



**MELLERUDS
KOMMUN**

Riktlinje för sociala medier

i Melleruds kommun

Antagen av Kommunstyrelsen
den 4 juni 2025. KS § 106.

Kommunstyrelseförvaltningen

Besöksadress: Storgatan 13, 464 80 Mellerud **Telefon:** 0530-180 00 **E-post:** kommunen@mellerud.se

Bankgiro: 5502-2776 **Organisationsnummer:** 212000-1488 **Webbplats:** www.mellerud.se

Riktlinje för sociala medier i Melleruds kommun

Syfte

Syftet med denna riktlinje är att skapa ett tydligt förhållningssätt kring Melleruds kommuns användning av sociala medier som organisation. Riktlinjen ska stödja kommunens vision och säkerställa att all kommunikation bygger på kommunens värdegrund. Den fungerar som ett konkret stöd för hur vi som organisation använder sociala medier.

Bakgrund

Denna riktlinje bygger på kommunens kommunikationspolicy och utgår från lagar och regler som styr offentlig verksamhet. Många av kommunens invånare befinner sig på sociala medier och det är därför viktigt att vi möter dem där. Detta gör att sociala medier är en viktig del i kommunens externa kommunikation för att förbättra information till och dialogen med kommuninvånarna.

Lagar och regler som vi behöver följa i samband med användning av sociala medier är:

- Yttrandefrihetsgrundlagen
- Tryckfrihetsförordningen
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Förvaltningslagen
- Dataskyddsförordningen (GDPR)
- Lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor
- Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service
- Upphovsrättslagen

Riktlinje

Denna riktlinje beskriver ramarna för kommunens användning av sociala medier och riktar sig till nämnder, styrelser, chefer och medarbetare i förvaltningar och helägda bolag eller andra som hanterar ett konto i sociala medier för kommunens räkning.

Målen med vår närvaro i sociala medier är:

- Öka tillgänglighet, öppenhet och insyn i verksamheterna
- Förmedla enkel, anpassad och tillförlitlig information
- Stärka dialogen och delaktigheten med kommuninvånarna
- Skapa en samordnad och enhetlig bild av kommunen

Ansvar och roller

Melleruds kommun ser sociala medier som en kanal för dialog, liksom andra kanaler som telefon och e-post. Som offentlig verksamhet är vi bundna av särskilda krav på hur vi hanterar information. Därför måste vi ta fullt ansvar för de kanaler vi startar. Vi ansvarar för innehållet vi publicerar och ibland även för det andra publicerar. Varje verksamhet ansvarar för sin egen närvaro och kommunikation på sociala medier. Innan ett nytt konto eller sida skapas behöver du ta hänsyn till följande punkter:

- Den som vill starta ett konto på sociala medier för sin verksamhet ska alltid förankra detta med sin närmaste chef, som beslutar om närvaro på sociala medier är lämplig och ser till att resurser, kunskap och rutiner finns för att hantera kanalen enligt riktlinjen för Melleruds kommun i sociala medier.
- En sidansvarig ska utses av chefen. Denna person ansvarar för att reglerna för sidan efterlevs.
- Det ska finnas en ersättare för kontot eller sidan vid eventuell sjukdom eller semester.
- När en medarbetares anställning upphör ska sidansvarig ta bort användaren från det aktuella kontot eller sidan.

På kommunens webbplats, www.mellerud.se/socialamedier, finns en sammanställning av kommunens övergripande kanaler och verksamheternas egna konton. Kommunikatören på kommunstyrelseförvaltningen ansvarar för att hålla denna lista uppdaterad. Den som startar ett nytt konto ska därför meddela kommunikatören kontots namn och plattform. Vid förändringar, till exempel om ett konto stängs ner, ska detta också rapporteras.

Användaruppgifter och säker inloggning

Inloggningsuppgifter ska vara privata och endast kända av dig, förutom i vissa fall där ett delat konto används. Använd tvåfaktorsautentisering för att skydda dina konton, detta ger extra skydd utöver ditt lösenord och kan aktiveras i plattformens inställningar.

Grafisk profil och sidoinformation

All kommunikation från kommunens verksamheter ska utformas i enlighet med Melleruds kommuns grafiska profil. Dess regler hjälper oss att kommunicera vad som är kommunal verksamhet på ett tydligt sätt.

