



# Kommunikationspolicy för Åstorps kommun

KSFD 2018/327

**Beslutat av:** Kommunfullmäktige

**Datum:** 28 januari 2019

**Dokumentet gäller för:** Alla förvaltningar  
och nämnder

**Dokumentansvarig:** Kommunikationsenheten

**Giltig till:** Tillsvidare

## Innehållsförteckning

<b>2</b>	<b>Användningsområde .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Fem principer för god kommunikation.....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Intern kommunikation.....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Extern kommunikation.....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Ansvar för att skapa god kommunikation .....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>Kris- och riskkommunikation .....</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>Massmedia.....</b>	<b>9</b>
<b>10</b>	<b>Lagar och regler .....</b>	<b>10</b>
<b>11</b>	<b>Uppföljning .....</b>	<b>11</b>

## **2 Användningsområde**

Kommunikationspolicyn beskriver ett gemensamt förhållningssätt i informations- och kommunikationsfrågor. Den ska bidra till en gemensam syn kring vad som menas med god kommunikation i Åstorps kommun.

Policyn ska även tydliggöra vad som gäller för såväl intern som extern kommunikation i Åstorps kommun samt beskriva kommunikationsansvaret för medarbetare, chefer och andra roller/funktioner. Kommunikationspolicyn kompletteras med riktlinjer inom olika områden som ger ytterligare vägledning och stöd.

Policyn är ett levande dokument och gäller tillsvidare. För vidare information kring hur din nämnd eller förvaltning arbetar, se riktlinjer för respektive verksamhet.

### 3 Inledning

Åstorps kommun berör människor under livets olika skeden och levererar tjänster för att invånarna ska ha en bra och givande vardag. Det finns många tillfällen i livet när invånarna kommer i kontakt med kommunen och de insatser och verksamheter som erbjuds. Till exempel när de går i skolan, behöver äldreomsorg eller för att etablera sitt företag i kommunen. Vi som jobbar i Åstorps kommun är därför med och påverkar hur omgivningen uppfattar kommunen och vår mångsidiga verksamhet. Det ställer krav på vår kommunikation, såväl med kollegor som med Åstorps invånare, besökare och företagare.

Kommunikationen ska stödja och leva upp till Åstorps kommuns övergripande mål och visionen: *Åstorp - Söderåsstaden där människor och företag möts och växer*. Vårt förhållningssätt ska även präglas av våra värdeord som är tydlighet, mod, lyhördhet, engagemang och kvalitet.

Policyn beskriver hur kommunikation kan användas som ett verktyg för att vi ska kunna erbjuda bra service och bemötande till invånarna. Den beskriver även hur kommunikation kan användas för att invånarna och andra intressenter enkelt ska kunna ta del av kommunens tjänster.

Det är först när kommunikationspolicyn används som vägledning eller utgångspunkt i det dagliga arbetet som det blir ett effektivt verktyg. Alla som arbetar i Åstorps kommun har därför ett ansvar att se till att policyn blir till verklighet. Det ska göras genom att anpassa policyns riktlinjer till respektive verksamhets mål.

## 4 Fem principer för god kommunikation

### **Mottagaren i fokus**

En målgruppsinriktad kommunikation bidrar till hög kvalitet på tjänster och service. Åstorps kommuns information och kommunikation ska alltid utgå från mottagarens behov och förutsättningar. Genom att vara lyhörda och utgå från mottagarens behov kan vi anpassa vårt innehåll utifrån målgruppernas efterfrågan, kunskaper och förutsättningar.

### **Tydligt varumärke**

Det är viktigt att alla verksamheter inom kommunen tydligt kommunicerar att vi tillhör en och samma organisation. Det är tillsammans vi bygger ett starkt varumärke. All information ska ha en tydlig avsändare som inte lämnar några tvivel om att det är Åstorps kommun som ansvarar för informationen. Oavsett kanal ska Åstorps kommuns grafiska profil följas.

