



**Lekebergs
kommun**

Datum:
2025-12-08

Ansvarig för revidering:
Kommunstyrelsen

Fastställt av:
Kommunstyrelsen

Ansvarig tjänsteperson:
Kommunikatör

Diarienummer:
KS 25-842

Riktlinjer för sociala medier

Policy

Program

Plan

>Riktlinje

Regler

Innehållsförteckning

1 Inledning	3
2 Utgångspunkter för användning av sociala medier	3
2.1 Sociala medier är verksamhetens ansvar	3
2.2 En tydlig avsändare	3
2.3 Sociala medier är ett komplement	3
2.4 Sociala medier privat och i tjänsten	4
2.5 Avtalsvillkor	4
3 Kommunövergripande sociala medier	5
3.1 Facebook	5
3.2 Instagram	5
3.3 LinkedIn	5
4 Verksamhetens konton	5
5 Att börja använda sociala medier	6
5.1 Syfte	6
5.2 Personella resurser	6
5.3 Grundläggande information som ska finnas	7
6 Att använda sociala medier	7
6.1 Redaktörer/användare	7
6.1 Skriva inlägg	7
6.2 Hantera kommentarer	8
6.3 Bilder och filmer	9
7 Diarieföring, gallring och arkivering	9
8 Sociala medier i händelse av krissituation	10
9 Lagar	10
BILAGA 1: Informationstexter till sociala medier	12

1 Inledning

Idag förväntas kommuner vara närvarande där medborgarna är, även i sociala medier. Inom kommunen finns ett behov av att finnas i de sociala medierna för att på ett snabbt och enkelt sätt kunna nå fram och skapa dialog med medborgarna. De sociala medier som kommunen använder är Facebook, Instagram och LinkedIn.

Sociala medier möjliggör ett snabbt utbyte av information, en arena att samla in tankar, idéer och förslag. Det är också ett mycket bra sätt att följa samhällsutvecklingen och att skapa nätverk för kunskapsutbyte.

Dessa riktlinjer ska ge chefer och medarbetare i Lekebergs kommun vägledning och uppmuntran i användningen av sociala medier på ett sätt som är förenligt med kommunens styrdokument och gällande lagstiftning.

Riktlinjerna i detta dokument är framtagna för att följa de direktiv som finns inom området och baseras på E-delegationens riktlinjer Myndigheters användning av sociala medier.

2 Utgångspunkter för användning av sociala medier

Här följer några generella utgångspunkter för kommunens användning av sociala medier.

2.1 Sociala medier är verksamhetens ansvar

I Lekebergs kommun är varje verksamhet ansvarig för sin egen kommunikation. Det är alltså upp till respektive verksamhet att bestämma om sociala medier ska användas inom verksamhetens område, och vilka sociala medier som i sådana fall ska användas. Verksamheten ansvarar för att de lagar som finns inom området följs och att man följer de riktlinjer som beskrivs i detta dokument. Det är den som har verksamhetsansvar som har kommunikationsansvar.

2.2 En tydlig avsändare

Det ska tydligt framgå att det är en verksamhet inom Lekebergs kommun som är avsändare, och kommunens logotyp ska finnas med i alla kanaler som används för kommunikation. Alla konton ska även, där det är möjligt, förses med en bild som symboliserar verksamheten.

De sociala medier som används inom Lekebergs kommun ska kunna nås från kommunens webbplats. Alla sociala medier ska även länka till www.lekeberg.se.

2.3 Sociala medier är ett komplement

Lekebergs kommun kommunicerar i flera olika kanaler och det är viktigt att informationen stämmer överens. Verksamheter som använder sociala medier ska

se till att den information som finns på www.lekeberg.se är tillräcklig och uppdaterad innan kommunikation sker i sociala medier.

De sociala medier som Lekebergs kommun använder ska ses som ett komplement till kommunens primära kommunikationskanaler. Kommunens främsta kommunikationskanal för extern kommunikation är www.lekeberg.se. Det är viktigt att de sociala medierna inte ersätter de primära kommunikationskanalerna.

