

 Eda kommun	Styrdokument	
	Dokumenttyp	Riktlinjer
	Beslutad av	Kommunfullmäktige 2017-02-22, § 11
	Dokumentansvarig	Kommunchefen
	Reviderad av	–

Innehållsförteckning

Inledning	4
Mål	4
Syfte	4
Grafisk profil	4
Personuppgifter	5
Tillgänglighet och språk	5
Krisinformation	5
Dokumentering/arkivering	5
Kommunens webbplatser	5
Länkning.....	6
E-tjänster.....	6
Intranätet.....	7
Sociala medier	7
Svarstider.....	7
Vad ska tas bort/raderas i sociala medier?.....	7
Interna styrdokument	8

Inledning

Webbtekniken erbjuder stora möjligheter till information, kommunikation, samverkan och interaktivitet. Kommunala webbplatser och kommunens medverkan i sociala medier är en betydelsefull informationskälla med möjlighet till interaktiva tjänster för de egna medborgarna och även ett viktigt ”ansikte utåt” gentemot externa intressenter. Eda kommuns externa webbplats, www.eda.se, är det centrala navet för information och kommunikation på webben. Sociala medier har i detta uppgiften att föra ut information och skapa dialog med medborgare, där medborgare finns på internet.

Interna webbplatser - intranät - utgör praktiska arbetsredskap som underlättar intern kommunikation, befrämjar effektivitet och stärker samhörighetskänslan inom organisationen.

Informationen som görs tillgängligt digitalt måste vara faktabaserad och korrekt och ska minska behovet av traditionell pappersinformation och därmed ge miljö- och transportvinster.

Ytterst ansvarig för kommunens hemsida och sociala medier är kommunchefen.

Mål

Eda kommun vill genom medverkan på webben med en kommunal hemsida och i sociala medier göra kommunal information mer tillgänglig.

Eda kommuns mål är fortsatt utveckling av kommunens webbplats, intranätet samt medverkan i sociala medier i syfte att tillgodose medborgare, besökare, näringslivets och anställdas förväntningar på information, service och tjänster, insyn och interaktion, liksom att möta effektiviseringskrav inom den kommunala verksamheten.

Syfte

Syftet med dessa riktlinjer är att tydliggöra hur Eda kommun förhåller sig till sociala medier samt kommunens medverkan på webben genom kommunala hemsidor.

Grafisk profil

Reglerna för Eda kommuns grafiska profil är grunden för publicering på webben.

Eda kommun använder ett gemensamt webbpubliceringsverktyg för arbetet med webbplatsen. Ett gemensamt grafiskt gränssnitt med formatmallar finns framtaget. All information som publiceras ska inordnas i detta grafiska gränssnitt.

Personuppgifter

Kommunerna har enligt personuppgiftslagen personuppgiftsansvariga och ansvar för att personuppgifter inom verksamheten inte behandlas på ett sådant sätt att de kränker enskildas personliga integritet t.ex. på en webbplats.

Tillgänglighet och språk

Målet är att informationen på Eda kommuns hemsida och sociala medier ska vara tillgängligt för alla. Det innebär att det så långt som möjligt ska göras tillgängligt för användare med olika funktionshinder.

Språket har stor betydelse för tillgängligheten. Ett krångligt språkbruk kan göra webbplatsen i praktiken oåtkomlig för stora grupper medborgare, inte minst personer som inte har svenska som modersmål.

Där det är motiverat bör informationen även finnas tillgängligt på andra språk.

Krisinformation

Krisledningsplanen beskriver närmare hur kommunens krisinformation ska hanteras på webbplats och sociala medier.

Dokumentering/arkivering

Själva mediet, t.ex. facebooksidan eller webbplatsen ska dokumenteras vid varje årsskifte och halvårsskifte samt vid större förändringar. För att bevara en ögonblicksbild tas en skärmdump som sedan sparas i PDF/A-format och skickas till kommunens centralarkiv för lagring. Därför måste det finnas rutiner för att säkerställa dokumentering, arkivering och e-pliktleveranser av webb och sociala medier.

Kommunens webbplatser

Webbplatsen www.eda.se ska vara ingången till Eda kommun och dess verksamheter på internet. Information på internet från Eda kommun om dess verksamheter ska finnas under kommunens domännamn [eda.se](http://www.eda.se). Om en verksamhet önskar presentera sig på internet utanför kommunens domänadress, ska detta alltid anmälas till informationschefen.

Innehållet på kommunens webbplats www.eda.se ska tillgodose olika målgruppers intressen; både kommuninvånare och andra externa intressenter.

Innehållet ska stärka och fördjupa demokratin genom att bland annat ge större insyn i verksamheten och förbättrade möjligheter att påverka och föra en dialog, den ska utveckla och förbättra servicen gentemot olika målgrupper och bidra till att ge kommunen ett effektivare resursutnyttjande.

