

Beslutad av: Regionstyrelsen 2019-10-15

Diarienummer: RS-2019-04626

Giltighet: från 2019-11-01 till 2023-10-31

Riktlinje

# Sociala medier 2019–2023

Riktlinjen gäller för: Samtliga förvaltningar och bolag inom VGR

Innehållsansvar: Koncernstab Kommunikation och externa relationer

Dokumentet ersätter: Att använda sociala medier – råd till verksamheter och medarbetare 2010, samt Riktlinjer för anställda i sociala medier, 2012

# Innehåll

Sammanfattning .....	2
Syfte och mål .....	3
Resurser och ansvar .....	3
Förvaltningar och bolags ansvar .....	4
Medarbetares ansvar .....	5
Innehåll, bemötande och engagemang .....	6
Kommentering och moderering .....	6
Andras konton .....	6
Kriser och särskilda händelser .....	7
Juridik.....	7

## Sammanfattning

Västra Götalandsregionens (VGR) kommunikations- och påverkanspolicy, antagen av regionfullmäktige i januari 2019, säger att sociala medier och digitala kanaler är en självklar del av VGR:s kommunikation. Riktlinjer för sociala medier och tillhörande rutiner och handböcker ska vägleda och uppmuntra medarbetare i VGR:s alla verksamheter att använda sociala medier på ett sätt som är förenligt med kommunikations- och påverkanspolicy och bidra till visionen ”Det goda livet”.

- VGR:s närvaro i sociala medier ska vara genomtänkt och resursatt.
- Vi tar ansvar för vår kommunikation och modererar aktivt, vi följer upp, besvarar och håller ordning i våra kommentarsfält.
- Vår kommunikation präglas av öppenhet, korrekthet, tillgänglighet, tydlighet, saklighet och snabbhet.
- VGR:s engagemang i sociala medier ska följas upp genom att mäta om vi når uppsatta mål, både ur kvantitativt och kvalitativt perspektiv.
- Riktlinjerna avser såväl text, som bild, film och ljud.
- Våra medarbetares privata användning av sociala medier faller utanför riktlinjens tillämpningsområde.

## Syfte och mål

Genom sociala medier finns VGR där invånarna är och det är nödvändigt för att fortsätta vara relevant och trovärdig. Sociala medier är en arena för debatt och opinion där vi kan fånga upp frågor som engagerar den egna verksamheten och visa hur vi är en ledande samhällsaktör.

Kommunikation i sociala medier ska stärka VGR som kommunikativ organisation, göra oss mer nåbara, utveckla dialogen och relationerna med allmänhet, invånare, patienter och intressenter. Genom sociala medier ökar våra möjligheter att få in synpunkter, kunskap och förslag som kan göra våra verksamheter bättre. Delaktighet och möjlighet att påverka är en förutsättning för demokratin.

Kommunikationen i sociala medier ska samspela med och stärka kommunikationen i de digitala huvudkanalerna. Som myndigheter kommunicerar vi aldrig viktiga frågor enbart via sociala medier. Invånare ska kännas sig trygga med att all väsentlig information finns på respektive verksamhets hemsida och 1177.se.

I sociala medier för VGR en aktiv dialog och skapar relationer med medarbetare i organisationen och invånare i Västra Götaland.

Våra konton på sociala medier ska kunna handla om politik men inte vara politiska. De ska kunna skildra politiska beslut men utan politiska utspel eller debatt. Kommunikationen på våra plattformar är saklig, opolitisk och neutral.

## Resurser och ansvar

VGR:s närvaro i sociala medier ska vara genomtänkt och resurssatt. Det innebär att en planering för både innehåll och resurser ska göras innan ett engagemang i sociala medier påbörjas.

Exempel på frågor som behöver besvaras.

