



NYBRO KOMMUN

# Nybro kommuns policy för sociala medier

Antagen av kommunstyrelsen  
2011-04-26





## ***Policy för sociala medier är en del av Nybro kommuns informations- och kommunikationsstrategi.***

Sociala medier definieras som kommunikation som kombinerar teknologi, socialt samspel med ett användarproducerat innehåll. Sociala medier är ett sätt att skapa och behålla ömsesidiga förhållanden med aktörer inom och utanför den egna organisationen. Vår närvaro i dessa sammanhang är därför en viktig del av vår marknadsföring och informationsstrategi.

Sociala medier är ett kostnadseffektivt sätt för Nybro kommun att delta i omvärldsdialog, arbeta med demokratiutveckling och ökad medborgar- och näringslivsservicen. Målet är att vår organisation ska använda sociala medier i ett långsiktigt perspektiv som tar hänsyn till lagstiftning, sedvanor och de speciella umgängesformerna som odlas i dessa nätverk.

## **Informations- och kommunikationsstrategi**

Följ riktlinjerna för kommunikation som du hittar i Nybro kommuns Informations- och kommunikationsstrategi samt reglerna i Nybro kommuns grafiska profil – självklart ska alltid Nybros kommunvapen finnas med i vår kommunikation på webben för att tydliggöra avsändaren.

## **Sprida – lyssna – delta – skapa**

Det finns flera olika strategier för att utnyttja de möjligheter sociala medier erbjuder. Här ger vi exempel på fyra konkreta metoder som är mer eller mindre organisations- och resurskrävande.

### **Sprida**

Vi kan använda de sociala medierna för att göra vår kommunikation mer tillgänglig och underlätta vidareförmedlingen av våra budskap. Genom att analysera vilken information och vilka budskap som delas mellan aktörerna på de sociala forumen får vi en känsla för vilken typ av information som efterfrågas. Information som vidareförmedlas av nätverksaktörer ger budskapet ökad trovärdighet.

### **Lyssna**

Genom en regelbunden närvaro på olika forum kan vi fånga upp information från exempelvis grupper som inte kommer till tals i andra sammanhang. Omvärldsbevakning ger en återkoppling om hur våra tjänster och vår service uppfattas av allmänheten.

### **Delta**

I sociala medier kan du aktivt delta i mediekanaler som drivs av andra aktörer. Du tar då ansvar för dina egna aktiviteter och måste vara medveten om din roll som anställd i Nybro kommun. Det måste tydligt framgå i ditt eventuella inlägg om du uttalar dig som representant för Nybro kommun eller om du utnyttjar dina grundlagskyddade rättigheter som privatperson.

Om du representerar Nybro kommun ska du aktivt bemöta det som är viktigt för din verksamhet direkt på de forum där det sker. Exempelvis genom att svara på en kommentar. Om du inte själv kan gå i svaromål slussar du frågan vidare till rätt verksamhet eller person.

Du kan också medverka till en ökad dialog genom att aktivt delta med inlägg på de forum som drivs av Nybro kommun.

### **Skapa**

När du medverkar till att sprida information genom Nybro kommuns etablerade kanaler/konton har du också ett juridiskt och kommunikativt ansvar

Syftet för våra egna aktiviteter kan vara att öka medvetenheten, sprida kunskap, förändra attityder eller genomföra en marknadsföringsinsats. Ett annat mål kan vara att vår aktivitet, på exempelvis Facebook, ska locka besökare till våra publika webbplatser som exempelvis nybro.se, Nybro.se/bibliotek eller Åkrahällskolan och på så sätt göra vårt informationsutbud tillgängligt för fler.

Aktiv informations-spridning är beroende av målgrupp och behov – varför en strategi för informationsinsatsen bör formuleras.

Nybro kommuns befintliga konton ska vara de primära informationskanalerna. Vid nya behov ska informationsfunktionen på kommunstyrelseförvaltningen kontaktas.

## Informationsstrategi

En informationsstrategi bör ge svar på ett antal frågor som exempelvis:

- Vilket är budskapet?
- Vilken respons förväntas?
- Vilken målgrupp vill jag nå?
- Hur når jag denna målgrupp?
- Vilka resurser krävs
- Kan jag samarbeta med andra aktörer

## Dialog

Styrkan hos de sociala medierna är dialogen och våra kommuninvånare förväntar sig att vi ska svara snabbt på frågor och synpunkter. Om du inte kan svara ska du slussa frågan/synpunkten vidare till rätt mottagare.

