

Handläggare
Mona Thorin
Telefon: 0850825106**Till**
Socialnämnden
2019-05-21

Policy för sociala medier i Stockholms stad

Remiss från kommunstyrelsen KS 2018/1303

Förvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar till kommunstyrelsen på remiss av Policy för sociala medier.

Lena Lundström Stoltz
FörvaltningschefLisa Cadenius
T.f. avdelningschef

Sammanfattning

Socialförvaltningen ställer sig positiv till förslaget till den policy för sociala medier i Stockholms stad som tagits fram. Policyn slår fast grundläggande principer och ramar för stadens närvaro i sociala medier. Policyn är viktig för att de sociala medierna ska hålla en hög kvalitet, bland annat genom att ett tydligt syfte med respektive konto finns, liksom att det finns en utsedd ansvarig person. Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner tjänsteutlåtandet som svar till kommunstyrelsen.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har för yttrande översänt stadsledningskontorets förslag till Policy för sociala medier till socialnämnden m.fl. nämnder. Sociala medier är en självklar del av medielandskapet. Genom de sociala medierna sker även en stor del av kommunikationen med medborgarna i staden, men även med andra intressenter. Genom att antalet konton i sociala medier har ökat i stor utsträckning har det blivit allt viktigare att dessa konton följer gemensamma riktlinjer.

Ärendets beredning

Ärenden har beretts inom administrativa avdelningen.
Förvaltningsgruppen har behandlat ärenden den 15 maj 2019.

Ärendet

En av rekommendationerna i e-delegationens riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier (dir 2010:32) är att varje myndighet ska ta fram sina egna riktlinjer. Stockholms stad har över 800 konton i sociala medier på olika plattformar. För att i högre grad säkerställa att dessa följer de lagar som finns och att dessa konton håller en hög kvalitet har förslaget till policy för sociala medier tagits fram. Policyn utgår från *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022*, vilket innehåller övergripande mål, strategier och budskap.

Förslaget till Policy för sociala medier beskriver tre övergripande inriktningar:

- 1. Dialog, engagemang och tonalitet.** Staden ha ett gott bemötande oavsett ämne. Staden ska kommunicera aktivt tillgänglig och trovärdigt.
- 2. Samordning och tydlighet.** När det finns anledning bör kommunikation ske på stadens gemensamma konton. Det ska vara tydligt att Stockholms stad är avsändare.
- 3. Verksamhetsnytta, mål och uppföljning.** Stadens konton ska ha ett tydligt syfte, med koppling till förvaltningens verksamhet. Kontinuerlig analys om vilka målgrupper som verksamheten har krävs.

Kommunikationsansvar

Med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar. Chefen har således det yttersta ansvaret för kommunikationen i sociala medier.

Beslut om att starta nya konton

Det är förvaltningschef som beslutar om nytt konto i sociala medier ska starta. Förvaltningsdirektören kan delegera beslutanderätten.

I policyn beskrivs även

- vilken basinformation som alltid ska finnas i de sociala medierna, bland annat vilken verksamhet som står bakom kontot.
- publiceringsfrekvens
- hantering av inkommande frågor och kommentarer
- sociala medier privat och i tjänsten

- att stadens grafiska profil ska följas

Förvaltningens synpunkter och förslag

Då sociala medier är en naturlig del att kommunicera är det av stor vikt att grundläggande principer och riktlinjer tydliggörs.

Socialförvaltningen har i dagsläget 17 konton i sociala medier och att kommunikationen där ska ske aktivt, tillgängligt och trovärdig är självklart. Socialförvaltningen ställer sig positiv till den policy för sociala medier i Stockholms stad som tagits fram och har inget att invända mot de förslag som framförs.

Förvaltningen anser att policyn är ett viktigt komplement till stadens kommunikationsprogram och underlättar att stadens sociala medier håller en hög kvalitet, utifrån de tre övergripande inriktningarna. Förvaltningen vill särskilt framhålla att det är viktigt att stadens konton har ett tydligt syfte, med koppling till förvaltningens verksamhet. Beskrivning av basinformation, publiceringsfrekvens, bevakning, bemötande och ansvar är också av stor vikt. Det är också viktigt att sekretess i sociala medier lyfts, liksom vikten att ta hänsyn till GDPR.

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner tjänsteutlåtandet som svar till kommunstyrelsen.

Bilagor

1. Stadsledningskontoret tjänsteutlåtande Policy för sociala medier i Stockholms stad dnr KS2018/1303
2. Policy för sociala medier i Stockholms stad