy

Riktlinje

Rutin/vägledning