



NORBERGS
KOMMUN

Riktlinje

1(17)

2024-12-09

Dnr NBGK 2024/1093

Riktlinjer för sociala medier

Antagen av kommunstyrelsen 2022-05-30 § 91

Reviderad av kommunstyrelsen 2024-12-09 § 199/24



Riktlinje

2(17)

2024-12-09

Dnr NBGK 2024/1093

NORBERGS KOMMUN

Norberg kommuns styrdokument kan delas in i tre grupper: reglerande, normerande och aktiverande.

1. **Reglerande** styrdokument förtydligar ansvar och befogenheter.
2. **Normerande** styrdokument förklarar kommunens förhållningssätt.
3. **Aktiverande** styrdokument förklarar önskat läge som vi vill befinna oss i inom specifika områden eller verksamheter.

Matrisen nedan förklarar vilka dokument som hör hemma i vilket sammanhang:

	Reglerande	Normerande	Aktiverande
Övergripande	Arbetsordning	Policy	Strategi
Allmän	Reglemente	Riktlinjer	Handlingsplan
Detaljerad	Delegationsordning	Regler	Verksamhetsplanering

Hämtat ur Riktlinjer för styrdokument, Dnr NBGK 2023/0787.

Beslutad av: Kommunstyrelsen § 199/24

Datum: 2024-12-09

Dokumentets giltighet: Tillsvidare



Innehållsförteckning

Riktlinjer för sociala medier.....	1
Inledning.....	4
Syfte och mål.....	4
Vad är sociala medier?.....	4
Norbergs kommun i sociala medier.....	5
Närvaro och ansvar.....	5
Central samordning.....	5
Hur vi kommunicerar i sociala medier.....	6
Att starta och administrera ett konto.....	6
Grafisk profil.....	7
Vad får jag publicera?.....	7
Uppsikt och moderering.....	7
Tillgänglighet på sociala medier.....	8
Sociala medier privat och i tjänsten.....	8
Stänga ned ett konto.....	8
Följ juridiska lagar.....	8
Lagbestämmelser.....	8
Sekretess och tystnadsplikt.....	9
Vår serviceskyldighet.....	9
Yttrandefrihet.....	10
Lagen om elektroniska anslagstavlor.....	10
E-pliktslagen.....	10
Personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter.....	11
Norbergs kommun har ett ansvar.....	11
Vad är en personuppgift och vad får jag publicera?.....	11
Vad gäller för bilder på personer?.....	12
Publicering av känsliga, kränkande eller sekretessbelagda uppgifter.....	13
Olämpliga och olagliga inlägg.....	14
Särskilda råd till skolverksamheter.....	14
Allmän handling, diarieföring och gallring.....	15
Relaterade blanketter.....	17



NORBERGS KOMMUN

Inledning

Sociala medier är i första hand en plats för dialog och inte en traditionell reklamkanal. Det handlar först och främst om kommunikation, konversation och relationsskapande.

Norbergs kommun har som inriktning att arbeta för största möjliga öppenhet, externt och internt. Olika kanaler når olika målgrupper och genom att använda fler än en digital mötesplats kan vi kommunicera olika delar av vår breda verksamhet på olika ställen. Det är viktigt att anpassa tonen till det forum som används.

Riktlinjerna beskriver på en övergripande nivå hur Norbergs kommun arbetar med sociala medier; bland annat vilka plattformar vi använder, vilka rutiner och lagar vi ska förhålla oss till samt vad som gäller kring tillgänglighetsanpassningar och tillämpning av andra riktlinjer, så som grafisk profil. Detta är ett levande dokument som kan komma att förändras då sociala medier är snabba och föränderliga plattformar vilket också kan påverka våra riktlinjer och rutiner.

Syfte och mål

Riktlinjerna säkerställer att den som arbetar med sociala medier gör det på ett korrekt sätt för att Norbergs kommun alltid ska kommunicera professionellt, enhetligt och tydligt. Den som använder ett socialt medium i sin roll som tjänsteperson åtar sig att följa riktlinjerna för sociala medier.

