falun.se

Falu kommun

Falu kommuns riktlinjer för användning av sociala medier

Beslutad av Kommunikationschef 2024-03-18
Ersätter tidigare riktlinjer antagen av kommunfullmäktige 2012-02-09

KS0151/24

Innehåll

Inledning 2

Bakgrund 2

Definition av sociala medier 2

Falu kommun som avsändare i sociala medier 2

Syfte 2

Målbild 2

Användning av sociala medier 3

Juridik och sociala medier 5

Privat eller i tjänst? 5

Allmänna handlingar 5

Registrering, bevaring och gallring 6

Uppsiktsplikt och serviceskyldighet 6

GDPR 6

Tillgänglighetsdirektivet 7

Bilaga 1: Checklista vid användning av sociala medier 8

Bilaga 2: Plan för användning av sociala medier 9

Bilaga 3: Stöd i konversationer som kan uppstå i sociala medier och hur de kan hanteras 10

Bilaga 4: Falu kommuns användning av sociala medier 11

Facebook 11

Instagram 15

Youtube 15

Bloggar 15

Inledning

Våra verktyg för att kommunicera, till exempel telefon, e-post och brev, kompletteras med ytterligare digitala verktyg där fler har möjlighet att delta i samtalet: Sociala medier som står inför en konstant utveckling. Dessa riktlinjer syftar till att kvalitetssäkra Falu kommuns medverkan i allt användargenererat innehåll.

Riktlinjerna för användning av sociala medier gäller endast medier där det är möjligt att föra en dialog. Riktlinjerna gäller både individuella användare i tjänsten och användare som har ansvar för en officiell kanal. Informationsarbetet via de sociala medierna ska efterfölja Falu kommuns kommunikationspolicy. För att säkerställa information och personuppgifter skyddas enligt dess skyddsbehov ska kommunens informationssäkerhets- och dataskyddspolicyn med tillhörande riktlinjer efterföljas. Riktlinjerna är till för samtliga nämnder och förvaltningar inom kommunen och ska tillämpas när kommunen kommunicerar via sociala medier.

De sociala medierna ska hanteras i enlighet tillämplig lagstiftning, exempelvis GDPR, tryckfrihetsförordningen (TF), offentlighets- och sekretesslagen (OSL) samt arkivlagen (ArkivL).

Riktlinjerna har tagits fram utifrån SKR:s rekommendationer samt e-delegationens riktlinjer.

Bakgrund

I informationssamhället tillkommer ständigt nya sätt att kommunicera och nya kanaler att använda. Internet har skapat en mängd möjligheter för att nå ut med information och de sociala medierna öppnar dessutom för dialog, debatt och diskussion.

Sociala medier ska hanteras på samma sätt som andra kanaler. Det innebär att de omfattas av Falu kommuns kommunikationspolicy, där informationen ska vara tillgänglighetsanpassad och kvalitetssäkrad. Alla förvaltningar ska presentera sin officiella information inom ramen för www.falun.se.

Definition av sociala medier

Sociala medier avser aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll. De är verktyg för att skapa och bibehålla relationer. Sociala medier är en plattform för användargenererat innehåll, tillgängligt i ett öppet nätverk av människor.

Falu kommun som avsändare i sociala medier

Syfte

Falu kommuns användning av sociala medier syftar till att göra kommunen mer tillgänglig. Kommunen ska finnas där medborgarna finns. Närvaron och delaktigheten i sociala medier syftar till att skapa en konversation med medborgarna där medborgarna själva är tillgängliga. Sociala medier handlar om relationer och kräver ett långsiktigt engagemang. Att vara aktiv och närvarande i de sociala medierna medför en ständig återkoppling och dialog med medborgarna.

Målbild

Genom närvaro och delaktighet i sociala medier ska vi tillgängliggöra informationen om kommunens verksamhet. Genom användandet av de sociala medierna ska medborgardialog främjas.

Vi ska bjuda in till dialog i så väl små som stora frågor och göra det tydligt hur, i vilka frågor och när det finns möjlighet för medborgarna att vara med och påverka. Detta ger ett ökat engagemang och tydligare förväntningar på alla kommunens verksamheter. Genom användningen av sociala medier når vi målgrupper som tidigare varit svåra att nå exempelvis ungdomar, detta genom att finnas där medborgarna idag finns.

Användning av sociala medier

Användningen av sociala medier är ett komplement i Falu kommuns vardagliga informationsarbete. Kommunikationskontoret har ett samordnande ansvar för närvaron på sociala medier. Falu kommuns officiella kanaler hanteras i enlighet med exempelvis OSL, TF och ArkivL.

