

2018-06-26

## Till styrelsen för Göteborgs Spårvägar

Tack för det stora förtroende som GS styrelse givit mig genom åren. År som präglats av såväl framgångar som motgångar. Och jag har känt att oavsett läget har förtroendet aldrig vacklat. Ett STORT tack för det!

Det är med delade känslor jag lämnar min befattning. Jag väljer att se det positiva och har kvar alla goda minnen i mitt hjärta. Nu tar jag först en normal semesterperiod (ja, kanske något längre) och så får jag senare se vad som erbjuds. Har svårt att helt avhålla mig från yrkeslivet.

Vill avslutningsvis hylla alla mina medarbetare för såväl många insatser utöver det vanliga som det gängse vardagsarbetet, de fackliga organisationerna för gott och viktigt samarbete, min fantastiska ledningsgrupp, styrelsen, presidiet som en god dialogpartner och inte minst en formidabel ordförande i Endrick Schubert. Jag har i mitt yrkesliv som VD under 30 år haft många ordföranden och ingen av dem har haft den excellenta kvalitet som Endrick besitter. Därmed inte sagt att övriga ordföranden har varit dåliga. Bara att dom inte kan mäta sig med Endrick. Han levererar utifrån ett stort intresse, kunskap och engagemang och inte minst med ett stort "hjärta". Tack Endrick! Jag kommer att sakna vårt samarbete och våra möten.

Mitt varma tack!



Lars-Börje

PS Vill självklart också tacka för uppvaktningen i anslutning till min avtackning den 20 juni. DS



2018-06-25

Utdrag ur protokoll fört vid styrelsesammanträde Göteborgs Stadshus AB den 11 juni 2018:

**§ 7 Handlingsplan ägardialog 2017 Göteborgs Spårvägar AB (bilaga E)**

Mats Boogh föredrog förslag till beslut avseende handlingsplan ägardialog 2017 Göteborgs Spårvägar AB (återremitterad den 7 maj 2018 med anledning av stadens åtagande enligt avsiktsförklaring med VGR) i enlighet med till kallelsen bifogad handling.

Styrelsen beslutade:

1. Med hänvisning till Göteborgs kommuns och Västra Götalandsregionens gemensamma arbete rörande organisering av spårvagnstrafiken, avstås från beslut om handlingsplan utifrån ägardialog 2017 med Göteborgs Spårvägar AB.

-----  
Göteborgs Stadshus AB dag som ovan

Johan Hörnberg



**Diarienummer:** 0094/17

**Handläggare:** Mats Boogh  
Tel: 031-368 54 55  
E-post: mats.boogh@stadshuset.goteborg.se

## Handlingsplan - ägardialog 2017 Göteborgs Spårvägar AB

### Förslag till beslut i styrelsen för Göteborgs Stadshus AB

1. Med hänvisning till Göteborgs kommuns och Västra Götalandsregionens gemensamma arbete rörande organisering av spårvagnstrafiken, avstås från beslut om handlingsplan utifrån ägardialog 2017 med Göteborgs Spårvägar AB.

### Bakgrund

Styrelserna i Göteborgs Stadshus AB (Stadshus) och Göteborgs Spårvägar AB (GSAB) genomförde den 27 november 2017 en ägardialog. En handlingsplan, med utgångspunkt i den genomförda ägardialogen, togs fram och innehöll följande områden:

- Risker i verksamheten - kostnadsutveckling och uppfyllande av mål i kollektivtrafiken  
*Löpande dialog och rapportering angående status Majornadepån och uppförande av Ringödepån*
- Kompetensförsörjning  
*Plan för kompetensförsörjning mot bakgrund av ökande vakanser*
- Revidering av ägardirektiv – ägarstyrning inom klustret
- Jämlikt Göteborg  
*Rapport angående hur GSAB kan bidra till budgetmålet "Göteborg ska vara en jämlik stad"*
- Utvecklingsuppdrag – digitalisering

Förslag till handlingsplan föredrogs på styrelsemöte i Stadshus den 18 december 2017.

Mellan det att ägardialogen genomfördes och förslag till handlingsplan togs fram offentliggjorde Västra Götalandsregionen (VGR) och Göteborgs kommun de gemensamma intentionerna i avsiktsförklaring avseende organisering av spårvagnstrafiken. Ambitionerna i avsiktsförklaringen var inte kända vid tidpunkten för ägardialogen och hade inte påverkat förslaget till handlingsplan.



Styrelsen i Stadshus beslutade vid möte den 18 december 2017 att bordlägga förslaget till handlingsplan mot bakgrund offentliggörandet av avsiktsförklaringen med VGR.

Vid Stadshus styrelsemöte den 19 februari 2018 togs förslaget till handlingsplan upp på nytt och bordlades i avvaktan på att kommunfullmäktige i Göteborg och regionfullmäktige tog beslut om avsiktsförklaring avseende organisering av spårvagnstrafiken.

Den 22 mars 2018 tog kommunfullmäktige i Göteborg beslut om avsiktsförklaringen och regionfullmäktige tog beslut i frågan 10 april 2018.

Vid Stadshus styrelsemöte den 7 maj 2018 hanterades ärendet på nytt och det beslutades att förklara ägardialogen 2017 för genomförd samt att återremittera handlingsplanen. VD gavs i uppdrag att återkomma med ett förslag på hantering av handlingsplanen enligt styrelsens diskussion med anledning av stadens åtagande enligt avsiktsförklaring med VGR.

## Ärendet

Den föreslagna handlingsplanens aktiviteter är framtagna med utgångspunkt i den i november 2017 genomförda ägardialogen. Under samtalet mellan styrelserna i Stadshus och GSAB var inte intentionerna i den nu beslutade avsiktsförklaringen kända.

Under våren har ett arbete pågått, tillsammans med VGR/Västrafik AB, med att komma vidare och förtydliga avsiktsförklaringens intentioner bland annat avseende framtida samarbete i politiskt forum och ägarråd, VGR:s deläggande i GSAB, avyttring av fastigheter, överföring av leasingavtal och planering för Ringödepån. Representanter från GSAB har deltagit i flera arbetsgrupper. Förslag till huvudavtal och principavtal som en följd av avsiktsförklaringen planeras att behandlas i kommun- och regionfullmäktige innan sommaren 2018. Enligt gällande tidplan ska Västrafik AB deläga GSAB med 15 % från och med 1 januari 2019. Det gemensamma arbetet mellan VGR och Göteborgs kommun påverkar i olika grad relevansen i de föreslagna aktiviteterna i handlingsplanen.

## Stadshus bedömning

Det bedrivs för närvarande ett gemensamt arbete mellan Göteborgs kommun och VGR med målet att fullfölja avsiktsförklaringen avseende organisering av spårvagnstrafiken, bland annat med ett gemensamt ägande av GSAB.

Mot ovanstående bakgrund och med beaktande av att avsiktsförklaringen offentliggjordes efter det att ägardialogen ägde rum bedömer Stadshus att aktiviteter i den föreslagna handlingsplanen ej fullföljs genom beslut i Stadshus styrelse.



