

CHECKLISTA FÖR INLÄGG OCH KOMMENTARER PÅ **FACEBOOK**

Facebook är en viktig kanal för attkommunicera med Karlstadsborna. Så här jobbar vi för att alla ska känna sig välkomna och trevligt bemötta på Karlstads kommuns Facebooksidor.



VAR PERSONLIG MEN INTE PRIVAT

Använd alltid Karlstads kommuns konto när du svarar på inlägg i din yrkesroll.

När du svarar på inlägg/kommentarer ska du skriva under med ditt för- och efternamn och din titel. Att svara med ditt namn är personligt och bidrar till att skapa förtroende. Genom att ange din titel talar du om att du är insatt i det du svarar om.

Samma person ska i möjligaste mån besvara följdfrågor.

Bara i undantagsfall är det okej att svara anonymt, det kan till exempel vara om du är orolig för att bli utsatt för allvarliga hot eller trakasserier.

SVARA INOM ETT DYGN

Vi svarar på Facebook mellan klockan 08.00–17.00 på vardagar. Genom att ge snabba svar kortar vi trådar, vilket är särskilt viktigt i frågor som oroar och engagerar många.

Avsätt alltid tid för att moderera i de inlägg du gör, du kan inte bara lämna inlägget och tro att det ska gå bra.

TIPS NÄR DU GÖR INLÄGG ELLER SVARAR

Skriv så enkelt som möjligt och krångla inte till det med formella ord. Tänk på att alla ska förstå.

- ✗ **Skriv inte:** Jag har kontaktat ... och bett dem svara er.
- ✓ **Skriv istället:** Jag har kontaktat ..., vi hör av oss så fort vi vet svaret!

- ✗ **Skriv inte:** Detta är ett ärende för ...
- ✓ **Skriv istället:** Den här frågan vet ... svaret på. / Detta är en fråga för ...,

- ✗ **Skriv inte:** Förtroendevalda
- ✓ **Skriv istället:** Politikerna, kommunens politiker

- ✗ **Skriv inte:** Framföra åsikter
- ✓ **Skriv istället:** Ställa frågor och lämna synpunkter

- ✗ **Skriv inte:** Jag skickar vidare för åtgärd
- ✓ **Skriv istället:** Jag skickar dina synpunkter till rätt person.

Försök att känna av personens ton i inlägget. Har personen en otrevlig eller elak ton är det inte säkert att det passar med en övertrevlig ton tillbaka.

Diskutera gärna med dina kollegor om hur ni ska svara. Att bolla idéer kan underlätta och utveckla svaret.

FÖRSLAG PÅ INLEDNINGSPHRASER

Försök att variera svaren så gott det går. Har du nyligen inlett ett svar med "Hej! Tack för din fråga!" så svara gärna på ett annat sätt i inlägget efter.

För att undvika att svaren känns automatiserade är det viktigt att svara på personens inlägg så att det känns riktat till denne. Fånga gärna upp något som står i inlägget. Om en person till exempel börjar inlägget med "God morgon!" är det bra att svara på liknande sätt; "God morgon namn!" Detta gäller även om personen visar till exempel missnöje över något, det är viktigt att se vad personen skriver och bemöta det.

FÖRSLAG PÅ INLEDNINGSPHRASER

- Vad kul att du är intresserad av ...
- Jag skickar frågan vidare till ... så återkommer vi så snart vi vet svaret.
- Javisst är det roligt ...
- Det var tråkigt att höra ...
- Det lät inte kul ...
- Jag är hemskt ledsen att ...
- Vad synd att ...

FÖRSLAG PÅ AVSLUTNINGSPHRASER

- Ha en bra dag! Vänliga hälsningar, namn
- Hoppas du får en fin dag! Hälsningar, namn
- Ha det bra! Hälsningar, namn
- Ha en skön helg!
- Må så gott!

SKRIVREGLER

- Karlstadsbor ska skrivas med s och stort K.
- Skriv Facebook med stort F och skriv ihop Facebooksida eller använd bindestreck; Facebook-sida, inte Facebook sida.
- Kontaktcenter ska skrivas med stort K.
- Undvik förkortningar, skriv exempelvis inte m.m, ca och d.v.s. skriv istället ut orden; med mera, cirka och det vill säga.
- Nämnder, förvaltningar och enheter skrivs med liten begynnelsebokstav. Till exempel kommunstyrelsen, kommunledningskontoret och kommunikationsenheten.
- När du ska skriva till exempel teknik- och fastighetsförvaltningen, glöm inte bindestrecket efter första ordet och att det andra ordet ska sitta ihop med förvaltningen.
- Använd ord som mottagaren förstår och beskriv vår verksamhet så enkelt som möjligt. Skriv genomföra eller införa, människa och minska. Undvik orden implementera, individ och reducera.
- Använd svenska ord med svensk stavning och svensk böjning. Skriv till exempel mejl eller e-post inte mail eller e-mail.

LÄNKNING TILL ANDRAS SIDOR

Länka alltid om du hänvisar till en annan Facebooksida eller en webbplats. Gör ett @ och börja skriva namnet på Facebooksidan du ska länka till. Då kommer det upp alternativ. Om du ska länka till en annan webbplats räcker det med att skriva in adressen.

DETTA SKA TAS BORT

Vi ska ta bort följande som skrivs i inlägg/kommentarer:

- **Sekretessbelagda eller känsliga personuppgifter om enskilda personer**

Uppgift som omfattas av sekretess kan vara uppgifter om ekonomiskt bistånd enligt socialtjänstlagen. Exempelvis att en biståndstagare namnges eller liknande.

