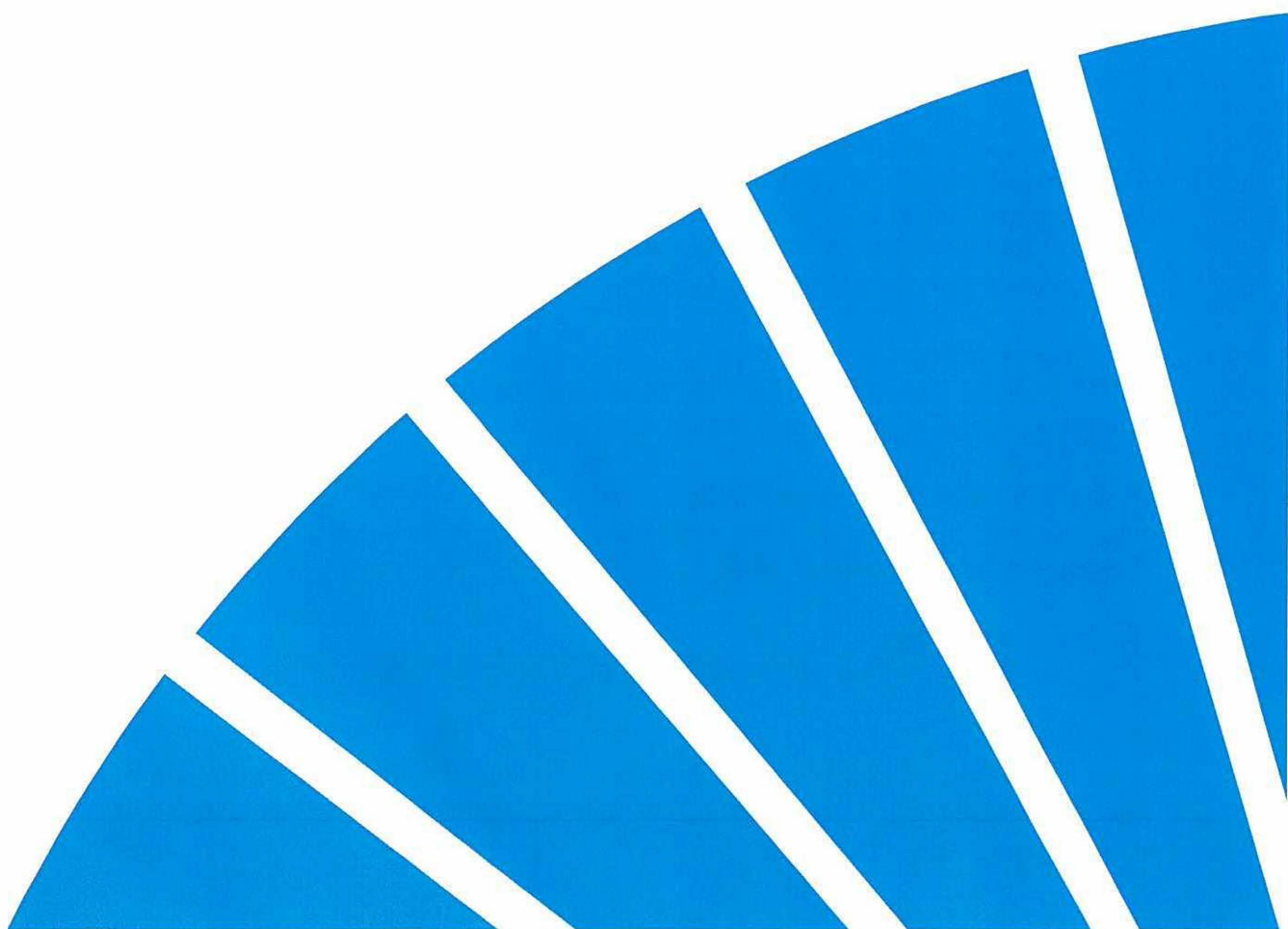


Gemensamma anvisningar för sociala medier

Motala kommun



Beslutsinstans:

Kommunchefens
ledningsgrupp

Datum:

2013-03-21

Reviderande instans:

Kommundirektörens
ledningsgrupp

Datum:

2017-11-30

Gäller från:

2017-11-30

Diarienummer:

13/KS 0163

Diarienummer:

13/KS 0163

Gemensamma anvisningar för sociala medier

Anvisningar för sociala medier beskriver kortfattat hur vi jobbar med sociala medier i Motala kommun. Motala kommun har också en handbok för sociala medier som riktar sig framför allt till den som jobbar praktiskt med sociala medier.

