

# Kommunikationspolicy

Motala kommun



**Beslutsinstans:** Kommunfullmäktige  
**Datum:** 2009-01-12  
**Reviderande instans:** Kommunfullmäktige  
**Datum:** 2018-12-10  
**Gäller från:** 2018-12-10

**Diarienummer:** 09/KS 0403  
**Paragraf:**  
**Diarienummer:** 15/KS 0095  
**Paragraf:**

# Kommunikationspolicy

## 1. Syftet med policyn

Kommunikationspolicyn tar sin utgångspunkt i Motala kommuns kärnvärden öppen, stolt och nyskapande som visar vägen för hur vi agerar, vad vi kommunicerar och hur vi genomför våra aktiviteter. Tillsammans gör vi allt möjligt.

Vårt kommunikationsarbete ska genomsyra all verksamhet och bidra till förverkligandet av Motala kommuns vision, lokala utvecklingsplan, mål- och resursplan och beslut. Denna kommunikationspolicy beskriver vårt förhållningssätt gällande kommunikation. Här beskrivs kraven på kommunikationsarbetet, ansvar och organisation, mål, budskap, förhållandet till platsvarumärket, arbetsgivarvarumärke och organisationsvarumärke samt rättigheter och skyldigheter.

Policyn ska hjälpa kommunens nämnder och verksamheter att bedriva ett effektivt kommunikationsarbete till stöd för verksamheternas mål och aktiviteter.

Intern kommunikation ska bidra till delaktighet och ett gott arbetsklimat där medarbetare trivs och engagerat bidrar till verksamhetens utveckling. Goda verksamhetsresultat, ett gott bemötande och processer som underlättar vardagen för våra kunder bygger ett starkt varumärke. Vår externa kommunikation ska underlätta detta arbete. En saklig och allsidig bild av kommunen ger oss bättre förutsättningar att utföra vårt uppdrag på ett för Motalaborna tillfredställande sätt.

## 2. Krav på kommunikationsarbetet

Allt kommunikationsarbete i Motala kommun ska leva upp till följande krav:

### 1. Kommunikationen ska vara **öppen** och **tillgänglig**

Med det menar vi att det ska vara lätt att ta kontakt med Motala kommun och vi välkomnar synpunkter, frågor och kritik. Vi ska aktivt underlätta för dem som söker information om vår verksamhet. Om information inte finns att ge berättar vi varför och när information eventuellt kan finnas tillgänglig. Vi är medvetna om och lever upp till offentlighetsprincipens krav. Vår kommunikation ska också vara tillgänglig genom att den anpassas efter mottagarens förutsättningar.

### 2. Kommunikationen ska vara **tydlig** och **relevant**

Med det menar vi att vi alltid ska uttrycka oss enkelt och begripligt. Det ska alltid vara tydligt vem som är avsändare av en viss information. Vår ambition är att ha ett gemensamt budskap i sakfrågor för att undvika missförstånd. Samma budskap ska förmedlas i alla de kanaler som används vid en kommunikationsinsats. Kommunikationen ska också vara relevant i bemärkelsen anpassad efter målgruppens behov och intressen.

### 3. Kommunikationen ska vara **proaktiv** och **planerad**

Med det menar vi att vår kommunikation ska vara genomtänkt, offensiv och samordnad. Vi ska vara snabba och eftersträva att förutse omvärldens intresse och tillgängliggöra information innan den efterfrågas. Intern och extern kommunikation ska samverka i syfte att stödja varandra. Extern information ska när det är relevant gå ut till närmast berörda innan den förmedlas externt.

## 2.1 Grafisk profil

Motala kommun är ett välkänt varumärke. Därför är det viktigt att vår grafiska identitet stämmer överens med vårt sätt att agera, både i intern och i extern kommunikation. Kommunens grafiska profil, som är fastställd av kommunfullmäktige, ska hjälpa till att skydda och vårda vårt varumärke. Reglerna i den grafiska profilen måste följas av alla verksamheter inom Motala kommun. Det gäller till exempel i trycksaker, kläder, skyltar, annonser och i digitala kanaler. Om färger, typsnitt eller placering av logotypen ändras börjar man urholka betydelsen av vår grafiska identitet.

Igenkännandet borgar för en trygghet. Man ska alltid veta att det är Motala kommun som är avsändaren. Det är därför det är så viktigt att vi alltid använder oss av den grafiska manualen, där finns alla detaljerade regler om hur vi tillämpar den grafiska profilen. Manualen finns på kommunens intranät.

