

Haparanda stads riktlinjer för sociala medier

Haparanda stads riktlinjer för sociala medier ska hjälpa och stötta de som arbetar inom kommunen att kommunicera via sociala medier. Dokumentet behandlar bland annat förhållningssätt, nytta, ansvarsområden samt vilka lagar och regler som gäller.

Kommunfullmäktige beslutade 2017-04-24 att riktlinjerna skall gälla från och med 2017-05-02.

Bakgrund

Det ställs hela tiden nya krav på hur vi kommunicerar. Med sociala medier kan vi enkelt ha en dialog och snabbt ge svar på frågor eller kommunicera vårt budskap.

Syfte

Sociala medier ska ses som en integrerad del av den övergripande kommunikationen. Genom att vara öppna och tillmötesgående skapar vi förtroende hos våra medborgare och underlättar för dem att delta i utvecklingen av våra verksamheter. Med en öppen dialog bygger vi relationer vilket skapar förtroende för vårt varumärke.

Målbild

Sociala medier bidrar till att stödja den kommunala utvecklingen på följande sätt:

Haparanda stads kommunikation ska vara tillgänglig och tydlig

- Genom att använda sociala medier möter vi haparandaborna där de finns.
- Vi skapar relationer med haparandaborna utifrån deras specifika intressen och behov.

Sociala medier används för att guida till rätt information

- Sociala medier bidrar till att skapa en positiv attityd till det kommunala uppdraget.
- Vi använder sociala medier för att skapa medvetenhet om kommunens arbete, men också för att skapa en positiv inställning till Haparanda och alla möjligheter som finns på orten.

Haparanda stad är en kommunicerande organisation

- Sociala medier öppnar upp för dialog mellan kommunen och haparandaborna.
- Vi använder sociala medier för att bevaka aktuella frågor och möta haparandabornas behov.
- Sociala medier används av oss som ett kostnadseffektivt komplement för att sprida information.

Kommunikationen i Haparanda stad ska bidra till att stärka varumärket

- Vi visar att Haparanda stad är en modern organisation som använder potentialen i moderna kommunikationskanaler.
- Sociala medier används för att rikta budskap till utvalda målgrupper och öka kännedomen om Haparanda stad.



Haparanda stad

Besöksadress: Torget 9, Haparanda ▪ Postadress: Haparanda stad, 953 85 Haparanda ▪ Telefon: 0922-260 00

Hemsida: www.haparanda.se ▪ E-post: kommun@haparanda.se

Både kommunen och dess invånare kan dra fördel av Haparanda stads närvaro på sociala medier. Nyttan för haparandaborna och Haparanda stad är formulerad som fyra nyckelord; dialog, relation, tillgänglighet och trovärdighet.

Nyttan för haparandaborna

Dialog

Ökad dialog ger möjlighet till inflytande över hur staden och verksamheterna utvecklas.

Relation

Genom att vi finns på sociala medier kan haparandaborna enkelt nå oss och få information om det de har nytta av i vardagen. Det kan röra allt från driftinformation om en gata som är avstängd eller en påminnelse till föräldrar och elever att det är studiedag ett visst datum.

Tillgänglighet

Haparandaborna kan via sociala medier enkelt få tillgång till information när (och där) behov uppstår. Dessutom finns informationen tillgänglig både i datorn och i mobilen.

Trovärdighet

Genom att vi finns på sociala medier kan haparandaborna snabbt få tillförlitlig och korrekt information från en trovärdig källa.

Nyttan för Haparanda stad

Dialog

Genom att ha en dialog med haparandaborna i sociala medier får vi inblick i hur staden och den kommunala verksamheten uppfattas. Genom att fånga upp deras önskemål och behov kan närvaron i sociala medier bidra till utveckling av verksamheten.

Relation

När vi kommunicerar med haparandabor i sociala medier bygger vi relationer med dem. Det innebär att vi kommer att börja bygga upp ett förtroende för kommunikationen i våra kanaler. En lyckad närvaro i sociala medier kan betyda att vår kanal blir den som våra medborgare litar mest på när de söker efter svar på sina frågor eller vill lämna synpunkter och idéer.

Tillgänglighet

Genom att informera om verksamhet och bemöta haparandabornas frågor och påståenden kan vi bidra till att öka nöjdhet och förebygga kritik.