## Ansvar

Kommunstyrelseförvaltningen och informationsenheten har ett samordnande ansvar för sociala medier. I Nybro kommun används sociala medier vid tjänsteutövning och skall inte användas i privat syfte under arbetstid. Informationsenheten upprättar och underhåller en förteckning över de kanaler som används i officiellt syfte inom Nybro kommun och informationsenheten fungerar som stöd i dessa frågor.

Varje förvaltningschef ansvarar för:

- att besluta om vem/vilka personer som får skriva på sociala medier för kommunens räkning
- att med detta beslut klargörs att ansvarig använder sociala medier som anställd och inte som privatperson
- att förvaltningar som väljer att engagera sig inom sociala medier ska tydliggöra att uttalanden och engagemanget alltid sker som ett led i förvaltningens tjänsteutövning
- att när en förvaltning väljer att finnas representerad på sociala medier ska det meddelas till informationsenheten, tillsammans med kontaktuppgifter till det sociala mediet och ansvarig på förvaltningen
- att alla nya mediekanaler registreras på informationsenheten
- att den som utses har ett ansvar att hantera det sociala mediet på ett bra sätt enligt dessa riktlinjer

### **Hur hanteras inkomna kommentarer, synpunkter eller svar?**

Ansvarig, som har fått i uppdrag att som ett led i tjänsteutövningen närvara på sociala medier, ansvarar för hantering av inkommande synpunkter, svar och kommentarer.

### **Ansvar innebär att:**

- besvara inkommande synpunkter som riktas till myndigheten
- alla sociala medier ska besvaras snabbt. Läsare på det sociala mediet ska kunna få kontakt med den ansvarige på ett tydligt angivet sätt för att framföra direkta synpunkter
- om frågan/synpunkten inte kan besvaras slussa vidare till rätt mottagare som är bättre lämpad att besvara frågan
- vid ansvarigs frånvaro ska ersättare finnas utsedd
- sekretessbelagda uppgifter får inte publiceras på sociala medier
- ägaren till en webbplats ansvarar för allt innehåll; kommentarer, synpunkter eller svar som antas strida mot gällande lagstiftning och direktiv ska skyndsamt avpubliceras eller raderas

### **Kommentarer får inte innehålla:**

- förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller trakasserier
- olovliga våldsskildringar eller pornografi
- uppmaningar till brott eller utgöra annan brottslig verksamhet
- olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- svordomar eller obscena ord
- kommersiella budskap eller reklam

### **Juridiska krav**

Nybro kommuns officiella kanaler hanteras i enlighet med offentlighetsprincipen, lagen om Offentlighet och sekretess innebär att vår verksamhet ska vara öppen och tillgänglig. Allmänna handlingar som har inkommit till eller upprättats hos en myndighet ska registreras utan dröjsmål och kunna lämnas ut på begäran.

Ägaren till en webbplats ansvarar för allt innehåll, även kommentarer. En myndighet är skyldig att ta bort meddelande som strider mot upphovsrättslagen, mot lagen om uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografi och olaga våldsskildring. Webbplatsens innehåll får aldrig vara oetiskt, brottsligt eller kunna leda till åtal för förtal/kränkning. Därför ska vi åtgärda kommentarer som är olagliga eller kränkande genom att ta bort dem.

Kommentarer, synpunkter eller svar som lämnas på sociala medier som utgör en officiell kanal av Nybro kommun och som är tillgängliga för allmänheten behöver inte diarieföras enligt Biblioteksregeln i Tryckfrihetsförordningen. Meddelanden som skickas till en person som närvarar på det sociala mediet som ett led i tjänsteutövningen utgör däremot i regel inkomna handlingar. Mottagaren svarar för att informationen hanteras på behörigt sätt.

Ibland kan det vara viktigt att bevaka och eventuellt bemöta kommentarer på forum som diskuterar kommunens verksamhet. Däremot har vi inget ansvar för kommunikation som sker på webbforum där vår organisation inte står som avsändare.

### **Politik**

Respektive parti som är representerat i kommunfullmäktige har rätt att ha en länk till sin webbplats på kommunens webbsida för sociala medier.