Det övergripande syftet med Norbergs kommuns närvaro i sociala medier är att:

- tillgängliggöra viktig information som rör kommunen och dess invånare
- öppet spegla kommunens uppdrag, arbete och utveckling
- kommunicera kommunens tjänster och stöd och hur medborgaren kan ta del av dem
- stärka och marknadsföra kommunen som arbetsgivare och geografisk plats
- erbjuda möjlighet till dialog och återkoppling
- stärka vårt gemensamma varumärke samt platsen Norberg

En förutsättning för att vårt arbete med sociala medier ska fungera är att information sprids, bevakningen sköts och inlägg besvaras men också att lagar och riktlinjer följs.

Vad är sociala medier?

Sociala medier är ett samlingsbegrepp för webbplatser och mobila appar som hjälper människor att interagera med varandra i nätverk och/eller ger användarna möjlighet att själva delta i diskussioner, läsa och dela information och tips med varandra, kommentera, lägga upp bilder, videos och länkar.

Exempel på sociala medier är bloggar, chattar, Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Flickr, LinkedIn, Youtube med flera. Även traditionella webbplatser med kommentarsfunktioner omfattas av begreppet.



Norbergs kommun i sociala medier

Norbergs kommun har ett antal officiella sidor/konton på sociala medier. Det övergripande ansvaret för kommunens sidor/konton ligger på kommunikationsenheten. En lista med länkar till alla kommunens sidor/konton finns på insidan.norberg.se/socialamedier och hos kommunikationsenheten.

Administratörerna för en sida/konto ska ha god kunskap om offentlighet och sekretess, GDPR samt upphovsrättsfrågor.

Kommunikationsenheten och IT-avdelningen är ett stöd till utsedda administratörer i bland annat redigering, offentlighet och sekretess, GDPR och upphovsrätt.

Närvaro och ansvar

Att delta i sociala medier är ett långsiktigt åtagande som kräver ett tydligt ansvar och resurser, främst när det gäller administratörskap. Arbetstid ska läggas på att skapa och publicera innehåll, svara på kommentarer och i chatten, gallra olämpliga kommentarer och vid behov diarieföra material.

För att använda sociala medier ska närmaste chef i samråd med kommunikationsenheten ha godkänt att verksamheten använder en egen kanal för sin verksamhet och utse en eller flera ansvariga administratörer.

De konton och sidor i sociala medier som Norbergs kommun ansvarar för ska ha ett tydligt syfte, med koppling till ansvarig verksamhets verksamhetsplan och/eller uppdrag, samt konkreta mål som går att mäta och följa upp kontinuerligt.

Kommunens huvudkanal på Facebook är kontot "Norbergs kommun" som kommunikationsenheten administrerar.

Central samordning

Kommunikationsenheten har ett samordningsansvar för kommunens närvaro i sociala medier. Inloggningsuppgifter till samtliga konton ska finnas centralt hos kommunikationsenheten. Du kan alltid vända dig till kommunikationsenheten för frågor och stöd i ditt arbete med sociala medier.

De kommungemensamma sidorna/kontona sköts av kommunikationsenheten som ansvarar för:

- utformning och funktionalitet på sidorna/kontona,
- det redaktionella urvalet, produktion och publicering av inlägg,
- daglig bevakning av de olika sidorna/kontona (av administratör eller annan utsedd person),
- att registrator får utdrag (till exempel en skärmdump (en skärmdump eller skärmbild är en digital bild som föreställer en hel, eller delar av en bildskärm vid ett givet ögonblick)) på de frågor och kommentarer som behöver diarieföras,
- att besvara frågor och synpunkter. Vid behov kvalitetssäkras svaren med sakkunniga innan publicering. Administratören ansvarar för att exempelvis en skärmdump över de frågor som hör till respektive verksamhetsområde skickas vidare för besvarande. När



NORBERGS KOMMUN

administratören svarar på frågor från medborgare skriver administratören under med sitt namn och titel. Det kan även vara den sakkunnige som står som avsändare till svar på specifika frågor. Administratören skriver då ut dennes namn och titel.

Hur vi kommunicerar i sociala medier

I kommunens sociala medier ska det tydligt framgå vem avsändaren är och att verksamheten är en del av Norbergs kommun. Det är viktigt att förstå hur sociala medier fungerar och att använda den så att den blir en effektiv plattform för relationer och konversation med medborgarna. Svara snabbt på frågor i sociala medier och använd gärna ett personligt tilltal utan att bli privat.

