



## Riktlinjer för användning av sociala medier

Sociala medier betecknar aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll. Exempel på sociala medier är Facebook, Twitter och olika bloggar.

### Syfte

Sociala medier är ett verktyg som kommunens förvaltningar och bolag kan använda sig av för att skapa öppenhet och föra en dialog med invånarna i Kiruna. Möjligheterna till direktkontakt ökar och genom de sociala medierna kan Kiruna kommun även bli en tydligare del av kommuninvånarnas vardag. Genom kommunens deltagande i de sociala medierna kan Kirunaborna få aktuell information om vad som händer i deras kommun samtidigt som de på ett lättillgängligt sätt kan lämna synpunkter och kommentarer vilket kan bidra till ett ökat engagemang för verksamheten. För Kiruna kommun blir de sociala medierna ett komplement till kommunens hemsida där man kan nå ut till nya målgrupper, t.ex. ungdomar. Olika sociala medier kan också användas för omvärldsbevakning.

### Användning

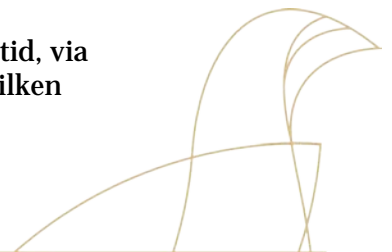
- De som använder sig av sociala medier i tjänsten ska ha ett godkännande från förvaltningschef eller VD.
- Sociala medier ska hållas under regelbunden uppsikt. Frågor ska besvaras inom det närmaste vardagsdygnet.

### Ansvar

- Kommunen ansvarar för de inlägg som publiceras på Kiruna kommuns sidor, oavsett om det är kommunen eller allmänheten som publicerar inläggen.
- Kommunchefen är ansvarig utgivare för de sociala medier som upprättas i kommunens namn.
- Ett godkännande medför dagligt ansvar för att besvara inkomna synpunkter som riktas till myndigheten, vidarebefordra frågor och synpunkter till dem som är bäst lämpade att besvara dem samt ta bort inlägg och kommentarer som strider mot gällande lagstiftning.
- Representanter för Kiruna kommun i sociala medier ska använda ett språk som är värdat, lämpligt och anpassat till mediet och målgruppen. Tonen på sociala medier bör vara personlig men inte privat. Kritik ska bemötas sakligt.

### Roll

- När man som tjänsteman yttrar sig i sociala medier under arbetstid, via arbetsdator eller arbetstelefon, ska det framgå vem man är och vilken funktion man har hos Kiruna kommun.



## Lagar och övriga riktlinjer

- All kommunal information som kommuniceras via sociala medier ska följa Kiruna kommuns informationspolicy.
- I den utsträckning det är möjligt så ska Kiruna kommuns grafiska profil efterföljas på sociala medier. Kommunvapnet ska finnas med på alla sidor och konton som har koppling till Kiruna kommun för att göra det tydligt vem som är avsändare.
- På Kiruna kommuns hemsida ska det finnas en förteckning med direktlänkar till de sociala medier som kommunen använder sig av.
- Inloggningsuppgifter till beviljade konton på sociala medier som används i officiellt syfte ska lämnas till Kiruna kommuns informationsansvarige som för en förteckning över de sociala medier som används i officiellt syfte inom Kiruna kommun.
- Vid användning av sociala medier finns det ett flertal lagar som reglerar kommunikationen.
  - Förvaltningslagen
  - Lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor
  - Arkivlagen
  - Yttrandefrihetsgrundlagen
  - Offentlighets- och sekretesslagen
- Inlägg och kommentarer i de sociala medierna får inte innehålla:
  - förtal eller personangrepp
  - hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
  - olovliga våldsskildringar eller pornografi
  - uppmaningar till brott
  - upphovsrättsligt skyddat material
  - kommersiella budskap eller reklam
  - sekretessbelagda uppgifter
  - partipolitiska budskap
- De inlägg och frågor som uppkommer i sociala medier och som kräver handläggning ska diarieföras, antingen som ett nytt ärende eller i ett pågående ärende. Utöver det så bör även kommunens närvaro i de sociala medierna dokumenteras och förvaras som allmänna handlingar som kan återfinnas vid behov.
- Vid publicering av bilder eller filmer krävs tillstånd av upphovsman. Förekommer det ansikten eller personer som kan kännas igen så krävs samtycke för publicering.
- Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier.