

Riktlinjer för Knivsta kommuns användning av digitala medier vid extern information och kommunikation

KS-2012/837
Fastställt av
kommunstyrelsen
5 november 2012

Inledning

Knivsta kommun vill vara en öppen och tillgänglig kommun. Att använda digitala medier för information och kommunikation är ett av flera sätt att nå ut till många med information om den verksamhet som bedrivs, att lyssna på och kommunicera med kommuninvånare och andra intressenter samt att berätta om kommunen.

All närvaro i digitala medier ska utgå ifrån uppdraget och vara förenlig med kommunens verksamhet, kommunens kommunikationspolicy antagen av kommunfullmäktige samt i övrigt de lagar och regler som styr kommunens medarbetare.

Kommunens kommunikation ska kännetecknas av tillgänglighet, öppenhet och saklighet. Informationen ska vara aktuell, korrekt och tydlig. Den som kommunicerar på kommunens vägnar ska göra det på sådant sätt att kommunens trovärdighet upprätthålls och stärks, såväl för den egna verksamheten som för kommunen som helhet.

Knivsta kommuns digitala kanaler är inte ett forum för partipolitik. För detta har partierna egna kanaler. Däremot ska allmänheten från kommunens politiska ledning kunna få svar på frågor som ställs i kommunens kanaler på sociala medier.

Definitioner

Med digitala medier menas i detta sammanhang informations- och kommunikationskanaler som kan nås via Internet, från olika enheter såsom mobiltelefon, läsplatta, dator och uppkopplad TV-skärm.

Sociala medier avser tvåvägskanaler för kommunikation mellan människor där information kan produceras, delas och kommenteras av inloggade användare eller av besökare på respektive kanal. Facebook, Twitter och LinkedIn är exempel på plattformar där användare är inloggade. Exempel på andra kanaler är bloggar, Youtube och webbplatser med kommentarsfunktion.

Sociala medier är en delmängd av digitala medier.

Information - webb

www.knivsta.se med underliggande och därmed tillhörande webbplatser (subdomäner) är Knivsta kommuns officiella webbplats. Där ska kommuninvånare, brukare, företag, utförare och andra intresserade på ett sammanhållet sätt hitta information om Knivsta kommun och dess verksamheter, liksom om den service och de tjänster som kommunen erbjuder.

Ansvar

Kommunstyrelsen är sammanhållande ansvarig för kommunens webbplatsform, samt för den kommungemensamma och övergripande informationen. Varje nämnd ansvarar för informationen inom sina respektive verksamhetsområden¹.

Varje verksamhet ansvarar därmed också för att avsätta tillräckligt med resurser så att informationen om den egna verksamheten kan hållas aktuell och uppdaterad.

Dialog och kommunikation – sociala medier

Genom att finnas i sociala medier ökar kommunens närvaro och tillgänglighet gentemot kommuninvånare, brukare, företag, utförare och andra intresserade.

Knivsta kommun använder sociala medier till att

- föra dialog med kommuninvånare, allmänhet och andra intresserade
- lyssna på vad andra säger om oss och om sin vardag som kommuninvånare
- svara på frågor om kommunala angelägenheter
- fråga efter synpunkter om kommunala angelägenheter
- dela information och kunskap om kommunen och närliggande ämnen
- berätta om Knivsta kommun
- stärka en positiv bild av kommunen

Närvaro i sociala medier skiljer sig inte från andra sammanhang där Knivsta kommun deltar. Samma lagar och regler som styr kommunens medarbetare i det dagliga arbetet gäller i sociala medier. Hänsyn, sunt förnuft och ansvarstagande betonas dock särskilt eftersom publicerade uppgifter sprids mycket lätt.

Ansvar

Ansvar för kommunikation kring en verksamhet följer verksamhetsansvaret². Beslut om att använda sociala medier för sin kommunikation fattas av respektive verksamhetschef. Verksamhetschefen ansvarar för att det finns tillräckligt med resurser för bevakning av kanalen, samt beslutar om vem eller vilka som ska företräda verksamheten. Den som utses ansvarar för att hantera kanalen enligt fastställda riktlinjer.

Kommunstyrelsen ansvarar för Knivsta kommuns officiella kanaler i sociala medier.

¹ Kommunikationspolicy för Knivsta kommun, antagen av KF.

² Kommunikationspolicy för Knivsta kommun, antagen av KF.

Bevakning

Kommunens närvaro i sociala medier – vare sig det sker i egna eller andras kanaler – ska hållas under uppsikt och rensas från kommentarer och inlägg som strider mot lag och fastställda policys. Inlägg/kommentarer får inte innehålla:

- uppgifter som strider mot personuppgiftslagen
- förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- uppmaning till brott eller utgöra annan brottslig verksamhet
- hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- olaga våldsskildring eller pornografi
- reklam för enskilda företag och produkter
- upphovsrättsintrång

Bevarande och gallring

Bevarande, diarieföring och gallring av handlingar ska ske enligt beslut i kommunstyrelsen³.

Språk, ton och tilltal

All kommunikation i sociala medier utgår från kommunens kommunikationspolicy och ska präglas av tillgänglighet, öppenhet och saklighet. Inlägg och kommentarer ska vara skrivna med ett personligt tilltal, men aldrig privat. Språket som används ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Kommunikationen ska utgå ifrån mottagarens perspektiv och dialogen ska stå i centrum.

Samlad översikt

Alla kommunens kanaler på sociala medier ska kunna nås via samlad länkning på www.knivsta.se.

Den grafiska profilen ska användas

I all kommunikation där kommunen är avsändare ska den grafiska profilen användas⁴. När ett konto upprättas på sociala medier i kommunens namn ska det tydligt framgå att det är Knivsta kommun som är avsändare. Logotypen ska finnas med och när så är möjligt ska även övriga element i kommunens grafiska profil användas.

³ Regler för gallring i sociala medier som Knivsta kommun, fastställda av KS.

⁴ Kommunikationspolicy för Knivsta kommun, antagen av KF.

I händelse av kris

Vid en samhällsstörning eller extraordinär händelse är information till allmänheten ett viktigt hjälpmedel och en väsentlig del i kommunens krisarbete. I händelse av en kris ansvarar kommunstyrelsen för kommunens information och kommunikation⁵.

I händelse av en kris ska information och kommunikation ske via www.knivsta.se och via kommunens officiella kanaler i sociala medier.

⁵ Plan för information vid samhällsstörningar och extraordinär händelse i Knivsta kommun, fastställd av KS.