Riktlinjer för användning av sociala medier

2012-04-03

tyresö kommun

Innehållsförteckning

1 Riktlinjer för användning av sociala medier 3

2 Upphovsrätt 4

3 Hantering av inkomna synpunkter, frågor och kommentarer 4

4 Speciella riktlinjer för bloggar 5

Bilaga 1: Flödesschema för hantering av inkomna synpunkter, frågor och kommentarer 6

Bilaga 2: Tillämpning: Syfte med närvaro i olika sociala medier 7

Bilaga 3: Guide för svar på inlägg på kommunens Facebooksida 9

Definition:
Sociala medier betecknar aktiviteter som kombinerar teknik, 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, mikrobloggar, wikier, poddradio, artikel-kommentarer och annat. Kommunikationen sker online, uppmuntrar till dialog och rollerna som publik och författare är flytande.

Riktlinjerna är antagna av kommundirektör Bo Renman den 3 april 2012
Dnr 2012/KS 0166 003

Riktlinjer för användning av sociala medier

Sociala medier, liksom kommunens övriga officiella kanaler, hanteras i enlighet med vår kommunikationspolicy, offentlighetsprincipen och bestämmelser om arkivering. Kommundirektörens stab har ett samordnande ansvar för kommunens närvaro i sociala medier. Informationen som ges via sociala medier ska vara samordnad med information via andra kanaler.
Utvecklingen inom området sociala medier går snabbt varför bilaga 2, Tillämpning: Syfte med närvaro i olika sociala medier, ska ses över och kompletteras vid närvaro i nya medier och vid viktigare förändringar, dock minst en gång per år. Kommunikationschefen har ansvar för att hålla bilaga 2 aktuell.

1.1 Varje förvaltningschef är ansvarig för sin förvaltnings kommunikation och har därför beslutsmandat för förvaltningens användande av/närvaro i sociala medier vilka verktyg/tjänster som ska användas vem eller vilka som får representera förvaltningen inom sociala medier. Den som utses till att hantera konton i sociala medier har ett ansvar för att hantera mediet på ett bra sätt och efter dessa riktlinjer.

1.2 Förvaltningschefen ansvarar även för att samråd sker med kommunikationschefen innan ett nytt forum inom sociala medier startar och för att dessa riktlinjer följs. Undantaget är skolor som använder sociala medier som en del av undervisningen, där ansvaret helt åligger rektor.

1.3 Förvaltningens närvaro i sociala medier ska anmälas till kommunikationschefen tillsammans med kontaktuppgifter till ansvarig administratör på förvaltningen. Informationsenheten upprättar och underhåller en förteckning över de kanaler som används i officiellt syfte inom Tyresö kommun. Denna förteckning diarieförs och publiceras på tyreso.se.

1.4 Förvaltningar som väljer att engagera sig i sociala medier ska tydligt ange syfte för sitt engagemang. Vid användning av administratörprofil, officiell e-postadress eller telefonnummer anses uttalanden alltid gjorda som en del i tjänsteutövningen.

1.5 Utvärdera och våga omvärdera närvaron i sociala medier. Kanaler inom sociala medier som inte uppdateras bör aktiveras eller avslutas i samråd med kommunikationschefen. Detta för att inte genom passivitet skada kommunens varumärke, vilket dock även en nedstängning kan göra.

1.6 Allmänna regler för diarieföring ska följas (se pkt 3.3). Inlägg och kommentarer av ringa betydelse får gallras fortlöpande. För att dokumentera närvaron på sociala medier ska administratör ta en skärmdump på sidan varje halvår eller vid stora förändringar och sända den till informationsenheten, e-post: info@tyreso.se.

1.7 På sociala media publicerar vi inlägg som handlar om kommunens verksamheter eller andra myndigheters service till kommunens invånare och bara från källor vi kan kontrollera. Webbplatsen tyreso.se är vår primära informationskälla och inläggen ska kunna bekräftas där. Rådgör med din närmaste chef om du är tveksam.

1.8 Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier.

1.9 Det är upp till förvaltningschef att besluta hur medarbetare får använda sociala medier på arbetstid.

2 Upphovsrätt

Varje kanal har egna juridiska villkor. Exempelvis kan Facebook via licensavtal använda allt material som laddas upp där. Vi får därför bara ladda upp bilder och texter som kommunen har upphovsrätt till eller där fotograf eller författare gett sitt godkännande.

3 Hantering av inkomna synpunkter, frågor och kommentarer

Se Bilaga 1, Flödesschema för hantering av kommentarer, synpunkter och frågor som inkommit via sociala medier.

