



Vindelns  
Kommun

## Riktlinjer för sociala medier

<b>Dokumenttyp</b>	<b>Dokumentägare</b>	<b>Beslutsinstans</b>	<b>Giltig till</b>
Riktlinje	Stab-Kansli	Kommunstyrelsen	Tillsvidare
<b>Upprättad av</b>	<b>Fastställd/uppriättad</b>	<b>Reviderad av</b>	<b>Senast reviderad</b>
Kommunikatör	2023-04-17	kommunstyrelsen	2025-10-21
<b>Dokumentet gäller för</b> Vindelns kommun			<b>Diarienummer</b> K-2025-660



## Innehållsförteckning

Innehållsförteckning .....	2
1. Inledning och syfte.....	4
1.2 Varför använder vi sociala medier? .....	5
2. Vindelns kommun i sociala medier.....	5
2.1 Kommunikationsprinciper.....	5
2.2 Grafisk profil.....	6
2.3 Tonalitet.....	6
2.4 Marknadsföring i sociala medier.....	6
2.5 Sociala medier vid kris.....	7
3. Praktiska regler och rutiner för Vindelns kommuns sociala medier.....	7
3.1 Starta ett konto.....	7
3.2 Avsluta ett konto.....	8
3.3 Kontoansvar och roller .....	8
3.3.1 Kontoansvarig.....	8
3.3.2 Kontoredaktör.....	9
3.3.3 Bristande hantering av ett konto .....	9
3.4 Hantering, bevakning och svarsrutiner.....	9
3.4.1 Bevakning .....	9
3.4.2 Svarsrutiner.....	10
3.4.3 Administrationsverktyg .....	11
3.5 Säkerhet .....	11
3.6 Kartläggning och registrering av konton.....	11
3.7 Uppföljning och utvärdering .....	11
3.8 Privat användning i tjänsten .....	12
4. Lagar att förhålla sig till .....	12
4.1 Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) .....	12
4.2 Förvaltningslagen (2017:900) .....	12
4.3 Yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469) och Tryckfrihetsförordningen (1949:105) ...	13
4.4 Lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor (BBS-lagen).....	13
4.5 Dataskyddsförordningen (GDPR, EU 2016/679) och dataskyddslagen (2018:218)...	13
4.4.1 Vad är en personuppgift och vad får publiceras? .....	14
4.5.2 Vad krävs för att publicera personuppgifter?.....	14
4.5.3 Vad gäller för bilder/filmer på personer?.....	14
4.5.4 Känsliga, kränkande eller sekretessbelagda uppgifter .....	15
4.6 Brottsbalken (1962:700).....	16
4.7 Lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen).....	17
4.8 Upphovsrättslagen (1960:729).....	18
4.9 Spelinspektionens regelverk.....	18
5. Allmän handling, diarieföring och gallring.....	18

5.1 Allmänna handlingar.....	18
5.2 Diarieföring.....	18
5.3 Arkivering .....	19
5.4 Gallring .....	19
Bilaga 1: Checklista för att starta ett konto i sociala medier.....	20
Bilaga 2: Plan för konto i sociala medier .....	21

## 1. Inledning och syfte

Sociala medier är en viktig kanal för Vindelns kommun att nå ut med information, skapa dialog och engagemang samt visa upp vårt arbete och vår utveckling. Genom närvaro i sociala medier stärker vi även kommunens varumärke, både som arbetsgivare och som en attraktiv plats att bo, verka och leva i.

Denna riktlinje gäller för alla medarbetare som i tjänsten ansvarar för eller publicerar innehåll på kommunens sociala medier. Det omfattar:

- Kommunikatörer som hanterar Vindelns kommuns officiella konton.
- Redaktörer och administratörer för verksamhetsspecifika konton.
- Sektorchefer med ansvar för verksamheter som har egna konton.

Som offentlig aktör har vi ett särskilt ansvar att kommunicera öppet, korrekt och tillgängligt i enlighet med gällande lagar. Sociala medier skapar stora möjligheter, men innebär också utmaningar och risker. Därför behövs gemensamma och tydliga riktlinjer.

Syftet med dokumentet är att ge en gemensam grund för hur sociala medier ska användas inom Vindelns kommun. Här beskrivs bland annat vilka plattformar vi använder, vilka lagar och regler som gäller, samt hur vi säkerställer kvalitet och tillgänglighet i vår kommunikation. Riktlinjerna ska uppdateras vid behov, i takt med att både verksamheten och de digitala plattformarna utvecklas.

## 1.1 Vad är sociala medier?

Med sociala medier avses webbplatser och appar som möjliggör kommunikation, interaktion och informationsspridning mellan människor, företag och organisationer. Exempel på funktioner är inlägg, händelser, kommentarer, meddelanden och reaktioner. Vilka sociala medier som får användas inom Vindelns kommuns verksamheter beslutas av kommunens kommunikationsansvariga. Innan ett nytt konto startas krävs en förfrågan samt godkännande – baserat på målgrupp, syfte, resurser och gällande riktlinjer.

