

# Kommunikationsstrategi

## Ansvar och roller

God kommunikation skapas av chefer och medarbetare tillsammans. Ansvar för information och kommunikation följer verksamhetsansvaret, vilket betyder att varje nämnd, sektor och verksamhetsansvarig har ansvar för information och kommunikation kring sin egen verksamhet.

### Nämnder

Kommunstyrelsen har ett övergripande strategiskt ansvar för kommunens information och kommunikation. Varje nämnd har ansvar inom sina respektive områden.

### Kommunledning

Kommundirektören och kommundirektörens ledningsgrupp har ett särskilt strategiskt ansvar för att kommunikationspolicyen tillämpas och efterlevs, samt att kommunens informations- och kommunikationsarbete fungerar och kan utvecklas.

### Chefer och arbetsledare

Alla chefer och arbetsledare har strategiskt och operativt ansvar för att information och kommunikation finns med i verksamhetsplaneringen och i det dagliga arbetet. Det innebär också ett ansvar för att den interna kommunikationen fungerar i nästa led. Berätta för alla medarbetare vad som händer!

### Medarbetare

Varje medarbetare har ansvar att hålla sig informerad genom att själv söka och ta del av den information som krävs för att kunna utföra ett bra arbete, ge god service och vara en god ambassadör för Höors kommun. Medarbetare med verksamhetsansvar har även ansvar för att sköta kommunikationen kring den egna verksamheten.

### Kommunens centrala kommunikationsfunktion

- har en samordnande och sammanhållande roll som bland annat innebär att ta fram förslag till policies, riktlinjer, regler och manualer inom området information och kommunikation
- fungerar som stöd åt hela organisationen och bistår verksamheterna i arbetet med information och kommunikation
- har ett operativt ansvar för central informationsspridning och kommunikation, bland annat i form av pressmeddelanden och nyheter
- ansvarar för kommunens olika plattformar för att förmedla information, som till exempel intranät, hemsida och kommunens huvudkonton i sociala medier

**KOMMUNLEDNINGSKANSLIET**  
Planerings- och utvecklingsenheten

Bilaga till  
Kommunikations-  
policy

Kommunikations-  
strategi  
Fastställd av  
Ledningsgruppen

- har ett ansvar att ta initiativ vad gäller utveckling av kommunens arbete med information och kommunikation
- har ansvar för att vårda varumärket Höors kommun i kommunikationssammanhang
- är sammankallande för kommunens verksamhetsrepresentanter inom informationsområdet
- ansvarar för interna utbildningsinsatser inom ämnesområdet information och kommunikation

### **Verksamhetsrepresentanter**

Varje sektor bör utse en eller två representanter som kan fungera som länk mellan den egna verksamheten och kommunens centrala kommunikationsfunktion. Hemsidans huvudredaktörer bör som regel utgöra sin sektors representanter. Verksamheterna räddningstjänst, kansli, personal och ekonomi bör också utse en representant.

Verksamhetsrepresentanterna ska vara informerade om vad som händer inom den egna verksamheten. De ska ha övergripande förståelse och kunskap om kommunens informations- och kommunikationsarbete, känna till kommunens olika kommunikationskanaler, kunna förutse ett informationsbehov och verka för att kommunikationsinsatser planeras i god tid.

Representanterna ska ha god kännedom om kommunens grafiska profil och våra olika mallar och dokument, för att kunna vägleda kollegor och se till att vår grafiska profil efterlevs.

Några av representanterna behöver också vara kunniga i att hantera kommunens nyhetsflöde, på hemsida och facebook, för att minska sårbarheten och fungera som back-up vid sjukdom och ledigheter.

### **Informationsflöde**

Verksamheterna har ansvar för att information om nyheter och händelser av allmänt intresse förmedlas vidare till kommunens centrala kommunikationsfunktion, för publicering på hemsidans förstasida och i andra externa kanaler.

Kontakta kommunens centrala kommunikationsfunktion i god tid då det är fråga om planerade händelser och snarast vid hastigt uppkomna situationer och kriser.

### **Intern kommunikation**

Varje medarbetare ska ha god kunskap om den egna verksamheten, kännedom om vad som händer i andra delar av den kommunala verksamheten samt kännedom om kommunens värdegrund och övergripande mål. God intern kommunikation kan bidra till effektivitet och måluppfyllelse.

God intern kommunikation skapar en känsla av samhörighet, delaktighet, motivation, engagemang och en god arbetsmiljö. Varje medarbetare ska kunna känna att den egna arbetsinsatsen är viktig och utgör en del av en helhet.

Förändringar i organisationen ställer extra höga krav på den interna kommunikationen. God intern kommunikation påverkar också kvaliteten på den externa kommunikationen. En välinformerad

medarbetare kan ge bra och korrekt information utåt, både i formella och informella kontakter. Det finns inga skarpa gränser mellan intern och extern kommunikation.

### Prioriteringar

**Internt före externt.** Nyheter, händelser och beslut ska så långt möjligt kommuniceras internt innan de förmedlas utåt. Ge läsaren en bakgrund och tala om varför.