Vid skapande av nya konton ute i verksamheterna ska det först ske ett beslut från berörd chef/rektor/annan med högre befattning som är ansvarig för kontot samt information och personuppgifter som hanteras i kontot, och sedan ska kontakt tas med kommunikationskontoret. Observera att det alltid är berörd nämnd som är ytterst ansvarig för information och personuppgifter som hanteras av de konton som skapas samt kontot i sig.

Falu kommuns närvaro i sociala medier ska nås samlat. På falun.se listas och länkas till alla sociala medier där kommunen finns officiellt representerad. Detta medför att det finns flera sätt att följa informationen från den kommunala webbplatsen, men också att sprida den vidare inom mottagarens egna nätverk. Detta gör också att de medborgare som inte använder sociala medier ändå kan nå kanalerna.

Sociala medier ska inte ersätta den information som återfinns på falun.se utan ses som en kompletterande informationskanal i det vardagliga informationsarbetet.

Företrädare för politiska partier med ordinarie plats i kommunfullmäktige eller nämnd har möjlighet att ha en länk till av dem valt socialt medium på kommunens samlande webbplats för sociala medier, exempelvis länkar till bloggar. Vid länkning ska det framgå att Falu kommun inte ansvarar för inlägg och kommentarer av politiker i sociala medier.

Tydlig avsändare

Allmänheten ska känna igen sig när de kontaktar Falu kommun, oavsett om det sker via personligt möte, telefon, hemsidan, brev eller sociala medier. Falu kommuns grafiska profil ska efterföljas. Det ska framgå vem som är avsändaren och om det är en officiell kanal för Falu kommun eller inte.

Att uttala sig som Falu kommun i sociala medier

Varje förvaltning beslutar om sin användning av sociala medier och vem eller vilka som får representera förvaltningen inom sociala medier, engagemanget sker som ett led i förvaltningens verksamhetsutövning.

De som utses har ett ansvar för att hantera mediet korrekt och enligt dessa riktlinjer. Samtliga uttalanden ska betraktas som ett led i tjänsteutövningen. Tjänstemannen ska agera trovärdigt och personligt så som mediet efterfrågar men också tillgängligt. Att arbeta med sociala medier är tidskrävande och kräver ett aktivt engagemang samt återkoppling. Vid ansvarig tjänstemans frånvaro ska ersättare finnas utsedd.

Kommunikationskontoret skall informeras om eventuell närvaro i sociala medier[1]. Rapporten till kommunikationskontoret ska innehålla kontakt- och inloggningsuppgifter

[1] Se Bilaga 1: *Checklista för användning av sociala medier*

till det sociala mediet som används samt en plan för hur det sociala mediet ska användas[2]. Förvaltningen ansvarar också för att rapportera om vem som ansvarar för närvaron i det aktuella mediet samt om närvaron avslutas.

Kommunikationskontoret ansvarar för att upprätta och underhålla en förteckning över inrapporterat deltagande i sociala medier. Varje nämnd ansvarar genom respektive förvaltning för sitt deltagande på sociala medier och för informationen som presenteras där.

Regler för sidor och platser som administreras av Falu kommun

- Innehållet som publiceras av Falu kommun i sociala medier ska alltid vara sakligt, objektivt och opartiskt. Innehållet får aldrig innehålla propaganda eller reklam.
- Tilltalet ska vara personligt och kommentarer eller synpunkter ska besvaras snabbt och korrekt, enligt den kultur som råder.
- Kontaktuppgifter till den som administrerar mediet ska framgå tydligt, så att synpunkter och anmälningar av olämpliga kommentarer kan ske smidigt.
- Kommentarer, synpunkter eller svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv eller policydokument ska skyndsamt tas bort. Innan borttagning ska dock innehållet i meddelandet samt information om dess avsändare sparas, detta ansvarar den tjänsteman som administrerar sidan för att utföra, borttagen kommunikation ska bevaras och hållas ordnad. Inlägg från utomstående som innehåller sekretessbelagda uppgifter ska tas bort från mediet och diarieföras.
- Kommentarer i de sociala medier som Falu kommun administrerar får inte innehålla:
    - Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
    - Hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
    - Olovliga våldsskildringar eller pornografi
    - Uppmaningar till brott eller utgöra annan brottslig verksamhet
    - Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material, exempelvis bilder
    - Svordomar eller obscena ord
    - Uppgifter som behandlas i strid med GDPR
    - Sekretessbelagda uppgifter
- Falu kommuns användning av sociala medier genererar allmänna handlingar. Detta innebär att offentlighetsprincipen ska beaktas. Gallring av allmänna handlingar ska ske i enlighet med Falu kommuns gallringsbestämmelser för sociala medier.[3]
- Handlingar och uppgifter som omfattas av sekretess får inte förekomma, det är heller inte tillåtet att lämna ut känslig information om enskilda. Uppgifter som bedöms omfattas av sekretess och som publiceras av andra användare än Falu kommun ska tas bort omgående och diarieföras.

