

RETNINGSLINJER FOR BRUK AV SOSIALE MEDIER FOR ANSATTE I LILLESAND KOMMUNE

Disse retningslinjene er utformet i tråd med kommuneloven, offentlighetsloven, personopplysningsloven, forvaltningsloven, åndsverksloven og arkivloven. De er også i tråd med anbefalinger fra Datatilsynet og Direktorat for informasjonsteknologi og forvaltning (Difi).

Kommuneloven § 4 sier: *"Kommuner og fylkeskommuner skal drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Forholdene skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale -- forvaltning."* Lillesand er en åpen kommune med en informasjonsstrategi i tråd med kommunelovens mandat. Sosiale medier som verktøy i kommunens kommunikasjonsarbeid representerer en mulighet, men også en utfordring.

Kommunens hjemmeside er hovedkilden for informasjon til innbyggerne. Ingen informasjon av vesentlig betydning skal bare legges på sosiale medier. Innbyggerne må ikke ha en identitet på sosiale medier for å få nødvendig informasjon. Dessuten er det strenge krav til hjemmesideløsninger ift. universell utforming, som sosiale medier ikke nødvendigvis oppfyller.

1. Lillesand kommune bruker sosiale medier til følgende:

- Som verktøy i kommunens overordnede informasjons-/ kommunikasjonsarbeid og omdømmebygging; skal sikre åpenhet, dialog og medvirkning.
- Som verktøy for kommunens førstelinjetjeneste; til generell informasjonsvirksomhet og til enkel (ikke arkivverdig) kommunikasjon.
- Til å styrke informasjonsarbeidet ved å spre lenker til aktuell og vesentlig informasjon på hjemmesiden.

Veiledende regler for deg som ansatt med en funksjon knyttet til sosiale medier:

- Svar på generelle spørsmål og kommentarer.
- Si takk for skryt.
- Svar også på nøytrale kommentarer (som er henvendt til kommunen).
- Rett alltid opp faktafeil.
- På generelle svar skriver du under med eget navn (kun fornavn?).
- Tilpass formen på svaret etter henvendelsens form og innhold. Saklig? Humoristisk? Formell? Unngå ironi og sarkasme.
- Innlegg og kommentarer som er lovstridige blir slettet. Personangrep, sjikane, uakseptabelt språk, personopplysninger og innlegg som ikke har noe med Lillesand kommune å gjøre, blir også slettet.

2. Generelle prinsipper ift. Lillesand kommune på sosiale medier

2.1 Rolleforståelse på sosiale medier

Du som ansatt må skille mellom deg som privatperson og din rolle som ansatt. Utfordringen med sosiale medier er at dette skillet raskt kan utviskes. I vårt informasjonsreglement står det bl.a.: *«Den enkelte ansatte skal gjøre oppmerksom på at det dreier seg om personlige ytringer.»* Du som ansatt må dermed sikre at dine personlige ytringer på sosiale medier faktisk oppfattes som personlige. Hvis det kan

reises tvil gjør du det klart at du uttaler deg på egne vegne. Dette er særlig viktig i faglige og politiske spørsmål.

I din arbeidstid skal du ikke publisere på sosiale medier som privatperson. Som privatperson bruker du heller ikke din kommunale epostadresse (les mer under pkt. 3.1). Du må også vurdere nøye om du som skal "være venn" med egne elever, foreldre til egne elever/ barnehagebarn på din private Facebook-konto (les mer under pkt. 2.2).

2.2 Sosiale medier egner seg ikke til saksbehandling, herunder brukerkontakt

Begrepet "saksbehandling" dekker all kontakt med enkeltpersoner tilknyttet en konkret sak. Dette gjelder personlig oppfølging av brukere; alt fra det å avtale møter eller å diskutere vedtak. Alle dokumenter knyttet til saksbehandling skal arkiveres. Lagring av kommunikasjon hos tjenesteleverandører av sosiale medier tilfredsstiller ikke arkivlovgivningens krav. Arkivverdig dokumentasjon må hentes ut og lagres hos forvaltningsorganet selv. (Les mer i pkt. 3.2)

Som privatperson bør du unngå "å være venn med" bruker/ brukers pårørende, som du kan møte i saksbehandlingssituasjoner. Hvis du skal avslå en kontaktførespørsel, kan følgende tekst tilpasses og benyttes: *"Takk for henvendelsen! Dessverre må jeg avslå tilbudet ditt. Ansatte i Lillesand kommune frarådes generelt å ha nåværende eller tidligere pasienter/ brukere som forbindelser på <sosialt medium>. Jeg håper du har forståelse for dette. Med vennlig hilsen <NN>"*

2.3 Taushetsplikt på sosiale medier

Du må alltid ivareta din taushetsplikt. Alle personopplysninger (herunder foto) som rører et bruker-/ klientforhold er taushetsbelagte. Det finnes ikke noe "lukket nett" på sosiale medier, og du må derfor verken diskutere med eller diskutere pasienter/ elever/ brukere i sosiale medier. Vær også forsiktig med å viderefremidle anonymiserte brukerhistorier. (Les mer i pkt. 3.2 og 3.3)

2.4 Kommunens hjemmeside er hovedkilden for all vesentlig innbyggerinformasjon

Alle kommunale enhetskontoer og innlegg på kommunale enhetskontoer skal ha en fast link til kommunens hjemmeside. Kommunens hjemmeside skal ha link til alle kommunale enhetskontoer/ enhetsider på sosiale medier; det betyr at Web-ansvarlig må få beskjed om nye/ avsluttede enhetskontoer.