Trovärdighet

Att med korrekt och tillförlitlig information stärka förtroendet för vårt varumärke.



Haparanda stad

Besöksadress: Torget 9, Haparanda ▪ Postadress: Haparanda stad, 953 85 Haparanda ▪ Telefon: 0922-260 00
Hemsida: www.haparanda.se ▪ E-post: kommun@haparanda.se

Användning av sociala medier

Användningen av sociala medier är ett komplement i Haparanda stads vardagliga kommunikationsarbete. Stadens kommunikatör har ett samordnande ansvar för närvaron på sociala medier.

- All kommunikation ska följa Informations- och kommunikationspolicyn och utformas i enlighet med Haparanda stads grafiska profil.
- All kommunikation ska föregås av en lämplighetsbedömning.
- Innehållet ska vara korrekt, sakligt och objektivt.
- All kommunikation ska ske utifrån målbilden.

www.haparanda.se

Haparanda stads hemsida är den primära kommunikationskanalen och den plats där information och nyheter om kommunen i första hand publiceras. De nyheter som publiceras i sociala medier bör i första hand ha [haparanda.se](http://www.haparanda.se) som källa.

Närvaro

All närvaro på sociala medier av förvaltningar inom Haparanda stad ska föregås av en anmälan till kommunikatören på kommunledningsförvaltningen. Haparanda stads totala närvaro på sociala medier förtecknas på ett samlat ställe på Haparanda stads hemsida. Avsikten är bland annat att underlätta för allmänheten att söka efter allmänna handlingar.

Ansvar för kanalen

För varje konto ska det finnas en ansvarig för kanalen som säkerställer att riktlinjer och lagar följs, samt att närvaron blir den bästa möjliga.

Oavsett om det är en eller flera personer som arbetar med kanalen är det viktigaste för en framgångsrik närvaro i sociala medier att det finns tydliga roller och utsedda personer som jobbar med kanalen utifrån en plan.

Den eller de som ansvarar för kanalen ska säkerställa

- tonaliteten i de inlägg som görs (man ska vara konsekvent i ordval, form och stil)
- att plan för närvaron i sociala medier finns och följs
- att daglig hantering och uppsikt sker
- att närvaron i sociala medier blir bästa möjliga
- meddela stadens kommunikatör och närmaste chef om varje uppstartat konto
- se till att dokumentation och arkivering genomförs
- ha uppsikt över kontot eller utse någon som har det
- avsluta konton om de har startats för en tidsbestämd period
- ta bort och dokumentera inlägg som strider mot lagar och riktlinjer och se till att de hamnar i ordinarie system för ärendehantering



Haparanda stad

Besöksadress: Torget 9, Haparanda ▪ Postadress: Haparanda stad, 953 85 Haparanda ▪ Telefon: 0922-260 00
Hemsida: www.haparanda.se ▪ E-post: kommun@haparanda.se

Administratör eller andra resurser

Utöver den som ansvarar för kontot kan det också finnas administratörer som gör uppdateringar och sköter löpande arbete med kanalen. Kommunikatören utser de personer som får skriva på kommungemensamma sociala media som företrädare för Haparanda stad. *Beslut ska dokumenteras.*

Resursbeläggning i sociala medier

Sociala medier kan komplettera och stärka Haparanda stads kommunikation i övriga kanaler och vice versa. Men, för att de ska vara till hjälp i praktiken behövs en tydlig ansvarsfördelning och resurser i form av tid. Det räcker inte att varje konto har en ansvarig, hon eller han måste ha tiden att svara på frågor och förmedla information.

Information till besökarna på ett socialt media

Det ska tydligt framgå för besökarna att det är Haparanda stad som ansvarar för det sociala mediet och vilket ändamålet är med det sociala mediet.

Det ska tydligt framgå för besökarna att publicerade meddelande, bloggar, kommentarer och så vidare på det sociala mediet blir en allmän handling och att meddelandena blir tillgängliga även för andra besökare.

Det ska tydligt framgå för besökarna vilka uppgifter som inte får finnas på mediet och vad som händer om sådana uppgifter ändå läggs ut på mediet.

Det ska tydligt framgå för besökarna att de har ett ansvar för att den information som de lägger ut är korrekt och att denna inte strider mot lagstiftning eller besökarnas egna interna riktlinjer.

