



LULEÅ KOMMUN

••• Riktlinjer



Digitala kommunikationskanaler

Dokumenttyp	Dokumentnamn	Fastställt	Giltighetstid
Riktlinje	Digitala kommunikationskanaler	2018-03-27	2021-12-31
Dokumentansvarig	Senast reviderad	Beslutsinstans	Dokument gäller för
Kommunikationschef	2018-03-21	Kommundirektör	Luleå kommuns förvaltningar

Inledning

Regeringen har tagit fram ett program för digital förnyelse av det offentliga Sverige. Programmet "Digitalt först" säger att digitala tjänster, när det är möjligt och relevant, ska vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med privatpersoner och företag. Vägledande är kommunens kommunikationspolicy som fokuserar på nyckelbegreppen öppenhet, saklighet och tillgänglighet.

I denna riktlinje för digitala kommunikationskanaler definieras hur Luleå kommun ska kommunicera med kommuninvånare, föreningar, företag och andra intressenter i kanaler för masskommunikation. Riktlinjen gäller för Luleå kommuns samtliga förvaltningar.

Riktlinjerna ersätter:

Riktlinjer för intranät och extern webbplats (Dnr 2012/723)

Riktlinjer för sociala medier (Dnr 2012/465)

Riktlinjer för appar (Dnr 2012/751)

Beslut om förvaltning av webben (Dnr 2010/439)

Begreppet "digitala kommunikationskanaler" används här som ett samlingsnamn för

- Luleå kommuns externa webbplatser
- Intranätet
- Sociala medier
- E-tjänster
- Appar
- SMS-tjänster

I det relaterade dokumentet "Kanalstrategi för Luleå kommun 2017-2020" (Dnr 2017/342) beskrivs hur kommunen ska utveckla de digitala kommunikationskanalerna framöver, för att nå såväl medborgarnytta som verksamhetsnytta i enlighet med "Digitalt först".

Strategisk inriktning

- Digitala kanaler ska vara förstahandsval i Luleå kommuns kontakter med privatpersoner, föreningar, företag och andra intressenter
- Det ska vara lätt att använda kommunens digitala kommunikationskanaler
- Användaren och dennes behov ska vara i centrum vid utveckling
- Innehåll ska anpassas till målgrupperna, skrivas i klarspråk och ha ett tydligt servicetänk
- För att säkerställa att informationen är kvalitetssäkrad och korrekt ska ansvar och befogenheter delegeras så nära verksamheten som möjligt
- Oavsett kanal ska det alltid vara tydligt att Luleå kommun är avsändare
- Innehållet ska marknadsföra och stärka de varumärken som beslutats av kommunstyrelsen
- Innehåll ska så långt som möjligt anpassas till mobila gränssnitt
- Uppföljning och vidareutveckling ska göras löpande

Externa webbplatser och intranät

Syfte

Webbplatsen www.lulea.se är kommunens primära kommunikationskanal och kundcenters viktigaste kunskapsbank, vilket gör att den hela tiden måste hållas lättanvänd och aktuell. Webbplatsen har som syfte att ge information om kommunens verksamheter samt att erbjuda e-tjänster för allmänheten dygnet runt och året om. Den ska informera om viktiga beslut och större förändringar inom alla kommunala verksamheter.

Via webbplatsen ska medborgare och företag hitta kontaktuppgifter till Luleå kommun. Webbplatsen ska genomsyras av en proaktiv informationsförmedling som minskar antalet frågor via telefon och e-post. Den samlade nyhetsförmedlingen från Luleå kommun ska finnas på nyhetsportalen vartlulea.se. Vissa verksamheter har egna webbplatser, t.ex. Kulturens hus.

Intranätet är navet i kommunens samlade information riktad till de anställda och en del av den digitala arbetsplatsen. Den ska bidra till ökad kunskap och överblick över kommunens verksamheter, informera om anställdas rättigheter och skyldigheter samt underlätta samarbete och kunskapsutbyte mellan medarbetare.

På intranätet ska senaste versionen av gällande dokument finnas. Där ska medarbetarna hitta aktuella nyheter samt de tjänster som de kan behöva använda i sin arbetsvardag.

