

**Handläggare**  
Elisabeth Amoné  
Telefon: 0850829355

**Till**  
Kommunstyrelsen

## Policy för sociala medier i Stockholms stad

Stadsledningskontorets förslag till beslut:

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar att föreslå att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. Policy för sociala medier i Stockholms stad enligt bilaga 1 godkänns.
2. Stockholms Stadshus AB uppmanas att ge stadens bolagsstyrelser i uppdrag att anta Policy för sociala medier i Stockholms stad enligt bilaga 1.

### 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.

Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige godkänner Policy för sociala medier i Stockholms stad enligt bilaga samt uppmanar Stockholms Stadshus AB att ge stadens bolagsstyrelser i uppdrag att anta Policy för sociala medier i Stockholms stad.

### Bakgrund

Sociala medier är idag en självklar del av medielandskapet och också 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. eSam, ett medlemsdrivet program för samverkan mellan 24 myndigheter och SKL, har riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier som togs fram 2010. I

dessa riktlinjer uppmanas offentliga aktörer att ta fram egna riktlinjer.

Trots uppmaning och rekommendation från eSam saknar Stockholms stad beslutade riktlinjer för sociala medier och därför har ett förslag till policy för sociala medier i Stockholms stad arbetats fram av avdelning för kommunikation- och omvärld och juridiska avdelningen som ska gälla alla nämnder och bolagsstyrelser.

### **Ärendets beredning**

Förslag till Policy för sociala medier har arbetats fram av avdelningen för kommunikation och omvärld tillsammans med juridiska avdelningen vid stadsledningskontoret.

### **Ärendet**

År 2010 tog e-delegationen på uppdrag av regeringen fram riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier ur ett rättsligt perspektiv (dir. 2010:32). Riktlinjerna utgår från när myndigheten använder sociala medier i sin externa kommunikation, dvs. i sin dagliga kontakt med privatpersoner, företag och andra organisationer (eSamverkas riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier: <http://www.esamverka.se/stod-och-vagledning/aktuella-vagledning-ar-a---o/riktlinjer-for-sociala-medier.html>.) Dessa ger på ett övergripande plan rekommendationer för hur myndigheter bör hantera sin närvaro på sociala medier. En av rekommendationerna är att varje myndighet ska ta fram egna riktlinjer, vilket de flesta kommuner, landsting och andra myndigheter har gjort. Stockholms stad har sedan 2012 en handledning med rekommendationer till verksamheterna, men saknar riktlinjer/policy.

En kartläggning av vilka sociala medier staden använder, som genomförs kontinuerligt av stadsledningskontoret från och med 2017, visar att staden har över 800 konton på olika plattformar. För att i en högre grad säkerställa att de lagar som råder följs (bland annat den nya Dataskyddsförordningen, GDPR) och att stadens konton håller god kvalitet har stadsledningskontoret tagit fram förslag till policy för sociala medier i Stockholms stad, 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
- förfarande vid avslutande av konto

### **Stadsledningskontorets synpunkter och förslag**

I *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022 (dnr 79-2103/2016)* finns ett antal grundläggande principer för kommunikation. Programmet innehåller även övergripande mål, strategier och budskap. En genomgående utgångspunkt är att ha målgruppen i fokus och så långt som möjligt samordna stadens kommunikation för att förenkla för våra målgrupper att förstå.

Med det enkla, flexibla och snabba arbetssättet sociala medier innebär är det mycket populärt i stadens verksamheter och det hjälper oss på många sätt att följa kommunikationsprogrammet.

Det är det långt från *en* given yrkeskategori, t.ex. kommunikatörer som publicerar och använder sig av sociala medier i sitt arbete. I den vardagliga kontakten med stockholmarna finns den demokratiska processen och därmed finns också en rad skyldigheter att ta hänsyn till. Policyn för sociala medier kommer vara viktig för att stadens sociala medier ska hålla hög kvalitet, att närvaro på sociala medier stödjer nämnderna och bolagens verksamhetsmål och att de lagar som råder efterlevs.

Stadsledningskontorets bedömning är att:

Stadsledningskontoret föreslår att kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige godkänner Policy för sociala medier i Stockholms stad enligt bilaga samt uppmanar Stockholms Stadshus AB att ge stadens

bolagsstyrelser i uppdrag att anta Policy för sociala medier i Stockholms stad.

Magdalena Bosson  
Stadsdirektör

Anna Klynning  
Titel

### **Bilagor**

1. Policy för sociala medier i Stockholms stad