Det ska tydligt framgå att det är Norbergs kommun, och i förekommande fall vilken verksamhet, som ansvarar för det sociala mediet och vilket ändamålet är med kanalen. Kommunens logotyp/vapen ska finnas med på startsidan och/eller som profilbild.

Sociala medier ska ses som en kanal, bland flera möjliga kanaler, för kommunikationen med medborgarna. De sociala medierna ska finnas med i verksamhetens övergripande planering för sin kommunikation och användas när det bedöms vara ett bra val för att kommunicera med en specifik målgrupp.

Tänk på att:

- Kommentarer på inlägg blir allmän handling.
- Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier.
- Kommunens sociala medier är inte forum för partipolitik.

Att starta och administrera ett konto

Innan ett konto startas ska avstämning göras med närmaste chef och kommunikationsenheten för att säkerställa att organisationen har en överblick över de samlade kanalerna. Det ska finnas ett tydligt syfte och plan för användandet av sociala medier. Vem eller vilka som är ansvariga för att uppdatera innehållet, svara på kommentarer och diarieföra vid behov. Ansvarig chef ansvarar för att verksamheten har resurser, kunskap och rutiner att sköta kanalen samt att kanalen inte lämnas obevakad under ledighet, sjukdom eller när någon slutar sin anställning.

Använd dokumentet *Start av konto i sociala medier* som finns på insidan.norberg.se/socialamedier och hos kommunikationsenheten för att ansöka om godkännande för att starta upp ett konto i sociala medier.

Tänk på att kommunens huvudkanal alltid är ett alternativ till att starta upp ett eget konto för din verksamhet.

Varje konto ska ha:

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

Detta gäller även för de redan startade konton som respektive verksamhet ansvarar för.



NORBERGS KOMMUN

En verksamhet som är intresserad av att starta en sida eller ett konto på sociala medier, och som fått godkänt av berörd chef, ska börja med att kontakta kommunikationsenheten för uppstart och rådgivning.

Grafisk profil

I sociala medier använder vi Norberg kommuns kommunvapen som profilbild på alla konton. Huvudregeln är att alla kommunala verksamheter ska följa kommunens grafiska profil för att säkerställa en enhetlig kommunikation.

Det ska finnas information om vår webbplats och växelnumret. Skriv några rader om din egen verksamhet och eventuellt kontaktuppgifter. Omslagsbilden eller andra bilder får gärna representera din egen verksamhet. Använd din e-postadress som du har i tjänsten och inte en privat e-postadress om du skapar ett nytt konto.

Norbergs kommuns grafiska profil finns på insidan.norberg.se/grafiskprofil.

Vad får jag publicera?

I våra kanaler kommunicerar och interagerar vi med våra medborgare för att upprätta en god samhällsinformation. Dela nyheter och information som kan vara intressant för din målgrupp. Använd ett begripligt språk genom att målgruppsanpassa din text och använd bilder till dina inlägg – det ger större spridning.

Tänk på att bilder på personer omfattas av GDPR. För att vara säker på att du följer aktuella lagbestämmelser, använd bilder utan identifierbara personer i så stor utsträckning som möjligt. Namn och ljudupptagningar räknas också som personuppgifter.

Uppdatera din verksamhets kanal några gånger i veckan, låt inte kontot bli inaktuellt. Svara på kommentarer och tänk på att du svarar i din roll som tjänsteperson – var gärna personlig men professionell.

Uppsikt och moderering

Den som är ansvarig för en kanal där användare själva kan bidra med information, till exempel kommentarer, har en så kallad uppsiktsplikt och serviceskyldighet. Det innebär ett ansvar att ha uppsikt över information som användare publicerar. Regelbundenheten bör vara dagligen under kontorstid. Utse alltid en ersättare vid frånvaro.

Se till att avsätta ordentligt med resurser. Generellt ska frågor besvaras snabbt, inom 36 timmar under arbetsdagar och normal kontorstid, enligt kommunens servicegaranti. För sociala medier rekommenderas svar så snart som det är möjligt och innan 36 timmar då det är en kanal som förväntar kortare svarstider från medborgare och besökare på kanalen. I ansvaret för sociala medier ingår även att ha rutiner för diarieföring, gallring, arkivering och hur olämpliga eller sekretessbelagda inlägg sköts.