## 1.2 Varför använder vi sociala medier?

Vindelns kommuns målsättning är att ha medborgarnas behov i centrum och kommunicera på de platser och genom de kanaler där vi når kommunens identifierade målgrupper bäst, till exempel i sociala medier. Vindelns kommun använder sociala medier för att:

- Tillgängliggöra viktig information som rör kommunen och dess invånare.
- Kommunicera våra tjänster, stöd och verksamheter.
- Spegla kommunens uppdrag, arbete och utveckling.
- Nå grupper som är svåra att nå via andra kanaler.
- Stärka bilden av Vindelns kommun som en attraktiv plats att bo, verka och arbeta i.
- Nå ut till många vid en eventuell krissituation, då information kan spridas snabbt på sociala medier.

## 2. Vindelns kommun i sociala medier

Vindelns kommun har ett antal officiella konton på sociala medier. En lista med länkar till alla kommunens sidor/konton ska finnas på <https://www.vindeln.se/kommun-och-politik/kommunens-forvaltning-och-ekonomi/sociala-medier>

Vindelns kommun använder i dagsläget fyra huvudsakliga plattformar; Facebook, Instagram, LinkedIn och YouTube. Varje kanal har sin målgrupp och sitt syfte, vilket påverkar tonalitet, innehåll och format.

### 2.1 Kommunikationsprinciper

Kommunens kommunikation ska följa grundprinciperna som beskrivs i Vindelns kommuns kommunikationspolicy:

- Tillgänglig och öppen

- Tydlig och aktuell
- Planerad och samordnad
- Inkluderande och jämlik

## 2.2 Grafisk profil

I Vindelns kommuns sociala medier ska alltid kommunens grafiska profil användas. Den bidrar till en tydlig visuell igenkänning och stärker helhetsintrycket av kommunens verksamheter. För kommunala bolag eller verksamheter med beslut om särprofilering gäller respektive profil.

Det ska alltid framgå tydligt att Vindelns kommun är avsändare, oavsett kanal eller plattform. Länk ska finnas till verksamhetens information på [www.vindeln.se](http://www.vindeln.se).

När kommunens olika verksamhetsområden kommunicerar under en gemensam grafisk profil bidrar det till en gemensam avsändare och stärker helheten, kommunikationen blir tydligare och förtroendet för verksamheten ökar.

## 2.3 Tonalitet

När vi skriver på sociala medier är vår tonalitet vänlig och personlig. Det är en plats där vi kan vara lite mer informella. Det ska dock alltid finnas en tydlighet och trovärdighet i det som kommuniceras, samt att det som kommuniceras är tillgängligt.

Vi bemöter alltid frågor, kommentarer och synpunkter med respekt och ett vänligt bemötande, oavsett ämne eller tonen hos den som kontaktar oss via sociala medier.

När vi svarar på inlägg och meddelanden är vi alltid professionella, tydliga och neutrala. Vårt språk är vardat, enkelt och lätt att förstå. Vi undviker att använda ironi eller uttryck som kan missförstås.

## 2.4 Marknadsföring i sociala medier

Att marknadsföra eller annonsera i sociala medier innebär att betala för att nå utanför det egna kontots följare, till en viss målgrupp eller för att uppnå ett specifikt syfte.

Om vi annonserar i sociala kanaler gör vi det via Facebook, Instagram och LinkedIn. Annonsering på YouTube används inte i nuläget, eftersom det inte går att styra vilka konton eller videor annonserna visas tillsammans med.

Marknadsföring sker i första hand via kommunens officiella konton. Om marknadsföring övervägs, oavsett om det gäller de officiella kontona eller ett verksamhetsspecifikt konto, ska kommunikationen kontaktas i förväg.

## 2.5 Sociala medier vid kris

Vid en kris är **vindelns.se** och kommunens växel **0933-140 00** de primära kanalerna för information. Sociala medier används som ett komplement för att nå ut bredare, om det bedöms lämpligt i det aktuella sammanhanget. Sociala medier fyller flera funktioner vid kriser. De kan exempelvis användas för:

- **Omvärldsbevakning** – att följa hur allmänheten uppfattar händelsen.
- **Dialog** – att snabbt besvara frågor och bemöta inlägg.
- **Underlag** – att sammanställa kommentarer och frågor som stöd till krisledningen. Dessa ger en bild av hur situationen upplevs och kan bidra till beslutsfattande.

Om sociala medier används vid en kris ska det finnas beredskap för att hantera kommunikationen aktivt. Läs mer i kommunens riktlinjer för kriskommunikation.

