

Gemensamma anvisningar för sociala medier

Diarienummer:	KS-2025/00179
Paragraf:	§
Beslutsinstans:	Kommunens ledningsgrupp
Beslutsdatum:	2025-09-18
Informationsklassning:	1:1:1:1
Dokumentansvarig:	Kommunikationschef
Giltighetstid:	Tillsvidare
Föregående diarienummer:	KS-2013/00163
Föregående beslutsdatum:	2013-03-21
Föregående beslutsinstans:	Kommunens ledningsgrupp
Föregående paragraf:	



Innehåll

Gemensamma anvisningar för sociala medier.....	3
Inledning	3
Varför använder vi sociala medier?	3
Kommunikationsansvar i sociala medier.....	4
Personuppgifter och sekretess	4
Riskreducerande åtgärder vid publicering av personuppgifter	5
Sociala medier privat och i tjänsten.....	6
Beslut om nytt konto.....	6
Information i profil	7
Tillgänglighet	8
Tonalitet	8
Hantera kommentarer och inlägg.....	8
Bevaka kommentarer	8
Svara på kommentarer.....	9
Dölj eller ta bort kommentarer	9
Tävlingar i sociala medier	10
Informationssäkerhet	10
Diarieföring och gallring.....	11
Avsluta ett konto	11

Gemensamma anvisningar för sociala medier

Inledning

Sociala medier är ett samlingsnamn för plattformar på nätet som tillåter möten med olika målgrupper som privatpersoner, företag och myndigheter. Det är en plats som ger möjlighet till medskapande, dialog, engagemang och interaktioner. I sociala medier är det möjligt att rikta kommunikationen till mycket specifika målgrupper vilket är svårt i andra kommunikationskanaler.

Lyckas du nå ut med ditt innehåll kan ditt budskap spridas väldigt fort och till väldigt många. Därför är det särskilt viktigt att vara uppmärksam på vilken information som delas i inlägg, kommentarer samt andra interaktioner - och ta ansvar för det som publiceras. Det är också viktigt att tänka på att sociala medier utvecklas och förändras över tid.

Användning av sociala medier i Motala kommun ska stödja verksamhetens mål och ske i enlighet med Motala kommuns kommunikationspolicy.

Anvisningarna gäller samtliga verksamheter i Motala kommun. De kan komma att förändras då sociala medier är föränderliga plattformar.

Varför använder vi sociala medier?

Motala kommuns målsättning är att utgå från medborgarnas behov och kommunicera i de kanaler som passar för kommunens olika målgrupper. Sociala medier är bra kanaler för att föra dialog med och engagera våra medborgare.

Genom att använda sociala medier kan vi

- bidra till ökad delaktighet, insyn och dialog
- stärka Motala kommuns varumärke och öka förtroendet för kommunen och dess verksamheter
- stärka bilden av Motala kommun som en attraktiv arbetsgivare
- öka vår service
- snabbt sprida information vid en extraordinär händelse.

Motala kommuns kommunikation ska alltid utgå från målgruppernas behov och anpassas efter det. Det innebär att vi också anpassar valet av kanal efter vilken målgrupp vi vill nå och vilka budskap det handlar om.

Kommunikationsansvar i sociala medier

Kommunikationschefen har ansvaret för styrning och samordning gällande kommunens närvaro i sociala medier. I praktiken innebär det att kommunikationschefen tar fram kommunövergripande anvisningar och riktlinjer för sociala medier samt fattar beslut om uppstart, ägarskap och avslut av konton i sociala medier.

Den närmsta chefen har det yttersta ansvaret för kommunikationen om den egna verksamheten. Detta innebär att chefen ska säkra tillgång till resurser, kompetens, en bestämd ordning för beslut, rutiner för att hantera de konton som startas och att Motala kommuns anvisningar för sociala medier efterlevs.

Chefen har också det yttersta ansvaret för hanteringen av personuppgifter och informationssäkerheten kopplat till verksamhetens konton. Det innebär ett ansvar för att den övergripande informationssäkerheten upprätthålls genom att incidenter anmäls och att ingen otillåten information publiceras (som t ex sekretessbelagda uppgifter eller personuppgifter utan en rättslig grund).

