



VAGGERYDS  
KOMMUN

# Kommunikationspolicy

---

Antagen av kommunfullmäktige 2016-10-31 § 122

Ansvarig förvaltning: kommunledningskontoret

Ansvarig tjänsteman: kommunikatör



## Innehåll

---

Inledning .....	3
Vaggeryds kommuns vision .....	4
Ansvar .....	5
Krav på vår kommunikation.....	6
Extern kommunikation.....	7
Intern kommunikation.....	8
Medierelationer .....	9
Vad säger lagen? .....	10

---



## Inledning

Information och kommunikation är en viktig del i allas vardag och för att våra verksamheter ska fungera. Allt kommunicerar – det vi gör och inte gör, säger och inte säger – och kommunikation sker alltid på mottagarens villkor. Att kommunicera är egentligen inte ett mål i sig men bra intern och extern kommunikation är avgörande för att:

### Internt

- kunna nå verksamheternas och kommunfullmäktiges övergripande mål och vision
- ge anställda och förtroendevalda kunskap om sin verksamhet vad som sker inom och utom organisationen Vaggeryds kommun
- få en organisationskultur med gott arbetsklimat där alla trivs, gör sitt bästa och bidrar till en öppen och serviceinriktad inställning.

### Externt

- skapa insyn, delaktighet och engagemang – demokrati
- ge våra målgrupper den service och kunskap de behöver
- stärka bilden av och förtroendet för Vaggeryds kommun som organisation och plats.

Det är viktigt att vi förhåller oss till kommunikation på samma sätt – att vi har kunskap, förståelse och vilja att kommunicera så bra som möjligt. Kommunikationspolicyn med tillhörande riktlinjer för e-post, telefoni och sociala medier sätter ramarna för hur vi ska kommunicera, informera och agera internt, externt och vid kontakt med media.

Kommunikationspolicyn gäller för samtliga nämnder och bolag inom koncernen Vaggeryds kommun.

Kommunikationspolicyn ska revideras och beslutas varje mandatperiod.

Riktlinjer och vägledningar som tas fram på kommunövergripande nivå och för olika verksamheter och yrkesroller ska alltid ha sin utgångspunkt i kommunikationspolicyn.

## Vaggeryds kommuns vision

Vaggeryds kommuns vision och värdegrund ska vara en ledstjärna i vår kommunikation:

### Här ger vi plats för att göra skillnad

*En plats för möjligheter formad med tanke och omtanke.*

*Där lusten är vår drivkraft och där glädjen smittar.*

*En plats med stark tradition för gränslöst skapande.*

*Där gemensam vilja och kunskap får livet att lyfta och idéer att bli verklighet.*

*En plats i rörelse som bygger på mångfald och hållbarhet. Där allt är nära och alla har betydelse.*

**Vår värdegrund:** Tanke och omtanke - Idéer blir verklighet - Alla har betydelse

### Budskap och förhållningssätt

Vår vision och värdegrund ska genomsyra vårt förhållningssätt till kommunikation. Det innebär att vi tillsammans kan berätta om en ”plats för att göra skillnad” – vårt huvudbudskap för att berätta om Vaggeryds kommun som plats och organisation.

Utifrån visionen ska vår kommunikation präglas av ”lust och glädje” och ”tanke och omtanke”. Och ”alla har betydelse” för hur vår kommunikation och service uppfattas av mottagaren.



**PLATS FÖR ATT GÖRA SKILLNAD**

## Ansvar

### Politiskt ansvar

Kommunfullmäktige fattar beslut om följande övergripande styrdokument som gäller för vår kommunikation:

- Kommunikationspolicy med tillhörande riktlinjer för sociala medier, e-post och telefoni
- Grafisk handbok
- Informationsplan vid extraordinär händelse.

Kommunstyrelsen har ansvaret för kommunens centrala kommunikationsverksamhet och fattar beslut om Marknadsplan för platsen Vaggeryds kommun.