## 3. Praktiska regler och rutiner för Vindelns kommuns sociala medier

### 3.1 Starta ett konto

Med "konto" menas en sida, grupp eller profil i en social mediekanal, exempelvis en Facebook-sida, ett Instagram-konto eller en YouTube-kanal.

Det är verksamhetens ansvariga sektorchef som avgör om sociala medier ska användas som en del av kommunikationen. Beslutet ska baseras på Vindelns kommuns kommunikationspolicy, dessa riktlinjer samt andra styrande dokument. Sektorchefen beslutar också vem eller vilka som får uppdraget att vara redaktörer för kontot.

Innan ett nytt konto startas ska ansvarig sektorchef låta göra en noggrann analys med hjälp av "Checklista och plan för att starta konto i sociala medier" (se bilaga).

När beslutsunderlaget är färdigt och behovet av kontot är bekräftat:

- Sektorchefen, i samråd med kommunikátören, fattar beslut om kontot får startas.
- Föreslaget namn, profilbild och beskrivning av kontot ska godkännas av kommunikátören innan kontot skapas.
- Kommunikátören skapar kontot (om möjligt inom kommunens företagsprofil i vald kanal) och ger behörighet till ansvariga i verksamheten.
- Det nya kontot registreras i kommunens förteckning över sociala medier.

Kommunala bolag i Vindelns kommun beslutar själva om att öppna och avsluta konton i sociala medier och ansvarar för att följa lagar, riktlinjer och god förvaltningskultur. Kommunens kommunikatör kan konsulteras vid behov.

### 3.2 Avsluta ett konto

När ett konto inte längre används ska det avslutas. Beslut fattas av ansvarig sektorchef som kontaktar kommunikatören för att verkställa avslutet. Innan kontot stängs bör följande ske:

- En tydlig information om att kontot upphör att användas och varför bör finnas kvar på sidan i minst några veckor.
- Följare ska, där det är möjligt, hänvisas till alternativa kontaktvägar eller andra relevanta kanaler.
- Kontot ska arkiveras enligt dokumenthanteringsplanen.
- Kommunikatören kontaktas för att avsluta kontot.

#### **Konton ska avslutas om de:**

- Inte är kända av kommunikatören eller sektorchef.
- Saknar utsedd kontoansvarig.
- Inte följer kommunens riktlinjer.

### 3.3 Kontoansvar och roller

#### **3.3.1 Kontoansvarig**

Varje konto i sociala medier som representerar Vindelns kommun ska ha en utsedd kontoansvarig som ser till att lagar och riktlinjer följs. Den personen har det yttersta ansvaret för kontot och för de redaktörer som arbetar med det. Kontoansvarig ska vara sektorchef för verksamheten och anställd av Vindelns kommun. Det möjliggör tydlig fördelning av ansvar och resurser. En sektorchef kan vara ansvarig för flera konton.

Kontoansvarig kan delegera det dagliga arbetet med kontot till en eller flera kontoredaktörer, men har fortfarande det övergripande ansvaret. I uppdraget som kontoansvarig ingår att:

- Säkerställa att kontot bevakas och att allt innehåll, inklusive kommentarer från följare, följer gällande lagstiftning och Vindelns kommuns riktlinjer. Kontoansvarig ska också hålla sig uppdaterad om eventuella lagändringar och nya riktlinjer.  
*Läs mer under rubriken Bevakning.*

- Se till att kontot har ett tydligt syfte, mål, målgrupp och en genomförbar strategi. Den ska följas upp och uppdateras vid behov.
- Skapa lämpliga och resurseffektiva rutiner för att möjliggöra regelbunden publicering och tid för bevakning och hantering av kontot.
- Säkerställa att behörigheter och inloggningsuppgifter hanteras på ett tryggt och säkert sätt.  
*Läs mer under rubriken Säkerhet.*
- Kunna redogöra för vilka konton som är aktiva, vem som ansvarar för dem och hur de används.
- Planera och se till att innehåll arkiveras eller gallras enligt kommunens informationshanteringsplan.  
*Läs mer under rubriken arkivering.*

### 3.3.2 Kontoredaktör

Kontoredaktörer ansvarar för det dagliga arbetet med kontot, som att skapa innehåll, publicera och följa upp. En kontoredaktör ska:

- Vara anställd av Vindelns kommun.
- Följa gällande lagar och kommunens riktlinjer.
- Ansvara för att bevaka och besvara kommentarer och meddelanden kopplade till egna inlägg.
- Se till att bevakningen överläts till någon annan vid frånvaro.
- Delta i kontots löpande arbete och följa den strategi som kontoansvarig satt upp.

### 3.3.3 Bristande hantering av ett konto

Om en redaktör eller ansvarig bryter mot lagar eller riktlinjer, ska närmaste sektorchef utvärdera lämpligheten att fortsätta hantera kontot och besluta om behörighet ska behållas.

