

Kommunfullmäktige ☐
Kommunstyrelsen ☐
Övriga nämnder ☐
Förvaltning ☒

Riktlinje för konton i sociala medier

Innehåll

Inledning och syfte.....	3
Vad är sociala medier?	4
Praktiska riktlinjer	4
Starta ett konto.....	4
Information om avsändare	5
Kontoansvar och roller.....	6
Kontoansvarig	6
Kontoredaktör	7
Kartläggning av alla konton.....	7
Bevakning	7
Säkerhet	9
Arkivering	10
Behandling av personuppgifter.....	10
Grafiska riktlinjer och tonalitet.....	11
Tillgänglighet.....	11
Bristande hantering av ett konto.....	11
Avsluta ett konto.....	11
Annonsering med Jönköpings kommun som avsändare.....	12
Privat användning i tjänsten	12
Sociala medier vid kris	13

Inledning och syfte

Intresset för sociala medier är stort. Många invånare i Jönköpings kommun använder sociala medier i sin vardag och förväntar sig att kommunen också ska finnas där.¹ Kommunens närvaro i sociala medier ger många möjligheter men innebär också risker. Risker som intrång i ett verks upphovsrätt, bristande behandling av personuppgifter med mera. Kommunen har som offentlig organisation ett ansvar gentemot våra kommuninvånare att kommunicera öppet, tydligt och tillgängligt.

Det övergripande syftet med Jönköpings kommuns närvaro i sociala medier är att:

- tillgängliggöra viktig information som rör kommunen och dess invånare
- öppet spegla kommunens uppdrag, arbete och utveckling
- kommunicera kommunens tjänster och stöd samt hur man kan ta del av dem
- stärka och marknadsföra kommunens varumärke som arbetsgivare och geografisk plats
- erbjuda ytor för dialog och respons
- nå fram till kommuninvånare, företag och organisationer som är svåra att nå via andra kommunikationskanaler

Syftet med dessa riktlinjer är att verksamheterna inom Jönköpings kommuns förvaltningar och kommunala bolag ska kommunicera relevant, enhetligt och tillgängligt i sociala medier utifrån gällande lagar. Praktisk handledning finns tillgänglig på kommunens intranät och jonkoping.se.

Alla riktlinjer gäller både kommunens förvaltningar och bolag om inget annat är förklarat i texten.

¹ <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2022/>

Vad är sociala medier?

I detta dokument används begreppet sociala medier. Med sociala medier (också kallat sociala plattformar eller sociala nätverk) menas webbplatser eller applikationer vars huvudsyfte är att erbjuda människor, företag och organisationer möjligheten att kommunicera via till exempel inlägg, händelser, kommentarer, meddelanden och reaktioner. Några generella exempel på sociala medier är Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube, X (tidigare kallat Twitter), Snapchat, TikTok och Reddit. Vilka sociala medier som är tillåtna inom kommunens förvaltningar beslutas av kommunikationschef på stadskontoret vid förfrågan om att starta ett konto. De kommunala bolagen beslutar själva om vilka sociala medier som är tillåtna.

Praktiska riktlinjer

Starta ett konto

Med ett ”konto” menas en sida, grupp, konto eller motsvarande i sociala medier. Det kan till exempel vara en Facebook-sida, ett Instagram-konto, eller en LinkedIn-sida.

Innan ett konto startas ska ansvarig chef inom den verksamhet som vill starta det definiera följande punkter i ett beslutsunderlag

- **Syfte:** Varför ska verksamheten ha ett konto på sociala medier? Vilken nytta skapar kontot i förhållande till verksamhetens uppdrag?
- **Mål och målgrupp:** Vad är verksamhetens mål med kontot? Vem riktar sig kontots innehåll till? På vilket sätt är det innehåll, verksamheten tänkt att skapa, relevant för målgruppen?
- **Strategi:** Hur kan målen uppnås? Vilka förutsättningar måste skapas (hur mycket arbetstid får verksamheten maximalt lägga på hanteringen av kontot och dess innehåll)?
- **Kanalval:** Vilka sociala medier vill verksamheten använda?
- **Kontoansvarig:** Vem är det som har ansvar över kontot (måste vara en chef inom verksamheten)?

Beslut om att starta ett konto tas av förvaltningsdirektören (eller av förvaltningsdirektören annan bestämd beslutsnivå). Beslutsunderlaget skickas till kommunikationsavdelningen på stadskontoret för godkännande och underskrift av kommunikationschef.

Kommunikationsavdelningen öppnar kontot och ger kontoansvarig behörighet. Detta för att säkerställa att kontot startas på ett smidigt och säkert sätt.

De kommunala bolagen behöver inte få beslut av stadskontorets kommunikationschef, utan svarar själva för att besluta om, öppna och avsluta konton.