### Kanslienheten

Kanslienheten leder, samordnar och utvecklar det övergripande kommunikations- och informationsarbetet samt ansvarar för att ta fram mallar och riktlinjer för praktisk vägledning. Kommunikatörerna på kanslienheten samordnar presskontakter och stödjer förvaltningar och nämnder i det dagliga arbetet så väl strategiskt som operativt.

### Nämnder, förvaltningar och bolag

Informationsansvaret är decentraliserat. Varje nämnd, förvaltning och bolag ansvarar för kommunikationen och informationen inom sitt eget verksamhetsområde och ska avsätta tillräckliga resurser för att det ska fungera.



### Chefer

Varje chef har övergripande kommunikationsansvar gentemot sina medarbetare och sina målgrupper inom sitt verksamhetsområde.

### Medarbetare

Varje medarbetare har skyldighet att själv söka och ge information i sin yrkesroll gentemot chefer, medarbetare och berörda inom verksamheten.

## Krav på vår kommunikation

### Öppen och saklig

Vår information och kommunikation ska vara öppen, ärlig, saklig och korrekt. Det innebär att vi alltid talar sanning, vi spekulerar inte om sådant vi inte vet och bemöter alla på ett välkomnande sätt.

Vi värnar om demokratin och ger media och allmänhet svar på de frågor som ställs och tillgång till de offentliga handlingar som efterfrågas. Sekretess hanteras enligt gällande lagstiftning.

### Planerad och samordnad

All kommunikation ska ha ett klart syfte - vad ska kommuniceras till vem, när, var och hur?

Information är färskvara, vi ska planera och ta initiativ till de kommunikationsinsatser som krävs.

Informationsaspekterna ska beaktas inför alla viktiga beslut.

Vi ska ge förstahandsinformation om den egna verksamheten och på så sätt undvika missförstånd och felaktigheter.

Internt ska vi sträva efter att nyheter först når de anställda innan vi går ut externt.

För att minska risken för tvetydiga budskap och spara både tid och pengar strävar vi efter samordning mellan våra olika verksamheter. Genom att samordna budskap, informationskanal och aktiviteter med hjälp av kommunikatörerna på kanslienheten kan intern och extern kommunikation bli bättre och få större genomslagskraft.

### Enhetlig

Allt informationsmaterial ska utformas på ett enhetligt sätt för att tydliggöra att informationen kommer från Vaggeryds kommun. Genom att följa kommunens grafiska handbok visar vi vem som är avsändare, skapar en tydlig helhetsbild av Vaggeryds kommun, samt bygger upp en ”vi-känsla” bland anställda och förtroendevalda.

### Tillgänglig och begriplig

Det ska vara lätt att komma i kontakt med oss. Vi ska anpassa vår kommunikation – vårt språk, våra budskap och kanalval, efter mottagarens förmåga att ta till sig, förstå och agera.



## Extern kommunikation

Vår externa kommunikation ska särskilt bidra till att:

- skapa insyn, delaktighet och engagemang – demokrati
- ge våra målgrupper den service och kunskap de behöver
- stärka bilden av och förtroendet för Vaggeryds kommun som organisation och plats.

Dessutom behöver vi leva upp till serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen som innebär att vi ska ge:

- snabba upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp
- god kunskap om hur kommunen styrs
- kunskap om vilka möjligheter som finns att påverka före beslut
- upplysning om rättigheter och skyldigheter
- upplysning om var allmänheten kan vända sig och vem som ansvarar för vad.

Förvaltningslagen sätter alltså lägstanivån för vad vi måste leva upp till vad gäller extern information och kommunikation. Förvaltningslagens formuleringar finns i avsnittet ”Så säger lagen” på sid 10.



