



Riktlinjer för digitala kanaler för Trelleborgs kommun

Riktlinjerna ersätter Internet- och e-postpolicy från 2008 samt riktlinjer för sociala medier från 2010. Riktlinjerna är framtagna av kommunikationsenheten och IT-avdelningen.

Antagna av

Inledning

Riktlinjernas syfte

Riktlinjerna beskriver Trelleborgs kommuns övergripande regler för informationshantering med hjälp av Internet, Intranät, e-post och andra digitala kanaler.

Riktlinjerna gäller generellt för alla anställda, förtroendevalda och alla andra som använder kommunens resurser för kommunikation. De kommunala bolagen ingår i riktlinjerna i de delar de använder e-postadresser eller har webbplats under domänen trelleborg.se.

Riktlinjernas syfte är att skydda kommunen och dess varumärke, tredje man och enskilda användare samt att säkerställa en god driftsäkerhet.

Användande som i väsentlig grad strider mot dessa riktlinjer kan innebära brott mot anställningsavtal.

Den tekniska utvecklingen

Eftersom den tekniska utvecklingen går väldigt fort så tas inte alla tekniska möjligheter upp i dessa riktlinjer, men de generella regler som finns här ska tillämpas även för andra, nya digitala medier.

Riktlinjerna bör ses över och revideras när förändringarna i den tekniska utvecklingen varit så stora att en revidering är befogad.

Via Trelleborgs kommuns webbplats, www.trelleborg.se, och Internet har det skapats många nya möjligheter för såväl dialog med medborgarna som för effektiv information och interaktiva tjänster.

Teknisk utrustning

Datorer, nätverk, smarta telefoner, läsplattor och övriga kommunikationsverktyg är redskap som Trelleborgs kommun tillhandahåller personalen för användning i tjänsten samt förtroendevalda för att kunna fullgöra sina uppdrag.

E-postfunktionen och Internet är avsedda för att hantera intern och extern kommunikation i tjänsten eller uppdraget. På förekommen anledning kan kommunen därför kontrollera att hjälpmedlen används på ett korrekt sätt.

E-post

Massutskick per e-post ska användas restriktivt och får endast skickas ut av personalen på kommunikationsenheten och ska avse väsentlig och relevant information som är hänförlig till mottagarnas tjänsteutövning. Information som är avsedd för en större grupp anställda ska i första hand förmedlas via intranätet Slättnet.

Får du e-post som du misstänker är virussmittad ska detta omedelbart rapporteras till IT-avdelningen. Ett gott råd är att aldrig öppna virusmisstänkta e-postmeddelanden.

E-post är allmän handling

Handlingar som kommer in eller expedieras via e-post är som huvudregel allmänna handlingar och hanteras efter samma principer som handlingar som kommer in eller expedieras på annat sätt.

Detta oberoende om e-post tas emot eller skickas via en tjänstemans, en förtroendevalds eller en förvaltnings e-postbrevlåda.

Post måste ovillkorligen öppnas och diarieföras. Därför är det viktigt att man har rutiner som innebär att all post öppnas.

E-post som är direktadresserad till en tjänsteman d v s till den enskilde tjänstemannens e-postadress får enligt brottsbalken inte öppnas av annan om innehållet rör dennes personliga förhållanden. Eftersom registratorn inte vet om brevet är av privat natur eller inte förrän innehållet är känt löses detta lämpligen genom att registrator eller annan får en fullmakt att öppna e-post. Om fullmakt inte lämnas måste personen i fråga själv öppna e-posten och se till att den blir diarieförd, vilket således ska ske även vid semestrar eller sjukdom.

Observera att det inte är tillräckligt med ett frånvaromeddelande för att man ska ha tillgodosett sina skyldigheter enligt förvaltningslagen och tryckfrihetsförordningen.

E-post som skickas mellan olika personer som arbetar med uppgifter åt olika myndigheter (nämnder) blir allmän när den skickas mellan dem. Det är inte den formella tjänstemannaorganisationen som avgör när den passerar en myndighetsgräns utan för vilken myndighet man arbetar.

Officiell e-post

Vid externt bruk ska i första hand förvaltnings- och avdelningsbrevlådor användas eftersom detta underlättar offentlighetsprincipens krav på postöppning och diarieföring.

På Trelleborgs kommuns webbplats, www.trelleborg.se, och i tryckt material och marknadsföring i övrigt, ska adressen till förvaltnings-, avdelnings- eller funktionsbrevlådor anges i första hand, inte personliga e-postadresser.

Namnstandard

Målet med namnstandard är att det ska vara enkelt för allmänhet och anställda att hitta rätt inom kommunen. Standarden är också en kvalitetssäkring då namnet ska garantera att information från kommunen har rätt avsändare.

För elektronisk post är standarden att adressen är uppbyggd av personens för- och efternamn tillsammans med kommunnamnet.se. Bokstäverna å, ä, ö ersätts av a och o. Exempel: goran.nordstrom@trelleborg.se.

De som har ansvar för en egen e-postadress ansvarar också för att den bevakas vid frånvaro. Detta ska göras t ex genom att antingen ge fullmakt och behörighet åt annan att logga in på den eller viderasända automatiskt inkomna brev till annan person.

