

Reglur um samfélagsmiðla Reykjavíkurborgar

Efnisyfirlit

1. Stefna og gildissvið
2. Almennar reglur
3. Stofnun nýrra reikninga
4. Fyrirspurnir á samfélagsmiðlum
5. Öryggis- og tæknimál
6. Vafasamt efni
7. Ritstjórnarleg ábyrgð
8. Uppfærsla

Síðast uppfært: [júní 2021]

Stefna og gildissvið

Allir samfélagsmiðlar sem starfræktir eru undir nafni eða merki Reykjavíkurborgar skulu leitast við að veita skýrar og greinargóðar upplýsingar, deila uppbyggandi og eftir því sem við á, jákvæðu efni sem á erindi við borgarbúa. Öll miðlun á samskiptamiðlum er skipulögð og hugsuð sem liður í víðtækari og samræmdri upplýsingamiðlun, s.s. á vef Reykjavíkurborgar (reykjavik.is) og á vefjum einstakra starfsstaða.

Samskiptateymið er til ráðgjafar, setur ákveðnar grunnreglur í samskiptum, og heldur utan um heildarmyndina á samskiptamiðlum jafnt sem öðrum ytri og innri miðlum Reykjavíkurborgar.

Ætlast er að til að ritstjórnir og aðrir sem koma að stjórnun samfélagsmiðla framfylgi þessum reglum og gæti ávallt fyllsta velsæmis í samskiptum við notendur samfélagsmiðla borgarinnar. Hér eru listaðar helstu reglur sem er óskað eftir að séu hafðar í huga í öllum samskiptum:

- Virðing í efnistöðum og viðbrögðum
- Réttar og óhlutdrægar upplýsingar
- Lög og reglur um Persónuvernd
- Viðmið um auglýsingar og kostun

Almennar reglur

Ritstjórn hvers samfélagsmiðils kemur sér saman um og skráir tilgang miðilsins, ákveður markhópa, efnisnálgun og rödd. Einnig skal ritstjórn ákveða verklag og verkaskiptingu. Mikilvægt er að ákveða tíðni færslna og vöktun ásamt því að vera með áætlun um efnisgerð.

Rétt er að setja upplýsingar og almennan fyrirvara inn í „About“ svæðið á miðlum eftir því sem við á.

- Allir miðlar sem starfræktir eru í nafni Reykjavíkurborgar, sviða eða starfsstaða hennar skulu innihalda setningu um Reykjavíkurborg og tengingu á vefsíðuna reykjavik.is.
- Allir miðlar sem starfræktir eru í nafni Reykjavíkurborgar, sviða eða starfsstaða hennar skulu vera skráðir hjá samskiptateymi Reykjavíkurborgar ásamt upplýsingum um ritstjórn og tengiliði.
- Aldrei skal stofna formlegan reikning fyrir starfsemi í nafni Reykjavíkurborgar tengdan persónulegum reikningi einstaklings.
- Persónugreinanleg málefni, nafnbirtingar eða myndbirtingar af einstaklingum sem ekki liggur fyrir samþykki frá, eiga ekki að vera á samskiptamiðlum borgarinnar.
- Börn njóta sérstakrar verndar samkvæmt persónuverndarlögum og því sé sérstaklega mikilvægt að afla samþykkis foreldra/forsjáraðila ef til stendur að birta myndir af börnum á samfélagsmiðlum.
Sjá [viðmið um myndatökur í skóla- og frístundastarfi](#)
- Ef um myndbirtingar af opinberum viðburðum er að ræða gilda almennari reglur um persónuvernd en rétt er að leita jafnan eftir samþykki um birtingu á samfélagsmiðlum sem og öðrum miðlum.

Stofnun nýrra reikninga

Áður en starfsfólk stofnar til nýs reiknings á samfélagsmiðlum í nafni Reykjavíkurborgar eða sem tengist Reykjavíkurborg formlega með einhverjum hætti, skulu þeir leita til samskiptateymis sem sér um að veita leyfi fyrir nýjum reikningum og halda utan um alla samfélagsmiðla á vegum borgarinnar.