- Vad vill vi få ut av vår närvaro i sociala medier?
- Vilka plattformar ska användas?
- Hur organiseras arbetet?
  - Vem är ansvarig?
  - Vilka har tillgång?
  - Rutiner för att säkra kontinuitet i arbetet med sociala medier.
- Vilka verktyg och vilken kompetens behövs?
- Hur mäter vi och följer upp våra mål?
- Rutiner för när kontot avslutas.

## Förvaltningar och bolags ansvar

För att myndigheten, allmänheten och medier ska veta vilka allmänna handlingar som finns på externa webbplatser behöver myndigheten ha en uppdaterad förteckning över vilka externa webbplatser som myndigheten är aktiv på. Det betyder att VGR:s konton på sociala medier listas på <http://www.vgregion.se/some>.

- All närvaro på sociala medier för förvaltningar och bolag inom VGR ska anmälas till koncernkontoret, Kommunikation och externa relationer, med fördel via epost [nyhetsgruppen@vgregion.se](mailto:nyhetsgruppen@vgregion.se). Det samma gäller när konton avslutas.
- Engagemang i sociala medier ska beslutas av ansvarig chef och en eller flera huvudadministratörer för respektive konto ska utses. Beslut ska dokumenteras.
- De konton/profiler som administrerar VGR:s konton på sociala medier ska vara äkta. Inga falska konton ska skapas, det är vanligtvis brott mot såväl plattformarnas egna regelverk samt kan skada/försvåra VGR:s arbete i sociala medier.
- Varje förvaltning och bolag ansvarar för sin egen närvaro på sociala medier. Koncernkontoret ansvarar för de kanaler som är regionövergripande/gemensamma.
- VGR:s närvaro i sociala medier ska som huvudregel följa VGR:s visuella profil och stilguide. Exempelvis bolag och konkurrensutsatta verksamheter kan använda sedan tidigare beslutad visuell profil.
- Varje förvaltning och bolag är ansvariga för att de medarbetare som i tjänsten hanterar sociala medier-konton har tillräckliga kunskaper och kan gällande lagstiftning.
- När VGR betalar för marknadsföring/spridning av inlägg ska det beslutas av ansvarig chef och ska göras restriktivt. Annonsering ska ha ett tydligt syfte, göras utifrån förväntad effekt och bör vara en integrerad del av andra marknadsföringsaktiviteter, till exempel kring rekrytering av nya medarbetare.

## Medarbetares ansvar

- VGR uppmuntrar medarbetare att i sitt arbete använda sig av sociala medier och delta i samtalet kring VGR:s verksamhet. Det innebär att invånarna har yttrandefrihet gentemot dig och du har ett ansvar att bemöta detta sakligt och objektivt.
- För att en anställd ska kunna använda sociala medier för VGR:s räkning i tjänsten ska ett uppdrag från chef finnas. Den som svarar för VGR:s räkning ska göra det utifrån verksamhetens användarprofil, inte svara utifrån sin privata profil.
- Var och en som publicerar något på sociala medier ansvarar själv för det i enlighet med reglerna i bland annat brottsbalken (1962:700). Det innebär att man kan bli straffrättsligt ansvarig för sina inlägg.
- Den grundlagsskyddade yttrandefriheten innebär att du har rätt att uttrycka dina egna tankar och åsikter, och även kritik om VGR, på dina privata konton i sociala medier, men du får inte utge dig för att vara talesperson för din verksamhet.
- Som anställd inom VGR omfattas du av bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt vilket innebär vissa begränsningar i den långtgående rätten att uttrycka sig fritt. Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller som huvudregel för uppgifter som inte omfattas av sekretess.
- Repressalier från VGR gentemot medarbetare för det som uttalats i sociala medier får inte förekomma.
- Arbetsgivaren ska agera utifrån arbetsmiljöaspekter på sådant som kan uppfattas som kränkning eller mobbning i sociala kanaler.
- Det kan vara svårt för en invånare att skilja på i vilken roll du uttrycker dig på i sociala medier. Det som är tillåtet är inte alltid lämpligt. Använd sunt förnuft.

