

# Riktlinje för sociala media i Hallstahammars kommun

Hallstahammars kommun närvarar i sociala medier för att nå olika målgrupper, ge service och information samt uppmuntra till kommunikation och dialog med invånare och övriga intressenter. Rätt använt kan aktiviteter i sociala medier förstärka vårt varumärke och också hjälpa till att attrahera nya medarbetare.

Policy

**Riktlinje**

Rutin/väg-  
ledning



HALLSTAHAMMARS  
KOMMUN

Policy

**Riktlinje**

Rutin/väg-  
ledning

Beslutad av: Kommundirektör Åsa Öberg Thorstenson

Datum och paragraf: 20250512

Giltighetstid: 2030

Revideringar och omarbetningar:

Dokumentet gäller för: Hallstahammars kommun

Dokumentansvarig: Ulrika Säfström Sunnerfelt



## Innehåll

|  |   |
|--|---|
| Riktlinje för användning av sociala media.....                   | 4 |
| Definition .....   | 4 |
| Ett lätt sätt att nå stora delar av befolkningen .....           | 4 |
| Ansvar .....   | 4 |
| Organisationsträd .....  | 5 |
| Verksamheternas egna sociala mediekkanaler.....                  | 6 |
| För att skapa ett sociala media-konto.....                       | 6 |
| Att använda sociala media i tjänsten.....                        | 7 |
| Inlägg eller kommentarer som strider mot reglerna tas bort ..... | 8 |

Policy

**Riktlinje**

Rutin/väg-  
ledning

# Riktlinje för användning av sociala media

Riktlinjen beskriver hur Hallstahammars kommun använder sociala medier i linje med vår kommunikationspolicy samt regler och lagstiftning. Kommunikationen via sociala medier ska vara samordnad med och komplettera övrig kommunikation i andra kanaler. Information i sociala media ska i möjligaste mån leda vidare till mer utförlig information på exempelvis [www.hallstahammar.se](http://www.hallstahammar.se).

## Definition

Sociala medier är ett samlingsbegrepp för internetjänster och webbplatser som bygger på kommunikation och samspel mellan användarna, som själva aktivt utvecklar innehållet. Det finns en stor mängd olika sociala medier och nya tillkommer hela tiden. Exempel på sociala medier är Facebook, Instagram, LinkedIn, X, YouTube och TikTok.

## Ett lätt sätt att nå stora delar av befolkningen

En stor del av Sveriges och världens befolkning använder sig dagligen av ett eller flera sociala medier. Genom att effektivt och transparent kommunicera i sociala media kan Hallstahammars kommun snabbt och enkelt nå ut med samhällsviktig information, stärka bilden av kommunen och även skapa dialog med ett flertal målgrupper som vi kanske inte når i traditionella kanaler.

Sociala media kan i bästa fall skapa och upprätthålla relationer och öka transparens och tydlighet i vår kommunikation. En viktig framgångsfaktor är att tilltal och språkval har en mer personlig och avslappnad men ändå professionell ton.

## Ansvar

Kommunikationsfunktionen ansvarar struktur och innehåll i Hallstahammars kommuns gemensamma konton i sociala medier, till exempel Facebook, Instagram och LinkedIn. Här ansvarar kommunikationsfunktionen för att med stöd av övriga verksamheter göra relevanta aktuella inlägg utifrån årshjul och uppkommande behov. Utöver dessa konton har enheter och verksamheter rätt att skapa egna Facebook- och Instagramkonton, under förutsättning att kommunikationsfunktionen ges administratörsrättigheter.

Verksamheten ansvarar då för all hantering av det berörda egna kontot, vilket för med sig ett stort ansvar som beskrivs tydligare under egen rubrik **Verksamheterna egna sociala mediakanaler**.

## Organisation för sociala media

För att vår närvaro på sociala media ska vara väl fungerande och sammanhängande krävs att det finns administratörer för samtliga konton. Det krävs dessutom en genomtänkt strategi för vår närvaro. Därför ska samtliga konton komma till kommunikationsfunktionens kännedom.

Policy

**Riktlinje**

Rutin/vägledning

## Facebook

Alla Facebookkonton byggs ihop i ett träd, se separat organisationskiss. Alla konton som ägs av Hallstahammars kommun knyts också till ett och samma Meta Business Suite för att säkerställa kontroll och säkerhet över kontona och möjliggöra ett bättre stöd till verksamheterna och en tydligare transparens och möjlighet till delning av inlägg mellan konton.

Att koppla kontona innebär också att kommunikationsfunktionen enkelt kan ge stöd till berörda verksamheter och för att det ska gå enkelt att dela information från enskilda konton till de övergripande gemensamma kontona. Varje enhet som önskar ha ett eget konto ska ange två administratörer som dessutom blir kontaktpersoner gentemot kommunikationsfunktionen.