[2] Se Bilaga 1: *Checklista för användning av sociala medier*

[3] Se 3.1.2 Allmänna handlingar

- Bevakning av aktuella sidor och platser bör ske dagligen. Den tjänsteman som ansvarar för närvaron i sociala medier ansvarar också för uppdatering och bevakning av mediet.
- Kommunens grafiska profil ska användas för att avsändaren ska bli tydlig. När detta inte är möjligt ska det framgå klart vem som är avsändaren och om det är en officiell kanal för Falu kommun eller inte.
- Vid publicering av bilder ska såväl upphovsrätt samt GDPR respekteras.

Juridik och sociala medier

Vi följer SKR:s rekommendationer om Sociala medier samt e-delegationens riktlinjer *Myndigheternas användning av sociala medier*[4].

Privat eller i tjänst?

Det måste finnas ett uppdrag från chefen för att en tjänsteman ska kunna administrera Falu kommuns officiella sociala medier i tjänsten. Uppdraget innebär att tjänstemannen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson. Detta innebär i sin tur att innehållet i det sociala mediet omfattas av offentlighetsprincipen och kan utgöra en allmän handling.

Allmänna handlingar

Alla de handlingar som inkommer till, skickas från eller upprättas hos en myndighet utgör som huvudregel allmänna handlingar. De handlingar och uppgifter som skapas och förvaras på de sociala medierna är inget undantag. Uppgifter som, inom ramen för kommunens verksamhet, upprättas, skickas och tas emot i sociala medier utgör alltså allmänna handlingar. Detta innefattar exempelvis inlägg och kommentarer i sociala medier där kommunen deltar, meddelanden som skickas till en person som närvarar i sociala medier som ett led i tjänsteutövningen samt information som kommunen publicerar i det sociala mediet. Ansvarig mottagare ansvarar för en korrekt hantering, i enlighet med gällande lag, av denna information.

Uppgifter och information som lämnas på ett publikt forum som kommunen enbart har tillgång till men inte själv har skickat, tagit emot eller förvarar, dvs information som finns på andra personers konton, sidor mm, är dock inte att betrakta som allmänna handlingar.

Handlingar som omfattas av sekretess får inte förekomma på sociala medier, Falu kommun lämnar inte ut känslig information om enskilda. Läs mer här om kommunens arbete med inforationsklasser. Kommentarer, synpunkter eller svar som strider mot gällande lagstiftning, direktiv och/eller policydokument ska skyndsamt tas bort från mediet. Innan borttagning sker måste meddelandets innehåll och information om avsändaren sparas i enlighet med offentlighetsprincipen. Detta innebär att sekretessbelagda uppgifter alltid ska diarieföras och att de uppgifter som inte omfattas av sekretess ska hållas ordnade på ett sådant sätt att det lätt kan fastställas om de har inkommit eller upprättats hos kommunen. Direktmeddelanden som skickas via sociala medier ska dock hanteras på samma sätt som övrig inkommen post, det vill säga diarieföras alternativt sparas i enlighet med tillämplig dokumenthanteringsplan.

[4] Se e-delegationens rapport (2010-12-30) *Riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier*

Alla inlägg ska vara strukturerade så att de är lätt sökbara. En förteckning över vilka externa webbplatser som kommunen är aktiv på återfinns hos kommunikationskontoret och underlättar arbetet med att avgöra vad som är allmänna handlingar.

Registrering, bevaring och gallring

Konversation via sociala medier som inte innehåller sekretessbelagda uppgifter kan, som alternativ till löpande diarieföring, hållas ordnade på ett sådant sätt att det lätt kan fastställas om de har inkommit eller upprättats hos kommunen.

För att underlätta sökning i allmänna handlingar ska varje förvaltning som arbetar med sociala medier upprätta ett register över de sociala medier som användes. Samtidigt ska förvaltningen också rapportera till kommunikationschefen vilka sociala medier som används eller avslutas.

Dokumentation av mediet ska genomföras på en övergripande nivå, varje halvår ska en skärmdump av det sociala mediet slutarkiveras. En rapport skickas årligen till centralarkivet där skärmdumpar från året.