### **Enkelt och tydligt språk**

Inom Åstorps kommun gäller klarspråk, vilket betyder att alla budskap och annan information ska formuleras tydligt, begripligt och enkelt med fokus på vad målgruppen ska veta, förstå eller göra.

### **Planerade kommunikationsinsatser**

Varje kommunikationsinsats ska planeras och följas upp för att få en uppfattning om vad vi uppnår med vårt kommunikationsarbete. Det innebär att det tydligt ska framgå vad vi har för syfte med kommunikationen, vad som ska kommuniceras, hur det ska kommuniceras, till vem, när det ska ske och hur insatsen ska utvärderas.

### **Demokratisk rättighet**

Kommunikation är avgörande för att invånarna ska kunna ta tillvara sina rättigheter och skyldigheter men även för att kunna använda, påverka och bidra i utvecklingen av våra tjänster.

## 5 Intern kommunikation

En väl fungerande intern kommunikation bidrar till att chefer och medarbetare förstår sin egen och verksamhetens roll i arbetet med att nå kommunens mål och vision. Det ökar även kvalitén i mötet med vår omvärld.

### **Vi kommunicerar först inåt, sedan utåt**

Chefer och medarbetare som är direkt berörda i en fråga ska få ta del av aktuell information innan den når ut till omvärlden. Inga nyheter om förändringar i verksamheten ska nå ut externt innan de är kända internt för att undvika följder som ovisshet, ryktesspridning eller minskat förtroende bland de anställda. Informationen ska inte bara förklara vad som är nyheten, utan ska även ge en bild av bakgrunden.

### **Informera även när ingen information finns att ge**

I samband med strategiska beslut som berör många i organisationen är det särskilt viktigt att informera de anställda även när det inte finns information att ge. Det ska göras genom att tydligt förklara varför och när informationen beräknas komma.

### **Kommunikation ska finnas med i planer och beslut**

Ett mål eller beslut som inte kommuniceras är i princip omöjligt att uppnå. Därför ska kommunikation ses som en naturlig del i planer och beslut som rör våra verksamheter.

### **Vi utvärderar kontinuerligt**

För att säkerställa att våra kommunikationsinsatser leder till önskad effekt är det viktigt att vi utvärderar våra insatser kontinuerligt. Utvärderingsmetod ska väljas utefter vilken kunskap som behövs. Några sätt att utvärdera är bland annat genom kvalitativa intervjuer, enkäter, undersökningar eller statistik.

### **Dialog mellan chef och medarbetare**

Chefer har ett ansvar att skapa utrymme och uppmuntra till dialog med sina medarbetare. Våra medarbetare ska uppleva att de får nödvändig information och att de får vara delaktiga.

## **6 Extern kommunikation**

En väl fungerande extern kommunikation bidrar till att kommuninvånarna får god kännedom om kommunens verksamheter, tjänster och service. Det leder även till att invånarna får möjlighet till insyn, kunskap, påverkan och delaktighet.

### **Bilden av Åstorps kommun**

Den som kommunicerar på kommunens vägnar ska göra det på ett sådant sätt, att kommunens trovärdighet upprätthålls och stärks. Åstorps kommun ska i alla lägen eftersträva tydlighet, aktualitet och lättillgänglighet i sin kommunikation. Såväl innehållsmässigt och språkligt som i val av kommunikationskanaler.

### **Mediefrågor ska prioriteras**

Massmedia har en granskande samhällsfunktion och spelar en viktig roll för demokratin, samtidigt som det är en kanal ut till invånarna. Den bild som tidningar, radio och TV förmedlar om vår verksamhet har därför en viktig betydelse för hur Åstorps kommun uppfattas.

### **Öppen och ärlig kommunikation**

Vår kommunikation ska kännetecknas som öppen och ärlig. Som företrädare av kommunen är det viktigt att vi är trovärdiga och professionella i vårt bemötande med invånarna. Det ska vara enkelt att få kontakt och kommunicera med oss och alltid gå att lita på att informationen som vi förmedlar är sann.

### **Politiska beslut ska kommuniceras**

Invånarna har rätt att veta hur deras skattepengar används och vilka beslut som tas samt på vilka grunder. Kommunikationen ska stärka den demokratiska processen genom att ge löpande information före, under och efter politiska beslut.