Fortsatt bevakning och uppföljning av områden som fokuserades i den föreslagna handlingsplanen kommer att ske inom Stadshus löpande förvaltning i den mån områdena inte fokuseras i det med VGR gemensamma arbetet med att fullfölja avsiktsförklaring avseende organisering av spårvagnstrafiken.

Inom ramen för det gemensamma arbetet med VGR kommer även former för ägarstyrning att etableras.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Ärendet innehåller i sig inga specifika förändringar som behöver belysas ur detta perspektiv. Eventuella följdbeslut ska särskilt beakta detta och övriga perspektiv.

### **Olika Perspektiv**

Ärendet bedöms inte få några effekter inom barn-, jämställdhets-, mångfalds-, miljö- eller omvärldsperspektiven.

### **Bilagor**

Bilaga 1 Handlingsplan, ägardialog – 27 november 2017 Göteborgs Spårvägar AB

### **Expedieras**

1. Göteborgs Spårvägar AB

## Handlingsplan, ägardialog – 27 november 2017

### Göteborgs Spårvägar AB

Aktivitet	Ansvar	Tidplan
<p><b>Risker i verksamheten – kostnadsutveckling och uppfyllande av mål i kollektivtrafiken</b></p> <p>Styrelsen i Göteborgs Spårvägar AB (nedan GSAB) informerar om olika risker och beroenden förknippade med förhandlingen mellan VGR och Göteborgs Stad. Särskilt påtalas behovet av genomgripande åtgärder avseende Majornadepån och dess koppling till beslut om och uppförande av Ringödepån, mottagandet av M33-vagnar samt samband och beroenden mellan olika beslut och projekt.</p> <p>Styrelserna i respektive bolag överenskommer att hålla fortsatt tät kontakt med avseende på hur frågor enligt ovan utvecklas.</p>	<p>Styrelserna i Göteborgs Spårvägar och Göteborgs Stadshus</p>	<p>Löpande eller vid behov rapportering i lämplig form. Därutöver ny statusrapport vid nästa års ägardialog.</p>
<p><b>Kompetensförsörjning</b></p> <p>GSAB rapporterar vid ägardialogen att vakansgraden ökar och omfattar i nuläget såväl förare som teknisk personal. En plan för kompetensförsörjning är under framtagande i vilken strategier ska läggas fast för olika verksamhetsområden vad gäller bland annat rekryteringsbas, aktiviteter för att behålla befintlig personal och aktiviteter för nyrekrytering.</p> <p>Styrelsen i GSAB får i uppdrag att, efter beslut i GSAB:s styrelse, rapportera plan för kompetensförsörjning till styrelsen i Stadshus. Åtterrapporing ska särskilt beakta kopplingen till andra stadsgemensamma funktioner med HR-uppdrag för Göteborgs Stad och behov av eventuellt stöd från Stadshus.</p>	<p>Styrelsen i Göteborgs Spårvägar AB</p>	<p>Rapport till styrelsen i Göteborgs Stadshus april 2018</p>

Aktivitet	Ansvar	Tidplan
-----------	--------	---------

<p><b>Revidering av ägardirektiv – ägarstyrning inom klustret</b></p> <p>Ett arbete pågår från Stadshus sida att tillsammans GSAB ta fram ett förslag till reviderat ägardirektiv utifrån förutsättningar som nu är klarlagda genom utförda och beslutade KF-uppdrag. På senare tid har såväl buss-, trafikantservice- som spårvagnsverksamheten varit föremål för utredningar och för spårvagnsverksamheten är vissa förutsättningar ännu oklara.</p> <p>Vid ägardialogen den 27 ombads styrelsen i GSAB redogöra för hur man ser på implementeringen av ”moderbolagsrollen” och en aktiv ägarstyrning, i enlighet med definierade roller och ansvar i Riktlinjer för Göteborgs Stads bolag. Modellen med personunion mellan styrelser och VD skiljer sig från övriga koncernen/kluster och försvårar vissa av intentionerna i de av stämman antagna Riktlinjerna. Den i flera led granskande, stödjande och dialogbaserade modellen har ej införts på motsvarande sätt som i övriga kluster. Styrelsen i GSAB framhåller positiva värden i att behålla dagens modell.</p> <p>Styrelsen i GSAB får, i samarbete med Stadshus AB, som uppdrag att värdera hur och i vilka delar Riktlinjer och direktiv för Göteborgs Stads bolag kan implementeras i koncernen Göteborgs Spårvägar. Hänsyn ska tas till att inga förändringar ska ske vad gäller modellen med personunion inom klustret. Förslag till ägardirektiv ska tas fram med fokus på den operativa organisationen snarare än den legala. Stadshus får därmed ett ”direktare” förhållande vad gäller ägarstyrning av dotterbolagen i klustret. Kommande ägardialoger mellan Stadshus och GSAB bör beakta detta förhållande.</p>	<p>Styrelsen i Göteborgs Stadshus</p>	<p>Förslag ägardirektiv till styrelsen i Göteborgs Stadshus så snart förutsättningar finns klarlagda</p>
<p><b>Jämlikt Göteborg</b></p> <p>Styrelsen i GSAB får i uppdrag att för egen del och i samverkan med processägaren social resursnämnd ta fram en plan för hur GSAB kan bidra till mål avseende budgetmålet ”Göteborg ska vara en jämlik stad”.</p>	<p>Styrelsen i Göteborgs Spårvägar AB</p>	<p>Skriftlig rapport till Göteborgs Stadshus april 2018</p>

Aktivitet	Ansvar	Tidplan
-----------	--------	---------

<p><b>Utvecklingsuppdrag – digitalisering</b></p> <p>Vid ägardialogen i 28 november 2016 framförde GSAB risker med att utvecklingsprojekt, främst avseende digitalisering, inte blir föremål för en proaktiv hantering ut Göteborgs Stads perspektiv. Bland annat framfördes beställar-/utförarrelationen med VGR och dess målsättningar, finansiering m m som ett riskmoment.</p> <p>Styrelsen i GSAB erhöll efter ägardialogen i november 2016, ett uppdrag att återkomma under våren 2017 med en rapport som närmare belyser/utreder vilka områden som ej blir föremål för den utveckling som bolaget bedömer som nödvändig och viktig ur bolagets och Göteborgs stads perspektiv. Bolagets rapport skulle även belysa hur utveckling inom aktuella områden kan organiseras, målsättas, finansieras etc. (Se handlingsplan beslutad på styrelsemöte i Stadshus januari 2017). Denna aktivitet är ej genomförd.</p> <p>Vid ägardialog den 27 november 2017 framförde styrelsen i GSAB ånyo behovet av proaktiv utveckling och tillvaratagande av digitaliseringens möjligheter såväl för egen del som för Göteborgs Stad.</p> <p>Styrelsen i GSAB får på nytt uppdraget att i skriftlig rapport redogöra närmare för det utvecklingsuppdrag som presenteras på ägardialogen. Den egna verksamhetsutvecklingen, inklusive utveckling av digitala lösningar, ansvarar styrelsen i GSAB för. Dock kan stöd krävas från styrelsen i Stadshus. I den mån utvecklingsuppdraget omfattar andra verksamheter krävs att samordning sker, dels med verksamheter som i dagsläget har att ansvara för stadenövergripande lösningar (t ex Intraservice) samt andra verksamheter vars verksamhetsuppdrag ligger i anslutning till GSAB (trafikkontoret, stadsbyggnadskontoret m fl).</p>	<p>Styrelsen i Göteborgs Spårvägar AB</p>	<p>Rapport till styrelsen i Göteborgs Stadshus våren 2018</p>
--	---	---

Dag som ovan

Mats Boogh  
 Göteborgs Stadshus AB  
 Bolagsansvarig, Göteborg Spårvägar AB



## Bilaga 7.2

2018-08-23

### Ärende gällande inköp av s.k specifik utrustning till spårvagn M33

Bolaget gör bedömningen att handlingen kan innehålla uppgifter som omfattas av sekretess enligt Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Handlingen publiceras därför inte.