Principer för externa webbplatser och intranät

- Struktur och navigering ska vara konsekvent
- Sidor ska utformas på likadant sätt för att bli enkla att använda
- Kommunens grafiska riktlinjer ska följas
- Externa webbplatser och intranät ska möta krav på tillgänglighet
- Publicering ska göras enligt i förhand bestämda metoder och anvisningar

Ansvar

Kommunikationskontoret

- Har huvudansvaret för de externa webbplatserna och intranätet
- Förvaltar och utvecklar dessa inom ramen för de resurser som ställts till kontorets förfogande
- Utbildar förvaltningsredaktörer och webbpublicerare via Lärcentrum
- Sammanhåller och leder kommunens nätverk med förvaltningsredaktörer
- Fungerar som expert och rådgivare kring ovanstående
- Kommunikationschef utser förvaltare av webb och intranät

Förvaltningschef

- Har det övergripande ansvaret för innehållet på förvaltningens webbsidor, att information om händelser och verksamheter med stort allmänintresse publiceras samt att inaktuella uppgifter omedelbart avpubliceras
- Utser förvaltningsredaktörer respektive webbpublicerare. Delegerar vid behov detta ansvar
- Säkerställer att personal utses i sådan omfattning att verksamheten kan publicera och uppdatera sin egen information även under semester och vid annan frånvaro

IT-Kontoret

- Ansvarar för driftstöd enligt bestämmelserna i riktlinjen "Informationssäkerhet och systemförvaltning" (Dnr 2013/22)

Sociala medier

Syfte

Sociala medier är en viktig kommunikationskanal som öppnar upp för direktkommunikation med medborgarna.

Kommunikation i sociala medier ska leda till en öppen dialog mellan kommun och medborgare och ge medborgarna ökad delaktighet i den kommunala verksamheten. Nya mediekanaler kan tillkomma, dessa ska utvärderas innan de tas i bruk av Luleå kommun.

Principer för sociala medier

- Sociala medier ska användas för dialog med medborgare
- Sociala medier ska användas för proaktiv nyhetsförmedling och masskommunikation
- I händelse av kris eller vid samhällsstörningar ska sociala medier användas som ett komplement till övriga kanaler för att snabbt nå ut till medborgarna och besvara deras frågor
- Debatten ska vara saklig, personangrepp accepteras inte. Gällande svenska lagar ska följas och besökare ska uppmanas att rapportera olämpligt innehåll
- Kanaler ska bevakas dagligen under helgfria vardagar och svar på inlägg ska därefter göras inom 24 timmar

Ansvar

Kommunikationskontoret

- Har det övergripande ansvaret och en samordnande roll för Luleå kommuns närvaro i sociala medier
- Utbildar och ger ett strategiskt stöd till verksamheterna i deras arbete med sociala medier

Förvaltningschef

- Fattar beslut om närvaro i sociala medier efter analys av verksamhetsnytta, syfte och mål. Verksamheterna ska sträva efter ett långsiktigt deltagande
- Ansvarar för innehåll som förvaltningen skapar eller medverkar till
- Utser resurser som ansvarar för kommunikationen
- Ansvarar för uppföljning, utvärdering och arkivering

E-tjänster

Syfte

Utveckling av e-tjänster ska i första hand bygga på behov som finns hos målgruppen men också utifrån ärendemängd och möjlighet till intern effektivisering.

E-tjänster ska vara huvudalternativet för medborgarnas kommunikation med Luleå kommun när det gäller ansökningar och anmälningar. Kommunikation om tjänsterna, t.ex. ett ärendes status eller behov av komplettering, ska ske i e-tjänstplattformen.

Principer för e-tjänster

- Utveckling ska utgå från användarnas livshändelser
- Medborgare, föreningar och företag ska involveras i utvecklingsprocessen
- Utvecklingen ska bygga på en kommungemensam teknisk plattform, vilken bidrar till flexibilitet, enhetlighet och gemensamt nyttjande av resurser
- Utveckling ska göras processbaserat och prioriteras efter volym och nytta
- Utvecklingsarbetet ska göras iterativt (upprepande) och med agila metoder som bygger på samarbete och ständiga förbättringar

Ansvar

Kommunikationskontoret

- Samordnar arbetet med e-tjänster
- Ansvarar för att användarmedverkan tillämpas vid utveckling av externa e-tjänster
- Följer upp och rapporterar utvecklingen av e-tjänster

