

Policy för Stockholms stads konton i sociala medier

Tillämpning

Policyn gäller för alla förvaltningar och bolag i Stockholms stad och riktar sig till alla medarbetare i staden. Avsnitten som handlar om att starta nya konton, rapportering av nya konton, basinformation och grafisk profil riktar sig särskilt till förvaltnings- och bolagsdirektörer, kommunikationschefer och kommunikatörer.

Vissa tillämpningar av policyn konkretiseras i

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

På stadens webbplats, .stockholm, visas ett urval av alla Stockholms stads konton i sociala medier.

Bakgrund och inriktning

Sociala medier är idag en självklar del av medielandskapet och också en naturlig del av Stockholms stads verksamheter. I sociala medier kan stadens medarbetare och verksamheter möta, föra dialog med och nå ut till stockholmare, intressenter, företag och besökare.

Användning av olika sociala medier i Stockholms stad ska stödja verksamhetens mål och följa grundläggande principer, mål och strategier som anges i Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017–2022.

Denna policy baseras på tre grundprinciper

1. Dialog, engagemang och tonalitet

Sociala medier är utmärkta verktyg för att föra dialog med och engagera identifierade målgrupper. Detta är det huvudsakliga skälet för Stockholms stads närvaro i sociala medier.

Staden ska uppmuntra till dialog och hantera de frågor, kommentarer och synpunkter som kommer in via sociala medier. Staden ska svara och ha ett gott bemötande, oavsett ingång, ämne och tonalitet från de som besöker stadens sociala medier.

Staden ska kommunicera aktivt, tillgängligt och trovärdigt med sina målgrupper och ska utgå från det gemensamma övergripande budskapet ”Stockholm – en öppen, innovativ, hållbar stad” och det kompletterande interna budskapet ”Vi är en mångfald av verksamheter som tillsammans utvecklar staden”.

2. Samordning och tydlighet

Stockholms stad är en kommunkoncern med ett gemensamt varumärke. Därför bör stadens verksamheter, när det finns skäl och förutsättningar, kommunicera på gemensamma konton i sociala medier.

När Stockholms stad kommunicerar i sociala medier ska det vara tydligt att staden är avsändare. I Stockholms stads handledning för sociala medier finns exempel på hur detta tillämpas i olika sociala medier.

3. Verksamhetsnytta, mål och uppföljning

De konton i sociala medier som Stockholms stad ansvarar för ska ha ett tydligt syfte, med koppling till ansvarig förvaltnings eller bolags verksamhetsplan eller uppdrag, och konkreta mål som går att mäta och följa upp kontinuerligt.

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

Kommunikationsansvar i sociala medier

Med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar, och detta gäller också för sociala medier. Det innebär att chefen har det yttersta ansvaret för kommunikationen i den egna verksamheten.

Ansvaret innebär att förvaltningen eller bolaget har resurser, kompetens, en bestämd ordning för beslut samt rutiner för att hantera de konton som startas och att lagar, rutiner och riktlinjer som berör sociala medier efterlevs.

Uppföljningsansvar och lokal tillämpning

Respektive förvaltning och bolag ansvarar för att samtliga konton de ansvarar för följer policyn. Därför behöver alla förvaltningar och

bolag behöver besluta om rutiner för att tillämpa policyn i sin verksamhet. Särskilt krävs rutiner för att säkerställa syfte, mål, resurser, ansvariga, daglig bevakning och hantering av personuppgifter. Följer ett konto inte policyn är det förvaltningens eller bolagets ansvar att säkerställa och följa upp så att policyn följs.

Beslut om att starta nya konton

För att starta ett nytt konto i sociala medier för en verksamhet eller funktion krävs beslut av respektive förvaltnings- eller bolagsdirektör eller av annan för förvaltningen respektive bolaget bestämd beslutsnivå.

Varje konto ska ha

- ett tydligt syfte kopplat till förvaltningens eller bolagets verksamhetsplan/uppdrag
- mätbara mål och identifierade målgrupper
- en utsedd ansvarig för kontot som ansvarar för planering, publicering, uppföljning, bevakning och moderering.

Detta gäller även för de redan startade konton som respektive förvaltning och bolag ansvarar för.

Varje person som är utsedd ansvarig för ett konto i sociala medier ska se till att kontot kan hanteras även under den utsedde ansvariges semester eller annan frånvaro.

Rapportering av konton

Kommunikationsenheten på stadsledningskontoret ansvarar för att sammanställa och uppdatera en lista över stadens samtliga konton i sociala medier. Förvaltningar och bolag ska rapportera nystartade, befintliga och avslutade konton två gånger per år (i februari och september) till stadsledningskontorets kommunikationsenhet.

Grafisk profil

Förvaltningarnas konton i sociala medier ska följa stadens grafiska profil enligt varumärkesmanualen. De bolag som har egna grafiska profiler ska använda dessa även på sociala medier.

