

Riktlinjer för närvaro i sociala medier

Haninge kommun närvarar i sociala medier för att möta sina målgrupper via de medier/informationskanaler som de använder. På detta sätt vill vi även öka trafiken till kommunens primära informationskanal haninge.se, där den huvudsakliga informationen finns. Sociala medier ska inte ses som ytterligare kanaler för frågor om kommunal service. I sociala medier finns även möjlighet för målgrupperna att kommunicera med kommunen – lämna synpunkter, åsikter, tips med mera. Rätt använt kan aktiviteter i sociala medier förstärka kommunens varumärke genom att skapa en känsla av närhet och sammanhang. Sociala medier kan också hjälpa till att attrahera och rekrytera nya medarbetare.

Definition av sociala medier

Sociala medier betecknar aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll. Vem som helst kan, utan programmeringskunskap, posta, kommentera, dela innehåll och bilda sidor och grupper kring gemensamma intressen.

Exempel på sociala medier är nätverkssajter, bloggar, mikroblogger, wikier, poddradio, artikelkommentarer och annat. Kommunikationen sker online, uppmuntrar till dialog och rollerna som publik och författare är flytande.

Upphovsrätt

Varje kanal har egna juridiska villkor. Enligt de flesta sociala mediers avtal har ägaren till den sociala mediekanalerna rätt att använda allt material som laddas upp där.

Övergripande riktlinjer

Kommunstyrelseförvaltningen har ett samordnande ansvar för kommunens närvaro i sociala media.

Kommunens officiella kanaler ska hanteras i enlighet med offentlighetsprincipen och bestämmelser om arkivering.

Politiska frågor och diskussioner hänvisas till partiernas egna informationskanaler och sociala medier.

På haninge.se/socialamedier ska en lista finnas över alla de sociala medier som Haninge kommun använder.

Om någon av kommunens verksamheter har önskemål om att kommunicera/närvara via något socialt medium, ska detta beslutas av förvaltningschef och ske i samråd med kommunstyrelseförvaltningens enhet för kommunikation och marknadsföring.

Förvaltningschef beslutar också vem eller vilka som får administrera konton i sociala medier. Den som utses har ett ansvar för att hantera mediet på ett bra sätt och efter dessa riktlinjer.

Ansvarsfördelning

Förvaltningschefens ansvar

1. Förvaltningschef beslutar om förvaltningens användande av sociala medier.
2. Förvaltningschefen ansvarar för att samråd sker med kommunstyrelseförvaltningens enhet för kommunikation och marknadsföring innan ett deltagande i forum inom sociala medier påbörjas.
3. Förvaltningschefen beslutar vem eller vilka som får administrera konton i sociala medier.
4. Kontaktuppgifter till förvaltningens administratör(-er) av sociala medier ska lämnas till kommunstyrelseförvaltningens enhet för kommunikation och marknadsföring.
5. Förvaltningschefen beslutar hur medarbetare får använda sociala medier på arbetstid. Övergripande riktlinjer för detta finns, se *Riktlinjer för elektronisk kommunikation*.
6. Förvaltningschef svarar för utvärdering av närvaron i sociala medier. Om närvaro i ett socialt medium övervägs avslutas ska detta ske i samråd med kommunstyrelseförvaltningens enhet för kommunikation och marknadsföring.

Administratörens ansvar

Det är viktigt att den som representerar kommunen endast avhandlar ämnesområden som ligger inom den egna yrkesmässiga kompetensen. Frågor inom andra ämnesområden ska istället vidarebefordras till en medarbetare som behärskar ämnesområdet.

1. Som administratör av något av kommunens sociala medier gäller samma regler som vid övrig tjänsteutövning. Det betyder att allt som administratören skriver när han/hon är inloggad som administratör anses gjort som en del i tjänsteutövningen.
2. Granskning:
Inlägg och kommentarer som är synliga för allmänheten måste raderas eller avpubliceras om de innehåller personangrepp, svordomar eller obscena ord, kommersiella budskap eller reklam, hets mot folkgrupp, intrång i upphovsrätt, våldsskildringar och pornografi, uppmaningar till brott eller annat som strider mot lag. Vid behov ska sådana inlägg och kommentarer polisanmälas.

3. Skriva inlägg och kommentarer:
Inlägg och kommentarer ska ha ett personligt tilltal.
4. Besvara inlägg och kommentarer:
Sociala mediers karaktär gör att svar på inlägg och kommentarer bör ske snabbt. Ett kort svar och länk till haninge.se för mer information är att rekommendera Frågor och synpunkter som leder till vidare handläggning ska föras vidare till rätt instans för antingen diarieföring eller synpunktshandling. Mottagande förvaltning ansvarar då för hantering och, vid behov, diarieföring.
5. Diarieföring:
Se till att allmänna regler för diarieföring följs.
 - Avpublicerat och raderat material ska diarieföras med motivering till varför inlägget tagits bort.
 - Övriga inlägg och kommentarer behöver *inte* diarieföras. De kan därför gallras fortlöpande.
 - Meddelanden (som endast är synliga för avsändaren och mottagaren) som skickas till en person som närvarar på sociala medier som ett led i tjänsteutövningen utgör i regel upprättad handling och ska hanteras på behörigt sätt av mottagaren.
6. Dokumentera närvaron på sociala medier genom att ta en skärmdump på sidan en gång per år eller vid stora förändringar och sända den till kommunstyrelseförvaltningens enhet för kommunikation och marknadsföring.
7. Se till att sekretessbelagda uppgifter *inte* publiceras på sociala medier

Medarbetarens ansvar

Om en medarbetare – som ett led i tjänsteutövningen – gör inlägg, kommenterar eller svarar ska det tydligt framgå att han/hon gör detta i sin roll som en av Haninge kommuns medarbetare

Om dokumentet:

Dessa riktlinjer är kopplade till Kommunikationspolicy för Haninge kommun