

## Kommunledningsförvaltningen

# Kommunikationspolicy för Hörby kommun

Kommunen har en bred verksamhet med många uppdrag och med flera olika roller. Vi som arbetar på kommunen gör det på uppdrag av medborgarna. Vi ska ge god service. Vi är också en myndighet, vilket innebär att vi måste ta hänsyn och förhålla oss till lagar och regler.

Information och kommunikation är en viktig del av den demokratiska processen. Medborgarna har rätt att veta vad kommunen sysslar med och hur deras skattemedel används. Medborgarnas möjligheter att påverka ska tas tillvara. Idéer, synpunkter och kritik ska kunna levereras och tas emot på ett bra sätt, gärna i dialog.

Genom god kommunikation skapar vi förtroende och delaktighet. God kommunikation har också betydelse för bilden av Hörby, för att stärka Hörbys position som bostads- och etableringsort, som arbetsgivare och som besöksmål.

Internt är kommunikationen själva livsnerven. Utan kommunikation kan en organisation inte existera. För Hörby kommun är kommunikation också ett medel för att driva verksamheten mot uppsatta mål. Ett mål som inte kommuniceras kommer aldrig att nås och ett beslut som inte är känt kommer aldrig att följas.

Kommunikation är därför ett av organisationens viktigaste strategiska verktyg. Vår kommunikation ska vara **öppen, tydlig** och  **trovärdig**. Medborgare och potentiella medborgare, medarbetare och potentiella medarbetare hör till våra viktigaste målgrupper.

Den här policyn utgör en grund för vår kommunikation. För att få genomslag måste innehållet omsättas och användas i den dagliga verksamheten. Tillsammans med andra dokument, som till exempel vår **manual för grafisk profil**, utgör kommunikationspolicyn en plattform för vår kommunikation, med förhållningssätt, regler och riktlinjer för hur vi kommunicerar.

**Antagen av kommunfullmäktige 160229**  
**Gäller från 160301**

## Nio principer för vår kommunikation

**Information till alla.** Alla medborgare och andra intressenter ska ha möjlighet att ta del av viktig kommunal information och lämna synpunkter.

**Öppenhet.** Vi ska vara öppna för insyn och granskning; för synpunkter, frågor och kritik.

**Trovärdighet.** Vår trovärdighet bygger på att vi är ärliga och sanna när vi kommunicerar och svarar på frågor. Trovärdighet innebär att även tala om negativa händelser, vilket kan dämpa ryktesspridning och negativ publicitet.

**Proaktiva och snabba.** Vi ska sträva efter att ligga steget före och förutse ett informationsbehov. Vi ska berätta om vad som händer innan allmänheten eller massmedia börjar fråga. Vi ska motverka ryktesspridning och desinformation.

**Utgå från mottagarens behov.** Anpassa språk, innehåll och kanal efter målgrupp. Skriv enkelt och undvik facktermer. Glöm inte bort de som inte använder internet.

**Dialog, eller inte?** Vi ska sträva efter att öka dialogen och bygga relationer med våra medborgare; för att skapa förståelse och acceptans, påverkansmöjlighet och delaktighet. För många enkla och i grunden okomplicerade budskap är traditionell envägskommunikation fortfarande mest relevant och effektivt. Välj rätt metod för rätt tillfälle.

**Inåt före utåt.** Nyheter, händelser och beslut ska så långt möjligt kommuniceras internt innan de förmedlas utåt, för att skapa delaktighet och en känsla av sammanhang och tillhörighet i organisationen.

**Förklara även när vi inte äger informationen.** Förmedla gärna en sann, nyanserad (inte förskönande) bild ur annan vinkel, till exempel av händelser som får negativ publicitet i media.

**Tydlig avsändare.** Det ska tydligt framgå att det är Hörby kommun som är avsändare av all extern information. Vår grafiska profilmanual ska följas i all korrespondens, affischer, broschyrer, informationsmaterial, och så långt möjligt i olika digitala kanaler.

## **Ansvar, roller och organisation**

God kommunikation uppstår inte av sig själv utan skapas av chefer och medarbetare. Ansvaret för information och kommunikation följer verksamhetsansvaret, vilket betyder att varje nämnd, sektor och verksamhetsansvarig har ansvar för kommunikationen kring sin egen verksamhet.