## Innehåll, bemötande och engagemang

VGR:s kommunikation är öppen, proaktiv, saklig, trovärdig och respektfull. Kommunikationen har personligt tilltal och är korrekt. Vi följer upp, besvarar och modererar aktivt på våra konton i sociala medier.

Det innebär:

- Vi svarar skyndsamt på de frågor som ställs till oss på våra konton.
- Vi bemöter och förtydligar felaktigheter och missförstånd.
- I vår yrkesroll representerar vi VGR och den egna verksamheten.
- Våra inlägg och svar är seriösa och sakliga, skrivna med enkelt och begripligt språk. När det är motiverat kan vi t ex. använda humoristiskt anslag.
- Om det är lämpligt undertecknar vi med förnamn och funktion.
- I största möjliga mån undviks svar som uppfattas som standardiserade. Varje unik fråga bör besvaras med ett unikt svar.

Inlägg i VGR:s namn ska vara verksamhetsrelaterade, genomtänkta och gärna locka till engagemang.

Vår kommunikation på sociala medier är ytterst restriktiv när det gäller att publicera bilder eller uppgifter om patienter under pågående behandling. Detta bör endast ske i undantagsfall och då utifrån en genomtänkt kommunikationsstrategi där patientmedverkan fyller ett viktigt och oundgängligt syfte. Publicering kräver samtycke från patienten.

Att använda sig av barn och andra personer som inte kan ge ett informerat samtycke kännetecknas av ytterligare restriktivitet.

## Kommentering och moderering

Varje VGR-konto ska ha regler för kommentering och moderering, tydliga för både de som ansvarar för kontot och om möjligt för den som besöker kontot. Det ska också finnas hänvisning till när kontot är bemannat och en kontaktfunktion.

Reglerna kan anpassas för respektive plattform/konto och tydliggör exempelvis vilka slags kommentarer som är olämpliga och som behöver hanteras. Generella kommenteringsregler för Västra Götalandsregionen finns på <http://www.vgregion.se/some>.

## Andras konton

Som huvudregel deltar VGR inte i dialogen på andras konton i sociala medier. Den information VGR sprider ska utgå från egna kommunikationsplattformar.

Om det finns ett behov för en talesperson att gå in i andras flöden och kommentera ska vi i första hand hänvisa och länka till svaren på våra egna plattformar.

Var uppmärksam på vilka konton som VGR:s konton följer och agerar med. VGR:s konton följer andra konton som är i linje med eller intressanta för den egna verksamheten.

# Kriser och särskilda händelser

En kris kan till exempel vara en allvarlig olycka eller en händelse som påverkar förtroendet för VGR. Gemensamt för kriser är att information sprids från många håll och mycket snabbt i sociala medier. Att inte agera ökar enbart spekulationer och ryktesspridning. Det är inte ovanligt att bristen på, eller felaktig, information förvärrar en kris eller skapar en ny kris.<sup>1</sup>

Eftersom VGR kommunicerar med medborgarna på sociala medier i vardagen förväntas kommunikation även ske på sociala medier vid en kris. Vid kriser skapas ett stort intresse kring det inträffade och informationstrycket blir stort.

Därför är det viktigt att varje enskild verksamhet har en plan för hur olika typer av kriser ska hanteras i sociala medier. Fysiska kriser kan ha en hantering medan förtroendekriser kräver en annan.

## Juridik

### Allmänna handlingar och gallring

Varje svensk medborgare har rätt att ta del av allmänna handlingar, enligt 2 kap. 1 § tryckfrihetsförordningen. Med handling menas framställning i skrift eller bild (traditionella handlingar) eller upptagning som kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas endast med tekniskt hjälpmedel.

Inlägg och kommentarer på sociala medier är att betrakta som allmänna handlingar. Det innebär att vi måste ta ställning till vad som ska diarieföras och vad som kan gallras.

