



**Linköpings  
kommun**

---

# **Riktlinjer för kommunens externa webbplats**

Upprättad: 2007-07-04  
Reviderad: 2010-06-08

---

Fastställd av kommunstyrelsen 2010-06-15, Ks § 258, Dnr. Ks 2008.0158

# Innehållsförteckning

<b>INNEHÅLLSFÖRTECKNING</b>	<b>I</b>
<b>1. Styrdokument inom kommunikationsområdet</b>	<b>1</b>
<b>2. Linköpings kommuns kommunikationspolicy</b>	<b>2</b>
<b>3. Riktlinjer för Linköpings kommuns externa webbplats</b>	<b>2</b>
3.1 Inledning	2
3.2 Intressenter och målsättningar	3
3.3 Generella riktlinjer för publicering av information på kommunens externa webbplats	4
3.4 Riktlinjer för sociala medier	4
3.5 Riktlinjer för uppdragsgivare avseende publicering av information om verksamhet som utförs på uppdrag	5
3.6 Riktlinjer för publicering av information om ideella föreningar som utförs med stöd av Linköpings kommun	5
3.7 Riktlinjer för domännamn	5
3.8 Organisation och ansvarsfördelning för kommunens externa webbplats	6
3.8.1 Systemägare	6
3.8.2 Systemägarombud	6
3.8.3 Kommunikationsdirektör	7
3.8.4 Infomaster	7
3.8.5 Webmaster	7
3.8.6 Huvudansvariga redaktörer	7
3.8.7 Redaktörer och författare	8
3.8.8 Strategisk chefsgrupp	8
3.8.9 Webbråd	8
3.8.10 Webbgrupper	8
3.8.11 Förvaltningsmodell för IT-stöd	9

# **1. Styrdokument inom kommunikationsområdet**

I Kommunikationspolicy för Linköpings kommun uttrycks kommunens viljeinriktning inom kommunikationsområdet. Kommunens förhållningssätt inom detta område framgår av policyn liksom vilka som omfattas av den. Ansvar för säkerställande av efterlevnad samt beskrivning av hur policyn ska följas upp och revideras framgår också. Styrdokument för kommunikationskanaler inom kommunikationsområdet utgår alltid från kommunikationspolicyn. Kommunfullmäktige fastställer Kommunikationspolicy för Linköpings kommun.

Kommunens externa webbplats utgör en kommunikationskanal. Specifika målsättningar, organisation och ansvarsfördelning för denna kanal anges i Riktlinjer för kommunens externa webbplats som fastställs av kommunstyrelsen. Riktlinjerna vänder sig till följande målgrupper:

- Systemägare för kommunens externa webbplats
- Systemägarombud för kommunens externa webbplats
- Kommunikationsdirektör
- Systemansvarig
- Infomaster
- Webbmaster
- Huvudansvariga redaktörer
- Redaktörer och författare
- Strategisk chefsgrupp
- Kommunikationsutvecklare

Regelverk för operativa insatser relaterade till kommunens externa webbplats anges i Tillämpningsanvisningar för kommunens externa webbplats.

Tillämpningsanvisningarna, som fastställs av kommundirektören, vänder sig till följande målgrupper:

- Infomaster
- Webbmaster
- Huvudansvariga redaktörer
- Redaktörer och författare

## **2. Linköpings kommuns kommunikationspolicy**

Av kommunfullmäktige fastställd kommunikationspolicy framgår bland annat följande:

Linköpings kommun har prioriterade målsättningar med den interna kommunikationen:

- Medarbetarna ska uppleva att den interna kommunikationen bidrar till ett gott arbetsklimat och att de har tillgång till den information de behöver för att utföra sitt arbete
- Medarbetare ska uppleva att den egna verksamheten är en del av helheten och att kommunens alla verksamheter tillsammans bidrar till livskvaliteten i Linköping
- Medarbetare ska känna sig delaktiga i Linköpings kommuns utveckling genom förståelse för hur det egna arbetet bidrar till såväl den egna enhetens mål som kommunens övergripande mål