2.5 Sosiale medier i en krisesituasjon

I krisesituasjoner er det kriseledelsen som orienterer innbyggerne og egen organisasjon om situasjonen. Kriseinformasjon som kommunen deler i sosiale medier skal peke til informasjonen som ligger på kommunens hjemmeside, som er godkjent og som blir oppdatert kontinuerlig. (Se Plan for beredskap og kriseledelse, herunder plan for helsemessig og sosial beredskap.)

2.6 Kriser/ trusler i sosiale medier

Dersom du som ansatt i Lillesand kommune får vite om en krise-/ trusselsituasjon via sosiale medier (i eller etter arbeidstid), så håndterer du det på samme måte som du ville gjort hvis du opplever en kritisk situasjon eller trusler "på gata". Du kontakter først aktuell nødetat. Hvis du opplever det som relevant kontakter du i tillegg kommunen; på dagtid kontakter du din leder og/ eller kommunens beredskapskoordinator, og etter arbeidstid bruker du kontaktinformasjon til beredskapskoordinator som ligger på kommunens hjemmeside.

2.7 Opphavsrett og sosial medier

Åndsverksloven gir opphavspersonen enerett til å råde over åndsverket sitt, herunder å gjøre det tilgjengelig for allmennheten. Det betyr at hvis vi uten samtykke legger ut andres tekst, bilder og eller musikk på kommunens hjemmeside/ på sosiale medier vil det

krenke opphavsretten. Eksempelvis er det brudd på opphavsretten hvis vi, uten innhentet samtykke, publiserer et bilde (tatt av Lillesand kommune) av en skulptur i Lillesand sentrum som noen har opphavsretten til.

2.8 Ansvarsforhold knyttet til sosiale medier

Enhetsleder/ ansvarlig leder er ansvarlig for og skal være informert om drift av kommunale enhetskontoer på sosiale medier. Ansatte kan ikke opprette/ nedlegge en kommunal konto på sosiale medier uten å avklare dette med nærmeste ansvarlig leder (enhetsleder, stabssjef, kommunalsjef). Behovet og ressursbruken må alltid vurderes nøye. Den enkelte enhet/ avdeling har selv redaktøransvar for siden og er ansvarlig for at lovverk og kommunens retningslinjer følges. Enhetsleder skal ha full innsikt i den ansattes tilstedeværelse på sosiale medier i rollen som ansatt. Dette er også et argument for at såkalte "lukkede grupper" ikke egner seg til kommunal bruk.

3. Mer om rolleforståelse, saksbehandling, arkiveringsplikt og informasjonssikkerhet

Dette er begreper som henger tett sammen og vi prøver å gå i litt i dybden for å gi det hele bildet.

3.1 Mer om rolleforståelse:

Hold debatter på et saklig nivå. Selv om du ytrer deg som privatperson på sosiale medier, kan det oppfattes som at din ytring representerer kommunen. Hvis du som privatperson f.eks. svarer på spørsmål om Lillesand kommune/ om kommunens syn i aktuelle saker, så vil du fort oppfattes som ansatt. Hvis du som privatperson legger inn en kommentar/ omtale ang. kommunens drift (positiv eller negativ) på en kommunal side, så vil du heller ikke alltid oppfattes som privatperson. Det er mange (innbyggere, brukere og ansatte) som kjenner deg som ansatt i kommunen.

Kommunens logo, profilbilde av deg i ditt arbeidsantrekk el. lignende skal ikke brukes av deg som privatperson. Det vil skape inntrykk av at dette er en offisiell kanal for Lillesand kommune.

Det er viktig at ansatte lar seg engasjere i en åpen, fri og allsidig dialog om samfunnsspørsmål, men ansattes ytringsfrihet må vurderes i forhold til lojalitetsplikten til virksomheten. Advokat Jon Wessel-Aas ("Jus og sosiale medier") understreker at det eksisterer en alminnelig lojalitetsplikt i arbeidsforhold som kan innebære at en arbeidstaker må akseptere begrensninger i sin alminnelige ytringsfrihet. Han sier også: *"Kjernen i denne lojalitetsplikten er at en arbeidstaker plikter å ta hensyn til arbeidsgivers legitime interesser også når arbeidstageren ytrer seg som privatperson. Ytringer som kan skade arbeidsgivers legitime interesser; kan anses som brudd på denne lojalitetsplikten---."*

3.2 Mer om saksbehandling og arkiveringsplikt:

Sosiale medier er ikke egnet til saksbehandling av flere grunner:

- informasjonen ikke er sikret (det finnes ingen "sikker sone" på sosiale medier)
- det er svært krevende ("umulig") å skulle overholde journal- og arkivplikten
- eiere av sosiale medier kan ofte se alt som foregår
- innholdet på sosiale medier blir lagret hos en kommersiell tredjepart (eks. Facebook og Twitter), som det er ikke mulig å ha databehandler-avtale med.

