



Överkalix kommun

Policy för sociala medier



**Antagen av kommunfullmäktige
2013-11-25**

Vem vänder sig policyn till?

Policyn vänder sig till dig som medarbetare i Överkalix kommun som är närvarande och deltar i olika sociala medier. I sociala medier tenderar gränsen mellan det privata och det professionella att suddas ut och vi vill med denna policy erbjuda ett råd och stöd i din medverkan i sociala medier.

Överkalix kommun ser positivt på att du som medarbetare deltar i sociala medier. Överkalix kommun är stolt över sina medarbetare och deras kunnande. Ditt deltagande i sociala medier innebär en möjlighet att lyssna och lära av det som sägs om kommunen och medborgarnas behov. Det är också en chans att sprida kunskap om Överkalix kommuns service och verksamhet. Sammantaget kan det utveckla Överkalix kommuns verksamhet.

Vad är sociala medier?

Sociala medier är ett samlingsbegrepp för internetjänster och webbplatser som bygger på samtal och möjliggör social interaktion mellan användarna. Det är användarna som aktivt skapar och utvecklar innehållet.

Facebook, Instagram, Twitter, Myspace, Youtube, Slideshare är några vanliga exempel på den stora mängd av sociala medier som finns på internet.

Varför ska vi medverka i sociala medier?

Redan idag påverkas Överkalix kommuns varumärke av kommunikation som sker i sociala medier. Deltagare i sociala medier pratar om organisationen Överkalix kommun och platsen Överkalix, de recenserar kommunens verksamheter och diskuterar problem. Detta sätter agendan och påverkar bilden som medborgarna har av kommunen, både som varumärke och av den service som kommunen erbjuder.

Överkalix kommuns engagemang i sociala medier handlar ytterst om att vi vill förbättra servicen till medborgarna genom att lyssna och prata med dem på deras villkor, i de kanaler de föredrar och där många av dem redan är. Genom att bygga relationer via sociala medier har vi möjlighet att lättare få kontakt med fler medborgare och förstå deras behov bättre.

Vi kan kommunicera effektivt och billigt genom att nå ett stort antal individer oberoende av tid och plats. Vi ska också delta i sociala medier för att bevaka och förbättra bilden av Överkalix och stärka kommunens varumärke.

Du har både yttrandefrihet och meddelarfrihet

Som offentligt anställd kan du fritt uttrycka din åsikt om Överkalix kommun eller en annan myndighets verksamhet, om inte tystnadsplikt gäller för uppgifterna. Du omfattas också av den grundlagsskyddade meddelarfriheten som innebär att den som lämnat ut uppgifter för publicering i en tryckt skrift, radio eller tv är fri från ansvar även om uppgifterna är sekretesskyddade.

Inom kommunen finns det dock flera områden där meddelarfrihet inte råder. Meddelarfrihet gäller inte för en stor del av de sekretessbelagda uppgifter som förekommer inom hälso- och sjukvården, socialtjänsten, förskoleverksamheten, skolverksamheten med flera. Bestämmelser om undantag från meddelarfriheten finns i offentlighets- och sekretesslagen.

Skapa värde

Försök gärna att bidra med värdefull information eller synpunkter när du deltar i sociala medier. Skriv gärna om det du kan och är expert på. Det är bara positivt om du bidrar med relevanta fakta och bra tips som hjälper medborgare och medarbetare att förstå och bättre använda den service som Överkalix kommun erbjuder. Om det dyker upp en komplicerad fråga eller fråga som kräver en åtgärd kan du alltid tipsa ansvarig verksamhet så att de har möjlighet att svara.

Var öppen med vem du är

När du är aktiv i sociala medier i en fråga som är relaterad till din arbetsuppgift eller din arbetsplats ser vi gärna att du berättar vem du är och vad du arbetar med inom Överkalix kommun. Det är också bra att du klargör att du deltar som privatperson och inte på uppdrag av Överkalix kommun, såvida du inte har fått ett specifikt uppdrag.

Se upp med personangrepp, osaklig kritik och oanständigheter

Överkalix kommun strävar efter att ha arbetsplatser som bygger på öppenhet och uppmuntrar en saklig dialog och möjligheter att uttrycka kritik, såväl positiv som negativ. Att på sociala medier tala illa om elever/föräldrar, vårdtagare/anhöriga, kollegor, leverantörer, samarbetspartners eller andra intressenter kan bryta mot de lojalitetskrav som din arbetsgivare ställer på dig. Tänk dig därför för när det gäller personangrepp, osaklig kritik och oanständigheter.

Uppmärksamma nätmobbning och andra brott

Om du som medarbetare upptäcker att en kollega, elev, kund eller brukare mobbas eller förtalas i sociala medier är det bra om du meddelar din chef eller själv polisanmäler detta precis som ett vanligt brott.

