

## Malmö stads riktlinjer för sociala medier

### Bakgrund

Sociala medier är i första hand en plats för dialog och inte en traditionell reklamkanal. Det handlar först och främst om kommunikation, konversation och relationsskapande. Det är viktigt att anpassa tonen till det forum man rör sig i.

Olika kanaler når olika målgrupper och genom att använda oss av fler än en digital mötesplats kan vi kommunicera olika delar av vår breda verksamhet på olika ställen.

### Syfte och ändamål

Kommunikationen ska främja dialog. Debatt och dialog skapar engagemang och ger Malmöborna möjlighet till inflytande på de politiska processerna och besluten. Delaktighet är en förutsättning för en positiv utveckling av vår verksamhet.

Sociala medier ska ses som en integrerad del av den övergripande kommunikationen och stötta vid de tillfällen där det passar.

### Hur vi kommunicerar med sociala medier

All kommunikation ska följa kommunikationspolicyn och utformas i enlighet med Malmö stads grafiska profil.

All kommunikation ska föregås av en lämplighetsbedömning.

Innehållet ska vara korrekt, sakligt och objektivt.

All kommunikation ska ske utifrån de ändamål som beskrivits ovan.

Publicering och behandling av personuppgifter för andra ändamål än de ovan beskrivna är inte tillåten.

Sekretessbelagda eller känsliga uppgifter får inte publiceras.

Kränkande personuppgifter får inte publiceras.

Ärendehandläggning mot enskild, i synnerhet sådant som innefattar myndighetsutövning, får inte förekomma.

Serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen gäller även på sociala medier. Frågor från enskilda på sociala medier ska således exempelvis besvaras så snart som möjligt.

## **Öppenhet och offentlighet**

Malmö stads sociala media ska vara så öppna som möjligt för att främja insyn och transparens.

Inlägg, kommentarer med mera som görs av Malmö stad på ett socialt media blir en allmän handling.

Inlägg, kommentarer med mera som utomstående gör på Malmö stads sociala medier blir en allmän handling.

Inlägg, kommentarer med mera som görs av Malmö stad i en dialog som Malmö stad för på någon annans sociala medium kan anses vara en allmän handling hos Malmö stad. I en sådan dialog kan även utomståendes inlägg bli allmänna handlingar.

Annan information/konton/sidor och så vidare som Malmö stad får tillgång eller tar del av till via exempelvis ett facebook-konto eller via ett twitter-konto är dock inte som huvudregel att anses som en allmän handling hos Malmö stad.

## **Information till besökarna på ett socialt media**

Det ska tydligt framgå för besökarna att det är Malmö stad, och i förekommande fall vilken förvaltning, som ansvarar för det sociala mediet och vilket ändamålet är med det sociala mediet.

Det ska tydligt framgå för besökarna att publicerade meddelande, bloggar, kommentarer och så vidare på det sociala mediet blir en allmän handling och att meddelandena blir tillgängliga även för andra besökare.

Det ska tydligt framgå för besökarna vilka uppgifter som inte får finnas på mediet och vad som händer om sådana uppgifter ändå läggs ut på mediet.

Det ska tydligt framgå för besökarna att de har ett ansvar för att den information som de lägger ut är korrekt och att denna inte strider mot lagstiftning eller besökarnas egna interna riktlinjer.

Det ska tydligt framgå för besökare hur man kommer i kontakt med den ansvarige för det sociala mediet för att exempelvis anmäla olämpliga kommentarer eller kränkande innehåll. Besökarna ska uppmanas att rapportera sådant innehåll till de ansvariga.

En besökare ska informeras om att ett inlägg, meddelande med mera tagits bort.

Besökare som initierar eller diskuterar ett enskilt ärende på det sociala mediet ska kontaktas och hänvisas till en mer lämplig kommunikationskanal.

### **Närvaro och ansvar**

All närvaro på sociala medier av förvaltningar inom Malmö stad ska föregås av en anmälan till kommunikationsavdelningen på stadskontoret.

Malmö stads totala närvaro på sociala medier förtecknas på ett samlat ställe på Malmö stads hemsida.

Varje förvaltnings närvaro på sociala medier ska förtecknas på förvaltningens hemsida.

Avsikten med förteckningarna är bland annat att underlätta för allmänheten att söka efter allmänna handlingar.

Varje förvaltning inom Malmö stad ansvarar för sin egen närvaro på sociala media och för sina egna sociala media.

För kommungemensam närvaro på sociala medier och för kommungemensamma sociala media ansvarar kommunikationsavdelningen på stadskontoret under kommunstyrelsens förvaltning.

Ansvar innebär att fortlöpande tillse att användningen av sociala media står i överensstämmelse med inom Malmö stad utarbetade policys och riktlinjer, däribland denna, och med relevant lagstiftning inom området exempelvis upphovsrättslagstiftningen. Ansvar innebär också att förvaltningen är personuppgiftsansvarig för personuppgifter som förvaltningen själv publicerar på sociala media och som huvudregel även för personuppgifter som andra publicerar på förvaltningens sociala media. Ansvar innefattar att säkerställa att ingen behandling av personuppgifter förekommer som kränker enskildas personliga integritet.

### **Talespersoner**

Kommunikationsavdelningen på stadskontoret utser genom informationsdirektören de personer som får skriva på kommungemensamma sociala media och på andra sociala media som företrädare för Malmö stad. Beslut ska dokumenteras.