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 hör inte hemma på platser som administreras av kommunen. Sidans administratörer har ansvar för att radera sådana inlägg och vid behov anmäla inlägget. Såväl avpublicerat som raderat material ska behandlas i enlighet med regler om allmänna handlingar och diarieföras.
Kommunen kan bli skadeståndsskyldig för inlägg som innehåller kränkande personuppgifter. **Ansvarig administratör måste bevaka inlägg på sidan och vid frånvaro utse en ersättare.**

3.1 Sociala mediers karaktär gör att svar på inlägg och kommentarer bör ske snabbt och gärna med ett personligt tilltal. Om en tjänsteman i kommunen gör inlägg, kommenterar eller svarar ska det ske sakligt och med fakta och det tydligt framgå att detta sker som ett led i tjänsteutövandet. Kommunens anställda kan naturligtvis bidra med personliga ställningstaganden men det ska då tydligt framgå att synpunkten kommer från tjänstemannen som privatperson och från dennes privata profil. Denna privata korrespondens är inte allmän handling.

3.2 Sociala medier är en kanal för kommunikation med medborgarna. Svar på frågor bör ges inom en arbetsdag. Svar skrivs under med namn, titel och enhet.
Politiska frågor hänvisas till partierna eller Frågepanelen på tyreso.se.

3.3 Information, kommentarer eller synpunkter som lämnas på ett publikt forum som är en officiell kanal för Tyresö kommun och som är tillgänglig för allmänheten behöver inte diarieföras. Inläggen ska hållas ordnade och i kronologisk ordning. Men om det kommer in sekretessbelagda uppgifter, eller annat material som behöver avpubliceras, ska dessa tas bort och diarieföras.

Meddelanden som skickas i tjänsten till eller ifrån en kommunanställd via sociala media men som inte syns offentligt, utgör däremot i regel upprättad handling och ska hanteras på behörigt sätt av mottagaren.

3.4 Frågor och synpunkter förs vidare till rätt instans för besvarande och eventuell diarieföring, se bilaga 3, Guide för svar på inlägg på kommunens Facebooksida.

4 Speciella riktlinjer för bloggar

Dessa riktlinjer ska följas om en anställd eller verksamhet har en blogg i egenskap som anställd inom Tyresö kommun.

1. Tänk till innan du skapar din blogg, vilket syfte den har. Detta syfte ska också vara skrivet på bloggen.

2. Skriv så att avsändaren är tydlig på bloggen och ha med kontaktuppgifter.

3. När du har skapat din blogg ska du meddela detta till kommunikationschefen i Tyresö kommun.

4. Bloggen är till för dialog och ska vara ett komplement till kommunens webbplats tyreso.se och dess undersidor.

5. Bloggen bör uppdateras minst en gång i veckan. Om den inte är aktiv och uppdateras kontinuerligt bör den avpubliceras för att inte ge Tyresö kommun dåligt rykte.