*Falu kommuns gallringsbeslut avseende sociala medier*5 ska efterföljas vid gallring.

Uppsiktsplikt och serviceskyldighet

Den som är ansvarig för det specifika sociala mediet har, enligt lagen om ansvar för elektronisk anslagstavla, en uppsiktsplikt över mediet. Detta innebär att den ansvarige ska ha uppsikt över information som användare publicerar, vilket bör ske dagligen. Uppsiktsplikt innebär ett ansvar för att ta bort stötande och brottsligt material, till exempel sådant som anses vara hets mot folkgrupp, uppvigling, barnpornografibrott, olaga våldsskildring och upphovsrättsintrång.

Kommunen har vidare enligt förvaltningslagen en allmän serviceskyldighet. I denna serviceskyldighet ingår en skyldighet att vara tillgänglig för allmänheten genom att ta emot besök, besvara telefonsamtal samt möjliggöra kontakt via fax och e-post. Serviceskyldigheten innefattar att svara på frågor, att i viss utsträckning ge allmänna råd och vägledning samt hänvisa personer som vänt sig fel till rätt befattningshavare/ myndighet. Eftersom kommunens närvaro på sociala medier öppnar ytterligare kontaktvägar till kommunen måste dessa också, utifrån den allmänna serviceskyldigheten, övervakas för besvarande av frågor, vägledning och vidarebefordran av meddelanden eller information.

GDPR

I våra sociala medier informerar vi om Falu kommuns verksamhet. När du kommenterar våra inlägg innebär det att du publicerar dina och eventuellt andras personuppgifter. Observera att det du skriver i våra sociala medier alltid överförs till tredje part (det vill säga det företag eller den organisation som driver det sociala mediet). Ofta innebär detta också att dina personuppgifter överförs till USA.

Kommunstyrelsen är personuppgiftsansvarig för Falu kommuns **officiella** sociala kanaler. Dataskyddsförordningen (GDPR) gäller som lag i alla EU:s medlemsländer från och med 25 maj 2018. Förordningen kommer att innebära en hel del förändringar för

[5] Se *Falu Kommuns gallringsbeslut avseende sociala medier,* diarienummer KS0634/10

dem som behandlar personuppgifter och stärkta rättigheter för den enskilde. Dataskyddsförordningen innebär förenklat att:

- organisationer endast får samla in personuppgifter om det finns ett tydligt syfte och om syftet har laglig grund enligt GDPR,
- uppgifter som samlas in måste vara nödvändiga,
- när syftet med personuppgiftsbehandlingen är uppnått ska uppgifterna arkiveras eller gallras,
- man måste kunna visa att man har de rutiner som krävs för en korrekt hantering.

Tillgänglighetsdirektivet

Webbtillgänglighetsdirektivet omfattar statliga och kommunala myndigheter, beslutande församlingar i kommuner och landsting, offentligt styrda organ samt sammanslutningar av dessa aktörer. Offentligt styrda organ innefattar i huvudsak vissa statliga och de flesta kommunala företag.

Enligt lagen om tillgänglighet till digital offentlig service ska du så långt det är möjligt följa kraven på tillgänglighet i sociala medier. Det innebär att du ska använda de funktioner som finns för att skapa tillgängligt innehåll, men att du inte kan ha ansvar för de tekniska lösningarna eller gränssnitten hos tredje part.

Detta innebär bland annat att:

- Filmer alltid ska vara textade i de fall det är tal i dem.
- Bilder ska alltid vara försedda med alt-text.
- Texter ska vara lätta att förstå och vara luftiga.

Bilaga 1: Checklista vid användning av sociala medier

1. Det måste finnas ett uppdrag från chefen för att en tjänsteman ska kunna administrera sociala medier i tjänsten. Genom beslutet klargörs också att tjänstemannen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.
2. Kommunikationskontoret ska informeras om vilket arbete som görs i sociala medier genom att ta del av den plan[6] som lagts upp för arbetet. Kommunikationskontoret ansvarar för en sammanställning av vilka sociala medier som Falu kommun arbetar med.
3. De som utses att arbeta med sociala medier har ett ansvar för att hantera mediet korrekt och enligt dessa riktlinjer. Vid ansvarig tjänstemans frånvaro ska ersättare finnas utsedd.

