

Riktlinjer för sociala medier

Dokumenttyp	Riktlinjer
Beslutad av	Kommunstyrelsen
Beslutsdatum	2026-03-10
Diarienummer	KS 2026:43
Ersätter dokument	Policy för digitala kommunikationsverktyg KS §34 och Rutin för digital kommunikation
Dokumentansvarig	Kommunledningsförvaltningen/kommunikation- och marknad

Innehåll

1	Inledning	3
1.1	Avgränsning	3
2	Riktlinjernas syfte.....	3
3	Om sociala medier	3
3.1	Vilka sociala medier använder Lessebo kommun?	3
3.2	Syftet med sociala medier	4
4	Information om avsändare	4
5	Regler för användare	5
6	Interna rutiner och regler	5
6.1	Starta ett konto.....	6
6.1.1	Kontoansvarig och redaktörer	6
6.2	Säkerhet.....	6
6.3	Kartläggning av konton.....	6
6.4	Arkivering och diarieföring.....	7
6.5	Behandling av personuppgifter.....	7
6.5.1	Ansvar för personuppgifter.....	8
6.6	Tillgänglighet och språk.....	8
6.7	Upphovsrätt	8
6.8	Hantering och bevakning av kontot	8
6.8.1	Att svara på frågor och bemöta kritik.....	9
6.9	Grafiska riktlinjer	9
6.9.1	Val av bilder och AI-genererade bilder.....	9
6.10	Uppföljning och analys	9
6.11	Bristande hantering av ett konto	10
6.12	Avsluta ett konto	10
7	Sociala medier vid kris	10
8	Annonsering	10
9	Deltagande i andras sociala medier	11

1 Inledning

Inom Lessebo kommun strävar vi efter att kommunicera med våra olika målgrupper på deras villkor och via de kanaler och på de arenor där de är aktiva. Sociala medier är en självklar del av kommunens externa kommunikation.

Kommunens närvaro i sociala medier ger många möjligheter men kan också innebära risker, till exempel när det gäller upphovsrätt, bristande behandling av personuppgifter eller felaktig hantering av sociala medier-konton.

I de här riktlinjerna för sociala medier anges vilka regler vi har, vilken lagstiftning som finns och vad som är viktigt att tänka på vid användning av sociala medier-konton i tjänsten.

1.1 Avgränsning

De här riktlinjerna gäller medarbetares användning av sociala medier i tjänsten. De gäller inte medarbetarnas användning av sociala medier privat.

2 Riktlinjernas syfte

Syftet med riktlinjerna är att ge Lessebo kommuns medarbetare vägledning i användningen av sociala medier på ett sätt som är förenligt med kommunens styrdokument och gällande lagar.

3 Om sociala medier

I detta dokument används begreppet sociala medier som ett samlingsnamn på webbplatser, plattformar eller applikationer vars huvudsyfte är att kommunicera via till exempel inlägg, händelser, kommentarer, meddelanden och reaktioner. Några exempel på sociala medier är Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube, Snapchat, X och Tiktok.

3.1 Vilka sociala medier använder Lessebo kommun?

Vilka sociala medier som Lessebo kommun använder kan förändras över tid beroende på omvärldsläge och vilka plattformar våra målgrupper använder. Vilka sociala medieplattformar som är tillåtna beslutas av kommunikations- och marknadschef.

Lessebo kommun har kommunövergripande konton på:

- Facebook,
- Instagram,

Lessebo kommun
Dnr: KS/2026:43:7
HandlingsId: 2026:740
Datum: 2026-03-12

- LinkedIn, och
- Youtube.

Utöver våra kommunövergripande konton finns det verksamheter inom förvaltningarna som har egna konton på:

- Facebook,
- Instagram, och
- LinkedIn.

3.2 Syftet med sociala medier

Som offentlig organisation har Lessebo kommun ett ansvar att kommunicera öppet, tydligt och tillgängligt. Syftet med Lessebo kommuns närvaro på sociala medier är att:

- förmedla viktig information som rör kommunen och dess invånare,
- skapa öppenhet och öka kunskapen om den kommunala verksamheten,
- öka servicen genom att berätta om kommunens tjänster och hur man tar del av dem,
- stärka och marknadsföra kommunens varumärke som arbetsgivare och geografisk plats,
- föra dialog med invånare och besökare,
- etablera kanaler i vardagen för att kunna nå målgrupperna i kris.

Allt innehåll vi publicerar på våra sociala medier ska ha en koppling till Lessebo kommun som organisation.