## Facebookkonton som ej kan kopplas till Meta Business Suite

Facebookkonton som är inaktiva eller på annat sätt inte kan läggas till i Meta Business Suite ska raderas efter att innehållet har dokumenterats.

## Övriga sociala mediakonton

Konton på andra sociala media som exempelvis Snapchat och LinkedIn ska uppges till kommunikationsfunktionen.

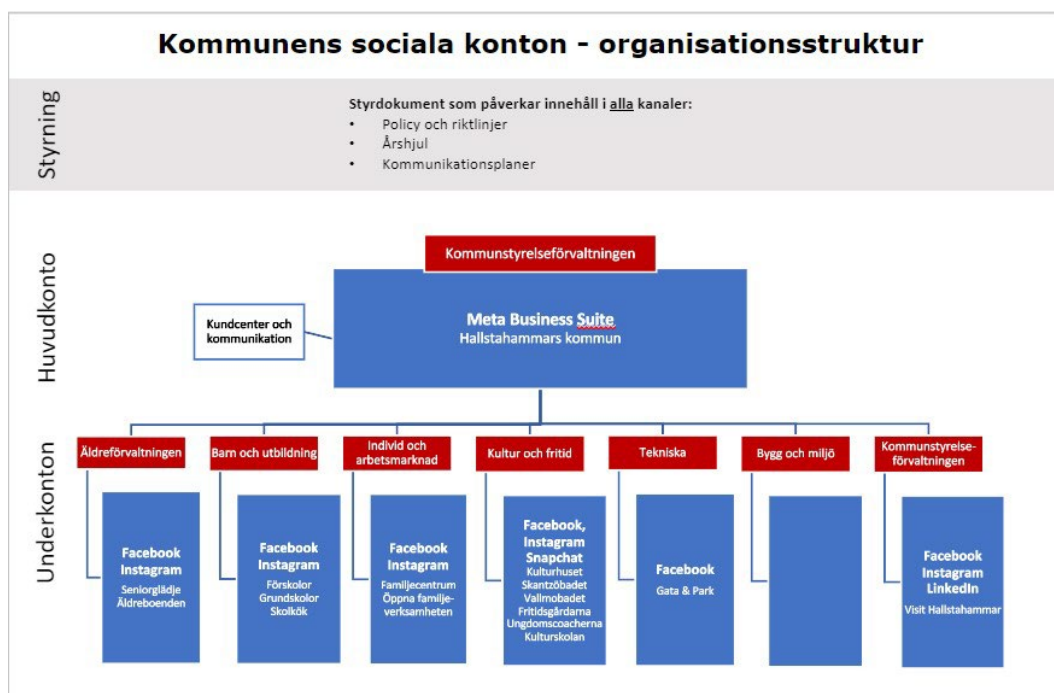
## Organisationsträd för sociala media

Organisationsträdet beskriver önskad organisation för kommunens närvaro i sociala media, med angivande av de konton som finns registrerade hos Kommunikation- och kundcenterenheten idag. Självklart kan fler konton läggas till enligt samma struktur.

Policy

**Riktlinje**

Rutin/väg-  
ledning



## Förvaltnings- och enhetsspecifika sociala mediekkanaler

Förvaltningar, avdelningar, enheter eller enskilda verksamheter ansvarar för och hanterar sin egen närvaro i sociala medier. Det innebär att den förvaltning, avdelning, enhet eller enskild verksamhet som startat ett konto också bär ansvaret att hantera mediet utifrån gällande lagar och dessa riktlinjer, inklusive gallring, GDPR, bildhantering, arkivering, sekretess och bevakning.

Det är alltid respektive chef som godkänner att sociala mediekonton öppnas och avslutas. Kommunikationsenheten finns som stöd för verksamheten i kommunikationen via sociala medier och ska därför ha administratörsbehörighet till de konton som verksamheterna driver.

Alla konton skall ha två administratörer från verksamheten samt administrationsrättighet från kommunikationsfunktionen.

### För att skapa ett sociala media-konto

- Kontakta kommunikationsfunktionen. Tillsammans gör ni en analys av behov och målgrupper så att kontot läggs upp på rätt vis från början.
- Prata med din chef som måste godkänna att ett konto skapas
- Ansök via e-tjänst på intranätet
- Ange administratörer
- Anmäl kontot till kommunikationsfunktionen
- Gemensam grundläggande informationstext samt kommunal grafisk profil ska användas för alla konton

Policy

**Riktlinje**

Rutin/väg-  
ledning

## Att använda sociala media i tjänsten

Allt innehåll som publiceras på Hallstahammars kommuns konton, eller publiceras som Hallstahammars kommun på andras konton, ska ha en tydlig koppling till kommunens verksamhet alternativt vara av allmänt intresse för invånare. Sociala media används som ett komplement till huvudsakliga informationskanaler som exempelvis webbplatsen. Där det så är möjligt ska mer information i frågan finnas på webben. I all kommunikation på våra sociala media gäller att:

