

Handläggare
Madeleine Widerström
Telefon: 0850810008**Till**

Policy för sociala medier i Stockholms stad.

Kommunstyrelsen remiss dnr KS 2018/1303

Förslag till beslut

Östermalms stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det till kommunstyrelsen som svar på remissen.

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.

Förvaltningen är positiv till den föreslagna policyn som tydliggör ansvar för konton i sociala medier och säkerställer en enhetlig hantering. Det krävs dock viss flexibilitet när det gäller kraven om antal inlägg, mätbara mål och antal gånger kontot ska bevakas per dag utifrån syftet med kontot.

Förvaltningen föreslår en stadsgemensam digital kurs med fokus på lagar, regler och förhållningssätt för medarbetare som hanterar sociala medier i tjänsten.

Bakgrund

Sociala medier är i dag en självklar del av medielandskapet och 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.

2010 tog eSam, ett medlemsdrivet program för samverkan mellan 24 myndigheter och SKL, fram riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier. I dessa uppmanas offentliga aktörer att ta fram egna riktlinjer. Trots detta saknar Stockholms stad gemensamma beslutade riktlinjer för sociala medier och därför har nu avdelningen för kommunikation- och omvärld och juridiska

avdelningen arbetat fram ett förslag till policy som ska gälla alla nämnder och bolagsstyrelser.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom stadsdelsdirektörens stab.

Ärendet

Stadsledningskontorets kartläggning av sociala medier visar att staden har över 800 konton. För att säkerställa att dessa håller god kvalitet och att lagarna följs (bland annat den nya Dataskyddsförordningen, GDPR) har stadsledningskontoret tagit fram ett förslag till policy för sociala medier 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 beskrivs:

- kommunikations- och uppföljningsansvar
- beslutsordning för nya konton
- hur kartläggningen av alla stadens konton hålls uppdaterad
- att stadens grafiska profil ska följas
- vilken basinformation som ska finnas för stadens konton
- publiceringsfrekvens
- hur inkommande frågor och kommentarer bör hanteras
- de lagar som är relevanta kopplat till stadens användning av sociala medier
- sociala medier privat och i tjänsten
- rutiner vid avslutande av konto

Synpunkter och förslag

Förvaltningen är positiv till att staden fastställer en gemensam policy för sociala medier som tydliggör ansvar för konton och säkerställer en enhetlig hantering. Det underlättar för såväl medarbetare som invånare.

Förvaltningen använder sedan tidigare stadens handledning för sociala medier vid förfrågan om start av nya konton. Förvaltningen ser policyn som ett än mer handfast verktyg för att säkerställa en bra kvalitet på förvaltningens dialog och kommunikation i sociala medier.

Stadens invånare har stora förväntningar på information och dialog via sociala medier i förhållande till verksamhetens resurser. För vissa verksamheter är det huvudsakliga syftet med närvaron i sociala medier att vid behov kunna kommunicera aktuella aktiviteter och eventuella avvikande öppettider. Detta är ett behov som stockholm.se inte kan fylla. Därför är det viktigt att det finns en flexibilitet utifrån syftet med kontot när det exempelvis gäller kraven om antal inlägg, mätbara mål och antal gånger kontot ska bevakas per dag.

Stadens konton i sociala medier hanteras av ett stort antal medarbetare från olika verksamheter med olika förkunskaper. Därför önskar förvaltningen att den handledning för sociala medier som finns i dag kompletteras med en digital kurs i stadens utbildningsplattform för medarbetare som hanterar sociala medier i tjänsten. Fokus bör ligga på lagar (exempelvis GDPR), regler och förhållningssätt samt de övergripande riktlinjerna.

Christina Klang
Stadsdelsdirektör

Bilagor

1. Policy för sociala medier i Stockholms stad
2. KS 2018/1313 Tjänsteutlåtande

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Christina Klang, Stadsdelsdirektör	2019-05-28