

## Kommunikationspolicy för Ljusdals kommun

Antagen av kommunfullmäktige 2016-01-25 § 9.  
Ersätter KS § 14/01 Informationsstrategi.  
Ansvarig: Informationsenheten.

## Inledning

Kommunikationspolicyn anger hur Ljusdals kommun informerar våra anställda och medborgare.

Den interna kommunikationen ska tillgodose varje medarbetares behov av information om kommunens verksamhet och mål. Berörda medarbetare ska därför så långt och så snart som möjligt informeras om viktiga händelser eller beslut.

Den övergripande externa kommunikationen syftar till att öka kännedomen om Ljusdals kommun hos kommuninvånarna/allmänheten samt att fördjupa och förstärka kontakterna med kommuninvånare, brukare/användare och övriga målgrupper.

Ljusdals kommuns kommunikation ska bidra till att vision, verksamhetsmål och beslut blir kända och genomförda.

Det är kommunens övertygelse att alla invånare ska ha samma möjligheter till kommunikation med Ljusdals kommun. Det innebär att vi respekterar människors olikheter och varierande förutsättningar. Språk och innehåll ska därför ta hänsyn till bland annat kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder.

## Intern kommunikation

Kommunens intranät är en viktig kanal för internkommunikation. Via den har alla medarbetare, fackliga organisationer, kommunala bolag och förtroendevalda tillgång till den interna informationen om Ljusdals kommun. Chefer är ansvariga för att samtliga medarbetare informeras om kommunens och respektive förvaltnings- eller enhetsmål, budget, resultat, med mera. Chefer ska föra en dialog och skapa delaktighet kring dessa frågor.

Den interna kommunikationen ska tillgodose varje medarbetares behov av information om kommunens verksamhet och mål. Berörda medarbetare ska därför så långt och så snart som möjligt informeras om viktiga beslut.

### *Gemensamma mål för den interna kommunikationen*

- **Effektivt resursutnyttjande** – Den interna kommunikationen ska bidra till en effektiv organisation genom att medarbetare och förtroendevalda har den information de behöver för att utföra sitt arbete eller uppdrag.
- **Attraktiv arbetsgivare** – Den interna kommunikationen ska bidra till att göra Ljusdals kommun till en attraktiv arbetsgivare då kommunikation skapar delaktighet, engagemang och gott arbetsklimat.
- **God extern kommunikation** – Den interna kommunikationen ska bidra till välinformerade medarbetare. Detta för att skapa hög kvalitet i vår externa kommunikation. Kommunikationen ska hjälpa till att förankra kommunens övergripande vision och mål. Den ska bidra till att skapa vi-känsla och ett gott samarbetsklimat i kommunen.

## Extern kommunikation

Den övergripande externa kommunikationen syftar till att öka kännedomen om Ljusdals kommun hos kommuninvånarna/allmänheten samt att fördjupa och förstärka kontakterna med kommuninvånare, brukare/användare och övriga målgrupper.

### *Gemensamma mål för den externa kommunikationen*

- **God kommunal service** – Den externa kommunikationen ska bidra till god kommunal service genom att stärka bilden av Ljusdal kommun och därmed skapa bättre förutsättningar för verksamheterna att nå sina mål.
- **Stärkt medborgarinflytande** – Den externa kommunikationen ska bidra till stärkt medborgarinflytande genom att skapa goda möjligheter till insyn, inflytande och möjlighet till dialog.
- **Attraktiv arbetsgivare** – Den externa kommunikationen ska bidra till att presumtiva medarbetare upplever att Ljusdals kommun är en attraktiv arbetsgivare.

## Ansvar och arbetsfördelning

Huvudprincipen är att kommunikationsansvaret i Ljusdals kommun är delegerat. Varje nämnd ansvarar för att informationen fungerar inom sitt ansvarsområde.

### *Kommunstyrelsen*

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för Ljusdals kommuns kommunikation. Detta gäller främst former för medborgardialog och information om övergripande politiska beslut, policyfrågor och frågor som berör hela organisationen.

### *Kommunchefens stab*

Informationschefen är strategiskt ansvarig för kommunikationsprocessen, för kommunens gemensamma kanaler för information samt för policy för kommunikation och grafiska profil.

### *Nämnder, kommunala bolag och stiftelse*

Nämnder och kommunala bolag har övergripande ansvar för kommunikationen, externt och internt, inom sina respektive ansvarsområden.