**Använd intranät.** Intranätet är vår huvudsakliga plattform för skriftlig, intern kommunikation. Intranätet ska vara tillgängligt för alla medarbetare. Nyheter och information som berör många ska publiceras på intranätet.

**Minska e-post.** Vi ska sträva efter hanterbara informationsmängder, genom att begränsa spridningen av e-post till de som verkligen är berörda. E-post ska undvikas för intern kommunikation som berör större grupper, som är möjliga att nå via intranätet. Utskick till "alla användare" bör användas mycket restriktivt, främst i händelse av kris. Alla medarbetare ska ha tillgång till kommunens e-postsystem.

**Snabbt och tidigt.** Vi ska informera om viktiga händelser och väntade beslut så snabbt som möjligt, under processens gång. I vissa lägen är det värdefullt att informera om att det ännu inte finns någon information att ge och varför, till exempel i samband med omorganisation eller andra strategiska beslut som påverkar många medarbetare. Motverka oro och rykesspridning. Undvik att medarbetare får reda på viktiga nyheter ryktesvägen.

**Kommunicera muntligen.** Muntlig information ger möjlighet till dialog, reaktion, frågor och förklaringar och minskar risken för missuppfattning. Arbetsplatsträffar är viktiga forum för intern kommunikation. Muntlig kommunikation bör prioriteras vid händelser och förändringar som väcker frågor och kan orsaka oro.

## Extern kommunikation

Med vår externa information och kommunikation ska vi förenkla för medborgarna, sprida fakta och kunskap, skapa dialog och engagemang och bygga relationer. Medborgarna ska ha god kännedom om den kommunala verksamheten och hur skattepengarna används. De ska kunna ta del av handlingar och dokument och få svar på frågor.

Teknikutvecklingen medför ökade förväntningar på snabbhet, öppenhet och transparens. Medborgarna är vår viktigaste målgrupp för den externa kommunikationen. Nöjda medborgare är viktiga ambassadörer för Höör kommun.

Vi ska också förstärka varumärket Höör kommun, bilden av kommunen som en attraktiv arbetsgivare och Höör som en attraktiv plats för boende och företagande. Marknadsföring mot turister och besökare sker i huvudsak inom ramen för samarbetet MittSkåne Turism.

### Prioriteringar

**Enkelt och begripligt.** Information om Höors kommun; våra verksamheter och tjänster ska vara lätt att hitta och lätt att förstå.

**God tillgänglighet.** Medborgarna ska uppleva att de får snabba svar oavsett hur kommunikationen sker. En återkoppling ska ske inom 24 timmar, undantaget helger. Om inget svar kan ges inom den tiden ska medborgaren åtminstone få besked om att frågan mottagits, gärna kompletterat med information om vem som håller i ärendet och hur frågan kommer att hanteras.

**Tillgänglighet för alla.** Informationen ska så långt möjligt vara tillgänglig för alla. Kanaler ska anpassas efter målgrupp. Fortfarande finns en stor andel medborgare som inte använder internet. Hemsidan ska leva upp till gällande normer för tillgänglighet.

**Rätt metod.** Den externa kommunikationen ska främja dialog, öka engagemanget och möjligheten att påverka, men för enkla och okomplicerade budskap kan traditionell envägskommunikation vara det mest effektiva. Välj rätt metod för rätt tillfälle.

**Planera.** Information och kommunikation är en del av arbetet, oavsett verksamhet. Många händelser och beslut är kända i förväg. Genom att planera, i god tid, kan vår information och kommunikation förbättras och resurserna användas effektivare.

**Hemsidan – viktig plattform.** Hemsidan är vår viktigaste plattform för information och tjänster. Den är också en del av vårt ansikte utåt. En snygg, funktionell och ständigt uppdaterad hemsida har hög prioritet. Informationen ska utgå från medborgarens behov.

**Sociala medier – bra komplement.** Sociala medier är ett snabbt, billigt och effektivt sätt att nå ut med information och kommunicera med medborgarna. Sociala medier når människor där de befinner sig, i sina flöden, och ger information och nyheter bättre spridning.

## Massmediarelationer

Massmedia har i sitt uppdrag att granska myndigheter och offentlig verksamhet, som en del av vårt demokratiska samhälle. Det är också en betydelsefull väg att få ut information om kommunen och den kommunala verksamheten.

Det ligger därför i vårt intresse att underlätta för massmedier att arbeta. Vi ska så långt möjligt vara tillgängliga för massmedia och förse dem med korrekt information och bra underlag.

Kansliet ansvarar för att diarium och handlingar hålls tillgängliga och att sammanträdeshandlingar sänds ut eller finns lätt tillgängliga inför fullmäktiges och nämndernas sammanträden.

Pressmeddelanden är ett sätt att nå ut med information och underlätta för massmedia att arbeta. Pressinformation bör utformas i samråd med kommunens centrala kommunikationsfunktion. I många sammanhang kan kommunens vanliga nyhetsflöde på hemsidan även fungera som pressmeddelande.

