****

Riktlinjer för användning av

sociala medier i Tyresö kommun



Innehållsförteckning

[1 Ansvar 3](#_Toc49870066)

[1.1 Varje förvaltning 3](#_Toc49870067)

[1.2 Uppstart av ny kanal 3](#_Toc49870068)

[1.3 Ansvarig för social kanal 3](#_Toc49870069)

[1.4 Kommunikationsenheten 3](#_Toc49870070)

[2 Syftet med sociala medier 4](#_Toc49870071)

[3 Innehåll i sociala medier 4](#_Toc49870072)

[3.1 Information till besökarna 4](#_Toc49870073)

[3.2 Svara snabbt och korrekt 4](#_Toc49870074)

[3.3 Bevaka, gallra, ta bort och registrera 5](#_Toc49870075)

[3.4 Dokumentera varje halvår 5](#_Toc49870076)

[3.5 Gilla andra 5](#_Toc49870077)

[4 Närvaro i andras kanaler 6](#_Toc49870078)

[4.1 Talespersoner 6](#_Toc49870079)

[4.2 Privat användning av sociala medier 6](#_Toc49870080)

[5 Upphovsrätt och lagar 6](#_Toc49870081)

[6 Avsluta konto 6](#_Toc49870082)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Beslutsdatum: | 2017-09-19 | Dokumenttyp: | Riktlinjer |
| Beslutad av: | Kommundirektör | Dokumentägare: | Kommunikationschef |
| Diarienummer: | 2017/KS 0318 003 | Giltighetstid: | Tillsvidare |
| Reviderad: | 2020-09-01 | Reviderat innehåll: | Ändring från PUL till GDPR  Förändring i förväntad svarstid i sociala medier |

# Ansvar

## Varje förvaltning

Varje förvaltning är ansvarig för sin närvaro och kommunikation i sociala medier. Varje förvaltning är också ansvarig för vilka personer som får skriva på egna sociala medier och på andra sociala medier som företrädare för kommunen. Det är upp till förvaltningschef att besluta hur medarbetare får använda sociala medier på arbetstid.

## Uppstart av ny kanal

För att få starta upp en ny social kanal ska närmaste chef ha godkänt att verksamheten använder kanalen och ha utsett en ansvarig. Chefen ansvarar för att det finns tydligt syfte och målgrupp, att kanalen bidrar till verksamhetsmålen, är till nytta för målgruppen samt att det finns resurser att långsiktigt hantera kanalen. Vid ledighet, sjukdom eller när ansvarig slutar sin anställning, måste det finnas en ersättare. För att få stöd i detta, kan chefen kontakta förvaltningens kommunikatör.

Chefen ska vid uppstart skicka följande information till sin förvaltnings kommunikatör:

* kanal
* syfte och målgrupp
* hur bidra till verksamhetsmål och nytta för målgrupp och
* ansvarig

Samt ge administratörsrättigheter/inloggningsuppgifter till förvaltningskommunikatören och/eller Tyresö kommuns kommunikationsenhet.

## Ansvarig för social kanal

Den medarbetare som ansvarar för en social kanal, ansvarar för att den hanteras med engagemang och enligt dessa riktlinjer, kommunens kommunikationspolicy och gällande lagar.

## Kommunikationsenheten

Kommunikationschefen har beslutanderätt över kommunens närvaro i sociala medier och kommunikationsenheten har det samordnande ansvaret för kommunens sociala medier. All närvaro ska finnas förtecknad på Tyresö kommuns webbplats. Kommunikationsenheten ansvarar också för att se över riktlinjerna årligen och föreslå eventuella uppdateringar.

# Syftet med sociala medier

Kommunen uppmuntrar till att använda sociala medier för att prata med våra målgrupper.

Vi använder sociala medier för att:

* ha dialog
* dela information
* fråga efter synpunkter
* svara på frågor och ge service

Men också för att:

* rekrytera nya medarbetare
* ha en snabb kriskanal
* kunna ge en positiv bild av kommunen

# Innehåll i sociala medier

Alla Tyresö kommuns kanaler ska följa kommunikationspolicyn och utformas i enlighet med Tyresö kommuns grafiska profil så långt det är möjligt.

Använd kanalen för dialog, inte som en anslagstavla eller för envägskommunikation som bara styrs av vad du vill prata om. Fråga vad de tycker och svara när de pratar med dig.

Vi kommunicerar om sådant som handlar om kommunens verksamheter och andra myndigheters service till kommunens invånare. I enstaka fall även om utmärkande prestationer från föreningar eller Tyresöbor.

Sekretessbelagda eller känsliga uppgifter får inte publiceras. Inte heller kränkande personuppgifter.

## Information till besökarna

Det ska tydligt framgå att det är Tyresö kommun som är avsändare och det ska finnas med en presentation av vad kanalen är till för. Det ska även finnas med kontaktinformation till den som är ansvarig för kanalen, så att besökaren kan lämna synpunkter eller anmäla olämpligt innehåll.