Basinformation

Konton i sociala medier som förvaltningar och bolag ansvarar för ska, till den grad det är möjligt, alltid ha viss basinformation om:

- vilken verksamhet som står bakom kontot och att verksamheten ingår i Stockholms stad
- en kort beskrivning av vad användaren kan förvänta sig för innehåll från kontot

- vilka villkor som gäller för att delta på stadens sociala medier, till exempel att ett inlägg kan bli allmän handling
- kontaktuppgifter till den verksamhet som står bakom kontot
- länk till verksamhetens webbplats
- länk till stadens webbplats med information om Stockholms stads behandling av personuppgifter.

Stockholms stads handledning för sociala medier beskriver hur basinformation bör formuleras på olika sociala medier.

Publiceringsfrekvens

Varje förvaltning och bolag ska säkerställa att det finns aktuellt innehåll och närvaro på konton i sociala medier. Detta kan anpassas beroende på vilket syfte ett konto har. Vid semester och helgdagar kan publiceringsfrekvensen vara lägre än vanligt, vilket ska meddelas via ett inlägg på respektive konto.

Tillgänglighet på sociala medier

Stadens innehåll på sociala medier ska vara tillgängligt för alla. Därför ska innehåll som publiceras i stadens sociala medier vara tillgänglighetsanpassat, så långt som det är möjligt på respektive plattform. Med tillgänglighetsanpassning menas exempelvis undertexter, verbalisering och bildbeskrivningar. Hur olika typer av innehåll kan anpassas beskrivs i stadens handledning för sociala medier.

Besvara frågor och kommentarer

I Förvaltningslagen (2017:900) finns bestämmelser om myndigheternas serviceskyldighet gentemot enskilda. Serviceskyldigheten innebär att myndigheter ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla samt att myndigheten ska hjälpa enskilda genom att till exempel lämna information och besvara frågor. Enligt förvaltningslagen ska hjälpen ges utan onödigt dröjsmål och i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

När staden agerar på sociala medier gäller, som vid all stadens verksamhet, regeringsformens och förvaltningslagens krav på att en myndighet ska vara saklig och opartisk (objektivitetsprincipen).

Frågor som kommer in till stadens konton ska besvaras under normal kontorstid och utan onödigt dröjsmål samt på ett vårdat, enkelt och begripligt sätt.

Om det till ett konto på sociala medier kommer in information som hör till ett redan pågående ärende eller som initierar ett nytt ärende ska den flyttas och hanteras enligt ordinarie rutiner för ärendehandläggning.

I Stockholms stads handledning för sociala medier ges exempel på hur olika frågor och kommentarer kan hanteras.

Allmänna handlingar

Inlägg med mera på stadens konton i sociala medier, såväl stadens egna som från utomstående, blir normalt allmänna handlingar som ska registreras eller hållas ordnade, arkiveras och gallras.

Respektive förvaltning och bolag ansvarar således för att inlägg, frågor och kommentarer på sociala medier hanteras enligt gällande bestämmelser och rutiner för allmänna handlingar.

Bevakning och uppsiktsplikt

Lagen om elektroniska anslagstavlor (1998:112) omfattar både det fallet att en kommun på sin officiella webbplats har en chattfunktion eller ett diskussionsforum där allmänheten kan lämna kommentarer, liksom när motsvarande funktioner erbjuds på en extern webbplats som till exempel Facebook.

Enligt lagen ska den som tillhandahåller tjänsten ”elektronisk anslagstavla” lämna information till alla användare om sin identitet och att insända meddelanden kommer att göras tillgängliga för andra. Respektive förvaltning och bolag har en plikt att hålla uppsikt över insända meddelanden. Hur ofta beror på hur stor trafik det är och vilken slags forum det är fråga om.

Förvaltningen eller bolaget ska tillse att det finns en funktion och rutiner för regelbunden bevakning av inkomna inlägg, kommentarer och frågor. Bevakning ska ske dagligen under, för förvaltningen/bolaget, normal kontorstid. I vissa fall kan det krävas en mer frekvent bevakning, exempelvis vid kriser.

Inlägg, kommentarer eller frågor med innehåll som uppenbart innebär olaga hot, olaga integritetsintrång, uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografibrott, olaga våldsskildring eller offentlig uppmaning, rekrytering och utbildning avseende terroristbrott och annan särskilt allvarlig brottslighet ska dokumenteras och därefter tas bort från det aktuella mediet. Detsamma gäller om det är uppenbart att användaren har gjort intrång i upphovsrätten eller i rättighet som skyddas genom upphovsrättslagen genom att skicka in meddelandet.

Om polisanmälan ska göras är en fråga för respektive förvaltning eller bolag att ta ställning till i det enskilda fallet.

Personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter

Utöver ovan nämnda lag måste beaktas bestämmelserna om behandling av personuppgifter i dataskyddsförordningen (GDPR) och lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning (dataskyddslagen) samt bestämmelserna om sekretess i offentlighet- och sekretesslagen (2009:400).

