

Användning av sociala medier för extern kommunikation

Dokumenttyp: Riktlinjer	
Dokumentansvarig: Kommunikationsenheten	Beslutsdatum: 2018-06-05
Godkänd av: Kommunstyrelsen	DNR: KS-2018/00425

Syfte

Syftet med dessa riktlinjer är att tydliggöra ansvarsroller och säkerställa kvaliteten när Umeå kommun kommunicerar i sociala medier.

Omfattning

Riktlinjerna omfattar Umeå kommuns verksamheters användning av sociala medier för extern kommunikation.

Med "sociala medier" menas digitala plattformar där personer och organisationer kan interagera med varandra eller med Umeå kommun på olika sätt via registrerade konton. Exempel på några vanliga plattformar är Facebook, Instagram, Twitter och Youtube.

En vägledning för det dagliga arbetet med sociala medier, till exempel hur inskickade kommentarer ska hanteras och andra vanliga rutiner finns på Umeå kommuns intranät; www.intranet.umea.se/socialamedier

Alla verksamheter som använder sociala medier för extern kommunikation ska följa riktlinjerna och vägledningen på intranätet.

Riktlinjerna omfattar inte användning av sociala medier som verktyg för intern kommunikation mellan medarbetare eller inom en arbetsgrupp. Verksamhetschefer ansvarar för att sådan användning följer Umeå kommuns regler för informationssäkerhet.

Riktlinjerna omfattar inte heller medarbetares privata bruk av sociala medier.

Ansvar

Ansvar för användande av sociala medier för extern kommunikation är fördelat på kommunikationsenheten, verksamhetschefer och kontoansvariga.

Kommunikationsenheten

Kommunikationsenheten har ett samordnande ansvar för kommunens externa kommunikation i olika kanaler. Enheten består både av kommunikatörer som är knutna till verksamhetsområden och personal som jobbar kommunövergripande. I kommunikationsenhetens ansvar ingår att

- godkänna nya konton/kanaler och besluta om val av plattform för nya kanaler i samråd med kontoansvariga (kontoansvariga ansöker via ett formulär på intranätet)

- uppdatera Umeå kommuns riktlinjer och vägledning för sociala medier.

Verksamhetens chef/ledare

Verksamhetens chef bestämmer vilka medarbetare som ska vara kontoansvariga. Chefen ansvarar också för

- informationssäkerhet, vad som publiceras samt att lagar och regler följs
- att se till att de utsedda kontoansvariga har avsatt arbetstid, tillräckliga resurser och den kunskap som de behöver.

Kontoansvariga

Ansvarig för en verksamhets konto i sociala medier ska vara medarbetare som chefen har utsett. Kontot måste ha fler än en ansvarig. I ansvaret ingår att

- göra inlägg, besvara eller förmedla frågor och kommentarer
- bevaka kontot och ta bort olämpligt innehåll vid behov
- att skicka in anmälan till kommunikationsenheten om nya konton/kanaler
- se till att aktuella uppgifter finns i listan på www.umea.se/socialamedier.

Umeå kommuns konton i sociala medier

Sociala medier är ett komplement till andra kanaler för extern kommunikation, till exempel Umeå kommuns webbplats.

Det ska vara tydligt vilken verksamhet som ansvarar för respektive konto och att den är en del av Umeå kommun. Kommunens grafiska profil ska följas. Kontots presentationstext ska visa syftet med kontot och det ska framgå hur innehåll och kommentarer hanteras.

Privata konton och profiler ska inte användas när medarbetare representerar sin arbetsplats i sociala medier. Inlägg eller kommentarer från Umeå kommuns verksamheter ska alltid göras med Umeå kommuns eller respektive verksamhets profil/användare.

Umeå kommuns externa kanaler i sociala medier ska vara offentliga och öppna för alla. Undantag kan dock göras, till exempel för en skolklass, ett särskilt boende och liknande.

Konton som används för extern kommunikation ska finnas med i den lista som finns på www.umea.se/socialamedier.

Konton som inte följer riktlinjerna och inaktiva konton ska stängas.

Bevakning

Alla konton ska bevakas dagligen, minst två gånger under arbetstid. Frågor ska så långt möjligt bemötas senast nästa vardag.

Olämpligt innehåll ska inte förekomma. I vägledningen på intranätet finns mer information om hantering av kommentarer med mera.

Myndighetsutövning, sekretess, diarieföring

- Sociala medier ska inte användas för myndighetsutövning.
- Ärenden som omfattas av sekretess får inte diskuteras i sociala medier.
- Om ett inskickat meddelande ändå innehåller sekretessbelagda uppgifter måste det tas bort och diarieföras.