



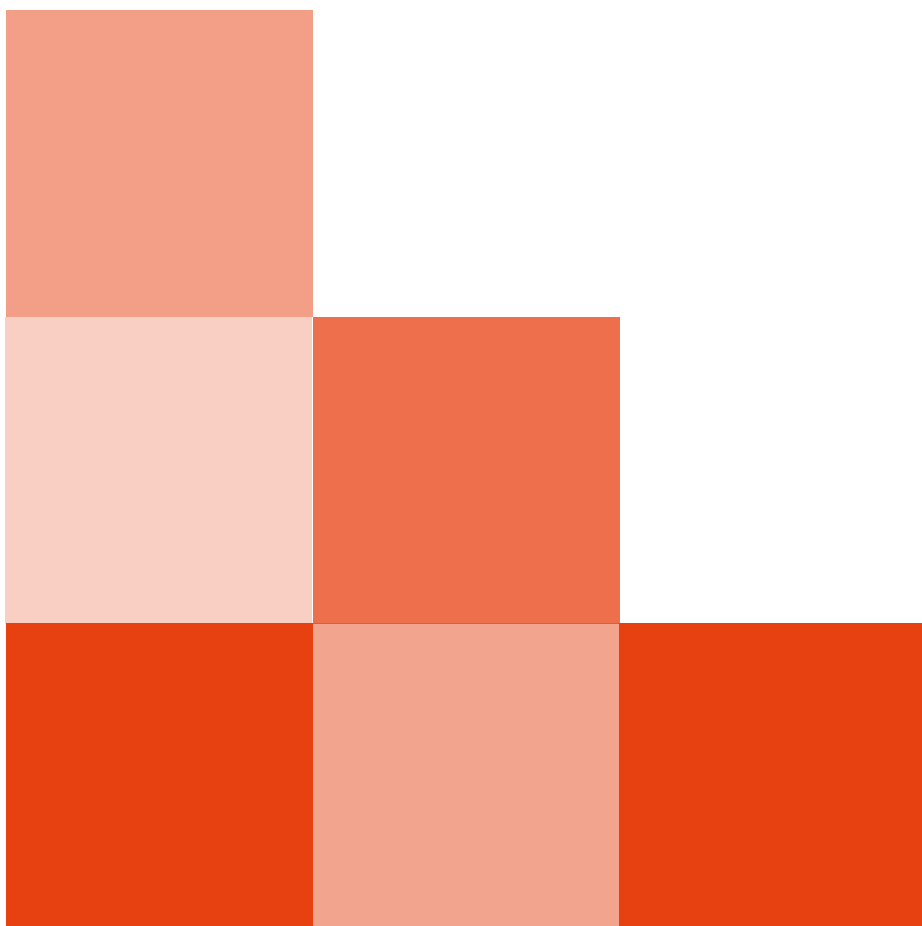
**VAGGERYDS
KOMMUN**

Riktlinjer för sociala medier

Antagen av kommunfullmäktige 2016-10-31 § 122

Ansvarig förvaltning: kommunledningskontoret

Ansvarig tjänsteman: kommunikatör





Vaggeryds kommun i sociala medier

Sociala medier är ett bra verktyg för att kommunicera med våra målgrupper där de finns. Genom att kommunen och våra verksamheter är aktiva på sociala medier kan vi bidra till öppenhet och insyn i kommunens verksamheter. Det är också en kanal för att informera, omvärldsbevaka och ger möjlighet till ökad dialog och delaktighet genom interaktion med användarna.

Riktlinjerna för sociala medier beskriver hur vi ska hantera konton och kommunikation i sociala medier och gäller för alla verksamheter och anställda inom Vaggeryds kommun. Riktlinjerna är en del av den övergripande kommunikationspolicyn som gäller även för vår kommunikation i sociala medier.

Definition av sociala medier

”Sociala medier är ett samlingsnamn på kommunikationskanaler som tillåter användare att kommunicera direkt med varandra genom exempelvis text, bild eller ljud. Sociala medier kan

skiljas från massmedier genom att de bygger på ett innehåll som produceras av dem som använder dem.” (Enligt Nationalencyklopedin.)

Exempel på sociala medier är:

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- Youtube
- Snapchat
- Bloggar
- Google+

Hantering av konton i sociala medier

Verksamheter som har eller startar konton på sociala medier ska ha godkännande från verksamhetschef och kommunikatör på kanslienheten.

De sociala mediekonton som finns i kommunens verksamheter ska kunna nås via kommunens egen webbplats.

Kommunikationen i sociala medier ska ha ett klart dokumenterat syfte där det framgår vad som ska kommuniceras och varför, samt vilken målgruppen är. (Se bilaga).

Det ska finnas rutiner för hur kontot hanteras och vem eller vilka som ansvarar för publicering, bevakning och handläggning av inkomna frågor, inlägg och kommentarer.

Den grafiska profilen ska följas. Sidan eller sidorna ska utformas så att det tydligt framgår vem som står bakom.

Det ska vara lätt för användarna att kontakta den som är ansvarig för en kanal för att framföra synpunkter eller anmäla inlägg.

Verksamheten som hanterar kontot ansvarar för att mediets användarvillkor och lagstiftning inom området följs.

