



Kommunledningskontoret  
Kansli- och kommunikationsavdelningen

## Riktlinje för sociala medier i Kristianstads kommun

Antagen av Kommunstyrelsen, 2018-10-24

Sociala medier är i första hand en plats för dialog och inte en traditionell reklamkanal. Det handlar om att bygga relationer och ha en dialog med våra olika målgrupper.

Sociala medier är en av flera kommunikationskanaler där kommunen har möjlighet att kommunicera delar av vår breda verksamhet. Vi använder sociala medier som en kompletterande kommunikationskanal och de ersätter inte övergripande digitala kommunikationskanaler som webbplats och intranät.

All kommunikation i sociala medier ska följa Kristianstads kommuns kommunikationspolicy och utformas i enlighet med vår grafiska profil.

### Syfte för sociala medier i Kristianstads kommun

#### Nytta

Vår medverkan på sociala medier ska alltid skapa nytta. Innan vi startar ett konto på något socialt medium ska vi alltid göra en bedömning av nyttan, analys av effekten vi vill uppnå samt resurserna som krävs.

#### Dialog

Sociala medier är en kompletterande kanal där vi finns i människors vardag. Där ett av de viktigaste syftena är att ha en dialog mellan medborgarna och kommunens olika verksamheter.

#### Påverkan

Sociala medier ger medborgarna möjlighet till inflytande på styrningen av verksamheterna och den politiska processen. Delaktighet är en förutsättning för en positiv utveckling av vår verksamhet.

#### Ansvar

Vi ska tydligt informera om syfte, regelverk och vårt sätt att arbeta. Det ska också framgå att offentliga inlägg blir allmänna handlingar. Varje verksamhet ska ha mycket god tillsyn



över de sociala medier den ansvarar för. Ersättare ska finnas för att sköta kontroll och kommunikation vid frånvaro.

Vår närvaro på sociala medier ska skötas på ett ansvarsfullt sätt och i enlighet med lagar, kommunens fastställda riktlinjer och rutiner, samt enskilda sociala mediers användarvillkor. Vi ska alltid svara på eventuella kommentarer, frågor eller mejl inom 24 timmar på vardagar samt ha en plan för vem som svarar på vad.

Varje nämnd beslutar, tar ansvar och har en förteckning över de sociala medier där nämnden är aktiv.

### **Övriga kommunikationsdokument**

Som fördjupning och komplement till denna riktlinje för sociala medier finns Kommunikationspolicy för Kristianstads kommun, KS 2018/309, samt rutiner och praktisk vägledning för sociala medier. Rutiner uppdateras kontinuerligt och ska finnas tillgängligt för alla medarbetare.