En eller flera utsedda personer i en verksamhet fungerar som publicerare och ansvarar för att skapa innehåll, planera publicering och bevakning av kommentarer. Information, kommentarer och synpunkter som lämnas i Motala kommuns kanaler i sociala medier betraktas som allmänna handlingar och kan därför komma att diarieföras. Det innebär också att de kan arkiveras och lämnas ut på begäran. Publiceraren ansvarar för att inlägg, frågor och kommentarer på sociala medier hanteras enligt gällande bestämmelser och rutiner för allmänna handlingar.

Personuppgifter och sekretess

All behandling av personuppgifter, det vill säga all slags information som kan härledas direkt eller indirekt till en fysisk person, till exempel namn, bilder, filmer och ljudupptagningar, regleras av dataskyddsförordningen (GDPR). I Motala kommuns gemensamma anvisningar för hantering av bilder enligt dataskyddsförordningen finns mer information om detta.

De största plattformarna för sociala medier är amerikanska molntjänster vilket innebär att vi överför personuppgifter utanför EU. Kommunens verksamheter behöver därför vara restriktiva med att publicera personuppgifter i dessa kanaler och alltid basera publiceringen på en rättslig grund som anges i dataskyddsförordningen.

Det är också viktigt att säkerställa att den som godkänner att personuppgifter publiceras har förmåga att förstå innebörden av hanteringen. Bedömer verksamheten att individen förtjänar extra skydd på grund av att personen till exempel är under 13 år, har nedsatt intellektuell/neuropsykiatrisk funktionsförmåga eller har en demenssjukdom så får inte personuppgifter publiceras.

Vissa personuppgifter får inte alls publiceras. Det gäller till exempel uppgifter som

- omfattas av sekretess eller tystnadsplikt
- innehåller integritetskänslig information om någonting som rör en persons privata sfär eller sociala förhållanden
- personnummer eller samordningsnummer
- ras/etniskt ursprung
- politiska åsikter
- religiös eller filosofisk övertygelse
- medlemskap i fackförening
- är kopplat till personens hälsa
- sexualliv eller sexuell läggning
- genetiska uppgifter och biometriska uppgifter som entydigt identifierar en person
- fällande domar i brottmål och lagöverträdelser som innefattar brott.

För att minska risken för kränkningar av enskildas personliga integritet kan profilinformationen innehålla en länk till www.motala.se/socialamedier där reglerna för kommunens konton finns.

Riskreducerande åtgärder vid publicering av personuppgifter

I de fall där det finns behov av att publicera personuppgifter ska följande kriterier vara uppfyllda:

- Inga känsliga uppgifter får publiceras (se punkter ovan).
- Verksamheten har gjort en riskbedömning och kommit fram till att uppgifterna inte är känsliga eller kan skada personen i fråga.
- Det finns en rättslig grund enligt dataskyddsförordningen (artikel 6) för behandlingen av personuppgifter som till exempel samtycke eller allmänt intresse.
- Verksamheten har utslutit alternativ till publiceringen, såsom alternativa kanaler eller typer av innehåll.
- Antalet personuppgifter är minimerat – inlägget innehåller endast de uppgifter som måste finnas med.
- De registrerade är informerade om att personuppgifter överförs till tredje land samt hur överföringen sker och vilka risker det innebär.
- Det är ett begränsat antal personer som har möjlighet att publicera inlägg för att begränsa risken att sprida personuppgifter i felaktiga syften. Personal som ska publicera i sociala medier ska ha genomgått Motala kommuns digitala utbildning i dataskyddslagstiftningen.

- Inlägget gallras enligt verksamhetens informationshanteringsplan. Rekommenderat intervall är att gallra information som är över 12 månader gammal, två gånger om året.
- Det ska finnas tydliga och strikta ordningsregler för kontot.

