

Riktlinje för sociala medier

Denna riktlinje gäller vid användning av sociala medier för Region Norrbotten (regionen) i enlighet med regionens kommunikationsstrategi. Riktlinjen gäller för samtliga anställda och anknutna personer som representerar regionen med hjälp av tjänster för sociala medier.

För detaljfrågor angående hantering av sociala medier hänvisas till det stöd som finns i riktlinjer för sociala medier från [Sveriges Kommuner och Lands-
ting \(SKL\)](#) och [E-delegationen](#) samt i tillämpliga lagar. Kanaler i sociala medier som skapats för regionen ska följa särskilda regler och rutiner som tas fram för respektive tjänsteplattform av Kommunikationsavdelningen, Regiondirektörens stab.

Inledning/Bakgrund

Det moderna informationssamhället ger stora möjligheter att kommunicera i digitala kanaler genom fritt tillgängliga sociala medier. Dessa gör det enkelt att sprida information, skapa dialog och samarbeta på många sätt.

Riktlinjen ska ses som ett stöd till medarbetare och chefer om hur man bör förhålla sig till sociala medier och vad som ska styra närvaron på dessa. All närvaro i sociala medier bygger på förtroende, transparens och sunt förnuft. Hanteringen av sociala medier omfattas av samma grundläggande regler som gäller för regionens egna kanaler.

Alla anställda i regionen som använder sociala medier bör känna till grunderna i denna riktlinje och på vilket sätt den egna närvaron på sociala medier kan påverka regionens varumärke, verksamhet och medarbetare. De som använder sociala medier i tjänsten har ett utökat ansvar att känna till de regler och rutiner som gäller för dessa kanaler.

Definition

Sociala medier är ett samlingsnamn på tekniska tjänster för social interaktion med användargenererat innehåll. Några av de vanligast förekommande idag är Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn, Flickr, Pinterest, Instagram och Snapchat. Bloggar, poddradio, chattfunktioner och diskussionsforum tillhör också kategorin sociala medier.

Förhållningssätt till sociala medier i arbetet

*Tillsammans för Norrbotten
– bästa livet. bästa hälsan*

Detta är regionens vision och så bör vi också uppfattas i sociala medier. Övriga styrdokument, strategier och riktlinjer ska också vara vägledande för det som sprids i sociala medier.

Roller och ansvar

Medarbetare som representerar regionen i regionens egna kanaler för sociala medier ska ha fått uppdraget av ansvarig chef med lämplig instruktion/utbildning för uppgiften. I uppdraget klargörs att medarbetaren använder sociala medier i egenskap av medarbetare och inte som privatperson.

Rutiner och uppgifter för inloggning till egna kanaler samt uppgift om vilka som har behörighet att administrera och publicera på dessa, skall finnas tillgängliga för ersättare och ansvarig chef.

Ansvar vid hantering av egna kanaler innebär alltid följsamhet till regionens styrdokument, denna anvisning, och tillämpliga lagar.

Kommunikationsavdelningen ansvarar för att stödja arbetet med sociala medier, omvärldsbevaka inom området, skapa och uppdatera rutiner och regler, samt hålla en aktuell förteckning över kanaler för sociala medier tillgänglig på regionens webbplats norrboten.se

Syfte och mål

Kanaler som upprättas för regionens räkning i sociala medier skall ha ett tydligt syfte och mål och stödja regionens strategi och värderingar. Finns redan en passande kommunikationskanal så ska denna övervägas noga innan en ny skapas.

Kommunikationsavdelningen ska alltid kontaktas om önskemål finns att starta upp verksamhet i sociala medier.

Tydlig avsändare

Region Norrbotten skall alltid vara en tydlig avsändare. Hänvisning skall finnas till regionens webbplats, norrboten.se, där all grundläggande information till medborgare ska vara samlad och tillgänglig. Regionens logotyp ska finnas med för att tydligt visa vem som är avsändare. Kontaktperson och regler för vilket användarskapat innehåll som tillåts ska framgå.