Tänk på! Ett konto i sociala medier ska även hanteras under den utsedde ansvariges semester eller annan frånvaro.

Verksamhetens chef har det yttersta ansvaret för kommunikationen i den egna verksamheten.



NORBERGS KOMMUN

Tillgänglighet på sociala medier

Norbergs kommuns innehåll på sociala medier ska vara tillgängligt för alla. Därför ska innehåll som publiceras i kommunens sociala medier vara tillgänglighetsanpassat, så långt som det är möjligt på respektive plattform. Med tillgänglighetsanpassning menas exempelvis undertexter på filmer, syntolkning av bilder samt alt-beskrivningar på bilder.

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 använder sociala medier i tjänsten representerar man både sin verksamhet och Norbergs kommun. Hur du agerar påverkar vårt varumärke – det vill säga vårt förtroende.

Medarbetare med privata konton i sociala medier ska 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 Norbergs kommun personen vänder sig till och att information som läggs ut på det sociala mediet kommer från kommunen.

Besvara alltid kommentarer och meddelande, som kommer in på verksamhetens sida/konto, med verksamheten som användare – och inte som privatperson. Det vill säga att du ska vara nogga med att vara inloggad på rätt konto innan du besvarar eventuella kommentarer och meddelanden.

Besvara aldrig kommentarer eller frågor gällande Norbergs kommun som ställs på andra sociala medier än Norbergs kommuns.

Stänga ned ett konto

Om behoven eller syftet förändras eller andra omständigheter påverkar så att ditt konto inte längre uppdateras regelbundet eller av andra skäl inte följer våra riktlinjer för sociala medier, kan närmaste chef i samråd med kommunikationsenheten välja att stänga ned kontot. Det är viktigt att vi inte har inaktiva konton. Det skapar otydlighet hos medborgarna och andra som följer oss i sociala medier.

Följ juridiska lagar

Lagbestämmelser

Lagar att ta hänsyn till vid publicering i sociala medier är:

- Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)
- Förvaltningslag (2017:900)
- Yttrandefrihetsgrundlag (1991:1469)
- Lag om ansvar för elektroniska anslagstavlor (1998:112)
- Lag om pliktexemplar av elektroniskt material (2012:492)
- Dataskyddslagen, GDPR (2018:218)



NORBERGS KOMMUN

- Offentlighet- och sekretesslag (2009:400)
- Upphovsrättslagen (1960:729)
- Tryckfrihetsförordningen (1949:105) gäller i de fall inlägg är en allmän handling

Personuppgiftsbehandlingar som sker för konstnärligt eller litterärt skapande är undantagna från de flesta av bestämmelserna i GDPR. Det innebär att för bibliotek, som har ett uppdrag att främja litteraturens ställning, är det tillåtet att publicera exempelvis bokomslag och författarnamn i sociala medier. För museum, konsthallar och konserthus, eller inför evenemang där kommunen är arrangör, är det också tillåtet att publicera namn och bilder på konstnärer och artister som ska verka/uppträda, samt avbildning av konstverk.

Det är viktigt att tänka på att det bara är tillåtet att publicera personuppgifter kopplade till författaren, konstnären eller artisten. Det är exempelvis inte tillåtet att lägga ut en film med en medarbetare som berättar om aktuell person. Det är också viktigt att tänka på att inte publicera mer än nödvändigt.

Övriga verksamhetsområden behöver göra en bedömning och ha en motivering till om en publicering kan falla inom ramen för konstnärligt eller litterärt skapande.

Sekretess och tystnadsplikt

Offentlighets- och sekretesslagen innehåller bland annat bestämmelser om tystnadsplikt och om förbud att lämna ut allmänna handlingar som omfattas av sekretess. Administratörer får inte publicera uppgifter som innehåller sekretess.

Vår serviceskyldighet

Enligt serviceskyldigheten i Förvaltningslagen ska varje myndighet lämna upplysningar, vägledning och råd till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Frågor från enskilda via en extern kanal, där kommunen är aktiv och inbjuder till kommunikation, ska besvaras så snart som möjligt.