*God kommunikation  
uppstår inte av sig  
själv utan skapas av  
chefer och  
medarbetare*

## **Nämndsansvar**

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

## **Chefer och arbetsledare**

I varje chefsuppdrag ligger ett informationsansvar. Det innebär ansvar för att information och kommunikation finns med i verksamhetsplaneringen och det dagliga arbetet. Det innebär också ett ansvar för att den interna kommunikationen fungerar i nästa led. Berätta för dina medarbetare vad som händer!

Kommunchefen och kommunchefens ledningsgrupp har ett särskilt, strategiskt ansvar för att kommunikationen fungerar och att kommunikationspolicyn tillämpas och efterlevs.

## **Medarbetare**

Varje medarbetare har ansvar för 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 Hörby kommun. Medarbetare med verksamhetsansvar har också ett ansvar för kommunikation kring den egna verksamheten.

## **Kommunens kommunikationsansvarige**

- har en samordnande och sammanhållande roll som bland annat innebär att ta fram riktlinjer och manualer för verksamheten.
- fungerar som stöd åt hela verksamheten i informations- och kommunikationsfrågor.
- har ett operativt ansvar för informationsspridning och kommunikation, bland annat i form av pressmeddelanden och nyhetsflöden på hemsidans förstasida och i kommunens huvudkanaler i sociala medier, samt ett operativt ansvar för att utveckla kommunens information och kommunikation.
- har ett övergripande operativt ansvar för teknisk funktion och kunskap om arbetsnät och hemsida.
- ansvarar tillsammans med andra aktörer för marknadsföring och varumärket Hörby kommun.
- Är sammankallande för kommunens redaktörsgrupper för hemsida och arbetsnät.

- Ansvarar för interna utbildningsinsatser inom ämnesområdet information och kommunikation.

### **Redaktörsgруппerna**

Kommunens redaktörsgруппer består av representanter från de olika verksamheterna. Deltagarna ska kunna hantera arbetsnät och/eller hemsida, har samordningsansvar för uppdatering och utveckling av verksamhetens egna sidor och ska kunna stödja och hjälpa kollegor och chefer i arbete med hemsida, arbetsnät och annat som är relaterat till informations- och kommunikationsarbete. I uppdraget ingår även att vara en länk mellan den egna verksamheten och kommunens kommunikationsansvarige, och/eller förvaltningens kommunikatör.

Verksamheterna har ansvar för att information om nyheter och händelser av allmänt intresse förmedlas vidare till kommunens kommunikationsansvariga, och/eller förvaltningens kommunikatör, för publicering på hemsidans förstasida och andra externa kanaler.

Verksamheterna har också ansvar för att bistå med bakgrundsinformation och i de fall det är lämpligt, lägga grunden för den planerade nyheten genom att själva upprätta underliggande sidor på [www.horby.se](http://www.horby.se), att länka nyheten till.

Varje verksamhetschef ska utse minst en representant till redaktörsgруппerna. Det är viktigt att dessa personer ges den tid och de resurser som behövs för att kunna genomföra uppdraget på ett bra sätt.



## Intern kommunikation

Varje medarbetare ska ha god kunskap om den egna verksamheten, men även ha kännedom om vad som händer i andra delar av den kommunala verksamheten samt 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 känna att den egna arbetsinsatsen är viktig och 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 god information utåt, både i formella och informella kontakter. Det finns inga skarpa gränser mellan intern och extern kommunikation.

*God intern kommunikation skapar en känsla av samhörighet, delaktighet, motivation, engagemang och en god arbetsmiljö*

## Strategier

**Internt före externt.** Vi ska sträva efter att kommunicera nyheter, händelser och beslut internt innan de förmedlas utåt via till exempel pressmeddelanden och hemsida. Glöm inte att ge en bakgrund och tala om varför.

**Mer arbetsnät.** Arbetsnätet är vår huvudsakliga plattform för skriftlig, intern kommunikation. Arbetsnätet ska vara tillgängligt för alla medarbetare. Nyheter och information som berör många ska publiceras på arbetsnätet. Nyhetsinlägg kan också med fördel riktas till utvalda grupper. Funktionen projektrum ger ytterligare möjligheter att avgränsa mottagarna.