Frågor och förfrågningar rörande utlämnande av allmänna handlingar kan ställas till [info@sparvagen.goteborg.se](mailto:info@sparvagen.goteborg.se)

## Bilaga 8.1

2018-08-23

### Ärende gällande ekonomisk rapport per juni

Bolaget gör bedömningen att handlingen kan innehålla uppgifter som omfattas av sekretess enligt Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Handlingen publiceras därför inte.

Frågor och förfrågningar rörande utlämnande av allmänna handlingar kan ställas till [info@sparvagen.goteborg.se](mailto:info@sparvagen.goteborg.se)

## Bilaga 9.1

2018-08-23

### Ärende gällande Affärsplan 2019

Bolaget gör bedömningen att handlingen kan innehålla uppgifter som omfattas av sekretess enligt Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Handlingen publiceras därför inte.

Frågor och förfrågningar rörande utlämnande av allmänna handlingar kan ställas till [info@sparvagen.goteborg.se](mailto:info@sparvagen.goteborg.se)

# Styrelsens inriktningsdokument

# Göteborgs Spårvägar 2019

## GÖTEBORGS SPÅRVÄGARS INRIKTNINGSDOKUMENT FÖR 2019 SAMT UTBLICKAR MOT 2020

**GS styrelse- och ledningsarbete präglas inför 2019 av en avvaktan på ägardirektiv om framtiden från ägarna/de tilltänkta ägarna.**

GS har ett betydelsefullt delansvar för Göteborgs stads möjlighet att uppnå Kommunfullmäktiges prioriterade hållbarhetsdimensioner. Det handlar om social, ekologisk och ekonomisk hållbarhet.

### **Därför skall Göteborgs Spårvägar:**

#### ÖKA KONCERNENS EFFEKTIVITET OCH LÖNSAMHET

Det gäller såväl spårvagns-, buss- och övriga trafiktjänsters verksamheter som syftar till att genom ständiga förbättringar öka hela koncernens konkurrenskraft. GS ska ligga i framkant när det gäller ekonomisk och verksamhetsmässig effektivitet inom koncernens samtliga Affärsområden. GS ska medverka i utvecklingen av ny digital teknik i samarbete med leverantörer, högskola och akademi.

#### UTVECKLA ATTRAKTIONSKRAFTEN SOM PROFESSIONELL OCH HUMAN ARBETSGIVARE

Det är betydelsefullt för GS att vara attraktiv arbetsgivare. Att koncernen kännetecknas av ansvarskännande medarbetare, ett bra ledarskap samt bra anställningsvillkor, som uppfattas att vara i paritet med kraven som ställs, är en framgångsfaktor.

#### ÖKA RESANDET

GS skall inom sina trafikavtalsområden öka resandet kvantitativt vilket uppnås genom ökad kundnöjdhet. En sådan utveckling påvisar kundnyttan och ökar förutsättningarna för att behålla befintliga och vinna nya avtal, vilket ska leda till att biltrafiken i Göteborg och Göteborgsregionen minska.

#### LEVERANS AV M33

Genom aktiv planering förbereder GS mottagandet av M33 samt projektering av service- och underhållsorganisationen för drift av de nya fordonen. Däri ingår också att identifiera och beskriva riskerna i befintlig depåkapacitet, allt för att undvika flaskhalsar och trafiksättningsproblem i framtiden.

#### MILJÖPÅVERKAN I GÖTEBORG

Negativa miljökonsekvenser av GS koncernens transport-, underhålls- och reparationsprocesser skall kartläggas och genom kunskap- och metodutveckling minimeras.

#### VARUMÄRKET GÖTEBORG

GS är en betydelsefull del av Göteborgs stads varumärke. Att GS har ett högt förtroende i göteborgarnas och turisternas ögon är en uppgift som förpliktar. De anställda, ledningen och styrelsen måste alltid vara medvetna om det ansvaret.

## Riktlinje för intern kommunikation

Kommunfullmäktige beslutade 2018-02-22 att anta riktlinje för intern kommunikation, handling 2017 nr 242, för Göteborgs Stad.

Styrelsen för Göteborgs Spårvägar AB föreslås besluta

**att** ansluta GS-koncernen till Göteborgs Stads riktlinje för intern kommunikation

**att** uppdra åt VD att ansvara för att denna riktlinje efterlevs och för att det inom den egna verksamheten finns tydliga roller för arbetet med att stärka den interna kommunikationen.

---

Hugo Lepik  
tf VD

---

Annette Johansson  
Chef Kommunikation

<b>Beslutsärende</b> Riktlinje för intern kommunikation	<b>Sammanträdesdatum</b> 2018-08-23
<b>Handläggare</b> Hugo Lepik	<b>Styrelsen för</b> Göteborgs Spårvägar AB
<b>Telefon</b> 031-732 11 47	<b>Ärende nr</b> 9.3

### Vi sätter Göteborg i rörelse

Göteborgs Spårvägar AB, Box 424, SE-401 26 Göteborg, Sweden  
Tel +46 (0)31 732 10 00, Fax +46 (0)31 732 10 70  
[www.goteborgssparvagor.se](http://www.goteborgssparvagor.se)

Ingår i koncernen Göteborgs Stad

Org. nr. 556353-3412



Göteborgs  
Stad

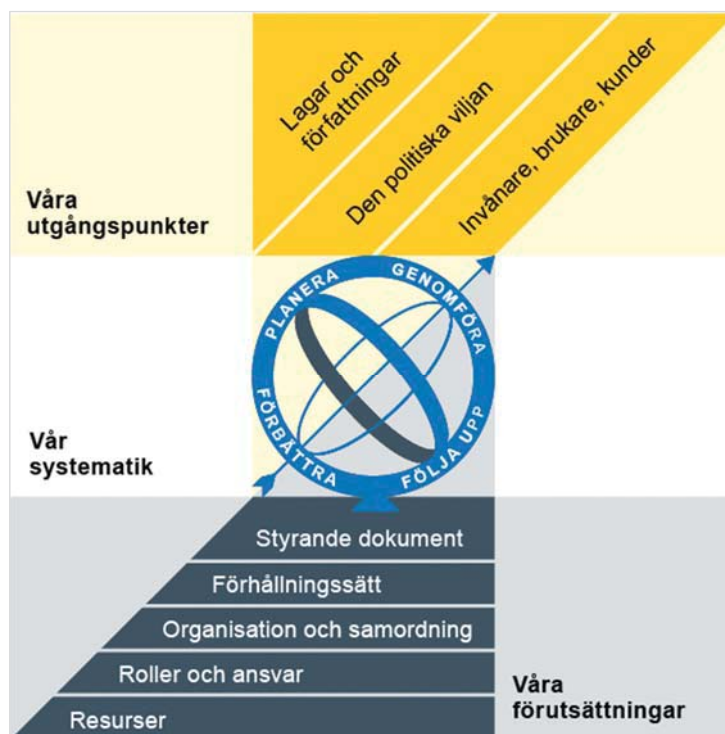
# Göteborgs Stads riktlinje för intern kommunikation

