


PERSONALHÅNDBOK	 HUSTADVIKA KOMMUNE
RETNINGSLINJER FOR ANSATTES BRUK AV SOSIALE MEDIER	
VEDTATT I PARTSSAMMENSATTUTVALG DATO: 04.06.18	
GJELDER FRA: 01.01.2020	

Retningslinjer for ansattes bruk av sosiale medier

Disse retningslinjene skal hjelpe kommunens enheter og avdelinger til å ta stilling til om hvordan de skal bruke sosiale medier*. Leder med personalansvar er ansvarlig for å gjennomgå retningslinjene med medarbeiderne årlig.

*Sosiale medier er nettsider og apper som tilrettelegger for å skape og dele innhold, og å delta i sosiale nettverk.

1. Retningslinjer når ansatte opptrer offentlig på vegne av Hustadvika kommune

- Vær til stede, ta del i dialogen. Husk at du alltid representerer Hustadvika kommune.
- Tilpass dialogen ut fra form og innhold.
- På spørsmål svarer du som Hustadvika kommune.
- På spørsmål som behøver saksbehandling/ journalføring må avsender gjøres oppmerksom på at det må sendes en formell henvendelse.
- Sosiale media kan brukes til å gi felles informasjon, men skal ikke benyttes til direkte formell kontakt med brukerne.
- Krisesituasjoner (brann, ulykker o.l.) skal ikke kommuniseres uten at du får tydelig instruks om det fra kriseledelsen.

2. Kommunens offisielle kontoer, profiler og sider i sosiale medier

Før man oppretter profiler og sider i sosiale medier bør følgende vurderes:

- Hvorfor skal dere delta der og hva er deres mål?
- Hvem er målgruppen og hvor når dere dem?
- Hvordan skal dialogen foregå?
- Ivaretas personvern? Det må alltid foreligge skriftlig samtykke fra bruker/ tjenestemottaker/ pårørende for bruk av bilder på sosiale medier
- Ivaretas taushetsplikten?
- Har dere satt av nok ressurser og tid til å følge opp?

Sosiale medier passer først og fremst til dialog og samhandling, og ikke kun for informasjon ut.

Sosiale medier skal ikke erstatte kommunens nettsider som hovedkanalen for informasjon. Det kan være et verktøy for å få råd og innspill, svare på spørsmål og spre informasjon.

- g) Opprettelse av en side eller felleskonto skal avklares med enhetsleder.
- h) Fordel ansvar: Det skal alltid være en person som har ansvaret for å overvåke aktiviteten på siden/profilen. Sørg for at dere har ressurser til å holde den oppdatert og levende.
- i) Gi beskjed: Orienter servicekontoret om at den er opprettet. Spør gjerne om råd.
- j) Informasjonsteksten skal tydelig vise at Hustadvika kommune står bak.
- k) Sørg for å følge gjeldende regler om opphavsrett og personvern.
- l) Den lovpålagte taushetsplikten skal overholdes.
- m) Det skal ikke forekomme saksbehandling i sosiale medier. Slike spørsmål skal videreformidles og arkiveres. Generell veiledning eller henvisning til fakta på nettsidene er ikke saksbehandling.
- n) Offentlighetslovens bestemmelser gjelder også i sosiale medier.
- o) Tenk på omdømmet: Vi representerer kommunen og det setter krav til språk og presentasjon. Bruk et godt og klart språk som forstås av alle.
- p) Vis respekt og imøtekommenhet. Alle henvendelser bør besvares med en høflig tone. Også de negative.
- q) Å slette kommentarer bør bare gjøres i ekstraordinære tilfeller, dersom de inneholder personangrep, navngir tredjepersoner eller er i strid med norsk lov.

Vanskelige saker som dukker opp i sosiale medier skal alltid håndteres i samråd med nærmeste leder.

3. Ansattes bruk av sosiale medier med egen privat profil

Alle ansatte er kommunens ambassadører. Hver enkelt har derfor et selvstendig ansvar for å bidra til at kommunens tillit og omdømme blir ivaretatt.

Som arbeidsgiver ønsker vi selvsagt at ansatte som er aktive på sosiale medier også er gode representanter for kommunen.

- a) Klargjør hvilken rolle du har når du uttaler deg i saker der du representerer Hustadvika kommune. Det du skriver på sosiale media kan bli sett på og oppfattet av mange, det er derfor ikke mulig å opptre 100 % som privatperson.
- b) Du er en ambassadør for Hustadvika kommune. Vær gjerne aktiv i faglige diskusjoner, men tenk over hvilken rolle du har som ansatt i Hustadvika kommune og opplys om dette der det er relevant. Vær varsom med å ha kontakt via sosiale media med brukere (som f.eks. elever/foreldre til elever og brukere/pårørende/samarbeidspartnere og andre) som en kan møte i situasjoner som krever saksbehandling.
- c) Ansatte har ytringsfrihet, men taushetsplikten gjelder også i de sosiale media.
- d) Tenk igjennom konsekvensene for Hustadvika kommune før du publiserer noe som omhandler din egen arbeidsplass.
- e) Vær åpen om hvor du jobber i saker som berører Hustadvika kommune.
- f) Presiser at du uttaler deg som privatperson og ikke på vegne av Hustadvika kommune i saker som berører Hustadvika kommune.
- g) Henvendelser og ytringer direkte til Hustadvika kommune besvares i utgangspunktet av administratorer på de ulike kontoene.
- h) Husk å ikke benytte e-postadressen til jobben som kontaktpunkt til dine private profiler.

4. Nyttige kilder/veiledere

” Veileder i sosiale media for forvaltninga”

<https://www.difi.no/sites/difino/files/veileder-i-sosiale-medier-for-forvaltningen-2012.pdf>

Etiske retningslinjer for folkevalgte og ansatte i Hustadvika kommune