Sociala medier privat och i tjänsten

Det är skillnad mellan att använda sociala medier i tjänsten och att göra det som privatperson. När du som medarbetare i Motala kommun använder sociala medier i tjänsten representerar du både din verksamhet och Motala kommun. Hur du agerar påverkar vårt varumärke – det vill säga vårt förtroende.

Många av kommunens medarbetare har också egna privata konton i sociala medier. Som huvudregel bör kommunens medarbetare inte använda sina privata konton för tjänsteuppgifter. Det är också bra att tänka på att även när man inte är i tjänst kan man genom deltagande i olika sociala medier ändå komma att förknippas med kommunen. Det ska alltid vara tydligt om en medarbetare uttalar sig som privatperson eller i tjänsten som representant för kommunen.

Det ska finnas ett uppdrag från ansvarig chef för att en anställd ska kunna använda sociala medier i tjänsten. Med detta beslut klargörs att personen använder sociala medier som anställd och inte som en privatperson.

Besvara alltid kommentarer och meddelanden som kommer in på verksamhetens konto/sida med verksamheten som avsändare och inte som privatperson. Du ska alltså vara noga med att vara inloggad på rätt konto innan du skriver.

Beslut om nytt konto

För att starta ett nytt konto i sociala medier krävs ett beslut av kommunikationschefen. Grundprincipen är att arbeta med breda verksamhetsövergripande konton som når en bredare målgrupp. Alla kommunens konton skapas centralt hos kommunikationsenheten. Ett samlat ägande av kommunens konton möjliggör en bättre styrning och uppföljning.

De verksamheter som främst är berättigade att skapa konton i sociala medier är:

- Kommunikationsenheten, som ansvarar för kommunövergripande konton med syfte att berätta om kommunens verksamheter och kommunen som arbetsgivare.
- Verksamheter med utåtriktad verksamhet beroende av att få besökare som till exempel biblioteken, kommunala museer, simhallen och öppna förskolan.
- Verksamheter som är i behov av att rekrytera personer till olika frivilliguppdrag som till exempel gode män eller kontaktpersoner.

- Verksamheter som tydligt konkurrerar med privata utförare och har behov av att få elever som till exempel kulturskolan och gymnasieskolorna.

Varje konto ska ha

- ett tydligt syfte, med koppling till ansvarig verksamhets verksamhetsplan eller uppdrag
- mätbara mål och identifierade målgrupper som går att följa upp
- minst en utsedd ansvarig för kontot som ansvarar för planering, publicering, uppföljning, daglig bevakning och moderering
- en redaktionell plan för innehållet i kanalen. Minst två kvalitativa inlägg ska publiceras per vecka.

För att säkra informationen är det viktigt att även tänka på säkerhetsrutiner för inloggning och tekniskt skydd:

- Använd stark autentisering där det är möjligt.
- Se till att konton är kopplade till tjänsteadresser och inte privata mejladresser.
- Lösenord som används ska vara starka (se instruktioner för lösenordshantering på intranätet).
- Varje nytt konto ska ha en viss behörighetsstyrning (vem som har övergripande ansvar, vilka som får publicera innehåll m.m.) för att minska eventuella risker.

Kommunikationsenheten ansvarar för att sammanställa och uppdatera en lista över kommunens konton i sociala medier. En lista med länkar till kommunens konton/sidor ska finnas på motala.se.

Information i profil

I beskrivningen av kontot ska framgå:

- Vilken verksamhet som står bakom kontot, att verksamheten ingår i Motala kommuns organisation och vilken nämnd som är personuppgiftsansvarig.
- Vilka villkor som gäller för att delta på kommunens sociala medier, till exempel att ett inlägg kan bli allmän handling och hur sidan bevakas.
- Kontaktuppgifter till den verksamhet som står bakom kontot eller länk till verksamhetens webbplats.
- Länk till motala.se med information om Motala kommuns behandling av personuppgifter.

Profilbilden ska tydligt visa att Motala kommun, eller en verksamhet i Motala kommun, är avsändare genom att kommunlogotypen används. Bakgrundsbilden ska vara relevant för verksamheten.

