

Öppenhet och möjlighet till dialog upplevs starkast på Facebook av de medier som mäts av SKL.

Regeringen uppmanar myndigheter att involvera medborgare och företag i sin verksamhetsutveckling.



Förslag till

Riktlinjer och råd

- eller hur du använder sociala medier i Östhammars kommun

SOCIALA MEDIER

SYFTET MED ATT ANVÄNDA SOCIALA MEDIER

DELAKTIGHET

Att använda sociala medier är ett sätt att fånga upp medborgarnas behov och göra dem delaktiga i kommunens utveckling. Sociala medier minskar känslan av distans till kommunen och inbjuder till ett mer samtalande och interaktivt förhållande. Att som medborgare få vara med och diskutera kommunala angelägenheter stärker lokalsamhället.

SYNLIGHET

Östhammars kommun är positiv till medverkan i sociala medier för att kunna öka kommunens synlighet, nå ut till fler målgrupper och föra en dialog med sina målgrupper på ett snabbt och enkelt sätt. Att en nyhet från kommunen inte alltid får plats i media betyder inte att det inte finns en publik eller att intresse saknas. Kommunens hemsida www.osthammar.se fungerar som en faktabank där vi presenterar nyheter och erbjuder och utvecklar våra e-tjänster. I kombination med vår närvaro i sociala medier skapar vi öppenhet och en levande dialog samtidigt som vi har möjlighet att öka förståelsen bland kommuninvånare för hur kommunen fungerar.

VIRAL

INFORMATIONSSPRIDNING

Sociala medier fungerar som ringar på vattnet. Genom att använda oss av sociala medier som Facebook, Twitter och YouTube sprider vi information på de platser där många av våra målgrupper redan befinner sig. Exempelvis kan de nyheter och inlägg som dyker upp hos en av våra läsare på Facebook snabbt föras vidare genom en så kallad "viral informationsspridning" genom att personen trycker på "gilla-knappen" och inlägget då förs vidare till en vidare cirkel av läsare. Ett plus i sammanhanget är att spridningen är gratis.

YTTRANDEFRIHET

Sociala medier är en del i den snabba utveckling som har ökat både informationsspridningen och yttrandefriheten. Det finns en demokratisk aspekt i att nå nya målgrupper. Samtidigt får man komma ihåg att inte alla yttrar sig på sociala medier och att inte alla behärskar eller har lust att närvara digitalt. Vi vill likväl underlätta för medborgarna att föra en dialog med Östhammars kommun, både under och efter kontorstid, i den digitala diskussionsvärlden.

VÄRDET

Vi ska varken underskatta eller överskatta värdet av sociala medier. Den avgörande skillnaden mellan att lägga ut information och en social gemenskap är att vi på de sociala medierna kan svara på frågor och bemöta inlägg - såväl positiva som negativa. Eftersom detta forum inbjuder till ordväxling ger detta ger oss samtidigt en möjlighet att få reda på vad som debatteras bland medborgarna.

VAR HITTAR MAN

ÖSTHAMMARS KOMMUNS SOCIALA MEDIER?

Förvaltningar som avser att arbeta i sociala medier ska vid start meddela detta till Tillväxtkontoret. Östhammars kommun på olika sociala medier ska kunna hittas samlat.

Tillväxtkontoret upprättar och underhåller en aktuell förteckning över de kanaler som används i officiellt syfte inom kommun.

Dels ska det finnas en förteckning på kommunens hemsida som listar de platser där vi finns och dels ska ingångarna listas på kommunens officiella Facebooksida.



VEM ANSVARAR FÖR OCH VEM ANVÄNDER SOCIALA MEDIER FÖR ÖSTHAMMARS KOMMUN?



ANSVARIG UTGIVARE OCH ANVÄNDARE

Den ansvariga utgivaren för sociala medier är kommunchefen. Tillväxtkontoret har ett samordnande ansvar.

Förvaltningschef beslutar om när och om det finns behov av att använda sociala medier inom respektive förvaltning och utser vilka personer som i tjänsten ska ansvara för mediet. Varje förvaltning har ansvar för sin egen kommunikation.

Den som startar en Facebooksida eller dylikt har också ansvaret att svara på inlägg som förväntar sig svar, ta bort olagliga kommentarer samt att lämna över ansvaret vid sjukdom eller ledighet. När en förvaltning väljer att finnas på sociala medier ska det meddelas till Tillväxtkontoret med adress till kontot och administratörens kontaktuppgifter.

ANSVAR FÖR ATT SVARA

Närvaro i sociala medier kräver tid och engagemang. Inlägg som förväntar sig svar ska inte lämnas obesvarade. Vissa diskussioner kan utvecklas mellan de deltagande själva och behöver ibland inte besvaras av kommunen. Gäller det en direkt fråga till en speciell förvaltning och kontor måste alltid svar komma från den förvaltning det berör. Uteblivet svar från kommunen kan leda till irritation.

