

Riktlinjer för **sociala medier**

| Dokumenttyp | Dokumentägare | Beslutsinstans | Giltig till |
|--|------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Riktlinje | Informatör | Kommunstyrelsen | - |
| Upprättad av | Fastställd/uppriättad | Reviderad av | Senast reviderad |
| Sofie From | - | - | - |
| Dokumentet gäller för Hela Norsjö kommuns verksamhet | | | |

1. Inledning

De är respektive verksamhet som bedömer om, vem och vilka som ska använda sociala medier i sin tjänst. Den som utses har ett ansvar att hantera mediet på ett bra sätt och enligt dessa riktlinjer.

Några exempel på sociala medier är:

- Bloggar
- Forum
- Facebook
- Youtube
- Twitter
- Flickr
- Instagram
- LinkedIn

2. Syfte

Norsjö kommuns syfte med att vara aktiv i sociala medier är:

- Skapa relationer genom öppen information och kommunikation.
- Uppmuntra till delaktighet – skapa en medborgardialog.
- Förbättra servicen till våra medborgare och medarbetare

Utgångspunkten är att vi i sociala medier ska ge ett personligt bemötande, att vi är professionella men utan att vara privata.

Norsjö kommuns information och kommunikation ska vara målgruppsanpassad. En satsning på moderna verktyg för att kommunicera med och vara en del av kommuninvånarnas vardag är viktig. Norsjö kommun ser gärna att sociala medier används där det finns ett tydligt syfte med användandet och där man gör det på ett sådant sätt att det stärker varumärket Norsjö.

3. Skyldigheter, krav och befogenheter för den anställde

Ett karaktäristiskt drag inom utvecklingen av sociala medier är att gränserna mellan privatliv och yrkesliv suddas ut. Den här riktlinjen syftar också till att klargöra, för dig som anställd inom kommunen, vilka skyldigheter och krav som gäller när du använder sociala medier i din yrkesutövning, vilka befogenheter du har och vad som är skillnaden när du agerar som privatperson.

4. Riktlinjer för sociala medier i tjänsten

1. Kommunikationen ska vara tydlig och överensstämma med Norsjös kommuns grafiska profil i den mån det är möjligt.
2. Det ska finnas ett uppdrag från chefen för att en anställd ska kunna använda sociala medier i tjänsten. Det är viktigt att det klargörs att personen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.
3. Kommunen/chefen bör utse vilka personer som får skriva på sociala medier för kommunens räkning.
4. Kommunen bör ha en förteckning på den egna webbplatsen över vilka sociala medier, t ex Facebook och Twitter som kommunen är aktiv på.
5. Om politiker i kommunen vill länka från kommunens webbplats till exempelvis sin privata blogg eller sitt partis webbplats går det bra. Beslutet om detta ligger hos den som ansvarar för kommunens webbplats. Men det bör klart och tydligt framgå att åsikterna som framförs på till exempel bloggen inte är kommunens egna utan den enskilde politikerns.
6. En generell regel är att alla meddelanden som inkommer till eller lämnar kommunen på ett socialt medium, är allmän handling.
7. Kommunen har ett gallringsbeslut om att till exempel svar på ett Twitterinlägg, Facebook-inlägg eller andra inkomna kommentarer på de sidor man är aktiv på inom sociala medier får gallras fortlöpande. Samma sak gäller för den information som kommunen själv skapat i ett socialt medium.
8. För att dokumentera själva mediet bör man en gång/ år eller inför stora förändringar spara skärmdumpar från de sidor man är aktiv på.
9. Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier.
10. Kommentarer, synpunkter och svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv och/eller riktlinjer ska skyndsamt avpubliceras eller raderas. Innan radering sker, måste innehållet i meddelandet samt information om dess användare sparas.
Kommentarer får inte innehålla:
 - a. förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
 - b. hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
 - c. olovliga våldsskildringar eller pornografi
 - d. uppmaningar till brott
 - e. olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
 - f. svordomar eller obscena ord
 - g. kommersiella budskap eller reklam
 - h. sekretessbelagda uppgifter

5. Riktlinjer för sociala medier - privat

Privatanvändning av sociala medier på arbetstid

All användning av sociala medier på arbetstid ska vara arbetsrelaterad. Privat användning av sociala medier sker på fika- och/eller matraster.

Sociala medier utanför arbetet

Som kommunanställd har du en grundlagsskyddad frihet att i tal, skrift eller bild uttrycka dina kritiska åsikter om kommunen och hur dess verksamhet bedrivs. Medarbetare har därmed rätt att framföra kritiska synpunkter mot arbetsgivarens verksamhet och mot givna förslag, men när besluten är fattade måste medarbetaren i sin tjänsteutövning följa arbetsgivarens beslut.

Personangrepp, osaklig kritik och oanständigheter är inte lämpligt att framföra i sociala medier, vare sig det handlar om arbetsgivare, kollegor, leverantörer, samarbetsparter eller andra intressenter inom den kommunala verksamheten. Ett olämpligt utnyttjande av yttrandefriheten enligt punkt 4:10 a-e, g-h utmynnar i ett samtal med närmaste chef om ett professionellt förhållningssätt.

När du är aktiv i sociala medier som privatperson i en fråga som är relaterad till din arbetsuppgift eller din arbetsplats är det bra om du berättar vem du är och vad du arbetar med inom Norsjö kommun. Det är också bra att du klargör att du deltar som privatperson och att dina synpunkter är dina egna och inte representerar arbetsgivaren.

Det bör undvikas att ta professionella kontakter med kunder, brukare, vårdtagare eller andra intressenter via dina privata konton på sociala medier. Om en kommunanställd får en fråga, på till exempel sin privata blogg eller Facebooksida, där det är uppenbart att frågan är ämnad för den kommunala organisationen, till exempel frågor som rör ett pågående ärende eller som kan bli ett ärende, ska tjänstemannen hantera frågan som om den inkommit via de vanliga kontaktvägarna och sedan i fortsättningen hänvisa personen till kommunens ordinarie kontaktvägar.

Professionella nätverk

Ibland förekommer det professionella nätverk (slutna grupper) på sociala medier, där man som anställd vill vara med för att diskutera sakfrågor och hålla sig uppdaterad om vad som händer inom yrkesområdet. Där är det okej att använda det privata kontot eftersom det är underförstått att man där har sin yrkesroll. I slutna grupper som har med yrkesrollen att göra undantas rekommendationen att inte använda privata konton för professionella kontakter.