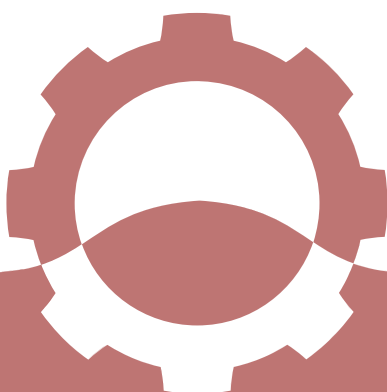




**ORKLAND  
KOMMUNE**



# Retningslinjer for bruk av Facebook

# Retningslinjer for bruk av Facebook i Orkland kommune

*Orkland kommune har en hovedside på Facebook som håndteres av kommunikasjonsavdelingen. I tillegg er det åpnet for at enheter og avdelinger kan opprette egne sider. Disse retningslinjene skal hjelpe kommunens enheter og avdelinger til å ta stilling til om og hvordan de skal bruke sosiale medier.*

## Kommunens offisielle kontoer

Rådmannen har det overordnede administrative ansvaret for kommunens informasjonsplikt og opplysningsvirksomhet, herunder kommunens deltakelse på sosiale medier. Forvaltningen og utøvelsen av dette ansvaret kan delegeres. Facebook skal ikke erstatte kommunens nettsider som hovedkanalen for informasjon. Det kan være et verktøy for innbyggerdialog, få råd og innspill, svare på spørsmål og spre informasjon.

## Vurdering i forkant

Før man oppretter profiler og sider på Facebook bør følgende vurderes:

- Hvorfor skal dere delta der og hva er målet?
- Hvem er målgruppen og hvor når dere dem?
- Hvordan skal dialogen foregå?
- Ivaretas personvernet og taushetsplikten?
- Har dere satt av nok ressurser og tid til å følge opp?

Facebook passer først og fremst til dialog og samhandling, og ikke kun for informasjon ut. Oppretting av kommunal konto til utadrettet bruk skal gjøres i samarbeid med kommunikasjonsavdelingen.

## Kommunal profil

Profilering av nettside skal være i samsvar med kommunal standard:

- Logo skal bestå av kommunevåpen som lastes ned fra [hjemmesiden](#)
- Enhetens navn skal benyttes.

## Daglig drift

- Fordel ansvar: Det skal alltid være en person som har ansvaret for å overvåke aktiviteten på siden/profilen. Sørg for at dere har ressurser til å holde den oppdatert og levende.
- Informasjonsteksten skal tydelig vise at Orkland kommune står bak.
- Henvendelser skal besvares innen rimelig tid innenfor arbeidstiden.

## Lover, regler og god praksis

- Sletting av kommentarer skal bare gjøres i ekstraordinære tilfeller, dersom de inneholder personangrep, navngir tredjepersoner eller er i strid med norsk lov. Dersom kommentarer vurderes slettet, kan kommunikasjonsavdelingen kontaktes for bistand i vurderingen.
- Sørg for å følge gjeldende regler om opphavsrett og personvern. Vær særlig oppmerksom på å verne om opphavsretten til bilder og tekst etter åndsverkloven. Den lovpålagte taushetsplikten skal overholdes.

- Husk å innhente samtykke fra foreldre/foresatte ved bruk av bilder med barn.
- Det skal ikke forekomme saksbehandling på Facebook. Slike spørsmål skal videreformidles og arkiveres. Generell veiledning eller henvisning til fakta på nettsidene er ikke saksbehandling.
- Offentlighetslovens bestemmelser gjelder også på Facebook.
- Tenk på omdømmet: Vi representerer kommunen og det setter krav til språk og presentasjon.
- Vis respekt og imøtekommenhet. Alle henvendelser bør besvares med en høflig tone. Også de negative.
- Bruk et godt og klart språk som forstås av alle.
- Tenkt på hvordan innlegg oppfattes utad.
- Ved krisesituasjoner der rådmannen har satt krisestab, skal all kommunikasjon gå via kommunens offisielle nettside og Facebookside. I andre krisesituasjoner skal kommunikasjonsavdelingen konfereres.
- Vanskelige saker som dukker opp i sosiale medier skal alltid håndteres i samråd med nærmeste leder og kommunikasjonsavdeling.

### **Ansattes og folkevalgtes bruk av sosiale medier**

- Alle ansatte og folkevalgte er Orkland kommunes ambassadører. Hver enkelt har derfor et selvstendig ansvar for å bidra til at kommunens tillit og omdømme blir ivaretatt. Som arbeidsgiver og kommune ønsker vi selvsagt at ansatte og folkevalgte som er aktive på sosiale medier også er gode representanter for kommunen.
- Ansatte og folkevalgte har full ytringsfrihet, men taushetsplikten gjelder også her.
- Husk at du er en ambassadør for kommunen, også på din fritid.
- Presiser at du ikke ytrer deg på vegne av Orkland kommune, dersom det kan være tvil om din rolle.
- Ikke benytt e-postadressen til jobben som kontaktpunkt til dine private profiler.
- Husk at det som blir skrevet er permanent. Det kan være vanskelig å slette.
- Alle innlegg på sosiale medier er å betrakte som offentlige og tilgjengelige for alle. Vær derfor varsom med hva du kommenterer og skriver.
- Kontakt kommunikasjonsavdelingen dersom du har spørsmål.

[kommunikasjon@orkland.kommune.no](mailto:kommunikasjon@orkland.kommune.no)