

Riktlinje för sociala medier

Antagen av Ks:	datum § XX
Ansvarig sektor:	Kommunstyrelsen
Ikraftträdande	2022-01-01
Giltighetstid	Gäller tills vidare
Revideras	Senast fyra år efter ikraftträdande
Diarienummer	2021.274

Ansvarig handläggare

Kommunikationsstrateg, kommunstyrelsen

Inledning och syfte

Sociala medier är ett samlande begrepp för webbaserade tjänster som tillåter människor att skapa och publicera eget innehåll samt ha kontakt med andra människor och organisationer. Exempel på sociala medier är Facebook, Twitter, YouTube, bloggar, Instagram och LinkedIn.

Ale kommun i sociala medier

Sociala medier ska ses som en integrerad del av den övergripande kommunikationen i Ale kommun och användas som en kommunikationskanal parallellt med andra kanaler. Genom att använda sociala medier stärker vi vårt varumärke och relationen till våra målgrupper, i första hand invånare men även exempelvis företagare och framtida medarbetare. Med hjälp av sociala medier kan vi tillhandahålla service, sprida information, besvara frågor och snabbt nå ut med kriskommunikation. Ale kommuns närvaro i sociala medier ska genomsyras av tillgänglighet, öppenhet, dialog, tillförlitlighet och trovärdighet.

Ytterligare information om Ale kommun arbetar med sociala medier finns i Handbok för sociala medier.

Hur vi kommunicerar i sociala medier

All kommunikation ska följa Ale kommuns policy Kommunikation, service och bemötande och utformas i enlighet med Ale kommuns riktlinjer för grafiskt material. Innehållet i våra sociala mediekkanaler ska vara korrekt och objektivt. Publicering och behandling av personuppgifter är inte tillåten utan samtycke. Sekretessbelagda eller känsliga uppgifter får inte publiceras

Ärendehandläggning mot enskild, i synnerhet sådant som innefattar myndighetsutövning, får inte förekomma. Serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen gäller även på sociala medier. Frågor från enskilda på sociala medier ska exempelvis besvaras så snart som möjligt. Språket i offentlig verksamhet ska enligt 11 § språklagen (2009:600) vara vardat, enkelt och begripligt.

Alla verksamheter ska använda öppna konton, inte profiler/sidor som är dolda eller där det krävs att användarna följer eller gillar sida för att nå materialet. Allt som Ale kommun lägger ut på sidorna ska vara av sådan karaktär att sidan är öppen för alla.

Ansvar

Ale kommun har ett antal officiella kanaler på sociala medier som kommunikationsenheten ansvarar för. Dessutom kan enskilda verksamheter och medarbetare starta konton i sociala medier när det ger ett mervärde till invånarna. Administratörerna för dessa konton ansvarar för innehåll på sina konton, med stöd av kommunikationsenheten. Dessa konton ska ha ett klart definierat syfte, som inte får strida mot kommunens mål, värderingar och vision. Verksamheternas egna konton ska anmälas till kommunikationsenheten för stöd med planering och översikt.

Det ska finnas en utsedd ansvarig person för alla deltaganden i sociala medier. En lista över kommunens alla sociala medier ska finnas på kommunens webbplats.

Medarbetare som använder sociala medier i kommunens namn (skapar inlägg och svarar på kommentarer) ska vara medvetna om de etiska, moraliska och juridiska aspekterna och förstå vilka konsekvenser ett felaktigt beteende kan få, både för organisationen och för enskild individ.

Uppsikt och moderering

Det sociala mediet ska hållas under uppsikt. Inlägg, kommentarer och dylikt som omfattas av sekretess, strider mot lag eller på annat sätt är stötande, kränkande eller olämpligt ska tas bort utan dröjsmål. Innehåll som tas bort ska dokumenteras och registreras.

Diarieföring och gallring

Ale kommun har ett gallringsbeslut i dokumenthanteringsplanen som ger stöd för att ta bort/gallra handlingar i sociala medier som anses vara av tillfällig eller ringa betydelse för verksamheten.

Gallringsbeslutet gäller under förutsättning att handlingarna inte har föranlett någon åtgärd och de även i övrigt är av ringa betydelse (skräppostning, reklam). Information av vikt ska registreras i kommunens ärendehanteringssystem. I övrigt tar vi inte bort inlägg eller kommentarer.

Information kan behöva tas bort från det sociala mediet om den till exempel bryter mot lagen. Även då ska informationen registreras.

Utseende och tonalitet

Kontots namn ska vara utformat så att det tydligt framgår vem som är avsändare. Alla konton ska ha en profilbild med Ale kommuns logotyp. Ale kommun har en lättsam, omtänksam, positiv, hjälpsam och personlig (men ej privat) tonalitet i sociala medier.

Privat och arbetsrelaterat användande i sociala medier

Medarbetare agerar på eget ansvar i sina privata sociala medier. Om man har både privata och arbetsrelaterade konton i sociala medier är det viktigt att skilja på kontona. Det får aldrig råda osäkerhet om det är kommunen som gör ett inlägg/kommentar eller om det är medarbetaren privat. Kommunen kan utse talespersoner som yttrar sig på kommunens uppdrag.

Nedstängning av konto

Ett konto som inte längre ska användas eller är inaktivt ska avslutas och stängas ner. Dessutom kan ett konto som inte följer Ale kommuns riktlinjer stängas ner. Beslut fattas av kommunikationschef eller dennes överordnade.