## 3.4 Hantering, bevakning och svarsrutiner

### 3.4.1 Bevakning

Alla konton som tillhör Vindelns kommun ska bevakas regelbundet. Daglig bevakning är att föredra, men varje kontoansvarig sektorchef ansvarar för att fastställa en lämplig bevakningsfrekvens utifrån verksamhetens omfattning och inriktning. Detta baseras på kraven i lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor (1998:112). Bevakningen ska ske

även om den ordinarie ansvarige är på semester, och det är kontoansvariges som ska se till att en ersättare finns för att upprätthålla bevakningen.

Med stöd av kommunens riktlinjer och aktuell lagstiftning förbehåller sig Vindelns kommun rätten att ta bort innehåll i sociala medier som består av:

- Olaga hot eller uppvigling
- Offentlig uppmaning till brott eller annan brottslig verksamhet
- Kränkningar, olaga integritetsintrång, personangrepp eller förolämpningar, hets mot folkgrupp, diskriminerande eller sexistiska yttranden
- Olaga våldsskildringar, pornografi och barnpornografi
- Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- Känslig information såsom sekretessbelagda uppgifter
- Information och marknadsföring om eller från aktörer som Vindelns kommun inte har något uttalat samarbete med eller politiska diskussioner.

Innehåll som tas bort sparas och diarieförs innan borttagning. Kontoansvarig bedömer om polisanmälan ska göras. Sekretessbelagda uppgifter får aldrig publiceras, inte ens om personen själv delat dem.

#### 3.4.2 Svarsrutiner

Frågor och synpunkter i våra sociala medier ska besvaras med en vänlig ton och konkreta och korrekta svar. Kommentarer och meddelanden ska besvaras så snart som möjligt. Sociala medier är också en kanal där korta svarstider förväntas.

- Akuta ärenden (ex olyckor, driftstörningar): Svar inom **en arbetsdag**.
- Övriga ärenden: Svar inom **två arbetsdagar**.

Om en fråga inte bör besvaras i sociala medier, hänvisar vi vidare till andra kontaktvägar som telefon, e-post eller fysiskt besök.

Frågor som rör politiska beslut eller ska besvaras av politiker hänvisas vidare till rätt instans. Detsamma gäller frågor som rör andra aktörer än kommunen – exempelvis Region Västerbotten eller privata företag.

Vi svarar endast i kommunens egna kanaler. Undantag kan göras om felaktig information om kommunen sprids i andra kanaler och det skadar förtroendet för kommunen.

### 3.4.3 Administrationsverktyg

Om gemensamma verktyg används (exempelvis Meta Business Suite), ska alla kommunala konton vara anslutna och så långt möjligt hanteras via verktyget.

Kommunikatören ska vid behov kunna göra justeringar i konton och sidor, till exempel för att säkerställa att riktlinjer och lagkrav efterlevs, hantera behörigheter eller för att kunna agera snabbt vid kriser och särskilda händelser.

## 3.5 Säkerhet

För att säkerställa hög säkerhet på våra sociala medier har kontoansvarig följande ansvar:

- Alla konton ska använda ett unikt lösenord som uppdateras årligen samt använda tvåfaktorsautentisering på alla platser där det är möjligt. Lösenord ska vara unika för varje konto och får inte återanvändas. Vid misstanke om intrång ska lösenord omedelbart bytas och incident rapporteras.
- Spara inloggningsuppgifter på ett säkert sätt så att de inte är åtkomliga för någon utan behörighet. Kontoansvarig ska ha en förteckning över vilka som har behörighet och se till inloggningsuppgifter och behörighet finns bevarade ifall en redaktör till exempel skulle avsluta sin anställning.
- Vid avslutat redaktörskap ska den anställdes behörighet till kontot tas bort och kontots lösenord uppdateras (om redaktören haft tillgång till det). När en kontoansvarig sektorchef säger upp sitt ansvar ska behörighet och lösenord tillfälligt lämnas över till kommunikatören till dess att en ny kontoansvarig utsetts.
- Minst två anställda bör ha behörighet till kontot för att minimera risken av att förlora tillgången.

Om ett konto hackas eller om det uppstår problem med åtkomst, ska incidenten omedelbart rapporteras till IT-chef, säkerhetschef och kommunikator.

## 3.6 Kartläggning och registrering av konton

Av säkerhetsskäl är det viktigt att det finns en översikt över alla kommunens konton i sociala medier. Kommunikatören ansvarar för att årligen sammanställa en lista över alla sociala mediekonton som representerar kommunen. Verksamheter ska informera kommunikatören om nya, befintliga och avslutade konton.

## 3.7 Uppföljning och utvärdering

Alla officiella och verksamhetsspecifika sociala mediekonton inom kommunen ska följas upp och utvärderas minst en gång per år. Utvärderingen kan ske i samråd med

kommunikatören och ska besvara:

- Uppfyller kontot sitt syfte och mål?
- Hur är målgruppens engagemang och interaktion?
- Är innehållet relevant och av god kvalitet?