Ett exempel på känslig personuppgift är medlemskap i fackförening, uppgift om sjukdomstillstånd, uppgift om graviditet eller liknande. Tänk på att det är skillnad mellan att publicera en uppgift om sig själv eller någon annan. Ett exempel: om jag skriver på min egen Facebooksida att jag är medlem i Jusek så är det inget problem, men skriver jag att någon annan är det så blir det fel.

- **Kränkningar**

Kränkning innebär att behandla en person nedsettande i ord eller handling, eller att göra ingrepp i dennes rättigheter eller frihet. Det handlar om förolämpningar, förödmjukelser, skymfningar eller att såra någon.

- **Förtal eller personliga angrepp**

Förtal är ett brott som innebär att sprida uppgifter om någon, genom att utpeka denne som brottslig eller klandervärd i sitt levnadssätt eller lämna andra uppgifter som är ägnade att utsätta denne för andras missaktning.

- **Hets mot folkgrupp**

Hets mot folkgrupp är ett hatbrott som innebär att offentligt sprida uttalanden som hotar eller uttrycker missaktning för en eller flera utpekade folkgrupper. Några exempel: etnisk härkomst, religiös övertygelse, sexuell läggning eller könsidentitet.

- **Sexistiska yttranden eller andra trakasserier**

Sexism innebär att nedvärdera och göra skillnad på människor enbart på grund av deras könstillhörighet. "Lilla gumman", "flicksnärta", "gnällkärring" är några uttryck som används för att nedvärdera kvinnor. Insinuationer och kommentarer om någons utseende eller plumpa skämt i allmänhet om personer på grund av könstillhörighet kan också vara diskriminerande.

Trakasserier omfattar ett brett spektrum av beteenden av stötande karaktär. Det handlar om att återkommande uppröra och störa. Lagligt sett är trakasserier uppsåtliga handlingar som anses hotfulla eller störande.

- **Reklam**

- **Våldsskildringar eller pornografi**

- **Länkar som man inte genom länknamnen kan se vad de leder till**
Vi tar bort länkar i inlägg/kommentarer som man inte genom länknamnen kan se vad de leder till. Detta för att förhindra att besökare på vår sida skickas vidare till sidor med exempelvis skildringar av våld, djurplågeri eller pornografi.
- **GIF-bilder**
Vi tar bort GIF-bilder i inlägg/kommentarer, de uppfattas som störande av de som följer sidan och de tillför inte något.
- **Uppmaningar till brott**
- **Marknadsföring av möten och manifestationer där ett politiskt parti är arrangör**
Politiska partier i Sverige: Centerpartiet, Liberalerna (tidigare Folkpartiet), Moderaterna, Kristdemokraterna, Socialdemokraterna, Vänsterpartiet, Miljöpartiet, Sverigedemokraterna, Feministiskt initiativ, Nordiska motståndsrörelsen, Piratpartiet, Svenskarnas Parti, Rättvisepartiet Socialisterna med flera.
På webbplatsen val.se hittar du en lista över registrerade partier i Sverige.
- **Taggningar av Karlstads kommun i inlägg om möten/manifestationer där ett politiskt parti är arrangör**
- **Inlägg/kommentarer från uppenbara fejkkonton**
De som skriver inlägg/kommentarer på sidan ska skriva i eget namn. Det är inte okej att använda anonyma konton/fejkkonton med namn som Jan Banan, Stålmannen eller liknande.

KOMMENTERA DET DU TAR BORT

Här listas några förslag till kommentarer du kan använda för att förklara varför vi tar bort inlägg/kommentarer och blockerar fejkkonton:

- **Inlägg/kommentarer som innehåller svordomar och grovt språk**

”Hej! Jag har tagit bort några av kommentarerna i det här inlägget. Det här ska vara en öppen och välkomnande sida för dialog där vi behandlar varandra med respekt. Personangrepp och grovt språk är inte okej!”

- **Fejkkonton**
”Det är inte okej att använda anonyma konton/fejkkonton med namn som Jan Banan, Stålmannen eller liknande. Vi blockerar fejkkonton från sidan om vi upptäcker dem.”

”Vill du lämna upplysningar eller synpunkter anonymt till Karlstads kommun är du välkommen att kontakta oss via brev, e-post, telefon eller via webbformulär på karlstad.se.”

- **Inlägg/kommentarer som inte är sakliga och hör till det aktuella ämnet**
”Det är inte okej att bemöta ett inlägg genom att skriva om något helt annat än det frågan handlar om – det bidrar inte till en levande och öppen dialog på sidan.”
- **Inlägg/kommentarer/länkar som är uppenbart falska**
”Det är inte okej att använda vår Facebooksida för att sprida falska uppgifter.”

SKÄRMDUMPA INNAN DU RADERAR

Förtal, hat eller hot som förekommer på Karlstads kommuns Facebooksidor ska tas bort. Men kom ihåg att skärmdumpa innan du raderar. Om du använder Komfo så sparas det som raderats automatiskt i systemet, då behöver du inte skärmdumpa innan.

Om samma person fortsätter med förtal, hat eller hot behöver detta finnas dokumenterat för polisanmälan. Ibland kan inte en enskild händelse räcka för åtal men många händelser från en och samma person skapar ett mönster. Kontakta kommunens säkerhetskoordinator om du har frågor om när en polisanmälan ska göras.



KARLSTADS KOMMUN

Karlstads kommun, kommunikationsenheten, 651 84 Karlstad.

Tel: 054-540 00 00. E-post: karlstadskommun@karlstad.se Webbplats: karlstad.se