Det är också en stark rekommendation att skapa ett automatiskt svar som går till avsändaren och upplyser om frånvaron samt hänvisar till annan i organisationen.

Det är viktigt att tänka på är att en personlig e-postadress är ett av verktygen för att kunna utföra de arbetsuppgifter som man har.

Alla förvaltningar inom Trelleborgs kommun ska kunna ta emot e-post via en förvaltningsbrevlåda. Standarden är att adressen är uppbyggd av förvaltningens namn tillsammans med kommunnamnet.
Exempel; socialforvaltningen@trelleborg.se

Respektive nämnd beslutar om vilka rutiner som ska gälla för e-post till myndighetens brevlåda. Ett minimikrav är dock att minst två personer ska ha åtkomst till att bevaka e-postbrevlådan.

Utöver förvaltningsbrevlådor kan det finnas behov av att använda olika så kallade funktionsbrevlådor, t.ex. för en avdelning, en verksamhet eller en funktion. Exempel kan vara expeditioner och serviceenheter. Dessa upprättas efter behov och det är verksamhetens chef som beslutar om detta. Samma minimikrav som för myndighetsbrevlådor finns för de funktionella brevlådorna.

Avsändare

Alla e-postmeddelande som skickas till extern mottagare ska avslutas med en avsändarsignatur. Hur signaturen ska se ut ingår som en del i den grafiska profilen för Trelleborgs kommun.

Generella regler

Det som görs med teknisk utrustning tillhörig Trelleborgs kommun görs i kommunens namn. Det är därför inte tillåtet att använda adressen vid registrering på Internet av tjänster som inte har uppenbar koppling till kommunens verksamhet eller innehavarens arbetsuppgifter.

Internet

Anställda och förtroendevalda i Trelleborgs kommun ska i möjligaste mån nyttja informationsteknologi och Internet i yrkesutövningen, som ett naturligt och effektivt verktyg för att tillhandahålla bästa möjliga service till kommunens kunder och övriga intressenter. Som alla verktyg, datorbaserade eller inte, avgörs bruk eller missbruk av användaren. Grundprincipen som kommunens riktlinjer för digitala kanaler baseras på, är således sunt förnuft och ett gott omdöme hos individen. IT-baserade verktyg ska användas som alla andra medel för utförande av de arbetsuppgifter som varje anställd ansvarar för.

Anslutning till Internet

Anslutning får inte ske till webbplats för spridning eller lagring av information i någon form som innebär missaktning av folkgrupp eller annan sådan grupp av

personer med anspelning på ras, kön, hudfärg, nationellt eller etniskt ursprung, trosbekännelse eller pornografiska bilder. Inte heller annan form av material som faller under allmänt åtal. Sådant material får inte heller tas upp på kommunens tekniska utrustning eller via kommunens nät spridas eller överföras till annat medium.

Anslutning till Internet och kommunens nät för annans kommersiella reklam är inte tillåten.

Internet - ett arbetsredskap

När du använder Internet på din arbetsplats representerar du Trelleborgs kommun. Vid all kommunikation på Internet lämnar du spår efter dig i form av organisationens IP-adress på de webbplatser du besöker. Det är därför inte tillåtet att besöka anstötliga eller på annat sätt olämpliga webbplatser eller att utnyttja Internet för olagliga, kränkande eller oetiska ändamål. Det kan t.ex. vara platser med rasistiska eller pornografiska innehåll, chat- eller spelsidor. All kommunikation på Internet ska följa god sed.

Säkerhet och övervakning

Det är viktigt att ha säkerhetsaspekterna i åtanke vid Internetanvändningen. Installation och eventuell förändring i datormiljö och datorutrustning får därför endast ske av behörig personal på IT-avdelningen.

Kommunens nätverk är anslutet till Internet via en brandvägg som reglerar in- och utgående trafik. Loggning sker även av trafiken i brandväggen. Internetanvändandet är ett område där säkerheten påverkas i mycket hög grad av användarnas beteende.

Grundregeln är att den tekniska utrustningen och dess innehåll är kommunens egendom. Kommunen har därför rätt att vidta kontroller av systemet för tillgänglighet och misstanke om att e-post eller Internet används för ändamål som inte är tillåtna.

Övervakning sker i form av regelbundna trafikrapporter. Övrig kontroll sker på förekommen anledning. Ansvarig arbetsledare ska besluta om åtgärd vid misstanke om överträdelse mot reglerna.

Trelleborgs kommun har flera olika regelverk som reglerar hur kommunens datorer får användas som riktar sig såväl mot personal och förtroendevalda. Dessa regelverk uppdateras vid behov av kommunens IT-avdelning.

Lagstiftning

Det finns en mängd lagar som styr användningen av Internet, sociala medier, webbpublicering och e-post som de anställda behöver ta i beaktande.

