
Riktlinje sociala medier

Reglemente

Kommunala beslut som utöver kommunallag och andra författningar styr och reglerar kommunala verksamheter. Innefattar Nämndreglementen, Delegeringsordningar, Bolagsordningar, Ägardirektiv, Föreskrifter, Kommunala taxor och avgifter.

Policy

Anger principer och värdegrundsbaserat förhållningssätt och tjänar som vägledning inom det aktuella området.

Plan

Beskriver strategier för arbetet med utvecklingen av Värnamo som kommun, och utvecklingsarbete inom kommunens organisation.

Åtgärdsplan

Anger konkreta åtgärder, tidsramar och ansvar.

Riktlinje

Beskriver hur förvaltning bedriver den befintliga verksamheten, eller ett visst område, så att den bedrivs effektivt och med god kvalitet.

Fastställd av: Kommundirektören

Dokumentet gäller från: 2021-03-24

Dokumentet gäller för: Värnamo kommun

Dokumentansvarig: Kommunikatör på kommunledningsförvaltningen

Bakgrund

Sociala medier är ett samlingsnamn för digitala kanaler som främjar dialog och ett interaktivt flöde av kommunikation. Alla kan interagera med innehållet, med hjälp av reaktioner, kommentarer och delningar, vilket innebär att rollerna som avsändare och publik blir mer flytande. Sociala medier ställer högre krav på kommunen att vara mer transparent, snabb och kreativ för att nå ut till våra invånare och för att bygga relationer.

Exempel på sociala medier är Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube, Snapchat, Twitter och Tiktok.

Syfte

Syftet med riktlinjen är att förtydliga hur Värnamo kommun använder sociala medier, hur ansvarsfördelningen ser ut och vilka lagar och regler vi behöver förhålla oss till.

Organisation och ansvar

I Värnamo kommun finns både konton som sköts centralt och konton som sköts av enskilda verksamheter. De konton som sköts centralt ansvarar kommunikationsfunktionen på kommunledningsförvaltningen för. Konton för enskilda verksamheter ska ha två personer i verksamheten som ansvarar för det enskilda kontot, med stöd av kommunens kommunikatörer.

Kommunikationsansvarig

Kommunikationsansvarig har det övergripande ansvaret över kommunikationen i kommunen.

Ansvarig för sociala medier

Ansaret över våra sociala medier ligger hos kommunikatör på kommunledningsförvaltningen, som arbetar på uppdrag från kommunikationsansvarig. Ansaret innebär bland annat att planera innehåll för de centrala kontona, utveckla kommunens arbete med sociala medier och utbilda de andra som arbetar med sociala medier. Den ansvarige för sociala medier beslutar också om hur våra sociala medier ska användas och vilka verksamheter som får skapa egna konton.

Kommunikatörer

Kommunens kommunikatörer skapar och publicerar innehåll för våra centrala konton. De har också en stöttande funktion i användandet av sociala medier.

Kontaktcenter

Det är kontaktcenter som svarar på kommentarer och meddelanden på centrala konton. Det är även kontaktcenter som lägger ut servicemeddelanden på Facebook.

Verksamheten

Verksamheter som har egna konton i sociala medier ansvarar för sitt eget konto, med stöd från kommunens kommunikatörer. Verksamheten ansvarar för att kontot följer våra riktlinjer, vår grafiska profil, våra skrivregler och gällande lagar. Den som vill starta ett nytt konto för verksamheten på sociala medier ska kontakta kommunikatör.

Mål

- Vårt arbete med sociala medier ska bidra till att nå Värnamo kommuns vision och övergripande mål.
- Vår aktivitet på sociala medier ska skapa en positiv och trovärdig bild av Värnamo som kommun att besöka, samt leva och arbeta i.
- Vi ska bygga relationer med våra medborgare och få engagerade följare.

Hur Värnamo kommun använder sociala medier

Alla konton på sociala medier som har Värnamo kommun som avsändare behöver förhålla sig till ett övergripande arbetssätt. Eftersom Värnamo kommun är avsändare, även i de enskilda verksamheternas konton, ska det finnas en enhetlighet och en likvärdig service oavsett konto.

Dialog

När man väljer att publicera innehåll i kommunens sociala medier bjuder man också automatiskt in till dialog. Vid publicering av inlägg på enskilda verksamheters konton är det viktigt att se till att någon är beredd på att besvara kommentarer och frågor. Medborgarna förväntar sig att få snabbare svar i sociala medier, än via e-post. Värnamo kommun besvarar kommentarer och meddelanden under kontorstid.

