

# Social Media-Rahmenkonzept

---

erstellt für das Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz.

Stand 26. Juni 2019

## Inhaltsverzeichnis

1. Warum Social-Media? .....	2
2. Zielgruppen des MFFJIV .....	2
3. Das MFFJIV auf Twitter .....	3
4. Verantwortlichkeiten und Betreuung .....	3
5. Datenschutz.....	4
6. weitere Regelungen zum Social Media-Konzept .....	6

## 1. Warum Social-Media?

Das MFFJIV unterliegt als Teil der Landesregierung der staatlichen Informationspflicht. Wie durch das Bundesverfassungsgericht 1977 konkretisiert, bedeutet dies nicht nur die Herausgabe von Informationen, wenn diese verlangt werden<sup>1</sup>. Vielmehr beinhaltet die staatliche Informationspflicht, dass sich ein Ministerium aktiv an die Öffentlichkeit wendet. In seiner institutionalisierten Form ist das bislang über die klassische Pressemitteilung geschehen, über Interviews, Pressegespräche und Pressekonferenzen, aber auch über Webauftritte und Kampagnen. Immer mehr Menschen informieren sich mittlerweile über Social Media.

Dementsprechend ergänzt ein zeitgemäßes Social-Media-Management die traditionellen Werkzeuge der behördlichen Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Darin liegen Chancen für den Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern.

Die sozialen Netzwerke werden als Informationsquellen wichtiger. Daher wird auch das MFFJIV neue Wege gehen.

Bürgerinnen und Bürger können das Serviceteam des MFFJIV per E-Mail ([pressestelle@mffjiv.rlp.de](mailto:pressestelle@mffjiv.rlp.de)) oder telefonisch unter der Rufnummer 06131 16 5632 (Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 17.00 Uhr und Freitag 8.00 bis 15 Uhr) erreichen. Des Weiteren sind Informationen zur Arbeit des MFFJIV auch auf der Homepage ([www.mffjiv.rlp.de](http://www.mffjiv.rlp.de)) einsehbar.

## 2. Zielgruppen des MFFJIV

Mit unserem Twitter-Kanal wollen wir folgende Zielgruppen erreichen:

- Bürgerinnen und Bürger
- Journalistinnen und Journalisten
- Kirchen / Verbände / Institutionen / NGOs
- Kommunale und Landesbehörden

---

<sup>1</sup> <http://www.bpb.de/nachschlagen/lexika/handwoerterbuch-politisches-system/202110/staatliche-oeffentlichkeitsarbeit-presse-und-informationsamt-der-bundesregierung> (abgerufen am 21.03.2019)

### 3. Das MFFJIV auf Twitter

Das MFFJIV erschließt sich mit Twitter neue Zielgruppen und erreicht die Bürgerinnen und Bürger in ihrer digitalen Lebenswelt. Nachrichten verbreiten sich auf dieser Internet-Plattform exponentiell. Zudem hat Twitter viele Nutzerinnen und Nutzer in Rheinland-Pfalz<sup>2</sup> – vor allem im Alter zwischen 30 und 50 Jahren. In der landespolitischen Szene von Rheinland-Pfalz ist es stark verbreitet. Laut einer aktuellen Studie des Fraunhofer-Instituts<sup>3</sup> ist Rheinland-Pfalz im Bundesvergleich sogar Spitzenreiter bei der Nutzung sozialer Medien: 60 Prozent nutzen Twitter und Facebook, so viele wie in keinem anderen Bundesland. Darauf muss sich eine Regierung einstellen, die mit den Bürgerinnen und Bürgern im Gespräch sein will.

Der Account des MFFJIVs ist unter folgender Adresse zu erreichen:  
[https://twitter.com/Vielfalt\\_RLP](https://twitter.com/Vielfalt_RLP)

Das MFFJIV wird auf Twitter mit Pressemitteilungen, Sharepics, Bildern von Veranstaltungen, Videos, inhaltlichen Kurzinformationen bzw. –nachrichten arbeiten.

Das MFFJIV wird das Rahmenkonzept nach einem angemessenen Zeitraum evaluieren.

### 4. Verantwortlichkeiten und Betreuung

Anbieter des Twitteraccounts i.S.d. § 5 des Telemediengesetzes ist das Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz (poststelle@mffjiv.rlp.de).

Die Verantwortung für die Auftritte liegt beim Pressesprecher bzw. der Pressesprecherin des Ministeriums. Die redaktionelle Betreuung erfolgt durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Pressestelle des MFFJIV. Von den Twitter Auftritten führen jeweils Links zu einem jeweils eigenen Impressum auf [mffjiv.rlp.de](http://mffjiv.rlp.de), in

---

<sup>2</sup> <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/243708/umfrage/nutzung-von-Twitter-in-deutschland-nach-bundeslaendern/> (abgerufen am 21.03.2019) (Umfrage von 2015, 27 Prozent der Rheinland-Pfälzerinnen und Pfälzer nutzen Twitter.

