



## SOCIAL-MEDIA-RAHMENKONZEPT

---

STAND: 01. Januar 2019

ZIELSETZUNG DER SOCIAL-MEDIA-AKTIVITÄTEN	1
HERAUSGEBER UND VERANTWORTLICHKEITEN	1
DATENSCHUTZ	2
FACEBOOK UND TWITTER – DIE SOCIAL-MEDIA-KANÄLE DES MUEEF	2
NETIQUETTE	3

## ZIELSETZUNG DER SOCIAL-MEDIA-AKTIVITÄTEN

Das Ministerium für Umwelt, Energie, Ernährung und Forsten (MUEEF) Rheinland-Pfalz unterliegt als Teil der Landesregierung der staatlichen Informationspflicht. Öffentlichkeit und öffentlicher Diskurs finden heute nicht nur auf der Straße und in klassischen Medien, sondern auch in den Sozialen Netzwerken statt. Dementsprechend ergänzt ein modernes Social Media Management die klassische institutionalisierte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit und erweitert die Instrumente wie Pressemitteilung, Webseite, Newsletter, Flyer und Informationsveranstaltungen um ein weiteres Angebot. Diese an das moderne Medien-nutzungsverhalten angepasste Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ermöglicht eine schnelle Informationsweitergabe und im Sinne des Open Government eine direkte Kommunikation mit interessierten Bürgerinnen und Bürgern.

Die Social-Media-Kanäle des MUEEF sind Instrumente

- der Öffentlichkeits- und Pressearbeit
- der aktiven Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern, Verbänden, Journalistinnen und Journalisten
- der Bürgerinformation im Sinne der Transparenz und des Open Government
- der möglichen Krisenkommunikation
- des Themenmonitorings und den dazu vorhandenen gesellschaftlichen Stimmungen.

Facebook und Twitter erschließen neue Zielgruppen und ermöglichen, zielgruppenspezifische Inhalte in die digitale Lebenswelt der Bürgerinnen und Bürger von Rheinland-Pfalz zu senden. Dementsprechend werden Plattform-spezifische eigene Inhalte produziert (Sharepics, Tweets), aber auch bereits vorhanden Inhalte (Pressemitteilungen, Anfragen) mehrfach verwertet. Neben einer niedrighwelligen Information- und der unterhaltenden Wissensvermittlung an Bürgerinnen und Bürger legt die Redaktion großen Wert auf den Dialog mit den Nutzerinnen und Nutzern.

## HERAUSGEBER UND VERANTWORTLICHKEITEN

Herausgeber für UmweltRLP auf Twitter und Umweltministerium RLP auf Facebook ist das Ministerium für Umwelt, Energie, Ernährung und Forsten Rheinland-Pfalz. Verantwortlich im Sinne des Presserechtes ist die Pressestelle, namentlich Pressesprecherin Franziska Richter. Verantwortliche für die Sozialen Netzwerke des MUEEF ist Catrin Müller. Sie ist Ansprechpartnerin im Haus und leitet die redaktionelle und inhaltliche Ausgestaltung der unterschiedlichen Kanäle.

## DATENSCHUTZ

Der Beauftragte für den Landesdatenschutz gibt einen Handlungsrahmen sowie Vorgaben für die Nutzung von sozialen Medien für rheinland-pfälzische Verwaltungen vor. Dementsprechend ist dieses Social Media Rahmenkonzept sowie eine an den Inhalten und Funktionen orientierte Datenschutzerklärung auf der Webseite des MUEEF publiziert. Die Datenschutzhinweise sind in den Sozialen Netzwerken abrufbar und wurden dort zusätzlich als Tweet bzw. Posting veröffentlicht. Im Sinne des Cross-Media-Gebots weist die MUEEF-Redaktion auf alternative Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten hin. Zudem sind Verfahrensweisen festgelegt, wenn Nutzerinnen und Nutzer ihre Rechte nach §§ 18-20 Landesdatenschutzgesetz geltend machen möchten (Auskunft, Berichtigung, Sperrung, Löschung, Widerspruch, Unterlassung, Beseitigung). Einmal pro Halbjahr wird auf jeden benutzten Kanal eine Aktion zur Sensibilisierung der Bürgerinnen und Bürger über die Risiken für ihr Recht auf informationelle Selbstbestimmung durchgeführt. Zudem gibt es leicht sichtbare Hinweise auf alternative Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten.

