



Riktlinjer för webb och sociala medier

Styrdokument

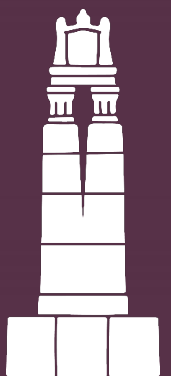
Datum och paragraf: 2025-09-17 § 157

Beslutsfattare: Kommunfullmäktige

Dokumentansvarig: Informationschef

Diarienummer: KS/2025:78

Riktlinjer för webb och sociala medier





Riktlinjer för webb och sociala medier

Innehållsförteckning

Inledning	3
Bakgrund	3
Syfte	3
Mål.....	3
Omfattning och giltighetstid	3
Ansvarsfördelning	4
Webbansvarig	4
Kommunikatör	4
Redaktör i verksamhet	4
Kommundirektör	4
Informationschef.....	4
Interna styrdokument	4
Webbplatser	4
Eda.se	4
Intranät	5
E-tjänster	5
Sociala medier.....	5
Länkning	6
Tillgänglighet	6
Personuppgifter	6
Krisinformation	7
Dokumentering.....	7



Riktlinjer för webb och sociala medier

Inledning

Eda kommuns riktlinjer för webb och sociala medier säkerställer en effektiv, transparent och tillgänglig digital kommunikation. Vår webbplats eda.se är det centrala navet för information och digitala tjänster, medan sociala medier fungerar som en snabb och engagerande kanal för dialog och interaktion. Intranätet främjar intern kommunikation och samhörighet.

Dessa riktlinjer ger vägledning vid användning av våra digitala plattformar och säkerställer efterlevnad av lagstiftning, tillgänglighet och invånarnas förväntningar.

Bakgrund

Bakgrunden till dessa riktlinjer är det föränderliga digitala landskapet och behovet av en enhetlig kommunikation. Kommunen har haft ett styrdokument inom området sedan 2017.

Syfte

Detta dokument ska fungera som en vägledning som klargör ansvar, regler och syfte med webbplatser och sociala medier. Tillgänglig och träffsäker intern och extern kommunikation bidrar till att uppnå kommunens vision och samtliga övergripande mål. Riktlinjerna stödjer målen om effektiv offentlig service och goda kommunikationer genom att stärka den digitala infrastrukturen och säkerställa att kommunens information är samordnad och når ut brett, begripligt och i rätt tid.

- Säkerställa ansvarsfull hantering av innehåll och data enligt lagstiftning.
- Främja demokrati, transparens och dialog.

Mål

Målet är fortsatt utveckling av Eda kommuns digitala närvaro. Dokumentet ska klargöra hur kommunen bäst använder sina digitala kanaler för att nå ut till invånare, företag och besökare.

- Stärka tillgängligheten och dialogen med invånare och intressenter.
- Skapa enhetliga och användarvänliga digitala plattformar.
- Effektivisera resurser och strukturera innehåll efter kanal.

Omfattning och giltighetstid

Dessa riktlinjer gäller för samtliga verksamheter och kommunala bolag inom kommunkoncernen. Styrdokumentet gäller tills vidare och ska uppdateras i takt med den digitala utvecklingen.



Riktlinjer för webb och sociala medier

Ansvarsfördelning

Webbansvarig

Samordnar och säkerställer webbplatsens struktur, tillgänglighet och utveckling.

Kommunikatör

Centralt ansvar för innehåll på webbplats och sociala medier.

Redaktör i verksamhet

Ansvarar för korrekt publicerad information inom sitt område. Samtliga redaktörer ska ha genomgått utbildning, ha tid för uppdraget och följa de arbetssätt och rutiner som finns.

Kommundirektör

Ytterst ansvar för publicerad information.

Informationschef

Initierar uppdatering av riktlinjerna.

Beslut om eventuella avvikelser från dessa riktlinjer tas av webbansvarig och informationschef.

Interna styrdokument

Förutom dessa riktlinjer finns internt framtagna styrdokument som ska användas som stöd i det praktiska arbetet. De finns på kommunens intranät.

Webbplatser

Eda.se

Eda kommuns webbplats ska vara en pålitlig, säker och uppdaterad informationskälla med tydligt medborgarfokus.

- Webbplatsen fungerar främst som en faktabank, snarare än en nyhetssida.

Innehållskrav

- Endast relevant, målgruppsanpassad och kommunrelaterad information publiceras. Andra myndigheters information publiceras endast i undantagsfall, länka hellre direkt till aktören.
- All publicering ska följa kommunallagen, objektivitetsprincipen och gällande dataskyddslagstiftning. Informationspolicyn är en vägledning för hantering av innehåll.



