



VADSTENA

RIKTLINJER FÖR SOCIALA MEDIER



Antagen av kommundirektör 2017-12-08

Ärendebeteckning: KS/2017:253 - 009 Övrigt | Ansvarig handläggare: Sofia Löf Kommunikationschef

INNEHÅLL

Syfte	3
Definition av sociala medier	3
Kommunens närvaro i sociala medier	3
Övergripande riktlinjer	4
Ansvarsfördelning	4
Förvaltningschef.....	4
Administratör/redaktör	5
<i>Granskning</i>	5
<i>Skriva inlägg och kommentarer</i>	5
<i>Besvara inlägg och kommentarer</i>	5
<i>Gallra otillåtna inlägg/kommentarer</i>	5
<i>Diarieföring & dokumentation</i>	5
Medarbetare och förtroendevald.....	6



SYFTE

Vadstena kommun närvarar i sociala medier för att möta våra målgrupper via de medier/informationskanaler som de använder. På detta sätt vill vi även öka trafiken till kommunens primära informationskanal vadstena.se, där den huvudsakliga informationen finns.

Rätt använt kan aktiviteter i sociala medier förstärka vårt varumärke som organisation genom att skapa en känsla av närhet och sammanhang. Sociala medier kan också hjälpa till att attrahera och rekrytera nya medarbetare.

All kommunikation i Vadstena kommuns kanaler, där sociala medier är en del, ska följa Vadstena kommuns *policy för information och kommunikation*, antagen av kommunfullmäktige 2016, som säger att Vadstena kommuns kommunikation ska präglas av öppenhet, tillgänglighet, saktighet och professionalitet. Kommunikationen ska också följa framtagna strategier i gällande *kommunikationsplan* för inestående mandatperiod, och syfta till att uppfylla målen i planen.

Definition av sociala medier

Sociala medier är ett samlingsbegrepp för ett flertal olika digitala medier som forum, bloggar och chattar. I sociala medier deltar användarna själva i olika diskussioner, delger varandra information och tips, kommenterar och lägger upp bilder och länkar.

Exempel på sociala medier är bloggar, chattar, Facebook, Twitter, Instagram, Flickr, LinkedIn, Youtube m.fl. Även traditionella webbplatser med kommentarsfunktioner omfattas av begreppet.

Kommunens närvaro i sociala medier

Kommunen har ett antal officiella sidor/konton på sociala medier exempelvis Facebook, Instagram, Twitter, Youtube och LinkedIn (ej aktivt för närvarande). Vadstena Play, som är kommunens officiella videokanal, innehåller också sociala funktioner. För intern kommunikation används internwebben som bl a innehåller sociala funktioner för grupper, kommentarer, bloggar och meddelanden.

Vadstena kommuns olika sociala mediekkanaler har olika syfte och bör fyllas med olika innehåll. Här nedan finns en tabell som enkelt beskriver vilken kanal som fyller vilket syfte, vad kanalen ska ha för innehåll och på vilket sätt man bör uttrycka sig i respektive kanal.

	Facebook	Instagram	LinkedIn	Youtube/ Vadstena Play	Twitter	Internwebb
Syfte	Värda relationen med kommuninvånarna, väcka intresse och nyfikenhet för kommunen, ge service och support och stärka varumärket.	Öka kännedomen om kommunens arbete och olika verksamhet.	Förmedla lediga tjänster inom kommunen.	Informera om kommunens arbete och verksamheter med hjälp av rörlig bild. Nå nya målgrupper.	Förmedla nyheter som på ett enkelt sätt når medierna, ersätter i viss mån pressmeddelanden. Används för kris-kommunikation.	Värda de interna relationerna i organisationen, underlätta samarbete, dela information, ökad insyn.
Innehåll	Beslut som påverkar kommuninvånarna, tips på evenemang och aktiviteter, information.	Anställda inom kommunen olika verksamheter ger en inblick i deras vardag på ett personligt sätt. "Bakom kulisserna-känsla".	Jobbannonser, bilder och artiklar som har med Vadstena kommun att göra.	Videoklipp som presenterar beslut, projekt, processer m.m. inom kommunen.	RSS-flödet från hemsidan.	Kommunnyheter, personalinformation, gemensamma dokument.
Tonalitet	Öppen och ärlig samt i viss mån glad. Behöver hålla en yrkesmässig standard men får inte bli tråkig.	Här får det bli mer personligt, men glöm inte att du är Vadstena kommuns röst, så tänk på vad du säger.	Professionell och yrkesmässig ton.	Öppen, personlig och positiv. Videoklippen måste kännas professionella.	Kortfattat och sakligt.	Öppen, ärlig och personlig.

