

01.01.2020

Retningslinjer for sosiale medium i Volda kommune

Desse retningslinjene gjer greie for rutinar ved oppretting av nye sosiale medium, korleis tilsette i kommunen skal opptre i sosiale medium i arbeidssamanheng og korleis ein tilsett som privatperson bør opptre når ein snakkar om sin arbeidsgjevar.

For retningslinjer om oppretting av nettsamfunn som nettsider og bloggar, sjå eigne «Retningslinjer for etablering av nettstadar og bloggar».

1. Oppretting og bruk av nye sosiale mediekanalar

Kommunen skal ha ein offisiell hovudkonto som vert administrert av kommunen sin informasjonskonsulent. Eventuelle andre kontoar som ein ynskjer å opprette i kommunal regi, skal først godkjennast av informasjonskonsulenten. Før det vert oppretta nye profilar og sider i sosiale medium, skal følgjande punkt vurderast:

1. Kvifor skal dette opprettast og kva mål har du med mediet?
2. Kven er målgruppa – og er dette den beste kanalen å nå tak i dei på?
3. Korleis skal dialogen med målgruppa føregå?
4. Vert personvern ivaretatt? Det skal alltid liggje føre skriftleg samtykke ved publisering av bilete av brukar/tenestemottakar/pårørande i sosiale medium.
5. Vert lovpålagd teieplikt ivaretatt?
6. Er det sett av tid og ressursar til å følgje opp jamleg aktivitet?

Dersom det er grunn til å opprette ein ny kanal etter å ha vurdert punkta over, gjeld følgjande retningslinjer for oppretting og bruk av sosiale mediekanalar:

7. Oppretting av nye kanalar skal avklarast med avdelingsleiar, og godkjennast av kommunen sin informasjonskonsulent.
8. Det skal vere ei klar ansvarsfordeling for mediet, der særskilde personar syt for at innhald er oppdatert og levande.
9. Det skal vere tydeleg merka at Volda kommune står bak mediet.
10. Kommentrar frå andre skal som utgangspunkt ikkje slettast. Unntaka er når dei inneheld personangrep, upassande oppførsel eller er i strid med norsk lov.
11. Det skal vere ein låg terskel for å slette eigne kommentarar dersom ein i ettertid ser at kommentaren ikkje var passande eller inneheld anten feil eller misvisande informasjon.

2. Når tilsette opptrer på vegne av Volda kommune

- a) Ver til stades og delta gjerne i dialogen.
- b) Tilpass svara dine ut frå avsendar, form og innhald. Hugs at du representerer kommunen og at det set krav til språk og presentasjon.
- c) Svar gjerne med ein folkeleg, men høfleg, tone. Dette gjeld også på negative eller kritiske kommentarar.
- d) Det er ikkje naudsynt å svare på alle kommentarar, men på generelle spørsmål svarar du alltid som Volda kommune. Ved konkrete, faglege spørsmål kan ein vurdere å svare med namn og stillingstittel.
- e) Sosiale medium skal ikkje nyttast til sakshandsaming. Dersom eit spørsmål krev vidare sakshandsaming eller journalføring, skal innsendar verte gjort merksam på at det må sendast ein formell førespurnad på dette.
- f) Faktafeil skal svarast på for å rette opp feilinformasjon.
- g) Lenk gjerne til offisielle informasjonskjelder ved behov, t.d. for å vise til regelverk, prosedyrar eller søknadsskjema.
- h) Vis respekt for opphavsrett og åndsverklova! Ikkje alt kan publiserast utan at det er gitt løyve.
- i) Teieplikt gjeld også i sosiale medium. Ver merksam på dette når du skriv og publiserer innhald.
- j) Ved politiske førespurnadar skal det alltid visast til politisk nivå, t.d. ordførar.

3. Tilsette sin bruk av sosiale medium med privat profil

- a) Som tilsett i Volda kommune har du ytringsfridom som privatperson.
- b) Lovpålagd teieplikt knytt til yrkesyting gjeld også i sosiale medium.
- c) Delta gjerne i faglege diskusjonar, men tenk nøye over kva rolle du har som tilsett i kommunen. Opplys gjerne at du er tilsett der dette er relevant.
- d) Det som vert ytra kan tolkast på mange ulike måtar av mottakarane. Ver derfor tydeleg på at du uttalar deg som privatperson.
- e) Før du publiserer noko som omhandlar din eigen arbeidsplass, tenk gjennom kva konsekvensar publikasjonen kan ha for Volda kommune.
- f) Den kommunale e-postadressa di skal ikkje verte nytta i privat samanheng.
- g) Ver kritisk til korleis du nyttar sosiale mediekanelar til å samhandle med brukarar (t.d. elevar, foreldre, pårørande, osv.).
- h) Ta kontakt med din nærmaste leiar dersom du vert utsett for trugsmål eller upassande oppførsel på sosiale medium, dersom dette har samanheng med yrkesutøvinga di i kommunen.