



## Leiðbeiningar um notkun samfélagsmiðla á vegum Sveitarfélagsins Skagafjarðar

*Samfélagsmiðlar eru vefir og forrit sem gera notendum kleift að búa til og deila á milli sín rafrænu efni. Þeir hafa á undanförnum árum öðlast sífellt meira vægi og geta verið öflug leið til að ná til þjónustupega og annarra íbúa samfélagsins. Algengasti samfélagsmiðillinn sem stofnanir á vegum sveitarfélagsins nota er Facebook.*

### 1. Tilgangur:

- Að efla ímynd Sveitarfélagsins Skagafjarðar.
- Að auka upplýsingaflæði til íbúa og þjónustupega sveitarfélagsins.
- Að nýta samfélagsmiðla til að ná til fleira fólks.
- Að auka sýnileika sveitarfélagsins.

### 2. Megináherslur:

- Við erum upplýsandi, jákvæð og kurteis.
- Við tölum um alla af virðingu.
- Við vöndum valið á því efni sem við birtum og deilum engu sem vafi leikur á að leyfi sé fyrir að birta og birtum ekkert sem er meiðandi.
- Þegar samskipti fara fram í nafni stofnana á vegum sveitarfélagsins miðlum við staðreyndum og hlutlausu sjónarhorni af fyllstu virðingu við viðmælendur.
- Persónulegar skoðanir þeirra sem fara með stjórn samfélagsmiðla mega aldrei skína í gegn í svörum við fyrirspurnum eða við deilingu efnis.
- Við kappkostum að svara öllum fyrirspurnum sem berast til stofnana á vegum sveitarfélagsins í gegnum samfélagsmiðla.
- Ef fyrirspurn ætti að beinast annað en til sveitarfélagsins, leiðbeinum við viðkomandi eftir fremsta megni hvert hann skuli beina fyrirspurninni.

### 3. Almenn:

- Við eigum góð samskipti á samfélagsmiðlum.
- Við tölum við alla af virðingu.
- Við förum ekki í vörn þó við fáum neikvæðar athugasemdir.
- Við svörum fyrirspurnum á upplýsandi hátt.
- Við viðurkennum mistök og leiðréttum þau hratt og örugglega.
- Við virðum friðhelgi einkalífsins með því að veita aldrei upplýsingar um einkahagi fólks eða einstök mál sem eru í gangi.
- Við berum ábyrgð á því efni sem við deilum á samfélagsmiðlum.
- Við berum virðingu fyrir fólki og málefnum og líðum ekki fordóma, níð, einelti eða móðganir.

### 4. Höfum í huga:

- Allt sem sagt er á samfélagsmiðlum hefur áhrif á ímynd sveitarfélagsins.
- Það sem sett er á netið, verður alltaf á netinu. Ekki er hægt að koma í veg fyrir að efni nái dreifingu þrátt fyrir að því sé eytt út af samfélagsmiðli.
- Ef þú ert í vafa, þá skaltu leita ráða hjá yfirmanni eða samstarfsmanni.



## 5. Dæmi um það sem við deilum á samfélagsmiðlum:

- Tenglar á fréttir af heimasíðum stofnana, á samfélagsmiðlum má hafa inngangstexta á léttari nótum en fréttina sjálfa.
- Tenglar af fréttum annarra miðla sem fjalla á upplýsandi hátt um málefni sveitarfélagsins (t.d. viðburðir í sveitarfélaginu).
- Umfjöllun um viðburði á vegum sveitarfélagsins.
- Áminningar um viðburði eða verkefni á vegum sveitarfélagsins.
- Góðar kveðjur eða léttar athugasemdir um daginn og veginn (Gleðilegt nýtt ár!)

## 6. Aðgangur stofnaður:

- Þegar reikningur er stofnaður á samfélagsmiðli fyrir stofnun á vegum sveitarfélagsins skal senda upplýsingar um slíkt á [skagafjordur@skagafjordur.is](mailto:skagafjordur@skagafjordur.is).
- Facebook síður á vegum stofnana sveitarfélagsins eru „like“ síður. Ekki skal stofna reikning eins og um einstakling væri að ræða.
- Yfirmaður hvernar stofnunar ber ábyrgð á því hverjum falið er það hlutverk að sinna samfélagsmiðlum þeirrar stofnunar.
- Þeim sem veittur er aðgangur að samfélagsmiðli skal skrifa undir sérstakt eyðublað þar sem hann heitir því að fylgja leiðbeiningum þessum og er afrit sent á [skagafjordur@skagafjordur.is](mailto:skagafjordur@skagafjordur.is). Starfsmaður fær afrit til eignar.
- Brjótí starfsmaður gegn leiðbeiningum þessum, getur það leitt til þess að viðkomandi verði veitt skrifleg áminning.

Ásta Björg Pálmadóttir sveitarstjóri