



Datum  
2016-07-07

Sida  
1 (7)

# Strategi för sociala medier

KS2016/1/01

Antagen av Sunne kommunfullmäktige 2013-09-30 § 89 och reviderad 2016-09-26, § 141

**SUNNE | VÄRMLAND**

**Postadress**

Sunne kommun  
1. Verksamhetsstöd  
686 80 Sunne

**Besöksadress**

Verksamhetsstöd  
Sunne

**Telefon**

0565-160 00 växel  
0565-164 14 direkt  
070-236 34 65 mobil

**Internet och fax**

[www.sunne.se](http://www.sunne.se)  
[anneli.jansson@sunne.se](mailto:anneli.jansson@sunne.se)  
0565-160 01 fax

**Giro och org.nr**

744-2684 bankgiro  
212000-1843 org.nr

## Sammanfattning av Sunne kommuns strategi för sociala medier

Användningen av sociala medier i Sunne kommun ska utvecklas med främsta syfte att lyssna, skapa relationer, besvara frågor och inbjuda till dialog.

Ansvariga för kommunens Facebooksidor måste alltid utses – en huvudansvarig och en biträdande ansvarig.

Facebooksidor kan med fördel startas för olika kommunala verksamheter som vill skapa dialog och uppmärksamhet runt sig eller något evenemang. Det är obligatoriskt att läsa *"Handbok i att driva en Facebooksida i Sunne kommun"* innan en sida startas.

För att en anställd ska kunna använda sociala medier i tjänsten för Sunne kommuns räkning måste **närmaste chef tillsammans med informationsstrategen ge klartecken för detta**. Det ska tydligt framgå vem som är ansvarig för sidan och är avsändare. Sunne kommuns grafiska profil ska alltid användas.

Frågor eller påståenden i de sociala medierna måste snabbt besvaras, vilket inger förtroende. Den ansvarige ser till att den som bäst kan ärendet svarar och följer upp. Ange alltid vilken svarstid som gäller så att förväntningarna blir rätt ställda. Svara så snabbt som möjligt, men aldrig senare än den angivna tiden. (*se tider i "Handbok i att driva en Facebooksida i Sunne kommun"*)

Det som skrivs i de sociala medierna diarieförs i de fall där det som skrivs behandlar en fråga som är eller bedöms kunna bli ett ärende. Rådgör med registrator om du är osäker.

Om något otillåtet skrivs på sidan utifrån de regler som finns i strategin/handboken och som tydligt står angivet på Facebooksidan ska inlägget kopieras, sparas och bedömas, även för eventuell polisanmälan, innan det tas bort.

Läs utförligt om hur vi praktiskt använder Facebook i *"Handbok i att driva en Facebooksida i Sunne kommun"*.

## Innehållsförteckning

<b>Inledning</b>	4
<b>Syfte</b>	4
En jämställd dialog	4
<b>Ansvar och närvaro</b>	4
<b>Så använder vi sociala medier</b>	5
Håll isär rollerna	6
Etisk diskussion på arbetsplatsen	7
<b>Lagstiftning</b>	7

## Inledning

Användningen av sociala medier i Sunne kommun ska utvecklas med främsta syfte att lyssna, skapa relationer, besvara frågor och inbjuda till dialog. I strategin för sociala medier tar vi upp syfte, ansvar och närvaro, hur vi använder sociala medier i Sunne kommun och vilka förutsättningarna är med bland annat lagstiftning.

Sociala medier är ytterligare en plattform för kommunikation, möten och att vara tillgänglig. Vår närvaro i det digitala rummet ger oss möjlighet att föra en konstruktiv dialog där samtalen redan försiggår. Budskap omtolkas alltid, därför är det viktigt att vara med i konversationen och förklara skeenden och vad kommunen menar i olika ärenden. Den officiella Facebooksidan är inte ett forum för politiska diskussioner, utan ska betraktas som en kundtjänst.

## Syfte

**Demokratin stärks av fritt meningsutbyte.** Sunne kommun ska därför ha ett öppet förhållningssätt till de nya medierna. Vi ska bjuda in människor att vara med och skapa innehåll och påverka.

Användningen av sociala medier i Sunne kommun ska utvecklas med främsta syfte att lyssna på människors åsikter, skapa relationer, besvara frågor, bemöta synpunkter konstruktivt - på ett sätt som visar att vi bryr oss om - inbjuda till dialog och hjälpa människor uträtta saker. Facebook ska företrädesvis handla om det som kommer att hända och som påverkar människors vardagsliv

Sunne kommun vill främja nätverkande och vara goda lyssnare. Med hjälp av den sociala webben kan vi förbättra vår servicekvalitet och bli mer personliga. Människor vill kommunicera med en person, inte med en kommun/ett varumärke. Sociala medier är ett sätt att omvärldsbevaka och se vad invånarna tycker om kommunen. Där finns också möjligheten att vara med och påverka dialogen.