För att kunna ta bort opassande inlägg och kommenterar, ska följande text läggas in (om det finns möjlighet):   
”Vi förbehåller oss rätten att ta bort material som bryter mot svensk lag, anses stötande, är annons av vara eller tjänst eller saknar relevans för sidans ämne. Kommentarer ska hållas till sakfrågan och hålla en god ton.”

## Svara snabbt och korrekt

Svar bör ske snabbt och med ett personligt tilltal. Frågor besvarar vi antingen direkt eller skriver att vi återkommer med svar. Ett snabbt svar på inlägg på Facebooksidan innebär att fler får svar på samma fråga direkt och inte själva behöver kontakta kommunen för samma fråga. Fullständigt svar har samma tidsfrist som annan kommunikation in till kommunen. Skriv under med förnamn, titel och eventuellt enhet. Politiska frågor hänvisas till partierna**.**

I våra sociala medier använder vi en personlig samtalston, men ändå korrekt. Vi är öppna och serviceinriktade, samtidigt som vi uttrycker oss med gott omdöme som representanter för Tyresö kommun. Läsaren ska alltid tilltalas med ”du”.

Vi följer kommunens skrivregler.

Vi använder gott omdöme och håller privata åsikter utanför Tyresö kommuns kommunikation.

## Bevaka, gallra, ta bort och registrera

Den som är ansvarig för en kanal i sociala medier har ansvar för att bevaka kanalen och sköta registrering. Vid frånvaro måste det finnas en ersättare.

Inlägg och kommenterar som görs av eller till Tyresö kommun blir allmän handling. Innehåll i sociala medier behöver inte diarieföras, men ska hållas ordnade. Inlägg eller kommentarer av ringa betydelse får gallras löpande.

Personangrepp, svordomar eller obscena ord, kommersiella budskap eller reklam, hets mot folkgrupp, intrång i upphovsrätt, våldsskildringar och pornografi, uppmaningar till brott eller annat som strider mot lag hör inte hemma på platser som administreras av kommunen. Sidans ansvariga ska radera sådana inlägg och vid behov anmäla inlägget.

Uppsikt ska hållas dagligen över kommentarer för att upptäcka kränkande personuppgifter. Dessa ska tas bort och registreras, annars kan vi bli skadeståndsskyldiga.

Avpublicerat och raderat material är allmänna handlingar och ska diarieföras.Meddelanden som skickas i tjänsten till eller ifrån en kommunanställd via sociala media men som inte syns offentligt, utgör i regel upprättad handling och ska hanteras därefter.

## Dokumentera varje halvår

Det är lagkrav på att kunna se hur kanalerna användes under en viss tidpunkt. Därför ska ansvarig för kanalen ta en ögonblicksbild av kanalen varje halvår, eller vid stora förändringar, och diarieföra. Det kan ske genom att ta en skärmdump och registrera.

## Gilla andra

Tyresö kommun kan gilla egna sidor, andra kommuner, officiella myndigheter eller sidor med stark Tyresökoppling, exempelvis idrottsföreningar, kulturinstitutioner och projekt. Dock inte kommersiella företag, politiska partier eller motsvarande.

# Närvaro i andras kanaler

## Talespersoner

Det är upp till varje förvaltning att utse talespersoner som får skriva på sociala medier för kommunens räkning. De är alltså representanter på sociala medier som inte drivs av Tyresö kommun.

Som talesperson ska du använda ditt namn, vara tydlig med vem du är och att du arbetar för Tyresö kommun. Var personlig, men inte privat. Du svarar som representant för Tyresö kommun. Kommentera och besvara med fakta och gärna med länkar till tyreso.se.

## Privat användning av sociala medier

Det är upp till förvaltningschef att besluta hur medarbetare får använda sociala medier på arbetstid.

Privata konton ska inte användas för kommunikation i tjänsten.

För alla kommunens medarbetare gäller yttrande- och meddelarfrihet. Om du uttalar dig om arbetet som privatperson, tala om att du gör det som privatperson och inte i tjänsten.

# Upphovsrätt och lagar

Vi får bara ladda upp bilder och texter som kommunen har upphovsrätt till eller där fotograf eller författare gett sitt godkännande. Bilder och filmer måste uppfylla GDPR.

Innehållet ska göras tillgänglighetsanpassas i möjligaste mån. Det viktigaste är att budskapet kommer fram oavsett om besökaren väljer att titta eller lyssna.

Liksom för övriga verksamheter är vi i våra sociala kanaler skyldiga att förhålla oss till: förvaltningslagen, yttrandefrihetsgrundlagen, dataskyddsförordningen, kommunallagen, tryckfrihetsförordningen, arkivlagen, offentlighets- och sekretesslagen och lagen om elektroniska anslagstavlor, se Tyresö kommuns kommunikationspolicy.

# Avsluta konto

Kanaler som inte uppdateras bör aktiveras eller avslutas i samråd med chef och förvaltningskommunikatör. Detta för att inte skada kommunens varumärke, vilket dock även en nedstängning kan göra. Informera om orsaken och tacka för engagemanget genom ett inlägg.