Svarstider

Digitala kanaler är snabba kommunikationskanaler. Därför ställer avsändaren betydligt högre krav på snabba svarstider än t.ex. vid traditionell posthantering. Förvaltningslagens serviceparagraf, "frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt", är vägledande för hanteringen av alla frågor som kommer in till kommunen oavsett kanal. Dessa ska, i normalfallet, besvaras inom ett dygn under arbetstid. I de fall då svar inte kan lämnas direkt bör ett svarsmeddelande lämnas som talar om hur frågan kommer att hanteras och när avsändaren kan förvänta sig ett svar.

Trelleborgs kommuns webbplats www.trelleborg.se

Trelleborgs kommun har sedan 1996 haft en webbplats på Internet, www.trelleborg.se. Webbplatsen har utvecklats väldigt mycket sedan dess och målet är att fortsätta utveckla den ännu mer framöver för att ge kommuninvånarna så god service som möjligt.

Trelleborgs adress på Internet – www.trelleborg.se – är den enda självklara entrén till information om Trelleborg. Därför ligger det i Trelleborgs kommuns intresse att den information som står att finna på hemsidorna ska vara nyttig, lättfunnen, saklig och trovärdig.

För att inte splittra bilden av Trelleborgs kommun och kommunens varumärke ska det inte finnas andra webbplatser. En enda webbplats gör att kommunen kan använda sina resurser på effektivast möjliga sätt.

Mål

Webbplatsen ska:

- stärka kommunens varumärke
- vara kommunens ansikte utåt på Internet
- samla all kommunal information på ett ställe
- vara en samlingsplats för kommunens tjänster
- vara en naturlig mediekanal för omvärlden
- föra ut viktig samhällsinformation
- underlätta kommunikationen mellan kommunens invånare, tjänstemän och förtroendevalda
- effektivisera den kommunala verksamheten
- ge kommuninvånarna en god service
- vara tillgänglig för kommuninvånarna 24-timmar om dygnet
- marknadsföra kommunen
- förbättra tillgängligheten till den lokala politiska arenan
- öka medborgarnas demokratiska delaktighet
- utvecklas kontinuerligt för att öka nyttan för besökarna
- uppdateras ofta

De verksamhetssystem som allmänheten får tillgång till via Internet ska i största möjligaste mån integreras med kommunens webbplats. Innan beställning av elektroniska tjänster ska alltid möjligheterna för detta undersökas.

Integrerade webbtjänster ska prioriteras framför appar för att de ska kunna användas på alla olika tekniska plattformar och för att göra det så lätt som möjligt för besökarna som möjligt att hitta allt på ett ställe. Appar används företrädesvis i de fall då funktionalitet som finns i mobiltelefoner behövs och som inte är möjliga att genomföra via en webbtjänst.

Infomastern och it-chefen hjälper till med sådana bedömningar.

Publiceringsregler

För att behålla ett enhetligt utseende och en god tillgänglighet på kommunens webbplats på Internet så finns det publiceringsregler för Trelleborgs kommuns webbplatser som omfattar hur informationen på webbplatserna ska presenteras, hur struktur och innehåll ska byggas upp, journalistiska riktlinjer, länkning till andra webbplatser, länkar till dokument, bilder och tillgänglighet. Publiceringsreglerna revideras vid behov av kommunens infomaster.

För att besökaren på webbplatsen ska kunna orientera sig väl och kunna hitta information så är en väl genomtänkt struktur nödvändig. Webbstrukturen ska utgå från besökarens situation (mottagaren) och inte från kommunens (avsändare).

Information får inte innehålla kommersiella budskap rörande enskilda företag och reklambanners får inte läggas ut på webbplatsen. Det ska tydligt framgå när länkar till andra webbplatser bryter gränsen för kommunens webbplats.

För den som publicerar material på kommunens webbplats är det en skyldighet att känna till och att följa publiceringsreglerna.

Tillgänglighet

Trelleborgs kommun strävar efter att webbplatsen ska ha en god tillgänglighet så att den kan användas av alla. Webbplatsen ska även vara tillgänglig oberoende av vilken teknisk plattform besökarna använder.

Hur man publicerar på ett tillgängligt sätt framgår av Trelleborgs kommuns publiceringsregler.

Kvalitetskrav

Trelleborgs kommuns ska sträva till att uppfylla de krav som olika myndigheter ställer på kommunernas webbplatser. Informationen på webbplatsen ska även uppfylla de krav som ställs i informations- och kommunikationspolicy för Trelleborgs kommun samt skrivregler för Trelleborgs kommun.

Kommunikationsperspektivet

Vid kommunikationsinsatser och marknadsföringsåtgärder bör användandet av kommunens webbplats alltid vara förstahandsvalet.

Grundprincipen är att informationen på webbplatsen publiceras på svenska.

Organisation och ansvar

Infomaster

I den dagliga driften är det infomaster som granskar materialet som publiceras på webbplatsen och som sköter de administrationen av webbplatsen.

Infomasterns uppgift är att driva utvecklingen av webbplatsen och svara för övergripande struktur, grafisk form m.m. Infomastern ska ha överblick över helheten, upprätta kommunövergripande riktlinjer för webbpublicering samt ha ansvaret för tekniska uppgraderingar och vidareutveckling av webbplatsen.