Anvisningar

1. Visa tydlig avsändare.

Det ska tydligt framgå att Motala kommun är avsändare för ett konto och det ska vara enkelt för läsaren att kontakta ansvarig verksamhet. Ange att kontot är officiellt och vad man kan förvänta sig av det.

2. Följ kommunikationspolicy och varumärkesplattform.

Alla konton i sociala medier ska följa Motala kommuns kommunikationspolicy och varumärkesplattform.

3. Planera kommunikationen.

Alla våra konton i sociala medier ska planeras för att bestämma bland annat syfte, mål, målgrupp och redaktionell plan. Kommunikationsenheten hjälper till med planeringen. Allt innehåll som publiceras på Motala kommuns konton, eller publiceras som Motala kommun på andras konton, ska ha en tydlig koppling till vår verksamhet.

4. Utse redaktörer.

Alla kommunens konton ska ha minst två utsedda redaktörer. Administratörsrättighet för kontot ska också ges till kommunikationsenheten.

5. Svara snabbt, korrekt, personligt.

Inlägg, kommentarer eller frågor som adresseras till kommunen ska besvaras snabbt och korrekt och ha ett personligt tilltal.

6. Hantera dagligen.

Alla kommunens konton ska bevakas dagligen under arbetstid.

7. Diarieför.

Diarieför inlägg som leder till en åtgärd för kommunen. Diarieför inlägg som du bedömer kan bli ett ärende eller inlägg som kan ha relevans för ett ärende som tidigare har

diarieförts. Innan olämpligt material raderas ska det sparas ner och skickas till respektive förvaltningsregistrator. Redaktören bör behålla en egen kopia för eventuell polisanmälan eller annan hantering.

8. Ta bort olämpligt material snabbt.

Inlägg, kommentarer, bilder eller filmer ska skyndsamt tas bort om de innehåller något av följande:

- Sekretessbelagda uppgifter
- Stötande eller rasistiska ord och uttryck
- Personangrepp eller kränkningar
- Personuppgifter där personen i fråga inte gett sitt samtycke
- Brottsligt material, olovligt nyttjande av upphovsrättsligt skyddat material
- Reklaminlägg som inte ligger i linje med kanalens syfte eller inlägg från privatpersoner som inte handlar om Motala kommun eller Motala och kommunens orter.

9. Dokumenthantera, gallra, arkivera.

Material som publiceras ska hanteras enligt respektive förvaltnings dokumenthanteringsplan och gallringsbeslut. Alla kommunens konton ska dokumenteras via en skärmdump en gång per halvår. Innan ett konto stängs ner ska det också arkiveras.

10. Stäng ner.

Konton som är inaktiva ska stängas ner. När ett konto stängs ner, kontakta förvaltningens registrator för att registrera åtgärden att kontot har stängts ner och ange att det har arkiverats.

Bilaga:

Organisation och ansvar för sociala medier

1.1 Redaktör och ersättare

En eller flera redaktörer arbetar med ett konto i sociala medier. Det ska finnas minst en redaktör och minst en ersättare. Till hjälp finns anvisningar för sociala medier och en handbok på intranätet.

1.2 Kommunikatör

Kommunikationsenheten stöttar i frågor kring kommunikation och ska ges administratörsrättighet för kontot. Kommunikatörer kan komma att använda verksamhetens konton i sociala medier exempelvis för att vid kris kunna använda kanalen för information, titta på information i kontot för att kunna stötta verksamheten i kommunikationsfrågor, hjälpa till med eventuell digital annonsering, ta fram goda exempel på kommunikation till hela vår organisation eller titta på statistik och effekt från olika kommunikationsinsatser.

1.3 Chef/informationsansvarig

Chefer är informationsansvariga för både extern och intern kommunikation. Varje chef har informationsansvar gentemot sina direkt underställda medarbetare. Chefer har också ansvar för att kommunikationen mellan enheter och processer fungerar tillfredsställande och att styrdokument och riktlinjer för kommunikation följs inom deras ansvarsområde. Chefer ansvarar för budgetering av de informationsinsatser som krävs per år och att kommunikation kopplat till större projekt och planerade förändringar i verksamheten ska planeras i en kommunikationsplan i samråd med en kommunikator. Chefer är innehållsansvariga. Varje chef har innehållsansvar för kommunikation kopplad till verksamhetens arbetsområde.