



- kommunfullmäktige
- kommunstyrelsen
- övriga nämnder
- förvaltning

Program för Internetvändning (inklusive sociala medier), e-post och telefoni i Jönköpings kommun

Fastställt av kommunfullmäktige 2011-05-26 § 180

Program för Internetanvändning (inklusive sociala medier), e-post och telefoni i Jönköpings kommun

Detta dokument beskriver vilka regler som gäller när anställda och förtroendevalda i Jönköpings kommun använder Internet (inklusive sociala medier), e-post med adress @jonkoping.se, samt telefoner som kommunen tillhandahåller.

Varje chef ansvarar för att innehållet i detta dokument görs känt bland medarbetarna. Det är också varje chefs ansvar att vidta åtgärder om reglerna inte följs.

En huvudregel är att datorer, telefoner och liknande utrustning som arbetsgivaren tillhandahåller ska användas för arbetsrelaterade uppgifter.

Internet och e-post

Internet och e-post är viktiga redskap i många medarbetares arbetsutövning. Jönköpings kommun har installerat skydd för att förhindra besök på olämpliga hemsidor. Stadsdirektören fattar beslut om vilken typ av sidor som kan blockeras.

Kommunen har rätt och skyldighet att kontrollera sina IS/IT-system inom de ramar som anges av lag, t ex personuppgiftslagen och lagen om elektroniska anslagstavlor. Ett skäl för sådan kontroll kan vara att finna och förhindra virus- och intrångsförsök. All Internettrafik loggas och kan följas upp.

Sociala medier

Det finns en mängd olika verktyg för att föra dialog med medborgarna. Allt fler använder sociala medier för att kommunicera med sina målgrupper. Det är ett snabbt och enkelt sätt att nå fram, skapa dialog, relationer och engagemang. De traditionella verktygen för att kommunicera d v s telefon, brev och e-post m.m., kompletteras nu med olika digitala verktyg där fler har möjlighet att delta. Det kan t.ex. vara på MSN, Youtube, Facebook, Twitter, bloggar och andra sociala medier.

De regler som gäller för all annan kommunikation från Jönköpings kommun gäller även för kommunikation via sociala medier. Det innebär att den ska vara öppen, tydlig, saklig och korrekt. Den ska ge en så väl underbyggd och komplett bild som möjligt.

Att arbeta med sociala medier innebär åtaganden:

- Det måste göras med engagemang och pålitlighet, inte då och då när man har tid.
- Det kräver resurser och
- Man påtar sig ett ansvar.

Ställ därför följande frågor: vem ska vi nå, varför vill vi nå dem och var finns de?

Sociala medier kan användas för att öka kännedomen om Jönköpings kommuns verksamheter, och tillföra kunskap till organisationen. Det kan handla om att föra dialog eller förändra attityder och beteenden. Sociala medier kan också användas för att locka besökare till webbplatsen och i rent marknadsföringssyfte. Hur informationen sprids och hur dialogen skapas beror på hur verksamheten, behoven och målgruppen ser ut.

Det måste finnas en vilja i organisationen att vara öppen med både bra och dåliga nyheter. Sociala medier handlar om relationer och förutsätter ett långsiktigt engagemang. Aktivt arbete med sociala medier kräver resurser. Även om det är gratis att använda sociala medier kostar det, genom att det tar tid och engagemang.

Ansvar

- Beslut om nya aktiviteter, t.ex. bloggar, på www.jonkoping.se fattas av stadsdirektören som är ansvarig utgivare. För varje aktivitet ska ansvarig person utses.
- Beslut om att starta en aktivitet/konto på ett socialt media fattas av förvaltningschef för egen förvaltnings räkning. Ansvarig person ska utses.
- Den som ansvarar för bloggar på kommunens hemsida eller för Facebook är ansvarig både för egna inlägg och för allt annat innehåll på sidan, d.v.s. även för kommentarer som annan lämnat. För Twitter gäller att organisationen endast ansvarar för personuppgifter som organisationen själv publicerat.
- För andra sociala medier måste en egen bedömning göras av vilket ansvar kommunen har för andras publiceringar. Ansvaret påverkas av om kommunen kan påverka det besökaren publicerar.

Felaktiga eller kränkande inlägg måste snabbt åtgärdas. En myndighet är skyldig enligt lag att ta bort meddelanden som strider mot upphovsrätten, lagar om uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografi och olaga våldsskildring. Innehållet får aldrig vara oetiskt eller brottsligt och kunna leda till förtal eller kränkning.