Användarnamn och lösenord ska hanteras på ett betryggande sätt. I de fall där det anses nödvändigt ska kommunikatörerna på kanslienheten ha administratörsrättighet till kontot.

Publicera inte sekretessbelagda uppgifter, arbetsmaterial eller personuppgifter.

Frågor besvaras skyndsamt, helst utan dröjsmål, senast inom två arbetsdagar. Alla frågor behöver inte besvaras av kommunen. Ibland förs konversationer och erfarenhetsutbyten mellan personer som inte är direkta frågor till kommunen.

Sociala medier i tjänsten

Om du ska använda sociala medier på arbetstid behöver chef eller arbetsledare ha godkänt detta.

Bestäm i samråd med din chef hur du ska arbeta med sociala medier som ett kommunikationsverktyg i din tjänst.

Om du ska skapa en offentlig profil/konto för din tjänst, försäkra dig om att det blir tydligt. Det ska tydligt framgå på vilket sätt som kontot är kopplat till din tjänst.

Skapa rutiner så att en kollega enkelt kan täcka upp eller ta över om du blir sjuk eller slutar din anställning.

Anställda i sociala medier

Alla anställda som använder sociala medier i det privata får skriva om kommunens verksamhet. Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller även här.

Vaggeryds kommun uppmuntrar medarbetare att ta del av och finnas i sociala medier som en del av sin kompetensutveckling. Anställda uppmuntras också att vara goda ambassadörer för sin arbetsplats och för kommunen som plats i sociala medier – det kan vara avgörande för framtida rekryteringar och platsens utveckling.

Tonalitet och bemötande

Språket i sociala medier präglas av en mer personlig ton. Använd ett personligt språk utan att bli privat. Debatten ska vara saklig. Du som hanterar sociala medier behöver vara medveten om vad som engagerar och är lämpligt att publicera. Tänk noga igenom vad publicering av inlägg kan få för spridning och kommentarer i både positiv och negativ bemärkelse.

Besvara inlägg och kommentarer i sociala medier:

- När vi svarar på inlägg eller kommentarer och är inloggade på Vaggeryds kommuns eller verksamhetens officiella konton, anger vi avsändare så här:
/Lena, kommunikatör
- Vi besvarar och bemöter frågor och negativa kommentarer. Personangrepp accepteras inte. Vi blir aldrig oförsämda eller tillrättavisande.

Allmän handling

Våra egna inlägg, statusuppdateringar och svar på frågor är allmänna handlingar. Detsamma gäller inlägg som riktar sig direkt till en tjänsteman inom Vaggeryds kommun. Filmer, ljud och bilder som vi lägger ut är också allmänna handlingar. Andras inlägg och uppdateringar inom det sociala mediet går under ”biblioteksregeln¹” och räknas inte som allmänna handlingar.

Gallring och bevarande

De flesta inlägg och statusuppdateringar räknas som handlingar av ringa och tillfällig betydelse och kan gallras vid inaktualitet (det vill säga kan tas bort direkt) i enlighet med nämndernas informationshanteringsplaner. Inlägg som berörs av sekretess tas bort från mediet, skrivs ut och registreras. Inlägg till verksamheten/kommunen som leder till handläggning ska registreras.

För arkivering rekommenderas att skärmbilder tas varje halvår samt när någon särskild händelse inträffar som ger en intressant utveckling på mediet.

Avpublicering och blockering

Ansvariga för konton i sociala medier ska hålla uppsikt över besökarens kommentarer för att upptäcka kränkande personuppgifter.

Följande är grund för avpublicering:

- Kränkande kommentarer om etnisk tillhörighet, kön, ålder, sexuell läggning, politisk eller religiös tillhörighet om de saknar relevans i sammanhanget.
- Kommentarer som är rasistiska, främlingsfientliga, sexistiska eller innebär hets mot folkgrupp.
- Upphovsrättsligt skyddat material som du själv inte har skapat eller har rättigheterna till.
- Hot, uppmaning till brott eller agerande som strider mot svensk lag.
- Svordomar eller obscena ord.
- Att du utger dig för att vara någon annan existerande person.
- Erbjudanden om pengar eller gåva.
- Länkning till andra webbsidor som innehåller eller kan innehålla otillåtet material enligt ovan.

Vi kan bli skadeståndsskyldiga för kränkande personuppgifter som publiceras på våra sidor/grupper/profiler. Därför är det viktigt att de som arbetar med sociala medier i kommunen är väl insatta i våra riktlinjer och känner ansvar för att de efterföljs.

Om samma person publicerar kränkande personuppgifter vid upprepade tillfällen ska personen blockeras.

¹ 2 kap. 11 § tryckfrihetsförordningen.

BILAGA: Dokumentation av verksamhetskonto

Verksamhet:

Konto på:

Kontonamn:

Varför ska ni ha ett konto i det aktuella sociala mediet?

Vilken är er målgrupp?

Vad ska ni kommunicera?

Vem/Vilka ska ansvara för publicering, bevakning och handläggning av inkomna frågor, inlägg och kommentarer?

Godkänns av verksamhetschef

Godkänns av kommunikatör
