

SEESTADT BREMERHAVEN



Social-Media Richtlinie

März 2015

**Magistrat der Stadt Bremerhaven
Magistratskanzlei - Pressesprecher
Postfach 21 03 60, 27524 Bremerhaven
E-Mail: Pressesprecher@magistrat.bremerhaven.de**

**Betrieb für Informationstechnologie – BIT
Wirtschaftsbetrieb der Stadt Bremerhaven
E-Government/Strategien und Neue Medien
Postfach 21 03 60, 27524 Bremerhaven
E-Mail: socialmedia@bit.bremerhaven.de**



Inhaltsverzeichnis

1.	Vorbemerkung.....	3
2.	Allgemeine Hinweise.....	3
3.	Angebote im Web 2.0.....	5
4.	Nutzungskonten / Profile	7
5.	Kommunikations- und Umgangsregeln in den Web 2.0 Angeboten	8
6.	Private Angebote und außerdienstliche Äußerungen städtischer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Web 2.0.....	10

1. Vorbemerkung

Social-Media-Plattformen und Communities wie Twitter, YouTube, Facebook, Google Plus oder Blogs, Foren und andere Web 2.0 Angebote werden immer stärker auch von städtischen Einrichtungen für die Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern, Multiplikatoren und der Öffentlichkeit genutzt.

Die folgende Social-Media Richtlinie gibt wichtige Verhaltensregeln für die Kommunikation und zulässige Nutzung von Web 2.0 Angeboten an die Hand. Sie ist bezüglich der Nutzung dienstlicher Inhalte der Stadtverwaltung Bremerhaven auf Social-Media Plattformen durch städtische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bindend.

2. Allgemeine Hinweise

Social-Media Angebote im Sinne dieser Social-Media Richtlinie sind Soziale Netzwerke und Netzgemeinschaften im Internet, die als Plattformen für Informationen, Meinungen, Eindrücke und Erfahrungen in jeder Medienform dienen.

Die Stadtverwaltung Bremerhaven beschränkt die Nutzung von Web 2.0 Angeboten auf die Plattformen „Facebook“, „Twitter“, „Google Plus“, und „YouTube“ und bezieht sich auf die Einrichtung, Nutzung und Pflege von Social-Media Angeboten für dienstliche Zwecke.

- 2.1 Durch erneuten Beschluss des Magistrats können zusätzlich weitere Angebote wie Blogs, Foren und andere Communities sowie interaktive Internet-Anwendungen (sogenannte Web 2.0 Angebote wie z. B. Onlinebefragungen) genutzt werden. Vor der Nutzung anderer Web 2.0 Plattformen durch städtische Dienststellen muss die Social-Media Richtlinie der Stadtverwaltung Bremerhaven um diese neuen Angebote erweitert werden.
- 2.2 Der Geltungsbereich der Social-Media Richtlinie erstreckt sich auf alle Dezernate mit den Ämtern, Amtsstellen, Referaten und sonstigen nachgeordneten Einrichtungen sowie die Betriebe gemäß § 26 Landeshaushaltsordnung mit Ausnahme der Ortspolizeibehörde. Den städtischen Gesellschaften wird empfohlen, eine vergleichbare Richtlinie zu erlassen.
- 2.3 Bei der Nutzung von Social Media sind die allgemeinen beamten- und arbeitsrechtlichen Grundsätze zu beachten.

Dies gilt insbesondere für die Verschwiegenheitspflicht (§ 37 Beamtenstatusgesetz –BeamtStG-), die Pflicht zu achtungs- und vertrauenswürdigem Verhalten (§ 34 BeamStG), das allgemeine Loyalitätsgebot (§35 BeamStG) sowie das Gebot der Mäßigung und Zurückhaltung bei politischen Tätigkeiten (§ 33 BeamStG). Die Vorschriften sind gemäß § 3 Absatz 1 des Tarifvertrages für den öffentlichen Dienst - Bereich VKA bzw. § 3 Absatz 2 des Tarifvertrages für den öffentlichen Dienst der Länder – TV-L für den Bereich der Tarifbeschäftigten anzuwenden.

- 2.4 Bei allen Veröffentlichungen sind die datenschutzrechtlichen Bestimmungen, sowie Verschwiegenheitspflichten (s. auch 2.3) und bestehende Rechte anderer einzuhalten. Dies betrifft insbesondere Schutzrechte wie das Urheberrecht (z. B. bei der Verwendung von Bildern, Logos, Texten, Musik usw.), das Persönlichkeitsrecht inklusive des Rechts am eigenen Bild (z. B. keine Veröffentlichung von Bildern von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder Dritter ohne deren schriftliche Zustimmung).