### Strategier för god extern kommunikation och service

- Det ska vara enkelt att få information om Vaggeryds kommuns verksamheter och om kommunen som plats. Här är kommunens webbplats en central kanal som måste vara uppdaterad.
- Chefer och medarbetare ska ha god förståelse om den egna verksamheten men också en övergripande förståelse för kommunens andra verksamheter och uppdrag för att kunna vägleda andra.
- Vi använder ett enkelt språk och anpassar vårt budskap så att mottagaren kan förstå och agera utifrån informationen.
- Vi tar oss tid att lyssna och sätter oss in i en fråga/situation utan att inleda med invändningar och förklaringar till den vi kommunicerar med. Vi säkerställer att de svar vi ger är korrekta.
- Vi ger en tydlig bild om hur ärenden handläggs och informerar om när ett besked kan lämnas. Vi ger ett nej/avslag på ett respektfullt sätt med motivering till beslutet och säkerställer att mottagaren förstår vad det innebär.
- Genom att berätta, på olika sätt med utgångspunkt i visionen, bygger vi tillsammans bilden av platsen och organisationen Vaggeryds kommun.
- Vi eftersträvar användning av digitala verktyg som underlättar service och tillgänglighet.
- I så stor utsträckning som möjligt ska var och en kunna nås via ett direktnummer.
- Besvara e-post skyndsamt, helst utan dröjsmål. Om en förfrågan inte kan besvaras inom två arbetsdagar ska vi ge besked om vem som behandlar ärendet och när avsändaren kan förvänta sig ett svar.

## Intern kommunikation

Bra intern kommunikation ska särskilt bidra till att:

- kunna nå verksamheternas och kommunfullmäktiges övergripande mål och vision
- ge anställda och förtroendevalda kunskap om sin verksamhet och vad som sker inom och utom organisationen Vaggeryds kommun
- få en organisationskultur med gott arbetsklimat där alla trivs, gör sitt bästa och bidrar till en öppen och serviceinriktad inställning.

En väl fungerande intern information och kommunikation ger oss som medarbetare i Vaggeryds kommun förutsättningar för att kunna utföra vårt arbete på bästa sätt.



### Strategier för god intern kommunikation

- Den interna informationen ska vara tillgänglig. Det ska finnas interna informationskanaler som når alla anställda i Vaggeryds kommun. Intranätet den viktigaste kanalen för att utbyta kunskap och dela information.
- Värdegrunden genomsyrar vårt förhållningssätt till alla i organisationen Vaggeryds kommun: Tanke och omtanke – Där idéer blir verklighet – Där alla har betydelse. Den innebär att vi lyssnar på varandra, bryr oss om varandra och är öppna för varandras idéer, kunskap och erfarenheter. En god dialog mellan ledning och medarbetare och kollegor emellan är viktig.
- Vi ska ge en bra introduktion till nyanställda så att de snabbt ska få inblick i Vaggeryds kommuns verksamhet, hur vi är organiserade och vilka mål vi har.
- Den interna informationen ska vara hanterbar. Vid varje informationsbeslut ska frågan ställas vilka som direkt har behov av informationen.
- Vi ska inte bara förklara en händelse, ett beslut eller en företeelse utan också bakgrunden. På så vis står våra medarbetare bättre rustade i den externa kommunikationen.
- Vi informerar när information finns att ge. När det inte finns information att ge ska det klart framgå varför och när information beräknas komma. Detta är särskilt viktigt i samband med strategiska beslut som påverkar många medarbetare i organisationen.
- Vi eftersträvar användning av digitala verktyg som underlättar service och tillgänglighet.



## Medierelationer

Media spelar en viktig roll för demokratin. De har ett samhällsupdrag att granska offentliga myndigheters verksamhet och har också en viktig roll som opinionsbildare. De är bärare av viktig information till människor som bor och verkar i, samt besöker Vaggeryds kommun. Det ligger i vårt intresse att förse media med så korrekt och fullständigt underlag som möjligt och aktivt medverka till att informationen sprids.



### Kommunikation med massmedia

En öppen och aktiv kontakt med media förutsätter att alla vet vad de ska göra om de blir kontaktade. Anställda i Vaggeryds kommun har rätt att uttala sig såväl som privatpersoner som i sin yrkesroll. Verksamhetsansvariga har ett särskilt ansvar att företräda sina verksamheter gentemot media. Ingen är dock skyldig att yttra sig offentligt. Vår strävan är att den person som bäst känner till det aktuella ämnet ska uttala sig i media. Vi bör alltid informera närmaste chef och kommunikatör på kanslienheten som samordnar vår kommunikation när vi ska ha eller har haft kontakt med media.

