

Riktlinjer sociala medier

ANTAGEN AV KOMMUNSTYRELSEN 2018-02-07

Bakgrund/Inledning

Sociala medier är ett samlingsnamn på kommunikationskanaler som tillåter användare att kommunicera direkt med varandra genom exempelvis text, bild eller ljud. Innehållet i sociala medier produceras av dem som använder dem.

Utbudet av sociala medier utvecklas och förändras ständigt. Med sociala medier menas till exempel Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube, Flickr, olika bloggar och andra webbplatser där användarna hjälps åt att skapa innehållet.

Kommunen ser värde att vara aktiv i sociala medier då det ger möjlighet till snabbare service, en personlig dialog och medverkar till att skapa delaktighet och engagemang.

Sociala medier har påverkat människors sätt att kommunicera. Gränsen mellan privat- och arbetsrelaterad kommunikation har blivit mindre tydlig. På många sätt kan det vara positivt, bland annat genom att arbetsgivarvarumärket kan stärkas då organisationen förknippas med personer. I undantagsfall kan det ställa till problem och är då oftast kopplat till att mottagaren uppfattar en otydlighet i vilken roll en person agerar.

Omfattning

Riktlinje för sociala medier är ett led i att föra in kommunikationspolicy (KF § 132, 2017-09-25).

Riktlinjen ska ge ett mer konkret stöd för hur kommunen ska hantera sin aktivitet i sociala medier.

Riktlinjen avser de konton där Lidköpings kommun eller någon specifik verksamhet inom kommunen är avsändare.

Riktlinjen gäller i tjänsten och för de medarbetare som utsetts att företräda Lidköpings kommun i sociala medier.

Riktlinjen gäller för Lidköpings kommuns nämnder. De kommunala bolagen kan med fördel ta utgångspunkt i riktlinjen vid införande av styrning av sin aktivitet i sociala medier.

Riktlinjen gäller inte för medarbetare som på fritiden och i rollen som privatpersoner är aktiva i sociala medier. Då gäller samma yttrandefrihet som för alla andra med undantag att de inte får sprida information som omfattas av sekretess eller bryter mot eventuell tystnadsplikt. Brott mot sekretess och tystnadsplikt får endast ske inom ramen för meddelarfriheten.

Aktuell lagstiftning

Tryckfrihetsförordning (1949:105)

Yttrandefrihetsgrundlag (1991:1469)

Lag om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk (1960:729)

Förvaltningslag (1986:223)

Arkivlag (1990:782)

Lag om ansvar för elektroniska anslagstavlor (1998:112)

Personuppgiftslag (1998:204)

Offentlighet- och sekretesslag (2009:400)

Språklag (2009:600)

Lag om pliktleverans av elektroniskt material (2012:429)

Kommunala styrdokument

Kommunikationspolicy (KF § 132, 2017-09-25)

Profilprogram

Respektive myndighets dokumenthanteringsplan

Bestämmelser

Att starta ett konto

- Kommunikationsansvarig och redaktör ska ha god kännedom om aktuell lagstiftning och kommunens styrdokument inom området
- Kommunikatören ska ta fram syfte, målgrupp samt strategi för kontots innehåll
- Kommunikationsansvarig fattar beslut om att konto ska startas
- Ett konto ska ha minst en namngiven redaktör
- Kommunikationsenheten startar upp konto på begäran av kommunikationsansvarig
- En beskrivning av kontot ska finnas i profilen/sidan
- Kommunens samtliga konton ska vara förtecknade på kommunens webbplats
- Det ska tydligt framgå att Lidköpings kommun är avsändare och kommunens grafiska profil användas. Om en verksamhet har en godkänd särprofilering ska den användas.

Att driva ett konto

- Sträva efter att möta användarnas förväntningar på aktualitet, kontinuitet samt snabbhet i svar
- Tilltalet i inlägg och svar ska vara seriöst, sakligt och vänligt. Tonen ska vara personlig men inte privat.
- Svar/kommentarer ska undertecknas av en person
- Felanmälan respektive synpunkter/klagomål mot verksamheten ska hanteras enligt fastställda riktlinjer och rutiner

- Ta bort inlägg som strider mot lag eller kommunens regler
 - Dokumentera genom skärmbild, avpublicera och skicka till diariet
- Inlägg och kommentarer ska bevaras eller gallras i enlighet med gällande dokumenthanteringsplan
- När kontot dokumenteras och översänds enligt Lag om Pliktleverans ska dokumentationen även diarieföras
- Vid kris används konton som benämns Lidköpings kommun

Att avsluta ett konto

- Om ett konto inte används kan det hållas vilande
 - Ansvarig ska fatta beslut om att kontot ska vara vilande
 - Konton kan hållas vilande upp till ett år
 - Om möjligt ska det framgå i beskrivning i profil/sidan att det hålls vilande
- Ett konto som inte längre ska användas eller är inaktivt ska avslutas eller stängas
 - Ansvarig ska fatta beslut om att avsluta kontot
 - Ansvarig ska begära att kontot ska avslutas hos kommunstyrelsens verksamheter
 - Om ett konto är inaktivt mer än sex månader ska det avslutas alternativt fattas beslut om att det ska vara vilande
- När kontot stängs ska dokumentation och arkivering ske enligt gällande rutin

Ansvar

Kommunstyrelsens verksamheter har ett övergripande strategiskt och samordnande ansvar för kommunens aktivitet i sociala medier.

Kommunikationsansvaret, och därmed ansvar för en verksamhets aktivitet i sociala medier, följer verksamhetsansvaret och regleras genom reglemente, delegationsordning och verkställighet.

Kommunikationsansvarig

Kommunikationsansvarig ansvarar för att:

- hålla sig uppdaterad om de lagar och regler som gäller för området
- besluta om verksamhetens användande av sociala medier
- besluta om vilken/vilka kanaler som ska användas
- utse redaktör-/er
- tillse att redaktören/-erna har förut

Redaktör

Redaktören ansvarar för att:

- hålla sig uppdaterad om de lagar och regler som gäller för området
- skapa levande och relevant innehåll
- bevaka och besvara inlägg/kommentarer enligt beslutad rutin
- bedöma och hantera felanmälan, synpunkt/klagomål enligt fastställda riktlinjer och rutiner
- ta bort inlägg och material som strider mot lag eller kommunens regler

Förvaltningens kommunikatör

Kommunikatören ansvarar för att:

- ta fram och utveckla strategi för verksamhetens aktivitet i sociala medier och för det enskilda kontot
- erbjuda kompetensutveckling för redaktörer