

**Handläggare**  
Frida Grims  
Telefon: 08-508 120 40

**Till**  
Södermalms stadsdelsnämnd  
13 juni 2019

## **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 och föreslår som en del i implementeringen av policyn 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 i samverkan med kommunikationsstrateg.

## 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.

En stor utmaning är invånarens 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. 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.

Förvaltningen har sedan några år en rutin för uppstart av konto i sociala medier som innehåller bland annat syfte, mål och ansvarsfördelning. I sociala medier-policyn föreslås att målen för kontona ska vara mätbara – något som kan bli en utmaning för medarbetare som inte är vana att mäta och följa upp kommunikation i sociala medier. Förvaltningen föreslår därför att det tas fram en mall som används vid uppstart av sociala medier och som innehåller exempel på mätbara mål utifrån olika syften.

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.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner detta tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Ann-Christine Jenvén  
Stadsdelsdirektör

### **Bilagor**

Policy för sociala medier i Stockholms stad

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Ann-Christine Jenvén, Stadsdelsdirektör	2019-05-27