Allmänna handlingar ska registreras så snart de har kommit in till eller upprättats hos en myndighet. Handlingar som inte omfattas av sekretess behöver inte registreras om de hålls ordnade så att de lätt är sökbara. Om man tar en Facebook-sida som exempel är mediet uppbyggt på sådant sätt att inlägg ligger i kronologisk ordning och därmed räcker det att de finns tillgängliga där.

För VGR finns ett generellt gallringsbeslut som gäller samtliga av VGR:s verksamheter. Varje styrelse/nämnd ska sedan ha ett så kallat tillämpningsbeslut som visar just hur man tillämpar gallringsbeslutet, det innebär att varje förvaltning har en egen dokumenthanteringsplan.

I exempelvis regionstyrelsens dokumenthanteringsplan står följande vad gäller sociala medier.

- Om inlägg i sociala medier är knutet till, och har betydelse för, ett pågående ärende i Public360 så ska även det bevaras i Public360.
- Inlägg av vikt i sociala medier - bevaras i Sharepoint/Alfresco

<sup>1</sup> MSB:s handbok, Skriva i sociala medier – i händelse av kris.  
<https://www.msb.se/RibData/Filer/pdf/27349.pdf>

- Gäller inlägg i t ex Facebook, Instagram, Twitter med flera. Bevaras om konversationen inte är av tillfällig eller ringa betydelse. Information som skapats enbart i syfte att läggas ut på webben (artiklar, bilder, film, foto, intervjuer m.m.) bevaras. Presentation och gränssnitt, dvs sidans utseende och struktur, kan gallras vid inaktualitet förutsatt att URLadressen meddelats till Regionarkivet. Sidan kan då fångas upp i det kontinuerliga svepet för arkivering av webbsidor hos förvaltningarna i VGR.
- Inlägg av tillfällig eller ringa betydelse i sociala medier - gallras vid inaktualitet.

För en hållbar bevarandestrategi av användargränssnitt/utseende (presentationen) krävs att url:erna till de sociala medier som används lämnas till Regionarkivet. En insamling av informationen som finns på [www.vgregion.se/some](http://www.vgregion.se/some) sker automatiskt 4 ggr/år (samtidigt som man fångar in regionens officiella hemsidor).

## GDPR

Dataskyddsförordningen, GDPR, ger ramar för hur offentliga myndigheter och företag ska behandla personuppgifter. Därutöver finns svensk lagstiftning som närmare reglerar hur personuppgifter får hanteras.

Inom VGR hanteras idag en stor mängd personuppgifter. I och med GDPR ställs inte bara krav på att hanteringen av de personuppgifter som flödar sker på ett lagligt sätt, utan också på att vi som hanterar personuppgifter kan visa på att lagkraven efterlevs.

Myndigheter kan i allmänhet inte använda grunden samtycke för behandling av personuppgifter, utan ska istället kunna luta sig mot en annan rättslig grund. För VGR är vanligtvis den rättsliga grunden att vi utför en uppgift av allmänt intresse.

Enligt 6 § myndighetsförordningen är det myndigheters uppgift att tillhandahålla information om sin verksamhet. När vi informerar om vår verksamhet på webben och i sociala medier anses den eventuella personuppgiftsbehandling som det medför utgöra en uppgift av allmänt intresse. Vi kan alltså i regel använda oss av grunden allmänt intresse, och ska i regel inte inhämta något formellt samtycke.

Tänk dock på att personuppgifter, exempelvis namn och bilder, som enskilt betraktas som harmlösa ändå kan uppfattas som kränkande beroende på sammanhanget de publiceras i. Fundera alltid en extra gång över hur innehållet kan tolkas innan du trycker på publicera. När det gäller känsliga eller extra skyddsvärda personuppgifter (t.ex. personnummer) får de aldrig publiceras på sociala medier.

## Yttrandefrihet och meddelarfrihet

När man har uppdrag i tjänsten att skriva och befinna sig på sociala medier för att kommunicera med invånare eller intressenter är man representant för VGR och verksamheten.