Reglerande styrande dokument

Policy  
► Riktlinje  
Regel  
Anvisning  
Rutin  
Instruktion

## Göteborgs Stads styrsystem

Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

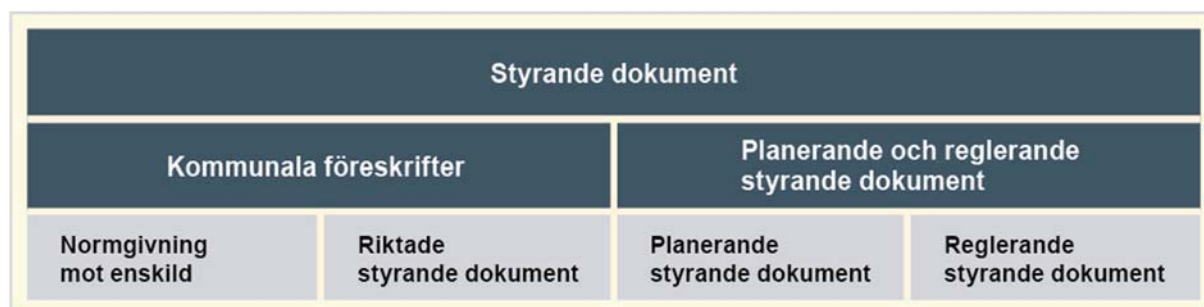


## Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.





Dokumentnamn: Göteborgs Stads riktlinje för intern kommunikation			
Beslutad av: Kommunfullmäktige	Gäller för: Nämnder och styrelser	Diarienummer: 1203/16	Datum och paragraf för beslutet: 2018-02-22, § 16
Dokumentsort: Riktlinje	Giltighetstid: Tillsvidare	Senast reviderad: 2017-10-11	Dokumentansvarig: Kommunikationsdirektör
Bilagor: -			

# Innehåll

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
Syftet med denna riktlinje .....	3
Bakgrund .....	3
Vem omfattas av riktlinjen.....	3
Läsanvisningar.....	4
Koppling till andra styrande dokument.....	4
Stödjande dokument och utbildning.....	4
<b>Generella principer.....</b>	<b>5</b>
Definitioner.....	5
Kommunikationsplanering .....	5
Internt först.....	6
Samma grafiska profil internt som externt.....	6
Kommunicera tydligt och enkelt .....	6
Välj kanal utifrån önskad effekt .....	6
Utvärdera .....	6
Övergripande ansvar .....	6
<b>Specifika principer .....</b>	<b>7</b>
Samordnad ledningskommunikation.....	7
Kommunikativt ledarskap.....	7
Kommunikativt medarbetarskap .....	8
Interna kanaler.....	8

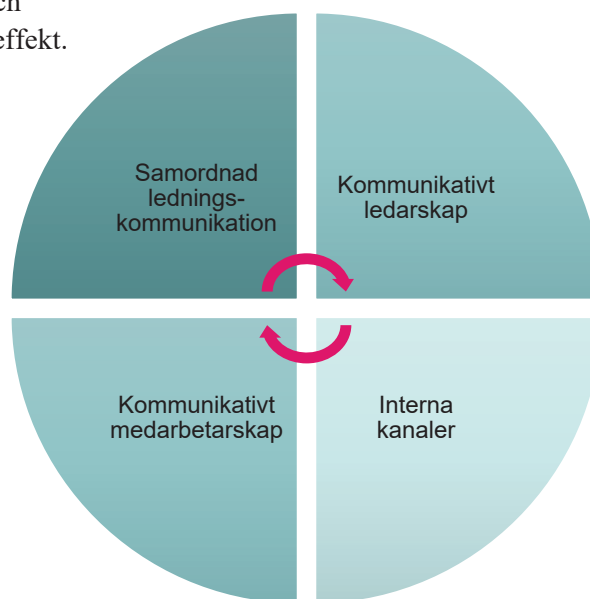
# Inledning

## Syftet med denna riktlinje

I en organisation som Göteborgs Stad – med drygt 50 000 anställda och många olika verksamheter – ställs höga krav på den interna kommunikationen. Intern kommunikation ska ge chefer och medarbetare kännedom och kunskap om verksamheten och dess mål så att de kan utföra sina arbeten på bästa sätt och nå hög kvalitet på kommunikationen med brukare, besökare och näringsliv. Den interna kommunikationen ska också göra det möjligt att föra dialog för att skapa delaktighet och engagemang som leder till handling och önskad effekt.

Denna riktlinje tydliggör förväntningarna på Göteborgs Stads chefer och medarbetare när det gäller att informera och kommunicera internt och ger vägledande principer för:

- samordnad ledningskommunikation
- kommunikativt ledarskap
- kommunikativt medarbetarskap
- anpassade interna kanaler



*Göteborgs Stads riktlinje för intern kommunikation baseras på fyra områden*

## Bakgrund

Kommunfullmäktige har fastslagit att den interna kommunikationen ska stärkas\* för att beslut ska nå alla medarbetare och signaler från medarbetare och verksamheter om felaktigheter ska nå beslutsfattarna.

Undersökningar\*\* visar att Göteborgs Stads ledningsgrupper behöver bli mer samordnade i sin kommunikation kring mål och uppdrag, chefer och medarbetare behöver kommunicera mer målgruppsanpassat med dialog som huvudsakligt verktyg och de interna kanalerna måste anpassas utifrån behov.

## Vem omfattas av riktlinjen

Denna riktlinje gäller för Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser.

*\*Uppdrag från kommunfullmäktige (2014)*

*\*\*Nordisk Kommunikations utredning om ledningskommunikation (2016) samt Lunds universitet, forskningsprojekt om kommunikativa organisationer (2017)*

## Läsanvisningar

Denna riktlinje delas in i tre avsnitt:

1. **Inledning:** allmänt om riktlinjen för intern kommunikation
2. **Generella principer:** övergripande definitioner och arbetsätt
3. **Specifika principer:** förväntningar på chefer och medarbetare gällande ledningskommunikation, kommunikativt ledar- och medarbetarskap samt interna kanaler

## Koppling till andra styrande dokument

Denna riktlinje ingår som en del i Göteborgs Stads kommunikationsprogram (2016-2019). När det gäller kommunikativt ledar- och medarbetarskap finns också kopplingar till Göteborgs Stads kompetenskriterier för chefer och Göteborgs Stads medarbetar- och arbetsmiljöpolicy. När det gäller utveckling av interna kanaler kopplar riktlinjen an till styrningen av kommungemensamma interna tjänster.