Infomaster tar initiativ till konsult hjälp för ändringar eller korrigeringar av webbsystemet.

Infomaster har rätt att vägra publicering av material, rätt att ta bort sådan information som är inaktuell, som inte följer de givna riktlinjerna eller på annat sätt är olämplig.

Vid infomasters frånvaro är det kommunikationschefen som går in och gör de bedömningar som behövs med anledning av den löpande publiceringen.

Även kommunikatörer på kommunikationsenheten kan vid behov gå in och bistå i de löpande göromålen.

IT-avdelningen

IT-avdelningen ansvarar för driften av webbservrar där kommunens webbplats finns installerad på uppdrag av infomaster som är systemägare. Infomaster avgör vilka tjänster som är lämpliga att lägga ut på webbplatsen i samråd med IT-avdelningen.

Program och webbtjänster får inte publiceras på kommunens webbplats utan godkännande från Infomaster i samråd med IT-avdelningen.

Organisation för krisinformation

Vid driftsavbrott och liknande som kan lösas inom ordinarie organisation, används kommunens ordinarie webborganisation. Vid större och allvarligare påfrestningar inom kommunen träder organisationen för krisinformation i kraft.

Driftsäkerhet och avbrott

Webbplatsernas alltmer centrala betydelse för kommunikationen med omvärlden innebär att den tekniska miljön där informationen är lagrad måste vara driftsäker dygnet runt.

Hänvisning till webbplatsen

Vid hänvisning till sidor på webbplatsen ska i första hand www.trelleborg.se anges som adress. Om det finns särskilda skäl för att ange adressen till en enskild specifik sida s.k. enkla eller användarvänliga adresser anges. Fullständiga webbadresser som innehåller sökvägen till sidan får aldrig användas i tryckt media eftersom denna adress förändras om sidan flyttas.

Ex; Enkel adress: www.trelleborg.se/jobb

Infomaster lägger upp enkla adresser vid behov.

Ansiktet utåt

Trelleborgs kommuns webbplats, www.trelleborg.se, är kommunens ansikte utåt på Internet och en synnerligen viktig del av Trelleborgs kommuns varumärke och ska därför bidra till att stärka den genom att samtliga kommunala förvaltningar och kommunal verksamheter ingår i en gemensam struktur och layout. För att inte splittra och försvaga kommunens kommunikationsinsatser ska enbart denna domän (webbadress) användas för all kommunal verksamhet.

Detta är betydelsefullt dels för att tillgodose hemsidans användarvänlighet genom en tydlig navigeringsstruktur, dels för att öka trovärdigheten genom en tydlig och gemensam avsändare och dels för att inte splittra kommunens kommunikationsinsatser och effekterna av det långsiktiga varumärkes- och marknadsföringsarbetet i kommunen.

Om behov finns av kampanjwebbplatser t.ex. inför ett jubileum ska även dessa byggas upp som en del av kommunens webbplats eftersom det ger stora synergieffekter och är kostnadseffektivt. Den förvaltning som har behov av detta står för kostnaderna och allt arbete kring detta ska ske i nära samarbete med infomaster och enligt dennas direktiv, med teknisk rådgivning från IT-avdelningen om infomaster bedömer att det behövs.

Utveckling

Trelleborgs kommuns mål är fortsatt utveckling av kommunens webbplats i enlighet med E-delegationens intentioner för webbutveckling, med syftet att tillgodose besökarnas förväntningar på information, service och interaktion. Webbplatsen ska fortsätta att utvecklas så att fler krav kan uppfyllas när det gäller e-service och e-demokrati.

Intranätet Slättnet

Intranätet Slättnet är kommunens verksamhetssystem för effektivitet vars uppgift det är att ge stöd till den anställda och effektivisera arbetsdagen.

På Slättnet ska det finnas länkning till alla kommunens interna webbaserade system så att alla går att nå därifrån. För att komma in i dem kan det sedan krävas en inloggning, men länken dit ska ändå finnas. På sikt ska det finnas integration mot de interna system som stora delar av de anställda använder relativt sällan och där en integration är relativt enkel att göra.

Det får inte finnas andra portaler eller ingångar för olika delar av den kommunala organisationen. En enda gemensam ingång till allt är av stor betydelse för att kommunen ska kunna förverkliga en gemensam värdegrund och uppnå sina mål. Det är också enda sättet att säkerställa att all relevant information från ledningen verkligen når de anställda, och för de anställda ingår det i arbetet och är en skyldighet att ta del av det som händer på Slättnet.

Publiceringsreglerna gäller även för Slättnet.

Sociala medier

Användandet av sociala medier ger Trelleborgs kommun nya möjligheter att förbättra servicen till sina invånare. I 4 § förvaltningslagen (1986:223) står följande: Varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpens skall lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Frågor från enskilda skall besvaras så snart som möjligt.

Riktlinjerna beskriver hur Trelleborgs kommuns verksamheter kan utöka sin service, skapa målgruppsanpassad medborgardialog och på andra sätt dra nytta av de möjligheter som sociala medier ger på ett sätt som är förenligt med kommunens värdegrunder, kommunens varumärke, tillämpliga policydokument samt gällande lagstiftning.