## En jämställd dialog

Enligt James Grunigs forskning är det tydligt att företag som väljer att gå in i en jämställd medborgardialog med sina målgrupper är mer framgångsrika än företag som använder megafon. Sociala medier kan rätt använt ge ”affärsnytta” för en kommun. Människors idéer kan tas tillvara och hjälper kommunen lösa viktiga frågor. Ju fler som är med och tänker runt frågor desto fler infallsvinklar som ökar chanserna till ett bra beslut.

Sunne kommuns webbplats sunne.se är navet för de sociala medierna. Länkning ska koppla ihop de olika kanalerna med varandra för att ge synergieffekter.

Exempel på Sunne kommuns aktiviteter i sociala medier

- Filmer om Sunne på YouTube
- Sunnebloggen på Blogspot med skribenter som har anknytning till Sunne. Syftet är att lyfta fram en mångfald av röster och åsikter från och om Sunne
- Sunnebloggen har en Facebooksida
- Eget bloggverktyg på [www.sunne.se](http://www.sunne.se) som används av skolan. Ersätts hösten 2016 av Office 365
- Twitter med nyhetstips, inbjudningar till evenemang, länkar, korta meddelanden
- Wikipedia – där alla som vill kan hjälpa till att beskriva Sunne

## Ansvar och närvaro

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för information/kommunikation och informationsteknologi. Kommunstyrelsen ansvarar också för utvecklingen av den kommunala demokratin vilket innebär att ta initiativ och stimulera till medborgarinflytande. Nämnden ska verka för en fortlöpande dialog med Sunneborna genom olika kanaler, exempelvis sociala medier.

Praktiskt ansvariga för kommunens olika Facebooksidor måste alltid utses. Regelbunden närvaro är ett måste. Facebooksidor kan med fördel startas för olika kommunala verksamheter som vill skapa dialog och uppmärksamhet runt sig eller något evenemang. Det är obligatoriskt att läsa ”*Handbok i att driva en Facebooksida i Sunne kommun*” innan en sida startas.

För att en anställd ska kunna använda sociala medier i tjänsten för Sunne kommuns räkning måste **närmaste chef tillsammans med kommunikationsstrategen ge klartecken för detta**. Det ska tydligt framgå vem som är avsändare. Sunne kommuns grafiska profil ska alltid användas.

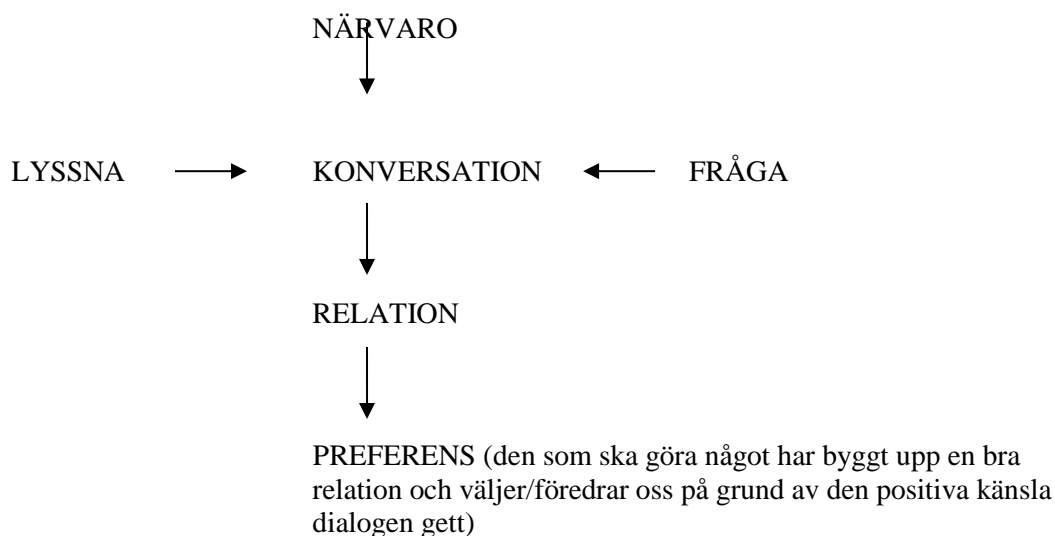
Att starta/inneha exempelvis en Facebooksida kostar ingenting, men kräver arbetstid och närvaro med snabb hantering av kommunen. Den stora vinsten är att vi kommer närmare de vi är till för när vi deltar i samtalen - det vill säga vi förbättrar medborgardialogen. När Sunne kommun tagit steget in i sociala medier är regelbunden närvaro ett måste. Det handlar om att vårda våra relationer.