*Göteborgs Stads kommunikationsprogram där riktlinje för intern kommunikation ingår*

## Stödande dokument och utbildning

Som stöd till denna riktlinje finns verktyg och mallar för samordnad ledningskommunikation, kommunikativt ledar- och medarbetarskap samt interna kanaler. För att chefer och medarbetare ska utveckla sitt kommunikativa ledar- och medarbetarskap erbjuds också utbildningar och workshops inom området.

# Generella principer

## Definitioner

Intern *information* är muntlig, digital eller tryckt information som förmedlas i olika kanaler. Informationsspridning bidrar till att chefer och medarbetare får kännedom och kunskap i en fråga. Genom information skapas förutsättningar för kommunikation.

Intern *kommunikation* är den dialog som sker internt mellan chefer och medarbetare. Dialog kring en fråga ger engagemang och leder till handling.

I *dialog* skapas mervärde för alla inblandade. Möten och samarbeten ska karaktäriseras av dialog med ömsesidigt utbyte av information för att öka förståelse mellan parter och för de frågor verksamheten står inför.

En *kommunikativ organisation* är en organisation där kommunikation bidrar till måluppfyllelse och där kommunikation är avgörande för väl fungerande verksamheter och tillfredsställelse bland såväl chefer och medarbetare som boende, besökare och näringsliv.

Ett *kommunikativt klimat* innebär att man ställer frågor, är öppen och lyhörd och reflekterar tillsammans. I ett kommunikativt klimat byggs goda relationer och tillit, grundstenar för att kunna arbeta tillsammans för att komma fram till gemensamma lösningar.

Med *ledningskommunikation* menas intern kommunikation till och från en grupp chefer (ledningsgrupp eller annan chefsgrupp) med ansvar för att leda verksamheten på olika nivåer inom organisationen.

Ett *kommunikativt ledarskap* innebär att chefen ger och söker återkoppling, involverar medarbetare i beslutsfattandet och uppfattas som öppen och närvarande. En kommunikativ ledare skapar förutsättningar för ett kommunikativt klimat genom att uppmuntra till tidig och öppen dialog.

Med *kommunikativt medarbetarskap* menas att medarbetare aktivt och konstruktivt kommunicerar för verksamhetens utveckling och ett kommunikativt klimat.

*Interna kanaler* delas upp i personliga kanaler (till exempel ledningsgruppen, närmsta chefen, kollegorna och möten) och mekaniska kanaler (till exempel intranät, e-post, nyhetsbrev och anslagstavlor) och förser chefer och medarbetare med information och möjlighet till kommunikation.

## Kommunikationsplanering

Planering för interna kommunikationsinsatser görs i linje med denna riktlinje, Göteborgs Stads kommunikationsprocess och övriga verktyg för kommunikation.



Göteborgs Stads kommunikationsprocess

### **Internt först**

Intern och extern kommunikation kan sällan skiljas helt åt och därför bör både det externa och interna perspektivet analyseras i all kommunikationsplanering. Göteborgs Stads verksamheter bygger till stor del på mänskliga möten där Göteborgs Stads chefer och medarbetare är stadens ansikte utåt. Chefer och medarbetare behöver därför kunna förklara verksamheten och svara på frågor från boende, besökare och näringsliv. Detta ställer krav på att alla anställda har tillgång till aktuell information och att förutsättningarna för kommunikation är goda. Chefer och medarbetare som är direkt berörda i en fråga bör därför informeras innan informationen ges externt.

### **Samma grafiska profil internt som externt**

Alla Göteborgs Stads verksamheter omfattas av Göteborgs Stads grafiska profil, såväl när det gäller internt som externt. Vissa verksamheter har dispens för särprofilering.

### **Kommunicera tydligt och enkelt**

För att kommunikationen ska ge önskad effekt måste den ske på målgruppens villkor. Språk, ton och mängd information ska anpassas efter målgrupp. Inom Göteborgs Stad gäller klarspråk, vilket betyder att alla budskap och annan information ska formuleras tydligt och enkelt med fokus på vad målgruppen ska veta/förstå/göra. Genom tydliga och enkla formuleringar ska alla chefer och medarbetare ges möjlighet att ta till sig för information som är av betydelse för de egna arbetsuppgifterna, rollen och verksamhetsområdet. Kommunikationstillfällen ska utformas så att alla aktivt kan delta.

### **Välj kanal utifrån önskad effekt**

Val av kanal ska alltid göras utifrån målgrupp och kommunikationsmål – vad ska uppnås med kommunikationen. Chefer och medarbetare ska kommunicera i kanaler som är kända för målgruppen. Som stöd för chefer och medarbetare i val av kanal finns en intern kanalplan som beskriver Göteborgs Stads interna kanaler och vad respektive kanal lämpar sig bäst för.

### **Utvärdera**

Den interna kommunikationen ska utvärderas för att säkerställa att budskap når fram och leder till önskad effekt. Återkoppling kring förbättringsåtgärder, både när det gäller kommunikationen i sig och den verksamhet man bedriver, ska tas tillvara på ett systematiskt sätt. I Göteborgs Stads medarbetarundersökning (i ett så kallat kommunikationsindex) mäts hur kommunikativ organisationen och dess ledare är och utifrån dessa mätningar kan stödjande åtgärder sättas in i organisationens olika verksamheter.

## **Övergripande ansvar**

**Nämnder/styrelser** under kommunfullmäktige ansvarar för verksamheten inom sitt område. Ansvaret för informationen följer med ansvaret för verksamheten.

**Förvaltningar/bolag** ansvarar för att denna riktlinje efterlevs och för att det inom den egna verksamheten finns tydliga roller för arbetet med att stärka den interna kommunikationen.

**Chefer och medarbetare** har ett personligt ansvar för att hålla sig informerade och att informera andra, om allt som är av betydelse för de egna arbetsuppgifterna och det egna verksamhetsområdet.

# Specifika principer

## Samordnad ledningskommunikation

Göteborgs Stads ledningsgrupper ansvarar för att styra verksamheterna så att Göteborgs Stads och den egna nämndens/styrelsens mål nås och förvaltningens/bolagets uppdrag genomförs. I denna styrning är ledningskommunikationen kring mål och uppdrag av största vikt.

<b>PRINCIPER FÖR SAMORDNAD LEDNINGSKOMMUNIKATION</b>
<b><i>Ledningskommunikationen ska:</i></b>
1. utgå från kommunfullmäktiges och den egna nämndens/styrelsens mål och uppdrag
2. förklara den egna verksamhetens bidrag till staden i stort och kommunicera detta sammanhang vidare i verksamheten
3. vara samordnad så att ledningsgruppen har en gemensam kommunikation för att styra förvaltningens/bolagets verksamhet
4. kännetecknas av dialog med medarbetarna för bästa måluppfyllelse
5. vara anpassad efter vad medarbetarna ska veta/förstå/göra

## Kommunikativt ledarskap

Utän kommunikation kan inget ledarskap utövas. En kommunikativ chef engagerar sina medarbetare i dialog, ger och söker återkoppling, involverar medarbetare i beslutsfattandet och uppfattas som öppen och närvarande.