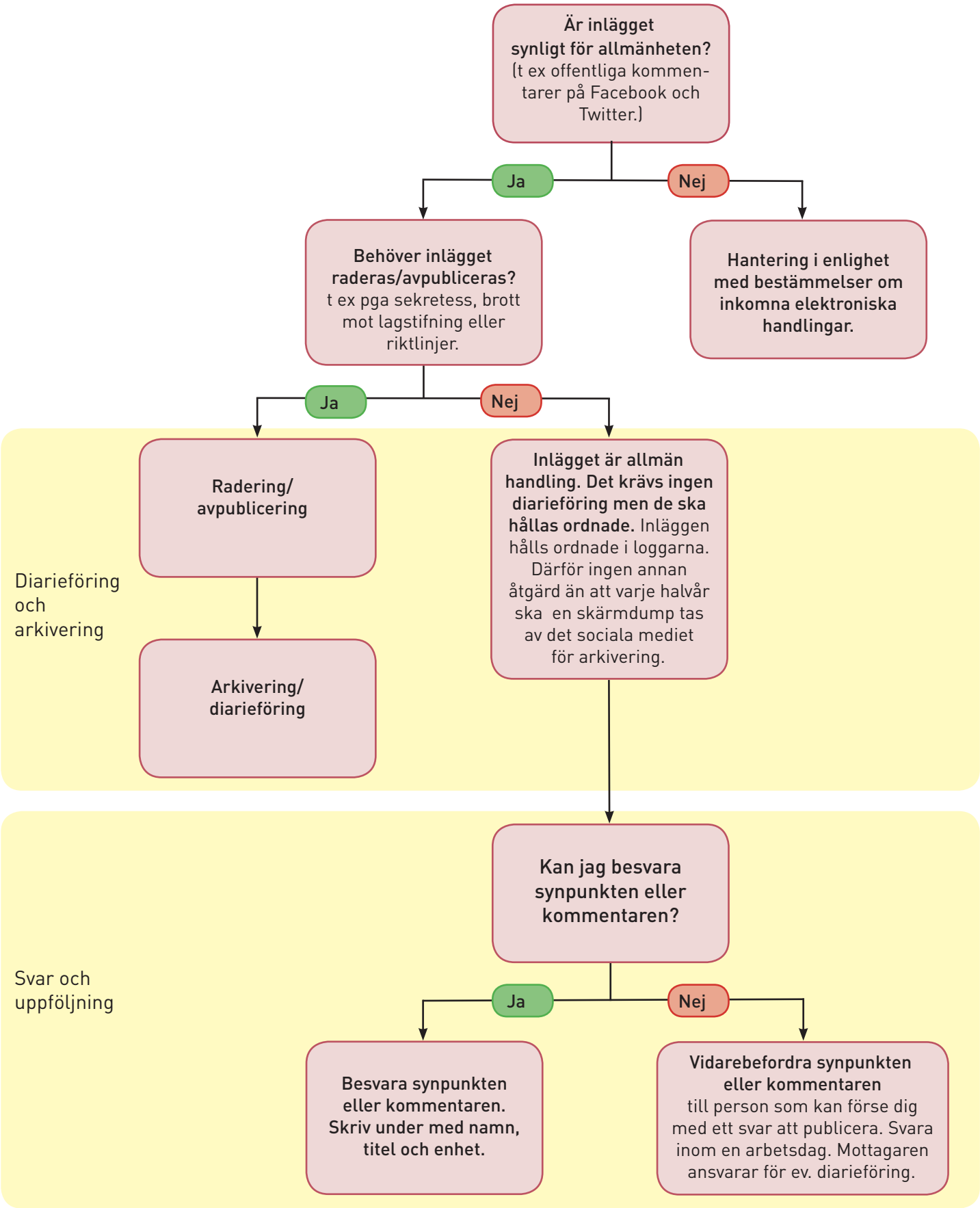
6. Det ska vara minst en person som är ansvarig för bloggen och ser över den minst en gång i veckan för att svarar på eventuella inlägg.

7. Bloggen får inte innehålla kommersiella inslag eller oetiskt material.

8. På bloggen ska regler för kommenterar finnas med. Text:

” Kommentarer får inte innehålla uppmaning till brott, hets mot folkgrupp, intrång i upphovsrätt eller annat som strider mot lag. Förtal, påhopp mot enskilda personer eller kommersiella budskap är heller inte tillåtna.
Välkommen att kommentera!”

Bilaga 1 till Riktlinjer för sociala medier:
Flödesschema för hantering av kommentarer, synpunkter och frågor som inkommit via sociala media.



tyresö kommun

Bilaga 2. Tillämpning: Syfte med närvaro i olika sociala medier

Allmänt

Tyresö kommun närvarar i sociala medier för prova nya sätt att nå olika målgrupper, ge service och sprida kommunal information. Via sociala medier kan vi nå målgrupper som annars inte besöker tyreso.se som är vår primära informationskanal. Vi vill också få in och tillvarata synpunkter från medborgarna. Rätt använt kan aktiviteter i sociala medier förstärka vårt varumärke genom att skapa en känsla av närhet och sammanhang. Sociala medier kan också hjälpa till att attrahera och rekrytera nya medarbetare.

Bloggar

Om en tjänsteman bloggar i egenskap av företrädare för Tyresö kommun är detta en arbetsuppgift som ska godkännas av förvaltningschef, anmälas till kommunikationschefen samt redovisas på tyreso.se.

Facebook

Facebook är det sociala nätverk som i dagsläget används mest i Sverige. Tyresö kommun har skapat och administerar sidan ”Tyresö” på Facebook – www.facebook.se/tyresokommun.

<u>Syftet med sidan är</u>

- att få ut allmänt intressanta nyheter och aktivitetstips till medlemmarna, länka inlägg till mer information på tyreso.se samt till media som skriver om Tyresö och öka intresset för kommunen
- att ta del av medlemmarnas synpunkter och uppfattning i olika frågor, stärka relationen till medborgarna, skapa en känsla av tillhörighet och ökat engagemang
- att skapa en virtuell mötesplats där människor med anknytning till Tyresö kan träffas och prata med varandra
- att ge feed-back till medborgarna och tacka för gjorda insatser, exempelvis från frivilliga organisationer och föreningar.

