



# Riktlinjer Extern kommunikation

Detta är en sammanfattning av Karlshamns kommuns riktlinjer gällande de externa kommunikationskanalerna. Hela dokumentet hittar du i First Class under Kommunikation.

Som medarbetare i Karlshamns kommun ska du ha god kännedom om dessa riktlinjer.



Karlshamns kommun • Kommunledningsförvaltningen  
• Kommunikationspolicy • [www.karlshamn.se](http://www.karlshamn.se)

## Riktlinjer

# De externa kommunikationskanalerna

De viktigaste kanalerna för den externa kommunikationen är de förtroendevalda och alla anställda, Karlshamns kommuns webbplats, sociala media, medborgarkontoret, tidningen Karlshamnaren, massmedia samt de kommunala bolagens egna webbplatser, kundtidningar och branschspecifika kanaler och nätverk.

**Att hålla Medborgarkontoret uppdaterat** om förändringar i verksamheten samt vidhålla en god telefonkultur med hänvisningar och telefonsvar underlättar för dem som söker kontakt med oss. En väl fungerande telefonservice, liksom ett professionellt, serviceinriktat bemötande är av stor betydelse för omgivningens uppfattning om verksamheten.

**Den grafiska profilen**, enhetlig layout samt respekt för mottagaren i anslag och ton ska genomsyra allt materiel och kommunikation och därmed förstärka varumärket "Karlshamns kommun". E-post eller fax bör inte användas för oombedda massutskick.

**Det strategiska bildspråket** ska förmedla vårt geografiska läge, mänsklighet, värme och aktivitet.

**Marknadsanalyser, målgruppsanalyser** initieras av informationsenheten och/eller berörda chefer och ska alltid göras i samband med planering av kampanj eller grafisk produkt. Informationsenheten samordnar kommunikationsplaner och aktivitetsplaner i enlighet med dessa analyser.

## Webbplatser

Kommunens webbplatser ska ha en gemensam grafisk profil men kan beroende på verksamhet och samarbetspartners undantagsvis ha olika grafiska uttrycksätt. Undantag får också göras för kampanjprojekt- och bloggsidor efter informationsenhetens godkännande. De kommunala bolagen kan ha behov av att profilera sin verksamhet i en annan grafisk miljö än Karlshamns kommuns men bör sträva efter koncerngemensamma kännetecken. Det ska alltid tydligt framgå på de

kommunala bolagens webbplatser att ägaren är Karlshamns kommun. Arbetet med de kommunala bolagens externa kommunikationskanaler regleras i övrigt av dem själva. För de kommunala förvaltningarna gäller följande (med "webbplatsen" avses Karlshamns kommuns gemensamma webbplats, [www.karlshamn.se](http://www.karlshamn.se), med underliggande sidor):

- Förvaltningar och enheter i kommunens organisation får inte ha egna domäner/webbplatser utan ingår i Karlshamns kommuns domän. Undantag får göras för kampanj- projekt- och bloggsidor efter informationsenhetens godkännande.
- Informationschefen är ansvarig utgivare för webbplatsen. Förvaltningarna utser innehållsansvarig för respektive verksamhet. Vem som är innehållsansvarig ska framgå på samtliga sidor, liksom den ansvariges e-post. Tekniska frågor som har konsekvenser för webbplatsens funktion eller utseende, samt hur det praktiska arbetet med webbplatsen sker beslutas av informationsenheten. Övriga tekniska frågor ansvarar intern service/data för.
- Varje förvaltning har skyldighet att utse en eller flera webbredaktörer som har ansvar för att regelbundet uppdatera respektive förvaltnings information.
- Webbplatsen ska användas för en dynamisk dialog med användarna och kontinuerligt uppdateras. Webbplatsen ska i största möjliga mån struktureras utifrån användarnas behov.
- Webbplatsen ska vara tillgänglig för personer med språkbegränsningar eller funktionsnedsättningar och följa rekommenderade standarder avseende tillgänglighet. Se även riktlinjer för tillgänglighet.
- Kommunens webbplats är efterfrågad för artiklar och annonser men får endast användas för kommunkoncernens verksamhet eller när kommunen är en samverkanspartner. Vid krisberedskap kan annan tolkning förekomma.

## Sociala medier

Genom att använda sociala medier kan personuppgifter komma att behandlas, vilket innebär att reglerna i personuppgiftslagen måste följas.