<b>PRINCIPER FÖR KOMMUNIKATIVT LEDARSKAP</b>
<b><i>Chefen ska:</i></b>
1. kommunicera utifrån förvaltningens/bolagets mål och uppdrag
2. skapa förutsättningar för ett kommunikativt klimat genom att vara tillgänglig och uppmuntra till tidig och öppen dialog
3. anpassa sin kommunikation utifrån vad medarbetaren ska veta/förstå/göra

## PRINCIPER FÖR KOMMUNIKATIVT LEDARSKAP

### *Chefen ska:*

4. ge kontinuerlig återkoppling på hur medarbetarens arbete bidrar till de övergripande målen
5. ansvara för att det finns en struktur för återkoppling mellan verksamhet till ledningsgrupp

## Kommunikativt medarbetarskap

I dagens allt mer komplexa organisationer efterfrågas inte bara ett kommunikativt ledarskap, utan även ett kommunikativt medarbetarskap.

## PRINCIPER FÖR KOMMUNIKATIVT MEDARBETARSKAP

### *Medarbetaren ska:*

1. hålla sig informerad om det som är av betydelse för de egna arbetsuppgifterna, rollen och verksamhetsområdet
2. ansvara för att informera boende/besökare/näringsliv såväl som chef/kollegor om det som är viktigt inom sitt verksamhetsområde
3. kommunicera tydligt och anpassa sin kommunikation till avsedd målgrupp
4. bidra till ett kommunikativt klimat genom att kommunicera aktivt och konstruktivt

## Interna kanaler

Göteborgs Stad ska ha en stark profil i kommunikationsfrågor och ett modernt kommunikationsarbete. Det kräver kontinuerlig utveckling av Göteborgs Stads interna kanaler så att de är anpassade till interna behov och modern teknik.

### **Personliga kanaler** (interpersonell kommunikation)

Personliga kanaler är till exempel möten och nätverksträffar. Även ledningsgrupp, chef och kollegor räknas som personliga kanaler.

Möten är inte enbart tillfällen för kommunikation och dialog utan också forum för att bygga relationer och tillit, vilket är viktigt för ett kommunikativt klimat. Syfte, deltagare och agenda för olika möten ska vara tydligt definierat och chefer och medarbetare ska enkelt kunna hitta information om mötesstrukturen. Digitala mötesalternativ ska användas när det är lämpligt för effektivt arbete och minskat resande.

### **Mekaniska kanaler** (digital kommunikation)

Mekaniska eller också kallade digitala kanaler är till exempel intranät, e-post, nyhetsbrev och anslagstavlor.

I takt med växande informationsmängd och ökande antal interna kanaler är det nödvändigt att förenkla för chefer och medarbetare och skapa effektiva arbetssätt. Teknik och olika system gör det möjligt att informera och kommunicera men det viktigaste är att innehållet är anpassat för avsedd målgrupp och formulerat på ett tydligt och enkelt sätt.

Digitala kanaler ska vara ett självklart inslag i chefers och medarbetares vardag. Det ska vara enkelt att ta till sig och dela med sig av information i digitala kanaler.

<b>PRINCIPER FÖR INTERNA KANALER</b>
1. Göteborgs Stads interna kanaler ska utgå från chefen/medarbetaren och dennes roll och uppdrag
2. Närmaste chef är medarbetarens viktigaste interna kommunikationskanal
3. Relevant information ska göras tillgänglig för alla chefer och medarbetare
4. All digital intern information ska nås från ett gemensamt internt digitalt nav
5. Fysiska och digitala möten är viktiga interna kanaler och ska ha tydliga mål och syften och vara relevanta för deltagarna
6. Alla chefer och medarbetare ska ha möjlighet att kommunicera i digitala kanaler



## Riktlinje för Göteborgs Stad i sociala medier

Kommunfullmäktige beslutade 2016-01-20 att anta riktlinje för Göteborgs Stad i sociala medier, handling 2017 nr 153.

Styrelsen för Göteborgs Spårvägar AB föreslås besluta

**att** ansluta GS-koncernen till riktlinje för Göteborgs Stad i sociala medier

**att** uppdra åt VD att ansvara för att denna riktlinje efterlevs.

---

Hugo Lepik  
tf VD

---

Annette Johansson  
Chef Kommunikation

<b>Beslutsärende</b> Riktlinje för Göteborgs Stad i sociala medier	<b>Sammanträdesdatum</b> 2018-08-23
<b>Handläggare</b> Hugo Lepik	<b>Styrelsen för</b> Göteborgs Spårvägar AB
<b>Telefon</b> 031-732 11 47	<b>Ärende nr</b> 9.4

### Vi sätter Göteborg i rörelse

Göteborgs Spårvägar AB, Box 424, SE-401 26 Göteborg, Sweden  
Tel +46 (0)31 732 10 00, Fax +46 (0)31 732 10 70  
[www.goteborgssparvagor.se](http://www.goteborgssparvagor.se)

Ingår i koncernen Göteborgs Stad

Org. nr. 556353-3412

Göteborgs Stad > Kommunikation > Gemensamt för staden > Riktlinje för Göteborgs Stad i sociala medier - Policy/riktlinjer/regler

N010G00446 Version: 2

Gällande from 2016-01-20

Handläggare: Helena Mehner

Fastställare: Kommunfullmäktige

## Riktlinje för Göteborgs Stad i sociala medier

(H 2015: 153, P 2015-10-08 § 13)

## Riktlinje för Göteborgs Stad i sociala medier

### *1. Inledning*

Göteborgs Stad ska ha en stark profil i kommunikationsfrågor. Detta innebär att medborgardialogen behöver utvecklas och att vi kommunicerar där stadens målgrupper befinner sig. Syftet med ny riktlinje är att öka tydligheten och säkerställa korrekt hantering av sociala mediekanaler. För att ge ytterligare råd och stöd till medarbetarna har en handbok för sociala medier tagits fram. Riktlinjen och handboken samverkar i att stödja Göteborgs Stads verksamheter när de kommunicerar i sociala medier. Riktlinjen för Göteborgs Stad i sociala medier anger hur stadens medarbetare ska agera när sociala medier används för att informera och kommunicera med boende, besökare och näringsliv. Riktlinjen vänder sig primärt till kommunikatörer och redaktörer, men också till övriga berörda chefer och medarbetare i förvaltningar och bolag.

### *2. Omfattning*

Riktlinjen omfattar samtliga nämnder, styrelser, förvaltningar och helägda bolag inom Göteborgs Stad.

#### *2.1 Bakgrund*

Sociala medier tillför många nya kommunikationskanaler. Dessa kanaler är en relativt ny företeelse som reser frågor kring bland annat grafisk förpackning, moderering och start och avslut av en

kanal. Stadens verksamheter har efterfrågat styrning och samordning vilket är en viktig anledning till att riktlinjen nu är framtagen.

Riktlinjen för sociala medier i Göteborgs Stad är en fördjupning av stadens informationsstrategi och ingår i Program för kommunikation

## **2.2 Lagbestämmelser**

### *2.2.1 Personuppgiftslagen (1998:204, PuL)*

Personuppgiftslagen syftar till att skydda människor mot att deras integritet kränks när personuppgifter behandlas. Begreppet ”behandlas” är brett och omfattar insamling, registrering, lagring, bearbetning, utplåning med mera. Lagen bygger i hög grad på samtycke från och information till de registrerade.