*Masskommunikation via e-post ska inte förekomma annat än i händelse av kris*

**Mindre e-post.** Sträva efter hanterbara informationsmängder. Begränsa spridningen av e-post till de som verkligen är berörda. E-post ska undvikas för intern kommunikation som berör grupper, som är möjliga och rimliga att nå via arbetsnätet.

**Masskommunikation via e-post ska inte förekomma annat än i händelse av kris.** Alla medarbetare ska ha tillgång till kommunens e-postsystem.

**Snabbt och tidigt.** 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 ryktes spridning. Undvik att medarbetare får reda på viktiga nyheter ryktesvägen.

**Muntligt före skriftligt.** Prioritera muntlig kommunikation före skriftlig, i de fall det är befogat och möjligt. Muntlig kommunikation ger möjlighet till dialog, reaktion, frågor och förklaringar och minskar risken för missuppfattning. Arbetsplatsträffar är viktiga forum för intern kommunikation.

## Extern kommunikation

Med vår externa kommunikation ska vi förenkla för medborgarna, sprida fakta och kunskap, skapa dialog, 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. Teknikutvecklingen medför ökade förväntningar på öppenhet och transparens. Medborgarna är vår viktigaste målgrupp för den externa kommunikationen. Nöjda medborgare är viktiga ambassadörer för Hörby kommun.

Vi ska också stärka varumärket Hörby kommun, bilden av kommunen som en attraktiv arbetsgivare, en attraktiv boendeort samt en attraktiv etableringsort för företag. Marknadsföring mot turister och besökare sker i huvudsak inom ramen för samarbetet MittSkåne.

## Strategier

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

**God tillgänglighet.** Medborgarna ska uppleva att de får snabba svar oavsett hur kommunikationen sker. En första återkoppling bör ske inom 24 timmar, med svar eller besked om hur ärendet hanteras och när svar kan komma.

**Tillgänglighet för alla.** Informationen ska så långt möjligt vara tillgänglig för alla. Kanaler ska anpassas efter målgrupp. Fortfarande finns en andel av våra 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 envägs kommunikation vara det mest effektiva. Välj rätt metod för rätt tillfälle. Vi ska möta medborgarna där de finns. Ställs frågor via sociala medier strävar vi efter att svara inom 24 timmar.

**En del av arbetet.** 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 kommunikationen förbättras och resurserna användas effektivare.

**Hemsidan en effektiv kanal och viktigt verktyg.** Hemsidan är en viktig plattform för information och tjänster. Den är också en del av vårt ansikte utåt. En snygg, funktionell och uppdaterad hemsida har därför hög prioritet.

**Sociala medier** är ett snabbt, enkelt, billigt och effektivt sätt att nå ut med information, starta dialoger och marknadsföra Hörby och kommunens verksamheter. Här finns möjligheten att även nå grupper som normalt inte söker sig till kommunens webbplats eller tar del av mer traditionella informationskanaler.

## Hörby kommuns hemsida

Vår hemsida är tillsammans med personliga möten, telefonsamtal, e-post samt sociala medier vår viktigaste kanal utåt, för att förmedla information och svara på medborgarnas frågor. Hemsidan har också betydelse för intrycket av Hörby kommun. Löpande uppdateringar och ständig förbättring av information och funktioner på vår hemsida är därför ett arbete som måste prioriteras av alla verksamheter.

Huvudsyftet med kommunens hemsida är att publicera kommunal information och fungera som plattform för olika tjänster. Medborgarna är den viktigaste målgruppen. Hemsidan ska utgå från medborgarens behov. Informationen ska vara lätt att hitta. Texterna ska vara lätta att läsa och förstå. Med bilder förstärker vi budskapet och förbättrar upplevelsen. Hemsidan ska så långt möjligt anpassas så att den är tillgänglig för alla, till exempel för den som använder hjälpmedel för att tillgodogöra sig innehållet, eller i vissa fall översättningar till annat språk.

Information och nyheter på hemsidan ska ha en koppling till den kommunala verksamheten. Kalenderfunktionen utgör ett undantag och kan visa alla typer av publika arrangemang. Budskap av kommersiell karaktär eller budskap som kan uppfattas som opinionsbildande ska inte publiceras på kommunens hemsida. Stora kommersiella händelser av betydelse för kommunen kan vara undantag, exempelvis en stor företagasetablering som är viktig för kommunen. Eventuella gränsfall avgörs från gång till gång i dialog med kommunens kommunikatörer.

