

# Svarkarta för sociala medier

**Börja här**

**Positiv kommentar?**

Är kommentaren i positiva ordalag, eller framför allt inte negativ?

Ja

Nej

**Möjlighet att förstärka**

Frågor besvaras skyndsamt. Besvara gärna kommentaren även om den inte innehåller en fråga, t ex genom att tacka, bekräfta eller ge kompletterande information.

**Troll/hatsajt?**

Kommer kommentaren från en anonym/påhittad profil och/eller är syftet uppenbart att misskreditera kommunen?

Nej

Ja

**Status/tyngd?**

Har sajten, ämnet eller den som kommenterar så pass hög status att du bör besvara?

Ja

Nej

**Avsiktlig provokation?**

Är syftet att provocera, raljera, skämta eller göra till åtlöje?

Nej

Ja

**Faktafel?**

Innehåller kommentaren faktafel?

Ja

Nej

**Bevaka bara**

Besvara inte, men bevaka tråden för eventuella ytterligare kommentarer.

**Svara sakligt**

Nappa inte på provokation. Svara sakligt. Undvik gnälliga dialoger.

**Partipolitisk fråga/diskussion?**

Är frågan av partipolitisk karaktär eller är den riktad till enskild politiker?

Nej

Ja

**Hänvisa**

Hänvisa till förtroendevald eller nämnd med ansvar för frågan. Obs! Frågor som rör politiska beslut som redan är fattade ska hanteras av förvaltning.

**Bidra med rätt fakta**

Besvara med korrekt information.

**Missnöjd kund?**

Är kommentaren resultatet av en negativ upplevelse?

Ja

Ja

**Olämplig kommentar?**

Bryter kommentaren från mot någon av våra förhållningsregler eller innehåller den personuppgifter?

Ja

Nej

**Sakligt/befogat?**

Är synpunkten befogad? Har vi gjort fel?

Nej

**Vidta åtgärder**

Be om ursäkt, ge stöd, info eller hjälp. Kompensera om möjligt. Tacka för input och vidta åtgärder.

Felanmälan läggs in i e-tjänst för felanmälan.

**Radera**

Radera, men spara skärmdump. Hänvisa till förhållningsreglerna om kommentaren återkommer. OBS! Lagbrott ska polisanmälas!

**Visa förståelse**

Visa förståelse, förklara och ge fakta. Undvik gnälliga dialoger – hänvisa till telefon om det behövs.