## FACEBOOK UND TWITTER – DIE SOCIAL-MEDIA-KANÄLE DES MUEEF

Derzeit betreibt das MUEEF einen Facebook-Account (@UmweltRLP) sowie einen Twitter-Account (@UmweltRLP).

Grundsätzlich gilt für die Arbeit auf den Sozialen Netzwerken:

- Das Verhalten der Redaktion ist von Respekt, Ehrlichkeit und Rechtsstaatlichkeit geprägt (siehe Netiquette im Anhang). Dies gilt auch für den Dialog mit den Nutzerinnen und Nutzern. Kommentare, die gegen die Netiquette verstoßen, werden verborgen oder gelöscht.
- Die Beantwortung von Kommentaren und privaten Nachrichten erfolgt möglichst zeitnah.
- Die Umgangssprache ist informell und direkt.
- Beiträge sind i.d.R. kurz, in einfacher Sprache, unterhaltend und wecken Interesse .
- Die Beiträge sind mit Fotos, Grafiken oder Videos hervorzuheben.
- Bildrechte sind immer anzugeben, bei eigenen Bildern kann u.U. auf die Angabe MUEEF verzichtet werden, um Inhalte leichter konsumierbar zu machen.
- Videos werden direkt über Facebook bzw. Twitter eingebunden und sollten Untertitelt sein.
- Bei Verlinkungen/Shares/Retweets wird auf die Seriosität der Quelle geachtet.
- Jeder Social-Media-Kanal von UmweltRLP hat eine verantwortliche Redaktion. Beiträge, Kommentierungen, Shares und Likes sowie Antworten von Messages liegen im Verantwortungsbereich der Redaktion.
- Alle Informationen, die auf diesen Kanälen zur Verfügung gestellt werden, sind auch in ähnlicher Form auf der Webseite des Umweltministeriums zu finden.

## NETIQUETTE

Diese Netiquette ist eingebunden im Informationsbereich des Facebook-Accounts:

Höflichkeit und Freundlichkeit sind auch im Netz ein guter Maßstab für gelungene Kommunikation. Denken Sie immer daran: Sie kommunizieren mit anderen Menschen. Behandeln Sie andere so, wie Sie auch selbst behandelt werden möchten. Was Sie Ihrem Gegenüber in der realen Welt nicht sagen würden, sollten Sie auch in der virtuellen Welt nicht schreiben.

Beleidigungen, Diffamierungen, Verleumdungen und Drohungen werden von uns gelöscht. Ebenso Beiträge mit fremdenfeindlicher, rassistischer, sexistischer, homophober und hasserfüllter Sprache. Achten Sie außerdem darauf, keine Unwahrheiten zu verbreiten und das Urheberrecht zu respektieren.

Bleiben Sie beim Thema: Kommentare sollten sich auf den Inhalt des Posts beziehen. Das gleiche gilt für externe Links, mit denen allgemein sparsam umgegangen werden sollte.

Kommerzielle Inhalte und Werbung haben hier keinen Platz. In Ihrem eigenen Interesse sollten Sie keine persönlichen, vor allem keine sensiblen Daten preisgeben. Nicht von sich selbst und nicht von anderen.

Wenn Sie persönliche Anliegen haben, wenden Sie sich bitte an das Bürgerbüro der Landesregierung. Es ist die zentrale Anlaufstelle für ratsuchende Bürgerinnen und Bürger. Wie Sie das Bürgerbüro kontaktieren können, erfahren Sie unter: [s.rlp.de/buergerbuero](https://s.rlp.de/buergerbuero)

Unsere Datenschutzerklärung finden Sie unter <https://mueef.rlp.de/de/service/social-media/>