Tillgänglighet

Motala kommuns innehåll på sociala medier ska vara tillgängligt för alla. Detta regleras i lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937).

Det innebär i praktiken att:

- Vi undviker emojis för att ersätta något i texten (till exempel en cykelemoji istället för att skriva cykel). Emojis ställer till problem för de som använder skärmläsare. Vi använder därför bara emojis för att förstärka budskapet.
- Vi använder bara hashtaggar där de fyller en funktion och inleder varje ord med stor bokstav. Även skärmläsare läser upp texten korrekt då.
- Bilder ska syntolkas. I många kanaler går det att lägga in en alt-text i bilderna som kan läsas av personer som använder skärmläsare. Alternativt ska texten i inlägget beskriva vad bilden föreställer. Om du har en text som är en bild ska samma text finnas i inlägget.
- Filmer med tal ska ha undertexter. Där kanalerna erbjuder möjligheten att ladda upp en separat textfil (srt-fil) ska det användas så att användaren själv kan bestämma om texten ska visas eller inte. Finns inte den möjligheten så läggs texten i själva filmfilen. Livesändningar är undantagna från kravet på textning.
- Filmer med enbart textbudskap ska verbaliseras med hjälp av en speakerröst.

Tonalitet

När vi skriver på sociala medier är vår tonalitet vänlig och personlig men saklig. Språket ska vara vardat, enkelt och begripligt. Det är en plats där vi kan vara lite mer informella, använda moderna uttryck och bjuda på personlighet. Tänk dock på att du representerar Motala kommun och att det ska finnas en tydlighet och trovärdighet i det som kommuniceras.

Hantera kommentarer och inlägg

Bevaka kommentarer

Verksamheten som står bakom ett konto i sociala medier har en plikt att hålla uppsikt över insända meddelanden och kommentarer enligt lagen om elektroniska anslagstavlur (1998:112). Verksamheten ska se till att det finns en funktion och rutiner för regelbunden bevakning av inkomna inlägg, kommentarer och frågor. Bevakning ska ske dagligen under normal kontorstid. I vissa fall kan det krävas en mer frekvent bevakning,

exempelvis vid extraordinära händelser eller när ett inlägg väcker stort engagemang. Den person som är ansvarig för ett konto i sociala medier ska se till att kontot kan hanteras även när hen är frånvarande.

Svara på kommentarer

Frågor som adresseras till kommunen ska besvaras snabbt och korrekt och ha ett personligt tilltal. Allmänna åsikter som inte innehåller någon fråga besvaras generellt inte. De svar som publiceras ska undertecknas av en redaktör för kontot så att det tydligt framgår att det är en utsedd representant för Motala kommun som uttalar sig.

Tänk på följande när du svarar på en kommentar:

- Tänk efter innan du svarar.
- Håll dig inom ditt eget ansvarsområde. Ta hjälp av sakkunniga för att kunna ge ett bra svar.
- Håll dig till fakta.
- Ljug eller gissa inte om du inte vet svaret på frågan.
- Bli inte upprörd eller arg.
- Låt inte situationen stressa dig.

Dölj eller ta bort kommentarer

Inlägg, kommentarer, bilder eller filmer ska skyndsamt döljas eller tas bort om de innehåller något av följande:

- svordomar eller obscena ord
- kränkningar, olaga integritetsintrång, personangrepp eller förolämpningar
- olaga hot eller uppvigling
- offentlig uppmaning till brott eller annan brottslig verksamhet
- hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- olaga våldsskildringar, pornografi och barnpornografi
- olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- känslig information såsom sekretessbelagda uppgifter
- länkar till obekräftad eller vilseledande information
- kommersiella budskap, reklam eller spam
- information som styr bort diskussionen från ämnet
- information och marknadsföring om eller från aktörer som Motala kommun inte har något uttalat samarbete med.

Dokumentera innehållet innan det raderas genom att ta en skärmdump, för att kunna diarieföra opassande kommentarer. Du kan också stänga av användare som bryter mot reglerna vid upprepade tillfällen.