Riktlinjer för webb och sociala medier

- Webbplatsen är en plattform för aktuell information och inte ett arkiv. Inaktuellt innehåll avpubliceras regelbundet.

Andra webbplatser inom kommunkoncernen

- bostadsbolaget.eda.se
- valfjallet.se
- visiteda.se (ligger under visitvarmland.com)
- fredsmonumentet.se

Intranät

Intranätet är kommunens centrala plattform för intern kommunikation och ett viktigt arbetsverktyg för medarbetare och chefer. Det syftar till att underlätta informationssökning för alla anställda. Intranätet är standardstartsida i kommunens webbläsare.

- Ska vara användarvänligt och lättnavigerat.
- Ger tillgång till verktyg, nyheter och resurser.
- Följer samma innehållskrav som den externa webbplatsen.
- Bidrar till en enhetlig kultur och ökad effektivitet inom organisationen.

E-tjänster

E-tjänster utvecklas utifrån invånarnas behov, samt ärendemängd och syftar till att:

- Öka självservice och förenkla kontakter med kommunen.
- Effektivisera verksamheten och frigöra resurser.

Sociala medier

Sociala medier är ett viktigt komplement till webbplatsen och används för att öka kännedom om kommunens verksamheter och skapa engagemang och dialog. Aktivt arbete i sociala medier kräver planering, resurser och långsiktigt engagemang.

Plattformar

- Facebook
- Instagram
- LinkedIn
- YouTube
- Snapchat

Användning och syfte

- Spridning av information och marknadsföring.
- Möjliggör interaktion och förstärker dialogen med invånare.



Riktlinjer för webb och sociala medier

- Kan bidra till ökad trafik på webbplatsen genom länkning

Riktlinjer

- Anpassa innehåll och tonalitet efter målgruppen och plattformen.
- Publicering ska följa lagar och etiska principer.
- Kommentarer hanteras professionellt, och olämpliga inlägg tas bort enligt riktlinjer.

Länkning

Det är viktigt att hålla en hög kvalitet på länkar. Eda kommun förbehåller sig rätten att besluta om vilka länkar som ska ligga på våra webbplatser och sociala medier.

- Länkar ska vara relevanta, trovärdiga och leda till seriösa aktörer: myndigheter, organisationer, förbund och föreningar, samt turistrelaterade sidor med anknytning till kommunen eller länet.
- Regelbunden översyn för att undvika brutna eller inaktuella länkar.
- Länkar får inte kopplas till annonsering eller uppfattas som reklam.

Tillgänglighet

För att webbplatserna ska vara tillgängliga för alla, inklusive personer med olika typer av funktionsnedsättning, är det viktigt att följa de standarder som finns.

- Ska följa webbtillgänglighetsdirektivet, minst WCAG AA-standard: textning, syntolkning och alternativtext för bilder.
- Enkel navigering och klarspråk ska användas. Texten och språket ska vara enkelt, konkret och lättläst, även i sociala medier.

Personuppgifter

Kommunen har enligt dataskyddsförordningen GDPR, personuppgiftsansvar och ansvar för att personuppgifter inom verksamheten inte behandlas på ett sådant sätt att de kränker enskildas personliga integritet.

Personuppgifter är all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet, som: personnummer, namn, adress, fastighetsbeteckning, bild- och ljudupptagningar.

Efterlevnad av GDPR

- Publicering av personuppgifter sker endast med rättslig grund, exempelvis samtycke.
- Vid medverkan av barn på bild krävs båda vårdnadshavares godkännande.
- Personuppgifter begränsas till vad som är nödvändigt och tas bort vid behov.



Riktlinjer för webb och sociala medier

Ansvar

- Verksamheterna ansvarar för korrekt hantering. Vid osäkerhet ska stöd sökas från dataskyddssamordnare.

Krisinformation

Vid kriser används webbplatsen och sociala medier för snabb och korrekt informationsspridning. Krisledningsplanen beskriver närmare hur kommunens krisinformation ska hanteras på webbplats och i sociala medier.

Ansvar

- Funktionen Information hanterar kriskommunikation.

Dokumentering

Själva mediet, till exempel Facebooksidan eller webbplatsen, ska dokumenteras vid varje årsskifte och halvårsskifte, samt vid större förändringar. Rutiner finns för att säkerställa dokumentering, arkivering och e-pliktleveranser av webb och sociala medier.

Inlägg och kommentarer på sociala medier och webbplatsen betraktas som allmänna handlingar.

- Hanteras enligt gällande lagstiftning med regelbunden diarieföring och arkivering.
- Innehåll sparas i lämpliga format, såsom PDF, för att undvika informationsförlust.