

Retningslinjer og rutiner for sosiale medier i Indre Fosen kommune



Innhold

Forslag til retningslinjer og rutiner for sosiale medier i Indre Fosen kommune	1
Til alle ansatte i Indre Fosen kommune: Bruk av sosiale medier	3
1) Rammer	3
2) Roller	3
3) Relasjoner	3
4) Tenk deg om før du skriver	3
5) Tidsbruk	3
6) Kommunikasjon med kollegaer	3
Til administratører og redaktører i kommunens offisielle kanaler i sosiale medier (inkludert kommunale barnehager, skoler, sykehjem, kulturskole mm)	4
1) Meld inn behovet	4
2) Taushetsplikt	4
3) Kommunens kanaler er politisk og religiøst nøytrale	4
4) Ikke glem kommunens hjemmesider!	4
5) Kommunikasjon med publikum	4
6) Sletting	4
7) Utforming	5
8) Bilder	5
9. Krise	5



Til alle ansatte i Indre Fosen kommune: Bruk av sosiale medier

1) Rammer

Ytringsfriheten står sterkt, og som hovedregel styrer ansatte selv hva de publiserer i sosiale medier. Men husk at du som ansatt i kommunen også har [taushetsplikt](#). Det gjelder også tidligere ansatte.

2) Roller

Vær bevisst på rollene dine. Engasjer deg gjerne i diskusjoner om politikk og fag, men vær tydelig på at du ikke uttaler deg på vegne av kommunen. Vurder om dine ytringer og delinger i sosiale medier kan komme i konflikt med rollen din på jobb.

3) Relasjoner

Vurder nøye om du skal ha kontakt med elever, brukere, pårørende og leverandører i sosiale medier. Opptre i så fall som profesjonell i samspillet med disse kontaktene.

4) Tenk deg om før du skriver

Husk at sosiale medier er en åpen kommunikasjonskanal. Det du skriver kan bli lest og viderefremidlet av mange til mange, og blir stående permanent. Publiseringer i lukkede grupper, må også betraktes som offentlige uttalelser. Ikke skriv noe i sosiale medier som du ikke kunne sagt i en forsamling.

Gi beskjed til administrasjonen via kommunikasjonsrådgiver Kari Klepp (tlf 97 51 40 96), hvis du kommer i ubehagelige situasjoner i sosiale medier i rollen som ansatt i kommunen. Sammen finner vi løsninger på problemene.

5) Tidsbruk

Bruk av sosiale medier må aldri komme i veien for oppgavene du skal utføre i jobben.

6) Kommunikasjon med kollegaer

Respekter dine kollegaers fritid. Ikke bruk ansattes private Facebook-profil, Messenger, Snapchat e-post o.l. til å gi beskjeder om ting som gjelder jobb. Bruk de offisielle kanalene som e-post, ePhorte, helpdesk og vakttelefoner isteden.

[Finn flere råd på Datatilsynets sider](#)

Til administratorer og redaktører i kommunens offisielle kanaler i sosiale medier (inkludert kommunale barnehager, skoler, sykehjem, kulturskole mm)

1) Meld inn behovet

Før du oppretter en side, gruppe, profil eller lignende på vegne av enheten/tjenesten din, må du drøfte det med din leder og med avdelinga Kommunikasjon og personal. Sammen vil vi vurdere behovet og valg av kanal, hvem som skal ha ansvaret for driften og hvordan kanalen skal følges opp.

2) Taushetsplikt

Husk at alt som skrives i sosiale medier må ansees som offentlig. Det gjelder også lukkede grupper. Taushetsbelagt informasjon må aldri publiseres via sosiale medier.

3) Kommunens kanaler er politisk og religiøst nøytrale

Vær bevisst på skillet mellom administrativt og politisk nivå. Ikke gi dine egne vurderinger av saker som er til politisk behandling.

4) Ikke glem kommunens hjemmesider!

Ikke alle innbyggerne våre er på sosiale medier. Sosiale medier er et supplement, og ikke en erstatning for hjemmesiden vår. Viktig informasjon må også ligge på kommunens hjemmeside. Kontakt Kommunikasjon og personals servicetjeneste Helpdesk, om du er i tvil.

5) Kommunikasjon med publikum

- **Responstid:** Alle spørsmål og kommentarer skal besvares så raskt som mulig innenfor normal arbeidstid. Det gjelder også negative kommentarer. Hvis du ikke har svaret tilgjengelig, gir du beskjed om at henvendelsen er mottatt og at du vil komme tilbake med mer info. Du kan ev. henvise til riktig instans.
- **Tone:** Vær alltid vennlig, imøtekomende og høflig.
- **Saklighet:** Rett opp faktafeil. Ikke skriv dine personlige meninger i en diskusjon, men vis til vedtak, regler, rutiner og bestemmelser.
- **Saksbehandling:** All saksbehandling skal foregå via kommunens offisielle kommunikasjonskanaler, ikke sosiale medier. Henvis til riktig instans, hvis noen kontakter kommunen angående sak. All dokumentasjon knyttet til ev. saksbehandling, skal arkiveres.

6) Sletting

Terskelen for å slette kommentarer eller utestenge enkeltpersoner, skal være svært høy. Kun kommentarer som er ren spam, som kommer under [straffeloven](#)s § 185 om hatefulle ytringer, eller som bryter taushetsplikten eller personvernet, skal slettes. Alt som slettes, skal arkiveres. Hatefulle ytringer skal meldes til politiet. Hvis du utestenger en personen eller sletter det vedkommende har skrevet, må du informere personen om hvorfor du har gjort det.



7) Utforming

- Alt innhold som publiseres fra kommunens kontoer, må være universelt utformet. **Publiser aldri informasjon kun som en plakat/jpg.** Du må skrive informasjonen direkte inn i statusfeltet. Bare på den måten kan informasjonen leses av personer som bruker hjelpemidler eller som må oversette teksten til andre språk.
- Alle filmer som publiseres via kommunens kanaler [må tekstes](#), hvis informasjonen ligger i det som blir sagt.
- Bruk aldri faguttrykk eller forkortelser i informasjon som skal ut til innbyggerne. Skriv så klart språk som mulig. For skrive støtte, se [klarspråk.no](#).

8) Bilder

Legg gjerne ved et bilde, film eller annen illustrasjon til en statusoppdatering. Men husk:

- a) Samtykke:** Hvis du skal publisere et bilde med gjenkjennbare mennesker, må du få personen(es) samtykke før du tar bildet. Det er den som har publisert bildene som eventuelt må bevise at et frivillig, uttrykkelig og informert samtykke, ved en klage. For bilder av barn, må du ha samtykkeskjema før du tar et bilde. [Les denne veilederen for mer informasjon.](#) Situasjonsbilder som 17. mai-tog, kulturarrangementer o.l. kan, offentliggjøres uten samtykke fra de avbildede så lenge bildene er harmløse og ikke krenkende for de som er avbildet.
- b) Opphavsrett:** Publiser aldri bilder uten **fotografens** samtykke (se [åndsverkloven](#)). Legg aldri musikk til filmer, før du vet om verket kan brukes fritt.

9. Krise

Under krisesituasjoner skal all kommunikasjon gå via kommunens krisestab.

Er du i tvil eller har spørsmål? Kontakt Kommunikasjon og personals Helpdesk via kommunens intranett, eller ring kommunikasjonsrådgiver på tlf 975 14 096.

(Kilder/inspirasjon: Trondheim kommune, Nord-Trøndelag fylkeskommune, Sør-Trøndelag fylkeskommune, Difi, lalloffentlighet.no)