

# Retningslinjer for bruk av sosiale medier i Tydal kommune

---

## Ansattes bruk av sosiale medier privat

1. Vær bevisst på rollen din som ansatt i Tydal 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 Tydal kommune, også gjelder når du opptrer som privatperson i sosiale medier.
4. Presiser at du ikke ytrer deg på vegne av Tydal kommune hvis det kan reises tvil om din rolle
5. Henvendelser direkte til Tydal kommune skal besvares av administrator på de forskjellige kontoene
6. Husk at internett er permanent, det kan være vanskelig å slette det du har skrevet

## Kommunens offisielle kontoer

Leder Servicekontor er ansvarlig for driften av den offisielle kontoen.

Det opprettes en gruppe personer som sammen sørger for å kommunisere med brukerne.

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
5. På spørsmål som krever saksbehandling, eller har verdi som dokumentasjon, må innsender 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