### *Chefer*

Varje chef har informationsansvar gentemot sina direkt underställda medarbetare. Chefer har också ansvar för att kommunikationen mellan enheter och processer fungerar tillfredsställande samt att styrdokument och riktlinjer för kommunikation följs inom deras ansvarsområde.

Chefer ska i samband med budgetarbetet tänka igenom vilka informationsinsatser som kommer att krävas under kommande år och avsätta resurser för detta. Vid större projekt och planerade förändringar i verksamheten ska en dialog ske i samråd med informationsenheten.

### *Informatörer*

I samråd med informationschefen ska kommunens informatörer stödja chefer och medarbetare i deras kommunikationsarbete genom att initiera och följa upp, utveckla och samordna kommunikationsinsatser.

### *Varje medarbetare*

Varje medarbetare har informationsansvar gentemot sin närmaste chef. Varje medarbetare har skyldighet att själv söka och ge information.

## Massmediekontakter

Syftet med alla massmediekontakter är att ge allmänheten korrekt och allsidig information. Via massmedia är det också möjligt att få ut snabb och viktig information till medborgarna. Alla anställda har rätt men inte skyldighet att uttala sig för massmedierna.

Tryckfrihetsförordningen ger alla grundlagsskyddad rätt att uttala sig och det råder meddelarfrihet för alla kommunens anställda samt förbud för myndigheten att efterforska källan. Det är en viktig demokratisk rättighet som representerar ett öppet samhälle. Det ska även förenas med begreppet öppenhet i vår kommunikationspolicy.

Arbetsgivaren avgör dock vilka som uttalar sig för myndighetens, kommunens eller förvaltningens räkning.

- Kommunstyrelsens ordförande svarar för handläggningen av massmediefrågor rörande kommunstyrelsen.
- Nämndsordförande svarar för handläggningen av massmediefrågor rörande respektive nämnd.
- Kommunchefen besvarar frågor som är av övergripande policykaraktär.
- Kommunchefen och förvaltningscheferna har det grundläggande informationsansvaret gentemot massmedia när det gäller sakfrågor inom den egna verksamheten. Detta ansvar avgör respektive chef om hen vill vidaredelegera.
- Informationschefen/informationsenheten har en samordnande och stödjande roll för alla massmedieaktiviteter samt erbjuder rådgivning i massmediefrågor.

### Information vid kriser eller extraordinära händelser

Särskilda policyer/planer för information vid kris eller allvarliga händelser ska upprättas inom relevanta förvaltningar och bolag. Det finns en gällande krisinformationsplan som stöd för koncernledningen och krisinformationsgruppens arbete vid kris. Informationschefen ska informeras och rådfrågas omgående vid allvarliga händelser inom förvaltningen, kommunala bolag och stiftelse.

### Kontakt vid kommunikationsstöd

Informationsenheten ger råd och stöd med kommunikationsplaner, kommunikationsmetoder, kanalval, strategier, målgruppsanpassning, målgruppsanalyser, mediefrågor, omvärldsbevakning och sponsring.

Informationsenheten producerar och tar fram informationsmaterial samt svarar på frågor om den grafiska profilen. Leder även arbetet gentemot massmedia och följer upp Ljusdals kommuns närvaro i massmedia och i social media.

### Grafisk manual

Det ska alltid tydligt och klart framgå när Ljusdals kommun står bakom en verksamhet eller en trycksak. Den grafiska manualen ska därför alltid följas. Kommunala verksamheter, projekt eller initiativ får inte presenteras utan Ljusdals kommuns logotyp. Detta gäller för korrespondens, annonser och trycksaker. Kommunala verksamheter får inte profilera sig grafiskt så att den kommunala avsändaren blir otydlig. Vid extern kommunikation ska, om möjligt, texten ”En kommun i Hälsingland” finnas med.

Manualen finns presenterad i ett separat dokument på intranätet.

### Ansvar och revidering av kommunikationspolicyn

Ytterst ansvarig för tillämpningen av kommunikationspolicyn och riktlinjerna är kommunchefen. Policyn utvärderas och revideras första året i varje mandatperiod.

## Stöd- och styrdokument

Dokument som är relaterade till kommunikationspolicyn är exempelvis:

- Personalpolicy
- Riktlinjer för användning av sociala medier
- Riktlinjer för ljusdal.se
- Vägledning vid kontakter med media
- Riktlinjer för intranät
- Policy för sponsring
- Grafisk manual
- Myndigheternas skrivregler
- Ljusdals kommuns vision och styrmodell
- Krisinformationsplan

### Reglerat i lagen

Lagar som särskilt berör kommunikationsarbetet är förvaltningslagen, tryckfrihetsförordningen, yttrandefrihetsgrundlagen, offentlighets- och sekretesslagen, personuppgiftslagen och upphovsrättslagen. Dessa lagar och dess betydelse för vår kommunikation beskrivs kortfattat nedan.

