

SEESTADT BREMERHAVEN



R i c h t l i n i e für den Einsatz Digitaler Netzwerke (Social Media)

Inkrafttreten: 18.12.2024

1. Vorbemerkung

Social Media ist aus dem heutigen Kommunikationsalltag nicht mehr wegzudenken. Die Sozialen Netzwerke haben sich neben den klassischen (journalistischen) Medien zu bedeutenden Plattformen der interaktiven Kommunikation entwickelt. Deshalb nutzt auch der Magistrat mit seinen Organisationseinheiten, Wirtschaftsbetrieben, Anstalten und städtischen Gesellschaften Social Media für die Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern, Multiplikator:innen und der Öffentlichkeit.

2. Allgemeine Hinweise

Social-Media-Plattformen im Sinne dieser Richtlinie sind elektronische Plattformen für Informationen, Meinungen, Eindrücke und Erfahrungen in jeder Medienform.

2.1

Welche Angebote an Social-Media-Kanälen beim Magistrat der Stadt Bremerhaven genutzt werden, wird vom Magistrat auf Vorschlag der Pressestelle beschlossen.

2.2

Der Geltungsbereich der Richtlinie erstreckt sich auf alle Dezernate mit den Organisationseinheiten und sonstigen nachgeordneten Einrichtungen, auf alle Betriebe gemäß § 26 Landeshaushaltsordnung sowie auf die Anstalten des öffentlichen Rechts. Sie ist für alle genannten Einrichtungen, die Social-Media-Plattformen zu dienstlichen Zwecken nutzen, verbindlich. Den städtischen Gesellschaften wird empfohlen, eine vergleichbare Richtlinie zu erlassen.

2.3

Bei der Nutzung von Social-Media-Plattformen 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 auch für den Bereich der Tarifbeschäftigten anzuwenden.

2.4

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

3. Anforderungen an den Auftritt in Digitalen Netzwerken

Für die Koordinierung und die Umsetzung der städtischen Aktivitäten auf Social Media ist die Magistratspressestelle zuständig. Der/Die Pressesprecher:in hat die redaktionelle Gesamtverantwortung für alle Auftritte von Organisationseinheiten des Magistrats auf bremerhaven.de und in den Sozialen Medien. Für die Inhalte auf den genehmigten dezentralen Kanälen sind die zuständigen Organisationseinheiten inhaltlich verantwortlich. Beiträge, die über die einzelne Zuständigkeit hinausgehen und für den gesamten Magistrat relevant sind, müssen der Pressestelle zur Freigabe vorgelegt werden, um gegebenenfalls gemeinsame Veröffentlichungen (Collabs) zu planen. Anweisungen der Pressestelle in Bezug auf zu löschende/überarbeitende einzelne Beiträge sind von den Organisationseinheiten mit eigenen Kanälen zu befolgen.

3.1 Zentrale Auftritte bei Social Media

Die zentralen Auftritte der Stadtverwaltung bei Social Media werden von der Pressestelle betrieben. Dadurch wird sichergestellt, dass die spezifischen Anforderungen der verschiedenen Plattformen optimal und ressourcensparend umgesetzt werden können.

3.2 Dezentrale Auftritte in den Digitalen Netzwerken

Anträge für dezentrale Auftritte in den Digitalen Netzwerken bedürfen einer Prüfung durch die Pressestelle und eines abschließenden Beschlusses durch den Magistrat. Die Pressestelle prüft die vorgelegten Anträge auf Vollständigkeit und Eignung der angegebenen Zielsetzungen und gibt hierzu eine Empfehlung an den Magistrat ab. Der Antrag muss schriftlich begründet werden und die Ziele, Zielgruppen sowie ein inhaltliches Konzept darlegen.

Die personelle Betreuung des geplanten Auftritts muss geklärt, die Vertretung geregelt und mit den örtlich zuständigen Mitbestimmungsgremien abgestimmt sein. Der Antrag ist in einem Beratungsgespräch mit der Pressestelle abzustimmen, bevor er den Gremien zur Befassung vorgelegt wird.