Alle henvendelser og svar sendt via sosiale medier vurderes ift journalførings- og arkiveringsplikt på lik linje med andre inn- og utgående dokumenter. Det er innholdet (ikke

formen på innholdet) som bestemmer om kommunikasjonen skal journalføres og arkiveres. Dokumenter som har dokumentasjonsverdi og/ eller er gjenstand for saksbehandling (saksdokumenter) skal arkiveres. Når en saksbehandler laster opp/ ned innhold på sosiale medier er dette å anse som sendt ut/ kommet inn til organet.

Dokumenter som kan beskrives som enkel kommunikasjon/ uformell samtale, er verken gjenstand for saksbehandling eller har dokumentasjonsverdi, og skal ikke arkiveres. Generell informasjon og veiledning er dermed ikke å anse som arkivverdig; det er imidlertid en utfordring for forvaltningen å formulere seg riktig på sosiale medier. Merk at alle innlegg som forstås som en offisiell avklaring eller et vedtak vil vanligvis være å betrakte som saksbehandling. Det er derfor bedre å si «*For den som...*» enn «*Hvis jeg var deg...*», og heller «*Du finner generell informasjon om dette på...*» enn «*Du har krav på...*».

Hvis forvaltningsorganet/ en ansatt blir oppmerksom på at det/ de selv har lagt ut en melding som viser seg å være et vedtak eller en offisiell avklaring (som en eller flere skal rette seg etter), eller om publikum har forstått organets innlegg på denne måten, har organet pr. definisjon gjennomført en saksbehandling. Dermed er organet pliktig å sørge for at dette blir journalført.

Fra et personvernståsted vil etableringen av lukkede grupper med mottakere (brukere), på f.eks. Facebook med formål å drive saksbehandling (se kap. 2.2 og 3.2), også å være i strid med kravene til informasjonssikkerhet. I begrepet saksbehandling inngår all kontakt med enkeltpersoner som er tilknyttet en konkret sak; alt fra det å avtale møter eller å diskutere vedtak. Hvis derimot en bruker oppretter en slik gruppe på eget initiativ, uten at en saksbehandler/ tjenesteyter er med i bildet, vil situasjonen være en annen.

3.3 Mer om taushetsplikt, informasjonssikkerhet og personvern:

Taushetsplikten gjelder fullt ut i sosiale medier. Merk at alle personopplysninger (også fotografier) som røper et bruker-/ klientforhold er taushetsbelagte.

Barnehager/ skoler har rutiner for publisering av barnebilder på kommunens hjemmeside/ sosiale medier. Uttrykkelig og informert samtykke skal innhentes. Ansatte publiserer ikke digitale foto av barn tatt i tjenesten, på private sider. Bilder blir lagt ut med lav oppløsning og det blir i hovedsak publisert situasjonsbilder (ikke portrettbilder) hvor aktiviteten er hovedinnholdet i bildet. Vi unngår kobling av barn på bilder og fullt navn.

Før publisering av personopplysninger (herunder foto/ video) av voksne (15 år og eldre) på sosiale medier, skal det også innhentes godkjenning.

Hvis du skal publisere noe på sosiale medier, som i tråd med retningslinjene kan beskrives som "generell informasjon", og ønsker å bruke et bilde/ en video av pasient/ bruker/ pårørende forutsetter det eksplisitt samtykke. Eksplisitt samtykke innebærer at samtykket er informert (at man har forstått hva bildet/ videoen skal brukes til), at det er gitt frivillig og at det er uttrykkelig (at virksomheten kan dokumentere at samtykke er gitt, til hva og til hvilken tjeneste). Selv om det foreligger eksplisitt samtykke bør du alltid foreta en selvstendig vurdering av om det kan være til skade for pasient/ bruker.

Kilder (i utvalg):

"Jus og sosiale medier" (Jon Wessel-Aas)

Veileder i bruk av sosiale medier i helse-, omsorgs- og sosialsektoren (Helsedirektoratet)

Veileder i sosiale medier for forvaltningen (Difi)

Sosiale medier i forvaltningen – refleksjoner over utviklingen 2010-2014 (Difi)

www.datatilsynet.no

Aktuelle dokumenter og lover:

[Informasjonsreglementet for Lillesand kommune](#)

[E-post retningslinje for hele organisasjonen](#)

[Forvaltningsloven](#)

[Offentlighetsloven](#)

[Personopplysningsloven](#)

[Arkivloven](#)

[Åndsverksloven](#)