Kommunerna har enligt Datainspektionen ett ansvar för att personuppgifter inte behandlas på ett sådant sätt att de kränker enskildas personliga integritet. Kommuner som använder sociala medier är ansvariga för personuppgifter som både de själva och andra publicerar. Därför måste det finnas rutiner för att ta bort personuppgifter som är kränkande. Datainspektionen har tagit fram ett informationsblad som klargör vilka krav personuppgiftslagen ställer på bl.a. kommuner när de använder olika typer av sociala medier som kommunikationskanal. Datainspektionens vägledning om personuppgiftsbehandling ska följas. Vägledningen kan hämtas via Datainspektionens webbplats www.datainspektionen.se

Det finns olika sätt att använda sig av sociala medier.

1. Dela

Det är tillåtet och tekniken tillåter att alla kan dela med sig av Jönköpings kommuns information på www.jonkoping.se via sociala medier. Invånare i Jönköpings kommun, nätverk och samarbetspartners kan sprida Jönköpings kommuns budskap via sina webbplatser och sociala nätverk. Därför är det viktigt att vi har en uppdaterad och bra webbplats.

2. Omvärldsbevaka

I sociala medier sprids åsikter och rykten snabbt. Genom att bevaka aktivt kan vi fånga upp det som inte kommer fram någon annanstans. En bra omvärldsbevakning kan vara

ett sätt att förebygga eller förutse negativ publicitet och en eventuell kris. Med gratis sökverktyg som google alerts och twingly.com kan du söka regelbundet efter din verksamhet i bloggar, mikroblogger, forum, facebookgrupper etc.

3. **Delta**

Om du uttalar dig om ditt arbete i sociala medier som andra äger eller har startat, kan du aldrig bortse från din roll som anställd hos Jönköpings kommun. Det måste framgå tydligt om du uttalar dig i din yrkesroll som representant för Jönköpings kommun eller som privatperson.

Upptäcker du något som berör din verksamhet - på andras sociala medier - och ska göra ett bemötande så ska de ske på samma forum. Var noga med att ange i vilken roll du kommenterar. Kan du själv inte svara på det du upptäcker, ska du slussa det vidare till rätt verksamhet eller person.

4. **Skapa**

Om du själv aktivt sprider information i tjänsten via kommunens kanaler och konton har du ett stort juridiskt och kommunikativt ansvar. Använder du sociala medier i tjänsten måste du vara medveten om att du representerar en myndighet. Du kommunicerar i din roll som anställd i Jönköpings kommun. Tänk alltid noga efter vad du skriver. Lagar måste följas, bl.a. Personuppgiftslagen, lagen om Offentlighet och sekretess samt upphovsrättslagen.

E-post-användning

- E-post är avsedd att användas i arbetet.
- Det är inte tillåtet att läsa annan medarbetares e-post utan dennes medgivande.
- Skicka inte känslig information eller handlingar/uppgifter som kan bli föremål för sekretess med e-post.
- Användaren ansvarar för att det material som distribueras via e-post inte står i strid med gällande lagar.
- Enklare förfrågningar via e-post bör besvaras skyndsamt. Autosvar från e-postprogrammet som visar att man inte är tillgänglig just då räknas som mottagningsbesked. För frågor som kräver längre handläggningstid skall mottagningsbesked lämnas.
- E-posten får användas för anställdas privata syften, men bara i sådan begränsad omfattning att det inte inkräktar på arbetet eller medför onödiga kostnader för arbetsgivaren.
- I all e-post ska information om avsändare såsom namn, befattning och telefonnummer framgå. Den fastställda riktlinjen för e-postsignatur ska användas. (bilaga).
- E-post av kedjebrevskaraktär får inte skickas eller vidarebefordras.

Målgruppens storlek, dokumentets livslängd, innehåll och karaktär avgör om ett dokument ska sändas med e-post internt i Jönköpings kommun eller placeras på kommunens intranät.

Telefoni

Telefoner som tillhandahålls av Jönköpings kommun är avsedda att användas i tjänsten. Mobiltelefoner får användas för privata samtal under förutsättning att samtalen betalas privat.