Linköpings kommun har prioriterade målsättningar med den externa kommunikationen:

- Våra externa intressenter ska känna sig bemötta med värdighet och respekt samt uppleva att de har inflytande och medansvar
- Våra externa intressenter ska uppleva Linköpings kommun som en livskraftig kommun i utveckling som erbjuder invånarna möjligheter till utbildning, arbete och bra livsmiljö
- Våra externa intressenter ska uppleva att kommunen aktivt medverkar till att det finns tillgång till kompetent arbetskraft som upplever det attraktivt att bo och verka i kommunen

Riktlinjer för kommunens externa webbsidor grundas på Linköpings kommuns kommunikationspolicy.

”Vägledning 24-timmarswebben 2.0” från Verva (Verket för förvaltningsutveckling) har utgjort stöd vid utformningen av riktlinjerna.

## **3. Riktlinjer för Linköpings kommuns externa webbplats**

### **3.1 Inledning**

Linköpings kommuns externa webbplats är en kommunikationskanal som är viktig för att kunna erbjuda information och e-tjänster för boende och verksamma i Linköpings kommun.

I krissituationer är webbplatsen en viktig kommunikationskanal både externt och internt. Den publika webbplatsen utgör också en viktig grund för e-tjänster, telefoni,

framställning av tryckt information och som stöd för medarbetare inom kommunens medborgarkontor.

För att säkerställa att kommunens externa webbplats uppfyller de målsättningar Linköpings kommun har för kommunikation gäller följande kvalitetskrav:

Linköpings kommuns externa webbplats ska

- vara korrekt, aktuell och levande
- vara enhetlig i navigering
- vara målgrupps- och tillgänglighetsanpassad
- följa det som är reglerat i lag
- följa kommunens grafiska profil

## **3.2 Intressenter och målsättningar**

### **Intressenter**

- Invånarna i Linköpings kommun
- Näringsliv
- Media
- Regionala och statliga intressenter
- Besökare
- Andra kommuner
- Ideella organisationer
- Presumtiva medarbetare
- Externa utförare av kommunal verksamhet
- Samarbetspartners

### **Målsättningar**

Kommunens externa webbplats ska

- vara en målgruppsanpassad kommunikationskanal
- vara en kommunikationskanal vid en krissituation
- tillhandahålla kommunala e-tjänster
- stödja delaktighet och demokrati genom att underlätta dialog mellan kommuninvånarna och förtroendevalda
- vara en resurs för e-tjänster, telefoni, framställning av tryckt information, medborgarkontor och övriga kommunala verksamheter
- marknadsföra Linköpings kommun

### 3.3 Generella riktlinjer för publicering av information på kommunens externa webbplats

- Viktigt för många
  - Information som är viktig för många och som har konsekvenser för många ska prioriteras
- Angeläget först
  - Det mest angelägna ska skrivas först och vara kortfattat formulerat. Nyheter ska ha en ingress som lyfter fram det mest angelägna och lockar till läsning.
- Sant och relevant
  - Informationen ska vara sann och relevant för publicering. Noggrannhet med avseende på sakuppgifter ska beaktas.
- Korrekt språk
  - Språket ska vara opartiskt, korrekt och enkelt. Det betyder att värdeladdade ord eller begrepp ska undvikas, liksom fackuttryck och interna benämningar.
- Trovärdighet
  - Informationen ska vara trovärdig. Det ska klart framgå vem som är avsändare. De som besöker webbplatsen ska vara säkra på att informationen är noggrant, sakligt och objektivt skriven.
- Snabbhet
  - Att vara snabb med information är en målsättning, samtidigt som informationen ska vara korrekt och sann.

### 3.4 Riktlinjer för sociala medier

Sociala medier betecknar aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll t.ex. chatfunktioner, bloggar och diskussionsforum.