Verktyg som statistik i sociala medier kan användas för utvärdering.

### **3.8 Privat användning i tjänsten**

Privata konton i sociala medier ska inte användas för att utföra arbetsuppgifter. Undantag kan göras i de fall där en social plattform kräver ett privat konto för att administrera ett verksamhetskonto.

Medarbetare med privata konton i sociala medier bör inte uttala sig för kommunens räkning via sina privata konton, eftersom det kan försvåra kommunens skyldigheter att till exempel hantera allmänna handlingar. En enskild person ska också alltid veta att det är Vindelns kommun hen vänder sig till och att information som läggs ut på det sociala mediet kommer från kommunen.

Alla svar på kommentarer eller meddelanden som inkommer till verksamhetens konto ska besvaras med verksamheten som användare.

## **4. Lagar att förhålla sig till**

Kommunens användning av sociala medier styrs av flera lagar. Nedan listas de mest centrala lagarna att förhålla sig till.

### **4.1 Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)**

Offentlighets- och sekretesslagen reglerar bland annat vilka uppgifter som omfattas av tystnadsplikt samt vilka allmänna handlingar som inte får lämnas ut. Innehåll som omfattas av sekretess får inte publiceras i Vindelns kommuns sociala medier. Det är redaktörens ansvar att säkerställa att ingen sekretessbelagd information sprids via kommunens kanaler.

### **4.2 Förvaltningslagen (2017:900)**

Enligt Förvaltningslagen har myndigheter en skyldighet att ge vägledning, råd och information i ärenden som rör den egna verksamheten. Det gäller även när någon kontaktar kommunen via sociala medier. Om kanalen är öppen för kommunikation och kommunen valt att vara aktiv där, ska frågor besvaras skyndsamt och på ett serviceinriktat sätt.

### **4.3 Yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469) och Tryckfrihetsförordningen (1949:105)**

Yttrandefriheten i Sverige skyddas av två grundlagar: Yttrandefrihetsgrundlagen och Tryckfrihetsförordningen. De innebär att varje medborgare har rätt att uttrycka sina åsikter. För kommunens anställda gäller samma rättighet i privata kanaler, så länge de inte bryter mot sekretess eller lojalitetsplikt i anställningen.

När det gäller kommunens egna sociala mediekanaler är det däremot kommunen som är ansvarig utgivare för det som publiceras. Yttrandefriheten innebär inte att vad som helst kan stå kvar i kommunens kanaler. Inlägg som är kränkande, olagliga eller på annat sätt olämpliga ska tas bort av respektive redaktör.

Se mer under rubriken *Olämpliga och olagliga inlägg*.

### **4.4 Lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor (BBS-lagen)**

BBS-lagen omfattar även sociala medier och innebär bland annat att den som tillhandahåller en elektronisk anslagstavla ska informera användarna om vem som ansvarar för tjänsten samt i vilken utsträckning meddelanden blir tillgängliga för andra.

För kommunens och de kommunala bolagens sociala mediekonton innebär det att varje konto tydligt ska ha en tydlig avsändare både i form av kontonamn, profilbild och kontobeskrivning. Kontots användarnamn och profilbild ska följa kommunens respektive bolagets grafiska manual och beskrivningen (eller en länk i beskrivningen) ska innehålla

- Namnet på den verksamhet som ansvarar för kontot.
- Information om att alla kommentarer och meddelanden är allmänna handlingar och kan komma att lämnas ut vid begäran.
- Information om att individärenden inte hanteras i sociala medier, utan att kontakt ska ske via andra kanaler.
- En länk till Vindelns kommuns riktlinjer för sociala medier.
- En länk till verksamhetens informationssida på [www.vindeln.se](http://www.vindeln.se).

### **4.5 Dataskyddsförordningen (GDPR, EU 2016/679) och dataskyddslagen (2018:218)**

Vindelns kommun är skyldig att följa bestämmelserna om behandling av personuppgifter i dataskyddsförordningen (GDPR) och lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning (dataskyddslagen) samt offentlighet- och sekretesslagen (2009:400).

Kommunen är personuppgiftsansvarig för publiceringar i våra egna kanaler, till exempel inlägg, bilder, filmklipp och kommentarer som görs av medarbetare eller andra som publicerar i kommunens namn. Vi är också ansvariga för inlägg eller kommentarer från andra användare om vi kan påverka och moderera innehållet.

Vindelns kommun ska alltid behandla personuppgifter med ansvar och respekt. Varje verksamhet ansvarar för att säkerställa att rättslig grund finns för publicering, särskilt när det gäller bilder, filmer och inlägg i sociala medier. Vid osäkerhet ska verksamheten kontakta kommunens dataskyddsombud eller kommunikatör för stöd.