3. Angebote im Web 2.0

Für die Koordinierung der städtischen Aktivitäten im Bereich der Social-Media Angebote ist das dem Wirtschaftsbetrieb BIT – Bereich E-Government/Strategien und Neue Medien zugeordnete Online-Büro zuständig. Zwischen den zentralen Aktivitäten in den Social-Media Angeboten und den Aktivitäten in den dezentralen Social-Media Angeboten findet eine Vernetzung statt.

3.1 Zentrale Social-Media Angebote (Pressestelle)

Die zentralen Angebote der Stadtverwaltung bei Facebook, Twitter, Google-Plus und YouTube werden von der Pressestelle in Zusammenarbeit mit dem Online-Büro verantwortet.

Die Social-Media Infobox im Intranet der Stadt Bremerhaven enthält stadtinterne Hinweise zum Umgang mit städtischen Web 2.0 Angeboten und Regelungen für freigegebene Web 2.0 Plattformen. Sie wird regelmäßig durch das Online-Büro aktualisiert und angepasst.

Das Online-Büro veröffentlicht ein Social-Media Register auf der städtischen Internetplattform „bremerhaven.de“, um auf die Informationsangebote der Stadtverwaltung Bremerhaven im Web 2.0 hinzuweisen.

3.2 Dezentrale Social-Media Angebote (bei den Dienststellen)

Über die Einrichtung dezentraler Web 2.0 Angebote entscheidet die zuständige Dezernatsleitung. Für die Schulen entscheidet die Leitung der Stadtbildstelle Bremerhaven. Das Mitbestimmungsverfahren und die Abstimmung mit dem/der örtlichen Datenschutzbeauftragten sind durchzuführen.

Wenn städtische Dienststellen oder Abteilungen eigene Web 2.0 Angebote auf freigegebenen Plattformen planen, ist eine vorherige Beratung durch das Online-Büro in der Planungsphase verpflichtend.

Nach Abschluss der Dienststelleninternen Planung, sind die geplanten dezentralen Angebote mit dem Online-Formular „Städtische Web 2.0 Angebote“ an das Online-Büro zu melden und werden von dort im Rahmen dieser Richtlinie zur Einrichtung freigegeben. (siehe Anlage: Anmeldebogen).

Die Verantwortung für die Einrichtung, die Nutzung, die Pflege von dezentralen Social-Media Angeboten und deren redaktionelle Ausgestaltung liegt bei den jeweiligen Dienststellen. Sie haben dafür zu sorgen, dass die Kontinuität der Aktivitäten gewährleistet ist. Eine Prüfung der Einstellungsnotwendigkeit von nicht gepflegten oder erfolglosen Auftritten bleibt dem Online-Büro vorbehalten.

3.3 Anforderungen an einen dezentralen Social-Media Auftritt

Allgemein

Ein berechtigtes Interesse der Dienststelle an einer Betätigung auf einer Social-Media Plattform muss begründet vorliegen und dokumentiert sein.

Die damit verbundenen Ziele sind darzulegen und die Zielgruppen zu benennen und es ist zu begründen, dass die gewählte Social-Media Plattform zur Ziel- und Zielgruppenerreichung geeignet ist.

Die Kompatibilität / Abgrenzung zu anderen / bisher genutzten Plattformen (Homepage) ist zu beschreiben.

Die Web 2.0 Angebote haben sich an die jeweils festgelegten Social-Media Standards der Stadtverwaltung Bremerhaven und den Grundsätzen zum Corporate Design auszurichten. Diese Vorgaben beziehen sich auch auf die Festlegung der dezentralen URL-Adressen in den Web 2.0 Angeboten.

Personelles und Organisatorisches

Die personelle Betreuung des geplanten Auftritts ist nachhaltig geklärt, die Vertretung geregelt und mit der Mitbestimmung abgestimmt.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die für die Betreuung der Social-Media Angebote zuständig sind, müssen die angebotenen Schulungsmodule Social-Media absolviert haben.