Förtroendevalda och anställda inom Linköpings kommun ska nyttja sociala medier i enlighet med vad som anges i specifika riktlinjer för sociala medier samt i övrigt med vad som anges i riktlinjer för kommunens externa och interna webbplatser.


- Det ska finnas ett uppdrag från chefen för att en medarbetare ska kunna använda sociala medier i sitt uppdrag. Med detta beslut klargörs att medarbetaren använder sociala medier som anställd och inte som privatperson. Chefen ansvarar för att uppgift om var och en som får uppdraget att kunna använda sociala medier i sitt uppdrag rapporteras till Infomaster och förvaltningens huvudansvariga redaktör för formellt godkännande av systemägarombudet för kommunens webbplatser.
- Medarbetare som ges uppdraget att kunna använda sociala medier i tjänsten ska vara väl förtrogna med de avtal som gäller för de externa sociala medier som kommunen är aktiv på.
- Medarbetare som ges uppdraget att kunna använda sociala medier ska endast avhandla ämnesområden som ligger inom den egna yrkesmässiga sakkunskapen.
- Förteckning över de externa sociala medier som kommunen är aktiv på ska finnas i form av klickbara länkar på specifik hemsida på kommunens externa webbplats. Infomaster är sidansvarig för den specifika hemsidan.

- Efter beslut av systemägarombudet för kommunens externa och interna webbplatser kan förtroendevald i kommunen ges möjlighet att via länk från kommunens externa webbplats erbjuda tillgång till privat blogg eller webbplats för aktuellt politiskt parti. Det ska då klart och tydligt framgå att åsikterna som framförs på dessa externa webbplatser inte är kommunens utan den enskilde politikerns eller det politiska partiets.
- Gallringsbeslut ska finnas som säkerställer att fortlöpande gallring av information sker inom de sociala medier som kommunen är aktiv på samt inom kommunens egna sociala medier.
- Skärmdumpar från de sociala medier som kommunen är aktiv på ska sparas en gång om året och inför stora förändringar i syfte att dokumentera mediet.

### **3.5 Riktlinjer för uppdragsgivare avseende publicering av information om verksamhet som utförs på uppdrag**


Enhetligt utformad information om verksamhet som utförs på uppdrag av eller med stöd av Linköpings kommun ska publiceras på kommunens externa webbplats. Ansvar för utformning och å jourhållning av denna information åvilar kommunen (ansvarig nämnd). Informationen ska vara av övergripande karaktär och innefatta uppgift om vem som utför uppdraget, uppdragets karaktär och kvalitetskrav.

Genomförda utvärderingar av verksamhet som utförs på uppdrag av eller med stöd av Linköpings kommun ska publiceras på kommunens externa webbplats.

I förekommande fall kan uppgift om adress till respektive uppdragstagares webbplats publiceras. Adressen ska då publiceras i ett format som möjliggör direkt åtkomst till webbplatsen. Direkt åtkomst ska markeras med särskild symbol – 

### **3.6 Riktlinjer för publicering av information om ideella föreningar som utförs med stöd av Linköpings kommun**

Enhetligt utformad information om ideella föreningar som erhåller stöd av Linköpings kommun ska publiceras på kommunens externa webbplats. Ansvar för utformning och å jourhållning av denna information åvilar kommunen (ansvarig nämnd). Informationen ska vara av övergripande karaktär.

I förekommande fall kan uppgift om adress till respektive förenings webbplats publiceras. Adressen ska då publiceras i ett format som möjliggör direkt åtkomst till webbplatsen. Direkt åtkomst ska markeras med särskild symbol – 

### **3.7 Riktlinjer för domännamn**

Linköpings kommuns domännamn är linkoping.se. Samtliga publika webbsidor med avsändare Linköpings kommun som juridisk person ska ingå i domänen linkoping.se. Avsteg från detta kan endast godkännas av kommundirektören.