4 Information om avsändare

I lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor, som omfattar sociala medier, står att: ”Den som tillhandahåller en elektronisk anslagstavla skall lämna information till var och en som ansluter sig till tjänsten om sin identitet och i vilken utsträckning inkomna meddelanden blir tillgängliga för andra användare. ”Därför ska alla sociala medier-konton som startas inom kommunen ha en tydlig avsändare i form av kontonamn, profilbild och kontobeskrivning. Följande ska finnas i beskrivningen (eller via länk till information om sociala medier på lessebo.se i beskrivningen):

- Avsändare – vilken verksamhet inom Lessebo kommun som ansvarar för kontot.
- Information om att alla meddelanden, kommentarer och inlägg är allmänna och offentliga handlingar och tillgängliga för alla.

- Information om att kommunen aldrig hanterar individärenden i sociala medier.
- Vilka regler som gäller för användare/besökare.
- Länk till [lessebo.se](https://www.lessebo.se).

5 Regler för användare

Enligt lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor måste vi ta bort inlägg eller kommentarer som innehåller något av följande:

- Uppvigling.
- Hets mot folkgrupp.
- Barnpornografibrott.
- Olaga våldsskildring.
- Upphovsrättsintrång eller intrång i andra rättigheter som skyddas i 5 kapitlet, upphovsrättslagen.
- Kränkande uppgifter.

Personer som bryter mot ovanstående ska blockeras från åtkomst till kontot. Kontoansvarig avgör om en polisanmälan ska göras.

Utöver ovanstående har Lessebo kommun egna regler för våra sociala medierkonton för att skapa ett bra debattklimat. Vi tar bort inlägg och kommentarer med följande innehåll:

- Känsliga uppgifter.
- Uppmaning till brott.
- Marknadsföring av kommersiell verksamhet.
- Kommentarer på andra språk än svenska och engelska.
- Personliga angrepp.
- Pornografiska, rasistiska eller sexistiska yttranden.
- Hot, trakasserier, skvaller och lögner.
- Ett ovärdat språk.
- Inlägg som inte håller sig till ämnet.
- Politiska diskussioner.
- Länkar till sidor som innehåller något av ovanstående.

6 Interna rutiner och regler

Att använda sociala medier i tjänsten är ett långsiktigt åtagande som kräver tydligt ansvar och resurser.

6.1 Starta ett konto

För att starta ett konto krävs tillstånd av förvaltningschef eller av denne utsedd person. Ansökan om att få starta ett sociala medier-konto görs via e-tjänst.

Innan kontot startas ska kontoansvarig utbildas i riktlinjerna för sociala medier. Ta kontakt med kommunikations- och marknadschef för att boka tid.

6.1.1 Kontoansvarig och redaktörer

Varje konto ska ha en utsedd kontoansvarig som ser till att lagar och riktlinjer följs. Som kontoansvarig har du det yttersta ansvaret för det konto som startats av verksamheten och för dess redaktörer. Du som är kontoansvarig ska arbeta som chef inom Lessebo kommun och du ska se till att det finns ett dokumenterat syfte, tydliga mål och en strategi som följs. En chef kan vara kontoansvarig för flera konton.

Kontoansvarig utser redaktörer för kontot. Det bör finnas minst två redaktörer för varje konto.

6.2 Säkerhet

För att ha en hög säkerhet på Lessebo kommuns konton ska du som är kontoansvarig se till följande:

- Alla konton ska använda ett unikt lösenord som ändras årligen samt använda tvåfaktorsautentisering där det är möjligt.
- Spara inloggningsuppgifter på ett säkert sätt där de inte är åtkomliga för personer utan behörighet.
- Du som är kontoansvarig ska ha en förteckning över vilka som har behörighet.
- När en person inte längre ska vara redaktör för ett konto ska personens behörighet till kontot tas bort och lösenordet ska ändras (i de fall det finns ett lösenord).
- Se till att kommunikations- och marknadschef har tillgång till inloggningsuppgifterna/ges tillgång till kontot.
- Rapportera årligen till kommunikations- och marknadschef om kontot är aktivt eller avslutat.
- Om ett konto har blivit hackat eller liknande ska verksamheten rapportera in det enligt rutin för informationssäkerhet. Även kommunikations- och marknadschef ska informeras.

6.3 Kartläggning av konton

Kommunikations- och marknadschef sammanställer varje år en lista över kommunens alla konton i sociala medier. Under februari månad ska därför

Lessebo kommun
Dnr: KS/2026:43:7
HandlingsId: 2026:740
Datum: 2026-03-12

alla kontoansvariga via e-tjänst rapportera in verksamhetens aktiva konton och vilka som har avslutats. Av säkerhetsskäl är det viktigt att det finns en förteckning över alla kommunens konton i sociala medier.

