



Anvisningar för sociala medier

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Fastställd/upprättad	Beslutsinstans
Anvisningar för sociala medier	<i>Anvisning/Instruktion</i>	2011-01-03	Kommunchef
Dokumentansvarig/processägare	Version	Senast reviderad	Giltig till
Kommunstyrelsen	1		Revideras vid behov
Dokumentinformation	Avser all information och kommunikation på sociala medier med Piteå kommun som avsändare		
Dokumentet gäller för	Alla anställda och förtroendevalda i Piteå kommun		



Anvisningar för sociala medier

Policy

Piteå kommun har fastställt en policy för information och kommunikation. Policyn beskriver syfte, ansvar, förhållningssätt, intern- extern- och interaktiv kommunikation, media, kanaler, lagstiftning, kriskommunikation och uppföljning.

Anvisningar

Anvisningar för sociala medier beskriver sociala medier som arenor för kommunikation samt hur Piteå kommun använder sociala medier

Interaktiva medel beskrivs i policyn enligt nedan

Det är viktigt att kommunen nyttjar ny teknik och deltar i de så kallade sociala medierna. Genom dessa kan kommunen både nå ut med information och kommunicera med våra målgrupper enkelt och direkt.

Piteå kommuns interaktiva kommunikation:

- förutsätter kartläggning och prioritering över vilka medier som Piteå kommun ska ha ett aktivt deltagande i
- förutsätter närvaro i de så kallade sociala medierna
- är aktiv och kontinuerlig
- uppmuntrar dialog och delaktighetsamt interaktiv

Anvisningarna beskriver samordning och publicering av uppföljning och utvärdering

Sociala medier – arenor för kommunikation

Kanaler

www.Pitea.se är kommunens kanal på internet för information och service och vi använder sociala medier som arenor för kommunikation. När man väljer kommunikationskanal är det viktigt att man inom verksamheten bestämmer varför man gör det, målet, vilka man vill nå, vad man vill åstadkomma och hur man ska göra. När vi pratar om kommunikationskanaler menar vi sidor/grupper/bloggar etc. på olika sociala medier

Ansvar

Det är verksamheterna själva som bestämmer vem och vilka som ska vara aktiva. Ansvarig chef ska alltid vara delaktig i beslutet om att verksamheten ska vara aktiv på sociala media. Den som utses har ett ansvar för att hantera mediet på ett bra sätt och följa dessa anvisningar.

Avsändare

Det är viktigt att det i all kommunikation på sociala medier framgår att det är Piteå kommun som står bakom. Tala också om syftet och vilka typer av kommentarer som inte får förekomma.

RR 18 AP HO



Länkar

På Piteå kommuns webbplats ska det finnas en länksamling till de kommunikationskanaler i sociala medier där Piteå kommun är aktiv. I de kommunikationskanaler som används ska det finnas en länk till www.pitea.se och en länk till samlingsidan www.pitea.se/socialamedier.

Så här använder Piteå kommun sociala medier

Uppdrag

Det ska finnas ett uppdrag från eller vara sanktionerat av chefen för att en anställd ska kunna använda sociala medier i tjänsten.

- Förvaltningen ska ha en förteckning över vilka kommunikationskanaler som förvaltningen driver.
- Administratörer och ersättare ska finnas utsedda för respektive kanal.
- När en anställd agerar för kommunens räkning på sociala medier ska det framgå vem man är och vilken funktion man har på Piteå kommun.
- Administratören ska meddela förvaltningens informatör innan aktiviteten i det sociala mediet startar. Informatören meddelar kanalens länk till webmaster@pitea.se

Ansvar – etik och sekretess

- Sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier.
- Kommunen har ett ansvar både för sina inlägg samt de som kommenterar som lämnas. Administratören har därför som uppgift att skyndsamt ta bort kränkande personuppgifter och kommentarer.

Kommentar får inte innehålla:

- förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- olovliga våldsskildringar eller pornografi
- uppmaningar till brott eller utgöra annan brottslig verksamhet
- olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- svordomar eller obscena ord
- kommersiella budskap eller reklam, om inget annat sägs

Diariet

Information, kommentarer och synpunkter som lämnas på en officiell kommunikationskanal av Piteå kommun och som är tillgängliga för allmänheten behöver inte diarieföras i direkt analogi med biblioteksregeln i Tryckfrihetsförordningen. Meddelanden som skickas till en person som närvarar på den sociala webben som ett led i tjänsteutövningen utgör däremot i regel inkomna handlingar. Mottagaren svarar för att informationen hanteras på behörigt sätt. Det innebär exempelvis också att direktmeddelanden ska in i kommunens ordinarie system.

RR AP MO



Gallring

Kommunen måste fatta gallringsbeslut om att till exempel svar på ett Twitterinlägg, FaceBook-inlägg eller andra inkomna kommentarer på de sidor man är aktiv på inom sociala medier får gallras fortlöpande. Samma sak gäller för den information som kommunen själv skapat i ett socialt medium.

För att dokumentera själva mediet bör man en gång i halvåret eller inför stora förändringar spara skärmdumpar från de sidor man är aktiv på.

Yttrande- och meddelarfrihet

Anställda som använder sociala medier i det privata får skriva om kommunens verksamhet. Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller även här. (Läs mer i SKL:s bok Lojalitet och yttrandefrihet)

RR ~~W~~ AP MO⁹