

# Retningslinjer for bruk av sosiale medier i Meråker kommune

---

## Ansattes og folkevalgtes bruk av sosiale medier privat

1. Vær bevisst på rollen din som ansatt i Meråker kommune
2. Vurder nøye om du som privatperson skal ha kontakt med elever/brukere/pårørende eller leverandører i sosiale medier. Selv om du i utgangspunktet synes det er greit å skille mellom rollene, kan dette over tid føre til situasjoner som kan oppleves problematisk for begge parter.
3. Husk at reglene om taushetsplikt, personvern, ytringsfrihet, lojalitetsplikt mv som du forholder deg til i din jobb i Meråker kommune, også gjelder når du opptrer som privatperson i sosiale medier.
4. Presiser at du ikke ytrer deg på vegne av Meråker kommune hvis det kan reises tvil om din rolle.
5. Henvendelser direkte til Meråker kommune skal besvares av administrator på de forskjellige medier.
6. Husk at internett er permanent, det kan være vanskelig å slette det du har skrevet

## Forholdet til pasient/brukere/elever.

1. Ikke publiser helse- eller personopplysninger.
2. Pass på at pasienter, pårørende, barn eller elever ikke kommer med på bilder, og derved kan bli identifisert, dersom du legger ut bilder fra din arbeidsplass.
3. Vær varsom med å fortelle / videreformidle pasient-/brukerhistorier. Selv i en anonymisert form kan individuelle særtrekk gjøre at personer identifiseres eller gjenkjennes - da brytes taushetsplikten
4. Ved videreformidling av personopplysninger må samtykke innhentes.

## Kommunens offisielle medier

Sektorsjef SSOK/Web-ansvarlig er ansvarlig for driften av de offisielle medier i kommunen. Det opprettes en gruppe personer som sammen sørger for å kommunisere med brukerne.

Gruppens oppgaver:

1. Vær til stede, delta i debatten. Husk at du alltid representerer kommunen.
2. Svar på spørsmål og kommentarer
  - Si takk for skryt
  - Svar også på nøytrale kommentarer (som er henvendt til kommunen)
  - Svar alltid på negative kommentarer, men vurder selv hvor lenge du vil at dialogen skal opprettholdes.
  - Rett alltid opp feil fakta.
3. Tilpass formen på svaret etter henvendelsens form og innhold.

4. På spørsmål som krever saksbehandling må innsenderen gjøres oppmerksom på at det må sendes en formell henvendelse til kommunen på dette, evt. videresendes til rette saksbehandler.
5. Innsenderen som henvender i saker som krever saksbehandling, eller har verdi som dokumentasjon, må gjøres oppmerksom på kommunens dokumentasjonsplikt. Spørsmålet skal i tillegg videreformidles til rette instans og arkiveres.
6. Vær bevisst på skillet mellom administrativt og politisk nivå.
7. Henvis kun til rådmannens innstilling i saker.

Kommunal mail skal kun brukes til jobbrelatert innhold. Mail du sender som privatperson skal ikke sendes via den kommunale mailen. Det skal alltid gå klart fram hvem du representerer. Deg selv eller om det er kommunen som arbeidsgiver.

Vedtatt i kommunestyre 24.04.2017 sak 41/17