#### **4.4.1 Vad är en personuppgift och vad får publiceras?**

En personuppgift är all information som direkt eller indirekt kan knytas till en levande fysisk person. Det kan handla om:

- Namn, adress, telefonnummer eller personnummer.
- Bilder, filmer, teckningar eller ljudupptagningar.
- Registreringsnummer, röster eller andra kännetecken.

Även om en person inte nämns vid namn, kan det räcka att personen går att identifiera för att uppgiften ska räknas som en personuppgift.

#### **4.5.2 Vad krävs för att publicera personuppgifter?**

För att få publicera personuppgifter krävs att det finns en rättslig grund. De vanligaste grunderna för kommunen är:

- Att behandlingen är nödvändig för att utföra en uppgift av allmänt intresse.
- Att det finns ett avtal.
- Att det finns en rättslig förpliktelse.
- Samtycke från den enskilde.

Vid publicering av bilder och filmer som innehåller personuppgifter krävs i regel ett lagstöd utifrån "allmänt intresse" eller ett samtycke från berörda personer. Om syftet med publiceringen är att informera om kommunal verksamhet kan allmänt intresse vara en giltig grund, men varje enskilt fall ska prövas.

Vindelns kommun rekommenderar dock alla verksamheter att i största möjliga mån undvika att publicera bilder eller filmer på sociala medier där personer kan identifieras. Det går att visa mycket av verksamheten utan att exponera barn, brukare eller medarbetare. Använd gärna bilder som visar miljöer, aktiviteter eller delar av personer utan ansikten.

#### **4.5.3 Vad gäller för bilder/filmer på personer?**

Bilder är ett kraftfullt verktyg i kommunikationen, särskilt i sociala medier. Eftersom identifierbara personer på bild utgör personuppgifter krävs att vi använder dem med stor eftertänksamhet.

Sociala medier lagrar ofta material på servrar utanför EU, till exempel i USA. Detta innebär särskilda krav på hantering av personuppgifter. Personer som syns och kan identifieras måste ha givit sitt samtycke till publiceringen, och förstå vad publiceringen innebär.

När Vindelns kommun använder bilder eller filmer behöver vi alltid ta hänsyn till de personer som förekommer i materialet. Grundregeln är att ingen ska kunna identifieras utan att det finns en laglig grund och ett dokumenterat samtycke

#### **Bilder på medarbetare och förtroendevalda**

För anställda gäller samma regler som för andra personer. Samtycke ska inhämtas om en medarbetare kan identifieras på en bild eller film. Samtycket är frivilligt och kan när som helst återkallas.

- Enskilda porträtt eller bilder där medarbetaren framträder tydligt kräver alltid samtycke.
- Miljöbilder där ingen kan identifieras kan användas utan samtycke.

#### **Bilder på barn**

Barn är en särskilt skyddsvärd grupp. För att publicera bilder på barn under 13 år ska det finnas ett samtycke från vårdnadshavare. Från 13 år och uppåt kan barnet själv samtycka, men verksamheten ansvarar för att bedöma om publiceringen är lämplig. Vid osäkerhet bör även vårdnadshavare tillfrågas.

- Samtycket ska vara frivilligt, specifikt och informerat.
- Barnets vilja ska alltid respekteras, även om vårdnadshavaren har samtyckt.
- Anonymiserade gruppbilder där enskilda inte kan identifieras kan användas utan samtycke.

Som grundregel bör verksamheter i Vindelns kommun sträva efter att kommunicera om barn- och ungdomsverksamhet utan att visa identifierbara barn i bild. Använd i stället bilder som visar miljöer, aktiviteter eller delar av personer utan att ansikten framgår.

#### **Bilder på brukare**

Brukare inom vård, omsorg och socialt stöd är en särskilt skyddsvärd grupp. Därför publicerar Vindelns kommun som huvudregel inte bilder eller filmer där enskilda brukare kan identifieras. Undantag kan göras i särskilda fall, men då krävs en tydlig laglig grund eller ett dokumenterat samtycke som är frivilligt, specifikt och informerat.

För att synliggöra verksamheten rekommenderas bilder där brukare inte kan identifieras, exempelvis miljöbilder, händer i aktivitet eller anonymiserade gruppbilder.

#### **4.5.4 Känsliga, kränkande eller sekretessbelagda uppgifter**

Det är inte tillåtet att publicera känsliga, integritetskränkande personuppgifter eller sekretessbelagda uppgifter via Vindelns kommuns konton i sociala medier.

Om en användare skriver ett inlägg eller en kommentar som innehåller känsliga, kränkande personuppgifter eller sekretessbelagda uppgifter ska kommentaren eller inlägget dokumenterats, till exempel genom en skärmdump, diarieföras och därefter omedelbart tas bort. Innehållet ska inte kommenteras på något annat sätt än att användare som publicerat uppgifterna hänvisas till andra kontaktvägar.