Myndigheter får inte utesluta kategorier av människor genom att bara tillhandahålla viss information via en specifik kanal. Det kan till exempel bli fallet om kommunen endast annonserar om ett möte för allmänheten via sociala medier.

2.4 Sociala medier privat och i tjänsten

Lekebergs kommun ser positivt på medarbetare som i sin tjänst använder sociala medier för att underlätta informationsspridning och dialog med medborgare. Det finns också exempel på verksamheter som använder sociala medier för att nätverka och höja sin kompetens genom att ta del av goda exempel och tips från andra verksamheter via sociala medier.

Ibland kan det dock vara svårt för utomstående att veta om medarbetare använder sociala medier privat eller i tjänsten. Här följer därför några riktlinjer:

- Medarbetare i Lekebergs kommun bör inte uttala sig för kommunens räkning från sina privata konton. Vill man bidra till kommunikationen utifrån sin tjänsteroll så ska det göras från kommunens konton där man skriver under sitt inlägg med namn, titel och verksamhet.
- Om medarbetare skulle få in frågor som rör tjänsteutövning via något av de sociala medier som används privat så ska man hänvisa till kommunens officiella kommunikationskanaler.
- Lekebergs kommun rekommenderar att verksamheterna diskuterar användandet av sociala medier, både privat och i tjänsten, på sina arbetsplatser.

2.5 Avtalsvillkor

För att kunna använda sociala medier måste ofta en mängd olika avtalsvillkor accepteras. Innan verksamheter börjar använda sociala medier bör det göras en bedömning av de eventuella avtalsvillkor som användarna kan behöva acceptera. Det gäller både de avtal som kommunen förbinder sig till, och de avtal som andra förbinder sig till för att kunna lämna, eller ta del av information, som finns på ett socialt medium som Lekebergs kommun har valt att använda.

En rekommendation är att skriva ut i det sociala mediet att synpunkter och frågor alltid kan lämnas in via kommunens synpunktssystem på www.lekeberg.se.

3 Kommunövergripande sociala medier

För kommunens övergripande konton i sociala medier ansvarar näringslivs- och utvecklingsavdelningen. Det är kommunikatören som har till uppgift att sköta det dagliga arbetet och utvecklingen av kommunens närvaro i sociala medier.

Varje verksamhet ansvarar för att snabbt bidra med svar på frågor och synpunkter som rör den egna verksamheten. Verksamheterna får även gärna bidra med tips och idéer på innehåll och ämnen.

Verksamheter inom Lekebergs kommun kan komma med önskemål om publiceringar på kommunövergripande Facebooksidan för sin kommunikation. Det är näringslivs- och utvecklingsavdelningen som avgör vilken information som ska publiceras på sidan.

3.1 Facebook

Lekebergs kommun har sedan 2015 en kommunövergripande Facebooksida för att kunna möta medborgarna. Lekebergs kommun har via Facebook en kanal för att nå ut med och samla in information, marknadsföra kommunen och lyfta fram de verksamheter som kommunen bedriver.

Via kommunens Facebooksida tar kommunen emot och svarar på frågor och synpunkter samt har en etablerad kanal om vi snabbt måste nå ut med exempelvis krisinformation.

3.2 Instagram

Vårt konto på Instagram är ett komplement för att bredda vår räckvidd i sociala medier och nå en annan målgrupp än den som finns på Facebook.

Innehållsmässigt gäller samma krav som övriga medier – publicerar vi nyheter ska dessa finnas på hemsidan. Här växlar vi mellan rörligt material och bilder för att ge en bild av våra verksamheter, delge information och lyfta allt bra som görs i vår kommun.

3.3 LinkedIn

LinkedIn används av HR i rekryteringssyfte men också av näringslivs- och utvecklingsavdelningen i marknadsföringssyfte. Respektive avdelning ansvarar för det egna materialet och ger svar på eventuella frågor.