När ett konto avslutas informerar vi tydligt om det i kanalen och tackar för visat engagemang. Berätta också hur eventuella förslag eller idéer tas om hand.

En ansvarig måste alltid utses med uppdrag att sköta mediet kontinuerligt. En ställföreträdare ska finnas om den ansvarige är ledig. Det måste finnas minst två personer som har tillgång till användarnamn och lösenord.

Frågor eller påståenden i de sociala medierna måste snabbt besvaras, vilket inger förtroende. Den ansvarige ser till att den som bäst kan ärendet svarar och följer upp. Ange alltid vilken svarstid som gäller så att förväntningar blir rätt ställda. Svara så snabbt som möjligt, men aldrig senare än den angivna tiden. (*se tider i "Handbok i att driva en Facebooksida i Sunne kommun"*)

Tonen ska vara personlig och vänlig utan att låta oprofessionell. Ha alltid ett gott värdskap i åtanke. Nonchalera aldrig. Var ödmjuk och uppriktig.



## Så använder Sunne kommun sociala medier

För att en anställd ska kunna starta en Facebooksida och använda sociala medier för sin verksamhet i Sunne kommun måste **närmaste chef tillsammans med kommunikationsstrategen ge klartecken för detta**. Det ska tydligt framgå vem som är ansvarig för sidan och är avsändare. Sunne kommuns grafiska profil ska alltid användas.

En del enheter inom kommunen medverkar aktivt i olika sociala medier som en del i sin marknadsförings- eller kundstrategi. Det är obligatoriskt för ansvariga på den enhet som startar en sida att läsa igenom och följa gällande riktlinjer, allmänna lagkrav och rekommendationer som finns i *"Sunne kommuns strategi för sociala medier"* och *"Handbok i att driva en Facebooksida i Sunne kommun"*.

Läs utförligt om hur vi använder Facebook i ”*Handbok i att driva en Facebooksida i Sunne kommun*”.

Det finns framtagna riktlinjer för hur skolan använder sina bloggar på sunne.se

Det som skrivs i de sociala medierna diarieförs i de fall där det som skrivs behandlar en fråga som är eller bedöms kunna bli ett ärende. Rådgör med registrator om du är osäker.

I kriskommunikation använder vi de sociala medierna för att snabbt få ut information. Se *Sunne kommuns informationsplan vid kriser*.

Ett generellt gallringsbeslut om att handlingar som är av tillfällig karaktär får gallras när de inte är aktuella ska fattas i Sunne kommun. Det gör att inlägg i de sociala medierna är möjliga att ta bort av ansvarig redaktör.

- Om något otillåtet skrivs på sidan utifrån de regler som finns i strategin/handboken: kopiera sidan (gör en skärmdump) och ”göm” sidan så att den inte syns utåt, men finns kvar för uppföljning. E-posta skärmdumpen till registrator för den förvaltning ärendet gäller samt till verksamhetsansvarig och kommunikationsstrateg. Samma sak gäller för sekretessbelagda uppgifter som måste registreras enligt lag. Polisanmälan görs om det handlar om ett brott
- Se till att den som skrivit inlägget får kontakt med kommunen via en traditionell/annan kanal. Sociala medier är ingen lämplig plats för känsliga och personliga ärenden och är ingen arena för politiska diskussioner. Vi kan ta bort inlägg som strider mot sidans syfte och som tydligt ska anges på varje enskild Facebooksida

Ögonblicksbilder (skärmdumpar) av de sociala medierna ska bevaras en gång i halvåret eller inför stora förändringar. En förteckning över vilka externa webbplatser som Sunne kommun är aktiv på ska finnas. Den ska även publiceras på sunne.se För Sunne kommun är dessa platser för närvarande Facebook, Blogspot, Twitter, YouTube och Wikipedia.

## Håll isär rollerna

Anställda som använder sociala medier i det privata får självklart skriva om kommunens verksamhet. Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller. Kom dock ihåg att aldrig bryta mot sekretess och tystnadsplikt – du får exempelvis inte publicera foton tagna på arbetsplatsen utan godkännande av chef och samtliga som är med på bilden (eller godkännande från målsman/förmyndare).

Privat användning av sociala medier på jobbet får skötas i samma anda som när det gäller att ringa privata telefonsamtal – det vill säga under raster. Privat användning av sociala medier får inte förekomma under arbetstid, eftersom det tar tid och fokus från ditt jobbuppdrag. Om du ska lösa direkta jobbuppgifter kan du givetvis använda de sociala medierna för att inhämta kunskap eller vägledning.