Staden har ett ansvar för publiceringar (av inlägg och kommentarer, bilder, filmklipp med mera) som görs av medarbetare och andra som publicerar inlägg och kommentarer med mera för stadens räkning i de sociala medierna. Staden ansvarar även för publiceringar som görs av utomstående användare. Det förutsätts dock att staden har möjlighet att påverka och därmed bestämma över användares inlägg.

För publicering av personuppgifter på sociala medier, det vill säga all slags information som kan härledas direkt eller indirekt till en fysisk person, till exempel namn, bilder, teckningar, filmer och ljudupptagningar, krävs rättslig grund. Exempel på sådan rättslig grund är utförande av uppgift av allmänt intresse, fullgörande av avtal eller rättslig förpliktelse och samtycke. Vid publicering av bilder och filmer som innehåller personuppgifter krävs i huvudregel samtycke från de berörda personerna. Om syftet med att publicera bilder emellertid är att informera om verksamheten kan den rättsliga grunden istället vara att förvaltning/bolag utför en uppgift av allmänt intresse. Vilken grund som kan åberopas vid publicering måste således alltid prövas i varje enskilt fall.

Om en behandling av personuppgifter i ett socialt medium kräver den registrerades samtycke, så ska en person med föräldraansvar samtycka till eller godkänna registreringen för att den ska vara tillåten om barnet är under 13 år. Vid all behandling av barns personuppgifter ska i samtliga fall särskild försiktighet iakttas oavsett vilken laglig grund som tillämpas för behandlingen.

Det är inte tillåtet att publicera känsliga eller integritetskränkande personuppgifter eller sekretessbelagda uppgifter via Stockholms stads konton i sociala medier. Om en användare skriver ett inlägg eller en kommentar som innehåller känsliga, integritetskränkande personuppgifter eller sekretessbelagda uppgifter ska kommentaren eller inlägget tas bort omedelbart efter det att kommentaren eller

inlägget dokumenterats, till exempel genom en skärmdump, och diarieförts.

I dataskyddsförordningen definieras vissa personuppgifter som känsliga personuppgifter. Dessa är uppgifter om

- ras eller etniskt ursprung
- politiska åsikter
- religiös eller filosofisk övertygelse
- medlemskap i en fackförening
- hälsa
- en persons sexualliv eller sexuella läggning
- genetiska uppgifter och biometriska uppgifter som entydigt identifierar en person.

För att publicera känsliga personuppgifter krävs som utgångspunkt att den enskilde gett sitt uttryckliga samtycke till behandlingen.

Även andra personuppgifter kan vara särskilt skyddsvärda och integritetskänsliga och ska inte publiceras i Stadens konton i sociala medier. Exempel på sådana personuppgifter är personnummer, uppgifter om lagöverträdelser, löneuppgifter, värderande uppgifter och uppgifter om sociala förhållanden.

Härutöver kan det förekomma inlägg eller kommentarer som kan uppfattas som hotfulla, trakasserande, diskriminerande eller som på annat sätt innebär kränkning av enskilds personliga integritet.

För att minska risken för kränkningar av enskildas personliga integritet bör respektive förvaltning och bolag vidta åtgärder i förebyggande syfte. Till exempel bör:

- informeras om för vilka ändamål som kommentarsfunktion är tänkt att användas, vilka typer av kommentarer som inte får förekomma och att publiceringar kan komma att tas bort
- användare uppmanas att rapportera kränkande innehåll till respektive förvaltning och bolag, vilka bör ha rutiner för att hantera klagomål.

Ytterligare information om personuppgifter på sociala medier finns på Datainspektionens webbplats.

Sociala medier privat och i tjänsten

Det är skillnad mellan att använda sociala medier i tjänsten och att göra det som privatperson. När man som medarbetare i Stockholms

stad använder sociala medier i tjänsten representerar man sin verksamhet och Stockholms stad. Många av stadens medarbetare har också egna privata konton i sociala medier. Som huvudregel bör stadens medarbetare inte använda sina privata konton för tjänsteuppgifter.

Det är också bra att tänka på att även när man inte är i tjänst kan man genom deltagande i olika sociala medier ändå komma att förknippas med staden. Man bör därför alltid vara tydlig med om man uttalar sig som privatperson eller i tjänsten som representant för staden.

Avsluta ett konto

När ett konto inte längre används ska det avslutas. Den funktion inom respektive förvaltning eller bolag som beslutat om ett konto beslutar också när det ska avslutas.

På kontot ska det informeras om att det ska avslutas och varför. I de fall det är möjligt, ska också hänvisas till andra kontaktvägar eller andra konton/informationskällor. Informationen bör ligga kvar ett par veckor innan det avslutas.

I Stockholms stadsarkivs vägledning för arkivering av webb och sociala medier finns information om hur avslutade konton ska hanteras.