

Handläggare
Sofi Thunvik
Telefon: 08 - 508 36 206

Till
Äldrenämnden
den 18 juni 2019

Remiss om Policy för sociala medier i Stockholms stad

Svar på remiss från kommunstyrelsen dnr 2018/1303

Förvaltningens förslag till beslut

1. Äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen och överlämnar det till kommunstyrelsen.
2. Paragrafen justeras omedelbart.

Patric Rylander
T.f. förvaltningschef

Sammanfattning

Stadsledningskontoret har tagit fram en policy för sociala medier som gäller för alla Stockholms stads nämnder och bolagsstyrelser. Policyn slår fast grundläggande principer och ramar för stadens närvaro i sociala medier.

Äldreförvaltningen ställer sig positiv till policyn. Förvaltningen anser att en policy för sociala medier kan bidra till att innehållet i stadens sociala medier håller hög kvalitet, bland annat genom att krav ställs på tydligt syfte med kontot och krav på basinformation och bevakning.

Bakgrund

E-delegationens riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier (dir 2010:32) rekommenderar att varje myndighet tar fram egna riktlinjer för sociala medier.

Stockholms stad har över 800 konton i sociala medier på olika plattformar. Nu har stadsledningskontoret tagit fram ett förslag till policy för sociala medier i Stockholms stad. Policyn ska göra det tydligare vad som krävs av staden vid närvaro på sociala medier och främja att innehållet på stadens konton håller hög kvalitet.

Kommunstyrelsen har remitterat policy för sociala medier i Stockholms stad till äldrenämnden, med flera, för yttrande senast den 21 juni 2019.

Ärendet

Policyn för sociala medier utgår från de mål och strategier som finns i *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022*.

Policyn innehåller tre grundprinciper:

- 1. Dialog, engagemang och tonalitet.** Staden ska uppmuntra till dialog och ha ett gott bemötande oavsett ämne. Staden ska kommunicera aktivt, tillgänglig och trovärdigt.
- 2. Samordning och tydlighet.** När det finns förutsättningar 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 och uppdrag. Användning av sociala medier ska ha konkreta mål som följs upp.

I policyn beskrivs även

- att förvaltningschefen fattar beslut om start av nya konton i sociala medier. Beslutanderätten kan delegeras.
- att med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar, vilket innebär att chefen har yttersta ansvaret för kommunikationen i sociala medier.
- vilken basinformation som alltid ska finnas och att stadens grafiska profil ska följas.
- hantering av inkommande frågor och kommentarer.

- hur personuppgifter och sekretessbelagda uppgifter ska hanteras.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 11 juni. De fackliga organisationerna har tagit del av ärendet i förvaltningsgruppen den 12 juni.

Förvaltningens synpunkter

Äldreförvaltningen ställer sig positiv till den policy för sociala medier i Stockholms stad som tagits fram.

Förvaltningen anser att policyn är ett välkommet komplement till stadens kommunikationsprogram. Sociala medier är idag en självklar del i stadens kommunikation och gör staden mer tillgänglig och öppen för dialog med stockholmarna. Policyn för sociala medier kan bidra till att stadens konton i sociala medier håller hög kvalitet.

Bilaga

1. Policy för sociala medier i Stockholms stad