Sidan är till för alla som ”gillar” Tyresö. Personangrepp, reklam, hets mot folkgrupp, intrång i upphovsrätt eller annat som strider mot lag hör inte hemma där. Sidans administratörer har ansvar för att radera sådana inlägg och vid behov anmäla inlägget till Facebook. Kommunen kan bli skadeståndsskyldig för inlägg som innehåller kränkande personuppgifter

Våra inlägg ska vara relevanta. Uppdateringar bör vara kontinuerliga men inte så frekventa att andra inlägg drunknar i information från kommunen, och vi riskerar att förlora anhängare. Verksamheter med en specifik målgrupp, exempelvis fritidsgårdarna, kan starta egna undersidor till Tyresö-sidan. Kommunen ska dock inte administrera grupper på Facebook.

Issuu

Issuu är en tjänst där man kan publicera trycksaker och göra dem tillgängliga för att ladda ner eller bläddra i. Tyresö kommun har ett konto där trycksaker från kommunen kan samlas. Syftet är främst att

göra broschyrerna sökbara som idébank och för erfarenhetsutbyte mellan olika organisationer, samt att tillhandahålla ett alternativt sätt att läsa broschyrerna på webben.

LinkedIn

LinkedIn är en webbtjänst där man kan sköta sitt professionella nätverk och delta i olika grupper för erfarenhetsutbyte. Tyresö kommun är positiv till att medarbetare på personlig basis går med i LinkedIn. Det är upp till förvaltningschef att besluta om och hur professionellt nätverkande och erfarenhetsutbyte får ske på arbetstid.

Twitter

Twitter (av engelskan – kvitter, kvittra) är en mikroblogg där användarna kan uppdatera sin webbdagbok och läsa andras uppdateringar (betecknas tweets), vilka består av textinlägg om högst 140 tecken, ofta i form av länkar till andra media.
Administratören kan inte kontrollera andras inlägg och kan därför inte bli skadeståndsskyldig för inlägg med kränkande personangrepp.
Tyresö kommun har skapat och administerar ett par Twitterflöden - www.twitter.com/tyresokommun och www.twitter.com/ostratyreso. Syftet med detta är att föra ut nyheter om kommunen anpassade för målgruppen (followers). Många ”followers” är andra kommuner. Nyheter väljs som profilerar Tyresö och inbjuder till erfarenhetsutbyte. Twitterflöden kan exempelvis skapas för direkt information till grupper av medborgare, exempelvis trafikinformation för boende i en viss kommundel.

YouTube

YouTube är en webbplats där registrerade användare kan ladda upp, visa och kommentera videoklipp. Tyresö kommun har skapat och administerar en YouTube-kanal. Syftet är att informera och marknadsföra kommunen och dess olika verksamheter genom att samla Youtube-filer om Tyresö kommun så att de är lätta att hitta.

Wikipedia

Nätuppslagsverket Wikipedia, liksom andra wikis, skapas av användarna och vem som helst kan skapa och ändra innehållet där. Kommunen ansvarar därmed inte för den information som finns om Tyresö men informationsenheten bevakar informationen där och uppdaterar med färska uppgifter om invånarantal och liknande. Kulturenheten har skapat och ansvarar för en ortswikipedia för Tyresö.

Bilaga 3
Guide för svar på inlägg i kommunens officiella sociala media

2012-01-16

Inlägg	Svar från berörd verksamhet	Informatör/ Kundtjänst	Registrering	Handläggare	Informatör/ Kundtjänst
Beröm, allmänt tyckande	Inget krav, men trevligt.	Eventuellt bekräftar. Ex. ”Tack för berömmet.” Eventuellt vidarebefordra till berörd verksamhet.	Nej	Bedömer om svar ska ges. Om ja, skriver svar och vidarebefordrar till informatör/kundtjänst.	Kvalitetssäkrar text och svarar.
Frågor och synpunkter	Ja	Svarar direkt och med eventuell länk till tyreso.se för mer information, eller med: ”Tack för din fråga/synpunkt, vi återkommer med svar.” och vidarebefordrar till förvaltningsbrevlåda/ kontaktperson.	Berörd verksamhet avgör om inlägget ska registreras.	Svarar kort och korrekt så snabbt som möjligt, helst inom en arbetsdag. Skickar svaret till informatör/kundtjänst.	Kvalitetssäkrar text och svarar.
Felanmälan	Nej	Bekräftar: ”Skickar vidare till berörd verksamhet” Skriver in uppgifterna i felanmälningssystem.	Registrering sker i felanmälningssystem.	Ingen hantering.	Ingen hantering.
Kränkande inlägg och sekretessbelagdauppgifter	Nej	Tar bort kränkande inlägg och sekretessbelagd information.	Sekretessbelagd information ska registreras i diarium eller eventuell akt.	Ingen hantering.	Ingen hantering.

tyresö kommun