4 Verksamheters konton

Utöver de officiella och centrala kontona finns ett antal verksamhetskonton. Verksamheterna har själva ansvaret för att fylla kontona med relevant innehåll, följa aktuell lagstiftning och rekommendationer men även ansvara för svarshantering, arkivering och diarieföring enligt Lekebergs kommuns riktlinjer för sociala medier.

5 Att börja använda sociala medier

För att verksamheten ska komma igång och använda sociala medier finns det fler steg att gå igenom.

Börja med att läsa igenom dessa riktlinjer, förankra arbetet i verksamheten och ta sen ställning till de krav som ställs på de verksamheter som använder sociala medier. När det är klart ska kommunens kommunikatör kontaktas.

Att introducera kommunens verksamheter på sociala medier ska alltid gå via kommunikatören. Konton skapas centralt och delas sedan ut till verksamheten.

Att delta i sociala medier är ett långsiktigt åtagande som kräver att närmsta chef genom ett delegationsbeslut har godkänt det sociala mediet som kommunikationskanal för verksamheten, samt gett ett tydligt uppdrag till de personer som ska sköta det dagliga arbetet och avsatt tid för det.

5.1 Syfte

Gå igenom på vilket sätt sociala medier kan bidra till att nå verksamhetens mål. Det är viktigt att det är förankrat inom organisationen att sociala medier ska användas, varför det ska det samt hur arbetet ska gå till. Riktlinjerna i detta dokument ska vara välkända.

5.2 Personella resurser

Bestäm vilka som ska administrera kontot. För varje sida ska det finnas en sidansvarig och minst en redaktör.

För att få företräda kommunen i sociala medier krävs ett delegationsbeslut. I Lekebergs kommun är det chef som har delegation på att besluta vilka som har rätt att uttala sig som Lekebergs kommun i sociala medier. Det krävs alltså ett beslut från chef för att få starta ett konto i sociala medier.

Hur ofta måste vi ha uppsikt över våra sociala medier?

Enligt lag måste kommunen hålla uppsikt över de sociala medier som kommunen ansvarar för. Brister i uppsikt kan resultera i skadeståndsskyldighet och straffansvar. Det är därför viktigt att fundera över om verksamheten har de personella resurser som behövs för att använda sociala medier.

Finns inte tiden för detta är rekommendationen att avstå från att använda sociala medier.

Grundregeln är att ha uppsikt över konton i sociala medier minst en gång/arbetsdag.

Vid publicering av sådant som kan generera mycket kommentarer, eller då det nyligen förekommit inlägg som kommunen har tagit bort, ska man ha uppsikt över det sociala mediet flera gånger dagligen. Detta gäller även utanför ordinarie arbetstid.

Det är verksamheten som ansvarar för att ha rutiner för att hantera uppsikten även under semester, sjukdom, utbildning och annan frånvaro.

5.3 Grundläggande information som ska finnas

I de sociala medier som kommunen använder bör följande information alltid finnas med:

- Att det är Lekebergs kommun som använder det sociala mediet
- I vilken utsträckning meddelanden blir tillgängliga för andra användare
- Att inkomna meddelanden blir allmänna handlingar och vad som gäller beträffande bevarande och gallring
- Syftet med användningen av sociala medier, varför kommunen använder det och hur det är tänkt att andra kan använda det
- Vilka uppgifter som inte får publiceras
- Vad kommunen gör om användarna inte följer rekommendationerna

Läsare på det sociala mediet ska kunna få kontakt med ansvarig person på ett tydligt och enkelt sätt för att framföra åsikter eller exempelvis anmäla olämpliga kommentarer.

För att underlätta arbetet med att starta upp närvaro i sociala medier har förslag på en informationstext tagits fram. Denna finns som bilaga.