Konton som inte är kända av kommunikations- och marknadchef eller förvaltningsledningen, eller saknar information om vem som är ansvarig för kontot räknas inte som en avsändare för Lessebo kommun. Därför ska de tas bort.

6.4 Arkivering och diarieföring

All arkivering och gallring ska ske utifrån respektive nämnds informationshanteringsplan. Ett konto ska arkiveras vid avslut. Hur arkiveringen genomförs beror på vilken sociala medier-plattform det gäller. Ta kontakt med Sydarkivera, där Lessebo kommun är medlem, inför arkivering.

Inlägg och kommentarer som bryter mot reglerna och ska tas bort, ska först sparas genom exempelvis en skärmbild. Den ska diarieföras.

En gång om året och vid en större förändring ska en så kallad ögonblicksbild (skärmklipp) tas av det sociala mediet. Även ögonblicksbilden ska diarieföras.

6.5 Behandling av personuppgifter

En personuppgift är all form av information som kan härledas direkt eller indirekt till en levande fysisk person. Det kan vara ett namn, en bild, en film eller en ljudinspelning. För att publicera en personuppgift i sociala medier krävs en rättslig grund. Exempel på rättslig grund är uppgift av allmänt intresse, avtal och samtycke.

I de fall där samtycke används som rättslig grund ska det finnas ett skriftligt samtycke. Det kan fyllas i via e-tjänst eller blankett. Samtycke används i undantagsfall, främst där externa personer medverkar på bild/film och där uppgift av allmänt intresse eller avtal inte kan användas som rättslig grund. När det gäller våra medarbetare använder vi inte samtycke som rättslig grund eftersom en anställd kan uppleva sig stå i beroendeställning till sin arbetsgivare.

Uppgift av allmänt intresse kan användas om syftet med publiceringen är att informera och visa upp myndighetens verksamhet eller vid publicering av personuppgifter för förtroendevalda eller anställda som är företrädare för kommunen.

Inom Lessebo kommun ska vi vara försiktiga med att publicera personuppgifter, särskilt när det gäller barn och i vissa fall äldre.

6.5.1 Ansvar för personuppgifter

Respektive nämnd är ansvarig för de personuppgifter som publiceras på kommunens sociala medier-konton. Ansvaret omfattar både personuppgifter som kommunen själv publicerat och personuppgifter som publiceras av besökare, som kommentarer och öppna meddelanden, i de fall de går att radera. När det inte går att ta bort information, till exempel om en besökare delar ett inlägg via sitt privata konto, har kommunen inget ansvar för vad som publiceras.

6.6 Tillgänglighet och språk

Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service, DOS-lagen, ställer krav på hur en kommun kommunicerar och skapar innehåll på sociala medier. Det finns personer som av olika skäl har begränsad möjlighet att se, höra eller ta del av visst material. Så långt det är möjligt ska tillgänglighetskraven följas. Det innebär bland annat att filmer ska ha undertexter och att bilder ska ha alternativa bildbeskrivningar.

Kontoansvarig och redaktörer ska också vara medvetna om kraven i språklagen. Enligt språklagen ska myndighetens språk vara modernt, lättfattligt och begripligt även för personer med funktionsnedsättning eller som inte behärskat svenska språket väl.

6.7 Upphovsrätt

Säkerställ alltid att upphovsrätten tillåter publicering på sociala medier. Ibland kan det finnas begränsningar från upphovsmannen (till exempel en extern fotograf) i rätten för kommunen att använda bilder, filmer och ljud i olika sammanhang.

Bilder vi själva har tagit eller som vi har köpt via bildbank är fria att använda. Kontrollera om fotograf behöver anges när det gäller foton från bildbank.

6.8 Hantering och bevakning av kontot

Kommunen lyder under förvaltningslagens regler om serviceskyldighet. Det innebär att inlägg och kommentarer inte får lämnas olästa och obesvarade under till exempel semester, sjukdom eller annan frånvaro. Bevakning av inlägg ska göras minst en gång varje vardag och frågor ska besvaras skyndsamt.

Förvaltningschef eller av denne utsedd person ansvarar för att det finns tillräckligt med resurser att hantera kontot och att det inte lämnas obevakat under ledighet, sjukdom, semester eller när en redaktör slutar sin anställning.

