

**Handläggare**  
Karina Karlström  
Telefon: 08 508 090 24

**Till**  
Norrmalms stadsdelsnämnd  
2019-06-13

## Förslag till policy för sociala medier i Stockholms stad

Svar på remiss från Kommunstyrelsen Dnr 2018/1303

### Förvaltningens förslag till beslut

Remissen besvaras med stadsdelsförvaltningens tjänsteutlåtande.

Susanna Halldin  
Stadsdelsdirektör

Karina Karlström  
Stadsdelsdirektörens stab

### Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat Policy för sociala medier i Stockholm stad till stadens nämnder och styrelser.

Policyn slår fast grundläggande principer och ramar för stadens närvaro i sociala medier. Syftet är att tydliggöra vad som krävs av staden vid närvaro på sociala medier och att främja en hög kvalitet på stadens konton. Policyn gäller alla förvaltningar och bolag i Stockholm stad och riktar sig till alla medarbetare i staden.

Förvaltningen är positiv till förslaget till Policy för sociala medier i Stockholm stad. Stadsdelsnämndens tidigare antagna rutiner för närvaro i sociala medier ligger i linje med den föreslagna policyn.

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

Förvaltningen lyfter behovet av en viss flexibilitet i kraven på frekvens på inlägg samt bevakning av kontot i förhållande till enskilda kontons syfte och omfattning.

## Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt yttrande från samtliga förvaltningar och bolag i Stockholm stad gällande förslag för policy för sociala medier i Stockholm stad. Stadsdelsnämndens yttrande ska vara stadsledningskontoret tillhanda senast 2019-06- 21.

Sociala medier är i dag en självklar del av medielandskapet och en naturlig del av Stockholms stads verksamheter.

År 2010 tog eSam, ett medlemsdrivet program för samverkan mellan 24 myndigheter och SKL, fram riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier. I dessa riktlinjer uppmanas offentliga aktörer att ta fram egna riktlinjer. Stockholms stad har sedan 2012 en handbok med rekommendationer till verksamheterna, men saknar riktlinjer eller en policy.

Avdelningen för kommunikation- och omvärld har tillsammans med juridiska avdelningen tagit fram ett förslag till policy som ska gälla för alla nämnder och bolagsstyrelser.

## Ärendet

Policyn för sociala medier i Stockholms stad slår fast grundläggande principer och ramar för stadens närvaro i sociala medier. Syftet är att tydliggöra vad som krävs av staden vid närvaro på sociala medier och att främja en hög kvalitet på stadens konton. Policyn gäller alla förvaltningar och bolag i Stockholm stad och riktar sig till alla medarbetare i staden.

Användningen av sociala medier i staden ska ha ett tydligt syfte och ha en koppling till nämndens verksamhetsplan. Kommunikation ska ske på målgruppernas villkor och i enlighet med Kommunikationsprogram för Stockholm stad 2017-2022.

Policyn baseras på tre grundprinciper:

- Dialog, engagemang och tonalitet
- Samordning och tydlighet
- Verksamhetsnytta, mål och uppföljning

Vidare redogörs i policyn 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

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts vid stadsdelsdirektörens stab och i samråd med representant från avdelningen för administration och prevention, förskoleavdelningen, socialtjänstavdelningen och äldreavdelningen. Norrmalms råd för funktionshinderfrågor och Norrmalms pensionärsråd har tagit del av remissen.

Ärendet bedöms vara neutralt ur ett jämställdhetsperspektiv.

### **Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen är positiv till att staden antar en gemensam policy för sociala medier. Ett enhetligt sätt för användningen av sociala medier underlättar för såväl medborgare som invånare och säkerställer kvaliteten.

Förvaltningen har sedan tidigare en rutin för förvaltningens närvaro i sociala medier. Förslaget om en gemensam policy innebär därmed inga större förändringar för förvaltningen.

Förvaltningen har flera konton i sociala medier. Syfte och mål med kontona skiljer sig mellan olika verksamheter. En del konton har en starkt begränsad målgrupp, vissa konton är till nytta för användarna genom att ge dagsaktuell information om eventuella avvikande öppettider och aktiviteter medan andra har konton avsedda mer för dialog och delaktighet. Förvaltningen föreslår därför en viss flexibilitet när det handlar om antal inlägg per vecka 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. Det är önskvärt att handboken för sociala medier kompletteras med en digital utbildning i stadens utbildningsplattform för medarbetare. Handboken omfattar praktiska delar som tilltal, tonalitet och praktiska guider. Innehållet i en utbildning bör omfatta lagstiftning (exempelvis GDPR och diarietföring), regler (exempelvis synpunktshantering) och förhållningssätt samt policyn för sociala medier i Stockholms stad.

### **Bilaga**

Policy för sociala medier i Stockholms stad