#### *Förvaltningslagen*

Förvaltningslagen reglerar bland annat myndigheters handläggning av ärende och deras skyldighet att ge service till medborgarna. Enligt serviceskyldigheten inom Förvaltningslagen ska vi ge allmänheten god kunskap om hur kommunen styrs och vilka möjligheter som finns att påverka före beslut. Vi ska också upplysa om rättigheter och skyldigheter, om vart man kan vända sig i olika frågor samt vem som ansvarar för vad.

#### *Tryckfrihetsförordningen*

Tryckfrihetsförordningen reglerar förutom tryckfriheten också frågor om meddelarfrihet, meddelarskydd och offentlighet.

Meddelarfrihet innebär rätt att lämna upplysningar till media i syfte att informationen ska publiceras. Meddelarskydd innebär att en myndighet inte får efterforska vem som har lämnat information till massmedia eller undersöka vem som efterfrågar offentliga uppgifter. Detta gäller både information som införts eller varit avsedd att införas i tryckt skrift. För uppsåtlig efterforskning i strid med den här bestämmelsen kan man dömas till böter eller fängelse. Därtill får massmedia inte röja sin källa om denna vill vara anonym.

Offentlighetsprincipen innebär att alla handlingar som kommit in till, eller upprättats av myndigheten är allmänna och offentliga med undantag för handlingar som faller under sekretess. Varje medborgare har alltså rätt att söka, läsa, skriva av, kopiera eller diskutera allmänna handlingar. Handlingar ska skyndsamt lämnas ut efter rådgivning av sin närmaste chef.

### *Yttrandefrihetsgrundlagen*

Yttrandefriheten innebär att alla medborgare har rätt att gentemot det allmänna uttrycka tankar och åsikter. Yttrandefrihetsgrundlagen kompletterar också tryckfrihetsförordningen genom att den värnar om yttrandefriheten i andra medier än tryckta skrifter, till exempel radio och tv.

### *Offentlighets- och sekretesslagen*

Offentlighets- och sekretesslagen innehåller bestämmelser om tystnadsplikt i det allmännas verksamhet och om förbud att lämna ut sekretessbelagda uppgifter. I sistnämnda hänseende innefattar bestämmelserna begränsning i den i tryckfrihetsförordningen stadgade rätten att ta del av allmänna handlingar. Lagstiftningen har till syfte att skydda enskilda människors personliga integritet genom att reglera hur frågor rörande enskildas hälsotillstånd eller personliga förhållande får eller inte får föras vidare.

### *Personuppgiftslagen*

Syftet med denna lag är att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter. I personuppgiftslagen finns regler för hur personuppgifter får behandlas. Lagen bygger i hög grad på samtycke och information till de registrerade. Det finns också regler om säkerhet och rättelse av felaktiga uppgifter.

Särregler i annan lagstiftning står över bestämmelserna i personuppgiftslagen, exempelvis lagar om hur personuppgifter ska behandlas inom socialtjänsten. Det finns också undantag med hänsyn till offentlighetsprincipen samt tryck- och yttrandefriheten.

### *Upphovsrättslagen*

Upphovsrätt kallas den rätt skaparen av ett litterärt eller konstnärligt verk har till verket i fråga. Exempelvis kan det handla om en fotografers rätt till ett fotografi eller en författares rätt till sin text. Material som kommunen själv, eller som medarbetare tar fram i tjänsten, omfattas normalt inte av upphovsrätt.

## Vägledning vid kontakter med media

I din yrkesroll i Ljusdals kommun kan det hända att du kommer i kontakt med media. Det kan antingen vara att det har hänt något dramatiskt eller att någon journalist vill ha en kommentar eller faktauppgifter från just dig. Det kan också handla om att du vill nå ut via media och informera om något.

Om Ljusdals kommun får felaktig publicitet kan kommunen göra anspråk på att få en rättelse publicerad. Kommunen ska alltid förse medierna med korrekta faktauppgifter.

Tänk på att hålla kommunchefen, förvaltningschefen och informationschefen informerade om frågor och händelser ute i verksamheterna som kan bli av intresse för massmedierna. Det ger dem en chans att mentalt förbereda sig för kontakt med media.