ÖVERGRIPANDE RIKTLINJER

- Kommunstyrelsens förvaltning, genom kommunikationschefen, 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.
- Huvudregeln är att vi är mycket restriktiva i att använda sociala medier på konton som inte ägs av Vadstena kommun.
- På www.vadstena.se/socialamedier ska en **lista med länkar** finnas över alla de sociala medier som Vadstena kommun använder.
- Gemensamt för all närvaro i sociala medier är att det ska råda **god samtalston** i dialoger, forum och i övrigt innehåll. Användningen av sociala medier ska utgå från egenansvar och sunt förnuft. Inlägg får inte innehålla sekretessbelagda uppgifter, förtal, personangrepp, 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 och reklam för produkter och tjänster.
- Det ska **tydligt framgå vem avsändaren är** och att verksamheten är en del av Vadstena kommun. I sociala medier används kommunens logotyp på de officiella kommunkontona. Alla konton ska förses med en bild eller en illustration som symboliserar verksamheten i detta sammanhang.
- Varje kanal har egna juridiska villkor när det gäller **upphovsrätt**. Enligt de flesta sociala mediers avtal har ägaren till den sociala mediekanalen rätt att använda allt material som laddas upp där.
- Det ska vara tydligt för användaren vad kanalen är till för och därför ska en **presentation, beskrivning** och **kontaktuppgifter** finnas på respektive konto. Information ska också finnas om hur kanalen **bevakas** så att användaren vet när återkoppling kan väntas.
- Publicering av **personuppgifter** ska ske enligt gällande lagstiftning.
- **Reglerna** ska publiceras på det egna kontots sidor när det är möjligt, alternativt en länk till reglerna på vadstena.se/socialamedier.

ANSVARSFÖRDELNING

Förvaltningschef

- 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 kommunens kommunikationschef.
- Förvaltningschefen beslutar vem eller vilka som får administrera konton i sociala medier. Minst två personer bör kunna administrera varje konto. Inloggningsuppgifterna bör finnas på en central lagringsplats så att flera personer kommer åt dem, så att kommunen inte råkar ut för att det finns konton som ingen kommer åt att administrera.
- Kontaktuppgifter till förvaltningens administratör(-er) av sociala medier ska lämnas till kommunikationschefen.
- Förvaltningschefen beslutar hur medarbetare får använda sociala medier på arbetstid.
- Förvaltningschef svarar för utvärdering av närvaron i sociala medier. Om närvaro i ett socialt medium övervägs att avslutas ska det ske i samråd med kommunikationschefen.

Administratör/redaktör

Som administratör av något av kommunens sociala medier gäller samma regler som vid övrig tjänsteutövning. Det betyder att allt som administratören skriver när hen är inloggad som administratör anses gjort som en del i tjänsteutövningen och inte som privatperson.

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.

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 av närmsta chef.

Skriva inlägg och kommentarer

Inlägg och kommentarer ska ha ett personligt tilltal. Det vill säga att vi skriver/svarar direkt till mottagaren och inte på ett allmänt och generellt sätt. Privata åsikter ska hållas utanför Vadstena kommuns kommunikation. Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras.

Besvara inlägg och kommentarer

Vi svarar svara snabbt på frågor i sociala medier och använder ett personligt tilltal utan att bli privata. Ett kort svar och länk till vadstena.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 synpunktshantering. Mottagande förvaltning ansvarar då för hantering och, vid behov, diarieföring.

Om den som är administratör/redaktör har privat intresse i något som diskuteras, bör någon annan från kommunen istället föra dialogen på sociala medier.

Alla kommentarer behöver inte besvaras av kommunen. Ibland förs konversationer och erfarenhetsutbyten mellan personer som inte är direkta frågor till kommunen. Precis som i all annan kommunikation bör kommunens representanter se till relevans och situation och utifrån det välja att delta eller inte delta i en konversation. Vid osäkerhet, och för att få stöd, kan administratören/redaktören rådgöra med närmaste chef eller kommunikationschefen i kommunen.

Gallra otillåtna inlägg/kommentarer

Alla inlägg/kommentarer som strider mot gällande lagstiftning eller kommunens riktlinjer ska omgående tas bort. Inlägget/kommentaren ska sparas och all information om det, till exempel avsändare, innan inlägget/kommentaren avpubliceras. Om ett inlägg/kommentar tas bort eller ändras, talar vi om att det har tagits bort eller ändrats och varför.