POLITISKA PARTIER

Partier som finns representerade i kommunfullmäktige har rätt att få en länk till sitt partis lokala webbsida från kommunens webbplats. Länkar till enskilda politikernas bloggar och webbsidor tillåts inte.

UPPDATERA OFTA

Låt inte mediet stå övergivet och tomt utan uppdatera med olika inlägg, nyheter och händelser. En litet inlägg kan få stor genomslagskraft och vice versa. Återigen - sociala medier kräver engagemang och närvaro.

VAR PERSONLIG MEN INTE PRIVAT

Sociala medier är till sin natur interaktiva. Det är viktigt att vara tydlig och öppen med att du representerar Östhammars kommun.

Att kommunicera handlar om att balansera både vad du skriver och hur du skriver. Använd ett vardat språk och undvik myndighetsspråk.

Kom ihåg att inte lämna råd som kan få ekonomiska konsekvenser eftersom kommunen kan bli skadeståndsskyldig. Lägg inga personliga värderingar i dina kommentarer.

SKILJ PÅ PRIVAT OCH OFFENTLIG ROLL

Det är viktigt att du som använder sociala medier i din tjänst hos Östhammars kommun inte blandar ihop detta med ditt eventuella privata användande av sociala medier.

Om du använder sociala medier i det privata får du däremot skriva om kommunens verksamhet enligt lagen om yttrande- och meddelarfrihet.

Vår rekommendation är att du som anställd i kontakt med medborgare i utsatta positioner eller klient i beroendeställning ej blir "vän" med dessa. Har du en myndighetsutövande roll i ditt arbete med barn och ungdomar - exempelvis som betygssättande lärare - bör du ej bli "vän" med dina elever på sociala medier.

OLIKA PLATTFORMAR

De flesta kommuner, men inte alla, har valt att använda en sida där man kan "gilla" kommunen istället för att bli "vän" med kommunen. När man bjuder in personer till att bli vän kan kommunen i vissa fall få tillträde till privata sidor vilket kan upplevas som för "privat". I de flesta fall uppmanar vi därför kommunala verksamheter som använder sig av sociala medier att skapa sidor som kan "gillas" av mottagaren som också kan kommentera den sidan.

Riktlinjer och råd för sociala medier



ALLMÄNNA

HANDLINGAR

Informationen som publiceras på sociala medier är att betrakta som allmänna handlingar. Uppgifter som omfattas av offentlighets- och sekretesslagen får inte förekomma på sociala medier. Mer information via kommunjuristen.

BEVARANDE OCH

GALLRING

Allt som myndigheten skriver på sociala medier blir offentliga handlingar som ska sparas. Kommentarer, synpunkter eller svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv och/eller policydokument, ska du genast avpublicera eller radera. Innan radering måste innehållet av meddelandet samt information om dess avsändare sparas, till exempel genom skärmdump.

Handlingar av ringa eller tillfällig betydelse kan du gallra vid inaktualitet. Med det kan avses handlingar som är frågor som genererar svar av enklare karaktär, kommentarer och inlägg som gäller för kännedom samt kommentarer och inlägg som ej berör Östhammars kommuns verksamhet. För mer information kontakta kommunarkivet.

KÄLLOR:

www.regeringen.se, E-myndigheten, e-delegationen, SKL, Nationalencyklopedin, Wikipedia, www.internetstatistik.se, SCB.

INGA PERSONUPPGIFTER

Deltagare på de sociala medierna (allmänheten) ska informeras om att uppgifter på sociala medier är allmänna handlingar, men däremot ingen officiell väg att väcka ett ärende hos kommunen. Deltagande ska också uppmanas att inte publicera personuppgifter samt informeras om att inlägg i strid med förbudet att publicera personuppgifter som kränker enskildas personliga integritet kommer att raderas.

UTVÄRDERING

Fortlöpande utvärderingar bör göras där både tid, engagemang och gensvar utvärderas. Analysen bör säkerställa att syftet uppfylls.

TILLÅT INTE

- 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
- kommersiella budskap eller reklam

REVIDERING

Tillväxtkontoret reviderar detta dokument en gång per år om inte behov uppstår oftare. Det kan handla om en anpassning till nya myndighetsdirektiv. Förändringarna fastställs av kommunchefen eller kommunstyrelsen.

FAKTA:

E-delegationen fick den 25 mars 2010 ett tilläggsuppdrag kring offentlig information och sociala medier. Delegationens uppdrag är att främja och samordna myndigheternas arbete med att förbättra förutsättningarna för vidareutnyttjande av handlingar.

Arbetet ska ta sin utgångspunkt i den lag om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen som föreslås i propositionen Offentlig förvaltning för demokrati, delaktighet och tillväxt (prop. 2009/10:175). Delegationen ska även inom ramen för sitt uppdrag att utveckla vägledningar ta fram riktlinjer för statliga myndigheters användning av sociala medier. Delegationen ska årligen lämna delrapporter med underlag och förslag till regeringen. En slutrapport ska lämnas senast den 31 december 2014.)

Mer information om sociala medier får du via Tillväxtkontorets Infoenhet.