Checklista för sociala medier

Nedanstående Checklista kan komma att ändras utan kommunfullmäktiges beslut:

1. Stadsdirektören är ansvarig utgivare av kommunens hemsida och därför den som fattar beslut om nya aktiviteter, exempelvis bloggar, på denna. För varje aktivitet ska ansvarig person utses.
2. Den som är ansvarig för bloggar på kommunens hemsida eller har ansvar för kommunens konto på Facebook är ansvarig både för sina egna inlägg och för allt annat innehåll på sidan. Detta gäller även för kommentarer som annan lämnat.
3. Förvaltningens verksamhet styr inom vilka sociala medier förvaltningen ska medverka
4. Förvaltningschef kan för egen förvaltnings räkning fatta beslut om att starta en aktivitet/konto på ett socialt media. När detta sker ska ansvarig person utses. Förvaltningschefen beslutar vilka sociala medier förvaltningen ska använda. Sidor ska utformas så att det tydligt framgår att det är kommunen som står bakom den.
5. Förvaltningschefen utser vilka personer som får publicera på sociala medier för förvaltningens räkning. Med ett sådant beslut klargörs att personen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson. En förteckning över dessa personer och vilka medier som används lämnas till förvaltningens informatör och informationschefen. Förteckningen uppdateras av respektive förvaltning.
6. Sociala medier får användas på arbetstid om det är till nytta för den enskildes arbetsuppgifter.
7. Det ska finnas en samlad förteckning på www.jonkoping.se över vilka externa webbplatser som kommunen är aktiv på (t.ex. Facebook och Twitter). Informationschefen är ansvarig.
8. Då en verksamhet medverkar i grupper som kräver lösenord ska förteckning över lösenorden finnas hos förvaltningens diarium för att undvika personberoende. Detta gäller gruppinlogningar eller konton i kommunens namn. Ett annat sätt att lösa tillgången till lösenord är att flera personer är ägare till samma grupp.
9. Tänk på i vilken roll du finns på sociala medier. Uppträd professionellt i språk och tilltal.
10. Använd sunt förnuft vid vänförfrågningar. Undvik att hamna i beroendeställning, t.ex. elev-lärare, vårdtagare-vårdgivare, leverantör-kund.
11. När du använder ditt privata konto i tjänsten, på t.ex. facebook, blir du som privatperson mer synlig. Ta därför ställning till om du skall begränsa tillgången till din profilsida.
12. Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier.
13. Informera om syftet med bloggen eller det sociala mediet och för vilket ändamål kommentarsfunktionen är tänkt att användas. Informera också om vilka typer av kommentarer som inte får förekomma och vad som kan hända om anvisningarna inte följs.
14. Ha rutiner för att hantera klagomål.
15. Brottsligt material ska tas bort skyndsamt. Det kan t.ex. gälla hot eller hets mot folkgrupp. Uppmana besökare att rapportera kränkande innehåll. Tänk på att det t.ex.

på Twitter inte går att ta bort andra inlägg än dem man själv gör på sin egen sida. S.k. Hash-taggar går inte att styra överhuvudtaget — vem som helst kan skriva vad som helst när som helst. Även gemensamhetssidor på Facebook har den karaktären.

16. Anställda som använder sociala medier privat får skriva om kommunens verksamhet. Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller även här.
17. Ur diarieföringssynpunkt är det ingen skillnad mellan sociala medier och t.ex. e-post.
18. Kommunen måste fatta gallringsbeslut om inkomna svar och kommentarer på de sidor man är aktiv på och för den information kommunen själv skapat i ett socialt medium. Se kommentar under 13 ovan.
19. Förtroendevalda som vill länka från kommunens webbplats till t.ex. privat blogg eller partiets webbplats får göra det från förtroendemannaregistret på www.jonkoping.se

Bilaga till Program för Internetanvändning (inklusive social medier), e-post och telefoni i Jönköpings kommun

Elektronisk post (e-post) - Riktlinjer för hantering

För att skapa ett enhetligt utseende på e-postmeddelanden rekommenderas du använda följande uppställning och teckensnitt i e-postsignaturer.

Namn: Arial 8 p kursiv

Titel: Arial 8 p normal

Luftrad.

Därefter skrivs följande uppgifter med Arial 8 p normal:

Jönköpings kommun

Förvaltning

Postnummer Ort

Tfn 036-?? ?? ??, mobil ????-?? ?? ??

Fax 036-?? ?? ??

E-postadress

Svart färg används.

Kalle Blomkvist

Kamrer

Jönköpings kommun

Stadsbyggnadskontoret

551 89 Jönköping

Tfn 036-00 00 00, mobil 0702-00 00 00

Fax 036-00 00 00

kalle.blomkvist@jonkoping.se