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.

Diarieföring & dokumentation

Alla inlägg och kommentarer på kommunens sociala medier behöver inte diarieföras eftersom de ligger i en kronologisk ordning på det sociala mediet. Kommunikation av enkel karaktär, såsom en fråga som direkt får ett svar och andra liknande inlägg behöver inte bevaras. Det är alltid inläggets karaktär om avgör om det ska diarieföras.

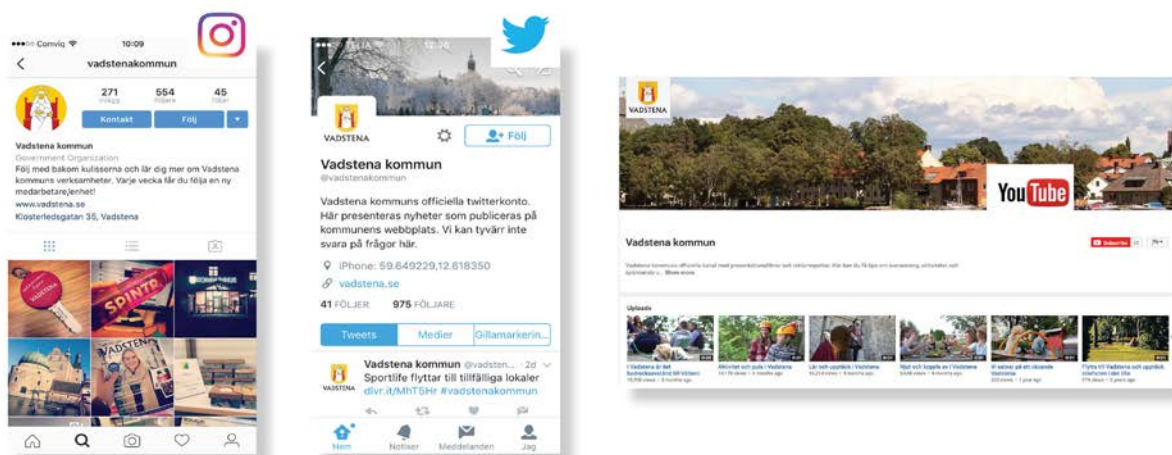
Följande ska diarieföras:

- Inlägg och kommentarer som **leder till åtgärd** från kommunen, något vi måste handlägga och ta ställning till, behandla eller besluta. I vissa fall rör det politiska frågor och då bör de inte hanteras på det sociala mediet utan bör hänvisas till och hanteras i den ordinarie ärendehantering.
- Inlägg och kommentarer som **bedöms bli ett ärende**.
- Inlägg och kommentarer som kan ha **relevans för existerande ärende** i diariet.
- Inlägg och kommentarer som anses vara av **särskilt intresse**.
- Inlägg och kommentarer som innehåller **sekretess**.

Följande ska inte diarieföras:

- Inlägg och kommentarer av **ringa eller tillfällig betydelse**, t.ex. enkel fråga som får ett svar eller inlägg och kommentarer som ligger utanför kommunens ansvar.

Dokumentera närvaron på sociala medier genom att ta en **skärmdump på sidan en gång per år** eller vid stora förändringar och sända den till kommunikationschefen.



Medarbetare och förtroendevald

- **Privata konton** ska inte användas för kommunikation i tjänsten. Det är inte heller tillåtet att skapa privata konton på sociala medier med hjälp av e-postadresser som tillhör Vadstena kommun.
- För alla kommunens medarbetare och förtroendevalda som använder sociala medier på sin fritid gäller **yttrandefrihet** och **meddelarfrihet**.
- Som anställd har du **lojalitetsplikt** gentemot arbetsgivaren vilket begränsar dig i vad och på vilket sätt du får uttrycka dig på sociala medier. Lojalitetsplikten som ingår inom ramen för anställningen är en rättsprincip som gäller samtliga anställda. Lojalitetsplikten innebär att du som anställd inte får skada arbetsgivaren. Kravet på lojalitet är även kopplat till din befattning, vilket betyder att chefer har högre lojalitetskrav.
- **Sekretessbelagda uppgifter** får absolut inte publiceras.
- Om förtroendevalda i Vadstena kommun vill länka från kommunens webbplats till exempelvis sin **privata blogg** eller sitt partis webbplats går det bra. Beslutet om detta ligger hos kommunikationschefen. Men det bör klart och tydligt framgå att åsikterna som framförs på till exempel bloggen inte är kommunens egna utan den enskilde politikerns.