



Plan  
Policy  
Handlingsplan  
**Riktlinje**

Uppdaterad 2017-10-03

# Riktlinjer för användning av sociala medier

## Innehåll

Riktlinjernas syfte .....	3
Vad är sociala medier?.....	3
Motiv till att finnas på sociala medier .....	3
Att tänka på .....	3
Så här kommer du igång .....	3

**Fastställt av:** kommunens ledningsgrupp

**Fastställt datum:** 2017-10-03

**Dokumentet gäller till och med:** tills vidare

**Dokumentet gäller för:** alla förvaltningar

**Dokumentansvarig:** kommunledningskontor, kommunikatörer

**Diarienummer:** KS 2017/237

**Vision och budget med strategisk plan.** Vision: *”Forshaga barnkommun. I våra barn finns framtiden och vi bygger ett samhälle för nuvarande och kommande generationer. Genom hållbara, långsiktiga och ansvarstagande lösningar får vi en attraktiv och trygg kommun även i framtiden.”*

Kommunfullmäktiges budget med strategisk plan är kommunens viktigaste övergripande styrdokument. I budgeten återfinns också vår vision, det önskvärda framtida tillståndet för kommunen och kvalitets- och styrmodellen som övergripande beskriver hur den kommunala verksamheten ska styras, följas upp och utvärderas. Strategisk plan innehåller kommunens övergripande mål, värdegrund och tre hållbarhetsstrategier.

**Plan** anger inriktning och konkreta mål i en fråga av större vikt. Den är vägledande för beslut och styrning. Planen tar inte ställning till utförande eller metod. Har en begränsad giltighetstid och ska följas upp. Exempel på plan kan vara Bostadsförsörjningsplan. Beslutas av kommunfullmäktige, kommunstyrelsen eller nämnd.

**Policy** är ett kortfattat dokument på en övergripande nivå om specifika, strategiskt viktiga områden. Den är vägledande för beslut och styrning. Policy tar inte ställning till utförande eller metod. En policy är vanligtvis långvarig, och gäller tills vidare. En policy bör konkretiseras i andra styrdokument, oftast i riktlinjer. Exempel på policy kan vara Upphandlingspolicy och Kommunikationspolicy. Beslutas av kommunfullmäktige, kommunstyrelsen eller nämnd.

**Handlingsplan** är en sammanställning av aktiviteter som tillsammans ska leda till att uppnå mål. Den visar konkret vad som ska göras inom ett visst område, vem/vilka som ansvarar för uppgiften, ekonomiska konsekvenser samt när det ska vara klart alternativt när det ska följas upp. Omsätter ofta inriktningen i planen till konkreta åtgärder. Exempel på handlingsplan kan vara Handlingsplan för nybyggnation av flerfamiljshus på Åsmyren. Beslutas av kommunchef, förvaltningschef eller ledningsgruppen.

**Riktlinjer** är den mest konkreta formen av styrdokument. Ett dokument som innehåller en anvisning eller rekommendation för hur exempelvis en policy ska uppnås. Riktlinjer avser främst frågor rörande ren verkställighet. Riktlinjer kan betraktas som en slags handbok som ska ange ramarna för vårt handlingsutrymme i en viss fråga. Gäller tillsvidare vilket innebär att gamla riktlinjer måste upphävas när de blir inaktuella. Exempel på riktlinjer kan vara Riktlinjer för användande av sociala medier. Beslutas av kommunchef, förvaltningschef eller ledningsgruppen.

## Syfte

Att använda sociala medier ger oss möjlighet att förbättra servicen till invånarna. Riktlinjerna ska hjälpa och ge stöd till verksamheter och personal i arbetet med sociala medier.

## Vad är sociala medier?

Sociala medier är aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll. Exempel på sociala medier är internetforum, chatt, bloggar och kommentarsfunktioner.

## Motiv till att finnas på sociala medier

Huvudsyftet med att använda sociala medier är att kommunicera med invånare och andra på arenor där allmänheten finns.

Andra syften kan vara att sprida kommunal information, nå olika målgrupper, öka tillgängligheten, förmedla kriskommunikation, driva trafik till forshaga.se, engagera medborgare, marknadsföra kommunen, stärka kommunens varumärke, öka servicen till invånarna, attrahera och rekrytera nya medarbetare.

## Att tänka på

- Tillräckliga resurser för att verksamheten ska klara av arbetet på sociala medier ska finnas.
- Verksamhet som startar en sida på ett socialt medium ska vara aktiv på sidan. Det innebär dagliga uppdateringar.
- Verksamheten ansvarar för hantering av synpunkter, svar och kommentarer. Det innebär att besvara inkommande inlägg/synpunkter, vidarebefordra dessa till den som är bättre lämpad att besvara dem, diarieföra vid behov och avpublicera brottsligt material. Svar på sociala medier ska ske inom en arbetsdag (det bör också framgå i informationstext hur snabbt ett svar kan förväntas), ha ett personligt tilltal, vårdat språk, och alltid undertecknas med namn och titel.
- För att dokumentera själva mediet ska ansvarig för kontot en gång i halvåret eller inför stora förändringar spara skärmdumpar.
- Innehåll som strider mot lagen, som exempelvis hot eller hets mot folkgrupp, ska skyndsamt tas bort av ansvarig. Innan radering måste innehållet av meddelandet samt information om dess avsändare sparas.
- Inlägg på sociala medier utgör vanligtvis handlingar av tillfällig eller ringa betydelse, vilket innebär att kommunens gallringsbestämmelser gäller. Sekretessbelagda uppgifter får inte förekomma.

## Så här kommer du igång

- Det ska finnas ett godkännande från en medarbetares närmsta chef för att starta och använda sociala medier i tjänsten. Med detta godkännande klargörs att personen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.
- Avsikten och målgruppen ska vara väl genomtänkt och förankrad med kommunikatör på kommunledningskontoret.
- Den som representerar Forshaga kommun ska använda ett tjänstekonto och alla tjänstekonton i sociala medier sätts upp i samråd med kommunikatör på kommunledningskontoret. Där ska inloggningsuppgifter finnas. Minst två personer ska kunna administrera varje konto som finns på sociala medier och ha inloggningsuppgifter till dem. Dessa är också ansvariga för kontot.
- I all kommunikation på sociala medier ska det framgå att det är Forshaga kommun som är avsändare. Kommunens grafiska profil ska följas.