## Ansvar

Kommunens kommunikationsansvarige har huvudansvar för hemsidans övergripande funktioner och utseende, för innehållet på förstasidan samt ett redaktionellt ansvar för nyhetsflödet.

Kommunikatören har också sista ordet vad gäller all publicering på hemsidan för att säkerställa att innehållet är lätt att läsa och uppfyller kraven på tillgänglighet. Gäller i första hand allt material på hemsidans startsida, men kan även gälla innehållet på undersidor.

Verksamheterna ansvarar för sina respektive sidor; att tillhandahålla relevant och uppdaterad information kopplad till verksamheten. Verksamheterna har också ansvar för att nyheter och information av allmänt intresse vidarebefordras till kommunens, och/eller förvaltningens, kommunikatör för publicering i nyhetsflödet på förstasidan. Verksamheterna har ansvar för att bistå med bakgrundsinformation och i de fall det är lämpligt, lägga grunden för den planerade nyheten genom att själva upprätta underliggande sidor att länka nyheten till.

Nyheter för publicering på förstasidan ska meddelas kommunikatörerna snarast möjligt, i de fall det är möjligt. Det vill säga om händelsen är planerad eller känd i förväg. Nyheter kan komma att redigeras eller helt gallras bort, vilket ligger i det redaktionella ansvaret.

**Hjälp  
kommunikatörerna  
hjälpa dig!**  
*Kommunicera alltid  
med kommunika-  
törerna så snart som  
möjligt oavsett om  
det gäller planerade  
informationsinsatser  
eller hastigt upp-  
komna situationer  
eller kriser*



Kommunicera alltid med kommunikatörerna så snart som möjligt oavsett om det gäller planerade informationsinsatser eller hastigt uppkomna situationer eller kriser.

### **Kriskommunikation**

Större, men även mindre kriser, ställer särskilda krav på information och kommunikation. För kommunikation vid kriser finns en särskild Kriskommunikationsplan. Kris- och beredskapsplanen för extraordinär händelse innehåller också en plan för kommunikationsarbetet som bör stämma överens med Kriskommunikationsplanen.

Vid kris är det alltid av största vikt att kommunikatörerna blir involverade snarast möjligt.

*Vid kris är det alltid av största vikt att kommunikatörerna blir involverade snarast möjligt*

### **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. Vi ska också visa respekt för varandras yrkesroller.

Kommunledningsförvaltningens kanslienhet ansvarar för att diarium och handlingar hålls tillgängliga och att sammanträdeshandlingar sänds ut eller finns lätt tillgängliga inför fullmäktiges, kommunstyrelsens och nämndernas sammanträden.

Pressmeddelanden är ett bra sätt att nå ut med information och underlätta för massmedia att arbeta. Sådan pressinformation ska utformas i samråd med kommunens kommunikatörer.

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, då en inbjudan till presskonferens i sig signalerar 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 följas av alla verksamheter. Grafisk profil handlar bland annat om att skapa en tydlig avsändare och ge ett professionellt intryck. Grafisk profil är inte bara logotyp utan handlar också om typsnitt, färg och form. Mer information finns i vår profilmanual och bilagor till denna.

## Lagar

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

- Offentlighetsprincipen
- Yttrandefrihet och meddelarfrihet
- Förvaltningslagen
- PUL, Personuppgiftslagen

**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 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.

**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.

**Personuppgiftslagen (PUL)** syftar till att värna om den personliga integriteten. PUL förbjuder att namn och andra personuppgifter, i såväl text som bild, läggs ut på Internet, om inte berörd person gett sitt samtycke skriftligt eller muntligt. Undantag görs för uppgifter som publiceras i litterära, konstnärliga eller journalistiska sammanhang. Så kallad ”harmlös information” får också publiceras utan samtycke. Vad som räknas som harmlöst bedöms från fall till fall, men utgångspunkten bör vara att det publicerade inte kan uppfattas som kränkande för den enskilde.

Ann-Charlott Engström  
Kommunikationsansvarig