



Sollentuna

SOLLENTUNA
FÖRFATTNINGSSAMLING

Utbildningsnämndens regler för sociala medier

Fastställt av: Utbildningsnämnden
Beslutat: 2023-06-13 § 43
Senast reviderat: -
Ikraft: 2023-06-13
Tillhörighet: Utbildningskontoret
Nästa översyn senast: -
Diarienummer: UN-2023/01107

Sida 1 av 8



Sollentuna

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning

1. Att arbeta med sociala medier.....	2
1.1 När kan sociala medier användas?.....	3
1.1.1 Ansvar för sociala medier för kommunala förskole- och skolverksamheter.....	3
1.2 Krav för att närvara i sociala medier.....	3
1.3 Roller och ansvar.....	4
1.4 Närvaro i eget forum.....	4
1.5 Hantera information, synpunkter, inlägg och frågor.....	4
1.5.1 Bemötande och tilltal.....	5
1.5.2 Vad får inte förekomma?.....	5
1.5.3 Rekommenderade svarstider.....	5
1.6 Regler, avtal och villkor.....	6
1.6.1 Personuppgifter och sociala medier.....	6
1.6.2 Allmän handling.....	7
1.6.3 Arkivering, gallring och diarieföring.....	7
1.7 Närvaro i andras forum.....	7

1. Att arbeta med sociala medier

Sociala medier är viktiga kommunikationskanaler för de flesta kommuner och kommunala verksamheter. För oss i Sollentuna kommun är det kanaler för att öka tillgängligheten, delaktigheten och stärka vårt varumärke mot vårdnadshavare/föräldrar, barn och ungdomar men även för övriga kommuninvånare. Med sociala medier stärker vi relationen med våra målgrupper genom att skapa innehåll som bidrar till positivt engagemang i linje med Sollentuna kommuns varumärke.

Sollentuna kommun har centrala konton på Facebook, Instagram, Twitter, Youtube och LinkedIn. Det finns även ett antal kommunala verksamheter som använder egna konton för sin kommunikation såsom våra kommunala förskolor och skolor.

Varje nytt konto ska förankras med verksamhetens chef och särskilt utsedd medarbetare av utbildningskontoret som tar beslut om kontot får startas efter samråd med kommunikationsenheten. Kontakta i första hand berörd rektor/verksamhetsansvarig eller särskilt utsedd medarbetare på utbildningskontoret för frågor när det gäller sociala medier.

1.1 När kan sociala medier användas?

De sociala medierna ska ses som en av flera möjliga kanaler för kommunikation. De sociala medierna kan finnas med i verksamhetens övergripande planering för sin kommunikation och användas när det bedöms vara ett bra val för att kommunicera med en större målgrupp, men också för specifika målgrupper.

Sociala medier ska inte användas om behovet kan tillgodoses med ett verktyg eller system som Sollentuna kommun äger eller har upphandlat. Exempelvis ska sociala medier inte användas för lagring av dokument eller för intern kommunikation mellan medarbetare eller verksamheter.

1.1.1 Ansvar för sociala medier för kommunala förskole- och skolverksamheter

Ytterst ansvarig för personuppgiftsbehandling inom ramen för kommunens förskole- och skolverksamheter är Utbildningsnämnden i Sollentuna kommun. Det är av största vikt att personuppgiftsbehandlingen följer dataskyddsregleringen.

1.2 Krav för att närvara i sociala medier

Att närvara i ett socialt medium kräver en tydlig strategi. Innan aktiviteter påbörjas ska verksamheten, i ett särskilt dokument:

- tydliggöra *syftet* med sin närvaro i det sociala mediet samt vilken verksamhet som ansvarar för innehållet.
- tydligt ange vilken/vilka målgrupper som mediet riktar sig till.
- peka ut vilken eller vilka medarbetare som ansvarar för att göra inlägg samt i vilken omfattning detta ska ske. Planering, publicering, uppföljning, bevakning och moderering.
- rapportera nystartade, befintliga och avslutade konton till särskilt utsedd medarbetare på utbildningskontoret och kommunikationsenheten.

(Dokument för ifyllnad som bilaga.)

1.3 Roller och ansvar

Varje nytt konto ska förankras med rektor/verksamhetsansvarig för verksamheten och särskilt utsedda medarbetare av utbildningskontoret som tar beslut om kontot får startas efter samråd med kommunikationsenheten. När ett konto registreras ska alltid användarnamn och lösenord finnas tillgängliga för fler kollegor att sidan inte blir inaktiv vid frånvaro. Ett konto avslutas efter beslut hos rektor/verksamhetsansvarig.