I PuL gäller olika regler beroende på om personuppgifter är strukturerade eller inte. I normalfallet när myndigheter använder sig av sociala medier är personuppgifterna inte strukturerade i lagens mening. Publicering av ostrukturerade personuppgifter är tillåten så länge uppgifterna inte är kränkande och myndigheten uppfyller vissa krav på säkerhet.

Vid publicering i sociala medier har Göteborg Stad ett ansvar för att personuppgifter, som omfattas av organisationens personuppgiftsansvar, behandlas på ett sätt som inte är kränkande enligt personuppgiftslagen. Ansvaret gäller publiceringar som görs för organisationens räkning i de sociala medierna. I många sociala medier (såsom Facebook, Youtube, Instagram, LinkedIn, Google Plus, Flickr, Pinterest och bloggar) gäller ansvaret även användares publiceringar.

På [datainspektionen.se](https://www5.goteborg.se/prod/Stadsledningskontoret/LIS/Verksamhetshandbok/Forf...) finns vidare information om personuppgiftslagen.

### **Om behandling av personuppgifter**

Personuppgifter kan behandlas på två olika sätt i sociala medier; genom organisationens egna inlägg eller inlägg som publiceras av besökare. Datainspektionen sammanfattar frågan om ansvar i dessa fall som följer:

**Facebook och bloggar:**

Myndigheten är ansvarig för personuppgifter som publiceras på den egna Facebooksidan eller bloggen.

Ansvaret omfattar både personuppgifter som myndigheten själv publicerar och sådana som publiceras av andra, i till exempel en kommentar på sidan. Även den besökare som skrivit en kommentar kan ha ett ansvar för vad den själv skrivit.

**Twitter:**

Myndigheten ansvarar endast för personuppgifter som organisationen själv publicerat, inte personuppgifter som andra twittrande lämnar. Det beror på att myndigheten inte kan påverka publiceringen av andras inlägg (tweets).

För andra sociala medier måste myndigheten göra en egen bedömning av vilket ansvar den har.

*2.2.2 Lagen om elektroniska anslagstavlor (1998:112)*

Lagen vänder sig till den som tillhandahåller tjänsten ”elektronisk anslagstavla”. Sveriges kommuner och landsting (SKL) bedömer att den omfattar både om en kommun på sin officiella webbplats har en chattfunktion eller ett diskussionsforum där allmänheten kan lämna kommentarer, liksom när motsvarande funktioner erbjuds på en extern webbplats som till exempel Facebook.

Enligt lagen ska innehavaren av anslagstavlan lämna information till alla användare om sin identitet och att insända meddelanden kommer att göras tillgängliga för andra. Den ansvarige har en uppsiktsplikt som innebär:

- Hålla uppsikt över insända meddelanden. Hur ofta beror på hur stor trafik det är och vilken slags forum det är fråga om, dock inte mer sällan än en gång i veckan.
- Ta bort vissa typer av brottsligt material som hamnat där och som innebär något av följande:
  - a) uppvigling b) hets mot folkgrupp c) barnpornografibrott d) olaga våldsskildring e) upphovsrättsintrång.
-

### 2.2.3 Myndigheternas serviceskyldighet (Förvaltningslagen 1986:223)

Enligt Förvaltningslagen ska varje myndighet lämna upplysningar, vägledning och råd till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt. Om en enskild person ställer en allmän fråga om myndighetens verksamhet via en extern webbplats där kommunen är aktiv och inbjuder till kommunikation, bedömer SKL att kommunen är skyldig att besvara frågan.

### 2.2.4 Om allmän handling i sociala medier

En tjänstemans medverkan på olika sociala medier måste vara godkänd av förvaltningen eller bolaget för att betraktas som organisationens officiella kommunikation. Det måste finnas ett beslut eller godkännande från ansvarig chef för att kommunikationen ska anses ske i tjänsten. Förvaltningen eller bolaget bör få tillgång till tjänstemannens inloggningsuppgifter till kontot på den externa webbplatsen. Enligt SKL:s riktlinjer är den kommunikation som sker på sociala medier att betrakta som en allmän handling om den utförs i tjänsten. Den som för privat bruk har ett konto i en social mediekanal kan självklart dela, gilla och retweeta innehåll som staden publicerar.

Enligt Tryckfrihetsförordningen (TF) är en handling allmän om den förvaras hos myndigheten (2 kap 3§) eller är att anse som inkommen till eller upprättad hos myndigheten (6 och 7 §).

En handling som skapas hos en myndighet anses upprättad när den fått sin slutliga utformning. Ett inlägg av en tjänsteman på en extern/social webbplats är därför upprättad direkt när den publicerats.

För digitala upptagningar är huvudregeln att en sådan anses inkommen när någon annan gjort den tillgänglig för myndigheten så att den kan läsas, avlyssnas eller på annat sätt uppfattas (TF 2 kap 6 §). Om det finns möjlighet för utomstående att kommentera inlägg som förvaltningens anställda gör i tjänsten på sociala medier, så ska de anses inkomna så snart de publicerats.

## **Diarieföring, arkivering och gallring av allmänna handlingar**

Huvudregeln är att allmänna handlingar ska diarieföras. Vad gäller uppgifter som kan komma att omfattas av sekretess är detta ett absolut krav. Om ett inlägg innehåller sekretessbelagda uppgifter ska det direkt avpubliceras och överföras till diariet för vidare behandling. 4(7)

Om handlingen inte innehåller någon sekretessbelagd uppgift så kan förvaltningen istället välja att strukturera informationen så att det är lätt att förstå om den inkommit eller upprättats. Det är viktigt att det går att skilja på om det är en tjänsteman på förvaltningen eller en medborgare som gjort ett inlägg.

Arkivlagen styr hur myndigheters arkiv och information ska struktureras och sparas. Om det är uppenbart att en allmän handling är av ringa betydelse för myndighetens verksamhet, behöver den varken registreras eller hållas ordnad. För denna typ av handlingar kan förvaltningen fatta ett gallringsbeslut. Gallringsbeslutet ska alltid innehålla en gallringsfrist, det vill säga hur lång tid handlingarna ska finnas kvar innan de förstörs. En vanlig gallringsfrist är att handlingarna raderas när de inte längre är aktuella.

För att förvaltningen ska veta vilka allmänna handlingar som finns på externa webbplatser/sociala medier är det lämpligt att ha en förteckning över webbplatserna i dokumenthanteringsplanen, tillsammans med beslutet om gallring.

### 2.2.5 Sekretess och tystnadsplikt

Många uppgifter som förekommer inom den offentliga förvaltningen täcks av olika former av sekretess.

Kort kan man uttrycka det som att sekretessen inskränker yttrande- och meddelarfriheten för den som kommer i kontakt med dessa uppgifter i sin yrkesutövning. Det är inte tillåtet att publicera uppgifter som täcks av sekretess eller tystnadsplikt i sociala medier. I detta sammanhang är det, förutom att förfarandet är brottsligt, viktigt att tänka på att internet har stor genomslagskraft jämfört med andra media och att en publicering av hemliga uppgifter därmed kan få mycket stora konsekvenser

för en  
enskild person.