Inlägg som bryter mot lag ska polisanmälas av respektive verksamhet. Det är verksamheten som avgör om en polisanmälan ska göras.

Tävlingar i sociala medier

Följande gäller om du anordnar en tävling på ett konto i sociala medier:

- Tävlingsvillkoren ska vara tydliga.
- Tävlingar får inte rikta sig till personer under 18 år.
- Det får inte vara krav på att deltagarna ska betala en insats för att delta.
- Det är inte tillåtet att ge kontanter som pris.
- Om vinsten är värd mer än 3% av prisbasbeloppet så behöver vinnaren betala vinstskatt och då måste deltagarna få information om det innan. Grundregeln är att vi inte har vinster som överstiger värdet motsvarande 3% av prisbasbeloppet.
- Vinster får delas ut både genom slump och prestation. Det betyder att det både går att lotta ut vinsten eller be deltagarna att göra en motprestation där t ex en jury kan värdera vilket bidrag som är bäst.
- Undvik ”tagga din vän” för att skapa engagemang. Tävlingar där personer taggas är något som inte gillas av vissa sociala medier, då de inte tillåter att tävlingarna hamnar på andra personers tidslinjer. Gilla och dela är okej.
- Tävlingen måste innehålla en bekräftelse på att den inte på något sätt är sponsrad, stödd eller administrerad av eller knuten till plattformen till exempel Facebook eller Instagram.

Olika kanaler i sociala medier har olika regler för vad som gäller för tävlingar. Kolla upp vad som gäller för just den kanal du planerar att hålla en tävling i, innan du startar tävlingen.

Informationssäkerhet

Vissa händelser ska anmälas som informationssäkerhetsincident. Det gäller till exempel om information läcker till obehöriga, att information ändras på ett otillåtet eller inkorrekt sätt av obehörig eller av misstag samt om informationen är otillgänglig när ni behöver den. Detta kan exempelvis vara vid olaga intrång, publicering av information som går utanför det som är tillåtet, om någon hackar ett konto, överbelastningsattack, oavsiktlig publicering av information och försök till intrång.

Informationssäkerhetsincidenter ska rapporteras till kommunens informationssäkerhetssamordnare som i sin tur skickar in en anmälan till

Integritetsskyddsmyndigheten. Om det finns misstanke om brott till exempel vid olaga intrång och stöld kan det också behöva polisanmälas. Ta kontakt med kommunens informationssäkerhetssamordnare för rådgivning.

Diarieföring och gallring

Det mesta som skrivs på sociala medier är av tillfällig eller ringa betydelse. Material som publiceras ska hanteras enligt respektive förvaltnings dokumenthanteringsplan och gallringsbeslut. Grundprincipen är att kommunikation av enkel karaktär eller tillfällig betydelse som till exempel en enkel fråga som fått svar eller en kommentar som ligger utanför kommunens ansvar inte ska diarieföras.

Om innehållet leder till en åtgärd av något slag ska det diarieföras. Det kan vara exempelvis

- innehåll som leder till en åtgärd för kommunen eller som du bedömer kan bli ett ärende
- inlägg och kommentarer som anses vara av särskilt intresse
- olämpligt material som raderas
- innehåll som kan ha relevans för ett ärende som tidigare har diarieförts. Nytt innehåll som hör till ett ärende ska tillföras det ärendet.

För att diarieföra innehåll kan du exempelvis spara det i form av ett skärmlapp eller en skärmdump och skicka det till förvaltningens registrator.

Avsluta ett konto

När ett konto inte längre används ska det avslutas. Kommunikationschefen och chefen för aktuell verksamhet beslutar detta i samråd. Informera i kontots flöde om att det ska avslutas och varför. Hänvisa gärna till andra kontaktvägar och/eller andra konton/informationskällor. Denna information bör publiceras på kontot ett par veckor innan det avslutas.

Ta ställning till om forumet bör bevaras. Fundera på om eventuella diskussioner som förts kan vara bra att bevara. I så fall, ta skärmdumpar och lämna till registrator.