### Massmediekontakter

Alla anställda har yttrande- och meddelarfrihet och har en grundlagsskyddad rätt att fritt uttala sig till media. En anställd får aldrig utsättas för repressalier då hen använt sig av sin grundlagsskyddade rättighet och det strider mot grundlagen att efterforska källan.

Arbetsgivaren avgör dock vilka som uttalar sig för myndighetens, kommunens eller förvaltningens räkning.

- Kommunstyrelsens ordförande svarar för handläggningen av massmediefrågor rörande kommunstyrelsen.
- Nämndsordförande svarar för handläggningen av massmediefrågor rörande respektive nämnd.
- Kommunchefen besvarar frågor som är av övergripande policykaraktär.
- Kommunchefen och förvaltningscheferna har det grundläggande informationsansvaret gentemot massmedia när det gäller sakfrågor inom den egna verksamheten. Detta ansvar avgör respektive chef om hen vill vidaredelegera.
- Informationschefen/informationsenheten har en samordnande och stödjande roll för alla massmedieaktiviteter samt erbjuder rådgivning i massmediefrågor.

### Grundregler vid massmediekontakter

Informera alla berörda internt om viktiga händelser och beslut så att de vet vad som pågår.

Även grupper utanför kommunen kan behöva information i anslutning till eller före publicitet i massmedia. Detta ger en god intern beredskap i kommunen.

- Svara ärligt och öppet på frågor och låt frågan gå vidare till någon annan om svaret inte är helt givet. I de flesta massmediekontakter är kommunen en av flera källor för fakta och underlag.
- Utifrån Ljusdals kommuns vilja att ge ett fullständigt och öppet svar på en fråga från massmedia ska fakta lämnas utom då sekretesslagen förhindrar detta.
- Rådgör gärna med närmsta chef och/eller informationschefen vid osäkerhet i samband med massmediekontakter där du företräder verksamheten.

### Goda råd och tips

- Klargör journalistens uppdrag. Fakta eller uttalande? Notera namn, redaktion och telefonnummer.
- Ta dig tid att tala med journalisten. Du behöver inte svara med en gång. Be att få ringa tillbaka och tänk igenom ditt svar. (Fråga om deadline, annars ca 15 minuter) Tänk efter innan du svarar och håll dig inom ditt område. Vilket är kommunens budskap? Svara på det du kan och be att få återkomma om du måste kolla upp eller skaffa fram uppgifter. Håll dig till fakta.



- Försök inte undanhålla eller mörklägga något. Kommunen är en offentlig myndighet och då förväntar sig journalisten att vi lever upp till det. Lämna dock inte ut sekretessbelagt material. En sekretessprövning görs varje gång handlingen begärs utlämnad. Om sekretessprövningen kräver tid till rådgivning med kollegor meddela då journalisten detta.
- Allt du säger till journalisten är ”on the record”, det vill säga att allt som sägs till en journalist kan komma att användas.
- Om det rör sig om en komplicerad eller kontroversiell sak be då journalisten om att få ta del av artikeln, intervjun alternativt dina citat innan publicering. På grund av pressläggningar och deadlines kan det många gånger vara svårt. Gör upp med journalisten innan intervjun om hur du kan få ta del av materialet. Det ligger i bådars intresse att fakta är korrekta.
- Tänk på att journalisten gör sitt jobb och ofta har kort tid till deadline. Respektera det så respekterar journalisten dig.
- Ta gärna initiativ till att tipsa media om intressanta projekt eller nyheter i verksamheterna.

### *Pressmeddelanden och presskonferenser*

Pressmeddelanden skickas ut eller presskonferenser ordnas i samband med:

- att viktiga beslut tas i kommunstyrelsen, kommunfullmäktige och de olika nämnderna.
- att beslutsfattare i vår omvärld har fattat beslut som berör Ljusdals kommun.
- spännande utveckling eller speciella händelser i den kommunala verksamheten.
- invigningar och arrangemang.
- högtidliga besök.

### *Rutiner*

- Pressmeddelanden ska ses över och distribueras av informationsenheten. (Tydlig avsändare, kontaktuppgifter, språk och så vidare). Samråd med informationsenheten om lämplig sändlista.
- Presskonferenser och pressvisningar arrangeras på uppdrag av kommunledningen i samråd med informationsenheten och eventuell sakkunnig på aktuellt område.