Transparens

Den som publicerar innehåll som berör regionen ska öppet kunna redovisa vem man är och vad man arbetar med tydligt och sanningsenligt. Om något blir fel ska det hanteras ärligt. Förklara varför det blev fel, åtgärda felet och var tydlig med vad som blivit ändrat för att rätta till felet.

Lagar och regler

Sociala medier lyder under samma lagar och regler som andra medier och kommunikationskanaler. Medarbetare som publicerar innehåll i sociala medier ansvarar för att ha kännedom om regionens kommunikationsstrategi och mediepolicy. Tjänsteplattformar för olika sociala medier har även egna regler och användarvillkor som ska respekteras och följas.

Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier. Vårdpersonal har särskilt att ta hänsyn till integritetsskydd och tystnadsplikt vad gäller patientuppgifter.

Allmänna handlingar

Inlägg som görs av medarbetare på sociala medier, på eget initiativ eller på uppdrag, betraktas som allmän handling om de görs inom ramen för regionens verksamhet. Kanaler för sociala medier ska bevakas dagligen under kontorstid så att inkomna kommentarer kan besvaras och hanteras. Inlägg i slutna forum utgör inte allmänna handlingar.

Personuppgifter

Personuppgiftslagen (SFS 1998:204) och [EU:s dataskyddsförordning GDPR \(General Data Protection Regulation\)](#) som börjar gälla från 25 maj 2018, finns till för att personlig integritet inte ska kränkas genom oönskad identifiering och behandling av personuppgifter. När personer blir identifierbara genom medverkan i sociala medier som regionen ansvarar för så blir regionen personuppgiftsansvarig. Medgivande krävs innan publicering av sådana uppgifter i sociala medier.

Serviceskyldighet

Enligt förvaltningslagen (SFS 1986:223) ska regionen snarast möjligt hantera ärenden och förfrågningar från enskilda. Det gäller även meddelanden som publicerats och som kommer in genom regionens kanaler för sociala medier. Denna skyldighet gäller även om regionen kommunicerat på andras kanaler i sociala medier. Däremot gäller detta inte för meddelanden genom slutna forum.

Gallring av inlägg och kommentarer

[Norrbottnens läns landstings dokumenthanteringsplan](#) tar inte specifikt upp sociala medier, men dessa omfattas av några typer av handlingar som kan gallras ut när de inte längre är aktuella. Bland annat gäller detta handlingar av mindre betydelse som; förfrågningar, upplysningar och meddelanden. Det gäller även handlingar inkomna för kännedom som inte föranleder åtgärd eller tillför sakuppgift i ett ärende samt inkomna förfrågningar eller meddelanden av tillfällig karaktär.

Det innebär att inlägg och kommentarer på sociala medier får tas bort när de inte längre är aktuella. Detta gäller även för kommentarer som är uppenbart kränkande eller går utanför det ämne som kommentaren berör.

Regler för vilken typ av inlägg och kommentarer som inte är tillåtna, upprättas separat för de sociala medier som regionen använder och ska då även tydligt framgå i dessa kanaler.

Diarieföring och arkivering av inlägg och kommentarer

Inlägg och kommentarer som kräver en åtgärd från regionen i form av ett formellt svar, ska diarieföras och arkiveras. Inlägg och kommentarer där personuppgifter eller enskildas förhållanden kommer fram, ska hänvisas till direkt och säker kontakt genom för ärendet passande kanaler, diarieföras och tas bort. Skärmbilder ska skapas och sparas när diarieföring av inlägg och kommentarer krävs.

Användning av sociala medier utanför arbetstid

Utanför arbetstid är det fritt att använda sociala medier och där även berätta var och med vad man arbetar. Det ingår i den grundlagsskyddade yttrande- och meddelarfriheten. Det är däremot viktigt att det klart ska framgå att det du då gör, är som privatperson och inte hör till din yrkesroll.

Undvik att svara för regionens räkning i andra forum eller via privata konton som kan vara svåra att spåra och hantera som allmän handling.