Anställda hos myndigheter har rätt till samma yttrandefrihet som andra medborgare i sin privata användning av sociala medier. Det betyder att en anställd i VGR har rätt att fritt uttrycka tankar, åsikter och känslor i tal skrift, bild eller på annat sätt. Vidare har en



anställd rätt att meddela uppgifter i vilket syfte som helst i syfte att göras offentliga i en tryckt skrift, i program eller genom tekniska upptagningar (meddelarfrihet). Den anställdes rätt kan dock begränsas av bestämmelserna om sekretess och tystnadsplikt.

## Efterforskningsförbud och repressalieförbud

Arbetsgivaren är förbjuden att efterforska vem som nyttjat sin yttrandefrihet eller meddelarfrihet i en speciell fråga. Arbetsgivaren får inte heller avskräcka en anställd genom kritik eller bestraffningar eller på annat sätt ingripa mot en anställd som använt sin yttrandefrihet eller meddelarfrihet.

VGR tillämpar även efterforsknings- och repressalieförbudet för medarbetare som privat använder och närvarar i sociala medier.<sup>2</sup>

## Offentlighets- och sekretesslagen

Inlägg som innehåller sekretessbelagd information får inte förekomma i sociala medier.

Om personer som kommunicerar med VGR i de sociala medierna tar upp frågor som är av känslig eller till och med sekretessbelagd karaktär ska konversationen avbrytas. De sekretessbelagda uppgifterna ska raderas i det sociala mediet och medarbetaren ska vid behov se till att kommunikationen följer mer traditionell ärendehantering, (jämför stycket ovan om Allmänna handlingar och gallring).

## Förvaltningslagen och serviceskyldigheten

För alla myndigheter gäller en allmän serviceskyldighet gentemot allmänheten, 6 § förvaltningslagen. Om en myndighet väljer att vara aktiv via sociala medier ska den allmänna serviceskyldigheten uppfyllas även här.

Det innebär att myndigheten ska:

- Lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde
- Hjälpa till i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet
- Besvara frågor från enskilda så snart som möjligt
- Hjälpa till rätta om någon av misstag har vänt sig till fel myndighet.

## Brottsbalken med mera

Var och en som publicerar något på sociala medier ansvarar för det i enlighet med reglerna i bland annat brottsbalken (1962:700). Det innebär att man kan bli straffrättsligt ansvarig för sina inlägg. Exempel på brott är olaga hot, olaga integritetsintrång, uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografibrott, olaga våldsskildring, förtal, ärekränkning, förolämpning, ofredande, svindleri, sexuellt ofredande.

<sup>2</sup> Västra Götalandsregionens kommunikations och påverkanspolicy.  
<https://www.vgregion.se/om-vgr/styrande-dokument/>

Även intrång i upphovsrätt eller i rättighet skyddas genom föreskrift i 5 kap. lagen (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk genom att sända in meddelandet.

## Lagen om elektroniska anslagstavlor

Lag (1998:112) om elektroniska anslagstavlor omfattar elektronisk förmedling av meddelanden.

Med en elektronisk anslagstavla avses elektroniska tjänster där man kan ta del av andras meddelanden och sända egna meddelanden till andra, dvs. att tjänsten är interaktiv. Exempelvis Facebook, Instagram, diskussionsforum och bloggar med kommentarsfunktion.

Den som ansvarar för en elektronisk anslagstavla är skyldig att:

- Hålla uppsikt över insända meddelanden. Hur ofta beror på hur stor trafik det är på anslagstavlan och vilken slags forum det är fråga om, men minst en gång i veckan.
- Ta bort brottsligt material som hamnat där, exempelvis uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografibrott, olaga våldsskildring, upphovsrättsintrång.

## Styrande dokument

Dokument som huvudsakligen är relaterade till och styrande över Riktlinje sociala medier är:

- Kommunikations- och påverkanspolicy 2019-2023
- Identitets- och varumärkespolicy för Västra Götalandsregionen 2019-2024
- Kriskommunikationsplan för Västra Götalandsregionen