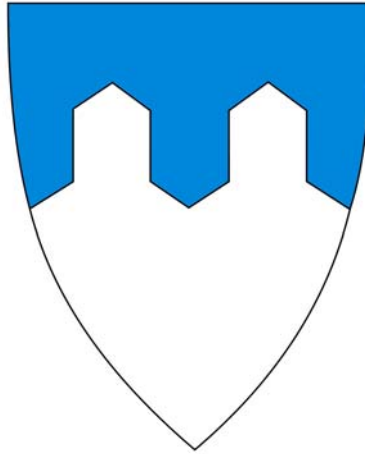


Retningslinjer for Søgne kommunes tilstedeværelse i sosiale medier:



”Sosiale medier er en arbeidsmåte og kommunikasjonsform. Nettsamfunn og nettaktiviteter basert på brukerskapt innhold, gjør det mulig å dele informasjon, videreutvikle egne og andres idéer, og innhente kunnskap på en ny måte.”¹

Innhold:

1. Bakgrunn for Søgne kommunes sin tilstedeværelse i sosiale medier	2
2. Hva er formålet med Søgne kommune sin tilstedeværelse i sosiale medier?.....	2
3. Hvordan administrerer Søgne kommune sin tilstedeværelse i sosiale medier	2
3.1. Hvem har redaktøransvar og hva innebærer det?.....	2
3.1.1. Hvor lang responstid/svartid skal vi etterstrebe/følge?	2
3.1.2. Hvilken terskel har vi for å eventuelt slette et innlegg/en kommentar?	3
3.2. Hva gjør vi i forhold til dokumentasjon/journalføring?.....	3
3.2.1. Henvendelser/spørsmål/kommentarer som krever omfattende saksbehandling:	3
3.2.2. Henvendelser/spørsmål/kommentarer som krever ”lettere” saksbehandling:	3
4. Retningslinjer for bruk av sosiale medier.....	4
4.1. Bruk av Søgne kommunes kontoer.....	4
4.2. Ansattes bruk av sosiale medier.....	4

¹ Direktoratet for forvaltning og IKT: Statens kommunikasjonspolitikk og Sosiale medier: Veileder i sosiale medier for forvaltningen”, side 3.

1. Bakgrunn for Søgne kommunes sin tilstedeværelse i sosiale medier

De sosiale mediene har blitt en arena for informasjonsdeling og kommunikasjon. Dermed har det også blitt naturlig at kommuner og andre offentlige instanser er til stede.

For Søgne kommune vil profiler i sosiale medier vil både kunne være en kommunikasjonskanale mot deler av befolkningen som ellers ikke er i kontakt med kommunen, men vil også kunne fungere som en ny kommunikasjonskanal for innbyggere som allerede er i kontakt med kommunen.

Siden Facebook er det desidert største sosiale medium i Norge, har Søgne kommune valgt dette mediet for å opprette sin første profil i et sosialt medium. Opprettelse av profiler i øvrige sosiale medier vil eventuelt skje når dette ses som nødvendig/hensiktsmessig.

2. Hva er formålet med Søgne kommune sin tilstedeværelse i sosiale medier?

Formålet med Søgne kommune sin tilstedeværelse i sosiale medier, er at den primært skal være et verktøy i kommunens kommunikasjonsarbeid og omdømmebygging. Sosiale medier skal primært fungere som en kanal for nyhetsformidling, informasjon og kunngjøringer for Søgne kommune. Kommunen skal, i utgangspunktet, ikke drive saksbehandling i sosiale medier, og vil derfor aktivt oppfordre brukerne av kommunens profil til å benytte de tradisjonelle kanaler, som brev eller e-post, dersom de har mer formelle henvendelser til kommunen.

3. Hvordan administrerer Søgne kommune sin tilstedeværelse i sosiale medier

3.1. Hvem har redaktøransvar og hva innebærer det?

Søgne kommune sine profiler i sosiale medier regnes primært å tilhøre kommunens førstelinjekontakt med innbyggere/publikum. Profilene vil også bli sett i sammenheng med kommunens hjemmeside. Redaktøransvaret legges derfor primært til servicetorget/administrasjonsavdelingen. Dette innebærer at servicetorget/administrasjonsavdelingen har ansvar for oppdatering, publisering og vedlikehold av kommunens profiler. Servicetorget/administrasjonsavdelingen har også ansvaret for å registrere eventuelt arkiverbart materiale.

3.1.1. Hvor lang responstid/svartid skal vi etterstrebe/følge?

Kommentarer postet av kommunens innbyggere/"tilhengere" på kommunens sider som krever tilbakemelding fra kommunen, bør besvares så hurtig så mulig. Her vil kommunen forholde seg til gjeldende lover og regler.

3.1.2. Hvilken terskel har vi for å eventuelt slette et innlegg/en kommentar?

Søgne kommune vil så snart det oppdages, fjerne innlegg og kommentarer som er lovstridige. Søgne kommune tolererer heller ikke uthenging av enkeltpersoner, sjikane og lignende.

3.2. Hva gjør vi i forhold til dokumentasjon/journalføring?

Søgne kommune anser sosiale medier å være en del av **kommunens førstelinjekontakt** med innbyggerne. I dette henseende behandles de fleste henvendelser til kommunen gjennom sosiale medier som andre henvendelser til kommunens førstelinjekontakt, sentralbord og servicetorg: De regnes som uformell kommunikasjon, og journalføres derfor ikke.