4. Kommunens grafiska profil ska användas även i de sociala medierna för att avsändaren ska bli tydlig. När detta inte är möjligt ska det ändå framgå klart vem som är avsändaren och om det är en officiell kanal för Falu kommun eller inte.
5. Innehållet som publiceras av Falu kommun i sociala medier ska alltid vara sakligt, objektivt och opartiskt.
6. Bevakning av aktuella sidor och platser ska ske dagligen. Den tjänsteman som ansvarar för närvaron i sociala medier ansvarar också för uppdatering och bevakning av mediet.
7. Alla inlägg på ett socialt medium ska som huvudregel betraktas som en allmän handling om det sker inom ramen för kommunens verksamhet. Handlingar som omfattas av sekretess får inte förekomma på sociala medier, det är heller inte tillåtet att lämna ut känslig information om enskilda.
8. Varje halvår ska en skärmdump av det sociala mediet sparas. En rapport skickas årligen till kommunikationschefen där skärmdumpar från året finns men också en beskrivning av arbetet som gjorts. Se *Falu kommuns gallringsbeslut avseende sociala medier*[7].
9. Den som är ansvarig för det sociala mediet som används har, enligt lagen om ansvar för elektronisk anslagstavla, en uppsiktsplikt över mediet. Detta innebär att den ansvarige ska ha uppsikt över information som användare publicerar, vilket bör ske dagligen.

[6] Se Bilaga 2 *Plan för användande av sociala medier*

[7] Se *Falu Kommuns gallringsbeslut avseende sociala medier,* diarienummer KS0634/10

Bilaga 2: Plan för användning av sociala medier

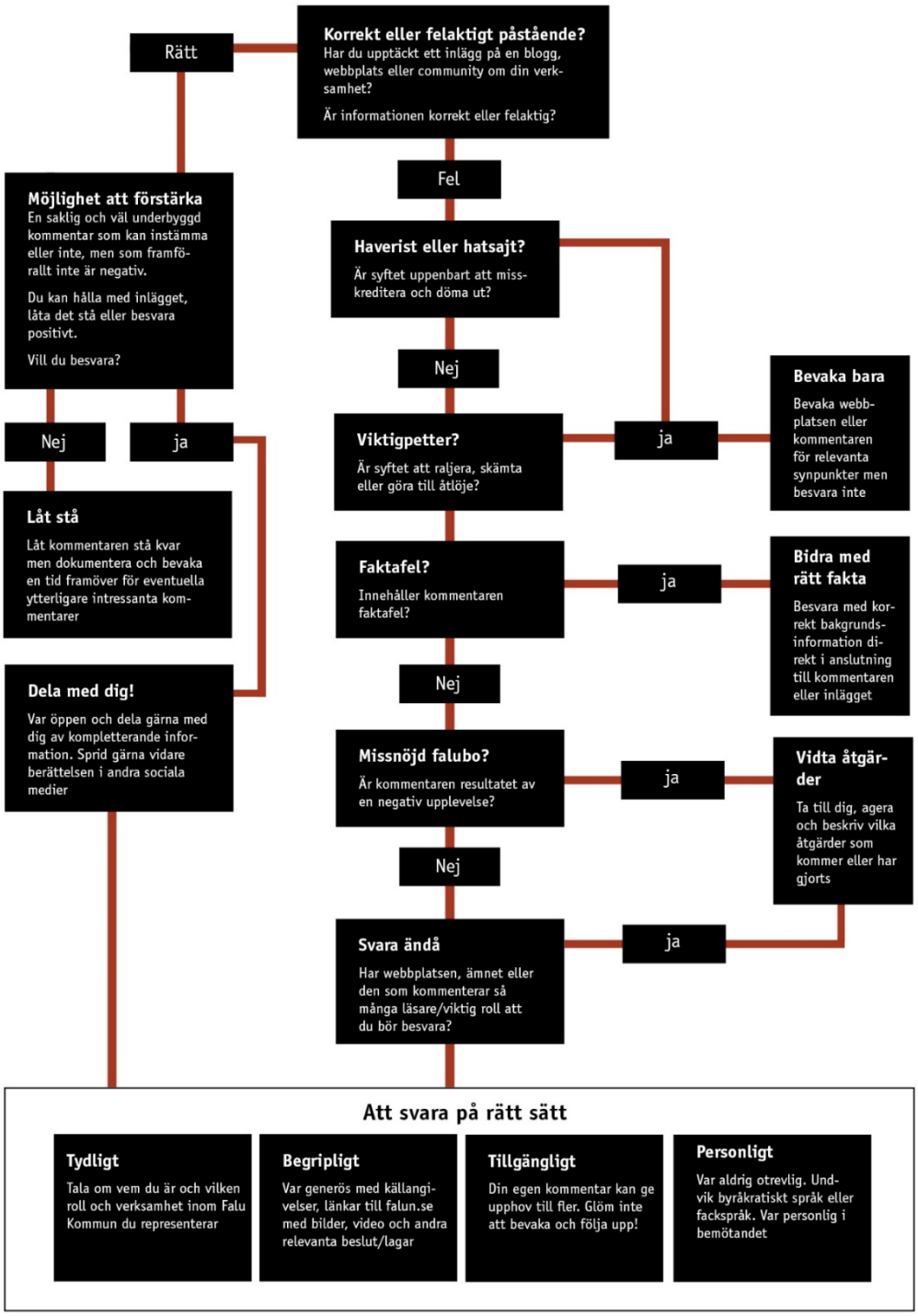
Vid användning av sociala medier måste det finnas en plan för hur mediet ska användas. Denna plan ska sändas till kommunikationschefen. Planen ska innehålla en beskrivning av vilket arbete som planeras i sociala medier. Det är viktigt för att kommunikationskontoret ska kunna hålla en uppdaterad sammanställning av de sociala medier Falu kommun använder.