Webbplatsen www.eda.se samt kommunala enheter och bolag ska ingå i en gemensam struktur och layout, dels för att tillgodose webbplatsens användarvänlighet genom en tydlig navigeringsstruktur och en gemensam sökfunktion, dels för att öka trovärdigheten genom en tydlig och gemensam avsändare. Samtliga enheter/bolag använder sig därför av kommunens publiceringsverktyg.

I vissa fall, då det av någon anledning bedöms som olämpligt att integrera viss information i den officiella webbplatsen, kan verksamhet efter prövning undantas från kravet att ingå i den officiella webbplatsen struktur/layout och istället ges möjlighet att publicera information på eget sätt.

Webbplatsens informationsutbud och utseende ska stärka kommunens ställning som ett attraktivt alternativ för boende, näringslivsverksamhet och turism/besöksnäring.

Länkning

Det är viktigt att hålla en hög kvalitet på länkar på våra sidor. Detta innebär att de ska leda till seriösa och regelbundet uppdaterade webbplatser. En annan grundregel är att länken ska leda till sidor med information som relaterar till kommunens verksamhet.

Webbansvarig ska regelbundet se över länkar som finns på webbplatsen för att undvika brutna länkar.

På Eda kommuns webbplatser länkar vi till

- Myndigheter och samhällsorgan
- Rikstäckande organisationer och förbund
- Lokala organisationer och förbund
- Lokala föreningar
- Turistrelaterade sidor med anknytning till kommunen eller länet

Eda kommun förbehåller sig rätten att besluta om vilka länkar som ska ligga på webbplatserna.

Undantaget är integrerade länkar för pressmeddelanden och nyheter. Detta innebär i korthet att pressmeddelandet och nyheter kan visas på kommunens webbplatser fast det egentligen, rent praktiskt, är publicerat på en annan webbplats som samlar pressmeddelanden från många organisationer och företag.

Länkar får inte kopplas till annonsering eller presenteras så att den upplevs som reklam. Om det finns tveksamheter kring en länks innehåll skall den inte publiceras.

E-tjänster

Internet skall vara en prioriterad kontaktkanal mellan kommunen och medborgare och näringsliv.

En fortsatt satsning på fler e-tjänster är ett sätt att förenkla vardagen för medborgare och näringsliv. Dessutom leder fler e-tjänsterna till en

effektivare verksamhet då det kan avlasta arbetsuppgifter från den kommunala förvaltningen.

Intranätet

Kommunens officiella intranät ”Insidan” ska effektivisera intern informationssökning samt ge tillgång till aktuell information i senaste version. Insidan ska också stärka samhörighetskänslan inom den kommunala organisationen och ge möjligheter till intern dialog med ökat informationsutbyte och ökad kunskap som resultat.

I kommunens intranät ingår samtliga kommunala enheter och bolag i en gemensam struktur och layout.

Sociala medier

Sociala medier är ett samlingsnamn för aktiviteter som kombinerar teknologi och socialt samspel. Exempel på sociala medier är internetforum, chatt, bloggar och kommentarsfunktioner.

Sociala medier kan användas för att öka kännedomen om Eda kommuns verksamheter att föra dialog och tillföra kunskap till organisationen. Sociala medier kan också användas för att locka besökare till webbplatsen och i rent marknadsföringssyfte. Hur informationen sprids och hur dialogen skapas beror på hur verksamheten, behoven och målgruppen ser ut.

Det måste finnas en vilja i organisationen att vara öppen med både bra och dåliga nyheter. Sociala medier handlar om relationer och förutsätter ett långsiktigt engagemang. Aktivt arbete med sociala medier kräver resurser, planering och återkoppling. Sociala medier är en effektiv gratiskanal och handlar om relationer och förutsätter ett långsiktigt engagemang.

Svarstider

På sociala medier förväntar sig frågeställarna snabba svar, Eda kommun har som mål att svarstiden inte ska överstiga en arbetsdag. Insända meddelanden och kommentarer måste därför hållas under uppsikt kontinuerligt.

Vad ska tas bort/raderas i sociala medier?

Felaktiga eller kränkande inlägg måste snabbt åtgärdas. En myndighet är skyldig enligt lag att ta bort meddelanden som strider mot upphovsrätten, lagar om uppvigling, hets mot folkgrupp, barnpornografi och olaga våldsskildring. Innehållet får aldrig vara oetiskt eller brottsligt och kunna leda till förtal eller kränkning.

Kommuner som använder sociala medier är ansvariga för personuppgifter som både de själva och andra publicerar. Därför måste det finnas rutiner för att ta bort felaktiga eller kränkande inlägg samt personuppgifter som är kränkande.

Interna styrdokument

Förutom dessa riktlinjer finns det internt framtagna styrdokument som ska användas som stöd i det praktiska arbetet som t.ex. rutin för ansvarig eller administratör för webb eller sociala medier. De interna styrdokumentena finns att hitta på kommunens intranät.