Varje chef, verksamhetsansvarig eller handläggare i Norbergs kommun ska i normalfallet vara nåbar inom 36 timmar. Nåbar innebär att kunna ta emot inkommen fråga via brev, e-post eller telefonväxeln eller via eventuell tjänstemobil inom garantitiden. Nåbarheten gäller att svar ("kvittens") lämnas av sökt tjänsteperson inom garantitiden. Alternativt från dennes ersättare eller ansvarig chef.

Personligt sammanträffande ska på begäran ordnas snarast och absolut senast inom två veckor med sökt tjänsteperson, dennes ersättare eller ansvarig chef. Besked om exakt tidpunkt för sammanträffandet ska lämnas inom garantitiden.

Servicegarantin utgår från att chef/verksamhetsansvarig/handläggare normalt har sin tjänstgöring dagtid måndag till fredag.

Detta beslut om tjänstepersoners tillgänglighet fattades av kommunstyrelsen 2002-03-14, § 37.



NORBERGS KOMMUN

Yttrandefrihet

Yttrandefrihetsgrundlagen ger svenska medborgare rätt att offentligt uttrycka sina känslor, tankar och åsikter eller lämna information i vilket ämne som helst via radio, tv, internet eller andra tekniska upptagningar.

Denna rätt tillkommer självklart även offentliga tjänstepersoner och innebär att det står varje tjänsteperson fritt att som privatperson delta i olika sociala medier.

Det innebär dock inte att vem som helst får skriva vad som helst i kommunens sociala mediekanalet. Opassande inlägg som till exempel kommentarer som kan uppfattas som kränkande eller bryter mot lagstiftning ska tas bort av ansvarig administratör eller kommunikationsenheten. Läs mer under rubriken ”Olämpliga och olagliga inlägg”.

Lagen om elektroniska anslagstavlor

Lagen gäller tjänster som elektroniskt förmedlar meddelanden. Den omfattar både om 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 innehavaren av anslagstavlan lämna information till alla användare om sin identitet och att insända meddelanden kommer att göras tillgängliga för andra. Detta innebär att det tydligt måste framgå på kommunens sociala mediekonton att allt som skrivs och kommenteras där är allmän handling.

Lagen säger också att den som tillhandahåller tjänsten ”elektronisk anslagstavla” har skyldighet att ta bort olämpliga och olagliga meddelanden. Det betyder att Norbergs kommun har en skyldighet att hålla uppsikt över insända meddelanden och kommentarer och ta bort sådant som kommer in till våra sidor/konton och anses olämpliga/olagliga. Vad som är ett olämpligt eller olagligt meddelande kan du läsa om i avsnittet ”Olämpliga och olagliga inlägg”.

Bevakning ska ske dagligen under normal kontorstid. I vissa fall kan det krävas en mer frekvent bevakning, exempelvis vid kriser.

E-pliktslagen

Enligt e-pliktslagen ska digitala myndighetspublikationer levereras till Kungliga biblioteket.

Detta gäller:

- publikationer som motsvarar de publikationer som tidigare utgavs i tryckt form. Det är publikationens karaktär som avgör medan omfattningen kan variera.
- en publikation som vanligtvis består av bara en fil eller några sekventiellt lagrade filer, till exempel en huvudskrift med bilaga. Det är material som till sin uppbyggnad är av enklare karaktär, det vill säga som främst består av en fil.

Följande ska inte levereras:

- nyhetsnotiser och liknande.
- material som är en del av ett förvaltningsärende, till exempel remissvar.



Personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter

Norbergs kommun måste följa 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).

Norbergs kommun har ett ansvar

Det innebär att kommunen har ett ansvar för publiceringar, till exempel inlägg och kommentarer, bilder, filmklipp med mera, som görs av medarbetare och andra som publicerar inlägg och kommentarer för kommunens räkning. Kommunen har också ansvar för inlägg och kommentarer som publiceras av utomstående användare/följare – om kommunen har möjlighet att påverka och därmed bestämma över användarens inlägg.

