

§ 170

Dnr 2011/KS 0326 003

**Kommunikationspolicy****Kommunstyrelsens förslag till kommunfullmäktige**

1. Föreslagen kommunikationspolicy för Tyresö kommun antas.
2. Kommunikationspolicyn ersätter Informationspolicyn (KF 2004-12-19 § 85).

**Kommunstyrelsens beslut**

- Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

**Särskilt yttrande**

Marie Åkesdotter (MP) lämnar särskilt yttrande (bilaga).

**Beskrivning av ärendet**

Syftet med kommunikationspolicyn är att skapa effektivitet och helhetssyn i kommunens information och dialog med medborgare och omvärld. Kommunikationspolicyn anger den grundsyn och de värderingar som informationen och kommunikationen i Tyresö kommun ska präglas av. Kommunikationspolicyn ersätter Informationspolicyn (KF 2004-12-19 § 85). Kommunikationspolicyn omfattar även nya medier och ansvarsfördelningen har förtydligats. Dokumentet kommunikationspolicy har anpassats till den struktur för styrdokument som kommunens styrprocess anger.

Justerandes sign



Utdragsbestyrkande





### Särskilt yttrande till Kommunstyrelsen 6 december 2011

#### § 170 Kommunikationspolicy

Miljöpartiet bifaller kommunikationspolicyn, men ser en förbättringspotential och lämnar ett par synpunkter att beakta.

1. Vi vill ändra rubriken i 5.2 från "Information till Tyresöbor som medborgare i kommunen" till "Kommunikation mellan Tyresö kommun och dess medborgare". Då informationspolicyn nu i detta ärende ändras till en kommunikationspolicy, borde det också förtydligas hur Tyresöborna kommunicerar med kommunen. För det är väl ingen envägskommunikation det är frågan om?
2. För det andra hade vi velat sett ett förtydligande gällande meddelarfriheten i 6.1, dvs att texten ändras från; "Meddelarfrihet och efterforskningsskydd gäller i alla verksamheter." till "Meddelarfrihet och efterforskningsskydd gäller i all kommunalt finansierad verksamhet".

Marie Åkesdotter

För Miljöpartiet de gröna i Tyresö

Tyresö kommun  
Kommunstyrelseförvaltningen  
Karin Hassler, kommunikationschef  
08-5782 91 01

TJÄNSTESKRIVELSE  
2011-11-07

§ 170

Diarienummer  
2011/KS 0326 003

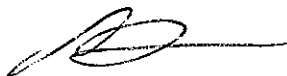
Kommunstyrelsen

## Kommunikationspolicy

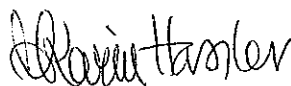
### Förslag till beslut

Föreslagen kommunikationspolicy för Tyresö kommun antas och ersätter informationspolicy (KS2004).

Kommunstyrelseförvaltningen



Bo Renman  
Kommundirektör



Karin Hassler  
Kommunikationschef

### Beskrivning av ärendet

Syftet med kommunikationspolicyn är att skapa effektivitet och helhetssyn i kommunens information och dialog med medborgare och omvärld. Kommunikationspolicyn anger den grundsyn och de värderingar som informationen och kommunikationen i Tyresö kommun ska präglas av. Kommunikationspolicyn ersätter Informationspolicyn (KF 2004-12-19 § 85). Kommunikationspolicyn omfattar även nya medier och ansvarsfördelningen har förtydligats. Dokumentet kommunikationspolicy har anpassats till den struktur för styrdokument som kommunens styrprocess anger.



# Kommunikationspolicy



tyresö kommun



## Innehållsförteckning

<b>Kommunikationspolicy för Tyresö kommun</b> .....	<b>3</b>
<b>1      <b>Krav på kommunikationsarbetet</b></b> .....	<b>4</b>
1.1   Tyresö kommuns kommunikation .....	4
<b>2      <b>Grafisk profil</b></b> .....	<b>5</b>
<b>3      <b>Ansvar och arbetsfördelning</b></b> .....	<b>5</b>
3.1   Kommunstyrelsen .....	5
3.2   Kommundirektörens stab .....	5
3.3   Nämnder och kommunala bolag .....	5
3.4   Chefer.....	5
3.5   Informatörer .....	6
3.6   Varje medarbetare .....	6
<b>4      <b>Intern kommunikation</b></b> .....	<b>6</b>
4.1   Information och ledarskap .....	6
4.2   Förmedla organisationskulturen och skapa gemenskap.....	6
<b>5      <b>Extern information</b></b> .....	<b>7</b>
5.1   Information om kommunens tjänster.....	7
5.2   Information till Tyresöbor som medborgare i kommunen .....	7
5.3   Profilering information.....	7
5.4   Information vid kriser eller allvarliga händelser .....	7
5.5   Målgrupper som ska beaktas .....	8
<b>6      <b>Massmedierelationer</b></b> .....	<b>8</b>
6.1   Talesperson .....	8
6.2   När vi själva tar initiativ .....	8
<b>7      <b>Sociala medier</b></b> .....	<b>9</b>
<b>8      <b>Lagar samt övriga stöd- och styrdokument</b></b> .....	<b>9</b>
8.1   Reglerat i lagen.....	9