6 Att använda sociala medier

6.1 Redaktörer/användare

För att använda kommunens sociala medier (oavsett vilken plattform det gäller) ska du ha tvåfaktors-autentisering på ditt konto. Detta är en säkerhetsåtgärd för att skydda våra konton. Tvåfaktorsautentisering innebär att du utöver ett lösenord för att logga in även anger en kod du får via till exempel sms eller e-post. Samtliga sociala medier som används i Lekebergs kommun erbjuder tvåfaktorsautentisering.

6.1 Skriva inlägg

Kommunens inlägg på sociala medier är ofta det som inleder dialogen med användarna. Tänk därför på att skriva sådant som hänger ihop med varför verksamheten valde att använda sig av sociala medier, sidans syfte.

Uppmuntra gärna till dialog genom att ställa frågor, be om tips eller uppmana till att sprida information.

Det som kommunen skriver ska vara skrivet på ett språk som är enkelt och lätt att förstå, klarspråk. I sociala medier kan kommunen även vara mer personliga i tonen än i andra sammanhang. Skriv du om mottagaren och vi om Lekebergs kommun.

Riktlinjer:

- Tänk gärna på sidans syfte innan du skriver, och att avsändaren är Lekebergs kommun

- Skriv så enkelt som möjligt
- Uppmana gärna till kommentarer och delningar
- Information som är av vikt ska inte enbart publiceras i sociala medier
- Skriv inte under nya inlägg som du publicerar på Facebook, skriv bara under med namn vid svar

6.2 Hantera kommentarer

Syftet med sociala medier är ofta den dialog som kan uppstå mellan användarna. Därför är det viktigt att kommunen tar hand om, och svarar på de frågor och kommentarer som kommer in via sociala medier.

Sidansvarig samt de redaktörer som har fått i uppdrag att använda sociala medier har ansvar för att hantera inkommande synpunkter, kommentarer och frågor. Det är i huvudsak den som gjort inlägget som ansvarar för att kolla kommentarer och besvara eventuella frågor.

Försök att svara så snabbt som möjligt, absolut senast inom en arbetsdag, och skriv under svaret med namn, titel och verksamhet. Det är personen vars svar vi publicerar som ska skriva under, och inte den som publicerar själva svaret. Den som har mest kunskap i frågan är den som ska svara.

Kan kommunen inte ge ett svar på frågan inom rimlig tid så svara inom en arbetsdag att vi har skickat frågan vidare till rätt person som kommer att återkomma med ett svar så snart som möjligt (som längst inom fem arbetsdagar).

I en del sociala medier finns funktionen att ta bort kommentarsfunktionen. Detta bör undvikas då själva syftet med sociala medier försvinner. Är kommunen endast ute efter att förmedla information så är kommunens webbplats förmodligen rätt kanal att göra det på.

Kommentarer som kommer in via sociala medier och som innehåller förslag och synpunkter ska registreras och diarieföras i Platina efter att kommentaren har besvarats. Både kommentaren och svaret ska sparas. Det är verksamheten som ansvarar för att detta görs.

Riktlinjer:

- Våra sociala medier ska kollas minst en gång/arbetsdag
- Vid behov kollar vi oftare
- Svara så snabbt som möjligt
- Skriv under svaren med namn, titel och verksamhet
- Kommentarer som innehåller synpunkter och förslag (eller som är av vikt) ska skickas till Platina tillsammans med svaret
- Kommentarer, synpunkter eller svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning ska tas bort direkt (se nedan, samt kap. 9)



Med stöd av kommunens riktlinjer och aktuell lagstiftning förbehåller sig Lekebergs kommun rätten att ta bort innehåll i sociala medier som består av:

- olaga hot eller uppvigling
- offentlig uppmaning till brott eller annan brottslig verksamhet
- kränkningar, olaga integritetsintrång, personangrepp eller förolämpningar, hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- olaga våldsskildringar, pornografi och barnpornografi
- olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- känslig information såsom sekretessbelagda uppgifter
- information och marknadsföring om eller från aktörer som Lekebergs kommun inte har något uttalat samarbete med eller
- politiska diskussioner

Utöver att ta bort innehåll som bryter mot dessa regler kan vi även komma att blockera användaren som publicerat innehållet

6.3 Bilder och filmer

Avtalsvillkoren för sociala medier innebär ofta att kommunen upplåter en viss rätt till det material som publiceras. Därför bör verksamheten säkerställa att man har sådan rätt till bilder, filmer och texter innan de publiceras. Var extra noggrann med bilder som föreställer personer, och att de har lämnat godkännande på att kommunen får använda bilderna även i sociala medier.