Verksamheter rekommenderas att ha en profilbild som på ett tydligt sätt innehåller Melleruds kommuns logotyp så att det framgår att de är en del av Melleruds kommun. Kommunens logotyp och kommunala verksameters logotyper finns att ladda ner i kommunens mediabank. Använd gärna en bakgrundsbild i de kanaler där det är möjligt som är relaterad till verksamheten.

För verksamheter med beslut om särprofilering gäller den egna grafiska profilen. Utseendet på de sociala kanalerna ska vara i linje med denna.

Alla kanaler ska ha en beskrivning som förklarar syftet med kanalen, kommentarsfunktionens användning och vilka kommentarer som inte tillåts. Information om hur man kan anmäla kränkande innehåll ska också finnas. Information om våra regler för sociala medier, inklusive sekretess och diarieföring, finns på www.mellerud.se/socialamedier.

Vid publicering

När du publicerar innehåll på sociala medier i tjänsten är det viktigt att uppträda professionellt och skilja noga mellan din privata profil och verksamhetens konto. Inlägg som publiceras inom kommunens verksamhet betraktas som allmänna handlingar och ska vara tillgänglighetsanpassade enligt lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service. Detta innebär bland annat att texter ska vara tydliga och lättbegripliga, bilder ska ha beskrivande texter, text på bilder ska undvikas och alla filmer ska textas. Var även försiktig med att marknadsföra andra företag, bolag eller organisationer för att undvika eventuella intressekonflikter.

Bildhantering och medgivanden

Dataskyddsförordningen (GDPR) gäller även på sociala medier och reglerar hur personuppgifter får behandlas.

När vi fotograferar, lagrar och publicerar bilder från våra verksamheter görs detta med stöd av lagstiftningen om allmänt intresse, vilket innebär att samtycke inte krävs från de personer som fotograferas. Det är dock alltid viktigt att informera om i vilket sammanhang som bilderna kommer att publiceras.

I vissa fall kan samtycke behövas, till exempel om barn är identifierbara på bilden eller om bilden visar känsliga eller privata situationer, såsom vårdsituationer. Kontakta kommunikatören på kommunstyrelseförvaltningen för en samtyckesblankett.

Uppföljning och utvärdering av sociala medier

Alla verksamheter inom Melleruds kommun som har en kanal på sociala medier ansvarar för att regelbundet följa upp och analysera sin närvaro. Genom att dokumentera statistik som räckvidd, engagemang, antal följare och andra relevanta mätvärden kan varje verksamhet bedöma hur väl kanalen uppfyller sitt syfte. Analyserna ska ge insikt i vad som fungerar bra, identifiera förbättringsområden och bidra till att verksamheten når sina mål.

Diarieföring av sociala medier

Enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) behöver information diarieföras om den är betydelsefull för verksamheten, det vill säga om den kräver att vi tar ställning till, behandlar eller fattar beslut utifrån informationen.

Moderering och gallring av sociala medier

Vi kan inte styra över vad som lagras på sociala medier eftersom vi inte äger plattformarnas servrar. Därför kan vi inte ta bort information permanent. Däremot kan vi ta bort inlägg och kommentarer från våra egna sociala kanaler.

Det finns regler för vad som är tillåtet på våra kanaler i sociala medier. Reglerna ska finnas på alla verksamheters profilsidor och på vår webbplats: www.mellerud.se/socialamedier.

Kränkande innehåll gallras skyndsamt, helst inom 24 timmar. Med kränkande innehåll avses exempelvis:

- Våldsskildringar eller pornografi
- Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- Svordomar eller obscena ord
- Sekretessbelagda uppgifter
- Uppgifter som strider mot personskyddslagen
- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- Uppmaningar till brott

Även annat olämpligt innehåll kan behöva gallras, exempelvis:

- Partipolitiska budskap
- Reklam för produkter och tjänster

Kritik mot verksamheten ska hanteras enligt samma process som för övriga kanaler.

Arkivering av sociala medier

Enligt Arkivlagen (1990:782) ska information från sociala medier sparas för framtiden, men den får inte lagras långsiktigt på externa plattformar som Facebook eller YouTube. I stället ska ett urval av innehållet sparas minst två gånger per år genom skärmbilder från verksamhetens sociala mediekonton och överföras till kommunens egna servrar för långsiktig lagring. Uttagen bör inkludera både sidans layout och publicerat innehåll och ske under terminerna för att ge en representativ bild av verksamheten.