## Kommunikationspolicy för Tyresö kommun

Här anges riktlinjer och ansvarsfördelning för kommunens kommunikation. Syftet är att skapa effektivitet och helhetssyn i kommunens information och dialog med medborgare och omvärld. Kommunikationspolicyn anger den grundsyn och de värderingar som informationen och kommunikationen i Tyresö kommun ska präglas av.

Internt medverkar informationen till att skapa en öppen och servicevänlig attityd och till att genom delaktighet främja arbetstrivsel, effektivitet och utveckling.

Externt medverkar vår information till ökad kunskap hos invånarna hur de kan påverka sin kommun och nyttja dess service. Tyresöborna får kunskap om sina rättigheter och skyldigheter. De får också förståelse för vilka förutsättningar som gäller för Tyresö kommuns verksamhet och hur skattepengarna används.

Kommunikationspolicyn stödjer det gemensamma förhållningssätt som ska präglade vårt arbete och därmed också vårt bemötande av Tyresöborna och varandra som kollegor: **Medborgarperspektiv, Närhet, Respekt, Valfrihet.**

### **Definition**

*Kommunikation är en process där information överförs mellan människor.*

*Information är budskapet, sakinnehållet, som överförs i kommunikationsprocessen.*

*De informationskanaler som utnyttjas kan använda olika tekniker och/eller metoder.*

# 1 Krav på kommunikationsarbetet

## 1.1 Tyresö kommuns kommunikation

Tyresö kommuns kommunikation ska vara:

### **Planerad**

### **Målgruppsanpassad**

### **Öppen**

#### **Planerad:**

- Planerad och integrerad i beslutsprocessen
- Ha god framförhållning och beredskap för oväntade händelser
- Ges i rätt tid
- Samordnad

Tyresö kommuns kommunikation är ett strategiskt arbete för att, i en decentraliserad organisation, nå fastställda mål. Den är också en förutsättning för att fattade beslut ska kunna genomföras. Informationsaspekten ska därför diskuteras och information planeras i samband med annan verksamhetsplanering.

Kommunikationsplaner ska upprättas av ansvarig förvaltning eller enhet i samband med varje större händelse eller beslut.

#### **Målgruppsanpassad:**

- vända sig till rätt målgrupp
- anpassas till målgruppen vid val av budskap, informationskanal och språkbruk

Informationen ska vara lätt att känna igen, avsändaren ska vara tydlig (se bilaga 2 Grafisk profil). Den ska vara lättillgänglig och begriplig.

#### **Öppen:**

- saklig och ärlig
- relevant

Medborgaren har rätt till insyn.

## 2 Grafisk profil

I Tyresö ska det alltid tydligt och klart framgå när kommunen står bakom en verksamhet eller en trycksak. Den grafiska manualen ska därför alltid följas.

Kommunala verksamheter, projekt eller initiativ får inte presenteras utan Tyresö kommuns logotyp. Detta gäller för korrespondens, annonser och trycksaker. Kommunala verksamheter får inte profilera sig grafiskt så att den kommunala avsändaren blir otydlig.

## 3 Ansvar och arbetsfördelning

Huvudprincipen är att kommunikationsansvaret i Tyresö kommun är delegerat. Varje nämnd ansvarar för att informationen fungerar inom sitt ansvarsområde, även då det gäller konkurrensutsatt verksamhet.

### 3.1 Kommunstyrelsen

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

### 3.2 Kommundirektörens stab

Kommunikationschefen är strategiskt ansvarig för kommunikationsprocessen, för kommunens gemensamma kanaler för information samt för policy- och profilfrågor. Kommunikationschefen tar fram en treårig kommunikationsstrategi med gemensamma budskap som grundar sig på kommunplanen.

### 3.3 Nämnder och kommunala bolag

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

### 3.4 Chefer

Varje chef har informationsansvar gentemot sina direkt underställda medarbetare, se i övrigt *Information och ledarskap*. 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 kommunikationsplan upprättas i samråd med informatör.



### **3.5 Informatörer**

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

### **3.6 Varje medarbetare**

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

## **4 Intern kommunikation**

### **4.1 Information och ledarskap**

I en decentraliserad organisation måste varje medarbetare förstå sin roll i helheten och ges kunskap om omvärlden, verksamhetspåverkande händelser, beslut och målsättningar. Chefer är ansvariga för att samtliga medarbetare informeras om kommunens och respektive förvaltnings eller enhets mål, budget, resultat med mera. Chefer ansvarar också för att det ges möjlighet till dialog och delaktighet kring dessa frågor (se även dokumenten Personalpolicy samt Styrning och ledning i Tyresö kommun).

