

Checklista för sociala medier – starta och driva konto

Den här checklistan gäller för dig som vill starta och ansvara för ett konto i sociala medier i Tomelilla kommuns namn. Som myndighet ska vi kommunicera sakligt, korrekt, tillgängligt och rättssäkert.

Skapa konto eller sida

- Stäm alltid av med närmaste chef och kommunikatör innan du startar ett konto.
- Ge kontot ett namn som tydligt visar vilken verksamhet i Tomelilla kommun som är avsändare.
- Använd profilbild enligt kommunens grafiska profil. Kommunikatör tillhandahåller bilden.
- Använd en omslagsbild som är relevant för verksamheten och innehåller verksamhetens namn i vitt, centrerat i bilden. Kommunikatör hjälper till.
- Skriv en beskrivande text som förklarar verksamhetens uppdrag och länka till tomelilla.se eller relevant undersida.
- Säkerställ att flera personer, samt att kommunikatör på kansli- och kommunikationsavdelningen, har till kontot.

Planera och publicera

- Ta fram en enkel plan för vad och varför ni publicerar.
- Publicera regelbundet, minst ett inlägg per vecka.
- Anpassa innehållet efter målgrupp.
- Publicera korrekt, saklig och uppdaterad information.
- Rätta fel så snart som möjligt och var tydlig om rättelser.

Integritet, GDPR och rättigheter

- Publicera aldrig personuppgifter utan rättsligt stöd eller samtycke.

- Använd kommunens GDPR-blanketter vid behov. [De finns här](#).
- Kom ihåg att allt som publiceras i kommunens kanaler är allmän handling.
- Använd endast bilder och filmer som du har rätt att använda.
- Inhämta samtycke från personer som syns på bild eller film.

Reklam och opartiskhet

- Gör inte reklam för företag, produkter eller externa verksamheter.
- Undvik produktplacering, varumärken och logotyper om de inte är nödvändiga.
- Kommunicera opartiskt och i enlighet med kommunens uppdrag.

Tillgänglighet och språk

- Skriv tydligt, enkelt och inkluderande.
- Undvik interna begrepp och facktermer.
- Använd alt-texter till bilder och texta filmer.
- Säkerställ god kontrast och läsbarhet, särskilt i mobil.

Taggar och synlighet

- Använd **#tomelillapåösterlen** i inlägg där det är relevant.
- Använd vid behov även:
#naturligatomelilla #kreativatomelilla #godatomelilla
- Taggarna är kopplade till kommunens varumärkesstrategi.

Interagera och bemöt

- Läs och besvara kommentarer dagligen, måndag–fredag.
- Svara professionellt och respektfullt.
- Signera svar med förnamn och titel.
- Delta i dialog, men undvik debatt eller ställningstaganden.

Allmän handling och diarieföring

- Diarieför kommentarer, inlägg, bilagor och meddelanden som:
 - innehåller klagomål eller synpunkter
 - rör pågående ärenden
 - initierar ett ärende
- Följ kommunens rutiner för dokumentation och arkivering.

Moderering och otillåtet innehåll

- Spara, polisanmäl och diarieför brottsligt material.
- Ta bort brottsligt innehåll skyndsamt enligt gällande rutiner.
- Kontakta kommunikationsavdelningen vid svåra, kränkande eller olämpliga kommentarer.
- Radera inte innehåll utan stöd i kommunens modereringsrutiner.

Kontinuitet och avslut

- Säkerställ att kontot hålls aktivt över tid.
- Informera kommunikatör vid förändringar i ansvar.
- Avsluta konton som inte längre är aktuella i samråd med kommunikatör.

Lycka till!

Du är alltid välkommen att kontakta kommunikatör på kommunikation@tomelilla.se.