IT-Kontoret

- Medverkar i arbetet med att utveckla e-tjänster
- Konstruerar e-tjänster i kommunens e-tjänsteplattform

Förvaltningschef

- Ansvarar för att identifiera behov av e-tjänster och kartläggning av processer
- Tillsätter resurser och utser personer som ansvarar för verksamhetens utvecklingsprojekt
- Ansvarar för att e-tjänster tillgängliggörs på kommunens webbplats samt marknadsförs internt och externt

Appar

Syfte

En app (applikation) är en programvara som kan laddas ner till en mobiltelefon eller läsplatta. En app utför vanligtvis en avgränsad uppgift, t.ex. att visa upp busstidtabellen eller vad som finns på skolmatsedeln. Appar kan vara bra för tjänster som används ofta.

Den som skapar en app driftsätter den på en egen server. Om appen ska visa vilken mat som serveras i Luleå kommun hämtar den informationen från en sida där vi listar skolmatsedeln som "öppen data".

Det betyder att informationen som visas hämtas från en eller flera servrar där respektive informationsägare underhåller informationen. Själva appen ägs och sköts av den som utvecklat den.

Principer för appar

- Luleå kommun ska i första hand erbjuda webbtjänster som även fungerar på mobiltelefon
- En app bör bara beställas när man vill nå en viss målgrupp eller när en tjänst tjänar på att använda mobiltelefonens inbyggda funktioner som geografisk positionering eller kamera
- För varje app ska en beskrivning göras av vilket problem appen ska lösa, vilken målgrupp den riktar sig till, vilken verksamhetsnytta och målgruppsnytta som har

identifierats samt hur appen ska marknadsföras för att nå målgruppen

- Innan en app upphandlas ska samråd ske med IT-kontoret som bistår med teknisk support samt stöd för eventuell integration mot kommunens verksamhetssystem
- Vid integration ska systemägaren dokumentera flödet mellan app och verksamhetssystem för att underlätta felsökning och kunna förutse vad som händer vid förändringar av systemet

Ansvar

Kommunikationskontoret

- Ansvarar för att de appar som kommunen har avtal med finns listade och tillgängliga via kommunens webbplats

Förvaltningschef

- Beslutar vilka tjänster som ska beställas. Kostnaden för tjänsten belastar berörd verksamhet
- Utser systemägare för varje app. När flera förvaltningar använder samma app ska en person på någon av förvaltningarna utses till systemägare

Systemägaren

- Tecknar supportavtal
- Ansvarar för att den information som appen ska hämta finns och är uppdaterad på kommunens server
- Arbetar i enlighet med dokumentet "Riktlinjer för roller och ansvar inom informationssäkerhet och systemförvaltning"

Leverantören av appen

- Ansvarar för att utveckla appen samt att den fungerar tekniskt så att den kan hämta information från kommunens server

SMS-tjänster

Syfte

Luleå kommun erbjuder SMS-tjänster till personer som vill följa och prenumerera på nyheter och information från Luleå kommun.

Kommunen använder även UMS, en speciell typ av SMS-tjänst, för att automatiskt skicka brådskande meddelanden till såväl mobiltelefoner som fasta telefoner. UMS-meddelanden kan anpassas och skickas till en specifik fastighet, ett kvarter, ett bostadsområde eller vid behov till hela kommunen. Tjänsten används till exempel för information om planerade och oplanerade vattenavstängningar och vid otjänlig vattenkvalité. UMS kräver ingen prenumeration.

Principer för SMS-tjänster

- Medborgaren väljer själv vilka SMS-tjänster hen vill följa via formulär på webbplatsen
- UMS-meddelanden skickas till alla i ett område som behöver informeras
- Informationen som skickas ut ska vara av särskilt värde för mottagaren
- Luleå kommuns SMS- och UMS-tjänster är kostnadsfria

Ansvar

Kommunikationskontoret

- Ansvarar för att beslutade SMS-tjänster finns listade och tillgängliga via kommunens webbplats

Förvaltningschef

- Beslutar vilka tjänster som ska finnas. Kostnaden för tjänsten belastar berörd verksamhet
- Utser systemägare för varje tjänst. När flera förvaltningar använder samma tjänst ska en person utses till systemägare.



LULEÅ KOMMUN