Information om avsändare

I lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor, som även avser sociala medier står att ” Den som tillhandahåller en elektronisk anslagstavla skall lämna information till var och en som ansluter sig till tjänsten om sin identitet och i vilken utsträckning inkomna meddelanden blir tillgängliga för andra användare”². Därför ska alla konton som startas inom kommunen och kommunens bolag ha en tydlig avsändare både i form av kontonamn, profilbild och kontobeskrivning. Kontots användarnamn och profilbild ska följa kommunens respektive bolagets grafiska manual och beskrivningen (eller en länk i beskrivningen) ska innehålla:

- avsändare – vilken verksamhet som ansvarar för kontot
- information om att alla meddelanden, kommentarer och inlägg är allmänna och offentliga handlingar och tillgängliga för alla
- information om att kommunen aldrig hanterar individärenden i sociala medier utan då hänvisar till andra kontaktkanaler
- en hänvisning till Jönköpings kommuns community-regler för sociala medier som finns publicerade på jonkoping.se
- en länk till verksamhetens informationssida på jonkoping.se eller bolagets hemsida.

² https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-1998112-om-ansvar-for-elektroniska_sfs-1998-112

Kontoansvar och roller

Kontoansvarig

Varje konto ska ha en utsedd kontoansvarig som ser till att lagar och riktlinjer följs. Som kontoansvarig har du det yttersta ansvaret för det konto som har startats för verksamheten samt dess redaktörer. Uppdraget inkluderar ansvar över allt innehåll på kontot inklusive kommentarer som publiceras av besökare. Du som är kontoansvarig ska arbeta som chef inom verksamheten och vara anställd av Jönköping kommun. Detta för att möjliggöra resursfördelning och tilldelning av administrativt ansvar. En chef kan vara kontoansvarig över flera konton. Som kontoansvarig kan du fördela arbetsuppgifterna med ett konto till en kontoredaktör.

I kontoansvarsrollen ingår följande ansvar:

- **bevakning:** Se till att kontot bevakas och att dess innehåll följer gällande lagstiftning och de riktlinjer som står angivna i detta dokument – läs mer under rubriken bevakning. Inom bevakning ingår också att hålla dig uppdaterad om eventuella lagändringar och nya riktlinjer.
- **syfte, mål, målgrupp och strategi:** Se till att det finns ett dokumenterat syfte, ett tydligt mål, en definierad målgrupp och en genomförbar strategi som efterföljs och uppdateras regelbundet.
- **rutiner:** Skapa lämpliga och resurseffektiva rutiner som möjliggör tid för bevakning och hantering av kontot.
- **säkerhet:** Se till att behörigheten respektive inloggningsuppgifterna till kontot bevaras på ett säkert sätt – läs mer under rubriken säkerhet.
- **kartläggning:** Rapportera årligen till kommunikationsavdelningen på stadskontoret om kontot är aktivt eller avslutat samt vem som är kontoansvarig – läs mer under rubriken kartläggning av alla konton.
- **arkivering:** Planera och se till att kontinuerliga gallringar och arkivering av kontots innehåll genomförs enligt nämndens beslutade informationshanteringsplan eller bolagsstyrelsens bestämmelser – läs mer under rubriken arkivering.

Kontoredaktör

Du som kontoredaktör sköter det kontinuerliga arbetet med kontots bevakning och publicering. Det är viktigt att ett kontos samtliga redaktörer är väl insatta i och följer gällande lagstiftning och riktlinjer samt ser till att community-reglerna efterföljs. Den som gör ett inlägg är ansvarig för att bevaka och besvara kommentarer och inläggsrelaterade meddelanden. Om du som redaktör inte har möjlighet att bevaka ditt eget inlägg ska du delegera vidare ansvaret till en annan redaktör eller kontoansvarig. Som kontoredaktör måste du vara anställd av Jönköpings kommun.

Kartläggning av alla konton

Kommunikationsavdelningen på stadskontoret ska varje år sammanställa en lista över alla kommunens konton i sociala medier. Under februari månad varje år ska därför alla kontoansvariga rapportera in verksamhetens aktiva respektive avslutade konton till kommunikationsavdelningen på stadskontoret via ett formulär på jonkoping.se. Av säkerhetsskäl är det viktigt att det finns en översikt över alla kommunens konton i sociala medier.

Konton som inte är kända av kommunikationsavdelningen, förvaltnings- eller bolagsledningen eller saknar information om vem som är ansvarig för kontot räknas inte som en avsändare för Jönköpings kommun. Därför ska dessa tas bort.