### **Attraktiv arbetsgivare**

Potentiella medarbetare ska uppleva Åstorps kommun som en attraktiv arbetsgivare. Genom att skapa en rättvis bild av kommunen gör det lättare att rekrytera nya medarbetare.

## 7 Ansvar för att skapa god kommunikation

Alla medarbetare företräder Åstorps kommun och har ett personligt ansvar att söka upp och ta emot information samt dela med sig av sina egna kunskaper så att den blir tillgänglig i hela organisationen. Samtidigt har varje medarbetare rätt att få tillgång till den information som behövs för att kunna utföra sin uppgift. Närmaste chef på alla nivåer ska skapa förutsättningar för detta.

Alla chefer har det yttersta ansvaret att informationen och kommunikationen fungerar inom sitt verksamhetsområde. Det innebär att se till att information finns med i verksamhetsplaneringen och i det dagliga arbetet.

Politikerna har till uppgift att driva politik och fatta beslut. I praktiken är det tjänstemännen som sköter själva genomförandet av kommunens verksamheter. De har även till uppgift att verkställa men även informera om de politiska besluten och intentionerna.

Kommunfullmäktige beslutar om kommunens övergripande styrdokument för kommunikation. De representerar även folket i kommunen och tar beslut i kommunens viktigaste frågor. Kommunstyrelsen ansvarar för att leda och samordna allt arbete i kommunen och ansvarar för kommunens ekonomi.

## 8 Kris- och riskkommunikation

Åstorps kommun har ansvar för sina medborgare och det gäller även vid en större inträffad olycka, samhällsstörning eller katastrof. Vid en situation där viktiga samhällsfunktioner slås ut ska kommunen ändå kunna leda och organisera sina verksamheter.

Vår kriskommunikationsplan ska aktiveras när en händelse drabbar Åstorps kommun som innebär störningar i den vardagliga verksamheten som inte går att hantera utan extra stöd.

I samband med en kris är det viktigt att informationen når berörda och att rätt åtgärder vidtas, både internt och externt. Informationen ska kännetecknas som snabb, aktiv, tillgänglig, öppen, saklig och empatisk.

Kriskommunikationsplanen beskriver mer genomgående hur och var krisen ska hanteras samt på vilket sätt krisen kan kommuniceras. Det finns även kompletterande riktlinjer och rutiner till kriskommunikationsplanen.



## 9 Massmedia

Massmedia har en granskande samhällsfunktion och spelar en viktig roll för demokratin, samtidigt som det är en kanal ut till invånarna. Den bild som tidningar, radio och TV förmedlar om vår verksamhet har därför en viktig betydelse för hur Åstorps kommun uppfattas.

### Tillgängliga och öppna

Vi ska se till att möta journalisternas krav på öppenhet och rätt till insyn i våra verksamheter. På så sätt kan vi bygga upp en god, långsiktig och professionell relation till media. Det är även viktigt att vi kontinuerligt bidrar med information till journalisterna så att vi kan förmedla korrekt information om ett visst ämne och bidra med vår sakkunskap.

### Frågor från journalister ska prioriteras

Våra verksamheter bevakas och kontaktas ofta av press och media. Mediefrågor ska därför prioriteras högt för att möta journalisternas behov och svara på deras frågor. En redaktion avstår normalt inte från att publicera för att vi inte svarar på frågor. Risken är då stor att det som publiceras inte bygger på fakta.

### Vem ska uttala sig?

I kontakter med media bör den som har mest insyn i ämnet vara den som uttalar sig. Den som inte själv kan svara ska hänvisa till den i verksamheten som är ansvarig för den aktuella frågan eller be att få återkomma med korrekta uppgifter. Om vi inte kan möta journalistens önskan att nå denna person eller ta fram en uppgift snabbt är det viktigt att förklara orsakerna till detta.