Genom saklig information i rätt tid undviks ryktesspridning och tvärkommunikation mellan medarbetare vid olika enheter underlättas. Berörda medarbetare ska därför så långt och så snart som möjligt informeras om viktiga beslut. Regeln är att medarbetare ska få information före massmedia.

### **4.2 Förmedla organisationskulturen och skapa gemenskap**

Kommunikationen ska hjälpa till att förankra kommunens övergripande vision, mål och det fastställda gemensamma förhållningssättet. Den ska bidra till att skapa vi-känsla och ett gott samarbetsklimat. Lovvärda insatser ska uppmärksammas.

## 5 Extern information

Den externa informationen kan delas in i olika typer av insatser med delvis olika målgrupper och syften.

### 5.1 Information om kommunens tjänster

Riktat sig främst till Tyresöborna med syfte att

- underlätta för dem att nyttja kommunens service
- sprida kunskap om deras rättigheter och skyldigheter
- sprida kunskap om förändringar beträffande kommunens service och tjänster

### 5.2 Information till Tyresöbor som medborgare i kommunen

Medborgarna ska – oavsett om de utnyttjar en viss service eller inte –

- ges insyn i hur deras skattepengar används
- få information om övergripande mål, budget och planer
- kunna ta del av beslutsunderlag och veta hur de kan påverka beslut
- kunna ta del av kvalitetsredovisningar

### 5.3 Profilerande information

Kommunens kommunikationsinsatser påverkar starkt hur kommunen uppfattas av allmänheten. Kommunens profilerande information måste därför vara enhetlig, professionell och genomtänkt.

De profilerande insatserna ska ge en samlad bild av kommunens kvaliteter som bostadsort, om näringslivsklimatet och om kommunen som organisation, arbetsgivare och aktör i regionen.

Händelser och frågor av kommunövergripande karaktär samt profil- och pressfrågor ska därför samordnas av kommunikationschefen.

### 5.4 Information vid kriser eller allvarliga händelser

Särskilda policies för information vid kris eller allvarliga händelser ska upprättas inom relevanta förvaltningar. Generella checklistor för informationsinsatser finns i kommunens krisplan. Det finns också en krisinformationsplan som stöd för informatörernas arbete vid kris.

Kommunikationschefen ska informeras och konsulteras omgående vid allvarliga händelser inom förvaltningen.

## 5.5 Målgrupper som ska beaktas

- boende i Tyresö kommun
- fritidsboende i kommunen
- massmedier
- föreningar och organisationer
- andra kommuner
- landsting och statliga myndigheter
- företagare och deras anställda
- turister och besökare

## 6 Massmedierelationer

Massmedia påverkar i mycket hög grad allmänhetens uppfattning om Tyresö. Våra kontakter med massmedia ska syfta till att öka intresset för och kunskapen om Tyresö kommun och dess verksamhet.

### 6.1 Talesperson

Meddelarfrihet och efterforskningskydd gäller i alla verksamheter. När kommunen som organisation väljer talesperson bör den politiker, chef eller sakkunnig som har mest insyn i verksamheten vara den som uttalar sig enligt följande ansvarsfördelning:

- Politiska frågor: kommunstyrelsens ordförande, respektive nämndordförande eller kommunfullmäktiges ordförande.
- Kommunövergripande frågor: kommunstyrelsens ordförande eller kommundirektören.
- Specifika sakfrågor eller verksamhetsfrågor: den chef som är ansvarig för den verksamhet det gäller, alternativt en sakkunnig som chefen hänvisar till.

Kommunikationschefen ska kontaktas för att diskutera hur ärendet ska hanteras i kommunens egna informationskanaler.

### 6.2 När vi själva tar initiativ

Pressmeddelanden ska sändas ut av informatör och distribueras enligt gällande rutiner.

## 7 Sociala medier

Tyresö kommuns närvaro på sociala medier ska nås samlat och redovisas på kommunens webbplats [tyreso.se/information](http://tyreso.se/information).

Närvaro i sociala media ska beslutas av respektive förvaltningschef och ske i samråd med kommunikationschefen. Förvaltningschefen beslutar också vem eller vilka som får administrera konton i sociala medier. Den som utses har ett ansvar för att bevaka inlägg och agera efter de regler som anges i "Riktlinjer för användning av sociala medier".

