

Retningslinjer for bruk av sosiale medier

Alta kommune

2022

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 videre.

Sosiale medier 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 før konto opprettes

Før man oppretter profiler, sider og kanaler i sosiale medier bør følgende vurderes:

- Hvorfor skal dere delta der og hva er deres mål?
- Hvem er målgruppen og hvor når dere dem?
- Ivaretas personvern og taushetsplikten?
- Har dere satt av nok ressurser og tid til å følge opp?

Sosiale medier passer først og fremst til dialog og samhandling, og ikke kun informasjon ut.

- Oppretting av kommunal konto til utadrettet bruk skal gjøres av kommunikasjonsenheten.
- Kommunikasjonsenheten skal som hovedregel være medadministrator på kommunale sosiale mediekontoer.
- Profilering av nettside skal være i samsvar med kommunal standard.
- Det skal komme tydelig frem at dette er i regi av Alta kommune
- Sørg for at dere har ressurser til å holde den oppdatert og levende.
- Henvendelser skal besvares innen rimelig tid.

Sletting av kommentarer skal bare gjøres i ekstraordinære tilfeller, dersom de inneholder personangrep, navngir tredjepersoner eller er i strid med norsk lov.

Lover og regler

- 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.
- Det skal ikke forekomme saksbehandling i sosiale medier. Slike spørsmål skal videreformidles og arkiveres. Generell veiledning eller henvisning til fakta på nettsidene er ikke saksbehandling.
- Offentlighetslovens bestemmelser gjelder også i sosiale medier.
- 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.
- Vanskelige saker som dukker opp i sosiale medier skal alltid håndteres i samråd med nærmeste leder og kommunikasjonssenheten.

Ansattes bruk av sosiale medier

- Alle ansatte og folkevalgte er kommunens 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 yringsfrihet, men taushetsplikten gjelder også her.
- Husk at du er en ambassadør for kommunen, også på din fritid.
- 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.