Dessa riktlinjer ska fungera som en handlingsplan där kommunala verksamheter och kommunal personal får hjälp och stöd i sitt arbete med sociala medier.

Vad är sociala medier?

I Wikipedia definieras begreppet Sociala medier på följande sätt:

"Sociala medier betecknar aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll. Det kan ta sig uttryck i Internetforum, bloggar, wikier, poddradio och artikelkommentarer." En annan definition är "Sociala medier är demokratisering av innehåll och förståelse för den roll människor spelar i arbetet med att inte bara läsa och sprida information, utan också hur de delar och skapar innehåll för andra att delta i. Idag använder

många företag och organisationer sociala medier för att kommunicera med sina målgrupper, eftersom det är ett snabbt och enkelt sätt att nå fram och skapa en dialog."

Trelleborgs kommuns verksamheter på sociala medier

Trelleborgs kommun finns i dag med på flera olika sociala medier. En förteckning över all kommunal närvaro på sociala medier som riktar sig till allmänheten finns på www.trelleborg.se/socialamedier.

De medier där Trelleborgs kommuns verksamheter finns med på i dag är:

Facebook

Facebook är i dag det största sociala nätverket i Sverige. Där umgås man och delar innehåll med sina vänner.

Bloggar

Bloggar var ursprungligen loggbokar, men används i dag som en dagbok eller som en tematisk dagbok där ett visst tema avhandlas, t.ex. boktips eller mode. Inläggen presenteras oftast med det nyaste inlägget överst. Till skillnad mot traditionella webbplatser är bloggar i regel mer personligt hållna och det är vanligtvis möjligt att kommentera inläggen.

Twitter

Twitter är en mikroblogg. Till skillnad från vanliga bloggar får inläggen endast vara 140 tecken långa. Ofta använder man länkar till andra sidor. Genom att följa andra så kan användarna automatiskt få upp de inlägg som de gör.

YouTube

YouTube är en webbplats där användarna kan ladda upp filmer och kommentera såväl egna som andras videoklipp.

Flickr

Flickr är en webbtjänst för uppladdning av digitala bilder och korta videofilmer i privata eller publika fotoalbum.

Varför finnas på sociala medier?

Syftet med att finnas med på sociala medier kan variera beroende på vilken verksamhet och vilken kanal det handlar om. Här följer de vanligaste syftena:

- vara ett komplement till traditionella webbplatser
- sprida kommunal information
- marknadsföra kommunen eller en enskild verksamhet
- prova nya sätt att nå olika målgrupper på
- nå nya målgrupper som inte nås annars
- engagera våra målgrupper
- få in och ta tillvara på synpunkter
- ge målgruppen bättre service
- skapa dialog
- attrahera och rekrytera nya medarbetare
- skapa goodwill
- förstärka varumärket
- nätverka

- utbyta erfarenheter
- omvärldsbevakning
- driva trafik till kommunens webbplatser
- kunna bemöta det som skrivs om oss
- öka tillgängligheten

Krav för att få starta ett konto

För att få starta konton i Trelleborgs kommuns namn så ska vissa krav först uppfyllas.

Minst två personer ska kunna administrera varje konto som finns på sociala medier och ha inloggningsuppgifter till detta. Eftersom kommunikation på sociala medier som görs i kommunens namn är allmänna handlingar och frågor ska behandlas skyndsamt och konton kan inte lämnas obevakade.

Inloggningsuppgifterna ska dessutom lämnas för förvaring på Kommunikationsenheten när det är möjligt så att kommunen inte råkar ut för att det finns konton som ingen kommer åt.

En aktivitetsplan ska tas fram. I denna ska följande saker framgå:

- Beskrivning av aktiviteten.
- Vilket socialt media det handlar om.
- Syftet med aktiviteten.
- Vilka målgrupper man önskar nå.
- Vilka mål man har för satsningen. Det kan t.ex. handla om hur många vänner/fans/followers man ska ha efter en viss tid.
- Hur man har tänkt sköta kontot t.ex. hur ofta man behöver uppdatera det
- och ska uppdateringar ske endast under kontorstid, vilka tjänstemän som
- berörs och beräknad arbetsinsats/tidsåtgång för detta.

Aktivitetsplanen ska godkännas av både den verksamhetsansvariga chefen och av förvaltningschefen efter samråd med ledningsgruppen i Trelleborgs kommun.

En kopia av aktivitetsplanen ska lämnas till kommunikationsenheten.

Vid registrering av konton kopplas de vanligtvis samman med en e-postadress. Inför anskaffandet av ett konto ska särskild e-postadress för detta ändamål skaffas. Alla administratörer ska ha läsrättigheter för detta e-postkonto.

Personliga kommunala e-postadresser får inte användas eftersom det då uppstår problem om någon slutar sin anställning.

De personer som administrerar och/eller sköter den dagliga driften av konton förbinder sig att följa dessa riktlinjer som gäller i Trelleborgs kommun för sociala medier.