7 Diarieföring, gallring och arkivering

Diarieföring

Allmänna handlingar i sociala medier behöver inte diarieföras. De måste däremot hållas ordnade då kommunen är skyldiga att kunna lämna ut dem oavsett var och hur de förvaras. För att säkerställa det så ska kommentarer som innehåller synpunkter och förslag skickas till Platina.

Ta kontakt med registrator om du är osäker på hur ett visst inlägg ska hanteras. Det är även registrator som lämnar ut allmänna handlingar vid förfrågan.

Gallring

Att ta bort inlägg eller kommentarer på sociala medier innebär gallring och kräver gallringsbeslut. Att flytta över inlägg till andra medium räknas också som borttagning, vilket kräver gallringsbeslut. I kommunens dokumenthanteringsplan finns det beskrivet vilka handlingar som ska sparas respektive gallras. Varje verksamhet är ansvariga för att man följer de bestämmelser som står i dokumenthanteringsplanen.

Arkivering

För att dokumentera själva mediet bör kommunen bevara en ögonblicksbild av det sociala mediet. En gång per halvår, eller med det intervall som anges i dokumenthanteringsplanen, tas en skärmdump av de sociala medier som kommunen använder. Bilden sparas i Platina. Ansvarig för detta är sidansvarig för respektive sida.

8 Sociala medier i händelse av krissituation

Vid en extraordinär händelse är sociala medier ett snabbt sätt att nå ut med, och samla in, information. Den kommunövergripande Facebooksidan är det sociala mediet som i första hand ska användas för information i en krissituation. Övriga sociala medier kan hänvisa till den sidan i de fall där det är lämpligt.

Kommunens kriskommunikationsgrupp har i uppdrag att samordna informationen i kommunens kanaler i händelse av en kris. Det är därför av största vikt att all kommunikation utgår från denna grupp i händelse av en kris, och att inga egna initiativ tas till att framföra information från Lekebergs kommun i våra sociala medier.

9 Lagar

Det finns ett antal lagar som påverkar kommunens sätt att arbeta med sociala medier. Riktlinjerna i detta dokument har tagits fram för att följa de lagkrav som finns. Här beskrivs kortfattat vilka skyldigheter kommunen har kopplat till respektive lag för den som vill läsa mer.

Förvaltningslagen (2017:900)

I förvaltningslagen regleras bland annat kommunens serviceskyldighet. Vi har exempelvis skyldighet att ta hand om de frågor som ställs.

Kommunens ska:

- Ha uppsikt över det sociala mediet och besvara inkomna frågor
- Säkerställa att inkomna handlingar hanteras på rätt sätt i rätt kanal

Arkivlagen (1990:782)

I arkivlagen regleras hur allmänna handlingar ska sparas, gallras och arkiveras.

Kommunens ska:

- Säkerställa att sociala medier ingår i kommunens dokumenthanteringsplaner
- Spara en ögonblicksbild av det sociala mediet i enlighet med det intervall som anges i våra dokumenthanteringsplaner.

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

I offentlighets- och sekretesslagen framkommer att allmänna handlingar i sociala medier inte behöver diarieföras, utan kan hållas ordnade på annat sätt. I lagen behandlas även sekretess.