Varje socialt media som används ska ha en egen specifik plan.

I planen ska följande rubriker och information återfinnas:

1. *Inledning*
   Vilket socialt media har valts?
   Varför har detta media valts och inte något annat?
2. *Syfte och mål*
   Vad är syftet med närvaron på det sociala mediet?
   Vad ska uppnås med närvaron på det sociala mediet?
3. *Åtgärder*
   När startar arbetet?
   Hur ofta ska mediet uppdateras?
   Målgrupp?
   Vad ska mediet användas till?
4. *Ansvar och struktur*
   En tydlig beskrivning av ansvarsområden för närvaron i sociala medier säkerställer en
   kontinuitet i arbetet.
   - Är det tydligt uttalat vem/vilka som har uppdrag att hantera dialogen i kanalen?
   - Vem är ansvarig för arbetet?
     Vem är ansvarig om huvudansvarig är frånvarande?
   - Finns det angivet hur rollerna inom organisationen är fördelade?
     - Löpande arbete – vem sköter publicering, föra dialog, bevaka (även under ledigheter)? Hur ska konversationen fungera?
     - Administration – vem hanterar kontouppgifter och administrerar kontot?
     - Resurser – finns en uppskattning av resursbehov?
     - Uppsikt – finns det angivet vilka tider det kommer att finnas bevakning av mediet?
     - Erfarenheter och utveckling – vem hanterar mätning, dokumentering av erfarenheter och utveckling av närvaron?
5. *Uppföljning*
   Hur fungerar uppföljningen av arbetet?

Bilaga 3: Stöd i konversationer som kan uppstå i sociala medier och hur de kan hanteras



Bilaga 4: Falu kommuns användning av sociala medier

I dagsläget används Facebook, YouTube, Instagram och bloggar. Men detta kan ändras beroende på vilka medier som används av Faluborna, vilka som försvinner och vilka som kommer som nya.

Valet av kanaler i sociala medier bör utgå från vad som idag är de gängse kanalerna för att nå

målgrupperna och för att uppfylla verksamhetsnyttan. Kanalerna kan komma att skifta över tid. Kontakten med Falu kommun i sociala medier är för medborgaren frivillig och bygger på att de hittar och tar kontakt med Falu kommun.[8]

Att tänka på när konton skapas i de olika kanalerna:

- Läs kanalens policy, ta ställning till avtalet och följ policyn när du skapar konto.
- Tänk på att använda en officiell e-postadress som alla som ingår i organisationen kring kommunens närvaro i sociala medier kan använda.
- När du väljer e-postadress bör du även tänka på hur uppsikten ska lösas. Ska kommentarer och inlägg kopplas till en e-postadress och vilken är i så fall lämplig att använda?
- Välj ett lösenord och spara uppgifterna på ett lämpligt och säkert ställe så att:
    - de kan nås till exempel vid en särskild händelse eller kris
    - obehöriga inte kan logga in på sidan
- Flera av kanalerna som Falu kommun är aktiv i har någon form av ”följ-” eller ”gilla”-system. Det ska vara frivilligt för en person att följa/gilla Falu kommun. Falu kommun bör vara restriktiv med att följa/gilla.