I de fall där verksamheter erbjuder en tjänst för andra att göra inlägg på är verksamheterna också ansvariga för att följa andras publiceringar där. Ytterst ansvarig för det som publiceras är dock alltid respektive nämnd. Exempel på sådana tjänster är bloggar, forum och Facebook-sidor.

I de fall där organisationen inte har kontroll över och kan styra andras publiceringar är verksamheterna och nämnderna inte ansvariga för dessa. Ett exempel på en sådan tjänst är Twitter.

För behandling av personuppgifter gäller bland annat följande regler.

- Kränkande personuppgifter får inte publiceras.
- Uppsikt krävs även över andras publiceringar för att upptäcka kränkande personuppgifter.
- Publicerade kränkande personuppgifter skall tas bort .

Märk väl att användningsvillkoren för en viss tjänst kan innebära restriktioner i hur en verksamhet kan och får använda tjänsten. Ett exempel på detta är Facebooks användningsvillkor som begränsar registrering för tjänsten till personliga konton, det vill säga organisationer och företag är inte tillåtna att ha ett vanligt Facebook-konto utan är hänvisade till så kallade Facebook-sidor.

Informationsenheten har ett samordnande ansvar för användning av sociala medier i kommunen. Informationsenheten håller en förteckning över alla kommunikationskanaler som används för kommunens räkning och därför ska dessa anmälas till informationsenheten.

All närvaro i sociala medier från Karlshamns kommun skall presenteras och kunna nås via kommunens webbplats [www.karlshamn.se](http://www.karlshamn.se).

Kommunens webbplats skall erbjuda en aktuell ögonblicksbild av informationsflödet från kommunens närvaro i sociala media.

Respektive förvaltning ansvarar för sin egen kommunikation. Förvaltningarna bestämmer själva vilka tjänster som används och vem som får representera förvaltningen i sociala medier.

## Allmänt gäller följande

1. Användning av sociala medier för kommunens räkning skall ske som ett led i tjänsteutövningen och det är respektive förvaltning som skall ge tjänsteuppdraget.
2. I uppdraget om närvaro i sociala medier skall ingå:
  - att besvara inkomna publiceringar som riktas till myndigheten.
  - att (i tillämpliga fall) vidarebefordra publiceringar riktade till myndigheten till någon som kan besvara dessa.
  - att avpublicera inlägg i enlighet med punkt 4.
3. Kommentarer får inte bryta mot gällande lagstiftning och skall hanteras i enlighet med regler om allmänna handlingar. De får således inte innehålla:
  - förtal, personliga angrepp eller förolämpningar.
  - hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier.
  - olovliga våldsskildringar eller pornografi.
  - uppmaningar till brott eller utgöra annan brottslig verksamhet.
  - olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material.
4. Publiceringar som strider mot listan i punkt 3 skall sparas tillsammans med information om tid, datum och dess avsändare och sedan avpubliceras skyndsamt (för frågor som berör punkt 4, kontakta informationsenheten i dessa ärenden).

## Att tänka på

Informera tydligt om syftet med tjänsten, vilken typ av dialog som önskas samt vad som inte accepteras och vad som händer om detta inte följs.