Presskonferenser är en annan form av informationstillfälle som ger goda möjligheter att svara på frågor och förklara. Presskonferenser bör begränsas till större händelser och andra nyheter av stort intresse. En inbjudan till presskonferens signalerar i sig en viss dignitet.

Pressinbjudan, det vill säga att bjuda in massmedia till en speciell händelse eller en speciell plats, är ytterligare ett sätt som kan vara användbart.

## Grafisk profil

Kommunens grafiska profil ska med några undantag följas av alla verksamheter. Grafisk profil är inte bara logotyp utan handlar också om typsnitt, färg och form. Mer information finns i vår Grafiska profil-manual och bilagor till denna.

## Kriskommunikation

Kriser ställer särskilda krav på information och kommunikation. För kommunikation vid kriser upprättas en särskild Kriskommunikationsplan. Vid kris är det extra viktigt att kommunens centrala kommunikationsfunktion blir involverad i ett tidigt skede.

## Lagar

Inom alla offentliga organisationer är kommunikationsarbetet en lagstyrd verksamhet. Några av de viktigaste lagarna och principerna som berör informationsfrågorna är:

- Offentlighetsprincipen
- Yttrandefrihet och meddelarfrihet
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Förvaltningslagen
- Dataskyddsförordningen/GDPR

**Offentlighetsprincipen** är fastslagen i tryckfrihetsförordningen, som är en av Sveriges grundlagar. Den innebär att alla myndigheter är skyldiga att lämna ut allmänna handlingar, så snart det är möjligt, till den som begär det, såvida inte handlingarna är sekretessbelagda. En myndighet kan vägra lämna ut en allmän handling om det finns stöd för detta i sekretesslagen. Det finns heller ingen skyldighet att lämna ut handlingar som ännu inte är allmänna, till exempel sådant som utgör arbetsmaterial.

**Yttrandefrihet och meddelarfrihet.** Yttrandefriheten innebär att varje medborgare ska kunna förmedla information och uttrycka sina tankar, åsikter och känslor, i tal, skrift, bild eller på annat sätt. Meddelarfriheten kompletterar yttrandefriheten. Den innebär att alla anställda inom offentlig verksamhet får lämna uppgifter till massmedia om det sker i syfte att de ska publiceras. Media får inte avslöja uppgiftslämnaren om den vill vara anonym och det råder förbud för arbetsgivare, chefer och andra att efterforska källan till uppgifterna.

**Offentlighets- och sekretesslagen** innehåller bestämmelser om myndigheters hantering av allmänna handlingar, om tystnadsplikt i offentlig verksamhet och om förbud att lämna ut allmänna handlingar. Lagen innebär därför vissa begränsningar i rätten att offentliggöra och ta del av handlingar som följer av bland annat yttrandefrihetsgrundlagen. Inom till exempel Socialtjänsten råder tystnadsplikt för uppgift om enskilds personliga förhållande, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående till honom eller henne lider men.

**Förvaltningslagen** reglerar bland annat myndigheters handläggning av ärenden och deras skyldighet att ge service till medborgarna. Lagen innebär bland annat att varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör myndigheternas verksamhetsområde. Hjälp ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndigheternas verksamhet. Frågor ska besvaras så snart som möjligt. Myndigheter ska också vara tillgängliga för allmänheten i så stor utsträckning som möjligt.

KOMMUNLEDNINGSKANSLIET  
Planerings- och utvecklingsenhetenBilaga till  
Kommunikations-  
policyKommunikations-  
strategi  
Fastställd av  
Ledningsgruppen

**Dataskyddsförordningen/GDPR** gäller vid behandling av personuppgifter. En personuppgift är en eller flera uppgifter som i kombination gör att det går att identifiera en fysisk person. Den gäller vid såväl automatisk som manuell behandling av register, bilder eller annan information. GDPR syftar till att värna om den personliga integriteten och förbjuder att namn och andra personuppgifter, i såväl text som bild, läggs ut på Internet, om inte berörd person gett sitt samtycke skriftligt. Undantag görs för uppgifter som publiceras i litterära, konstnärliga eller journalistiska sammanhang. För att få behandla uppgifter krävs frivilligt samtycke eller rättslig grund och den enskilde kan närhelst återkalla samtycket. Rättslig grund finns vid uppgift som krävs för att fullgöra ett allmänt intresse eller myndighetsutövning.

För behandlingen ska finnas särskilda angivna och berättigade ändamål och behandlingen ska ske lagligt, korrekt och öppet i förhållande till den registrerade samt att ett uttryckligt samtycke till behandlingen finns.

Den personuppgiftsansvarige ska vidta tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkra skyddet samt föra register över alla behandlingar. Den registrerade har rätt till information om de behandlingar som finns samt rätt till korrigeringar och radering. För varje behandling som utförs av externa behövs ett Personuppgiftsbiträdesavtal.