

Regler för sociala medier i Kungsbacka kommun

Sociala medier och hur de används

Sociala medier är kommunikationskanaler i form av nätverk, forum, chattar och bloggar med innehåll som användarna själva skapar. De ger möjlighet till dialog, debatt och diskussion. Det är också ett sätt att dela med sig av material i form av bilder, musik, film och texter.

Syftet med våra regler för sociala medier är att ge vägledning till de chefer som ska besluta om att verksamheten ska använda sociala medier och till de medarbetare som ska använda sociala medier som kommunikationskanal.

Genom att använda sociala medier kan vi

- bli mer tillgängliga
- nå fler medborgare
- nå grupper som är svåra att få kontakt med via andra kanaler
- nå specifika grupper
- öka invånarnas inflytande
- få in synpunkter, exempelvis på en översiktsplan
- marknadsföra kommunen för att rekrytera nya medarbetare
- få kunskap om vilka frågor som diskuteras om kommunens verksamhet
- snabbt få ut information vid allvarliga händelser
- minska kostnaderna för information
- ge ökad service som leder till färre inkommande telefonsamtal

I en bilaga till reglerna finns en lista som beskriver några sociala medier och vanliga begrepp.



Kommunikationspolicyn gäller

Webbplatsen kungsbacka.se och intranätet Insidan är kommunens huvudkanaler för extern och intern kommunikation. Alla förvaltningar ska i första hand publicera information om sin verksamhet där.

Sociala medier ersätter inte kungsbacka.se och Insidan utan är ett komplement om man vill nå särskilda målgrupper och uppmuntra till dialog.

Kommunens kommunikationspolicy gäller även för sociala medier. Det innebär att informationen i sociala medier ska vara tydlig och saklig, öppen och tillgänglig, offensiv och snabb. Språket ska vara vårdat, enkelt och begripligt.

Roller och ansvar

Det är den ansvariga chefen som bedömer om verksamheten ska använda sig av sociala medier i sin kommunikation och på vilket sätt det ska ske.

Innan verksamheten startar ett konto i Kungsbacka kommuns namn ska ni fylla i ansökan, som ska godkännas av närmaste chef. Ansökan säkerställer att verksamheten har resurser och kunskap att sköta aktiviteten i den sociala mediekanalerna.

Ansökan finns som bilaga till reglerna.

En sammanställning över kommunens konton i sociala medier ska finnas på kungsbacka.se och på Insidan. Uppgifterna lämnas till informationsstrategen som ansvarar för sammanställningen och publiceringen.

Planera din kommunikation

Vem du vill nå med din kommunikation är avgörande för om du ska välja sociala medier eller andra kanaler. Rådgör alltid med förvaltningens informatör.

Ställ dig följande frågor:

- Vad vill jag säga?
- Vilka vänder jag mig till och vad vill jag att de ska göra?



- Var och hur når jag dem?
- Hur kontrollerar jag att mitt budskap nått fram?

För att kontrollera att du nådde fram med din information kan du mäta följande:

- antal besvarade frågor
- antal kontakter eller anhängare
- antal anmälningar eller ansökningar till olika arrangemang och aktiviteter

Tänk på det här

När du bestämt dig för att använda sociala medier, tänk på att

- Göra avsändaren tydlig med kommunens logotyp, ansvarig verksamhet, kontaktuppgifter och uppgifter om vilka personer som skriver på bloggen eller kontot. Informera även om syftet samt vilka inlägg som inte är tillåtna. Se bilaga.
- Vid registrering av konton kopplas de vanligtvis samman med en epostadress. Använd inte personliga kommunala e-postadresser utan en särskild e-postadress som alla som sköter kontot har tillgång till. Ansök om epost adress hos IT.
- Om er verksamhet bjuder in till dialog i ett socialt media måste ni ha beredskap och resurser att svara på besökarnas frågor och ta hand om deras synpunkter snabbt. Kommunikation på sociala medier som sker i kommunens namn är allmänna handlingar och frågor ska behandlas skyndsamt. Ett konto ska aldrig lämnas obevakat. Om resurser saknas eller om det inte längre är aktuellt att fortsätta att kommunicera via socialt media ska kontot stängas ner.
- Använd inte sociala medier vid ärenden som innehåller uppgifter om personliga eller ekonomiska förhållanden. Om frågor som rör enskilda ärenden kommer in ska ni alltid hänvisa till kommunens andra kanaler - telefon, e-post eller brev.



- Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier. Hänvisa till kommunens andra kanaler - telefon, e-post eller brev. Uppgifter som omfattas av sekretess ska alltid diarieföras.
- Enkla frågor ska alltid besvaras via det sociala mediet.
- Kontakta närmaste chef eller förvaltningens informatör för att diskutera om ni ska agera eller bemöta kritik som kommer in mot den egna verksamheten.
- Inlägg som strider mot lagar eller på annat sätt är olämpliga ska tas bort eller överföras till andra kanaler.

Detta gäller inlägg som innebär:

- förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- hets mot folkgrupp, sexistiska eller andra trakasserier
- våldsskildringar eller pornografi
- uppmaningar till brott
- olovlig användning av upphovsrättsligt skyddat material - svordomar eller obscena ord - kommersiella budskap eller reklam
- Samma regler som gäller för kommunens övriga kommunikationskanaler gäller i sociala medier:
 - Tryckfrihetsförordningen, TF
 - Förvaltningslagen
 - Upphovsrättslagen
 - Yttrandefrihetsgrundlagen, YGL
 - Personuppgiftslagen
 - Lagen om elektroniska anslagstavlor

Flödesschema för frågor, kommentarer och synpunkter finns som bilaga till reglerna.



Allmänna handlingar på sociala medier

- Det vi i kommunen skriver i sociala medier blir en upprättad handling. Det som andra skriver blir en inkommen handling. Båda är allmänna handlingar. Allmänna handlingar behöver inte diarieföras, men ska vara tillgängliga till dess att de gallras bort i enlighet med beslutade gallringsregler i nämndens dokumenthanteringsplan.

Hur gallringsreglerna ska se ut framgår av bilaga till reglerna

- Information som kommer via sociala medier och som är av vikt för verksamheten eller medför handläggning ska alltid diarieföras.
- Ett klagomål eller liknande kan med fördel vidarebefordras till KOMmentaren. Om personen som skrivit i det sociala mediet inte vill göra det själv ska ni ta ärendet vidare.

Reglerna för sociala medier i Kungsbacka kommun baserar sig på E-delegationens riktlinjer *Myndigheters användning av sociala medier*, Version 1.0, 2010-12-30.

Kommunens regler finns tillgängliga på Insidan/Kommungemensamt/Styrdokument/Kommungemensamma/Information

Bilagor

Ansökan

Checklista

Tydlig avsändare

Gallringsbeslut för inlägg på sociala medier

Flödesschema

Definitioner och förklaringar