### **3.8 Organisation och ansvarsfördelning för kommunens externa webbplats**

Schematiskt kan organisation och huvudsaklig ansvarsfördelning för kommunens externa webbplats beskrivas enligt följande:

- Systemägare
  - Övergripande ansvar för att utveckling och förvaltning av kommunens externa webbplats sker i tillräcklig omfattning
- Systemägarombud
  - Övergripande operativt ansvar för att utveckling och förvaltning av kommunens externa webbplats sker i tillräcklig omfattning
- Kommunikationsdirektör
  - Övergripande ansvar för strategisk utveckling, styrdokument samt uppsikt/tillsyn inom kommunikationsområdet
- Infomaster
  - På kommunövergripande nivå operativt ansvar för publicering och arkivering
- Webmaster
  - Operativt ansvar för teknisk funktionalitet
- Huvudansvariga redaktörer
  - På övergripande nivå operativt ansvar för verksamhetsspecifik publicering och arkivering
- Redaktörer och författare
  - Operativt ansvar för verksamhetsspecifik publicering och arkivering
- Strategisk chefsgrupp
  - Utser huvudansvariga redaktörer
- Webbråd
  - På övergripande nivå svara för insatser som rör webbplatsens informationsstruktur och innehåll samt ansvar för hantering av frågor av redaktionell karaktär
- Webbgrupper
  - Formeras behovsstyrt för genomförande av samordnade insatser, erfarenhetsutbyte och dialog

#### **3.8.1 Systemägare**

Som systemägare har kommunstyrelsen det övergripande ansvaret för kommunens externa webbplats. Systemägaren har också ansvar för att anskaffa resurser för och besluta om upphandling, utveckling, drift, säkerhet inklusive säkerhetsanalyser och kontroll, nyttjande, förvaltning och avveckling av kommunens externa webbplats. Systemägaren utser systemägarombud.

Rollen som systemägare kräver normalt inte någon stor tidsinsats men däremot beslutsförmåga på kvalificerad nivå och med verksamhetsmål som grund.

#### **3.8.2 Systemägarombud**

Systemägarombudet arbetar på uppdrag av kommunstyrelsen i enlighet med fastställd delegation, som bland annat reglerar ansvar avseende systemförvaltning.

Systemägarombudet bereder och föredrar förslag till beslut i kommunstyrelsen. Ansvar för att förvaltningsobjektet uppfyller verksamhetens krav samt ansvar för att teckna avtal med interna och externa leverantörer åvilar systemägarombudet.

Systemägarombudet är ordförande i webbrådet. I en krissituation avgör systemägarombudet i samråd med säkerhetschefen vad som ska publiceras.

### **3.8.3 Kommunikationsdirektör**

Övergripande ansvar för strategisk utveckling, styrdokument samt uppsikt/tillsyn inom kommunikationsområdet åvilar kommunikationsdirektören.

### **3.8.4 Infomaster**

Infomaster har ett innehållsmässigt perspektiv. Uppdraget är följande:

- Operativt ansvar för tillsyn av att fastställda styrdokument inom kommunikationsområdet med avseende på publicering och arkivering efterlevs
- Operativt ansvar för webbplatsens startsidor i rollen som nyhetsredaktör
- Operativt ansvar för å jourhållning av webbplatsernas huvudsakliga startsidor, politiska sidor samt andra övergripande sidor
- Operativt ansvar för stöd till huvudansvariga redaktörer
- Operativt ansvar för utveckling av webbplatsen
- Vara sekreterare i webbrådet

### **3.8.5 Webmaster**

Webmaster har ett tekniskt perspektiv. Uppdraget är följande:

- Ansvar för säkerställande av teknisk funktionalitet
- Ansvar för tillsyn av att fastställda styrdokument inom kommunikationsområdet med avseende på teknik efterlevs
- Ansvara för tekniskt stöd till infomaster, huvudansvariga redaktörer, redaktörer och författare
- Medverka vid utvecklingen av webbplatsen