### Medias roller

För Vaggeryds kommun har media tre roller:

#### Media är en kanal

Vi bevakar, analyserar och bemöter vid behov artiklar, debattinlägg och insändare snabbt och sakligt. Vi gör egna insatser genom planerad pressinformation och annonserar på ett genomtänkt sätt. Pressmeddelanden och pressinbjudningar distribueras genom vårt pressrum av kommunikatörerna på kanslienheten.

#### Media är vår målgrupp

Vi förser media med korrekt fakta om våra verksamheter för att öka kunskapen om kommunen. Offentlighetsprincipen som bland annat innebär att vi lämnar ut allmänna handlingar är självklar för oss.

#### Media är granskare

Vi bemöter media på ett öppet sätt och försöker snabbt svara på frågor och ge saklig och korrekt information. Offentlighetsprincipen och meddelarfriheten är centrala begrepp när media granskar oss.

## Vad säger lagen?

Inom alla offentliga organisationer är kommunikationsarbetet en lagstyrd verksamhet. De olika lagarna beskriver våra skyldigheter att kommunicera, både internt och externt. Lagarna beskriver också medborgarens rättighet till insyn i allt vårt arbete. Nedan beskrivs kort de viktigaste lagarna för vårt kommunikationsarbete.

### De viktigaste lagarna som gäller informationsfrågorna är:

- Offentlighets- och sekretesslagen
- Kommunallagen
- Offentlighetsprincipen
- Yttrandefrihet och meddelarfrihet
- Förvaltningslagen
- Marknadsföringslagen
- PUL, Personuppgiftslagen
- Arbetsmiljölagen
- Upphovsrättslagen

Nedan beskrivs kort de viktigaste lagarna för vårt kommunikationsarbete.

### Offentlighets- och sekretesslagen

Sekretesslagen anger vilka uppgifter som är sekretessbelagda. Det gäller till exempel sådant som ska skydda enskilda människor inom socialtjänsten.

Alla uppgifter om en persons sjukdom, sinnesbeskaffenhet, familjeförhållanden, arbetsförmåga, ekonomiska och sociala förhållanden är sådant som lagen kallar hälsotillstånd eller personliga förhållanden. Sekretess innebär att sådana uppgifter inte får föras vidare till vem som helst. Sekretessreglerna gäller oavsett om du är anställd eller enbart har ett uppdrag. Sekretessreglerna gäller oavsett om ett sekretessbevis/sekretessavtal har undertecknats eller ej.



### Kommunallagen

Kommunallagen beskriver vår skyldighet att informera medborgaren om vår verksamhet. Här är några exempel på paragrafer:

1 kap 4 § Medlemskap: Medlem av en kommun är den som är folkbokförd i kommunen, äger fast egendom eller är taxerad till kommunalskatt där.

5 kap Fullmäktige 34 § Folkomröstning: Fullmäktige kan besluta att det som ett led i beredningen av ett ärende som fullmäktige ska handlägga ska inhämtas synpunkter från medlemmar i kommunen. Det kan ske genom folkomröstning eller opinionsundersökning eller något liknande förfarande.

5 kap 38 § Offentlighet: Fullmäktiges sammanträden är offentliga. Fullmäktige får dock besluta att överläggningen i ett visst ärende ska hållas inom stängda dörrar.

5 kap 57 58 § KF protokoll, 62 § protokolltillkännagivande: Senast andra dagen efter att protokollet justerats ska justeringen tillkännages på anslagstavlan.

6 kap Styrelser och övriga nämnder. 30 § protokoll, 31 § delgivning.

10 kap Laglighetsprövning 1 § Rätt att överklaga:  
Varje medlem av en kommun har rätt att få lagligheten av kommunens beslut prövad genom att överklaga dem hos förvaltningsrätten.

4 § Former för överklagande: Ett beslut överklagas skriftligt. I sina klagomål ska klaganden ange vilket beslut som överklagas och de omständigheter som han stöder sitt överklagande på.

