



Staffanstorps  
kommun

Antagen av kommunstyrelsen § 123/14

# KOMMUNIKATIONSPOLICY FÖR STAFFANSTORPS KOMMUN



# KOMMUNIKATION

Kommunikationspolicyn bildar grunden för en gemensam syn på intern och extern kommunikation. Kommunikationsarbetet i Staffanstorps kommun ska genomsyra all verksamhet och bidra till förverkligandet av Staffanstorps kommuns vision, övergripande mål, verksamhetsmål och beslut.

Policyn beskriver hur vi ska förhålla oss och ska fungera som ett hjälpmedel för samtliga verksamheter i kommunen.

Oavsett vad vi arbetar med inom kommunen är kommunikation en nödvändig del av arbetet för oss alla och policyn ska säkerställa att kommuninvånarna och övriga mottagare får god information oavsett vem de kommer i kontakt med i kommunen.

## KOMMUNIKATIONEN SKA PRÄGLAS AV:

### Öppenhet och tillgänglighet

Alla medborgare har rätt till insyn i Staffanstorps kommuns verksamhet (med undantag för information som är sekretessbelagd). Vi ska underlätta för dem som söker information och om det inte finns information att ge, ska vi berätta varför. Vi ska vara medvetna om offentlighetsprincipens krav (läs mer på sidan 14).

Det ska vara enkelt att ta kontakt med oss som arbetar i kommunen och vi ska välkomna synpunkter, frågor och kritik från allmänheten. Tänk på att dialog är grunden för bra kommunikation.

### Tydlighet och relevans

Vi ska uttrycka oss enkelt och begripligt och det ska klart framgå att det är Staffanstorps kommun som är avsändare. Kommunikationen ska vara relevant och dess innehåll och form ska anpassas till mottagarnas behov, kunskaper och förutsättningar.

I sakfrågor och handling ska vi ha en gemensam ståndpunkt för att undvika missförstånd och flera olika budskap.

### Planering och proaktivitet

Intern och extern kommunikation ska samverka och stödja varandra. Det gäller såväl budskap och kanaler som kommunikationsaktiviteter. Vi ska kommunicera internt så långt det är möjligt innan vi går ut externt.

För varje kommunikationsinsats ska det tydligt framgå vad vi har för syfte med kommunikationen, vad som ska kommuniceras, till vem, när det ska ske och hur insatsen ska utvärderas.

Vi ska vara snabba och själva ta initiativ till att kommunicera, istället för att vänta på rykten och påtryckningar från allmänhet, massmedia eller kollegor. Vi ska eftersträva att förutse omvärldens intressen och tillgängliggöra information innan den efterfrågas.

### Tillförlitlighet och trovärdighet

Man ska kunna lita på den information som kommer från Staffanstorps kommun. Vi ska belysa olika aspekter av en fråga, det ökar vår trovärdighet. Informationen ska vara saklig, relevant och präglas av kunskap om ämnet.

Vi ska vara tydliga med vad som är personliga åsikter och organisationens hållning i sakfrågan.

## ANSVAR OCH ORGANISATION

Staffanstorps kommun är en politiskt styrd organisation. Politikerna fattar beslut och tjänstemännen verkställer och informerar om beslut och politiska intentioner.

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågorna i Staffanstorps kommun.

Kommunikationsansvarig har ansvar för policyer, riktlinjer och struktur. Medarbetare inom kommunikationsområdet ska stödja chefer och anställda i deras kommunikationsarbete.

Nämnderna och de kommunala bolagen har övergripande ansvar för kommunikationen, internt och externt, inom sina respektive ansvarsområden. De ska se till att anställda, förtroendevalda, brukare och medborgare får möjlighet till insyn och kunskap om verksamheten.

