



Anvisning för sociala medier

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Senast reviderad	Beslutsinstans
Anvisning för sociala medier	Anvisning	2024-11-18	Kommunchef
Dokumentansvarig/processägare	Version	Diarienummer	Giltig till
Kommunledningsförvaltningen	4	24KS432	2028-12-31
Dokumentinformation	Avser all information och kommunikation på sociala medier med Piteå kommun som avsändare		
Dokumentet gäller för	Alla anställda och förtroendevalda i Piteå kommun		



Inledning

Sociala medier är idag en stor del av medielandskapet och också en del av Piteå kommuns verksamheter. I sociala medier kan medarbetare och verksamheter föra dialog med och nå ut till pitebor, intressenter, företag och besökare.

Förvaltningarna ska ha resurser, kompetens, en bestämd ordning för beslut samt rutiner för att hantera de konton som startas. Lagar, rutiner och riktlinjer som berör sociala medier ska följas. Varje nämnd är personuppgiftsansvarig.

Användning av olika sociala medier i Piteå kommun ska stödja verksamheternas mål och följa grundläggande principer, mål och strategier som anges i Policy för kommunikation. Denna är beslutad i Kommunfullmäktige och gäller samtliga förvaltningar i Piteå kommun.

Informationssäkerhet är alltid styrande

Utifrån ett säkerhetsperspektiv ska medarbetare eller förvaltningar i Piteå kommun inte använda sig av plattformar där det kan finnas misstanke om olovlig datainsamling.

Vid osäkerhet ska Säkerhetsfunktionen rådfrågas.

Starta och driva konto

Varje nämnd ansvarar för de konton på sociala medier som startas upp inom nämndens verksamhetsområde. Nämnden kan delegera beslutanderätt avseende att starta upp och förvalta nytt konto på sociala medier till en anställd. Kommunikationsavdelningen ska alltid kontaktas innan ett nytt konto startas. Förvaltningarnas konton i sociala medier ska följa Piteå kommuns grafiska profil.

För att nå ut och vara framgångsrik i sociala medier behöver kommunen kommunicera på målgruppens villkor. Därför krävs kontinuerlig analys om vilka målgrupper respektive verksamhet har och vilka behov och förutsättningar som finns för vår närvaro i sociala medier.

Varje konto ska ha:

- ett tydligt syfte kopplat till verksamhetens uppdrag
- identifierade målgrupper
- en utsedd ansvarig för kontot som ansvarar för planering, publiceringsfrekvens, aktuellt innehåll, uppföljning, bevakning, moderering och hantering av kontot vid frånvaro

Varje konto ska innehålla:

- vilken verksamhet som står bakom kontot



- att verksamheten tillhör Piteå kommun
- länk till verksamhetens webbplats

Upphovsrätt och personuppgiftsbehandling

Bildanvändning i Piteå kommuns kommunikation ska alltid ske med tillstånd.

Liksom all behandling av personuppgifter behöver behandling av personuppgifter kopplat till sociala medier bland annat följa dataskyddsförordningen. Det innebär att det behöver finnas ett berättigat ändamål och laglig grund för varje publicering av personuppgifter.

Känsliga eller integritetskränkande personuppgifter samt sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras.

Kontakta Dataskyddsombudet vid frågor om behandling av personuppgifter.

Tillgänglighet

Innehåll som publiceras i Piteå kommuns sociala medier vara tillgänglighetsanpassat så långt som det är möjligt på respektive plattform.

Sociala medier i tjänsten

När man som medarbetare i Piteå kommun använder sociala medier i tjänsten representerar man sin verksamhet och Piteå kommun. Svar på kommentarer eller meddelanden ska alltid göras från verksamhetens konto.

Anställd som utsätts för näthat i sociala medier kopplat till sin profession ska kontakta sin närmaste chef. Särskild rutin finns för detta.

Sociala medier privat

Svar på frågor och förfrågning på kommunal verksamhet som har ställts till kommunen ska alltid besvaras från till kommunen knutet verksamhetskonto och inte från ett privat konto. Även den som deltar privat på sociala medier kan, på grund av sin koppling till kommunen komma att uppfattas som en representant för Piteå kommun. Den som till exempel uttalar sig om arbetet som privatperson, bör därför tänka på att tala om att den gör det som privatperson och inte i tjänsten eller som representant för kommunen.

Allmänna handlingar

Inlägg på kommunens konton i sociala medier blir normalt allmänna handlingar och ska hanteras enligt gällande informationshanteringsplan. Den förvaltning som ansvarar för kontot ansvarar således för att inlägg, frågor och kommentarer på det sociala mediet hanteras enligt gällande bestämmelser och rutiner för allmänna handlingar.



Kontoförteckning

Varje förvaltning ska ha en förteckning över vilka sociala mediekonton de driver.

Avsluta konto

När ett konto inte längre används ska det avslutas. Den funktion inom respektive förvaltning som beslutat om ett konto ska öppnas beslutar också när det ska avslutas. På kontot ska det informeras om att det ska avslutas och varför.

Reviderad av kommunchef 2024-02-22

Reviderad av kommunchef 2024-11-18