Vidarebefordra kritik

Informera gärna din närmaste chef eller Överkalix kommunens informationschef (kommunchefen) om du stöter på publicerat material i sociala medier som är negativt för Överkalix kommun. Det ger oss en möjlighet att i olika forum bemöta osaklig kritik och direkta felaktigheter men också att vidta åtgärder till förbättringar när kritiken är motiverad.

Regler för dig som fått ett uppdrag i tjänsten

Du får delta i sociala medier på arbetstid så länge det är ett uppdrag i tjänsten. Det är ett sätt för dig att omvärldsbevaka och hålla dig uppdaterad på vad som händer. Överkalix kommun vill gärna ha medarbetare som har god kunskap om sin omvärld.

Ett uppdrag innebär en aktivitet i sociala medier som du gör i din yrkesroll och som anställd i Överkalix kommun. Exempelvis att blogga om ett arbetsuppdrag eller att kommunicera med elever och föräldrar via chattar, communities eller lärplattformar.

Redovisa sociala medier

På www.overkalix.se ska det finnas en förteckning över Överkalix kommuns officiella konton och deltagande inom sociala medier. Syftet är att underlätta sökandet efter allmänna handlingar. Detta grundar sig på arkivlagen och offentlighets- och sekretesslagen. I förteckningen ska det uppges vem som är ansvarig för det sociala mediet, vad deltagandet syftar till och vilken målgrupp du vänder dig till.

Få ett tydligt uppdrag

För att vara aktiv i sociala medier i tjänsten måste du få ett tydligt uppdrag från din chef och uppdraget ska förankras hos förvaltningschefen.

I och med detta klargörs att du använder sociala medier som anställd och inte privatperson. Materialet som du producerar inom ditt uppdrag kommer då att räknas till kommunens informationsmaterial och därmed klassas som en allmän handling.

Du som får ett uppdrag ska:

- ha kunskap om det specifika sociala mediet och använda det som en effektiv kommunikationskanal
- ha tid till att bedriva arbetet, frågor bör besvaras inom 48 timmar, gärna snabbare så att den som fått ett uppdrag bör ha tid till detta.
- känna till Överkalix kommuns riktlinjer för sociala medier och genomföra arbetet i sociala medier på ett professionellt sätt utifrån dessa riktlinjer.

Planera och utvärdera din kommunikation

Du ska planera din kommunikationsinsats i sociala medier. Analysera vilka kanaler, både traditionella och sociala medier, som ska komplettera varandra för att nå målgruppen på bästa sätt. Använd sociala medier som komplement till www.overkalix.se

Inget socialt media får ersätta kommunens eller verksamhetens webbplats som den officiella externa informationskanalen med fakta och nyheter om kommunen och verksamheten. När du använder sociala medier för att informera om Överkalix kommun ska du länka till ursprungskällan på www.overkalix.se och/eller verksamhetens egen webbplats.

Överkalix grafiska profil i sociala medier

Använd Överkalix kommuns grafiska profil i den utsträckning det är möjligt. Var tydlig med avsändaren i användarnamn. Publicera Överkalix logotyp eller verksamhetens logotyp för officiella kanaler. Om möjligt ange:

- länk till kommunens hemsida,
- telefonnummer till kommunens växel
- och att det är ett ”officiellt konto för Överkalix kommun” eller att ”verksamheten är en del av Överkalix kommun”.

Skriv klarspråk och hitta tonen

Tänk på att anpassa texten utifrån kanalen, syftet och målgruppen. Skriv tydligt, enkelt och korrekt. Tänk på att använda enkla ord som de flesta förstår. Skriv hellre kort än långt. Använd ”du” som direkt tilltal och en personlig ton.

Administrera konto

Minst två personer samt kommunens webbansvariga bör kunna administrera varje konto som Överkalix kommun har i sociala medier. Inloggningsuppgifterna bör finnas på en central lagringsplats så att flera personer kommer åt dem, så att kommunen inte råkar ut för att det finns konton som ingen kommer åt att administrera.

Stäng passiva konton

Överkalix kommuns konton i sociala medier som inte uppdateras regelbundet ska avslutas. På så sätt minskar risken att passiviteten skadar kommunens varumärke.

Följ juridiska villkor och lagarna

Alla sociala medier har sina egna juridiska villkor, ta reda på vad som gäller. Länka till ursprungsmaterialet om du exempelvis skriver ett citat eller hänvisar till artiklar. Om du laddar upp andras innehåll (filmer, bilder, dokument med mera) respektera upphovsrätt, varumärken och andra tillämpbara lagar. Följ kommunens tolkning av personuppgiftslagen (PUL) som exempelvis innebär att du inte får fota och namnge barn utan deras skriftliga medgivande eller vuxna utan deras skriftliga medgivande. Sprid eller diskutera inte känslig eller sekretessklassad information, se lagen om offentlighet och sekretess. Om du är osäker, fråga din chef.

