

# Kommunikationspolicy



tyresö kommun



# Innehållsförteckning

<b>Kommunikationspolicy för Tyresö kommun.....</b>	<b>3</b>
<b>1        Krav på kommunikationsarbetet .....</b>	<b>4</b>
1.1    Tyresö kommuns kommunikation .....	4
<b>2        Grafisk profil .....</b>	<b>5</b>
<b>3        Ansvar och arbetsfördelning .....</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        Intern kommunikation.....</b>	<b>6</b>
4.1    Information och ledarskap .....	6
4.2    Förmedla organisationskulturen och skapa gemenskap .....	6
<b>5        Extern information .....</b>	<b>7</b>
5.1    Information om kommunens tjänster.....	7
5.2    Information till Tyresöbor som medborgare i kommunen .....	7
5.3    Profilerande information.....	7
5.4    Information vid kriser eller allvarliga händelser .....	7
5.5    Målgrupper som ska beaktas .....	8
<b>6        Massmedierelationer .....</b>	<b>8</b>
6.1    Talesperson .....	8
6.2    När vi själva tar initiativ .....	8
<b>7        Sociala medier .....</b>	<b>9</b>
<b>8        Lagar samt övriga stöd- och styrdokument.....</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 efterforskningsskydd 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
- 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.