### *2.2.6 Publicering av bilder på folkmassa/personer*

På sociala konton i Göteborgs Stads namn ska det endast förekomma bilder vi tagit själva och därmed har upphovsrätten till, alternativt har avtalat fri användning för. Samma regler kring samtycke gäller för bilder i sociala medier som i andra sammanhang. Detta regleras i Personuppgiftslagen (1998:204, PuL).

## **2.3 Riktlinjen**

### *2.3.1 Informationsansvar vid kommunikation i sociala medier*

Informationsansvaret följer linjeorganisationen (Göteborgs Stads informationspolicy). Det är alltid ansvarig chef som beslutar om verksamheten ska använda sig av sociala medier och som har ansvaret för vad som publiceras. Chefen ansvarar också för att verksamheten har resurser, kunskap och rutiner att sköta de sociala kanalerna. Det är också chefens ansvar att lagar och regler på området följs.

### *2.3.2 Grafiska riktlinjer och profilering*

All närvaro i sociala medier som sker inom Göteborgs Stads verksamheter ska följa kommunens grafiska profil. Det ska tydligt framgå att det är kommunen som är avsändaren. Använd kommunens logotyp i profilen och ange namn i sidrubriken samt i kanalbeskrivningen enligt Göteborgs Stads grafiska profil.

För verksamheter med beslut om särprofilering gäller den egna grafiska profilen. Utseendet på de sociala kanalerna ska vara i linje med denna.

Personberoende domäner och profiler ska undvikas, exempelvis ”Annas blogg”. Sociala kanaler ska skapas i organisationens eller evenemangets namn.

### *2.3.3 Att starta ett konto*

All aktivitet i sociala medier ska ingå i och följas upp utifrån verksamhetens mål och kommunikationsplan.

Innan ett konto startas ska avstämning med kommunikationschef eller motsvarande ske för

att säkerställa  
att organisationen har en överblick över de samlade kanalerna. Den chef som ansvarar för den verksamhet som vill använda sociala medier som kanal beslutar om verksamheten ska starta kanalen och ansvarar för det som publiceras. Chefen ansvarar också för att verksamheten har resurser, kunskap och rutiner att sköta kanalen enligt riktlinjen för Göteborgs Stad i sociala medier.

**Anmälan** En anmälan om ny social mediekanal ska göras till konsument- och medborgarservice, webbstrategiska verksamheten. Webbstrategiska verksamheten ansvarar för en överblick över stadens närvaro i sociala medier och meddelar Regionarkivet när nya kanaler startas. Vid anmälan om ny social kanal ska följande anges:

- Syfte och målgrupp
- Kvantitativa och/eller kvalitativa mål
- Resursplanering och beredskap
- 

**Kanalbeskrivning** Varje kanal ska ha en kanalbeskrivning i profilen/sidan som tydligt beskriver syftet med kanalen. Här beskrivs även vilken information som får förekomma. Det ska tydligt framgå för användarna:

- För vilka ändamål kommentarsfunktionen är tänkt att användas.
- Vilka kommentarer som inte får förekomma och att dessa kommer att tas bort.
- Att förvaltningen eller bolaget välkomnar information om eventuella inlägg med kränkande innehåll, samt hur användaren kan anmäla detta. Exempelvis genom att sidägaren kan meddelas via sociala medier eller att e-post-adress eller telefonnummer till förvaltningen eller bolaget är angivna i kanalbeskrivningen.
- Att kommentarer är allmän handling och hur dessa hanteras, exempelvis:  
"Förvaltningen/bolaget är en kommunal myndighet. Om du lämnar en kommentar eller gör ett inlägg blir det en allmän handling som i regel är offentlig. Det du skriver kan komma att lämnas ut om någon frågar efter det".



### 2.3.4 Bilder och video

Vid publicering av bilder och video gäller att alltid beakta upphovsrätten. Då personer som är möjliga att identifiera förekommer på bild ska samtycke inhämtas. Om det förekommer bilder på barn upp till femton år och barnet kan identifieras ska föräldrarnas skriftliga samtycke inhämtas.

### 2.3.5 Moderering och gallring

Vid publicering i sociala medier har alla organisationer ett ansvar att hålla regelbunden uppsikt över publiceringar för att upptäcka och skyndsamt ta bort kränkande innehåll. Bevakning av kommentarer och inlägg ska ske dagligen under arbetsveckan. Ett konto med öppen kommentarsfunktion ska hållas under uppsikt under arbetstid.

Kränkande innehåll gallras skyndsamt, helst inom 24 timmar. Ta en skärmdump och skicka denna till diariet med beskrivning av sammanhang och kanal. När detta gjorts, tas inlägget bort. Med kränkande innehåll avses exempelvis:

- Våldsskildringar eller pornografi
- Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- Svordomar eller obscena ord
- Sekretessbelagda uppgifter
- Uppgifter som strider mot personskyddslagen
- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- Uppmaningar till brott
- 

Även annat olämpligt innehåll kan behöva gallras, exempelvis:

- Partipolitiska budskap
- Reklam för produkter och tjänster
- 

Om kontot inte kontrolleras över en långvarig frånvaroperiod (längre än en vanlig helg, till exempel påsk, midsommar, jul) bör kommentarsfältet stängas av under den tiden. Var noga med att meddela detta till följarna i kanalen. På Twitter är det inte möjligt att stänga av eller ta bort kommentarer. Därför ansvarar verksamheten inte för lämnade kommentarer.

Kritik mot verksamheten ska hanteras enligt samma process som för övriga kanaler.

### 2.3.6 Arkivering

Innehållet i sociala kanaler lyder under arkivlagen och ska arkiveras. Två gånger per år ska layout och innehåll skärmdumpas och bevaras. Dessa tas lämpligast halvårsvis under terminen – inte under vinteruppehåll eller sommaresemester då det sannolikt är lägre aktivitet på sidorna. Filerna ska namnges med kanal, verksamhet, datum, sammanhang och förvaras i en förvaltnings-/bolagsgemensam databas.

Utöver detta arkiveras även borttagna inlägg, enligt 2.3.5 *Moderering och gallring*.

### 2.3.7 Avslut av konto

Ett konto som inte längre ska användas eller är inaktivt ska avslutas och stängas.

- Ansvarig chef och den chef som är kommunikationsansvarig ska informeras om att kontot avslutas. Även webbstrategiska verksamheten på konsument- och medborgarservice ska meddelas om avslutet, och kontaktar i sin tur Regionarkivet.
- Innehåll och layout ska bevaras och arkiveras (*se 3.6 Arkivering*) före avslut.
- 

## 2.4 Ansvar och roller

Stadsledningskontoret leder, samordnar och följer upp Göteborgs Stads närvaro i sociala medier

utifrån den beslutade kommunikationsstrategin och stadens kanalplan. Webbstrategiska verksamheten

vid konsument- och medborgarservice erbjuder stöd vid tillämpningen av riktlinjen och handboken.

Webbstrategiska verksamheten ansvarar också för revidering av handboken samt för registret över

stadens sociala mediekkanaler

 [Handbok för Göteborgs Stad i sociala medier.pdf \(120 KB\)](#)