Imidlertid vil det fremkomme henvendelser/spørsmål/kommentarer som krever saksbehandling og som dermed også vil være arkivverdige. Disse kan i utgangspunktet deles i to undergrupper:

- Henvendelser/spørsmål/kommentarer som krever omfattende saksbehandling
- Henvendelser/spørsmål/kommentarer som krever ”lettere” saksbehandling

Disse vil bli behandlet på ulike måter.

3.2.1. Henvendelser/spørsmål/kommentarer som krever omfattende saksbehandling:

Når slike fremkommer på vår Søgne kommunes sider i sosiale medier, vil det bli opplyst, fra sideadministrators side, om at henvendelsen/spørsmålet/kommentaren medfører omfattende saksbehandling og at Søgne kommune ikke ønsker å bedrive dette på den aktuelle siden. I tillegg oppfordres det til å sende en formell henvendelse via tradisjonelle kanaler, post eller e-post, og det vedlegges eventuell link til aktuelt søknadsskjema eller relevant informasjon på vår hjemmeside.

3.2.2. Henvendelser/spørsmål/kommentarer som krever ”lettere” saksbehandling:

Med ”lettere” saksbehandling menes her primært innhenting av informasjon fra øvrige kommunale enheter/instanser eller andre kilder. For slike henvendelser/spørsmål/kommentarer opprettes det en egen saksmappe hvor sideadministrator/servicetorget er saksbehandler. Henvendelsen/spørsmålet/kommentaren journalføres som inngående dokument. Saksbehandlingen journalføres som vanlig, mens innholdet i utgående svar, publiseres av sideadministrator på Søgne kommunes side i det aktuelle mediet.

Forventningen om hurtighet er sterkere på internett enn i vanlig saksbehandling. Det forventes et hurtig svar. Derfor innehar sideadministrator/servicetorget saksbehandlerrollen for disse henvendelsene.

I tillegg vil det kunne dukke opp henvendelser/spørsmål/kommentarer som i seg selv er arkivverdige, uten at de medfører saksbehandling. Disse dokumenteres i samsvar med gjeldende rutiner for dokumentasjon av hjemmeside og lignende.

4. Retningslinjer for bruk av sosiale medier²

Kommunens ledelse vurderer til enhver tid hvilke sosiale medier kommunen skal være tilstede i. Foreløpig er Søgne kommune til stede på www.facebook.com, men det vurderes fortløpende hvorvidt kommunen skal opprette profiler på for eksempel <http://twitter.com>, www.youtube.com eller andre medier.

Her følger retningslinjer for hvordan kommunens kontoer skal håndteres og hvordan kommunens ansatte bør opptre i sosiale medier.

4.1. Bruk av Søgne kommunes kontoer

- Vær til stede, delta i debatten. Husk at du alltid representerer kommunen.
- Svar alltid ved faktafeil eller på spørsmål om kommunens tjenester og tilbud.
- Svar på positive kommentarer, si takk.
- Det er ikke nødvendig å svare på nøytrale kommentarer, men det er lov å gjøre det.
- Forsøk også å svare på negative kommentarer.
- Tilpass svaret ut i fra avsender, form og innhold. Saklig? Humoristisk? Formell?
- På generelle spørsmål svarer administrator på vegne av Søgne kommune, uten navn/tittel.
- Dersom **andre enn administratorer** svarer på faglige spørsmål, må det **alltid brukes fullt navn og tittel** (for eksempel enhetsleder og enhet).
- Søgne kommune skal i utgangspunktet ikke drive saksbehandling på internett. Enklere henvendelser vil likevel bli behandlet og besvart.
- Ved henvendelser som krever mer omfattende saksbehandling, bes avsender rette en mer formell henvendelse til kommunen (per post eller e-post).
- Politiske henvendelser skal alltid henvises til politisk nivå

4.2. Tips til ansatte vedrørende bruk av sosiale medier

- Vær gjerne aktiv i faglige diskusjoner. Det er bra hvis du støtter opp om våre mål og visjoner.
- Opptre på samme måte som du ville gjort ellers i hverdagen. Bruk sunn fornuft.

² Dette reglementet, kapittel 4.1. og 4.2., bygger i stor grad på Utsira kommunes retningslinjer for sosiale medier. Utsira er en av pionerkommune i Norge når det gjelder arbeid med sosiale medier.

- Vær bevisst på din rolle som ansatt i Søgne kommune.
- Vurder om du skal ha kontakt med brukere (for eksempel elever) i sosiale medier som bla. Facebook eller MSN. Dersom du har kontakt, tenk på hvordan du opptrer.
- Ansatte har selvfølgelig ytringsfrihet, men taushetsplikten og andre viktige hensyn gjelder også i de sosiale mediene.
- Vær åpen om at du arbeider i Søgne kommune.
- Presiser at du ytrer deg som privatperson og ikke på vegne av Søgne kommune.
- Henvendelser direkte til Søgne kommune besvares av administratorer på de forskjellige kontoene.
- Husk at Internett er permanent, det kan være vanskelig å slette det du har sagt.