### **3.8.6 Huvudansvariga redaktörer**

Huvudansvariga redaktörer har ett verksamhetsperspektiv. Uppdraget är följande:

- Ansvar för tillsyn av att fastställda styrdokument inom kommunikationsområdet efterlevs inom respektive verksamhetsområde
- Ansvar för publicering och arkivering av verksamhetsspecifik information
- Ansvar för att verksamhetsspecifik information som är av övergripande intresse tillställs infomaster för publicering
- Ansvar för samordning av insatser som redaktörer och författare genomför inom respektive verksamhet
- Ansvar för säkerställande av att redaktörer och författare inom respektive verksamhet besitter erforderlig kompetens

### **3.8.7 Redaktörer och författare**

Verksamheternas redaktörer och författare har ansvar för att verksamhetsspecifik information publiceras i enlighet med fastställda styrdokument. När behörighet saknas för att placera sidor eller nyheter ska närmast behörig person kontaktas för godkännande. Redaktörer och författare ansvarar för att verksamhetsspecifika webbsidor arkiveras i enlighet med fastställda gallringsbeslut

### **3.8.8 Strategisk chefsgrupp**

Ledamöterna i strategisk chefsgrupp utser huvudansvariga redaktörer inom sina respektive ansvarsområden. Vidare har ledamöterna ansvar för säkerställande av att huvudansvariga redaktörer besitter erforderlig kompetens liksom ansvar för att tid för genomförandet av uppdraget avsätts i erforderlig omfattning.

### **3.8.9 Webbråd**

Webbrådet har uppdraget att på övergripande nivå svara för insatser som rör webbplatsens informationsstruktur och innehåll samt ansvar för hantering av frågor av redaktionell karaktär.

Webbrådet utgör beredningsorgan vid utformning/revidering av styrdokument och inför genomförande av övergripande förändringar av kommunens externa webbplats med avseende på informationsstruktur.

Strategisk chefsgrupp utser huvudansvariga redaktörer inom sina respektive ansvarsområden. Utförardirektören ingår i strategisk chefsgrupp. Ansvarig huvudredaktör inom Leanlink (kommunala utförare) medverkar ej i webbrådet vid hantering av ärenden som kan leda till konkurrensmässiga fördelar för Leanlink.

Webbrådet har följande sammansättning:

- Kommunikationsdirektör tillika systemägarombud
- Infomaster
- Huvudansvariga redaktörer

Vid behov adjungeras sakkunniga inom följande områden:

- IT-strategi
- Juridik
- Informationssäkerhet
- Systemansvarig
- Webmaster

### **3.8.10 Webbgrupper**

För genomförande av samordnade insatser, erfarenhetsutbyte och dialog kan webbgrupper bestående av redaktörer och författare formuleras. Sammansättning av webbgrupper sker behovsstyrt och organisationsspecifikt eller organisationsoberoende. Respektive organisation fastställer sammansättning av organisationsspecifika webbgrupper. Strategisk chefsgrupp fastställer sammansättning av

organisationsoberoende webbgrupper. En webbgrupp leds av en huvudansvarig redaktör som har rapporteringsskyldighet till webbrådet med avseende på de insatser som genomförs inom respektive webbgrupp.

### **3.8.11 Förvaltningsmodell för IT-stöd**

Kommunens externa webbplats ska förvaltas i enlighet med av kommunstyrelsen fastställd förvaltningsmodell. Systemansvarig utgör en specifik roll i denna förvaltningsmodell. Systemansvarig för kommunens externa webbplats har att svara för följande:

- Operativ samordning av de utvecklings- och förvaltningsinsatser som genomförs
- Operativt ansvar för att beräkna och följa upp kostnader för utvecklingsinsatser
- Operativt ansvar för bevakning och uppföljning av kostnader för förvaltning av webbplatsen
- Ansvar för att vid behov bistå webborganisationens resurser med stöd och vägledning
- Som adjungerad medverka i webbrådet