Det är respektive rektor/verksamhetsansvarig som ansvarar för de sociala medierna och som ska se till att kanalen drivs enligt dessa anvisningar, lagar och övriga rutiner.

Rektor/verksamhetsansvarig ansvarar också för att verksamheten har resurser, kunskap och rutiner för att hantera kanalen.

1.4 Närvaro i eget forum

När en verksamhet ansvarar för ett socialt medium i kommunens namn ska:

- det tydligt framgå vad syftet med forumet är samt vilken verksamhet som är ansvarig.
- det framgå vilka spelregler som gäller samt beskriva hur synpunkter och frågor kommer att hanteras. Här ska det också stå vilka typer av kommentarer som inte får förekomma samt vad som kan hända om enskilda inte följer anvisningarna.
- innehållet vara korrekt, begripligt, aktuellt och engagerande.

1.5 Hantera information, synpunkter, inlägg och frågor

Den medarbetare som utsetts som ansvarig för ett konto ansvarar för att hantera egen information på sidan samt de inlägg och synpunkter som publiceras av andra.

Den ansvariga handläggaren ska:

- hålla sidan aktiv och uppdaterad.
- ta bort kommentarer och inlägg som strider mot gällande lagstiftning såsom känsliga personuppgifter, information som omfattas av sekretess eller innebär spridning av personuppgifter på ett olämpligt sätt.
- vidarebefordra synpunkter/inlägg, till rätt verksamhet.
- se till att själv besvara frågor inom rekommenderade svarstider, se nedan.
- vidarebefordra allmänna frågor som kräver särskild kompetens för att svara på till den verksamhet som är bäst lämpad att svara samt meddela frågeställaren om detta. Därefter publiceras svaret i aktuellt socialt media.

1.5.1 Bemötande och tilltal

Sociala medier präglas av ett personligt tilltal och ofta relativt korta kommentarer. När kommunens medarbetare uttalar sig i sociala medier gör de det som representanter för kommunen och med ett seriöst, icke-diskriminerande, sakligt och vänligt tilltal, personligt men inte privat.

- Den som står bakom ett inlägg ska alltid svara i trevlig och positiv ton även om ett inlägg är osympatiskt.
- Alla inlägg varken behöver eller ska bemötas.

1.5.2 Vad får inte förekomma?

Eftersom sociala medier oftast är öppna för en stor grupp av människor kan det finnas en risk för olämpliga kommentarer eller inlägg. Det är en mycket viktig anledning till att ha en tät och regelbunden kontroll av ert konto. Tänk på att kritik är tillåten och ska inte raderas så länge den inte bryter mot våra riktlinjer eller lagar. Vi är ansvariga för inlägg och kommentarer som vi har möjlighet att moderera.

Om något av nedanstående skulle dyka upp i vårt flöde, ta en skärmdump och radera omedelbart, utan att kommentera:

- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar.
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier.
- Olovliga våldsskildringar eller pornografi.
- Uppmaningar till brott eller om inlägget utgör annan brottslig verksamhet.
- Olovligt bruk av upphovsrättsskyddat material, exempelvis bilder eller film.
- Svordomar eller obscena ord.
- Spam eller irrelevanta kommentarer.
- Uppgifter som behandlas i strid med GDPR.
- Sekretessbelagda uppgifter.

Skicka därefter skärmdumpen till kommunikationsenheten via säkra meddelanden och till verksamhetens rektor/verksamhetsansvarig som därefter avgör om informationen behöver vidareförmedlas till särskilt utsedda medarbetare av utbildningskontoret som avgör hur uppgifterna ska hanteras. Beakta om säkerhetsenheten behöver involveras.

1.5.3 Rekommenderade svarstider

Sociala medier ställer höga krav på snabbhet och närvaro. I olika medier förväntas olika svarstider. Generellt ska frågor besvaras skyndsamt, önskvärt inom ett dygn under kontorstid.

1.6 Regler, avtal och villkor

Kommunen äger inte de sociala medier som verksamheterna använder och går det inte att förena företagens villkor med kommunens/utbildningsnämndens riktlinjer får inte det sociala mediet användas. I princip gäller samma regler för sociala medier som när kommunen kommunicerar med personer på andra sätt digitalt, även om konsekvenserna kan bli större med fler och okända mottagare.

Utbildningsnämnden har möjliggjort publicering av barn/elevs personuppgifter om det sker genom verksamheternas lärplattform (tvåfaktorsinloggning ger en hög säkerhet). För publicering av personuppgifter i lärplattformen avseende andra barn/elever än vårdnadshavares egna kräver dock samtycke från barnets/elevens vårdnadshavare (särskild blankett finns utformad).

