

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
2. Ansvar.....	1
3. Syfte och mål	1
4. Innehåll och utformning.....	1
5. Närvaro.....	2
6. Dokumentation	2

Diarienummer: KLF 2020/1053

Fastställt den: 2020-12-09

Fastställt av: Kommunstyrelsen § 233/2020

För revidering ansvarar: Kommunstyrelsen

För uppföljning ansvarar: Kommunstyrelsen

Dokumentet gäller för: Samtliga nämnder och förvaltningar

Giltighetsperiod: Tillsvidare

Ersätter: Riktlinjer för sociala medier för Hässleholms kommun

Kommunal författningssamling: Interna styrdokument – kommunövergripande

Antagen: 2011-06-16

1. Inledning

Sociala medier är ett komplement till kommunens andra kommunikationskanaler och används i syfte att kommunicera och skapa dialog med medborgare och andra målgrupper. Genom att bjuda in till dialog och lyssna av, kan vi bygga relationer och skapa engagemang och delaktighet.

Hässleholms kommuns riktlinjer för sociala medier beskriver övergripande ramar och förhållningsregler för kommunens närvaro i sociala medier. Riktlinjerna gäller för samtliga verksamheter och konton i kommunen. Riktlinjerna reglerar inte medarbetarnas användning av sociala medier som privatpersoner.

Kommunikationen i sociala medier ska utgå från kommunens kommunikationspolicy. Vi strävar efter att kommunikationen ska vara proaktiv, öppen och tillgänglig samt tydlig och anpassad till mottagaren.

För dig som ska starta, administrera eller avsluta ett konto i sociala medier finns praktisk handledning på intranätet.

2. Ansvar

Kommunikationsansvaret följer verksamhetsansvaret och detsamma gäller för sociala medier. Det finns kommungemensamma konton som representerar hela kommunen som organisation, samt konton som representerar enskilda verksamheter. Den verksamhet som har startat ett konto har också ansvaret för att administrera kontot. Verksamheten ansvarar för att inloggningsuppgifterna finns tillgängliga över tid och att tillgängligheten till kontot inte är beroende av en enskild medarbetare.

Ett konto ska representera och tillhöra en verksamhet eller funktion, och inte en enskild person.

3. Syfte och mål

Våra sociala medier ska vara öppna så långt det är möjligt för att bidra till insyn och delaktighet.

Det övergripande syftet med närvaro i sociala medier ska vara att skapa dialog och bygga relationer. Det är verksamhetens mål och syfte för kommunikationen som tillsammans med målgruppens behov och intresse avgör om en verksamhet ska finnas representerad i sociala medier. Syfte och mål kan variera beroende på verksamhet, målgrupp, budskap och kanal.

Syfte och mål ska vara angivet i en aktivitetsplan innan vi startar ett konto. Aktivitetsplanen ska godkännas och signeras av verksamhetschef och förvaltningschef.

När kontot inte längre uppfyller ett syfte i enlighet med verksamhetens mål ska kontot avslutas.

4. Innehåll och utformning

Vi publicerar innehåll kontinuerligt och utgår ifrån verksamhetens ansvarsområde och uppdrag.

Det ska tydligt framgå vilken verksamhet ett konto representerar och att det tillhör Hässleholms kommun, i enlighet med den grafiska profilen.

Våra sociala medier är inte en plattform för politiska partiers budskap och diskussioner.

Enskilda ärenden eller myndighetsutövning hanterar vi inte via sociala medier.

Otillåtet innehåll ska skyndsamt tas bort. Otillåtet innehåll är:

- hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- olovliga våldsskildringar eller pornografi
- olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- svordomar eller obscena ord
- kommersiella budskap eller reklam
- sekretessbelagda uppgifter
- känsliga personuppgifter.

5. Närvaro

Konton ska bevakas kontinuerligt, minst dagligen. Vid kriser eller viktiga händelser ansvarar verksamheten för att bedöma om det krävs ökad bevakning.

Frågor och kommentarer besvarar vi skyndsamt under arbetstid.

I vissa fall kan det vara relevant att bevaka kommentarer på andras konton, men det är inte där vi för dialog.

6. Dokumentation

Konton ska årligen, samt vid större förändringar och innan ett konto avslutas, dokumenteras med en ögonblicksbild. Ögonblicksbilden förvarar verksamheten enligt respektive dokumenthanteringsplan.

Publika konton ska finnas listade på kommunens webbplats hassleholm.se.



**Hässelholms
kommun**

Hässelholms kommun • Stadshuset • 281 80 Hässelholm • vx 0451-26 70 00 • kommunen@hasselholm.se