### Förankra internt före externt

Innan media kontaktas är det viktigt att informationen är känd och förankrad internt. Vid tillfällen där en fråga uppmärksammats i media innan den kommunicerats internt, bör den ansvariga chefen så fort som möjligt kommentera och förklara händelsen för de berörda medarbetarna.

## 10 Lagar och regler

Åstorps kommun är en lagstyrd verksamhet vilket innebär att det finns olika lagar som styr kommunikationsarbetet. Lagarna beskriver våra skyldigheter att kommunicera, både internt och externt.

### Dataskyddsförordningen (GDPR)

Lagen syftar till att skydda enskildas grundläggande rättigheter och friheter, särskilt deras rätt till skydd av personuppgifter.

### Förvaltningslagen

Enligt förvaltningslagen är kommunen skyldig att ge invånarna god service. Det innebär att kommunen ska ge information om hur kommunen styrs och vilka möjligheter som finns att påverka före beslut. Alla som arbetar i kommunen ska enligt förvaltningslagen svara/återkoppla utan onödigt dröjsmål.

Kommunen ska också upplysa om rättigheter och skyldigheter, vem som är ansvarig för vad och vart invånaren kan vända sig i olika frågor. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov samt kommunens verksamhet.

### Kommunallagen

Kommunallagen innebär att vi som arbetar i en kommun har en skyldighet att informera invånaren om fattade beslut och förändrade regler som vi beslutat om. Kommunallagen anger förutsättningarna för vad en kommun får arbeta med, det vill säga den kommunala befogenheten.

### Marknadsföringslagen

Marknadsföringslagen är till för att motverka vilseledande och aggressiv marknadsföring i syfte att skydda konsumenten. Kommunen har en skyldighet att följa marknadsföringslagen och god marknadsföringssed.

### Meddelarfrihet och efterforskningsskydd

Meddelarfrihet innebär att alla anställda inom offentlig verksamhet muntligen får lämna uppgifter till massmedia i syfte att dessa ska publiceras. Efterforskningsskyddet innebär att arbetsgivaren inte har rätt att undersöka kontakter med massmedia. Massmedia får inte avslöja källan om denna vill vara anonym.

### Offentlighetsprincipen

Offentlighetsprincipen innebär att alla handlingar som kommit in till, eller upprättats av, myndigheten är allmänna. Allmänna handlingar som är offentliga ska enligt lag lämnas ut genast eller så snart det är möjligt. Undantag gäller för handlingar som faller under någon av

sekretessbestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen. Det medför att allmänheten har rätt att ta del av merparten av kommunens handlingar.

### **Offentlighets- och sekretesslagen**

Offentlighetsprincipen begränsas av offentlighets- och sekretesslagen. Den anger vilka uppgifter som ska skydda enskilda människors personliga förhållanden som rör till exempel skola, förskola eller socialtjänst. Sådana uppgifter får inte föras vidare till vem som helst.

### **Tryckfrihetsförordningen**

Tryckfrihetsförordningen är en svensk grundlag som skyddar tryckfriheten och reglerar offentlighetsprincipen. Den reglerar bland annat förbud mot censur, skyddar rätten att lämna information till massmedier genom meddelarfriheten samt ålägger massmedier att skydda sina källor via efterforskningskydd.

### **Upphovsrättslagen**

Annans rätt till text och bild får inte kränkas. Det är exempelvis inte tillåtet att kopiera text, bild eller ljud från andra sökmotorer utan upphovsmannens medgivande.

### **Yttrandefrihet**

Yttrandefrihet innebär att varje invånare har rätt att förmedla information och uttrycka sina tankar, åsikter och känslor både i tal, skrift, bild eller på annat sätt.

## **11 Uppföljning**

Kommunikationsenheten ansvarar för att Åstorps kommuns kommunikationspolicy följs upp och revideras. I ansvaret ingår att utbilda övriga förvaltningar i hur policyn ska användas. Kommunikationsenheten svarar även på frågor om policyn eller informationsarbetet i kommunen.

### **Frågor besvaras av:**

Kommunikationsenheten

E-post: [kommunikation@astorp.se](mailto:kommunikation@astorp.se)