Det ska tydligt framgå för besökare hur man kommer i kontakt med den ansvarige för det sociala mediet för att exempelvis anmäla olämpliga kommentarer eller kränkande innehåll. Besökarna ska uppmanas att rapportera sådant innehåll till de ansvariga.



Haparanda stad

Besöksadress: Torget 9, Haparanda ▪ Postadress: Haparanda stad, 953 85 Haparanda ▪ Telefon: 0922-260 00
Hemsida: www.haparanda.se ▪ E-post: kommun@haparanda.se

Olika typer av inlägg och hur de ska hanteras

All dialog i sociala medier är inte likadan. Det är viktigt att i kontoinformationen beskriva vad man svarar på så att användarna vet vad de kan förvänta sig av kontot. Beroende på kontots inriktning kan det också vara viktigt att vara extra tydlig vad man inte kan få för svar via kontot, till exempel när det gäller frågor om personuppgifter.

Positiv/negativ kommentar/synpunkt

Kommentarer och synpunkter blir oftast inte ärenden. Gör en bedömning om svar enligt **responsmodellen** (se Appendix 1).

Felanmälan

Detta handlar om ärenden som handläggs i särskild ordning via ordinarie kanaler för felanmälan, till exempel på www.haparanda.se/felanmalan eller via telefon.

Om möjligt, hänvisa den som felanmält till dessa ordinarie kanaler eller vidarebefordra anmälingen till rätt mottagare/system. Meddela/svara till den som anmält i den kanal där felanmälan kom in.

Anmälan om socialt missförhållande, olovlig byggnation och liknande

Detta handlar om ärenden som handläggs i särskild ordning. Vidarebefordra till rätt förvaltning för diarieföring och handläggning. Meddela den som anmält (exempelvis genom att skriva svar på Facebook om det var där ärendet kom in) att det är vidarebefordrat till ordinarie kanaler för ärendehantering. Dokumentera sedan inlägget genom att till exempel ta en skärmdump och radera sedan inlägget från kontot.

Kränkande personuppgifter får inte publiceras i sociala medier. Dokumentera inlägget och ta sedan bort det från kanalen.

När du svarar i sociala medier

- Tänk efter innan du svarar
- Håll dig inom ditt eget ansvarsområde
- Säg om du inte vet eller kan svara på frågan och informera den som kan svara
- Håll dig till fakta
- Bli inte upprörd eller arg
- Låt inte situationen stressa dig
- Sprid inte sekretessbelagd information

Besökare ska alltid informeras om

- Besökare ska informeras om att ett inlägg, meddelande med mera tagits bort.
- Besökare som initierar eller diskuterar ett enskilt ärende på det sociala mediet ska kontaktas och hänvisas till en mer lämplig kommunikationskanal.



Haparanda stad

Besöksadress: Torget 9, Haparanda ▪ Postadress: Haparanda stad, 953 85 Haparanda ▪ Telefon: 0922-260 00

Hemsida: www.haparanda.se ▪ E-post: kommun@haparanda.se

Registrering, gallring och arkivering

Varje förvaltning ska upprätta ett register över de sociala medier som används. Detta för att underlätta sökning i allmänna handlingar.

Allmänna handlingar

Huvudregeln är att allmänna handlingar ska registreras, men om inläggen inte innehåller sekretessbelagd uppgift räcker det med att de är strukturerade på ett sådant sätt att de är enkelt sökbara inom plattformen.

Hantering av ärenden

Om det kommer in information som hör till ett redan pågående ärende eller som initierar ett nytt ärende ska den flyttas och hanteras enligt ordinarie rutiner för ärendehandläggning.

De flesta ärenden initieras genom att någon ansöker om någonting; till exempel bygglov, barnomsorg eller ett tillstånd. Det kan inte göras via stadens konton i sociala medier. Däremot kan det självklart komma frågor, synpunkter eller ansökningar i dessa kanaler och då ska vi vidarebefordra och om möjligt hänvisa till ansvarig förvaltning och/eller kanal.

Våra skyldigheter enligt ovan kräver att vi har daglig kontroll över aktiva kanaler där användare själva kan bidra med information.