## 3. Ansvar och organisation

### **Kommunstyrelsen**

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågorna i Motala kommun.

### **Nämnder och kommunala bolag**

Nämnderna och de kommunala bolagen har övergripande ansvar för kommunikationen, externt och internt, inom sina respektive ansvarsområden.

### **Politiska sekreterare**

Politiska sekreterare ska stödja politiker i deras kommunikationsarbete genom att initiera, genomföra och följa upp medieaktiviteter. Samt att vara en kontakt mot media för politikerna.

### **Kommunikationschefen**

Kommunikationschefen har ansvar för kommunens externa och interna kommunikation, varumärkesplattform samt för uppföljning i policy- och profilfrågor och kommunens kommunikationsarbete.

### **Chefer**

Alla chefer har kommunikationsansvar inom sina respektive ansvarsområde, gentemot medarbetare, omvärld och nämnd. Detta innebär bland annat att chefer ansvarar för att styrdokument och riktlinjer för Motala kommuns kommunikationsarbete följs inom deras respektive ansvar. Chefer har också ansvar att se till att kommunikationen mellan enheter respektive processer fungerar tillfredställande.

### **Kommunikatörer**

Kommunikatörer och andra medarbetare med kommunikationsansvar ska stödja chefer och medarbetare i deras kommunikationsarbete, genom att initiera, genomföra och följa upp kommunikationsinsatser.

## **Medarbetare**

Varje medarbetare har kommunikationsansvar gentemot sin närmaste chef, övriga medarbetare och omvärld. Alla medarbetare i Motala kommun har skyldighet att själva aktivt söka och sprida information.

## **4. Kommunens varumärkesplattform och våra gemensamma budskap**

Motala kommun har en varumärkesplattform som tydliggör förhållandet mellan platsvarumärket, organisationsvarumärket och arbetsgivarvarumärket.

Våra gemensamma budskap i varumärkesplattformen grundar sig i vår vision, vårt varumärkeslöfte våra kärnvärden, lokala utvecklingsplan samt mål- och resursplan. Kommunikationschefen ansvarar för att sammanställa dessa gemensamma budskap som kommunikationen sedan ska utgå från.

De gemensamma budskapen ska aktualiseras för varje mandatperiod i varumärkesplattformen, vars innehåll beskrivs i vår varumärkeshandbok.

## **5. Intern kommunikation**

### **Interna intressenter**

Intressenter för den interna kommunikationen är kommunens chefer, medarbetare, förtroendevalda och anordnare.

### **Gemensamma mål för den interna kommunikationen**

- **Effektivt resursutnyttjande** – Den interna kommunikationen ska bidra till en effektiv organisation genom att chefer, medarbetare, anordnare och förtroendevalda har den information de behöver för att utföra sitt arbete eller uppdrag.
- **Attraktiv arbetsgivare** – Den interna kommunikationen ska bidra till att göra Motala kommun till en attraktiv arbetsgivare då kommunikation skapar delaktighet, engagemang och gott arbetsklimat.
- **God extern kommunikation** – Den interna kommunikationen ska bidra till välinformerade medarbetare för att skapa hög kvalitet i vår externa kommunikation.

## **6. Extern kommunikation**

### **Externa intressenter**

Intressenter för Motala kommuns externa kommunikation är bland annat; Motalabor, näringsliv, förtroendevalda, anordnare, journalister, besökare, opinionsbildare, samarbetspartners, ideella organisationer, kommuner och andra myndigheter, fackliga organisationer, samt presumtiva medarbetare.

### **Gemensamma mål för den externa kommunikationen**

- **God kommunal service** – Den externa kommunikationen ska bidra till god kommunal service genom att stärka Motala kommuns varumärke 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 Motala kommun är en attraktiv arbetsgivare.

## 7. Kriskommunikation

Motala kommun har en särskild planering för hur vi ska agera vid en allvarlig händelse. I en allvarlig händelse har Motala kommun en tydlig ansvarsfördelning och checklistor för kommunikationsarbetet i en krissituation.

Vid en allvarlig händelse planeras alla kommunikationsinsatser av kommunikationschef eller den kommunikationschefen utsett i samråd med en krisledningsgrupp. Kommunikationschef eller den kommunikationschefen utsett ansvarar för kontakter med massmedia.