- Kommunikation ska ske i enlighet med kommunikationsriktlinjen
- Hallstahammars kommuns kommunikation ska främja insyn och transparens
- Vårt innehåll ska vara korrekt, relevant, sakligt och objektivt
- En god samtalston ska hållas.
- Kommentarer eller inlägg som innehåller känsliga personuppgifter och som kränker enskildas personliga integritet får inte läggas upp.
- Alla inlägg på Hallstahammars kommuns sida blir allmänna handlingar och kan komma att diarieföras.
- Serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen gäller även på sociala medier. Frågor från enskilda på sociala medier ska således exempelvis besvaras så snart som möjligt. Därför ska de sociala media du ansvarar för bevakas dagligen.
- Ett antal lagar påverkar kommunens sätt att arbeta med sociala medier, t ex offentlighets- och sekretesslagen, GDPR, upphovsrättslagen, arkivlagen och förvaltningslagen. Du som använder sociala media i tjänsten har ansvar för att du följer dessa lagar.

## Inlägg på sociala media räknas som allmän handling

Inlägg och kommentarer i sociala media betraktas som allmänna handlingar och ska därför vara tillgängliga för alla att läsa.

Kommunen som myndighet ansvarar för att handlingarna är ordnade så de är sökbara. I de fall som krävs ska handlingarna även diarieföras, gallras och arkiveras. Läs mer på intranätet: <https://intranatet.hallstahammar.se/jobba-i-hallstahammars-kommun/kommunikationsstod/sociala-medier>

- Allmänna handlingar som är undantagna från offentlighet är de handlingar som är sekretessbelagda. Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier. Det är inte heller tillåtet att lämna ut känslig information om enskilda. Skulle sekretessbelagda uppgifter publiceras ansvarar kommunen för att snarast ta bort dessa inlägg eller kommentarer.

Policy

Riktlinje

Rutin/väg-  
ledning

- Göra inlägg och besvara kommentarer är ett jobbuppdrag. De personer som administrerar konton på sociala medier för verksamhets räkning gör det alltid som tjänsteperson i Hallstahammars kommun. Uppdraget ska alltid vara tydligt definierat och dokumenterat av närmaste chef. Genom uppdraget klargörs att personen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.
- Om du administrerar ett konto och lägger ut inlägg är du också ansvarig för att besvara kommentarer skyndsamt.
- Det är viktigt att inlägg och svar på kommentarer och meddelanden görs med verksamhetens inloggning, d v s så att det syns att det är verksamheten ifråga som svarar. Det kan däremot vara lämpligt att i svar avsluta med namn, befattning och organisationstillhörighet.
- I kommunikationen på sociala medier använder vi som i all annan kommunikation från Hallstahammars kommun klarspråk.
- Tonen i sociala medier får gärna vara ännu lite mer personlig (men inte privat) då just den personliga och direkta kontakten är utmärkande för sociala medier.

### **Du som använder sociala media i tjänsten**

Du som har ett uppdrag att använda och administrera sociala media i tjänsten gör det som anställd och inte som privatperson. När du gör inlägg och besvarar kommentarer ska avsändaren alltid vara verksamheten, men du får gärna lägga till ditt namn och befattning för att det ska vara tydligt vem som svarar.

Tänk på att du inte bör uttala dig för kommunens räkning när du använder sociala media som privatperson. Eventuella kommentarer som du gör som medarbetare ska göras från kommunens konton.

Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller så länge inte sekretess bryts

### **Hantering av inlägg och kommentarer i våra kanaler**

På Hallstahammars kommuns sociala media ska god samtalston råda. Därför kommer vi ta bort alla inlägg och kommentarer som innehåller nedanstående:

- hot, förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- olovliga våldsskildringar eller pornografi – uppmaningar till brott eller annan brottslig verksamhet
- olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- svordomar eller obscena ord
- kommersiella budskap eller reklam
- repetitiva inlägg/kommentarer samt spam

Policy

**Riktlinje**

Rutin/väg-  
ledning

Ytterligare vägledning till hur vi arbetar med sociala media hittar du via intranätet.

## Sociala medier i händelse av samhällsstörning/kris

Vid en samhällsstörning eller krissituation är sociala medier ett snabbt sätt att nå ut med, och samla in, information. Vid händelse av en kris använder Hallstahammars kommun vår kommunövergripande Facebooksida som huvudkanal tillsammans med vår webbplats.

Kommunikation och Kundcenter ansvarar för att korrekt, tillförlitlig och uppdaterad information sprids vid en eventuell kris

Policy

**Riktlinje**

Rutin/väg-  
ledning