

2011-02-25

Riktlinjer för användning av sociala media

Riktlinjerna för sociala medier ska följas för att vi inom Ludvika kommun ska uppträda och hantera inlägg och kommentarer på ett på ett professionellt och gemensamt sätt.

Exempel på sociala medier är: bloggar, mikroblogger, sociala nätverk, video- och bildkonton.

Riktlinjerna för användning av sociala medier gäller endast medier där det är möjligt att kommunicera, att föra en dialog.

För att avsändaren ska vara tydlig ska den grafiska profilen eftersträvas i sociala medier.

Bedömning av om, vem och vilka som ska använda sociala medier i tjänsteutövningen sker av respektive verksamhet. Den som utses har ett ansvar för att hantera mediet på ett bra sätt och enligt dessa riktlinjer.

Varje nämnd ansvarar för att ett gallringsbeslut tas fram.

Innehåll i inlägg och kommentarer

Inlägg och kommentarer 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
- bryta mot PUL
- innehålla sekretessuppgifter

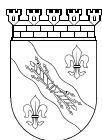
Om tillägg till dessa punkter sker, på exempelvis en blogg, ska detta diskuteras med kommunledningskontorets informatör innan dessa punkter tas i bruk.

Om det uppstår politiska debatter ska dessa hänvisas till de politiska partierna.

Vem använder sociala medier för Ludvika kommun?

Kommunledningskontoret och kommunledningskontorets informatör har ett samordnande ansvar för sociala medier. Ludvika kommuns officiella kanaler hanteras i enlighet med offentlighetsprincipen och bestämmelser om arkivering och gallring.

Varje förvaltning har ansvar för sin egen kommunikation. Därför har varje förvaltning även beslutsmandat över:



2011-02-25

- om förvaltningen använder sociala medier,
- vilka verktyg och/eller tjänster som används och
- vem eller vilka som får representera förvaltningen inom sociala medier.

Förvaltningar som väljer att använda sociala medier ska tydliggöra att engagemanget sker som ett led i förvaltningens verksamhetsutövning. Vid användning av en e-postadress och/eller ett telefonnummer som är kopplat till verksamheten anses uttalanden alltid gjorda som ett led i tjänsteutövningen.

Förteckning över officiella kanaler

Ludvika kommuns deltagande i sociala medier ska nås samlat. Det sker på kommunens webbplats www.ludvika.se. På webbplatsen listas och länkas alla sociala medier där kommunen finns officiellt representerad.

När en förvaltning väljer att finnas representerad i sociala medier ska det meddelas till kommunledningskontorets informatör, tillsammans med kontaktuppgifter till mediet och ansvarig person på förvaltningen. Kommunledningskontorets informatör ansvarar för att förteckningen över de kanaler som används i officiellt syfte inom Ludvika kommun hålls aktuell.

Om närvaron i det sociala mediet avslutas ska det meddelas kommunledningskontorets informatör.

Politiska partier

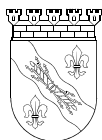
Politiska partier med ordinarie plats i kommunfullmäktige eller en nämnd har rätt att ha en länk till sina respektive webbplatser. Vid länkning ska det framgå att Ludvika kommun inte ansvarar för inlägg och kommentarer i politikernas bloggar.

Hantering av inkomna synpunkter, svar och kommentarer

Enskilda befattningshavare, som har fått i uppdrag att som ett led i tjänsteutövningen närvara i sociala medier, ansvarar för hantering av inkommande synpunkter, svar och kommentarer. Vid befattningshavares frånvaro ska ersättare finnas utsedd.

Ansvaret att hantera inkommande synpunkter, svar och kommentarer innebär att antingen;

- besvara inkommande synpunkter som riktas till myndigheten,
- vidarebefordra dessa till en befattningshavare som är bättre lämpad att besvara dessa eller
- avpublicera dessa med stöd av listan under rubriken Innehåll i inlägg och kommentarer.



2011-02-25

Svara snabbt

Tänk på att svar på sociala medier ska ske snabbt och gärna med ett personligt tilltal. Läsare i det sociala mediet ska kunna få kontakt med den ansvarige på ett tydligt angivet sätt, för att framföra direkta synpunkter, till exempel anmälan om olämpliga kommentarer.

I sociala medier behöver inte alla frågor besvaras av kommunen, en diskussion om en fråga kan ske mellan olika parter på "vår" plattform. Direkta kommentarer som rimligen förutsätter ett svar besvaras alltid skyndsamt.

Specifika ärenden ska diarieföras

Information, kommentarer och synpunkter som lämnas på ett offentligt forum som utgör en officiell kanal för Ludvika kommun och som är tillgänglig för allmänheten behöver inte diarieföras. Om synpunkter rör ett specifikt pågående ärende ska det dock diarieföras.

Inkommen handling

Meddelanden som skickas privat/direkt till en person som närvarar på den sociala webben som ett led i tjänsteutövningen betraktas i regel som inkomna handlingar. Mottagaren svarar för att informationen hanteras i enlighet med dokumenthanteringsplanen. Det kan innebära att direktmeddelandet läggs in i kommunens ordinarie system; genom att klippa och klistra och skicka kopia till myndighetsbrevlåda eller genom att föra in det i synpunktshanteringssystemet.

Avpublicera vid olämpligt innehåll

Kommentarer, synpunkter eller svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv och/eller policydokument ska avpubliceras eller raderas skyndsamt. Innan radering måste innehållet av meddelandet och information om avsändaren sparas. Både avpublicerat och raderat innehåll måste behandlas i enlighet med regler om allmänna handlingar.

Vad kommentarer och inlägg inte får innehålla, se listan under rubriken Innehåll i inlägg och kommentarer.