6.8.1 Att svara på frågor och bemöta kritik

Den som svarar på frågor eller bemöter kritik ska alltid göra det med kommunens konto, aldrig med sitt privata konto. Svara snabbt på frågor och använd gärna ett personligt tilltal utan att bli privat.

Bemöt kritik sakligt och med en vänlig ton. Om du behöver söka fakta eller ta hjälp av någon för att svara, tackar du för synpunkten och skriver att du ska återkomma. Skriv ditt namn (det räcker med förnamn) och din titel när du svarar.

6.9 Grafiska riktlinjer

All extern kommunikation ska följa de riktlinjer som finns i Lessebo kommuns grafiska profil. Det gäller till exempel val av färger, former och bilder. Den grafiska profilen finns på intranätet, Komin.

I de fall det är möjligt ska kontots profilbild bestå av Lessebo kommuns logotyp eller kommunvapnet.

6.9.1 Val av bilder och AI-genererade bilder

Bilder används för att stärka vårt budskap och skapa nyfikenhet och engagemang. De bilder vi använder ska förmedla en positiv bild av Lessebo kommun och den kommunala verksamheten och de ska vara av bra kvalitet. Vi vill att våra bilder ska förmedla värme, glädje, aktivitet och trovärdighet.

I extern publicering ska vi vara försiktiga och restriktiva med bilder som skapats med hjälp av AI. Använd i första hand material från verkligheten och våra verksamheter, bilder från bildbank eller illustrationer som vi själva äger.

Om AI-genererade bilder ska användas finns det flera viktiga frågor att fundera kring, till exempel upphovsrätt, avtalsvillkor och hur bilden kan påverka varumärket. Kontakta kommunikations- och marknadschef för rådgivning.

Vid publicering i sociala medier måste det tydligt anges när en bild är AI-genererad.

6.10 Uppföljning och analys

Vilken typ av innehåll och format som når fram bäst förändras konstant. Därför är det viktigt att testa och att följa upp vad som fungerar bäst. I många sociala medier finns statistik över hur inläggen tas emot av följarna/besökarna. Statistik kan ge värdefulla insikter om vilken typ av inlägg som fungerar.

Lessebo kommun
Dnr: KS/2026:43:7
HandlingsId: 2026:740
Datum: 2026-03-12

Kommunikations- och marknadschef ansvarar för uppföljning av kommunövergripande konton. Respektive verksamhet ansvarar för uppföljning av sina konton.

6.11 Bristande hantering av ett konto

Redaktörer eller kontoansvarig som bryter mot gällande lagstiftning eller dessa riktlinjer kan stängas av från användning av kontot. Förvaltningschef beslutar om avstängning.

6.12 Avsluta ett konto

Ett konto som är inaktivt under en längre period eller där verksamheten har upphört ska avslutas. Innan kontot stängs ska följarna informeras om varför och de ska hänvisas till alternativa kontaktvägar.

Kontoansvarig ansvarar för att kontot avslutas. I de fall ingen kontoansvarig finns ligger ansvaret hos den chef som ansvarar för verksamheten där kontot har startats.

Kommunikations- och marknadschef ska kontaktas innan ett konto raderas.

7 Sociala medier vid kris

Vid särskild händelse eller kris som påverkar hela eller stora delar av Lessebo kommuns organisation kan sociala medier användas som kanal för att nå invånare. Publicering sker då i huvudsak via kommunens övergripande konton.

Händelser som påverkar framförallt en specifik verksamhet och som potentiellt kan innebära en ökad aktivitet på ett verksamhetskonto, hanteras i samråd med kommunikations- och marknadschef.

8 Annonsering

Ibland kan det vara bra att annonsera eller sponsra inlägg för att nå fler mottagare. Det kan till exempel handla om rekrytering till lediga tjänster eller att sprida information om föreläsningar eller medborgardialog för allmänheten. Kommunikations- och marknadschef ansvarar för annonsering i sociala medier.

Lessebo kommun
Dnr: KS/2026:43:7
HandlingsId: 2026:740
Datum: 2026-03-12

9 Deltagande i andras sociala medier

Som kommun ska vi vara mycket restriktiva med att delta i kommunikation och debatter i andras kanaler. Om det ändå finns ett behov ska det vara godkänt av förvaltningschef.

Vid deltagande i till exempel ett kommentarsfält i ett annat konto än Lessebo kommuns ska inte kommunens konto användas. Då använder du ditt privata konto men det ska framgå att du representerar Lessebo kommun och vad din titel är.

Om du har privat intresse i något som diskuteras, låt någon annan från kommunen ersätta dig i dialogen.