Vid en mindre allvarlig händelse har aktuell direktör/chef ansvaret för att lösa uppgiften. Direktör/chef har också ansvaret för att informera kommunikationschefen, säkerhetschefen eller kommundirektör samt berörda förtroendevalda beroende på händelsens karaktär och då i relation till händelsens omfattning.

## 8. Massmedierelationer

Massmedia fyller en mycket viktig samhällsfunktion som granskare av kommunens arbete. Vår relation med massmedia är därmed en viktig del av vårt kommunikationsarbete.

Goda massmedierelationer ska bidra till att öka kunskapen om Motala kommun och dess verksamheter. Den publicitet vi får är en viktig del för hur vi uppfattas av omvärlden.

Kommunens ser media som ett viktigt verktyg för att sprida våra budskap och den information vi har.

När vi kommunicerar med media har vi en strategi och är förberedda. Vi har bestämda målgrupper och budskap. Kommunen förbereder sina chefer och sin verksamhet för kommande mediakontakter. Alla ska veta vad som gäller, vem som ska uttala sig och i vilka frågor.

Genom vår strategi för kommunikation med media kan vi förbereda för de frågor som är mest känsliga och kan få mycket uppmärksamhet.

Meddelarfrihet och åsiktsfrihet är viktiga hörnstenar i ett öppet demokratiskt samhälle. När vi uttalar oss för Motala kommuns räkning bör vi dock, utan att göra avkall på dessa principer, skilja på privata åsikter och Motala kommuns åsikter.

Officiella pressmeddelanden från Motala kommun ska vara enhetliga och skickas ut enligt fastställda anvisningar.

### 8.1 Gemensamma mål för våra medierelationer

- **Öppna** – Vi visar öppenhet och ger god service till media. Vi ska vara snabba och eftersträva att förutse omvärldens intresse och tillgängliggöra information innan den efterfrågas.

- **Tillgängliga** – Vi är tillgängliga för medias frågor och om vi inte kan svara hänvisar vi till någon som kan svara och i annat fall till någon på kommunikationsenheten.
- **Sakliga** – Vi säger som det är och håller oss till fakta. Kan man inte svara på en fråga, så berättar man det, och anger också skälet (kan inte/får inte/vet inte/vill inte).

## 8.2 Mediestrategi

Kommunikationschefen eller av kommunikationschefen utsedd ansvarar för det mediestrategiska arbetet, leder arbetet gentemot massmedia och följer upp Motala kommuns närvaro i massmedia och i social media.

Kommunikationschefen initierar även utbildning i mediehantering för nyckelpersoner.

## 9. Reglerat i lagen

Motala kommuns kommunikation följer det som är reglerat i lag. Lagar som särskilt berör kommunikationsarbetet är förvaltningslagen, tryckfrihetsförordningen, yttrandefrihetsgrundlagen, offentlighets- och sekretesslagen, personuppgiftslagen, upphovsrättslagen och Dataskyddsförordningen. 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. Serviceskyldigheten inom Förvaltningslagen pekar på att vi ska 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 frågar efter 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.

### 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

Sekretesslagen innehåller bestämmelser om tystnadsplikt i det allmännas verksamhet och om förbud att lämna ut allmänna handlingar. I sistnämnda hänseende innefattar bestämmelserna

begränsning i den i tryckfrihetsförordningen stadgade rätten att ta del av allmänna handlingar. Sekretesslagstiftningen 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.

### **Dataskyddsförordningen, General data protection regulation – GDPR**

När kommunen behandlar personuppgifter ska behandlingen uppfylla de grundläggande principerna som anges i dataskyddsförordningen, även kallad GDPR. Det innebär bland annat att personuppgifter bara får samlas in för berättigade ändamål och att mängden uppgifter ska begränsas till vad som är nödvändigt för ändamålen. Uppgifterna får inte heller sparas längre än nödvändigt.

Utöver de grundläggande principerna måste det även finnas en rättslig grund för behandlingen, exempelvis:

- avtal, exempelvis ett anställningsavtal
- rättslig förpliktelse
- uppgift av allmänt intresse eller myndighetsutövning
- samtycke

### **Upphovsrättslagen**

Upphovsrätt kallas den rätt skaparen av ett litterärt eller konstnärligt verk har till verket i fråga. Exempelvis kan det handla om en fotografs 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.