

**Kommunledningsförvaltningen**



## Syfte

Riktlinjerna beskriver hur Osby kommun och kommunens verksamheter kan använda sociala medier på ett sätt som fungerar med kommunens värdegrund, varumärke, policydokument samt regler och lagar.

## Vad är sociala medier?

Sociala medier är aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll, till exempel chatfunktioner, bloggar och diskussionsforum.

## Därför kommunicerar Osby kommun via sociala medier

Mediesamhället förändras ständigt och nya kommunikationsvägar skapas. För kommunen är det viktigt att finnas på de arenor och via de nya kanaler där vi når våra målgrupper.

Sociala medier är ett komplement som är lättillgängligt och billigt att använda. De ersätter inte kommunens officiella webbplats [www.osby.se](http://www.osby.se).

Syftet kan variera beroende på vilken verksamhet och vilken kanal det handlar om, till exempel:

- **Kommunicera med medborgarna och omvärlden.** Ett snabbt och enkelt sätt att nå fram och skapa en dialog
- **Vidga medborgardemokratin.** Alla som vill får möjlighet att delta i dialoger föra fram idéer och åsikter och därmed vara med och påverka
- **Nya målgrupper.** Människor i alla åldrar lägger allt mer tid på internet. Genom att finnas på olika arenor ökar möjligheten att nå nya målgrupper som normalt inte söker sig till kommunens webbplats eller tar del av mer traditionella informationskanaler
- **Marknadsföra Osby.** Det finns en mängd möjligheter att nå ut med nyheter, skapa goodwill, marknadsföra kommunen, kommunens verksamheter, evenemang och liknande

## Innan ett nytt konto startas i Osby kommuns namn

För att få starta konton i sociala medier i Osby kommuns namn, måste vissa krav först uppfyllas:

- Få ett godkännas av närmaste chef
- Rådgör med kommunens kommunikatör
- Ta fram en aktivitetsplan som innehåller följande:
  - Beskrivning av aktiviteten och vilket socialt medium det handlar om.
  - Syfte och mål med aktiviteten.
  - Vilken är målgruppen?
  - Hur och när ska övervakning och uppdatering skötas

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. Kommunen kan erbjuda länkning från [www.osby.se](http://www.osby.se).

## Att sköta ett konto

På sociala medier förväntar sig aktörerna snabb respons. Var aktiv med uppdateringar, svara snabbt på frågor och ta bort olämpligt material.

Frågor som kontoadministratören själv inte kan besvara skickas vidare till den som är ansvarig för verksamheten. Såväl kritiska synpunkter som värdefull respons kan vara viktigt att skicka vidare till dem som berörs.

Som anställd i Osby kommun är du en ambassadör för din organisation. När det är möjligt klargör din befattning som representant för din organisation. Skilj på privat och professionellt agerande.

## Olämpligt material

Ta alltid snabbt bort inlägg som innehåller: Brottsligt eller olämpligt material ska tas bort snarast möjligt.

- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- Olovliga våldskildringar eller pornografi
- Uppmaningar till brott eller utgöra annan brottslig handling
- Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- Svordomar eller obscena ord
- Kommersiella budskap eller reklam

## **Språk och bilder**

När du använder Internet på din arbetsplats representerar du Osby kommun och all kommunikation ska följa god sed.

Använd ett vårdat, lämpligt språk som anpassas till mediet och målgruppen. Man brukar säga att tonen på sociala medier bör vara personlig men inte privat. Om och när det är möjligt ska Osby kommuns grafiska profil användas även på sociala medier.

Inom Vård & omsorgsförvaltningen gäller en generell regel om att bilder som visar ansikten på vårddagare inte publiceras på kommunens sociala medier.

## **Samordning**

Alla sociala medier där Osby kommun är representerat och riktar sig till allmänheten ska ha en tydlig ingång från [www.osby.se](http://www.osby.se).

Aktivitetsplaner och inloggningsuppgifter lämnas för förvaring på kommunledningskontoret så att kommunen inte råkar ut för att det finns konton som ingen kommer åt.

## **Regler, lagar och arkivering**

Inlägg på sociala medier är vanligtvis av tillfällig eller ringa betydelse och får plockas bort när de inte längre anses aktuella.

Den kommunikation som en tjänsteman har på sociala medier och som är godkänd av kommunen, är en allmän handling som alla svenska medborgare har rätt att ta del av. Enligt offentlighets- och sekretesslagen, OSL, uppfylls kraven på registrering om kommunikationen är lätt sökbar, till exempel via kommunens webbplats.

Om det är ett inlägg som kan anses höra till ett befintligt ärende kan det vara aktuellt att diarieföra kommentaren.

Däremot är den information som inte är kommunens egen men som en tjänsteman får tillgång till genom sitt konto, inte allmänna handlingar.

Sekretessbelagd information får inte förekomma på sociala medier. Om någon utomstående publicerar sekretessbelagt material måste det omedelbart tas bort och diarieföras

För att dokumentera mediet ska en skärmdump tas varje halvår och vid större förändringar. Skärmdumpen ska sparas digitalt. Den som ansvarar för kontot ansvarar också för att detta görs.

Riktlinjerna för sociala medier ska ses som ett komplement till de befintliga policydokument som redan finns antagna i Osby bland annat Informations- och kommunikationspolicyn, skriv- och bildregler, grafisk profil i de fall de är möjliga att tillämpa för sociala medier.

