

Riktlinjer för användning av sociala medier

Riktlinjernas syfte

Användandet av sociala medier ger Forshaga kommun nya möjligheter att förbättra servicen till invånarna. Riktlinjerna ska hjälpa och ge stöd till verksamheter och personal i sitt arbete med sociala medier.

Vad är sociala medier?

Sociala medier betecknar aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll. Exempel på sociala medier är internetforum, chatt, bloggar och kommentarsfunktioner.

Motiv till att finnas på sociala medier

Syftet med att finnas med på sociala medier kan variera beroende på vilken verksamhet och vilken kanal det handlar om. Här följer de vanligaste syftena:

- sprida kommunal information
- ny kanal att nå olika målgrupper på
- nå nya målgrupper som inte nås annars
- öka tillgängligheten

- kriskommunikation

- driva trafik till forshaga.se
- vara ett komplement till forshaga.se
- skapa dialog och engagera medborgare

- marknadsföra kommunen, skapa goodwill
- stärka kommunens varumärke

- få in och ta tillvara på synpunkter
- ge medborgare bättre service
- öka snabbheten i kommunikationen

- attrahera och rekrytera nya medarbetare

- omvärldsbevakning
- kunna bemöta det som skrivs om oss

Ansvarig för sociala medier

Alla tjänstekonton i sociala medier sätts upp i samråd med informationsenheten, där också inloggningsuppgifter ska finnas. Minst två personer ska kunna administrera varje konto som finns på sociala medier och ha inloggningsuppgifter till dem. Dessa är också ansvariga för kontot. Den som svarar ska ha ett personligt tilltal och alltid underteckna med namn och titel. Alla konton ska finnas samlade på en sida på kommunens webbplats.

Sociala medier under arbetstid

Sociala medier är liksom E-post och Internet ett arbetsredskap för anställda i Forshaga kommun, och ska främja vår verksamhet.

Den som representerar Forshaga kommun ska använda ett tjänstekonto. I all kommunikation på sociala medier ska det framgå att det är Forshaga kommun som är avsändare.

Privata konton får användas enbart i syfte att inhämta information som behövs i tjänsten.

Hantering av sociala medier

- Innehåll som strider mot lagen ska skyndsamt tas bort.
- Det bör framgå i informationstext hur snabbt ett svar kan förväntas.
- Frågor som kontoadministratören själv inte kan besvara ska vidarebefordras till verksamhetsansvarig för att inhämta svar.
- Vårdat lämpligt språk anpassat till mediet och målgruppen.
- Tonen på sociala medier bör vara personlig men inte privat. Vedertagen nätetikett ska följas.

Allmän handling

Den kommunikation som en tjänsteman gör på sociala medier och som är godkänd av kommunen är en allmän handling. Kommunikationen ska vara lätt sökbar och behöver då inte diarieföras. Inlägg på sociala medier utgör vanligtvis handlingar av tillfällig eller ringa betydelse, vilket innebär att kommunens gallringsbestämmelser gäller. Sekretessbelagda uppgifter får inte förekomma.

Personuppgiftslagen

Forshaga kommun är ansvarig för de uppgifter som vi själva publicerar. Kommunen måste göra en bedömning av vilket ansvar den har för andras publiceringar. Kan kommunen påverka det som besökaren publicerar på kommunens konto påverkar det kommunens ansvar. Tumregel: kan kommunen påverka, har kommunen också ansvaret. Detta medför att kommunen på Facebook och i bloggar är ansvarig för alla personuppgifter som publiceras. Både personuppgifter som kommunen själv publicerar och personuppgifter som publiceras av andra. På Twitter är kommunen enbart ansvarig för det som kommunen själv publicerar.

När det gäller ostrukturerat material så är publicering av foton tillåtet om det inte kränker den enskilde. Om man publicerar foton där människor är igenkänningsbara bör man begära samtycke innan publicering.

Kommunledningskontorets informationsansvariga:

Malin Eriksson, tel. 054-17 22 28

Mattias Göthberg, tel. 054-17 20 10