Varje förvaltning ansvarar för vilka personer som får skriva på förvaltningens egna sociala medier och som får skriva på andras sociala media som företrädare för förvaltningen.

### **Uppsikt och moderering**

Det sociala mediet ska dagligen hållas under uppsikt. Den som ansvarar för det sociala mediet ska avsätta tillräckliga resurser för detta och utse ersättare för den som har det dagliga ansvaret vid dennes frånvaro. Tillgång till inloggningsuppgifter måste säkerställas.

Inlägg, kommentarer och dylikt som omfattas av sekretess, innehåller sådant som strider mot lag (exempelvis personuppgiftslagen (1998:204) eller lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor) eller på annat sätt är stötande, kränkande eller olämpligt ska så snart som möjligt tas bort. Som exempel kan nämnas upphovsrättsintrång eller intrång i andra rättigheter som skyddas i 5 kap. upphovsrättslagen, hets mot folkgrupp, personliga angrepp, ärendehandläggning mot enskild, uppmaningar till brott, kränkande personuppgifter, uppvigling, olaga våldsskildring eller barnpornografibrott.

### **Diarieföring, arkivering och gallring**

Mot bakgrund av att sekretessbelagda uppgifter inte får publiceras på sociala media kommer någon särskild diarieföring i normalfallet inte att ske.

De inlägg, kommentarer med mera som görs på Malmö stads sociala medier, antingen av företrädare för Malmö stad eller av utomstående, ska hållas ordnade på ett sådant sätt på det sociala mediet att de är lätt sökbara (exempelvis i kronologisk ordning eller efter avsändare) och så att det lätt kan fastställas om de har kommit in eller upprättats. Tidpunkt för registrering i mediet ska framgå.

Flertalet av de inlägg, kommentarer med mera som förekommer på de sociala media kan anses vara av tillfällig eller ringa betydelse för verksamheten. Gallringsbeslut som ger stöd för att gallra sådana handlingar i sociala media ska finnas. I gallringsbeslutet ska tillämpningsområdet för att gallra handlingar av tillfällig eller ringa betydelse för verksamheten beskrivas. För att kunna gallra handlingar från det sociala mediet som förts över till medium som Malmö stad själv förfogar över måste det i gallringsbeslutet anges att handlingar kan anses vara av tillfällig betydelse genom att de förts över till annan databärare.

Handlingar av annan karaktär ska hanteras utifrån vad som framgår av respektive dokumenthanteringsplan. Handlingar som ska bevaras ska kontinuerligt föras över till ett eget medium som Malmö stad själv förfogar över.

Inlägg, kommentarer med mera som har tagits bort eller blockerats från det sociala mediet, av skäl som anges ovan under rubriken ”Uppsikt och moderering”, ska föras över till ett eget medium som Malmö stad själv förfogar över. Stöd kan dock finnas för att gallra sådana inlägg, kommentarer med mera omedelbart om de är av tillfällig eller ringa betydelse för verksamheten.

För att dokumentera själva mediet ska skärmdumpar från de sociala media som Malmö stad är aktiv på sparas en gång i halvåret eller inför stora förändringar.

### **Anställdas användning av sociala medier**

För att en anställd ska kunna använda sociala medier som kommunikationskanal ska alltid ett uppdrag från chef finnas. Ett sådant uppdrag ska erhållas innan användandet påbörjas och ska dokumenteras. Med detta beslut klargörs att personen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.

Den som använder sociala medier i tjänsten ska alltid tydligt ange att detta görs i tjänsten på samma sätt som att anställda ska vara tydliga med när inlägg på sociala media görs i egenskap av privatperson. Anställda bör inte använda sina privata konton i tjänsten.

Anställda som använder sociala medier privat får skriva om kommunens verksamhet. Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller som huvudregel beträffande uppgifter som inte omfattas av sekretess.

I Malmö stad finns en ”*Policy avseende användning av datorer och Internet inom Malmö stad.*” som beskriver hur datorer och internet som tillhandahålls inom anställningen får användas. Av denna framgår följande:

”Alla som har tillgång till datorer och Internet-uppkoppling, från en av kommunen tillhandahållna arbetsplats (således även hemarbetsplats), har ett personligt ansvar att följa här beskrivna policy. Begreppet ”användare” i texten omfattar såväl anställda som förtroendevalda i Malmö stad.

#### **Riktlinjer**

Nedanstående riktlinjer kan ses som förtydligande av Kommunens policy för användande av datorer och Internet;

- Malmö stads datorer får inte användas för att hämta eller sprida information som på något sätt kan uppfattas som kränkande eller diskriminerande
- Såväl olaglig som oetisk informationshantering är inte tillåten. Till den senare kategorin räknas till exempel hantering av pornografiskt eller rasistiskt material. Sådant användande kan leda till uppsägning eller avsked.
- Datoranvändaren måste vara medveten om att datorutrustningen är arbetsgivarens egendom, vilket innefattar vad som är inlagt i dem med undantag för det som faller under användarens upphovsrätt. Vidare måste användaren vara medveten om, att arbetsgivaren enligt nuvarande lagstiftning har rätt att se vad en användare har lagt in i sin dator och kontrollera hur datorn används. Det mesta som är inlagt på kommunens datorer faller under offentlighetsprincipen.
- Arbetsledaren ansvarar för att stävja och i förekommande fall beivra missbruk och har rätt att fatta individuella eller kollektiva beslut om datorernas användning.”