Arkivering

För att dokumentera själva mediet bör kommunen med jämna mellanrum eller vid större förändringar bevara en ögonblicksbild av det sociala mediet. Bevarandet bör ske i digital form. Arkivering görs normalt en gång per år eller när kanalen stängs ned.

Sekretess och moderering

Information som innehåller personuppgifter eller är sekretessbelagda får inte kommuniceras i sociala medier.

Den som är ansvarig för en kanal där användare själva kan bidra med information, t.ex. kommentarer har en s.k. uppsiktsplikt och serviceskyldighet vilket innebär ansvar att ha uppsikt över information som användare publicerar. Regelbundenheten bör vara dagligen under kontorstid. Utse alltid en ersättare vid frånvaro. Tillgång till inloggningsuppgifter måste säkerställas.

Upsiktsplikt innebär även ansvar för att ta bort brottsligt material, till exempel: uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografibrott, olaga våldsskildring och upphovsrättsintrång.



Haparanda stad

Besöksadress: Torget 9, Haparanda ■ Postadress: Haparanda stad, 953 85 Haparanda ■ Telefon: 0922-260 00
Hemsida: www.haparanda.se ■ E-post: kommun@haparanda.se

Lagar och riktlinjer

Engagemang i sociala medier påverkas av lagar och riktlinjer. Ett inlägg blir en allmän handling när det har lagts upp. Samma sak gäller när andra skriver inlägg eller kommentarer till Haparanda stads konto. Notera att det endast är de inlägg som görs som en del av arbetet som är en allmän handling.

Sociala medier berörs av följande dokument i staden:

- Haparanda stads informations- och kommunikationspolicy
- Personalpolicy för Haparanda stad
- Internetpolicy

Sociala medier berörs av följande lagar

- Regeringsformen
- Yttrandefrihetsgrundlagen
- Tryckfrihetsförordningen
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Arkivlagen
- Förvaltningslagen
- Personuppgiftslagen
- Upphovsrättslagen
- Brottsbalken
- Yttrande- och meddelarfrihet

Anställdas användning av sociala medier

För att en anställd ska kunna använda sociala medier som kommunikationskanal ska alltid ett uppdrag från chef finnas. Ett sådant uppdrag ska erhållas innan användandet påbörjas och ska dokumenteras. Med detta beslut klargörs att personen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.

Den som använder sociala medier i tjänsten ska alltid tydligt ange att detta görs i tjänsten på samma sätt som att anställda ska vara tydliga med när inlägg på sociala media görs i egenskap av privatperson. Anställda bör inte använda sina privata konton i tjänsten.

Yttrande- och meddelarfrihet

Du som arbetar i Haparanda stad har alltid en grundlagsskyddad rättighet att kommunicera din uppfattning om Haparanda stads verksamhet till allmänheten.

Uppgifter som omfattas av sekretess får dock inte röjas, varken muntligen eller skriftligen, om det inte handlar om att lämna uppgifterna till företrädare för media. I kontakter med media är det nämligen i viss utsträckning möjligt att straffritt lämna normalt sekretessbelagda uppgifter för publicering. Sekretessbelagda handlingar får dock aldrig lämnas ut.

Du har aldrig rätt att fritt sprida sekretessbelagda uppgifter på sociala medier eller andra webbplatser.

[E-delegationens riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier](#)



Haparanda stad

Besöksadress: Torget 9, Haparanda ▪ Postadress: Haparanda stad, 953 85 Haparanda ▪ Telefon: 0922-260 00
Hemsida: www.haparanda.se ▪ E-post: kommun@haparanda.se

