

Sociala medier

RUTIN

Typ av styrdokument	Rutin
Beslutsinstans	Kommundirektör
Diarienummer	KS 2023/1285
Giltighetstid	Från och med 15 november 2023 och tills vidare
Dokumentet gäller för	Samtliga nämnder och förvaltningar i Falköpings kommun
Fastställd	2023-11-13
Ersätter	Finns ingen tidigare version av dokumentet
Dokumentansvarig	Kommunikationschef
Tidpunkt för aktualitetsprövning	Vid behov

Innehåll

Bakgrund	2
Syfte.....	2
Avgränsning	2
Varför kommunen kommunicerar i sociala medier.....	2
Förhållningssätt	2
Organisation och ansvar	3
Kommunikationsavdelningen.....	3
Redaktören för ett konto	3
Arkivering och gallring	4

Bakgrund

Sociala medier ger möjlighet till medskapande, dialog, engagemang och interaktion med din målgrupp. Lyckas kommunen nå ut med sitt innehåll kan budskapet spridas snabbt och till många. Vi har också möjlighet att rikta kommunikationen till specifika målgrupper.

Syfte

Syftet med rutinen är att klargöra ansvar, regler och syfte med kommunens närvaro i sociala medier.

Avgränsning

Rutinen gäller inte för medarbetare som på fritiden och i rollen som privatperson är aktiv i sociala medier. Då gäller samma yttrandefrihet som för alla andra med undantag att de inte får sprida information som omfattas av sekretess eller bryter mot eventuell tystnadsplikt. Brott mot sekretess och tystnadsplikt får endast ske inom ramen för meddelarfriheten.

Varför kommunicerar kommunen i sociala medier?

Det övergripande syftet med att använda sociala medier är att stärka kommunens varumärke och att sprida information till kommuninvånarna som de kan respondera på och dela vidare i sitt flöde.

Mer detaljerat är syftet med Falköpings kommuns närvaro i sociala medier att:

- nå ut med viktig samhällsinformation som berör invånarna i Falköpings kommun
- berätta om kommunens verksamheter
- ge tips och råd till invånarna som rör kommunala verksamheter
- skapa kännedom om kommunala evenemang och mötesplatser
- få fler besökare till kommunens webbplatser så att fler tar del av innehållet på kommunens webbplatser
- kommunicera till kommuninvånarna vid en kris
- attrahera och rekrytera nya medarbetare.

Förhållningssätt

- Alla inlägg, kommentarer och privata meddelanden på kommunens sociala medier blir enligt offentlighetsprincipen allmänna handlingar och därmed tillgängliga för andra även om meddelandet inte visas publikt.

- Det ska tydligt framgå att Falköpings kommun är avsändare och kommunens grafiska profil ska användas. Om en verksamhet har en godkänd särprofilering ska den användas.
- En beskrivning av verksamheten ska om möjligt finnas i kontots profil.
- Ett konto som varit inaktivt mer än sex månader ska avslutas.
- Inlägg på kommunens konton på sociala medier kan skildra politiska beslut men inläggen ska inte innehålla några politiska ställningstaganden eller debattinlägg.
- Som huvudregel deltar Falköpings kommun inte i dialogen på andras konton i sociala medier. Den information kommunen sprider utgår från egna kommunikationskanaler.
- Kommunens konton på sociala medier ska endast följa andra relevanta konton kopplat till det verksamhetsområde som kontot verkar inom. Till exempel kan Biblioteket följa andra bibliotek, men inte restauranger eller företag. Konton ska inte följa privatpersoner.

Ansvar

Ansvar för sociala medier är uppdelat mellan kommunikationsavdelningen och den verksamhet/redaktör som har publicerat innehållet. Det måste finnas ett uppdrag från chef för att en medarbetare ska kunna arbeta med kommunens sociala medier i tjänsten. Nya konton startas efter godkännande från chef och kommunikationsavdelningen.

Kommunikationsavdelningen

- har ett övergripande ansvar för kommunens konton på sociala medier
- skapar nya konton och har tillgång till inloggningsuppgifter alternativt har administratörsbehörighet till kontot
- utbildar redaktörer som ska ansvara för ett konto vid uppstart av nya konton
- utbildar förvaltningskommunikatörer och redaktörer i sociala medier
- avslutar konton på begäran från verksamheter eller när konton varit inaktiva i mer än sex månader
- uppdaterar listan över alla sociala medier som kommunen använder på falkoping.se/socialamedier
- är sammankallande och drivande i SoMe-rådet, ett nätverk med alla redaktörer för kommunens konton på sociala medier.

Redaktören för ett konto

- ansvarar för att följa lagar och regler samt kommunens styrdokument som gäller för området

- ansvarar för att regelbundet skapa relevant innehåll till kontot (regelbundet innebär i genomsnitt minst ett inlägg per vecka)
- bevakar det som skrivs i kommentarer till inlägg och besvarar frågor som kommer in via kommentarer eller meddelanden/messenger. Frågor ska under vardagar besvaras inom 24 timmar. Svaret ska avslutas med namn och avdelning för den som besvarat frågan.
- tar bort inlägg, kommentarer och material som strider mot lagar eller kommunens regler för sociala medier.
- polisanmäler brottsligt material. Redaktören ansvarar för att dokumentera det brottsliga materialet med skärmdumpar och sedan radera innehållet. Brottsligt material ska tas bort så snart som möjligt.

Exempel på brottsligt material är:

- förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- nedsättande kommentarer baserade på kulturell bakgrund eller etnicitet
- kränkande uttalande med rasistiska, sexistiska eller homofobiska undertoner
- hets mot folkgrupp eller andra trakasserier
- olovliga våldsskildringar eller pornografi
- uppmaningar till brott eller annan brottslig verksamhet
- olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- svordomar eller obscena ord
- kommersiella budskap, reklam eller spam
- ansvarar för att innehåll med personuppgifter har laglig grund för publicering i enlighet med GDPR och dokumenterar den lagliga grunden i samband med publicering. I de allra flesta fall grundar sig dessa personuppgiftsbehandlingar på samtycke, men vid särskilda tillfällen som större evenemang kan även allmänt intresse vara laglig grund för behandlingen.
- deltar i SoMe-rådets möten.

Arkivering och gallring

Se dokumenthanteringsplan för kommunstyrelsen och respektive nämnd.