- Exempel Facebook, Instagram och bloggar: Kommunen är ansvarig för personuppgifter som publiceras på organisationens Facebook- och Instagram-sidor och/eller bloggar. Ansvaret omfattar både personuppgifter som kommunen själv publicerar och personuppgifter som publiceras av andra, till exempel i en kommentar på en sida. Även den besökare som skrivit en kommentar kan ha ett ansvar för vad den själv skrivit.
- Exempel Twitter: Kommunen ansvarar endast för personuppgifter som organisationen själv har publicerat, inte personuppgifter som andra twittrande lämnar. Det beror på att kommunen inte kan påverka publiceringen av andras twitter-inlägg.

Vad är en personuppgift och vad får jag publicera?

Med personuppgifter avser man all slags information som kan härledas direkt eller indirekt till en fysisk person, det vill säga uppgifter eller all slags information som kan knytas till en levande person. Det vanligaste är namn, adress och personnummer, men även bilder, teckningar, filmer, ljudupptagningar eller registreringsnummer, som går att knyta till en fysisk person, är exempel på personuppgifter.

För att få publicera personuppgifter behövs minst en rättslig grund. Det kan till exempel vara;

- av allmänt intresse,
- fullgörande av avtal eller
- rättslig förpliktelse och samtycke.

Vid publicering av bilder och filmer som innehåller personuppgifter krävs i huvudregel ett lagstöd utifrån ”allmänt intresse” eller ett samtycke från de berörda personerna. Om syftet med att publicera bilder är att informera om verksamheten kan den rättsliga grunden vara att verksamheten utför en uppgift av allmänt intresse. Vilken grund som kan hänvisas till vid publicering måste alltid prövas i varje enskilt fall.



NORBERGS KOMMUN

Vad gäller för bilder på personer?

Bilder bidrar mycket för att skapa en känsla i kommunikationen, särskilt i sociala medier och på webben. Då bilder med personer som går att identifiera klassas som personuppgifter måste vi publicera och använda oss av dem genomtänkt och klokt.

Verksamhetsbilder och bilder utan ansikten/igenkännbarhet i första hand

Norbergs kommun har som huvudregel att de bilder vi använder till webb och sociala medier ska vara bilder som är tagna i våra verksamheter, för att skapa en äkta och transparent kommunikation.

Bilderna ska i första hand vara utan ansikten som syns eller personer som går att identifiera för att värna om den personliga integriteten och därför är inte heller blurrade (utsuddade) ansikten eller ansikten täckta med en emoji ett bra alternativ. Det går att visa mycket av verksamheten utan att exponera till exempel barn och brukare.

Bilder på medarbetare och förtroendevalda (politiker)

Om en medarbetare eller förtroendevald samtycker till att synas med ansikte och vara identifierbar på bilder som används i syfte att visa upp verksamheten ska de först godkänna bilden/bilderna och ge sitt samtycke till publicering på sociala medier innan bilden/bilderna används.

Blanketten *Samtycke till publicering av foto sociala medier/porträttfoto/presfoto* finns hos kommunikationsenheten.

Bilder på barn

Med respekt för GDPR, känslig och sekretessbelagd information har Norbergs kommun som policy att i största möjliga mån inte publicera bilder där barn går att identifiera, oavsett om det finns samtycke. Undantag för detta gäller för äldre barn/ungdomar i gymnasieålder som har rätt att bestämma själva.

Om det uppstår en situation där samtycke krävs för en behandling av personuppgift i ett socialt medium, till exempel att en bild ska publiceras, så ska alltid en vårdnadshavare samtycka till eller godkänna publiceringen för att den ska vara giltig om barnet är under 13 år. Samtycket gäller då för den aktuella bilden/bilderna och inte generellt för barnet.

Barn över 13 år (cirka 14–15 år) får enligt svenska bestämmelser själva ge samtycke till publicering.

Tänk på! Vid all behandling av barns personuppgifter ska särskild försiktighet följas, oavsett vilken laglig grund som tillämpas för behandlingen eller barnets ålder.

Blanketten *Samtycke till publicering av bilder och filmer med barn och elever i Norbergs kommun* finns hos barn- och utbildningskontoret samt hos kommunikationsenheten.