Varje kanal har sina egna juridiska villkor som det vanligtvis krävs att man godkänner i samband med att man öppnar ett konto. Det är därför viktigt att ta del av dem. Villkoren påverkar också vilket ansvar man har enligt personuppgiftslagen.

Verksamhetsansvariga

Om man har bestämt sig för att verksamheten ska finnas med på sociala medier så har de verksamhetsansvariga en skyldighet att:

- se till att de personer som ska sköta administration och drift tar del av dessa riktlinjer
- se till att de har tillräckliga kunskaper och att de vid behov får den utbildning som behövs
- se till att arbetstid avsätts för de personer som ska sköta administration och drift av kontona så att de kan göra det på ett bra sätt.

Att sköta ett konto

I enlighet med förvaltningslagen är den som sköter kontot skyldig att besvara frågor från enskilda så snart som möjligt. Frågor som kontoadministratören själv inte kan besvara skickas vidare till den verksamhetsansvariga för inhämtandet av svar. Därefter ska frågan besvaras, i första hand via det aktuella mediet. Såväl kritiska synpunkter som värdefull respons kan vara viktigt att skicka vidare till verksamheter som berörs av dessa.

Insända meddelanden och kommentarer ska hållas under uppsikt. Hur ofta det ska göras beror på hur stor trafik det är och vilken slags forum det handlar om. Dock aldrig mer sällan än en vecka. På sociala medier förväntar sig frågeställarna snabba svar, vilket man bör vara medveten om.

Brottsligt material ska tas bort, exempelvis inlägg som innebär

- Uppvigling
- Hets mot folkgrupp
- Barnpornografibrott
- Olaga våldsskildring
- Upphovsrättsintrång

Kommunen har ett ansvar för att personuppgifter på dess Facebooksida, blogg, Twitterkonto och liknande inte behandlas på ett sådant sätt att de kränker enskildas personliga integritet. Kommunens verksamheter som använder sociala medier:

- får inte publicera kränkande personuppgifter
- ska hålla uppsikt över besökares kommentarer för att upptäcka kränkande personuppgifter
- ska ta bort kränkande personuppgifter
- kan bli skadeståndsskyldig för kränkande personuppgifter

På Trelleborgs kommuns konton tillåts inte heller kommersiell reklam. Eftersom det är tillåtet att gallra reklam direkt är det bara att radera sådana inlägg.

Inlägg som görs i kommunens namn ska falla inom ramen för vad verksamheten arbetar med.

Eventuella fel vid publicering bör skyndsamt korrigeras genom uppföljande inlägg/kommentar där de korrekta uppgifterna anges.

Språk och ton

Skrivreglerna för Trelleborgs kommun slår fast att man ska använda ett vårdat lämpligt språk anpassat till mediet och målgruppen.

Man brukar säga att tonen på sociala medier bör vara personlig men inte privat. Vedertagen nätetikett ska följas även på sociala medier.

Hur ska kontot se ut?

Enligt lagen (1998:112) om elektroniska anslagstavlor ska information lämnas till alla användare om kontoinnehavarens identitet. Eftersom det på många sociala medier är lätt att skapa konton i andras namn så är det viktigt att alla konton för Trelleborgs kommun har så bra kontonamn/användarnamn som möjligt och att man är väldigt tydlig med vem som är avsändare.

Om det är möjligt ska följande saker anges:

- Länk till kommunens hemsida
- Telefonnummer och adress
- Att det är ett officiellt konto för Trelleborgs kommun eller att verksamheten i fråga är en del av Trelleborgs kommun

Uppföljning

Liksom för all annan verksamhet ska aktiviteter på de sociala medierna följas upp. Minst en gång per år ska en rapport sammanställas där statistiska uppgifter och andra mätbara saker tas upp så att man kan bedöma om målen har uppnåtts.

Exempel på saker som kan mätas:

- Antal besvarade frågor
- Antal anhängare/kontakter
- Antal anmälningar
- Antal inlägg/kommentarer

Uppföljning av kortare tidsbegränsade aktiviteter t.ex. en projektblogg sker efter avslutad aktivitet. Rapporten ska lämnas till de personer som har beviljat aktiviteten samt till kommunikationsenheten.

Dokumentering

Själva mediet ska dokumenteras vid varje årsskifte och halvårsskifte samt vid större förändringar. För att bevara en ögonblicksbild tas en skärmdump som sedan sparas i PDF/A-format och skickas till kommunens Centralarkiv för arkivering.

Allmän handling

Den kommunikation som kommunal personal gör på sociala medier i sin tjänsteutövning är en allmän handling.

En handling som skapas hos en myndighet anses som allmän när den har fått sin slutliga utformning, vilket när det gäller sociala medier innebär att en handling har upprättats direkt när uppgifterna har skrivits in och skickats till webbplatsen i fråga.

Om handlingar inte innehåller sekretessbelagda uppgifter och kommunikationen är ordnad på så sätt att det är lätt sökbara uppfylls kraven på

registrering enligt 5 kap. 1 § tredje stycket offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Detta innebär att inlägg och svar som huvudregel inte behöver diarieföras.