4. Nutzungskonten / Profile

- 4.1 Bei der Anlage von Nutzungskonten oder Profilen in Web 2.0 Angeboten gilt bezüglich personenbezogener Daten das datenschutzrechtliche Prinzip der Datenvermeidung und der Datensparsamkeit. Die datenschutzrechtlichen Möglichkeiten der jeweiligen Plattform im Hinblick auf Erforderlichkeit, Zweckmäßigkeit, Verhältnismäßigkeit und Vertraulichkeit sind konsequent anzuwenden.
- 4.2 Bieten Plattformen die Möglichkeit zur Anmeldung eines personenunabhängigen Organisations-Profiles, so ist davon Gebrauch zu machen.
- 4.3 Ist die Anmeldung nur ausschließlich über ein personalisiertes Anmeldeprofil möglich, so dass über Angaben zum Dienstort hinaus persönliche Daten (z.B. Geschlecht / Geburtsdatum) angegeben werden müssen, ist die Einwilligung der / des beauftragten städtischen Mitarbeiterin oder Mitarbeiters zur Einrichtung eines gesonderten Profils erforderlich. Nach einem Widerruf ist sicherzustellen, dass alle notwendigen Funktionen auf eine andere Mitarbeiterin / einen anderen Mitarbeiter übertragen werden und die bisher gespeicherten persönlichen Daten gelöscht werden.
- 4.4 Es dürfen bei der Anmeldung keine personenbezogenen städtischen E-Mailadressen verwendet werden. Es sind die entsprechenden organisationsbezogenen E-Mailadressen für Social-Media Auftritte zu verwenden. In Beiträgen innerhalb der Social-Media Plattformen dürfen keine personenbezogenen städtischen E-Mailadressen verwendet werden.
- 4.5 Städtische Angebote im Web 2.0 werden von dienstlichen Geräten gepflegt.

5. Kommunikations- und Umgangsregeln in den Web 2.0 Angeboten

Es ist verpflichtend, sich über den Inhalt und den Weg der Kommunikation auf den Social-Media Plattformen innerhalb der Dienststellen zu verständigen und klare Vereinbarungen und Verantwortlichkeiten festzulegen, wer in welchem Rahmen Einträge und Kommentare vornehmen darf. Bei der Beurteilung von kritischen Kommentaren ist das „Vieraugen Prinzip“ zu gewährleisten.

5.1 Fragen sind zeitnah grundsätzlich innerhalb des Arbeitszeitrahmens (Mo-Fr von 06.00 Uhr bis 20.00 Uhr) gemäß der Rahmendienstvereinbarung über die Gestaltung flexibler Arbeitszeiten zu beantworten. Die jeweiligen Organisationseinheiten sind gehalten, diesen Arbeitszeitrahmen einvernehmlich zu konkretisieren.

5.2 Die Veröffentlichungen (z. B. Posts) in Web 2.0 Angeboten dienen der städtischen Öffentlichkeitsarbeit.

Veröffentlichungen, die für den innerstädtischen Gebrauch gedacht sind (z. B. Veröffentlichungen im Intranet), sind im Regelfall nicht für die Veröffentlichung im Internet geeignet.

5.3 Eine personenbezogene Sachbearbeitung oder Einzelfall-Betreuung in Web 2.0 Angeboten ist aus Datenschutzgründen untersagt. Bürgerinnen und Bürger die konkrete Anliegen vorbringen sind darauf hinzuweisen einen anderen direkten Kommunikationskanal (Kontaktformular, Telefon, E-Mail, Fax, Post) zu verwenden, oder direkt zu der zuständigen Dienststelle zu gehen.

5.4 Angelegenheiten, die über die Social-Media Angebote an die Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter herangetragen werden, die nicht in der eigenen Zuständigkeit liegen, sind an die zuständige Dienststelle weiterzuleiten.

5.5 Einmal veröffentlichte Beiträge im Web 2.0 können in der Regel nicht mehr gelöscht werden. Äußerungen mit dienstlichem Bezug sowie Antworten auf Anfragen und Kritik sind gut zu überlegen und sollten nicht im Affekt geschrieben werden.

Hierbei ist auf einen hilfsbereiten, höflichen und sachlichen Umgangston zu achten. Sofern Beiträge verändert werden, sind die Änderungen zu kennzeichnen und entsprechend zu dokumentieren (z. B. Screenshot). Beiträge Dritter dürfen nicht geändert werden.

