

Riktlinjer för sociala medier i Värmdö kommun

För kommunen kan sociala medier vara en snabb och enkel väg att informera och kommunicera med medborgarna och förbättra förutsättningarna för dialog och delaktighet. Med sociala medier kan kommunen nå målgrupper som har visat sig vara svåra att nå med tidigare traditionella former för kommunikation.

Sociala medier kan ses som ytterligare verktyg för kommunen, att använda i kommunikationsarbetet, särskilt för att utveckla brukar- och medborgardialog, samt vid kriskommunikation.

De sociala medierna ska inte ses som ett avgränsat forum utan ger ofta utslag i de traditionella medierna liksom påverkar den allmänna samhällsdebatten.

De sociala medierna ger kommunen förutsättningar att stärka kommunens varumärke genom breddade möjligheter att kommunicera en positiv bild av, och öka kännedomen om, Värmdö kommun som organisation och arbetsgivare.

Syfte

Sociala medier ger kommunen möjligheter att förbättra och öka dialogen med medborgare och andra intressenter.

Principer

Kommunen ska genom god kommunikation

- bidra till att skapa en positiv bild av Värmdö kommun
- skapa trovärdighet och förståelse för kommunens beslut och agerande
- informera medborgare och intressenter om deras rättigheter och skyldigheter
- medverka till ökad insyn och demokrati

Se även Värmdö kommuns kommunikationspolicy.

Nyttjande av sociala medier i tjänsten

Användande av sociala medier på arbetstid ska ske i enlighet riktlinjer för sociala medier i Värmdö kommun.



Bakomliggande lagstiftning

Detta styrdokument beslutas av <Ange beslutsforum i fullständig form>, och beslutas med stöd av <Ange lagstödet i fullständig form> .

Uppföljning och uppdatering

<Ange Ansvarig enhet> ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

Godkännande och registrering av redaktörer

För att man som anställd ska kunna representera kommunen i sociala medier i tjänsten ska man ha ett skriftligt uppdrag med syfte och mål från sin chef. Med detta beslut klargörs att tjänstemannen i de beslutade fallen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.

Verksamheter som kommunicerar via sociala medier ska i samråd med kommunikationsenheten utse de personer som för kommunens räkning får skriva på dessa, på samma sätt som kommunen utser redaktörer på webbplatsen.

Chefen ansvarar för att den anställda är informerad om Riktlinjer för nyttjande av sociala medier i tjänsten samt att den anställda registreras centralt på kommunikationsenheten som redaktör.

Inloggningsuppgifter för tjänstemannens konto på den externa webbplatsen ska tillgängliggöras för verksamhetens registrator.

Förteckning av sociala medier

Kommunikationsavdelningen ansvarar för att på kommunens webbplats upprätthålla en förteckning över alla externa webbplatser där kommunen är aktiv. En förteckning över vilka externa webbplatser som en verksamhet är aktiv på ska finnas i respektive verksamhets dokumenthanteringsplan.

Ansvar och aktivitet

Tjänsteman med ansvar att representera kommunen på en extern webbplats är skyldig att besvara frågor som inkommer till kommunen via webbplatsen, själv eller via någon annan. Tjänstemannen ska i ton och tilltal representera Värmdö kommun. Det krävs en regelbunden bevakning av närvaron i sociala medier. Daglig översyn bör ske och eventuella svar ska ges skyndsamt.

Grafisk profil

Den grafiska profilen ska i möjligaste mån eftersträvas även på externa webbplatser för att tydliggöra att kommunen är avsändare i kommunikationen.

Gallring och diarieföring av inlägg

Inlägg som publiceras på en extern webbplats där kommunen har redaktörsroll är en



Bakomliggande lagstiftning

Detta styrdokument beslutas av <Ange beslutsforum i fullständig form>, och beslutas med stöd av <Ange lagstödet i fullständig form> .

Uppföljning och uppdatering

<Ange Ansvarig enhet> ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

inkommen eller upprättad handling. Eventuell gallring i sociala medier sker i enlighet med respektive nämnds beslut om gallring av handlingar av tillfällig eller ringa betydelse. Handlingar som ej är av tillfällig eller ringa betydelse ska diarieföras. Det är innehållet i varje inlägg som avgör om det ska registreras/diarieföras eller inte, inte kanalen i sig. Samma regler gäller för den information som kommunen själv skapat på en extern sida.

För att dokumentera själva mediet bör ansvarig tjänsteman en gång i halvåret eller inför stora förändringar spara och diarieföra skärmdumpar från de sidor den är aktiv på.

Sekretess

Sekretessbelagda uppgifter får aldrig publiceras på sociala medier.