Ton och språk

Utgångspunkten är att språket på sociala medier ska vara enkelt och tydligt. Fackspråk, svåra ord och förkortningar bör inte användas. Kommunikatörerna kan vara ett stöd i utformningen av texter.

Bild och film

Bild och film ökar engagemanget, och skapar en mer personlig bild av verksamheten. Därför bör bild eller film användas i inläggen på sociala medier. Det finns flera lagar att förhålla sig till vid publicering av bilder, läs mer under rubriken Lagar. Kommunikatörerna kan vara ett stöd i publicering av bild och film.

Sponsring och annonsering

Det finns möjlighet att sponsra och annonsera inlägg. Sponsring och annonsering samordnas av kommunikatörer på kommunledningsförvaltningen.

Grafisk profil

Värnamo kommuns grafiska profil ska användas även i sociala medier. Den som har särprofilerad verksamhet ska använda den egna grafiska profilen. Den grafiska profilen

skapar enhetlighet, stärker varumärket och förtydligar att det är Värnamo kommun som är avsändare.

Diarieföring, gallring och arkivering

Alla inlägg som på kommunens sociala medier, såväl inlägg från kommunen som kommentarer av medborgare, betraktas som allmänna handlingar. Inläggen ska därför hanteras på samma sätt som i verksamheten i övrigt. Om det kommer en synpunkt ska den registreras via formuläret på kommun.varnamo.se. Mer information om synpunkter finns i Riktlinje – hantering av synpunkter i Värnamo kommun.

Diarieföring

Inlägg ska diarieföras och raderas från kontot om de till exempel innehåller:

- förtal och personangrepp
- hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- olovliga våldsskildringar eller pornografi
- uppmaningar till brott
- upphovsrättsligt skyddat material
- sekretessomfattande uppgifter
- kommersiell reklam för produkter och företag

Personen som gjort inlägget ska informeras när inlägget tas bort. Inlägget ska sparas i form av en skärmdump och ärendet ska diarieföras i den nämnd som ansvarar för kontot. Det kan vara aktuellt att polisanmäla inlägg.

Gallring och arkivering

Inlägg som inte är aktuella längre får gallras bort på våra sociala medier. Kontona får dock bara gallras så länge det inte märkbart hindrar allmänhetens insyn i verksamheten. Inläggen ska gallras och arkiveras enligt rutinen i dokumenthanteringsplanen. Mer information om hur man gallrar och arkiverar finns i handboken på Nettan.

Lagar

Sociala medier regleras av flera olika lagar. I det dagliga arbetet med sociala medier är tre lagar speciellt viktiga att ha i åtanke, Dataskyddsförordningen (GDPR), Tillgänglighetsdirektivet och Upphovsrättslagen.

Dataskyddsförordningen

Dataskyddsförordningen, även kallad GDPR, ställer krav på behandling av personuppgifter och samtycken. Lagen kräver också att vi begränsar personuppgifter och har kontroll över de personuppgifter som publiceras, så att de kan tas bort överallt vid behov.

Lagen om tillgänglig digital offentlig service

Lagen om tillgänglig digital offentlig service ställer krav på att kommunen ska erbjuda innehåll som är inkluderande för personer med olika funktionsvariationer. I praktiken innebär det:

- textning och syntolkning av filmer
- bilder ska inte förmedla en text, eftersom text i bild inte kan läsas upp av skärmläsare
- alternativ text till bilder

Mer information om tillgänglighetsanpassning av bild och film finns i handboken på Nettan.

Upphovsrättslagen

Upphovsrättslagen skyddar den som skapat innehåll, såsom bilder och filmer, från att innehållet sprids utan deras godkännande. Det betyder att man behöver vara försiktig med att publicera innehåll som man inte har skapat själv.

I handboken på Nettan finns det exempel på webbplatser som erbjuder gratis bilder, och som är godkända att använda.

Ansvarig

Det är kommunstyrelsen som har ansvaret politiskt och kommundirektör som har det på tjänstemannanivå.

Uppföljning

Denna riktlinje ska uppdateras senast 2023-12-31.

Referenser

Mer information om rutiner och hantering av sociala medier finns i handboken på Nettan.

Dokumenthanteringsplan för kommunikation

Riktlinje grafisk profil

Policy för kommunikation och information

Riktlinje – hantering av synpunkter i Värnamo kommun

Skrivregler för webb och Nettan