5.6 Beiträge in städtischen Social-Media Angeboten, die gegen geltendes Recht verstoßen oder die das Persönlichkeitsrecht des/der Einzelnen verletzen (z.B. persönliche Beleidigungen, rassistische, diskriminierende oder sexistische Äußerungen, pornografische Beiträge), oder gegen die jeweils gültigen Verhaltensregeln (Netiquette, siehe Infobox Intranet) verstoßen, sind vor

dem Löschen durch einen Screenshot zu sichern. Bei Problemen steht das Online-Büro als Ratgeber zur Verfügung.

- 5.7 Im Rahmen der Kommunikation in Social-Media Angeboten ist auf den dienstlichen Charakter einer veröffentlichten Information oder von Medien sowie auf die Urheberschaft der Information durch einen Autorenhinweis (Namenskürzel) an der Meldung auf der Angebotsseite hinzuweisen.
- 5.8 Städtische Social-Media Angebote müssen regelmäßig aktualisiert werden und sind kontinuierlich gemäß den Festlegungen nach Ziffer 5.1 zu beobachten.
- 5.9 Die Einträge (Posts) und Kommentierungen der Dienststellen erfolgen ausschließlich über den dienstlichen Account. Von einer eigenen privaten Kommentierung eines dienstlich selbst verantwortlich erstellten Posts ist abzusehen.
- 5.10 Sollte Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter auffallen, dass dienstliche Hinweise oder Kommentare falsch oder missverständlich formuliert sind, dann ist von einer direkten Kommentierung abzusehen und es wird gebeten, den direkten Weg zur Dienststelle zu suchen.

6. Private Angebote und außerdienstliche Äußerungen städtischer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Web 2.0

- 6.1 Generell gelten bei allen privaten Veröffentlichungen, auch bei Verwendung eines Pseudonyms, die in 2.3 genannten beamten- und arbeitsrechtlichen Grundsätze.
- 6.2 Bei Äußerungen und Kommentaren, die Beschäftigte privat in den Sozialen Medien tätigen, hat diese/dieser stets zu beachten, dass nicht gegen die Regelungen unter Ziffer 2.3 verstoßen wird. Die Interessen der Stadtverwaltung Bremerhaven dürfen nicht verletzt werden.
- 6.3 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dürfen auch in außerdienstlichen Angeboten nicht in ihrer Funktion als Magistratsbeschäftigte diskreditiert werden.
- 6.4 Bei der Anlage von privaten Profilen in Web 2.0 Angeboten dürfen keine städtischen E-Mail-Adressen verwendet werden.
- 6.5 Die Verwendung von Videos, Fotos, Bildern, Audios, Texten usw. aus dem städtischen Arbeitsbereich mit dienstlichem Bezug ist in privaten Social-Media-Angeboten untersagt, sofern nicht die schriftliche Genehmigung der Dienststellenleitung oder/und die schriftliche Einwilligung der/des Betroffenen vorliegt.
- 6.6 Wenn städtische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Web 2.0 Angeboten auf unsachliche Kritik an der Stadtverwaltung Bremerhaven stoßen, wird gebeten, das Online-Büro zu informieren.

Diese Richtlinie tritt am 12.03.2015 in Kraft (Magistratsbeschluss vom 04.03.2015).

Anlage

Formular zur Anmeldung von dezentral genutzten Web 2.0-Angeboten

Dezernat / Dienststelle:

**BIT – Bereich E-Government/Strategien
und Neue Medien (Online-Büro)**

Anmeldung von dezentral genutzten Web 2.0 – Angeboten
(gemäß Social-Media Richtlinie)

Kurze Beschreibung der Zielsetzung des Angebots / der Angebote: (gem. Richtlinie
3.3)

Welche für städtische Nutzung freigegebene Web 2.0 – Plattform wird verwendet?

Facebook

Facebook-Gruppen

Twitter

Google plus

YouTube

Individuelle URL-Adresse/n (z.B. http://twitter.com/bremerhaven_de) des/der Ange-
bot/e oder Profils:

Für die Profilanmeldung verwendete städtische E-Mail-Adresse(n):

Welche städtische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für die Pflege zuständig?
(Name, städt. Durchwahl - bitte bei Änderung erneut um Mitteilung)

Verantwortliche Ansprechperson der Dienststelle für das Web 2.0. Angebot:

Das Beratungsgespräch mit dem Online-Büro hat stattgefunden am _____

Das Mitbestimmungsverfahren und die Abstimmung mit dem/der örtlichen Datenschutzbeauftragten ist durchgeführt worden.

Ort/Datum

Unterschrift der Dezernatsleitung

Unterschrift der Dienststellenleitung