Bevakning

Alla konton med Jönköpings kommun som avsändare måste bevakas regelbundet. Enligt lagen om elektroniska anslagstavlor ska den som tillhandahåller en elektronisk anslagstavla ”ha sådan uppsikt över tjänsten som skäligen kan krävas med hänsyn till omfattning och inriktningen av verksamheten”³. Varje kontoansvarig chef måste ta ställning till hur ofta sidan ska bevakas utifrån denna lagstiftning. Daglig bevakning är att

³ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-1998112-om-ansvar-for-elektroniska_sfs-1998-112

föredra. Kontot ska bevakas även då ordinarie kontoansvarig eller kontoredaktör har semester. Det är ditt ansvar som kontoansvarig att se till att en ersättare upprätthåller bevakningen.

Om text, bild, ljud eller information i övrigt innehåller något som uppenbart innebär:

- olaga hot
- olaga integritetsintrång
- uppvigling
- hets mot folkgrupp
- barnpornografibrott och uppmaningar till brott samt rasistiska eller sexistiska yttranden
- olaga våldsskildring
- offentlig uppmaning till terrorism eller särskilt allvarlig brottslighet
- ett intrång i ett verks upphovsrätt,
- kränkande uppgifter, påståenden och tillmälen, svordomar och obscena ord
- ärekränkande/personligt angrepp på enskild person/personer
- marknadsföring av kommersiell verksamhet

... måste detta så snart som möjligt diarieföras hos nämndens diarium eller hanteras enligt bolagsstyrelsens bestämmelser och raderas från sociala medier. Kontoansvarig bör därefter ta ställning till om en polisanmälan ska göras.

Sekretessbelagda uppgifter får inte förekomma i sociala medier – inte ens om det finns ett medgivande eller om personen det berör har skrivit in uppgifterna själv på ett av kommunens konton, till exempel i en kommentar på en Facebook-sida.

I förvaltningslagen står det att ”en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla... Den ska ges utan onödigt dröjsmål.”⁴ Det innebär att frågor i form av till exempel kommentarer

⁴ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forvaltningslag-2017900_sfs-2017-900

eller meddelanden måste besvaras så snart som möjligt under arbetsdagar och närmaste arbetsdag efter helg.

Inlägg eller meddelanden som bryter mot kontots community-regler ska diarieföras hos nämndens diarium eller hanteras enligt bolagsstyrelsens bestämmelser och sedan döljas/ tas bort från sociala medier.

Kommunens konton är inte en arena för partipolitiska synpunkter och debatter. Inlägg, kommentarer och meddelanden med politiska synpunkter ska hänvisas till politiska forum.

Säkerhet

För att ha en hög säkerhet på Jönköpings kommuns konton ska du som är kontoansvarig se till att följande punkter efterlevs:

- Alla konton ska använda ett unikt lösenord som uppdateras årligen samt använda tvåfaktorsautentisering på alla platser där det är möjligt.
- Spara inloggningsuppgifter på ett säkert sätt så att de inte är åtkomliga för någon utan behörighet. Du som kontoansvarig ska ha en förteckning över vilka som har behörighet och se till inloggningsuppgifter och behörighet finns bevarade ifall en redaktör till exempel skulle avsluta sin anställning.
- Vid avslutat redaktörskap ska den anställdes behörighet till kontot tas bort och kontots lösenord uppdateras (om redaktören haft tillgång till det). När en kontoansvarig chef säger upp sitt ansvar ska behörighet och lösenord lämnas över till bolagsledningen eller kommunikationsavdelningen på stadskontoret.
- Minst två anställda bör ha behörighet till kontot för att minimera risken av att förlora tillgången.

Om ett konto har blivit hackat eller av annan anledning har förlorat åtkomsten ska verksamheten så snart som möjligt rapportera in händelsen som en informationssäkerhetsincident. Detta görs direkt till servicedesk eller IT-ansvarig på bolaget samt kommunikationsavdelningen på stadskontoret.

Arkivering

All arkivering och gallring av uppgifter ska ske utifrån nämndens respektive bolagets informationshanteringsplan. Ett konto bör arkiveras ungefär en gång per år och vid kontots avslut. Ska en stor visuell förändring genomföras bör kontot arkiveras en extra gång innan förändringarna genomförs.

Behandling av personuppgifter

En personuppgift är all form av information som kan härledas direkt eller indirekt till en levande fysisk person. Till exempel ett namn, en bild, ett filmklipp eller en ljudinspelning. För att få publicera en personuppgift i sociala medier krävs en rättslig grund som till exempel allmänt intresse eller avtal. Det krävs också att de sociala medier som personuppgiften ska publiceras i, lever upp till de säkerhetskrav som gällande lagstiftning begär vid behandling av personuppgifter.