I dataskyddsförordningen definieras vissa personuppgifter som känsliga personuppgifter. Det 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. Andra personuppgifter som kan vara särskilt känsliga och som därmed inte ska publiceras i Vindelns kommuns sociala medier är:

- Personnummer
- Uppgifter om lagöverträdelser
- Löneuppgifter
- Värderande uppgifter
- Uppgifter om sociala förhållanden

#### **4.6 Brottsbalken (1962:700)**

Förutom känsliga, kränkande eller sekretessbelagda uppgifter kan det förekomma inlägg och kommentarer som uppfattas som hotfulla, trakasserande, diskriminerande eller som på annat sätt kränker en persons personliga integritet.

Inlägg och kommentarer som kan antas strida mot lagstiftning, eller som anses olämpliga ska dokumenteras, till exempel genom en skärmdump, diarieföras och därefter omedelbart tas bort. Om det rör sig om innehåll som kan vara brottsligt är det den berörda verksamheten som ansvarar för att diarieföra materialet och göra en polisanmälan.

Inlägg och kommentarer som innehåller följande tas bort:

- Sekretessbelagda uppgifter eller uppgifter som strider mot personskyddslagen.
- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar.
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier.

- Olovliga våldsskildringar eller pornografi.
- Uppmaningar till brott.
- Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material.
- Svordomar eller obscena ord.
- Partipolitiskt budskap.
- Reklam för produkter och tjänster.

För att minska risken för kränkningar av enskildas personliga integritet bör respektive verksamhet vidta åtgärder i förebyggande syfte. Till exempel ska vi informera om för vilka ändamål som kommentarsfunktionen är tänkt att användas, vilka typer av kommentarer som inte får förekomma, att publiceringar kan komma att tas bort och att användare uppmanas att rapportera kränkande innehåll

#### **4.7 Lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen)**

Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service, DOS-lagen, ställer krav på hur en kommun kommunicerar och skapar innehåll på sociala medier. Det finns till för de som av olika skäl har begränsad möjlighet att se, höra eller ta del av visst material.

För att så många som möjligt ska kunna ta del av Vindelns kommuns innehåll bör publiceringar anpassas efter tillgänglighets principer, i den utsträckning som plattformen tillåter. Exempel på detta kan vara att lägga till undertexter i videor, använda alt-texter för bilder samt erbjuda korta bildbeskrivningar i inlägg med visuellt innehåll. I Vindelns kommuns sociala medier arbetar vi med tillgänglighet genom att:

- Skriva tydliga och begripliga inläggstexter
- Använda plattformarnas verktyg och funktioner för att lägga in syntolkning i form av alt-text på alla bilder som publiceras
- Undvika att endast lägga text i bilder, och i stället se till att informationen också finns i inläggstexten
- Säkerställa att filmers innehåll återges i inläggstexten
- Texta alla filmer som publiceras.

Alla verksamhetskonton ska följa tillgänglighetskraven så långt det är möjligt utifrån de

tekniska förutsättningarna på respektive plattform.

#### **4.8 Upphovsrättslagen (1960:729)**

Allt material som delas (bild, film, text) måste följa upphovsrättslagen. Om du använder andras material behöver upphovsmannen ge sitt godkännande. Ange namn på upphovspersonen om inte annat har avtalats.

#### **4.9 Spelinspektionens regelverk**

När en tävling anordnas i sociala medier ska Vindelns kommun följa plattformens riktlinjer, GDPR och Spelinspektionens bestämmelser. Vill en kommunal verksamhet anordna en tävling kan verksamheten ta kontakt med kommunikatören för stöd.

### **5. Allmän handling, diarieföring och gallring**

#### **5.1 Allmänna handlingar**

Samma regler gäller för handlingar i sociala medier som för traditionella handlingar, vilket gör att de ska behandlas enligt aktuell lagstiftning och kommunövergripande beslut. En handling som skapas hos en myndighet anses upprättad när den har fått sin slutliga utformning. Ett inlägg av en tjänsteman på en extern webbplats är därför upprättad direkt när den publicerats. Om det finns möjlighet för utomstående att kommentera inlägg eller göra egna inlägg, så ska de anses inkomna så snart de publicerats.

Allmänna handlingar som inkommer via kommunens centrala konton i sociala medier förmedlas vid behov av kommunikatören till rätt verksamhet. Det är därefter den mottagande verksamheten som ansvarar för att bedöma om handlingen ska diarieföras och i så fall se till att det sker.

För verksamhetsspecifika konton är det respektive verksamhet som har fullt ansvar för att bevaka inkommande innehåll, samt diarieföra vid behov.