Inlägg som innehåller sekretessbelagd information får inte förekomma på ett socialt medium. Om någon utomstående gör ett inlägg som innehåller sekretessbelagda uppgifter ska det tas om hand för registrering genom att man för över det till kommunens diarium för vidare handläggning. Om ett inlägg innehåller sådana uppgifter att det överlämnas till berörd nämnd/förvaltning för vidare handläggning ska det diarieföras i vanlig ordning av den berörda förvaltningen.

Inlägg på sociala medier utgör vanligtvis handlingar av tillfällig eller ringa betydelse, vilket gör att kommunens gallringsbestämmelser gäller, dvs. att sådana handlingar kan gallras när de inte längre är aktuella.

Personuppgiftslagen

Den nämnd som ansvarar för en verksamhet är också personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som sker i verksamheten. Ansvaret för behandling av personuppgifter via sociala medier kan delas in i ansvaret för kommunens egna inlägg och publiceringar och ansvaret för inlägg som publiceras av besökare. Några exempel:

- Facebook och bloggar: Kommunen är ansvarig för personuppgifter som publiceras på kommunens Facebook-sida och/eller blogg. Ansvaret omfattar både personuppgifter som kommunen själv publicerar och personuppgifter som publiceras av andra i till exempel en kommentar på sidan. Även den besökare som skrivit en kommentar kan ha ett ansvar för vad den själv skrivit.
- Twitter: Kommunen ansvarar endast för personuppgifter som kommunen själv publicerat, inte personuppgifter som andra twittrande lämnar. Det beror på att kommunen inte kan påverka publiceringen av andras twitterinlägg.
- För andra sociala medier måste kommunen göra en egen bedömning av vilket ansvar den har för andras publiceringar. Kan kommunen påverka det som besökaren publicerar och därmed bestämma över ändamålen och medlen för den behandling av personuppgifter som andra utför (som för Facebook och bloggar)? Eller kan den det inte (som på Twitter)? Svaret påverkar organisationens ansvar.

Om man vid publicering av foton där människor är igenkänningsbara vill vara på den säkra sidan kan man begära samtycke innan publicering. När det gäller ostrukturerat material så är publicering av foton tillåtet om det inte kränker den enskilde.

Samordning

Kommunikationsenheten förvarar inloggningsuppgifter och aktivitetsplaner för alla konton som Trelleborgs kommun eller kommunens verksamheter har på sociala medier.

Alla konton förtecknas på www.trelleborg.se/socialamedier så att det finns en samlad bild av alla kommunens konton.

Nya sociala medier dyker upp dagligen. Om en verksamhet vill starta konton på ett socialt media där kommunen ännu inte finns med i dag så ska

kommunikationsenheten konsulteras, användarvillkor för tjänsten går igenom och eventuella juridiska konsekvenser utredas och går igenom. I övrigt gäller dessa riktlinjer även för nya kanaler där kommunen i dag inte finns.

Krisinformation

Informationen i krissituationer ska vara lättbegriplig, upprepas och lämnas regelbundet från informationsfunktionen som är knuten till krisledningsnämnden. I krissituationer är användandet av sociala medier ett bra sätt att nå ut och är även till stor nytta eftersom kommunen också kan få in information från allmänheten.

Ansvar

Varje användare

Alla användare ska ta del av och följa riktlinjerna. I ansvaret ingår även att rapportera olika former av incidenter till sin närmaste chef.