## Offentlighetsprincipen

Offentlighetsprincipen är fastslagen i tryckfrihetsförordningen. Offentlighetsprincipen innebär bland annat att alla myndigheter (inklusive kommuner och dess verksamheter), är skyldiga att lämna ut allmänna handlingar, så snart det är möjligt, till den som begär de, såvida inte handlingarna är sekretessbelagda.

En handling är allmän om den är inkommen till eller upprättad hos myndigheten. Med inkommen menas att handlingen kommit via post, e-post eller på annat vis. Med upprättad menas att handlingen färdigställts genom beslut av politiskt organ, att den skickats till annan myndighet, enskild person eller massmedia, eller arkiverats.

En myndighet kan vägra lämna ut en allmän handling om det finns stöd för detta i offentlig- och sekretesslagen. Myndighetsbeslutet måste då motiveras med en hänvisning till viss paragraf i sekretesslagen och ska kunna överklagas. Det finns ingen skyldighet att lämna ut handlingar som ännu inte är allmänna så som till exempel arbetsmaterial.

## Yttrandefrihet och meddelarfrihet

Yttrandefrihet innebär att varje medborgare ska kunna förmedla information och uttrycka sina tankar, åsikter och känslor i tal, skrift, bild eller på annat sätt. Yttrandefrihetens bestämmelser regleras i yttrandefrihetsgrundlagen.

Reglerna för meddelarfrihet, kompletterar yttrandefriheten, och innebär att alla anställda inom offentlig verksamhet muntligen får lämna uppgifter till massmedia, i syfte att de ska publiceras. Meddelarfrihet kompletteras med förbud att efterforska källa, som innebär att arbetsgivaren inte

får undersöka de anställdas kontakter med massmedier, samt förbud att röja källa, som innebär att massmedierna inte får avslöja källan om denna vill vara anonym. Meddelarfrihetens bestämmelser regleras i tryckfrihetsförordningen.

## Förvaltningslagen

Serviceskyldigheten, 4-5 § enligt förvaltningslagen, innebär att:

- Varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen skall lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.
- Frågor från enskilda skall besvaras så snart som möjligt.
- Om någon enskild av misstag vänder sig till myndighet, bör myndigheten hjälpa honom till rätta.
- Myndigheterna skall ta emot besök och telefonsamtal från enskilda. Om särskilda tider för detta är bestämda, skall allmänheten underrättas om dem på lämpligt sätt.

Myndigheterna skall också se till att det är möjligt för enskilda att kontakta dem med hjälp av telefax och elektronisk post och att svar kan lämnas på samma sätt.

I 7 § i Förvaltningslagen under Allmänna krav på handläggningen av ärenden står det att ”Myndigheten skall sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt”.

Förvaltningslagen sätter alltså lägstanivån för vad vi måste leva upp till vad gäller extern information och kommunikation.

## Personuppgiftslagen, PUL

Lagen syftar till att värna om den personliga integriteten i IT-samhället. PUL förbjuder att namn och andra personuppgifter, i såväl text som bild, registreras i dator eller läggs ut på Internet, om inte berörd person har gett sitt samtycke skriftligt eller muntligt. Undantag görs för namnuppgifter som publiceras enbart i litterära, konstnärliga och

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.

Informationsplikt gäller vid all behandling av personuppgifter, oavsett om det krävs samtycke från personen i fråga eller ej. Den som registrerar en personuppgift måste alltså informera den berörda personen om detta.

Sveriges grundlag, det vill säga tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen, är överordnade PUL. Detta innebär att bestämmelserna i PUL inte gäller om det skulle strida mot en myndighets skyldighet att lämna ut allmänna handlingar, i enlighet med offentlighetsprincipen. Undantag är handlingar som är sekretessbelagda.

## **Marknadsföringslagen**

Marknadsföringslagen gäller för marknadsföring av varor, tjänster, fast egendom, arbetstillfällen och andra nyttigheter som exempelvis aktier och krediter. Reklamen ska följa god marknadsföringssed, vilket betyder att den måste följa vissa regler för att skydda oss som konsumenter. Säljaren ska lämna sådan information som är av särskild betydelse från konsumentens synpunkt