Facebook

Facebook är ett av de största sociala nätverken i världen. Medlemmarna lägger upp profiler och kommunicerar med sina kontakter/vänner genom meddelanden, statusuppdateringar och att skriva på varandras anslagstavlor. Facebook erbjuder idag en plattform där det finns stora möjligheter att nå den breda allmänheten på nationell och regional nivå. Genom att Facebook har en så stor utbredning bland användare i sociala medier så faller det sig naturligt att se Facebook som ett nav i den sociala sfären.

Detta gäller när man skapar ett Facebook-konto som myndighet:

- Enligt Facebooks avtal ska myndigheter använda kontotypen ”sidor”. Endast privatpersoner får skapa användarkonton (de konton som personer kan bli vän med). Om Facebook uppmärksammar att en myndighet har ett privatpersonskonto istället för en sida, kan de stänga ner kontot. Förutom att Facebooks avtal anger vilken typ av konto myndigheter får skapa finns det många fördelar. Besökarna kan ta del av informationen utan att behöva bli vän med någon. Informationen är dessutom tillgänglig för dem som inte har ett

[8] *Falu Kommuns riktlinjer för användning av sociala medier* ska alltid efterföljas vid all användning av sociala medier.

Facebook-konto. Ett vanligt användarkonto kan i dagsläget bara ha 5 000 vänner, en sida kan ha obegränsat antal personer som gillar sidan.

- På en Facebook-sida för myndigheter kan myndigheten själv publicera inlägg, få kommentarer på inläggen, svara på kommentarer och om man vill kan andra publicera in inlägg. På Facebooksidor för myndigheter finns också möjlighet att starta diskussionsforum.

Man kan på Facebook använda filter för att automatisk administrera inlägg som skrivs på sidan. Facebook har ett inbyggt filter där man kan välja mellan Ingen, Medel eller stark. Om en användare skriver ett inlägg som innehåller något av de ord som finns i filtret så flyttas det automatiskt till ”Hidden posts” och måste godkännas av sidans administratör innan det syns publikt. För att godkänna inlägget pekar man på det och klickar på det symbolen som ser ut som ett kugghjul som visas. Välj länken "Visa dolt inlägg".Det går även att filtrera ord manuellt, som ett komplement till Facebooks ord. Skriv in orden med ett kommatecken emellan. Till exempel ord1,ord2,ord3.

Att skapa igenkänning för Falu kommun på Facebook
När en sida skapas är namnet på sidan ytterst viktigt[9]. Den e-post som anges när sidan skapas är den som kommer få e-post när någon skriver på sidan eller skriver ett inlägg därför är det viktigt att välja en officiell e-postadress som kan nås av flera. I den allmänna informationen ska det tydligt framgå att det är en officiell kanal för Falu kommun och hänvisning sker till falun.se.

För att användarna ska veta att det är ett officiellt konto ska profilbilden som används följa den grafiska profilen. Falu kommuns profilbilder på Facebook ska ha samma innehåll, en bård som hänvisar till falun.se, Informationsavdelningen hjälper till vid framtagandet av profilbilder.

Exempel:
Profilbild för Falu kommuns centrala officiella Facebook-sida:

Det ska också finnas en tydlig information om vilka som arbetar med sidan och kontaktuppgifter till dessa personer. Dessutom ska det finnas tydligt angivet vilka förhållningsregler som gäller för sidan. När vi kommenterar eller svarar på inlägg skriver vi alltid under med våra namn, redaktörerna för sidan kommer överens om både förnamn och efternamn ska användas, så att mottagaren vet vem som svarat och var han eller hon arbetar. Då kan mottagaren också ta direktkontakt om den vill.

Exempel på informationstext:

> *”Det är redaktörerna för sidan som lägger in nyheter och information. Det sker dagtid måndag till fredag. Den*

[9] Se s 5 ”Tydlig avsändare”, i *Falu Kommuns riktlinjer för sociala medier*

huvudansvarige redaktören tittar till sidan flera gånger dagligen på vardagar för att se vad som skrivs och kommenteras. När du ställer en fråga så kontaktar vi den som har hand om det som frågan gäller. Han eller hon återkommer sedan med ett svar på Facebook.
Vi svarar samma dag, senast nästkommande vardag."