Bloggar som blandar privat och arbetsrelaterat innehåll ska undvikas. Var tydlig med din roll i sociala medier.

Anställda i Sunne kommun som så önskar kan bli privat Facebookvän med elever/kunder. Men initiativet till vänförfrågan ska i så fall komma från eleven/kunden. Samma regler bör gälla på Facebook som när vi kommunicerar på annat sätt. Som medarbetare förutsätts du vara så professionell i din kontakt att du behåller respekt och förtroende i din yrkesroll.

Enligt JO:s beslut 2015-06-24 i ärendet ”Anmälan mot socialtjänsten i Oxelösunds kommun om jäv; fråga om användningen av sociala medier” är det olämpligt att den som är vän på Facebook eller liknande med någon av parterna i en pågående utredning deltar i handläggningen av ett ärende.

Som myndighet ska vi iaktta saklighet och opartiskhet (1 kap.9§regeringsformen). Det är olämpligt att en tjänsteman deltar i handläggningen av ett ärende när det finns omständigheter som kan påverka förtroendet för tjänstemannens opartiskhet. Att genom ett privat Facebook-konto vara vän med ena parten i en barnvårds- eller vårdnadsutredning är en omständighet som kan påverka den andra partens förtroende för handläggarens opartiskhet.

Anställda ska inte använda sina privata Facebook-konton för kommunikation i tjänsten. Det är möjligt för en tjänsteman att lämna en kommentar i en svarstråd, men det måste då tydligt framgå vem man är som tjänsteperson och att man hänvisar fortsatt diskussion till kommunens officiella kanaler – telefon, e-post eller kommunens officiella Facebooksida.

Om du får en fråga på din privata blogg eller Facebooksida som handlar om jobbet ska du hänvisa till de yrkesmässiga kontaktvägarna för att undvika sammanblandning.

Sunne kommun länkar inte till bloggar där förtroendevalda kommunicerar i eget namn eftersom det inte är kommunen som är avsändare utan den enskilda politikern. Det är viktigt att hålla isär det som är privat och det kommunen som organisation står bakom.

### **Etisk diskussion på arbetsplatsen**

Användandet av sociala medier ökar i både arbetslivet och privatlivet. Varje arbetsplats bör ha en etisk värdegrundsdiskussion om hur sociala medier ska hanteras.

Exempel på frågor lämpliga för diskussion

- Vilka situationer kan man ställas inför på till exempel Facebook och hur hanterar vi dem?
- Bemöter och behandlar vi varandra likadant på Facebook som när vi står mitt emot varandra? Hur vill vi att det ska vara?
- Hur skiljer vi på rollen som yrkesperson och privatperson?

### **Lagstiftning**

Den som sköter de sociala medierna för kommunens räkning måste vara införstådd med personuppgiftslagen och hur vi följer lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor.

Brottsligt material måste kommunen ta bort och polisanmäla, exempelvis hot eller hets mot folkgrupp, förtal, trakasserier, förolämpningar, pornografi. Texterna får inte innehålla svordomar eller annat stötande ordbruk. Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material är inte tillåtet. Inte heller reklam och kommersiella budskap.

Enligt lagen om elektroniska anslagstavlor, i det här fallet elektronisk förmedling av meddelanden, ska innehavaren berätta om sin identitet, berätta att insända meddelanden blir tillgängliga för andra och hur stor mottagargruppen är. Innehavaren är skyldig att hålla uppsikt över insända meddelanden och ta bort brottsligt material som innebär uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografibrott, olaga våldsskildring eller upphovsrättsintrång.

Tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen, förvaltningslagen, yttrandefrihetsgrundlagen, personuppgiftslagen och lagen om elektroniska anslagstavlor är lagar vi ska följa.

För alla myndigheter gäller en allmän serviceskyldighet gentemot allmänheten. Enligt förvaltningslagen ska vi

- Lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör verksamhetsområdet
- Hjälpa till i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet
- Hjälpa till om någon av misstag vänt sig till fel myndighet

En anställd i Sunne kommun har rätt att fritt uttrycka tankar, åsikter och känslor. Rättigheten begränsas bara av sekretess och tystnadsplikt. Arbetsgivaren är förbjuden att efterforska vem som har yttrat sig i en speciell fråga och får inte skrämja en anställd till tystnad genom bestraffningar eller kritik. Den anställda har samtidigt lojalitetsplikt att utföra sitt arbete enligt arbetsgivarens instruktioner.