När du som anställd på uppdrag av Jönköpings kommun eller dess bolag interagerar på sociala medier via ett verksamhetskonto är ansvarig nämnd eller bolagsstyrelse personuppgiftsansvarig. Om du interagerar på sociala medier med ditt privata konto som avsändare är det du som privatperson som är personuppgiftsansvarig.

Ansaret för personuppgifter kan delas in i två grupper:

1. Kommunens egna innehåll.
2. Innehåll som har publicerats av besökare.

I de fall sociala medier ger besökare möjligheten att skapa inlägg, kommentera på inlägg och skicka meddelanden som går att radera är nämnden eller bolagsstyrelsen tillsammans med besökaren ansvarig för de uppgifter besökaren publicerar. Exempel på detta är besökares inlägg, kommentarer och meddelanden på Facebook, Instagram och LinkedIn. När det inte går att ta bort information till exempel när en besökare delar ett inlägg via sitt privata Facebook-konto, LinkedIn-konto eller Instagram-konto har kommunen heller inget ansvar för vad som publiceras.

Grafiska riktlinjer och tonalitet

Alla verksamheters externa kommunikation i sociala medier ska följa de riktlinjer för text, tonalitet, bild, video och grafisk kommunikation som står angivna i Jönköpings kommuns styrdokument *program för grafisk profil* samt i den grafiska manualen. För kommunala bolag eller verksamheter som har beslut om särprofilering, så är det respektive profil som gäller.

Tillgänglighet

Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service, DOS-lagen, ställer krav på hur en kommun kommunicerar och skapar innehåll på sociala medier. Det finns de som av olika skäl har begränsad möjlighet att se, höra eller ta del av visst material. För att så många som möjligt ska kunna ta del av Jönköpings kommuns innehåll är det därför viktigt att arbeta aktivt med tillgänglighet. På alla sociala medier ska samtliga verksamhetskonton följa kraven så långt det är möjligt. En tillgänglighetsanpassning kan till exempel vara undertextning av filmklipp och alternativa bildbeskrivningar.

Bristande hantering av ett konto

Skulle du som redaktör eller ansvarig bryta mot gällande lagstiftning eller dessa riktlinjer i dess hantering av kontot, bör din lämplighet som kontoansvarig eller kontoredaktör granskas. Granskningen utförs av närmaste chef som avgör om du får behålla din behörighet.

Avsluta ett konto

Ett konto som är inaktivt under en längre period eller på något sätt slutar vara aktuellt ska avslutas. Det görs med hänsyn till kontots besökare som riskerar att få inaktuell information och en felaktig bild av Jönköpings kommun och dess verksamhet.

Oavsett om ett konto är aktivt eller inte är det viktigt att berätta om att det ska avsluta i god tid innan det sker – cirka två veckor i förväg. Informera varför kontot avslutas och hänvisa till alternativa kontaktvägar.

Du som kontoansvarig ansvarar också för kontots avslut. I de fall ingen kontoansvarig har rapporterats in ligger ansvaret hos den chef som ansvarar för verksamheten där kontot har startats.

Kommunikationsavdelningen på stadskontoret och nämndens diarium ska kontaktas innan ett konto raderas (gäller ej de kommunala bolag).

Annonsering med Jönköpings kommun som avsändare

Kommunens förvaltningar har en upphandlad leverantör för annonser i sociala medier (avtalet gäller ej de kommunala bolagen). Via leverantören finns möjlighet att få hjälp med en rad tjänster, som exempelvis, rådgivning, bokning, utformning och uppföljning av annonser. En verksamhet behöver inte ett eget konto för annonsera i sociala medier.

Privat användning i tjänsten

Använd inte ditt privata konto för tjänsteuppgifter. Undantag är inloggningar på sociala plattformar som kräver ett privat konto för att administrera ett verksamhetskonto.

Vid de tillfällen du uttalar dig i sociala medier i tjänsterelaterade ämnen bör det tydligt framgå om du uttalar dig som privatperson eller som representant för kommunen.

Sociala medier vid kris

Vid en särskild händelse eller kris, som påverkar hela eller stora delar av Jönköping kommuns organisation, kan krisledningsstaben utse en kommunikatör på stadskontoret som särskilt hanterar sociala medier. Uppgiften kan då vara att hantera informationsflödet på kommunens sociala plattformar i dialog med utsedd kriskommunikatör och krisledningsstaben. Publicering och omvärldsbevakning sker då i huvudsak via kommunens officiella huvudkonton.

Händelser som framför allt påverkar en specifik verksamhet, som potentiellt innebär en ökad aktivitet i ett verksamhetenskonto, bör hanteras i samråd med den kommunikatör som förvaltningen eller bolaget har till stöd. Du som är kontoansvarig tar då kontakt med kommunikatören och får hjälp med bemötande och bevakning.