Varje chef

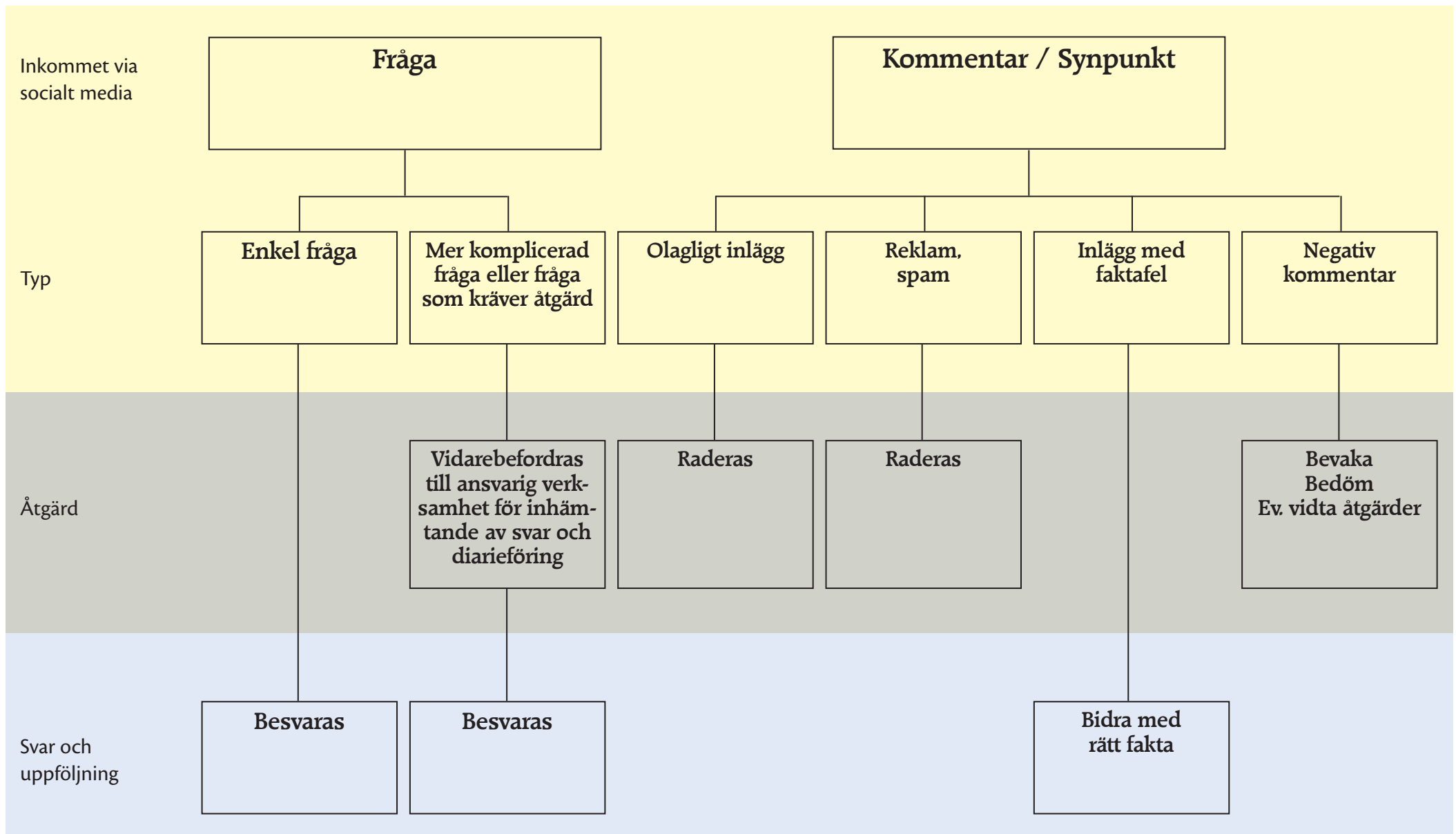
Varje verksamhetsansvarig ansvarar för att de anställda har kännedom om att riktlinjerna finns och ska stäva efter att den efterlevs. Om hantering, som står i strid med gällande lagstiftning eller lokala föreskrifter uppdagas är verksamhetschef skyldig att vidta åtgärder. I ansvaret ingår även att underrätta IT-chefen om olika former av incidenter. Denna rapportering syftar till att samla in underlag om de incidenter som förekommer i kommunen.

Bilagor

Bilaga 1: Flödesschema för frågor, kommentarer och synpunkter

Bilaga 2: Aktivitetsplan för sociala medier

Bilaga 1: Flödesschema för frågor, kommentarer och synpunkter





Bilaga 2: Aktivitetsplan för sociala medier

Ange vilket socialt medium det gäller.

Exempel; Facebook, Twitter, YouTube

Webbadress

Ange adressen, t.ex. www.facebook.com

Vilken verksamhet är det som ska finnas på det sociala mediet?

T.ex. avdelningens eller enhetens namn.

Beskriv vad syftet med att finnas med på ovanstående sociala medium är?

Kan bland annat vara att sprida kommunal information, att ge bättre service, att skapa dialog eller att få in synpunkter.

Vem är målgruppen för denna aktivitet?

Ange vilken eller vilka grupper som är de huvudsakliga målgrupperna.

Vilka är målen för satsningen? Ange även mätbara mål.

För att kunna avgöra om satsningen har lyckats så måste det finnas mål för den. Det skulle t.ex. kunna vara att man på ett halvår ska få 200 personer som följer aktiviteten.

Vilka ska administrera kontot?

Minst två administratörer behövs för alla konton. Ange deras namn och kontaktuppgifter.

Administratör 1:

Administratör 2:

Ev. fler administratörer:

Vem eller vilka ska stå för den dagliga driften?

Vem ska sköta det praktiska arbetet med kontot, göra inlägg, besvara frågor med mera? Ange även kontaktuppgifter för personen/personerna.

Hur ofta och under vilka tider behöver kontot bevakas och uppdateras?

Är det endast under kontorstid som kontot ska bevakas eller finns behov av att göra det även under andra tidpunkter? Hur ofta planerar ni att kontrollera om det har hänt något nytt och hur ofta ska nytt material publiceras? Gör en uppskattning.

Beräknad arbetstid

Hur många timmars arbetstid i veckan beräknas för att sköta denna aktivitet på ett bra sätt?

Övrigt

Godkännande

☐ Jag godkänner denna aktivitet

Verksamhetsansvarig chef: Ange namn och titel

Datum

Underskrift

☐ Jag godkänner denna aktivitet

Förvaltningschef: Ange namn och titel

Datum

Underskrift

En kopia av godkänd aktivitetsplan lämnas till informationsavdelningen. Efter att aktiviteten har startats så ska även inloggningsuppgifter lämnas till informationsavdelningen för förvar.