#### **5.2 Diarieföring**

Eftersom inlägg och kommentarer ligger i kronologisk ordning på kommunens sociala medier behöver inte alla diarieföras. Det är alltid inläggets karaktär som avgör om det ska diarieföras.

Följande ska diarieföras:

- Inlägg och kommentarer som leder till åtgärd från kommunen, något vi måste handlägga och ta ställning till, behandla eller besluta. I vissa fall rör det politiska frågor och då bör de inte hanteras på det sociala mediet utan hänvisas till och

hanteras i den ordinarie ärendehantering.

- Inlägg och kommentarer som bedöms bli ett ärende.
- Inlägg och kommentarer som kan ha relevans för ett eller flera ärenden som redan finns i diariet.
- Inlägg och kommentarer som anses vara av särskilt intresse.
- Inlägg och kommentarer som innehåller sekretess.

Följande ska inte diarieföras:

Kommunikation av enkel karaktär eller tillfällig betydelse, till exempel:

- En enkel fråga som fått ett svar
- Kommentarer som ligger utanför kommunens ansvar

### 5.3 Arkivering

All arkivering och gallring av innehåll på sociala medier ska följa Vindelns kommuns dokumenthanteringsplan. Ett konto bör arkiveras minst en gång per år samt i samband med att kontot avslutas. Arkivering sker genom skärmdumpar av de sociala medier konton kommunen har.

För kommunens officiella kanaler ansvarar kommunikatören för att arkivering genomförs. För verksamhetsspecifika konton ligger ansvaret hos den utsedda kontoansvariga inom respektive verksamhet.

### 5.4 Gallring

Allmänna handlingar som är av ringa eller tillfällig betydelse för myndighetens verksamhet får gallras löpande. Inlägg på Vindelns kommuns konto på Facebook eller andra sociala medier som bedöms vara av ringa eller tillfällig betydelse för myndighetens verksamhet får gallras vid behov eller då det inte längre är aktuellt.

Inlägg/frågor som inte bedöms vara av ringa betydelse hanteras på vanligt sätt i ärendehanteringssystemet.

## Bilaga 1: Checklista för att starta ett konto i sociala medier

Innan ni startar upp ett konto i sociala medier behöver ni gå igenom den här checklistan. Bocka i checklistan när ni gått igenom alla punkter, och skicka sedan in den till Kommunikatören tillsammans med ”Plan för konto i sociala medier”.

- Läs igenom Vindelns kommuns riktlinjer för sociala medier, Kommunikationspolicy och Grafiska profil. Då får ni koll på vad som gäller för kommunens närvaro i sociala medier.
- Kolla igenom avtalsvillkoren för den plattform ni tänkt använda er av. Vad står det där som kan vara bra att ha koll på? Tänk på att vissa plattformar kräver ett privat konto.
- Fundera på hur ni vill hantera bevakning och moderering av kontot. Sociala medier handlar i första hand om interaktion och engagemang, så det är viktigt att ni är aktiva och svarar era följare skyndsamt och korrekt.
- Säkerställ att det framkommer att verksamheten som hanterar kontot är en del av Vindelns kommun. Det kan ni göra genom att skriva att ni är en del av Vindelns kommun i er profil.
- Gör en plan för hur ni ska följa lagar som vi som en offentlig verksamhet behöver ta hänsyn till, som till exempel GDPR, sekretess, offentliga handlingar och arkivering.
- Läs om arkivering och gallring i sociala medier, och gör sedan en plan för hur just ni ska ta er an det! Tänk också på att inte ta bort kommentarer eller meddelanden utan dölja dem inför arkivering.
- Fundera på hur ska få följare till ert konto i sociala medier. Det stavas marknadsföring!

## Bilaga 2: Plan för konto i sociala medier

Fyll i dokumentet och skicka in tillsammans med ”Checklistan för konto i sociala medier” till kommunikatör.

**Önskat namn på kontot:**

**Vilken plattform har ni tänkt er?**

**Målgrupp:** Vilka vill ni nå? På vilket sätt ska innehållet vara relevant för målgruppen?

**Syfte:** Varför ska verksamheten ha konto i sociala medier? Vilken nytta gör kontot för verksamheten?

**Profilinformation:** Ange text och länkar för profilen samt ange vilken profilbild som ni tänkt använda. Det ska vara tydligt vilken verksamhet som ansvarar för sidan, hur man kommer i kontakt med ansvarig för att exempelvis anmäla olämpligt innehåll samt att det som publiceras blir allmän handling.

**Strategi och resurser:** Hur kan målen uppnås? Vilka förutsättningar måste skapas. (hur mycket arbetstid får verksamheten maximalt lägga på hantering av kontot och dess innehåll?)

**Kontaktinfo:** Ange namn och kontaktuppgifter för kontoansvarig (måste vara en sektorchef) samt kontots redaktörer, minst två.