## Exempel

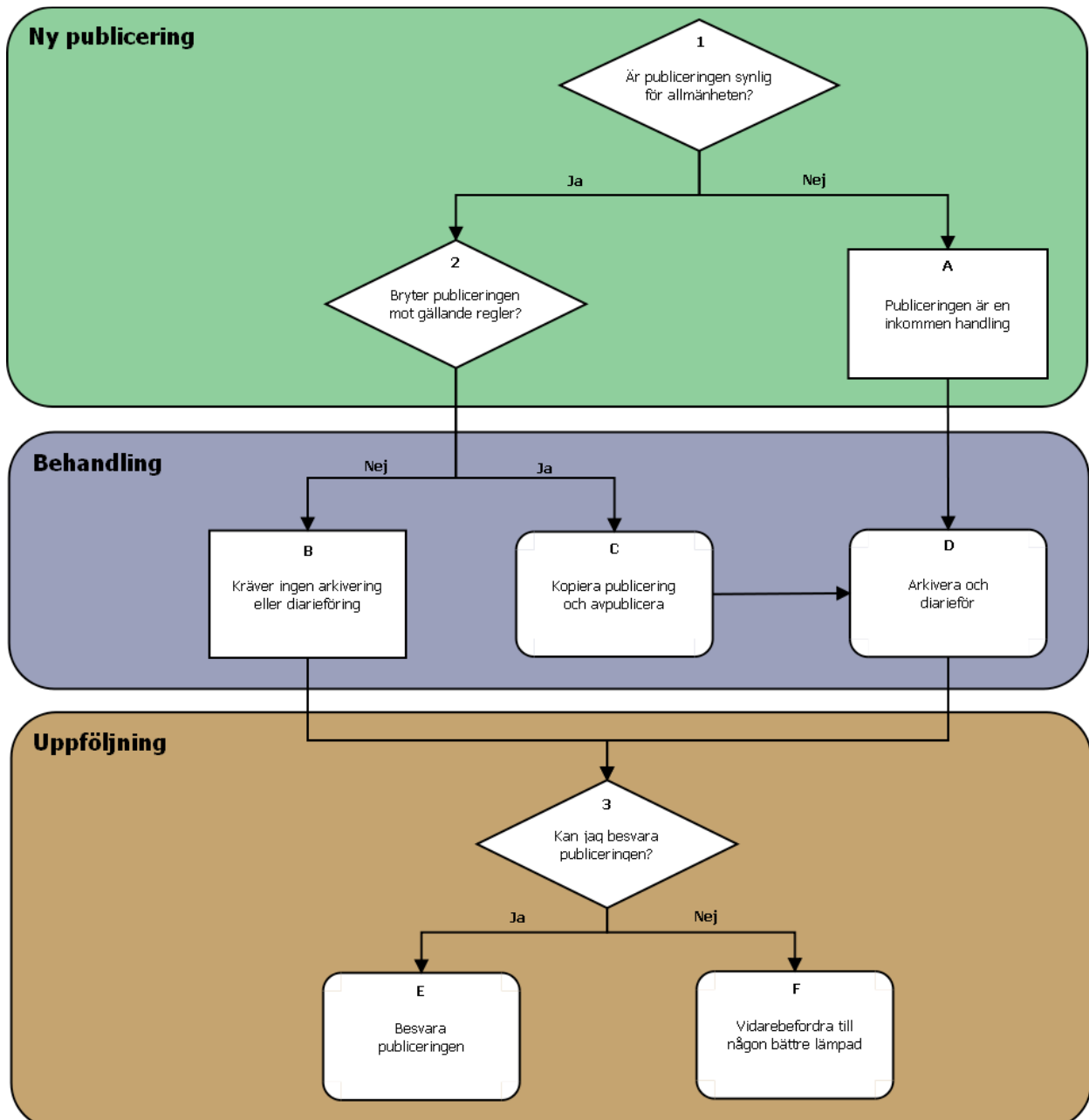
- Vi förbehåller oss rätten att ta bort olämpliga inlägg.
- Vi tillåter inte marknadsföring av kommersiella produkter och tjänster.
- Vi tillåter inte länknings till webbplatser av typen...

- Uppmana alla att rapportera kränkande eller olämpligt innehåll och se till att ha rutiner för att hantera detta. I flera fall finns denna typ av rapporteringsfunktion som en del i tjänsten, till exempel Facebook och många bloggverktyg. Använd och informera om de ”inbyggda” funktionerna för rapportering av olämpliga inlägg.
- Synliggör tydligt att det är verksamheten som står bakom tjänsten samt vilka publiceringar som kommer från verksamheten.
- Svar på publiceringar i sociala medier bör ske snabbt.
- Använd gärna ett personligt tilltal och en personlig ton i publiceringar i sociala medier.
- Det skall vara enkelt att komma i kontakt med ansvarig förvaltning på kommunen för att framföra synpunkter. Det skall tydligt framgå att man bör kontakta kommunen via telefon, e-post eller personligt besök när det gäller enskilda ärenden.

Flödesschemat på nästa sida visar arbetsgången i hanteringen av nya publiceringar. Nya publiceringar kan t.ex. vara kommentarer, synpunkter eller andra inlägg på en blogg eller en Facebook-sida.

## Flödesschema

# Hantering av nya publiceringar





Karlshamns kommun • Kommunledningsförvaltningen • Personal  
0454-811 30 • [personal@karlshamn.se](mailto:personal@karlshamn.se) • [www.karlshamn.se](http://www.karlshamn.se)