## 8 Lagar samt övriga stöd- och styrdokument

Kommunplanen anger aktuella styrdokument. Dokument som är relaterade till kommunikationspolicyn är exempelvis:

- Personalpolicy, Chefspolicy
- Riktlinjer för användning av sociala medier
- Riktlinjer för [tyreso.se](http://tyreso.se)
- Riktlinjer för intranät
- Riktlinje för sponsring
- Grafisk manual
- Klarspråkshandbok

### 8.1 Reglerat i lagen

Inom området information/kommunikation är det viktigt att känna till följande:

#### Offentlighetsprincipen

innebär att alla handlingar som kommit in till, eller upprättats av, myndigheten är allmänna och offentliga med undantag för handlingar som faller under sekretesslagen. Med detta följer att allmänheten har rätt att ta del av merparten av våra handlingar.

#### Meddelarskydd

innebär att en myndighet inte får undersöka vem som lämnat ut information till pressen eller undersöka vem som frågar efter offentliga uppgifter.

#### Serviceskyldigheten

inom förvaltningslagen anger att vi är skyldiga att ge allmänheten god service vilket bland annat innebär att ge information 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.

Plats och tid

Sammanträdesrummet Bollmora, kommunhuset  
Tisdag 6 december 2011, kl. 18.30 – 20.15

Beslutande

Se bilaga

Övriga deltagare

Se bilaga

Utses att justera

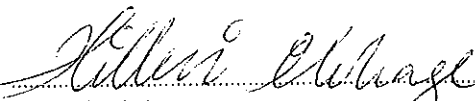
Kristjan Vaigur

Justeringens plats och tid

Kommunstyrelsens kansli  
onsdag 7 dec

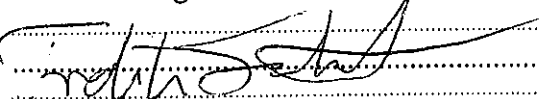
Underskrifter

Sekreterare

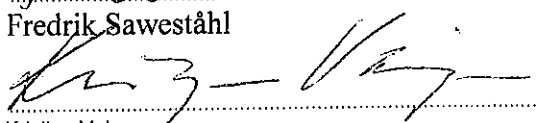
  
Hillevi Elvhage

Paragrafer 170-171,  
173, 175-  
178, 183,  
190-191

Ordförande

  
Fredrik Saweståhl

Justerande

  
Kristjan Vaigur

**ANSLAG/BEVIS**

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag

Organ

Kommunstyrelsen

Sammanträdesdatum

2011-12-06

Datum för anslags uppsättande

2011-12-07

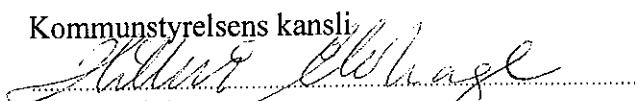
Datum för anslags nedtagande

2011-12-28

Förvaringsplats för protokollet

Kommunstyrelsens kansli

Underskrift

  
Hillevi Elvhage

## Närvarolista kommunstyrelsen

Sammanträdestid: kl. 18.30 – 20.15

Justering:

### Ordinarie ledamöter:

Namn	Närv.	Beslutande	Kom kl.	Gick kl.	Anm.
Fredrik Saweståhl (M)	x				
Mats Larsson (Fp)	x				
Anita Mattsson (S)	x				
Anki Svensson (M)	x				
Andreas Jonsson (M)	x				
Dick Bengtsson (M)	x				
Matilda Lundh (M)	x				
Mats Lindblom (FP)	-	Thomas Holmberg			
Leif Kennerberg (Kd)	x				
Susann Ronström (S)	x				
Kristjan Vaigur (S)	x				
Jerry Svensson (S)	x				
Marie Åkesdotter (MP)	x				

### Ersättare:

Namn	Närv.	Beslutande	Kom kl.	Gick kl.	Anm.
Lotta Stjernfeldt (M)	x				
Christer Flodfält (M)	x				
Marianne Kronberg (M)	-				
Martin Johem (M)	-				
Thomas Holmberg (Fp)	x				
Margareta Ternstedt (Fp)	x				
Henrik Gustavsson (C)	-				
Anna Lund (KD)	x				
Marita Bertilsson (S)	x				
Marie Linder (S)	x	från 18.50 § 165			
Sara Albornoz (S)	-				
Peter Bylund (MP)	x				
Elisabet Hedlund (V)	x				

### Tjänstemän:

Bo Renman

Dan Näsman

Åke Skoglund

Kerstin Hedén

Inger Carlsson tom. §175 Anita Brynje

Linda Wikman tom. §175 Britt-Marie Lundberg Björk tom. kl. 19.05

Maj Ingels Fagerström Maria Hagbom

Birgitta Wigren tom. kl. 19.05 Hillevi Elvhage



Ann-Catrine Hagner tom. kl. 19.05

Sara Kopparberg från 19.05

Anders Lind från 19.05

Ulrika Josephson Westberg

Bertil Eriksson