Kommunen ska:

- Säkerställa att sekretessreglerade uppgifter inte förekommer i våra sociala medier
- Hålla våra allmänna handlingar ordnade
- Ha rutiner för att skyndsamt kunna lämna ut allmänna handlingar

Tryckfrihetsförordningen

Enligt tryckfrihetsförordningen är vi ansvariga för att hantera de allmänna handlingar som kommer in till kommunen. På sociala medier är vi ansvariga för alla inlägg som vi själva gör, och för alla inlägg som utomstående gör, i de sociala medier som vi använder.

Kommunen ska:

- Lämna ut allmänna handlingar skyndsamt, dvs. med förtur

Språklagen (2009:600)

I språklagen regleras de krav som finns på myndigheters språk. Enligt språklagen ska språket vara modernt, lättfattligt och begripligt.

- Skriva så enkelt och begripligt som möjligt
- Underlätta för våra medborgare att kommunicera med oss
- Ta hänsyn till de som inte behärskat svenska så väl
- Ta hänsyn till personer med olika former av funktionsnedsättningar

Lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor (1998:112)

I lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor står att den som har ansvar för en elektronisk anslagstavla har uppsiktsplikt.

Kommunen ska:

- Hålla uppsikt över insända meddelanden. Hur ofta uppsikt ska göras beror på hur stor trafik det är på anslagstavlan och vilket slags forum det är fråga om. Dock inte mer sällan än en vecka.
- Ta bort vissa typer av brottsligt material som hamnat där och som innebär något av följande: a) uppvigling b) hets mot folkgrupp c) barnpornografibrott d) olaga våldsskildring och e) upphovsrättsintrång.

Skadeståndslagen (1972:207)

I skadeståndslagen finns bestämmelser om skadeståndsansvar för myndigheten vid felaktiga upplysningar eller råd. Uttalanden som kan uppfattas som råd riktade till enskilda personer, särskilt om de kan få ekonomiska konsekvenser, bör undvikas. Sådana frågor bör istället hanteras i ordinarie kanaler och enligt ordinarie rutiner.

Kommunen ska:

- Undvika uttalanden som kan uppfattas som råd eller upplysningar och som kan få ekonomiska konsekvenser

- Använda ordinarie handläggningskanaler för att handlägga frågor som gränsar till, eller utgör, myndighetsutövning

Dataskyddsförordningen (GDPR)

För att kunna publicera personuppgifter i sociala medier behöver vi följa Dataskyddsförordningen (GDPR). Personuppgifter kan till exempel vara i form av bilder, filmer, namn eller röst i ljudinspelning. Publicera inga personuppgifter i sociala medier utan att säkerställa att de som medverkar har godkänt sin medverkan och publicering i sociala medier. Om det är barn som medverkar krävs även godkännande från vårdnadshavare. Medgivandet ska göras skriftligt alternativt elektroniskt via e-tjänst. Det är den enskilda verksamhetens ansvar att hantera personuppgifter på ett korrekt sätt.

BILAGA 1: Informationstexter till sociala medier

I de sociala medier som kommunen använder finns det information som alltid bör finnas med. Den här texten kan du kopiera in i sin helhet, eller utgå ifrån, när du ska fylla din sida med information.

Välkommen till [*verksamhetens namn*], en del av Lekebergs kommun.

Här kan du följa oss och ta del av det som händer i vår verksamhet. Vi svarar gärna på frågor och synpunkter som rör vår verksamhet.

De inlägg som skrivs här kan bli allmänna handlingar. Synpunkter och förslag kopierar vi över till vårt synpunktssystem så att de blir sökbara i vårt diarium. Övriga inlägg sparas här och kan komma att tas bort när de inte längre är aktuella.

Följande uppgifter får inte publiceras:

- Förtal eller personangrepp
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller trakasserier
- Olovliga våldsskildringar eller pornografi
- Uppmaningar till brott
- Upphovsrättsligt skyddat material
- Inlägg som innehåller sekretessuppgifter
- Ansvarig för den här sidan är verksamhetens namn.

Vill du framföra synpunkter eller anmäla inlägg kan du kontakta [*e-post*] till sidansvarig.

www.lekeberg.se