Áður en leyfi er sótt skal umsækjandi hafa tekið saman hlutverk og markmið með stofnun nýs reiknings, gera úttekt á mögulegum notendum, og setja saman greinargerð um hver muni bera ábyrgð á ritstjórn, persónuvernd, efnisgerð, gæðastjórnun og uppfærslum, auk þess að setja niður röksemdir fyrir því hvers vegna það efni sem birta skal á nýjum miðla rúmast ekki á öðrum miðlum borgarinnar. Stefnt er að því að útbúa rafrænt form fyrir umsóknir um stofnun nýrra reikninga.

Ennfremur skulu nýir reikningar ávallt falla að almennum notendaskilmálum Reykjavíkurborgar.

Markmið með þessu fyrirkomulagi er ekki að hamla samskiptum heldur að leitast við að auka samræmi og samþættingu í ytri miðlun og samskiptum Reykjavíkurborgar.

Fyrirspurnir á samfélagsmiðlum

Ávallt skal leitast við að svara fyrirspurnum á samfélagsmiðlum hratt og áreiðanlega. Hafa skal eftirfarandi í huga þegar svarað er:

- Öll svör skulu vera kurteisleg og sett fram af virðingu og nærgætni.
- Ef er um auðveldla afgreiðslu að ræða, svo sem staðreyndaspurningu eða svar sem má afgreiða með því að benda á vefsíðu, skal svara beint.
- Ef er um flóknara mál að ræða skal bjóða viðkomandi að koma málinu formlega á framfæri í gegnum abendingar.reykjavik.is og eða benda á aðrar leiðir fyrir formleg erindi til borgarinnar.

Engin formleg afgreiðsla stjórnsýsluerinda fer fram á samfélagsmiðlum.

Öryggis- og tæknimál

- Ákveða þarf hvaða starfsfólk Reykjavíkurborgar hefur fullan aðgang að samfélagsmiðlum (sem admin) og skal leitast við að halda fjölda þeirra í lágmarki, helst ekki fleiri en 2-3 á hverjum miðli.
- Utanaðkomandi ráðgjafar og samstarfsaðilar skulu hafa takmarkaðan aðgang.
- Ef starfsmaður í ritstjórn sem gegnt hefur hlutverki stjórnenda miðils (admin) hættir störfum skal loka fyrir aðgengi hans þegar starfstíma lýkur.
- Huga þarf að styrk lykilorða og setja upp reglulegar áminningar að breyta lykilorðum.

Vafasamt efni

Það skal setja upplýsingar og almennan fyrirvara inn í „About“ svæðið á síðunni.

- Ef innlegg berast sem innihalda persónugreinanleg málefni, nafnbirtingar eða myndbirtingar af einstaklingum sem ekki liggur fyrir samþykki á getur ritstjórn eytt þeim.
- Einnig skal fela eða eyða innleggjum sem geta verið meiðandi (baktal, óhróður eða einelti) t.d. ef um er að ræða illmæli um nafngreinda einstaklinga eða starfsfólk, auglýsingar, kynþáttafordóma eða önnur óviðurkvæmileg ummæli, sbr. mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar.
- Ef innlegg eru neikvæð og leiðinleg en falla ekki undir skilgreiningu hér að ofan skal ritstjórn alla jafna leitast við að leyfa umræðunni að þróast og ekki grípa inn í hana. Undantekningar á þessu eru í höndum ritstjórnar.
- Ef notandi reynir ítrekað að setja inn færslur sem ekki teljast boðlegar skal banna (block) viðkomandi.

Ritstjórnarleg ábyrgð

- Ritstjórn ber ábyrgð á að taka á meiðandi ummælum sem kunna að birtast á síðunni.
- Mælt er með því að setja vinnureglur um daglega vöktun síðu.
- Mikilvægt er að í fyrirvara séu gefin skýr skilaboð um hvaða hlutverki síðan eigi að gegna og að meiðandi ummæli verði ekki liðin.

Uppfærsla

Þessar starfsreglur skal uppfæra eigi síðar en 1. júlí á hverju ári