



**KUNGÄLVS  
KOMMUN**

# Sociala medier

---

## Regler

Diarie-/dokumentnummer: KS2023/1183  
Beslut: Kommunstyrelsen 2023\_11-15  
Ersätter tidigare beslut: KS2019/2086  
Giltighetstid: 2027-12-31  
Dokumentansvarig: Administrativ chef  
Senast uppdaterad av: Madeleine Nilsson



## **Innehållsförteckning**

1. Inledning .....	3
2. Relation till andra styrdokument.....	3
3. Syfte.....	3
4. Mål och viljeinriktning.....	3
5. Ansvar för användning av sociala medier .....	3
6. Regler för användning av sociala medier .....	4
7. Levandegöra .....	5
8. Uppföljning .....	5

## **1. Inledning**

Dessa regler visar hur vi i Kungälv kommun ska använda sociala medier. Att delta på sociala medier är ett sätt för Kungälv kommun att nå ut till våra olika målgrupper med information och skapa dialog. Exempel på sociala medie-plattformar: Facebook, Twitter, YouTube, Instagram och LinkedIn.

Webbplatsen kungalv.se och intranätet är kommunens huvudkanaler för extern och intern information. Sociala medier ersätter inte dessa informationskanaler men kompletterar när vi behöver nå breda målgrupper.

## **2. Relation till andra styrdokument**

Detta regelverk är kopplade till kommunens kommunikationspolicy och är en fördjupning av dessa.

## **3. Syfte**

Kungälv kommun finns i sociala medier för att möta och interagera med boende, besökare och näringsliv i frågor som rör kommunens verksamhet. Genom att använda sociala medier kan vi nå fler, skapa en öppen dialog och bygga förtroende.

När insynen ökar och information blir tillgänglig skapar vi större chans till delaktighet i kommunens verksamheter och vi får större kännedom om vilka frågor som är viktiga för boende, besökare och näringsliv.

## **4. Mål och viljeinriktning**

All kommunikation ska utgå från målgruppens behov och vilken effekt man vill nå. Sociala medier kan användas av kommunens verksamheter som en del i deras uppdrag att kommunicera tjänster, utbud, beslutade mål och uppdrag.

## **5. Ansvar för användning av sociala medier**

Kommunikationschefen är ansvarig för kommunens övergripande konton i sociala medier.

Kommunikationsenheten stöttar kommunens verksamheter med vägledning och råd för korrekt och effektiv användning av sociala medier.

Sektorchef beslutar om respektive verksamhets kommunikation på sociala medier och utser vilka personer som ska ansvara för publicering.

Verksamhetschef eller enhetschef ansvarar för att verksamheten har resurser, kunskap och rutiner att sköta de sociala kanalerna. Innan ett konto startas ska avstämning med kommunikationsenheten ske för att säkerställa att kommunen har en förteckning över de samlade kanalerna. Ansvarig chef har också ansvaret att informera kommunikationsenheten när en kanal läggs ner. Närmaste chef ansvarar för att det alltid finns minst två personer i verksamheten som har tillgång till kontot för att undvika att tillgången till kontot förloras. När en person med tillgång till kontot slutar ska en ny person utses skyndsamt.



## **6. Regler för användning av sociala medier**

Innan en verksamhet öppnar ett konto i sociala medier ska verksamheten motivera kontots syfte utifrån verksamhetens mål och kommunikationsplan.

### **Lagar och regler**

Kommunens officiella kanaler hanteras i enlighet med gällande lagstiftning som till exempel:

- offentlighetsprincipen
- arkivlagen
- dataskyddsförordningen
- lagen om tillgänglighet till digital offentlig service
- lagen om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk

### **Personuppgifter**

Kommunen ansvarar för både de personuppgifter som vi själva publicerar och personuppgifter som andra personer publicerar på våra konton via exempelvis kommentarer eller meddelanden.

### **Kränkande innehåll och sekretess**

Kränkande eller av annan anledning olämpligt innehåll ska gallras skyndsamt, helst inom 24 timmar och i enlighet med kommunens dokumenthanteringsplan. Om innehåll behöver raderas ska innehållet sparas, till exempel som en skärmdump innan radering. Ansvarig verksamhet ansvarar för att förvara det sparade innehållet till dess att innehållet kan gallras timmar i enlighet med kommunens dokumenthanteringsplan.

Med kränkande innehåll avses exempelvis:

- Våldsskildringar eller pornografi
- Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- Svordomar eller obscena ord
- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- Uppmaningar till brott

Exempel på annat olämpligt innehåll som kan behöva gallras:

- Partipolitiska budskap
- Reklam för produkter och tjänster
- Personuppgifter som publicerats i kommentarer eller meddelanden.
- Sekretessbelagda uppgifter
- Uppgifter som strider mot personskyddslagen

### **Bevakning och ansvar att svara på frågor**

Administratörer för ett konto ansvarar för att dagligen (under kontorstid) bevaka inkomna frågor eller inlägg och se till att dessa hanteras. Inkomna frågor ska hanteras och vid behov överlämnas till rätt handläggare så att de kan besvaras. Om

administratör är frånvarande ska ersättare utses. Ett konto med öppen kommentarsfunktion ska hållas under uppsikt under arbetstid.

Berörd chef är ytterst ansvarig för att frågor besvaras skyndsamt eftersom dessa är att betrakta som inkommen handling.

### **Arkivering**

Innehållet i sociala kanaler lyder under arkivlagen och ska arkiveras. Verksamheten som ansvarar för kontot ansvarar för att skärmdumpa och bevara layout och innehåll två gånger per år.

### **Tydlig avsändare och grafisk profil**

Informationen på sociala medier ska ha en tydlig avsändare och präglas av kommunens varumärke. Kommunens logotyp ska anges i kanalen i enlighet med riktlinjerna för kommunens grafiska profil eller enligt godkänd särprofilering.

Alla officiella inlägg och kommentarer som görs via kommunens konton ska göras med kommunen som avsändare. Kommentarsvar ska avslutas med förnamn och titel på den som svarar. Tonen i inläggen ska vara lättsam och personlig men inte privat.

### **Inaktiva konton ska stängas**

Ett konto som inte längre ska användas, är inaktivt eller som inte underhålls i enlighet med dessa regler ska avslutas och stängas.

## **7. Levandegöra**

Reglerna för sociala medier kommuniceras via Kungälv kommunens intranät och genom verksamheters kontakt med kommunikationsenheten.

## **8. Uppföljning**

Kommunikationsenheten har upprättat och underhåller en förteckning på kommunens webbplats över kommunens närvaro på sociala medier.