Sammanfattande punkter

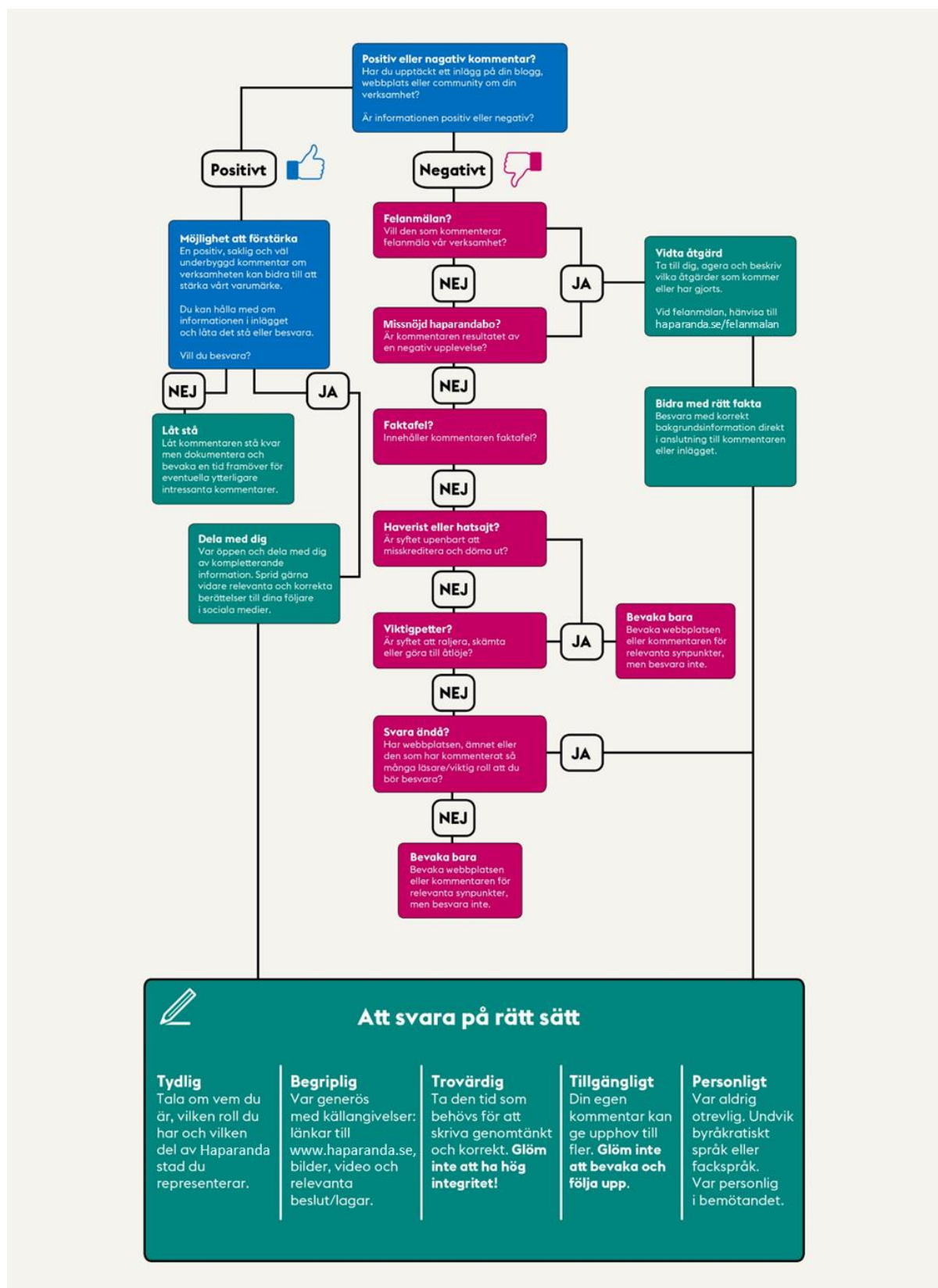
- Haparanda stads Informations- och kommunikationspolicy ska efterföljas.
- Tillstånd från chef och kommunikatör behövs för konto i tjänsten.
- Avsändaren ska vara tydlig.
- Tilltalet ska vara personligt, men inte privat.
- Frågor ska besvaras så snart som möjligt.
- Bevakning ska ske dagligen.
- Inlägg är allmän handling och ska synas öppet.
- Haparanda stad är ansvarig för eventuella personuppgifter som publiceras i mediet.



Haparanda stad

Besöksadress: Torget 9, Haparanda ▪ Postadress: Haparanda stad, 953 85 Haparanda ▪ Telefon: 0922-260 00
Hemsida: www.haparanda.se ▪ E-post: kommun@haparanda.se

Appendix 1. Responsmodellen



Haparanda stad

Besöksadress: Torget 9, Haparanda ▪ Postadress: Haparanda stad, 953 85 Haparanda ▪ Telefon: 0922-260 00

Hemsida: www.haparanda.se ▪ E-post: kommun@haparanda.se