<sup>3</sup> <https://www.oeffentliche-it.de/documents/10181/14412/Deutschland-Index+der+Digitalisierung+2019> (abgerufen am 08.05.2019)

dem diese Verantwortlichkeit für jede Plattform genannt und Kontaktmöglichkeiten beschrieben sind.

Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz

Pressestelle

Dietmar Brück v.i.S.d.P

Pressesprecher

Kaiser-Friedrich-Straße 5a

55116 Mainz

Tel: 06131 16 5632

Mail: [pressestelle@mffjiv.rlp.de](mailto:pressestelle@mffjiv.rlp.de)

Die Moderation erfolgt nach den Regeln, die in einer Netiquette für alle Nutzerinnen und Nutzer transparent dargelegt werden. Kommentare, die diesen Regeln nicht entsprechen, werden gemeldet und die entsprechenden Benutzer in letzter Konsequenz geblockt. Die Reaktion und Moderation der Kommentare erfolgt während der normalen Bürozeiten.

Die Netiquette ist als Link im Twitter Profil des MFFJIV und auf der Homepage des Ministeriums zu finden.

## **5. Datenschutz**

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz hat Vorgaben für die Nutzung von sozialen Medien für rheinland-pfälzische Verwaltungen definiert.

Dementsprechend werden das Social Media Rahmenkonzept, die Datenschutzerklärung wie die Netiquette als Link im Twitter Profil des MFFJIV und auf der Homepage des Ministeriums bereitgestellt werden.

1. Für das Social Media-Angebot wurde eine an den Inhalten und Funktionen orientierte Datenschutzerklärung erstellt. Diese ist auf der Homepage des Ministeriums und im Twitterprofil des Ministeriums zu finden.

Die Datenschutzerklärung des MFFJIV zum Twitter-Account enthält einen dauerhaften Link auf den Hinweis zu den datenschutzrechtlichen Risiken von Social Media-Diensten außereuropäischer Anbieter.

Zudem sind Verfahrensweisen festgelegt für den Fall, dass Betroffene ihnen zustehende Rechte nach Art. 15 DSGVO ausüben möchten (Auskunft, Berichtigung, Sperrung, Löschung, Widerspruch, Unterlassung, Beseitigung).

2. Informationen dürfen nicht nur über Social-Media-Kanäle verfügbar sein. Im Sinne des Cross-Media-Gebots weist die MFFJIV-Redaktion auf alternative Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten hin.
3. Für die Bereitstellung bzw. den Bezug von konkreten Verwaltungsleistungen ist auf Social Media-Dienste zu verzichten, wenn dabei sensible Bereiche oder besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 Abs. 1 DSGVO) betroffen sind. Öffentlichkeitsarbeit und allgemeine Informationen zur Verwaltung (Aufgaben, Leistungen, Öffnungszeiten, Kontaktdaten, Ansprechpartner, Hinweise) sind davon ausgenommen.
4. Daten der Nutzer bei Twitter: Diese Daten werden Ihrem Twitter-Konto bzw. Ihrem Twitter-Profil zugeordnet. Wir haben keinen Einfluss auf Art und Umfang der durch Twitter verarbeiteten Daten, die Art der Verarbeitung und Nutzung oder die Weitergabe dieser Daten an Dritte. Angaben darüber, welche Daten durch Twitter verarbeitet und zu welchen Zwecken genutzt werden, finden Sie in der Datenschutzerklärung von Twitter (<https://twitter.com/privacy?lang=de>) sowie über die Möglichkeit, eigene Daten bei Twitter einsehen zu können (<https://support.twitter.com/articles/20172711#>). Weiterhin haben Sie die Möglichkeit, über das Twitter-Datenschutzformular oder die Archivanforderungen Informationen anzufordern: <https://help.twitter.com/forms/privacy> und <https://help.twitter.com/en/managing-your-account/how-to-download-your-twitter-archive>
5. Die Datenschutzhinweise und die Homepage des Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz sind auf der Homepage des MFFJIV auf einer eigenen Seite verlinkt.
6. Das Ministerium weist Nutzerinnen und Nutzer in regelmäßigen Abschnitten, mindestens halbjährlich, auf ihre Datenschutzerklärung zum Twitter-Account

sowie auf die datenschutzrechtlichen Risiken von Social Media-Diensten außereuropäischer Anbieter hin.

## **6. weitere Regelungen zum Social Media-Konzept**

Das MFFJIV veröffentlicht seine Informationen weiterhin über traditionelle Kanäle: Pressemitteilungen und Webseite. Bürgerinnen und Bürger können das Serviceteam des MFFJIV per E-Mail ([pressestelle@mffjiv.rlp.de](mailto:pressestelle@mffjiv.rlp.de)) oder telefonisch unter der Rufnummer 06131 16 5632 (Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 17.00 Uhr und Freitag 8.00 bis 15 Uhr) erreichen.