Die Verantwortung für die Einrichtung, die Nutzung, die Pflege von dezentralen Auftritten in den Digitalen Netzwerken und deren redaktionelle Ausgestaltung liegt bei den jeweiligen Organisationseinheiten. Sie haben dafür zu sorgen, dass die Kontinuität der Aktivitäten gewährleistet ist.

Eine Prüfung der Einstellungsnotwendigkeit von nicht gepflegten oder erfolglosen Auftritten bleibt der Pressestelle vorbehalten. In Abstimmung mit den jeweiligen Organisationseinheiten empfiehlt sie dem Magistrat einen Beschlussvorschlag zur Abschaltung des dezentralen Auftritts.

Die Angebote in Digitalen Netzwerken haben sich an die jeweiligen Standards des Magistrats der Stadt Bremerhaven und den Grundsätzen zum Corporate Design (vgl. Marken-Manual) auszurichten.

3.3 Sonderform Newsletter

E-Mail-Newsletter transportieren wesentliche und aktuelle Inhalte der Organisationseinheiten nach außen. Das muss datenschutzkonform geschehen und nach den Richtlinien des Marken-Manual gestaltet sein. Insbesondere die Speicherung personenbezogener Daten (bspw. E-Mailadressen) muss rechtskonform geschehen. E-Mail-Newsletter müssen deshalb vor Implementierung mit der Pressestelle und der/dem Datenschutzbeauftragten des ausführenden Amtes abgestimmt werden und bedürfen einer schriftlichen Genehmigung durch die Pressestelle, in der die wesentlichen Punkte der Abstimmung festgehalten sind. Gleiches gilt für bereits bestehende Newsletter der Magistratsbereiche.

4. Nutzungskonten/Profile

4.1

Bei der Anlage von Nutzungskonten oder Profilen 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 zwingend davon Gebrauch zu machen.

4.3

Ist die Anmeldung ausschließlich über ein personalisiertes Anmeldeprofil möglich, sodass über Angaben zum Dienort hinaus persönliche Daten (z.B. Geschlecht/Geburtsdatum)

angegeben werden müssen, ist die Einwilligung der/des beauftragten städtischen Mitarbeiters: in zur Einrichtung eines gesonderten Profils erforderlich. Nach einem Widerruf ist sicherzustellen, dass alle notwendigen Funktionen auf ein:e andere Mitarbeiter: in übertragen werden und die bisher gespeicherten persönlichen Daten gelöscht werden.

4.4

Es dürfen bei der Anmeldung keine personenbezogenen städtischen E-Mail-Adressen verwendet werden. Es sind die entsprechenden organisationsbezogenen E-Mailadressen für Social-Media-Konten zu verwenden.

4.5

Städtische Angebote in Digitalen Netzwerken werden ausschließlich auf dienstlichen Geräten gepflegt.

5. Kommunikations- und Umgangsregeln in Digitalen Netzwerken

Es besteht die Pflicht, sich über den Inhalt und den Weg der Kommunikation in den Digitalen Netzwerken innerhalb der Organisationseinheiten 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 Vier-Augen-Prinzip zu gewährleisten. Bei besonders kritischen Fällen sind die Amts- oder Betriebsleitung einzubeziehen.

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. Sollte Krisenkommunikation außerhalb dieses Rahmens erforderlich sein, gelten die internen Regelungen der Organisationseinheiten.

5.2

Die Social-Media-Veröffentlichungen (z. B. Posts) dienen der städtischen Öffentlichkeitsarbeit. Veröffentlichungen, die für den internen Gebrauch gedacht sind (z. B. Veröffentlichungen im Intranet), sind im Regelfall nicht für die Sozialen Medien geeignet.

5.3

Eine personenbezogene Sachbearbeitung oder Einzelfall-Betreuung ist aus Datenschutzgründen untersagt, es sei denn datenschutzkonforme Formate stehen dafür zur Verfügung. Bürgerinnen und Bürger, die konkrete Anliegen vorbringen, sind darauf hinzuweisen, einen anderen direkten Kommunikationskanal (Kontaktformular, Telefon, E-Mail, Post) zu verwenden, oder direkt zu der zuständigen Organisationseinheit zu gehen.