Diarieför

Meddelanden som du får via sociala medier som ett led i tjänsteutövningen ska betraktas som allmän handling och ska hanteras som en sådan. Saklig kritik ska diarieföras och föras vidare till rätt instans i organisationen. Information eller kommentarer som lämnas på ett offentligt forum som är en officiell kanal för Överkalix kommun och som är tillgängligt för allmänheten behöver inte diarieföras om de är strukturerade i kronologisk ordning.

Gallra olämpliga inlägg

Du som är ansvarig för ett socialt medium ska bevaka och gallra olämpliga inlägg inom 48 timmar. Var också tydlig med att så kommer att ske. När du är frånvarande måste du utse en ersättare. Till olämpliga inlägg räknas personangrepp, obscena ord, hets mot folkgrupp, intrång i upphovsrätt, våldsskildringar, pornografi och kommersiell reklam. Lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlur ligger till grund.

Dokumentera

Ett uppdrag i tjänsten inkluderar att dokumentera och arkivera ditt sociala mediekonto via en ögonblicksbild vid varje halvårsskifte. Ta t ex en skärmdump/print screen av kontots startsida och spara i PDF-format. Övriga sidors innehåll behöver inte dokumenteras. Skicka sedan till registrator för diarieföring.

Politiska bloggar eller hemsidor

Du som är politiker i Överkalix kommun och aktiv i sociala medier får gärna länka till kommunens webbplats. Det bör dock klart och tydligt framgå att åsikter som framförs i det sociala mediet inte är kommunens officiella åsikter utan dina politiska åsikter eller ditt partis åsikter.

Utveckla kommunikationen

Det finns litteratur och råd på webben kring hur man kan bli bättre på att använda andra sociala medier mer effektivt.



Överkalix kommun

Policy för sociala medier, en sammanfattning

Policyn är tänkt som ett stöd och ge råd till dig som medarbetare i Överkalix kommun när du deltar i sociala medier.

- **Du har både yttrandefrihet och meddelarfrihet**

Som offentligt anställd kan du fritt uttrycka din åsikt om Överkalix kommun om inte tystnadsplikt gäller för uppgifterna. Inom kommunen finns det dock flera områden där meddelarfrihet inte råder.

- **Var öppen med vem du är**

När du är aktiv i sociala medier i en fråga som är relaterad till din arbetsuppgift eller din arbetsplats ser vi gärna att du berättar vem du är och vad du arbetar med inom Överkalix kommun. Det är också bra att du klargör att du deltar som privatperson och inte på uppdrag av Överkalix kommun, såvida du inte har fått ett specifikt uppdrag.

- **Se upp med personangrepp, osaklig kritik och oanständigheter**

Överkalix kommun strävar efter att ha arbetsplatser som bygger på öppenhet och uppmuntrar en saklig dialog och möjligheter att uttrycka kritik, såväl positiv som negativ. Att på sociala medier tala illa om elever/föräldrar, vårdtagare/anhöriga, kollegor, leverantörer, samarbetspartners eller andra intressenter kan bryta mot de lojalitetskrav som din arbetsgivare ställer på dig. Tänk dig därför för när det gäller personangrepp, osaklig kritik och oanständigheter.

- **Uppmärksamma nätmobbning och andra brott**

Om du som medarbetare upptäcker att en kollega, elev, kund eller brukare mobbas eller förtalats i sociala medier är det bra om du meddelar din chef eller själv polisanmäler detta precis som ett vanligt brott.

- **Vidarebefordra kritik**

Informera gärna din närmaste chef eller Överkalix kommunens informationschef (kommunchefen) om du stöter på publicerat material i sociala medier som är negativt för Överkalix kommun. Det ger oss en möjlighet att i olika forum bemöta osaklig kritik och direkta felaktigheter men också möjlighet att vidta åtgärder till förbättringar när kritiken är befogad.

- **Regler för dig som fått ett uppdrag i tjänsten**

För dig som får ett uppdrag att delta i sociala medier i tjänsten gäller särskilda regler. De beskrivs närmare i huvuddokumentet "Policy för sociala medier".

Ett uppdrag innebär en aktivitet i sociala medier som du gör i din yrkesroll och som anställd i Överkalix kommun. Exempelvis att blogga om ett arbetsuppdrag eller att kommunicera med elever och föräldrar via chattar, communities eller lärplattformar.

Detta är ett utdrag ur "Policy för sociala medier" som fastställdes av KF 2013-XX-XX
Du hittar den i sin helhet på vårt intranät Bjornet.

