

Rutin för hantering av sociala medier på Östermalms stadsdelsförvaltning

En policy för Stockholms stads konton i sociala medier beslutades av kommunfullmäktige 4 maj 2020. Policyn gäller för alla förvaltningar och bolag i Stockholms stad och riktar sig till alla medarbetare i staden (bilaga 1).

Uppföljningsansvar och lokal tillämpning

Förvaltningar och bolag ansvarar för att de egna kontona följer policyn. De ska också besluta om rutiner för att tillämpa policyn i sin verksamhet. Särskilt krävs rutiner för att säkerställa syfte, mål, resurser, ansvariga, daglig bevakning och hantering av personuppgifter. Denna rutin beskriver hur detta säkerställs på Östermalms stadsdelsförvaltning.

Sociala medier policy

Syftet med policyn är att fastställa inriktning, ansvar och krav på stadens närvaro i sociala medier.

Inriktning

Användning av olika sociala medier i Stockholms stad ska stödja verksamhetens mål och följa grundläggande principer, mål och strategier som anges i Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017–2022 (bilaga 2).

Policyn för Stockholms stads konton i sociala medier baseras på tre grundprinciper:

1. Dialog, engagemang och tonalitet
2. Samordning och tydlighet
3. Verksamhetsnytta, mål och uppföljning

Kommunikationsansvar i sociala medier

Med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar, detta gäller också för sociala medier. Det innebär att chefen har det yttersta ansvaret för kommunikationen i den egna verksamheten.

Ansvaret innebär att förvaltningar och bolag har resurser, kompetens, en bestämd ordning för beslut samt rutiner för att hantera de konton som startas och att lagar, rutiner och riktlinjer som berör sociala medier efterlevs.

Hantering av sociala medier på Östermalms stadsdelsförvaltning

- Stadsdelsdirektören beslutar om ett nytt konto ska starta. Det är även stadsdelsdirektören som beslutar om ett konto ska avslutas. På Östermalms stadsdelsförvaltning är ansvaret delegerat till kommunikationsstrategen.
- Verksamhet som vill starta ett nytt konto följer instruktionerna i Checklista – start av konto, se nedan.
- Verksamhet som redan har konton men inte fyllt i en uppstartsblankett ska göra det, se punkt 1 i checklistan.
- Chefen har det yttersta ansvaret för att lagar, rutiner och riktlinjer som berör sociala medier i den egna verksamheten efterlevs.
- Chefen ska veta vilka konton som finns i den egna verksamheten och vilka som är kontoansvariga.
- Chefen ska säkerställa att kontoansvariga har tillgodogjort sig innehållet i policyn och handledningen samt känner till att kontot ska arkiveras enligt gällande rutin (bilaga 1 och 4).
- Chefen ska underlätta för kontoansvariga så att de kan ta del av Stockholms stads utbildningar för sociala medier.
- Kontoansvariga ska följa policyn, handledningen och lokala rutiner samt hålla koll på att kontots syfte efterlevs, alltså det som formuleras i uppstartblanketten (bilaga 3).
- Stadsdelsförvaltningens kommunikatör sammanställer vilka konton som finns på Östermalms stadsdelsförvaltning och rapporterar till SLK.

Checklista – start av konto

- När en verksamhet vill starta ett nytt konto i sociala medier ska ifylld uppstartsblankett, underskriven av chefen, skickas till förvaltningens kommunikatör. Kontakta kommunikatören för att få blanketten.
- I blanketten beskrivs bland annat kontots syfte, mål och nytta. I detta dokument säkerställs också att det finns resurser för att hantera kontot.
- Uppgifterna i blanketten granskas av kommunikatören och kommunikationsstrategen. Är allt okej godkänns start av kontot, vid behov bokas möte för genomgång.
- Verksamheten startar kontot alternativt tar hjälp av kommunikatören. Basinformationen, texter som beskriver verksamheten i de olika kontona, ska följa stadens riktlinjer som finns beskrivna i Handledning i sociala medier.

- Alla konton i Östermalms stadsdelsförvaltning ska ha den blå S:t Erik som profilbild eftersom det ska vara tydligt att det är Stockholms stad som kommunicerar.
- Alla som är kontoansvariga eller har en redaktörsroll ska följa Sociala medier policy, Handledning i sociala medier och dessa lokala rutiner.
- Kommunikatören ska ha tillgång till användaruppgifter till alla konton på förvaltningen för att vid behov kunna bistå med stöd och hantera kriser och olämpliga inlägg.
- Kontoansvariga ska delta i eller på annat sätt tillgodogöra sig de utbildningar och den information som staden tillhandahåller gällande sociala medier.

Checklista – publicering av inlägg och delning

- Följ stadens Handledning i sociala medier.
- Tänk på att du representerar Stockholm stad, inte dig själv som privatperson.
- Objektivitetsprincipen gäller, det vill säga att vara saklig och opartisk.
- Säkerställ att du följer dataskyddsförordningen GDPR.
- Var försiktig med att sprida innehåll som kan uppfattas som kontroversiellt eller material från kontroversiella aktörer. Det gäller även om inlägget kan uppfattas som politiskt.
- Dela endast inlägg från förvaltningar i staden eller från andra myndigheter eller organisationer som staden samarbetar med.
- Var källkritisk:
 - Är innehållet sant?
 - Är den som står bakom innehållet någon/något som staden kan förknippas med?
 - Är innehållet som delas vidare förenligt vårt syfte och våra mål?

Arkivering

- Alla konton ska arkiveras en gång om året, i december månad. Hur det görs beskrivs i Handledning av sociala medier. Har du frågor kring arkivering, kontakta arkivarien.
- Om kontot ska avslutas, kontakta kommunikationsstrategen som tar beslut. Innan kontot avslutas ska detta meddelas via den sociala kanalen under en tid. Därefter sker arkivering.

Frågor om sociala medier

Madeleine Widerström, kommunikationsstrateg

Tel: 08-508 10 008

E-post: madeleine.widerstrom@stockholm.se

Kristina Erdholm, kommunikatör

Tel: 08-508 10 011

E-post: kristina.erdholm@stockholm.se

Frågor om arkivering av sociala medier

Sanna Glansin, arkivarie

Tel: 08-508 10 057

E-post: [sanna.glansin@stockholm](mailto:sanna.glansin@stockholm.se)

Bilagor

- Bilaga 1: Sociala medier policy 2020-2024
- Bilaga 2: Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2020
- Bilaga 3: Underlag för start av konto i sociala medier – uppstartsblankett
- Bilaga 4: Handledning i sociala medier, inklusive arkivering (uppdaterad version kommer hösten 2020)

Beslutat av:

Datum: