

Handläggare
Idalinn Aderlind
Telefon: 08-508 040 48

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd
2019-05-14

Remiss av policy för sociala medier i Stockholms stad

Kommunstyrelsen remiss dnr KS 2018/1303

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Sammanfattning

En policy för sociala medier i Stockholms stad har tagits fram. Policyn slår fast grundläggande principer och ramar för stadens närvaro i sociala medier. Detta för att göra det tydligare vad som krävs av staden vid närvaro på sociala medier och att främja en hög kvalitet på stadens konton.

Förvaltningen är positiv till den föreslagna policyn som styrker förvaltningens redan etablerade rutin för uppstart av sociala medier. Förvaltningen föreslår en stadsgemensam digital kurs med fokus på lagar, regler och förhållningssätt för medarbetare som hanterar sociala medier i tjänsten. Förvaltningen lyfter också behovet av en viss flexibilitet i kraven på frekvens på inlägg och bevakning i förhållande till enskilda kontons syfte och omfattning.

Bakgrund

Sociala medier är i dag en självklar del av medielandskapet och en naturlig del av Stockholms stads verksamheter. Det finns hundratals konton som på olika sätt bidrar till stadens verksamhetsmål och gör staden mer tillgänglig och öppen för dialog med stockholmarna.

2010 tog eSam, ett medlemsdrivet program för samverkan mellan 24 myndigheter och SKL, fram riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier. I dessa uppmanas offentliga aktörer att ta fram egna riktlinjer. Trots detta saknar Stockholms stad gemensamma beslutade riktlinjer för sociala medier och därför har nu avdelningen för kommunikation- och omvärld och juridiska avdelningen arbetat fram ett förslag till policy som ska gälla alla nämnder och bolagsstyrelser.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom stadsdelsdirektörens stab.

Ärendet

En kartläggning visar att staden har över 800 konton på olika sociala medier. För att i en högre grad säkerställa att stadens konton håller god kvalitet och att de lagar som råder följs (bland annat den nya Dataskyddsförordningen, GDPR) har stadsledningskontoret tagit fram ett förslag till policy för sociala medier som ska omfatta samtliga nämnder och bolagsstyrelser.

I policyn beskrivs tre övergripande inriktningar för Stockholms stad i sociala medier:

- Dialog, engagemang och tonalitet
- samordning och tydlighet
- verksamhetsnytta, mål och uppföljning.

Vidare redogörs för

- kommunikations- och uppföljningsansvar i sociala medier
- i vilken beslutsordning nya konton får startas
- hur kartläggningen av alla stadens konton hålls uppdaterad
- att stadens grafiska profil ska följas
- vilken basinformation som ska finnas på stadens konton
- publiceringsfrekvens
- hur staden bör hantera inkommande frågor och kommentarer
- de lagar som är relevanta kopplat till stadens användning av sociala medier
- sociala medier privat och i tjänsten
- rutiner vid avslutande av konto

Synpunkter och förslag

Förvaltningen är positiv till att staden tar fram gemensamma riktlinjer för sociala medier. Ett mer enhetligt sätt i hur sociala medier används för stadens verksamheter underlättar för såväl medarbetare som invånare och säkerställer en hög kvalitet.

Förvaltningen har sedan flera år en rutin för uppstart av konto i sociala medier. En ifylld mall som specificerar bland annat syfte, målgrupp, innehåll och ansvarsfördelning ska godkännas av ansvarig chef och kommunikationsstrateg på delegation från stadsdelsdirektör. Förslaget om gemensamma riktlinjer innebär därmed inga större förändringar för förvaltningen utan styrker den redan etablerade rutinen.

En stor utmaning är invånares allt större förväntningar på information och dialog via sociala medier i förhållande till

verksamhetens resurser. För vissa verksamheter är det huvudsakliga syftet med närvaron i sociala medier att vid behov kunna kommunicera aktuella aktiviteter och eventuella avvikande öppettider. Detta är ett behov som stockholm.se i dag inte alltid kan fylla. I relation till kontots omfattning och syfte krävs därför en viss flexibilitet när det kommer till kraven om antal inlägg, mätbara mål och antal gånger kontot ska bevakas per dag.

Stadens konton i sociala medier hanteras av ett stort antal medarbetare från olika verksamheter med olika förkunskaper. Därför önskar förvaltningen att den handbok för sociala medier som finns i dag kompletteras med en digital kurs i stadens utbildningsplattform för medarbetare som hanterar sociala medier i tjänsten. Fokus bör ligga på lagar (exempelvis GDPR), regler och förhållningssätt samt de övergripande riktlinjerna. Den handbok som finns i dag kan fortsatt fokusera på det mer praktiska som tilltal, tonalitet och praktiska guider.

Denise Melin
stadsdelsdirektör

Bilagor

1. Policy för sociala medier i Stockholms stad
2. KS 2018/1303 Tjänsteutlåtande

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Denise Melin, stadsdelsdirektör	2019-04-23