Tonalitet

För alla inlägg som publiceras på extern webbplats, där Värmdö kommun har en redaktörsroll, gäller det att hålla en god samtalston. Det gäller till exempel i dialoger, forum och i övrigt innehåll på sociala medier. Hur inlägg utformas utgår här från egenansvar och sunt förnuft.

God samtalston innebär generellt att inlägg inte får innehålla:

- förtal, personangrepp, förolämpningar, uppvigling, stötande och kränkande uttalanden
- upphovsrättsintrång
- reklam för enskilda företag och produkter
- hets mot folkgrupp
- sexistiska yttranden, trakasserier
- olaga våldsskildring eller pornografi
- uppmaningar till brott, utgöra brottslig verksamhet

Bemötande av påståenden och kritik

Det är av vikt att eventuella missförstånd om kommunen besvaras så snart som möjligt och på ett relevant sätt. Om ett inlägg innehåller kritik ska den som är ansvarig för kanalen avgöra hur kritiken ska bemötas.



Bakomliggande lagstiftning

Detta styrdokument beslutas av <Ange beslutsforum i fullständig form>, och beslutas med stöd av <Ange lagstödet i fullständig form> .

Uppföljning och uppdatering

<Ange Ansvarig enhet> ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

Att tänka på vid hantering av påståenden och kritik på externa webbplatser och i sociala medier:

- Avgör om kritiken eller påståendet är sakligt.
- Avgör om kritiken eller påståendet är relevant.
- Nedvärderande inlägg riktade mot kommunen eller medarbetare kan bemötas med svaret: ”Återkom gärna med en tydligare formulerad synpunkt eller ett förslag till åtgärd så att vi kan behandla detta och återkomma med svar.”
- Avgör om kritiken eller påståendet kan besvaras med fakta.
- Avgör om du själv kan besvara inlägget. Om du behöver information eller hjälp från någon annan för att formulera ett svar, besvara först inlägget med ”Tack för ditt inlägg, vi återkommer med svar”.
- Formulera snabbt ett svar och publicera det, helst så snart som möjligt och som längst inom 24 timmar.
- Om kritiken saknar grund; påpeka det med hjälp av fakta och med respekt för personen som kritiserar.
- Avgör om inlägget och svaret ska tas bort och/eller registreras och eventuellt vidta åtgärd (framförallt gällande brottsligt material).

Kontaktuppgifter

För en besökare ska det vara enkelt att nå den person på kommunen som är ansvarig för närvaron på den externa webbplatsen. Kommunens telefonnummer och e-post samt kontaktuppgifter till ansvarig redaktör ska alltid anges på sidan.

Lagar

Användande av sociala medier ska ske i enlighet med:

- Tryckfrihetsförordningen (TF)
- Förvaltningslagen
- Upphovsrättslagen
- Yttrandefrihetsgrundlagen (YGL)
- Personuppgiftslagen
- Lagen om elektroniska anslagstavlor



Bakomliggande lagstiftning

Detta styrdokument beslutas av <Ange beslutsforum i fullständig form>, och beslutas med stöd av <Ange lagstödet i fullständig form> .

Uppföljning och uppdatering

<Ange Ansvarig enhet> ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.

Checklista med förhållningsregler vid användande av sociala medier i tjänsten

1. Det ska alltid finnas ett syfte och mål att följa upp vid aktiviteter i sociala medier.
2. Det ska finnas ett skriftligt uppdrag från närmaste chefen för att du som anställd ska kunna använda sociala medier i tjänsten.
3. Som redaktör på en extern webbplats ansvarar du för att följa Riktlinjer för sociala medier i Värmdö kommun. Innehåll på sociala medier ska även upprättas enligt Värmdö kommuns kommunikationspolicy.
4. Meddela kommunikationsavdelningen inför skapandet av en sida/webbplats på sociala medier, de kan ge dig råd och stöd.
5. Utseendet på den externa webbplatsen ska i möjligaste mån anpassas till Värmdö kommuns grafiska profil, du hittar information om den grafiska profilen på intranätet.
6. Ange kommunens och dina kontaktuppgifter på webbplatsen.
7. Riktlinjer för gallring ska anges på den externa webbplatsen, en standardtext finns att hämta på kommunens intranät.
8. Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier.
9. En gång i halvåret eller inför stora förändringar ska du diarieföra ögonblicksbilder/skrämdumpar från de sidor du är aktiv på.
10. Brottsligt material ska du ta bort men diarieföra och vidta ev åtgärd.

Vid frågor, kontakta kommunens kommunikationsavdelning för rådgivning.

Bakomliggande lagstiftning

Detta styrdokument beslutas av <Ange beslutsforum i fullständig form>, och beslutas med stöd av <Ange lagstödet i fullständig form> .

Uppföljning och uppdatering

<Ange Ansvarig enhet> ansvarar för uppföljning och uppdatering av detta styrdokument.