5.4

Angelegenheiten, die über die Sozialen Medien an die Beschäftigten herangetragen werden, die nicht in der eigenen Zuständigkeit liegen, sind zeitnah an die zuständige Organisationseinheit weiterzuleiten.

5.5

Äußerungen mit dienstlichem Bezug sowie Antworten auf Anfragen und Kritik sind hilfsbereit, höflich und in einem sachlichen Umgangston zu formulieren.

5.6

Beiträge sowie Kommentare auf Social-Media-Kanälen, die von Organisationseinheiten des Magistrats betrieben werden, 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 unverzüglich zu löschen. Vor dem Löschen ist der Beitrag durch einen Screenshot zu sichern. Bei Problemen steht die Pressestelle Rat gebend zur Verfügung.

5.7

Städtische Social-Media-Kanäle müssen regelmäßig aktualisiert werden und sind kontinuierlich gemäß den Festlegungen nach Ziffer 5.1 zu beobachten.

5.8

Die Einträge (Posts) und Kommentierungen der Organisationseinheiten erfolgen ausschließlich über den dienstlichen Account. Von einer eigenen privaten Kommentierung eines dienstlich selbst verantwortlich erstellten Posts ist abzusehen.

5.9

Sollte Beschäftigten auffallen, dass dienstliche Hinweise oder Kommentare falsch oder missverständlich formuliert sind, dann ist von einer direkten Kommentierung abzusehen und es wird gebeten, die/den Pressesprecher: in bzw. das Social-Media-Team zeitnah zu informieren.

6. Private Angebote und außerdienstliche Äußerungen städtischer Beschäftigter in Digitalen Netzwerken

6.1

Generell gelten bei allen privaten Veröffentlichungen, auch bei Verwendung eines Pseudonyms, die in Ziffer 2.3 genannten beamten- und arbeitsrechtlichen Grundsätze.

6.2

Bei Äußerungen und Kommentaren, die Beschäftigte privat auf Social Media tätigen, ist stets zu beachten, dass nicht gegen die Regelungen unter Ziffer 2.3 verstoßen wird. Die Interessen des Magistrats der Stadt Bremerhaven dürfen nicht verletzt werden.

6.3

Beschäftigte dürfen auch in außerdienstlichen Angeboten nicht in ihrer Funktion als Magistratsbeschäftigte diskreditiert werden. Sollten Beschäftigte Hatespeech im Netz ausgesetzt sein, wird ihnen ein Schutz entsprechend der Richtlinie Rechtsschutzgewährung für Beschäftigte gewährt. Zudem achtet die Pressestelle mit dem Community Management auf Einhaltung der Netikette auf den Accounts der Stadtverwaltung.

6.4

Bei der Anlage von persönlichen Social-Media-Accounts dürfen keine städtischen E-Mail-Adressen verwendet werden.

6.5

Videos, Fotos, Bildern, Audios, Texte usw. aus dem städtischen Arbeitsbereich mit dienstlichem Bezug dürfen nicht auf privaten Social-Media-Accounts veröffentlicht werden, sofern nicht die schriftliche Genehmigung der Amts- bzw. Betriebsleitung und die schriftliche Einwilligung der/des Betroffenen vorliegen. Beiträge der städtischen Accounts sind davon ausgenommen und dürfen mit privaten Accounts weiterverbreitet werden.

6.6

Wenn Beschäftigte unsachliche Kritik an der Arbeit der Stadtverwaltung und ihrer politischen Vertreter auf Social Media entdecken, bitte die Pressestelle darüber in Kenntnis setzen.

Impressum:

Magistrat der Stadt Bremerhaven,
vertreten durch den Oberbürgermeister Melf Grantz
Postfach 21 03 60
27524 Bremerhaven

Hausanschrift Verwaltungszentrum (Stadhäuser 1 - 6):
Hinrich-Schmalfeldt-Straße
27576 Bremerhaven

Telefon: 0471 590-0
E-Mail: Stadtverwaltung at magistrat.bremerhaven.de

Verantwortliche Dienststelle:

Pressestelle
Hinrich-Schmalfeldt-Straße 42, Stadthaus 1