



DEGERFORS
KOMMUN

KS 142-2014/9

Policy för sociala medier

Degerfors kommun

Antagen av kommunfullmäktige § 127/2014-11-24



Innehållsförteckning

Strategi	3
Nyttan med sociala medier	3
Syftet med kommunens närvaro i sociala medier	3
Riktlinjer	4
Vem får använda sociala medier för Degerfors kommun?	4
Förhållningssätt för yrkesmässig användning	4
Förhållningssätt för privata konton	4
Öppna och avsluta ett konto	4
Bemötande och tilltal	4
Hantera synpunkter och kommentarer	5



Strategi

Den främsta kommunikationskanalen med medborgarna är webbplatsen degerfors.se. För att nå fler med vår kommunikation måste vi anpassa oss efter nya kommunikationsmönster och använda oss av fler kanaler, däribland sociala medier.

Nytta med sociala medier

- Vi ska bevaka sociala medier för att få veta vad medborgarna säger om oss där.
- Omvärldsbevakning
- Snabb kanal för kriskommunikation
- Stärka vårt varumärke och bygga relationer med olika målgrupper
- Marknadsföra Degerfors kommun

Syftet med kommunens närvaro i sociala medier

- Nå fler målgrupper och därmed få större spridning av vårt budskap
- Få fler kanaler där vi kan möta medborgarna
- Bli mer tillgängliga
- Målgruppsanpassa kommunikationen

När vi använder sociala medier ska vi först analysera syfte med kommunikationen, målgruppen och budskapet.

Riktlinjer

Vem får använda sociala medier för Degerfors kommun?

Kommunstyrelseförvaltningen, genom kansli och informationsenheterna, har samordningsansvar för sociala medier samt huvudansvar för den redaktionella hanteringen av våra officiella platser.

Förvaltningar och bolag kan fritt använda sociala medier utifrån syfte, målgrupp och typ av budskap. De ska i så fall godkännas av respektive förvaltnings- eller bolagsledning och kontaktuppgifter på ansvarig person ska meddelas informationsenheten. Förteckning över vilka externa webbplatser som myndigheten/förvaltningen är aktiv i ska finnas i berörd nämnd/bolags dokumenthanteringsplan för att underlätta sökandet av allmänna handlingar.

Förhållningssätt för yrkesmässig användning

Den som kommunicerar för kommunens räkning måste ha fått uppdraget av sin närmaste chef som ska förankra beslutet i förvaltnings- bolagsledningen. Tilltalet kan mycket väl vara personligt men det ska tydligt framgå att det är på kommunens uppdrag. Ansvarig för konton måste vara beredd på att sociala medier genererar inkommande handlingar och att det är mycket viktigt att meddelanden och inlägg bevakas och frågor som rör myndighetens verksamhet besvaras.

Samtliga konton som läggs upp ska ha kommunen som tydlig avsändare. Detta visas genom att en banner med texten degerfors.se placeras på kontots profiltbild. Se bild på bannern sist i dokumentet. Ansvarig för kontot väljer profil- och omslagsbild och infogar bannern. Bannern tillhandahålls av informationsenheten. Det ska också klart framgå vilken förvaltning eller dylikt som administrerar sidan.

Förhållningssätt för privata konton

På arbetstid får sociala medier som huvudregel endast användas i tjänsten. Privat användning är endast tillåten under raster.

En anställd får aldrig publicera känslig information, foton eller uppgifter på sociala medier som kan bryta mot sekretess eller tystnadsplikt.

Det är viktigt att vara tydlig med sin roll i sociala medier. På de platser man agerar som privatperson ska man vara tydlig med detta. Om en tjänsteman får en fråga på sin privata blogg eller sida som är av yrkesmässig karaktär ska tjänstemannen hänvisa personen till de yrkesmässiga kontaktygarna.

Öppna och avsluta ett konto

Närmsta chef ska alltid tillfrågas och se till att det är förankrat i ledningen. Informationsenheten ska också alltid informeras. Användarnamn och lösenord ska finnas tillgängliga för fler kollegor så att sidan inte blir inaktiv vid frånvaro.

När ett konto avslutas måste även det förankras hos närmsta chef och informationsenheten informeras. Informationen ska även gå ut i den aktuella kanalen.

Bemötande och tilltal

I sociala medier använder vi en personlig samtalston som är något ledigare än när vi uttrycker oss i skrift i andra sammanhang.



- Läsaren ska alltid tilltalas med ”du”
- Språket ska vara lättförståeligt
- Vi ska alltid svara i en trevlig och positiv ton, även om ett inlägg är osympatiskt
- Inlägg som bryter mot lagen, innehåller uppgifter som kränker enskildas personliga integritet eller är personangrepp ska vi ta bort och inte bemöta.
- Om inlägg innehåller produktreklam ska vi ta bort dem och meddela personen i fråga

Hantera synpunkter och kommentarer

Den som är ansvarig för ett konto har fått i uppdrag att kommunicera i de sociala medierna för kommunens räkning. Det innebär att personen i fråga ansvarar för att hantera de kommentarer, svar och synpunkter som kommer in och hålla sidan aktiv och uppdaterad. En person ska utses som kan sköta kommunikationen vid kontoansvarigs frånvaro. Ansvaret innebär att:

Besvara inkommande synpunkter som riktas till kommunen inom rekommenderad tid.

- Vidarebefordra synpunkter eller frågor till handläggare som är bäst lämpade att svara
- Ta bort inlägg som innehåller reklam, om det inte handlar om marknadsföring av offentliga evenemang.
- Ta bort kommentarer och inlägg som strider mot gällande lagstiftning. Det gäller till exempel:
 - Förtal och personangrepp
 - Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
 - Olovliga våldsskildringar eller pornografi
 - Uppmaningar till brott
 - Upphovsrättsligt skyddade material
 - Information som röjer sekretess

Sociala medier ställer höga krav på snabbhet och närvaro och vi bör alltid kunna svara inom det närmast dygnet på vardagar. De olika kanalerna skiljer sig något hur snabbt man förväntar sig ett svar.

Rekommenderade tidsintervaller är:

Twitter – fyra timmar under vardagar

Facebook och bloggar – inom en arbetsdag

Banner till profilbild på Facebook:

degerfors.se 