Bilder med ansikten och på identifierbara personer

Norbergs kommun har som huvudregel att våra bilder med identifierbara personer alltid ska styrkas med allmänt intresse eller annat lagstöd. Det gäller till exempel bilder på förtroendevalda/politiker och medarbetare. Tänk på att detta dock inte är tillräckligt för publicering på sociala medier.



NORBERGS KOMMUN

Samtycke vid publicering i sociala medier

När bilder med identifierbara personer publiceras på sociala medier ställs andra krav, i jämförelse med andra kanaler där personuppgiften (bilden) endast hanteras inom EU. Bilder som publiceras på sociala medier överförs till tredje land (det vill säga utanför EU) och personuppgiften (bilden) kan komma att lagras utanför EU, till exempel i USA.

Vid publicering i sociala medier måste därför personer, som går att identifiera på bilder, förstå vad det innebär att bilden/bilderna publiceras på sociala medier. Det vill säga att deras personuppgifter – bilden – överförs till land utanför EU. Det gäller även medarbetare och förtroendevalda.

Identifierbara personer behöver därför samtycka till att bilden/bilderna publiceras på sociala medier och kryssa i sociala medier på samtyckesblanketten, som finns hos kommunikationsenheten.

Förvaring av samtycke vid publicering i sociala medier

- Officiella konton: Om samtycket gäller för publicering i kommunens officiella konton på Facebook, Instagram och LinkedIn ska samtycket förvaras hos kommunikationsenheten.
- Verksamhetens konton: Om samtycket gäller publicering i verksamhetens eget sociala mediekonto, till exempel daglig verksamhet, ska samtycket förvaras på korrekt sätt hos verksamheten.

För att minimera hanteringen av och antalet samtycken är Norbergs kommuns övergripande rekommendation till verksamheterna att i största möjliga mån undvika att publicera bilder på sociala medier med identifierbara personer. Det går att visa mycket av verksamheten utan att exponera varandra, barn och brukare.

Har du funderingar kring publicering av personuppgifter kan du alltid kontakta kommunikationsenheten eller kommunens dataskyddsbud.

Publicering av känsliga, kränkande eller sekretessbelagda uppgifter

Det är inte tillåtet att publicera känsliga, integritetskränkande personuppgifter eller sekretessbelagda uppgifter via Norbergs 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 dokumenteras, till exempel genom en skärmdump, diarieföras och därefter omedelbart tas bort.

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.



NORBERGS KOMMUN

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 Norbergs kommuns sociala medier är:

- personnummer,
- uppgifter om lagöverträdelser,
- löneuppgifter,
- värderande uppgifter och
- uppgifter om sociala förhållanden.

Olämpliga och olagliga inlägg

Utöver känsliga, kränkande och sekretessbelagda uppgifter kan det förekomma inlägg eller kommentarer som kan uppfattas som hotfulla, trakasserande, diskriminerande eller som på annat sätt innebär kränkning av enskilds 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.

Ta bort inlägg och kommentarer som innehåller:

- Sekretessbelagda uppgifter eller uppgifter som strider mot dataskyddsförordningen.
- 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 administratör 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.

Särskilda råd till skolverksamheter

Inom förskolan och skolan råder stark sekretess och det finns barn som har skyddad identitet. Därför måste skolorna vara extra vaksamma då information lätt sprids i sociala medier.

Ett exempel är när det är avslutning eller andra högtidliga tillfällen i skolorna. Då vill många vårdnadshavare fotografera sina barn för att sedan lägga ut bilden i sociala medier med risk för att barn, vars vårdnadshavare inte vill att de ska vara med på bild, ändå exponeras.



Följande information kan ges av skolan till vårdnadshavare inför dessa tillfällen:

Information till vårdnads angående fotografering av barn

I dagens samhälle sprids många bilder och filmer via bloggar och sociala medier, till exempel Facebook och Instagram. Inom förskolan och skolan råder stark sekretess och det finns barn som har skyddad identitet. Bildpublicering av barn kan därför innebära kränkning enligt dataskyddsförordningen (GDPR). Vid avslutningar, högtider och uppträdanden i förskola eller skola ber vi dig som förälder att skydda den enskilda individen genom att respektera detta och endast använda dina foton för personligt bruk. Publicera därför inte bilder/filmer på andras barn på sociala medier eller andra offentliga webbplatser utan vårdnadshavares tillstånd.

