

**Handläggare**  
Elisabet Tullgren  
Telefon: 0850821055**Till**  
Älvsjö stadsdelsnämnd  
2019-06-19

## **Policy för sociala medier i Stockholms stad**

Svar på remiss från kommunstyrelsen, KS 2018/1303

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det till kommunstyrelsen som svar på remissen.

### **Sammanfattning**

Förvaltningen ställer sig positiv till förslag om policy för sociala medier i Stockholms stad. Förvaltningen anser att det är viktigt med ett gemensamt och styrande dokument som beskriver hur stadens verksamheter enhetligt arbetar med sociala medier. Förvaltningen ser också positivt på att konton i sociala medier kopplas till verksamhetens uppdrag.

### **Bakgrund**

Kommunstyrelsen har skickat remiss Policy för sociala medier i Stockholms stad. Den har även skickats till stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar och bolag för svar senast den 21 juni 2019.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av avdelningen för HR och extern service. Ärendet behandlas i rådet för funktionshinderfrågor den 12 juni 2019 samt pensionärsrådet och förvaltningsgruppen den 13 juni 2019.

### **Ärendet**

Stadsledningskontoret har skrivit ett förslag om Policyn för sociala medier i Stockholms stad som ska gälla för samtliga förvaltningar och bolag. Stadens närvaro i sociala medier är en naturlig kanal för dialog och mötesplats för verksamheter att möta brukare, invånare, företag, föreningar, media och andra intressenter.

### Inriktning och tillämpning

Policyn baseras på tre grundprinciper:

Dialog, engagemang och tonalitet. All stadens kommunikation ska kännetecknas av att den är aktiv, tillgänglig och trovärdig.

Samordning och tydlighet. Det ska alltid tydligt framgå att verksamheten är en del av Stockholms stad.

Verksamhetsnytta, mål och uppföljning. Verksamheternas arbete med sociala medier ska vara kopplade till verksamhetens uppdrag och verksamhetsplan.

Sedan tidigare finns handledning och vägledning som kompletterar policyn för sociala medier:

- Stockholms stads varumärkesmanual.
- Stockholms stads handledning för sociala medier.
- Stockholms stadsarkivs vägledning för arkivering av webb och sociala medier.

### Starta nya konton

Samtliga konton i sociala medier måste godkännas av förvaltningschefen eller den som ansvaret delegeras till. Det gäller även befintliga konton. Stadens konton måste följa den grafiska profilen och det ska tydligt framgå att verksamheten är en del inom Stockholms stad. Konton som inte längre används ska avslutas.

### Bevakning av konto i sociala medier

Alla konton i sociala medier ska ha en ansvarig person utsedd som löpande publicerar innehåll samt svarar på frågor. Ansvarig person ska även regelbundet kontrollera publiceringar som görs av utomstående användare. Verksamhetens inlägg, svar och kommentarer ska vara sakliga och opartiska. Olämpliga inlägg ska omgående tas bort enligt gällande rutiner. Det yttersta ansvaret för kontot är verksamhetschefen.

Hantering av sociala medier måste även följa bestämmelserna om behandling av personuppgifter i dataskyddsförordningen (GDPR) samt bestämmelserna om sekretess i offentlighet- och sekretesslagen.

### Sociala medier privat och i tjänsten

Policyn omfattar när medarbetare i tjänsten administrerar ett konto i sociala medier som är kopplat till verksamheten där personen arbetar. Många medarbetare har även privata konton i sociala medier. Som huvudregel bör medarbetare inte använda privata konton för tjänsteuppgifter.

### Synpunkter och förslag

Förvaltningen delar uppfattningen att sociala medier är en viktig kanal för att på ett enkelt sätt föra dialog med eller informera brukare, stockholmare, föreningar och andra intressenter.

Policyn lyfter på ett tydligt sätt fram specifika arbetsmetoder som är kopplade till närvaro i sociala medier som till exempel:

- Beslut av förvaltningen krävs innan nytt konto startas samt att verksamheten utser en ansvarig person för varje konto.
- Beskrivning av hur verksamheten håller kontot uppdaterat samt förklarar hur man bevakar inlägg.
- Beskrivning av lagar och regler som gäller kring allmän handling, personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter.

Policyn blir därmed ett stöd för kommunikationen i digitala kanaler i verksamheterna. Förvaltningen har gjort en analys över internanvändningen och kan konstatera att en stor majoritet av svenskarna (83 procent) använder sociala medier. Facebook är populärast, men tvåan Instagram och trean Snapchat växer snabbare.

### Sociala medier i tjänsten

Gränsdragning mellan privat användning av sociala medier och vad som görs i tjänsten är delvis otydlig på grund av applikationernas teknik.

- För att en verksamhet eller förvaltningen ska kunna skapa ett konto på facebook krävs inloggning och registrering från ett privat facebook-konto. Det är en säkerhetsrutin som facebook ställer på så kallade företagskonton för att undvika trollkonton. Ett privat facebook-konto behöver dessutom vara ett aktivt konto med en vänlista, göra inlägg och använda en profilbild.

Gränsdragning mellan vad som är privat och vad är i tjänsten påverkas även av webbtjänstens funktion och syfte.

- LinkedIn är ett socialt nätverk där man sköter sitt professionella yrkesnätverk. Inläggen på LinkedIn gör man som privatperson men berör till största del men gör i sitt yrke.

Vidare finns det yrkesgrupper som till exempel fältassistenter som använder sociala medier som en del i sitt uppsökande arbete mot ungdomar. Många gånger gör de det från privata konton, men sin yrkesroll.

Avslutningsvis har förvaltningen gjort en jämställdhetsanalys och kan konstatera att användning av sociala medier inte skiljer sig åt mellan kvinnor och män. Däremot finns det skillnader mellan vilka sociala medier kvinnor respektive män använder.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner tjänsteutlåtandet och överlämnar det till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Anne-Marie Tingeborn  
Stadsdelsdirektör

Elisabet Tullgren  
Avdelningschef

**Bilaga**  
Remissen

**Älvsjö stadsdelsförvaltning**  
Avdelningen för HR och extern service

Älvsjö Stationsgata 21  
Box 48  
125 21 Älvsjö  
Växel 08-508 21 000  
Fax 08-508 21 099  
alvsjo@stockholm.se  
stockholm.se

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Anne-Marie Tingeborn, Stadsdelsdirektör	2019-05-29
Elisabet Tullgren, Avdelningschef	2019-05-29