

Riktlinje för användning av sociala medier

KS-543/2010 003

Fastställd av den centrala ledningsgruppen den 4 oktober 2010.
Redaktionell förändring 2013-10-28.

Denna riktlinje ska ses som ett komplement till Norrköpings kommuns kommunikationsriktlinjer.

Riktlinjen tar upp hur verksamheter i Norrköpings kommun ska förhålla sig till sociala medier och hur de kan och ska använda dessa för kommunikation med medborgare.

En satsning på moderna verktyg för att kommunicera med och vara en del av kommuninvånarnas vardag är viktig. Norrköpings kommun ser gärna att sociala medier utnyttjas där det finns ett tydligt syfte med användandet och där man gör det på ett sådant sätt att det stärker varumärket Norrköping.

Det finns många möjligheter med sociala nätverk på webben. Att bjuda in till interaktivitet och låta besökaren vara en del av att skapa intressant innehåll är en stor del i användandet av och nyttan med dessa medier.

Sociala medier kan till exempel vara ett marknadsföringsverktyg, en möjlighet att ha direkt kontakt med invånare, ett pedagogiskt verktyg och ett sätt att öppna upp verksamheter för insyn och delaktighet. När man verkar genom olika sociala medier på nätet finns det olika aspekter att ta hänsyn till.

Norrköpings kommuns medverkan på social medier

Dessa riktlinjer ska ses som ett komplement till Norrköpings kommuns övergripande informationspolicy. Hur information ska hanteras regleras i första hand där tillsammans med de tillägg och förändringar som denna riktlinje innebär.

Kommunikationen ska vara tydlig och överensstämna med Norrköpings kommuns grafiska profil. När Norrköpings kommun är avsändaren är det viktigt att göra den distinktionen i vad som kommuniceras.

Att tänka på:

- Ha ett tydligt syfte med användandet.
- Skriv tydligt vad syftet är med just det mediet ni valt att använda.
- Ge alltid besökaren information om vart man kan vända sig med frågor om innehållet samt om vilka typer av inlägg som inte är tillåtna.
- Ge alltid besökaren information om vart man kan vända sig med sina övriga ärenden hos kommunen.

Regler och förhållningssätt

1. Kommunikation har ett samordnande ansvar för sociala medier. Varje förvaltning eller bolag inom Norrköping kommun har ansvar för sin egen kommunikation. Därför har varje förvaltning och bolag även beslutsmandat över:

- om förvaltningen eller bolaget använder sociala medier
- vilka verktyg och/eller tjänster som används samt

- vem eller vilka som får representera förvaltningen eller bolaget inom sociala medier

Förvaltningar eller kommunala bolag som väljer att engagera sig inom sociala medier ska tydliggöra att engagemanget sker i enlighet med förvaltningens eller bolagets verksamhetsutövning. Engagemanget ska vara godkänt av ansvarig förvaltningschef eller VD. Den som utses att hantera mediet har ett ansvar för att detta sker på ett bra sätt och enligt dessa riktlinjer.

När en förvaltning eller ett bolag väljer att finnas representerad inom sociala medier ska detta meddelas i Kommunikation där kontaktuppgifter till mediet och ansvarig person ska registreras. Kommunikation upprättar och underhåller en förteckning över de kanaler som används i officiellt syfte inom Norrköpings kommun.

2. I vilka former kommunen använder sig av sociala medier och i vilket syfte ska vara tillgängligt för allmänheten via www.norrkoping.se.

3. En del av kommunikationen innebär att förvaltningen eller bolaget vill få svar och uppmärksamhet från besökare. I det sammanhanget är det viktigt att klargöra vad som utgör allmän handling och hur diarieföring ska ske. En generell regel är att alla meddelanden som inkommer till eller lämnar kommunen på ett socialt medium, är allmän handling. Såvida inte ett meddelande endast är av ringa betydelse för kommunens verksamhet, ska det diarieföras precis som vid e-postkonversation eller telefonsamtal.

Ett alternativ till diarieföring är, för meddelanden som inte innehåller sekretessreglerade uppgifter, att hålla dem ordnade på något annat sätt, så att de går att återsöka. Sådan strukturering sker ofta med automatik på sociala medier. Självfallet ska kommunen inte publicera sekretessreglerade uppgifter på dessa medier. Det bör dessutom genom en dokumenthanteringsplan beslutas att meddelanden får gallras, det vill säga raderas, när de inte längre är aktuella.

- En moderator ska se över inkomna kommentarer och meddelanden kontinuerligt. Det innebär att om en informationssatsning via sociala medier är aktuell ska även resurser för administration avsättas.
- Besvara alla inkomna meddelanden eller vidarebefordra dem till mer lämpad person att svara, såvida de inte kan gallras med stöd av ovanstående. INGET meddelande får lämnas obesvarat/okommenterat från myndigheten.

Kommentarer, synpunkter och svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv och /eller riktlinjer ska skyndsamt avpubliceras eller raderas. Texterna får inte innehålla:

- förtal, personliga angrepp eller förolämpningar,
- hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier,
- olovliga våldsskildringar eller pornografi,
- uppmaningar till brott,
- olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material,
- svordomar eller obscena ord,
- kommersiella budskap eller reklam,
- sekretessbelagda uppgifter.

Såväl avpublicerat som raderat innehåll ska behandlas i enlighet med reglerna för allmänna handlingar, d v s verksamhetens handlingar. Dessa framgår av den dokumenthanteringsplan myndigheten fastställt.

Vid avpublicering ska innehållet tas bort från det sociala mediet och förvaras på annat medium. Ska det bevaras ska det skrivas ut på papper, diarieföras och arkiveras i ärendeakt. Ska det bara förvaras viss tid i avvaktan på att gällande gallringsfrist går ut, kan det förvaras i elektronisk form, under förutsättning att det görs sökbart, t ex genom registrering.

Radering förutsätter att innehållet kan klassificeras som handling av endast tillfällig eller ringa betydelse, eller som helt saknar samband med verksamheten, och att gallringsbeslut finns att sådana handlingar ska gallras vid inaktualitet.

4. Användarvillkoren ska ses som juridiskt bindande kontrakt

Att skapa ett konto på någon av dessa webbplatser ska ses som att ingå ett avtal och kan göras av behörig personal eller person denne delegerat uppgiften till. Det krävs bra information om de webbaserade nätverkens användarvillkor innan man skapar ett konto inom ramen för Norrköpings kommun. Är du osäker kan kommunens jurister bistå med information om vad de olika kontrakten innebär.