Allmän handling, diarieföring och gallring

Det som publiceras i sociala medier är allmänna handlingar och ska hanteras enligt våra rutiner för diarieföring, arkivering och gallring. Den som är ansvarig för en kanal i sociala medier har också ansvar för att diarieföra vid behov.

Om information som hanteras i sociala medier är av tillfällig eller ringa betydelse kan den gallras med stöd av Informationshanteringsplanen antagen av kommunstyrelsen 2021-12-13 § 246 (för mer information kontakta kansliet). Om det däremot skulle förekomma information som föranleder åtgärder från kommunens sida ska informationen diarieföras. Om det inkommer en kommentar om ett beslut som inte föranleder någon åtgärd från oss mer än ett svar behöver det inte diarieföras, exempelvis alla klagomål om dålig snöröjning. Upprättar vi ett ärende efter en kommentar ska det diarieföras, exempelvis om en snöhög blockerar vägen till ett äldreboende.

Om du ser ett inlägg på kommunens konton som innehåller sekretess, är kränkande eller innehåller annan brottslig eller olämplig information, ska den kommentaren eller inlägget tas bort. Kom ihåg att ta en skärmdump innan du gallrar kommentarer eller inlägg. Svara medborgaren som skrivit inlägget eller kommentaren att kommentaren tagits bort på grund av kränkande eller olämplig information. Exempel på inlägg och kommentarer som ska tas bort:

- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- Olovlig våldsskildring eller pornografi
- Uppmaningar till brott eller utgöra annan brottslig verksamhet
- Olovligt bruk och publicering av upphovsrättsligt material
- Svordomar eller obscena ord

Allmän handling

Samma regler gäller på sociala medier som för traditionella handlingar. En handling som skapas hos en myndighet anses upprättad när den har fått sin slutliga utformning. Ett inlägg av en tjänsteperson 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.



NORBERGS KOMMUN

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 eller
- kommentarer som ligger utanför kommunens ansvar.

Sekretessbelagd information

Om känslig eller sekretessbelagd information förekommer på det sociala mediet ska konversationen omedelbart avbrytas och materialet diarieföras.

Gallring

Som en huvudregel ska myndigheters allmänna handlingar bevaras. Handlingar som uppstår vid användande av sociala medier i tjänsten och som rör kommunens

verksamhet eller som är relevanta i ett ärende ska bedömas och vid behov överföras till diariet för att kunna bevaras. Övriga handlingar som inkommer eller upprättas på till exempel en blogg eller Facebook där innehållet inte har något bestående värde för myndigheten eller allmänheten på sikt behöver inte bevaras enligt gallringsbeslut "Gallring av allmänna handlingar som är av tillfällig eller ringa betydelse" utan kan gallras vid behov eller då det inte längre är aktuellt.

Arkivering

Att bevara allt som sker i de sociala medier som används inom Norbergs kommun i dag är inte ekonomiskt försvarbart.

För att dokumentera själva mediet bör varje verksamhet en gång om året, eller inför stora förändringar, spara ögonblicksbild i form av skärmdumpar (eller andra ur arkivsynpunkt godkända digitala format) av de sidor verksamheten är aktiv på. Innan ett konto stängs ner ska det också arkiveras i form av en ögonblicksbild.

På några sociala medier finns det möjlighet att göra utdrag även för historiska händelser på sidan, det vill säga gå bakåt och bevara det som skrivits tidigare och som finns kvar på platsen vid tiden för utdraget. Om detta är möjligt är det önskvärt att ta skärmdump för hela året, men det är inte nödvändigt.



Riktlinje

17(17)

2024-12-09

Dnr NBGK 2024/1093

NORBERGS KOMMUN

Utdraget ska visa både sidans layout och dess innehåll. Kommunikationsenheten ska göra värderingar av sociala mediers innehåll fortlöpande och gärna bevara till exempel spännande bloggar.

Spara utdragen som PDF-fil och/eller utskrivna på papper.

Relaterade blanketter

- Blankett för start av konto i sociala medier
- Samtycke till publicering av bilder och filmer med barn och elever
- Samtycke till publicering av foto sociala medier/porträttfoto/pressfoto