Exempel på hur vi besvarar inlägg:

Författare
Falu kommun
Mikael Alm Björn Brodin Kommunens ambition är att starta en förstudie om det är möjligt att rensa Tisken, och i så fall på vilket sätt det skulle gå till. Det är ett ganska komplext ärende där länsstyrelsen och flera andra aktörer är inblandade, så det kommer att ta lite tid innan vi är där. Jag har inte studerat detaljplanen för Slussen, men den borde gå att ändra om kommunen väljer att gå vidare med en rensning av Tisken/gräva ur en kanal, som innefattar båttrafik in till Falun. Hoppas det var lite svar på era funderingar. /Peter.
34
Gilla Svara 1 v
Stort fan
Björn Brodin
Falu kommun man får väl hålla tummarna
Detaljplanen ändrades ju i början av året, då tog man bort möjligheten att återöppna slussen. Men det går väl att ändra som sagt
Gilla Svara Dölj 1 v
Författare
Falu kommun
Björn Brodin Ja, de kommunala turerna går tyvärr inte alltid hand i hand. Hoppas att det går att hitta en lösning för Tisken och Slussen, så att båtar kan åka in i Falun. Skulle vara ett lyft för vår stad. /Peter.
12
Gilla Svara 1 v Redigerad
Erik Lind
Falu kommun
Tyvärr är det bara mindre båtar som kommer in till centrum, inga "Bobåtar" som kan komma in o proviantera.
Gilla Svara Dölj 1 v
Författare
Falu kommun
Erik Lind Det kan ligga en del i det du säger, men det är för långt bort för att spekulera i nu. Om det blir verklighet så beror det på vilken lösning man väljer och hur mycket som investeras (som exempelvis att sänka nivån i Tisken till Runns nivå och göra en kanal av Tisken, bygga om bron vid Slussen, hamn för större båtar vid Tiskenparkeringen etc..). /Peter.
Gilla Svara 1 v

Instagram

Instagram är ett socialt nätverk för video- och fotodelning. Det lanserades 2010 som en app för mobila enheter och förvärvades av Facebook två år senare. Alla Instagram-konton är offentliga som standard men kan göras privata.

Detta gäller när man skapar ett Instagram-konto som myndighet:

- På våra Instagram-konton kan vi själva publicera bilder, filmer och stories, få kommentarer på inläggen och svara på kommentarer. Det är ytterst viktigt att den som ansvarar för kontot svarar på kommenterar och plockar bort sådana som strider mot våra regler för sociala medier.
- När ett konto skapas är namnet på sidan ytterst viktigt[10] och e-postadressen som anges måste kunna nås av flera personer.
- I den allmänna informationen ska det tydligt framgå att det är en officiell kanal för Falu kommun och hänvisning sker till falun.se. Det ska också finnas information om GDPR i bion.

För att användarna ska veta att det är ett officiellt konto ska profilbilden som används följa den grafiska profilen. Falu kommuns profilbilder på Instagram ska ha samma innehåll, en bård som hänvisar till falun.se, Kommunikationskontoret hjälper till vid framtagandet av profilbilder.

Exempel:

Profilbild för Falu kommuns officiella och andra konton

Youtube

Youtube används för att lägga upp och visa filmer, youtube-filmer kan länkas in på falun.se.

På Youtube finns en gemensam kanal för Falu kommun. Syftet är att göra informationen om Falu kommun mer tillgänglig, kanalen används i första hand till att informera om kommunen och dess verksamhet med fokus på att leva och bo samt aktiviteter. Kontakta kommunikationskontoret för att få hjälp med att lägga upp filmer på kanalen.

Bloggar

Blogg (förkortning av webblogg; av engelskans blog, kortform av weblog från de engelska orden ’web’ och ’log’), webbjournal eller webbdagbok är en webbplats som innehåller periodiskt publicerade inlägg och/eller dagboksanteckningar på en webbsida där inläggen är ordnade så att de senaste inläggen oftast är högst upp. Till skillnad mot traditionella webbplatser är bloggar i regel mer personligt hållna.

[10] Se s 5 ”Tydlig avsändare”, i *Falu Kommuns riktlinjer för sociala medier*

Falu kommuns egna verktyg för bloggar ska i första hand användas vid bloggande. Bloggandet kan ske internt och/eller externt. Vid internt bloggande är de egna verktygen alltid de som används. Vid interna bloggar är inte formen lika hårt hållen. Kontaktuppgifter behöver inte finnas med men det bör vara tydligt vem eller vilka det är som bloggar, så det går att söka rätt på kontaktuppgifter.

När en blogg skapas är namnet på bloggen ytterst viktigt liksom det grafiska uttrycket[11]. Bloggen ska efterfölja Falu kommuns grafiska profil. En informationstext om vem som skriver bloggen samt dess syfte ska tydliggöras, samt hur kommentarer följs upp och besvaras. Tydliga kontaktuppgifter till dem som skriver på bloggen ska finnas.

[11] Se s 5 ”Tydlig avsändare”, i *Falu Kommuns riktlinjer för sociala medier*