Viktigt att tänka på:

- Alla uppgifter som upprättas, skickas och tas emot i sociala medier inom kommunens verksamhet utgör allmänna handlingar.
- Uppgifter som omfattas av sekretess får inte förekomma på sociala medier.
- Om det lämnas kommentarer, synpunkter eller svar som strider mot gällande lagstiftning, direktiv och/eller policydokument ska dessa omedelbart tas bort.
- Tänk på att upphovsrätten även gäller på sociala medier. Säkerställ alltid att ni har rätt att lägga upp bilder och filmer om någon annan har skapat dem.
- Personuppgifter inklusive bilder och filmer på barn/elever/medarbetare får inte förekomma på sociala medier. Undantaget är att bilden/filmen inte identifierar barnet/eleven/personal. Samtycke kan inte inhämtas.

1.6.1 Personuppgifter och sociala medier

För att publicera innehåll som innehåller personuppgifter behöver ni säkerställa att ni har rättslig grund enligt dataskyddsförordningen (GDPR). En personuppgift kan exempelvis vara en bild på en person, en röst, en film eller någon annan uppgift som går att härleda till en levande fysisk person. Exempel på rättslig grund kan exempelvis vara samtycke eller allmänt intresse.

Sollentuna kommun anser att det allmänna intresset av att kommunicera med invånare och intressenter i sociala medier är så stort att dessa kanaler fortsatt ska användas. Det inbegriper att kunna kommunicera på ett sådant sätt att olika budskap når fram, exempelvis genom identifierbara bilder på personer.

När det gäller publicering av personuppgifter avseende barn och ungdomar finns emellertid en fortsatt långtgående begränsning. Sollentuna kommun har som policy att inte publicera bilder där barn, under 13 år, går att identifiera, oavsett om det finns samtycke. Undantag för detta gäller för äldre barn/ungdomar i gymnasieålder. Ytterligare ett undantag är bilder från

kommunens avtalade bildbyrå samt kommunens profilbilder tagna i samarbete med avtalad fotograf.

- Avseende publiceringar i sociala medier av medarbetare gäller som utgångspunkt att samtycke finns som rättslig grund. Samtycket ska alltid vara skriftligt och ska diarieföras. Tänk på att ett samtycke endast gäller för det syftet som är specificerat i samtycket. Om samtycke används som rättslig grund är det viktigt att vara medveten om att ett samtycke när som helst kan återkallas.

För mer information. Se information på solsidan.se.

[Att göra film - Solsidan \(sollentuna.se\)](http://sollentuna.se)

- Vid inlägg som är av ett bredare intresse är det möjligt att använda allmänt intresse som rättslig grund. Det kan exempelvis handla om bilder på skolledning vid en invigning eller bilder från en större prisutdelning.
- Om en person som förekommer i era sociala medier vill bli borttagen från era sociala medier ska ni ta bort personuppgifterna skyndsamt.

1.6.2 Allmän handling

Kommentarer, inlägg, bilagor och material i sociala medier är allmänna handlingar. De blir allmänna handlingar när vi kan läsa, avlyssna eller på annat sätt uppfatta informationen. De kommentarer, inlägg, bilagor och annat material som är adresserat till kommunen i sociala medier, och som utomstående delar i dialog med kommunen, blir allmänna handlingar och ska behandlas som sådana.

Personer som väljer att interagera med innehållet i våra sociala kanaler eller gör egna inlägg godkänner att vi behandlar de personuppgifter som personen lämnat i våra sociala kanaler (länk till personliga profiler blir det alltid när man kommenterar på till exempel en Facebooksida). Detsamma gäller om man skickar privata meddelanden till oss. Vid frågor i sociala medier, från till exempel en medborgare, skickar vi vidare frågan till aktuell förvaltning med e-post.

1.6.3 Arkivering, gallring och diarieföring

Det som publiceras på sociala medier kan gallras när det inte längre är aktuellt. Krävs det att inlägget ska bevaras eller kräver åtgärd, förs ärendet över till ett ärendehanteringssystem.

1.7 Närvaro i andras forum

Medarbetare bör generellt sett inte delta och agera som företrädare för kommunen i sociala medier som kommunen inte själv administrerar. Ibland kan en medarbetare dock behöva bemöta, kommentera och hantera situationer som kan uppstå i sociala medier som administreras av andra.

Ett eventuellt bemötande ska alltid förankras och värderas tillsammans med närmaste chef. Se Sollentunas centrala riktlinjer för sociala medier, kapitel tio ”Hantera information, synpunkter, inlägg och frågor” för mer information.