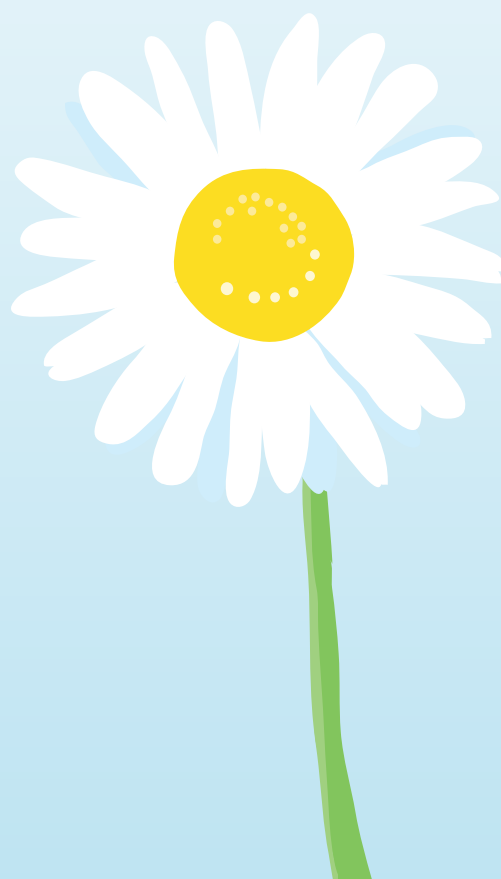
Chefernas uppdrag omfattar ett informationsansvar gentemot anställda, brukare och medborgare. Det innebär även ansvar för att

information finns med i såväl verksamhetsplanering som vid personalmöten och det dagliga arbetet, samt att se till så att kommunikationen mellan olika enheter fungerar tillfredsställande.

Alla anställda i Staffanstorps kommun har ett eget ansvar att se till att den interna och externa kommunikationen fungerar bra och ska själva aktivt söka och sprida information.

# INNEHÅLL

<b>INTERN KOMMUNIKATION</b>	<b>4</b>
Mål med den interna kommunikationen	4
Målgrupper och strategier för intern kommunikation	5
<b>EXTERN KOMMUNIKATION</b>	<b>6</b>
Mål med den externa kommunikationen	6
Målgrupper och strategier för extern kommunikation	6
<b>SOCIALA MEDIER</b>	<b>8</b>
Förhållningsregler	8
Registrering, gallring och diarieföring	10
<b>KRISINFORMATION</b>	<b>11</b>
<b>MASSMEDIERELATIONER</b>	<b>12</b>
Kriterier för ett gott massmediaarbete	12
<b>VAD SÄGER LAGEN?</b>	<b>14</b>



# INTERN KOMMUNIKATION

En väl fungerande intern kommunikation är en förutsättning för en framgångsrik extern kommunikation och den ger oss anställda i Staffanstorps kommun förutsättningar att kunna utföra vårt arbete på ett effektivt sätt. Intern kommunikation stödjer verksamheternas mål och avsikter samtidigt som den underlättar för oss att ta del av varandras kunskaper och synpunkter.

Intern kommunikationen ska även skapa dialog mellan verksamheter för att öka kunskapen om kommunens totala arbete. På så sätt kan en helhetssyn skapas, som gagnar vi-känslan och gör oss anställda till goda ambassadörer för kommunen. En välinformerad anställd med möjlighet att påverka känner delaktighet och ansvar, vilket i sin tur ger engagemang och motivation i arbetet.

## MÅL MED DEN INTERNA KOMMUNIKATIONEN

### Effektiv organisation

Alla anställda och förtroendevalda ska ha den information som de behöver för att utföra sina arbeten eller uppdrag på ett effektivt sätt. Den interna informationen ska tillgodose behovet av såväl helhet som detalj. Centrala budskap ska brytas ned och anpassas till respektive verksamhet. Vi ska arbeta för ökad intern kommunikation mellan verksamheter för att hitta nya samarbetsformer och förbättra redan befintliga. Alla medarbetare ska ha kännedom om kommunens övergripande mål och visioner, för att kunna förvandla dessa till konkreta handlingar i den egna verksamheten.

### Gott beslutsunderlag och enighet

Med tillgång till korrekt information ökar kunskaperna och vi får bättre förutsättningar att fatta rätt beslut. Genom en ständig dialog om vart Staffanstorps kommun är på väg och varför, blir det enklare att enas om färdväg och metoder och det blir effektivare om alla verksamheter kan dra åt samma håll.

### Attraktiv arbetsgivare och bra arbetsklimat

Den interna kommunikationen ska bidra till att göra Staffanstorps kommun till en attraktiv arbetsgivare eftersom en aktiv och öppen dialog skapar förutsättningar för delaktighet, engagemang och ett bra arbetsklimat. Samtidigt skapas en bra bas för såväl personlig utveckling som för effektivisering och utveckling av organisationen.

### God intern kommunikation

Välinformerade anställda och förtroendevalda skapar hög kvalitet i den externa kommunikationen. God intern kommunikation säkrar kvaliteten vid kontakt med medborgare, brukare och andra intressenter.

**Alla anställda i Staffanstorps kommun har ett eget ansvar att se till att den interna och externa kommunikationen fungerar bra och ska själva aktivt söka och sprida information.**

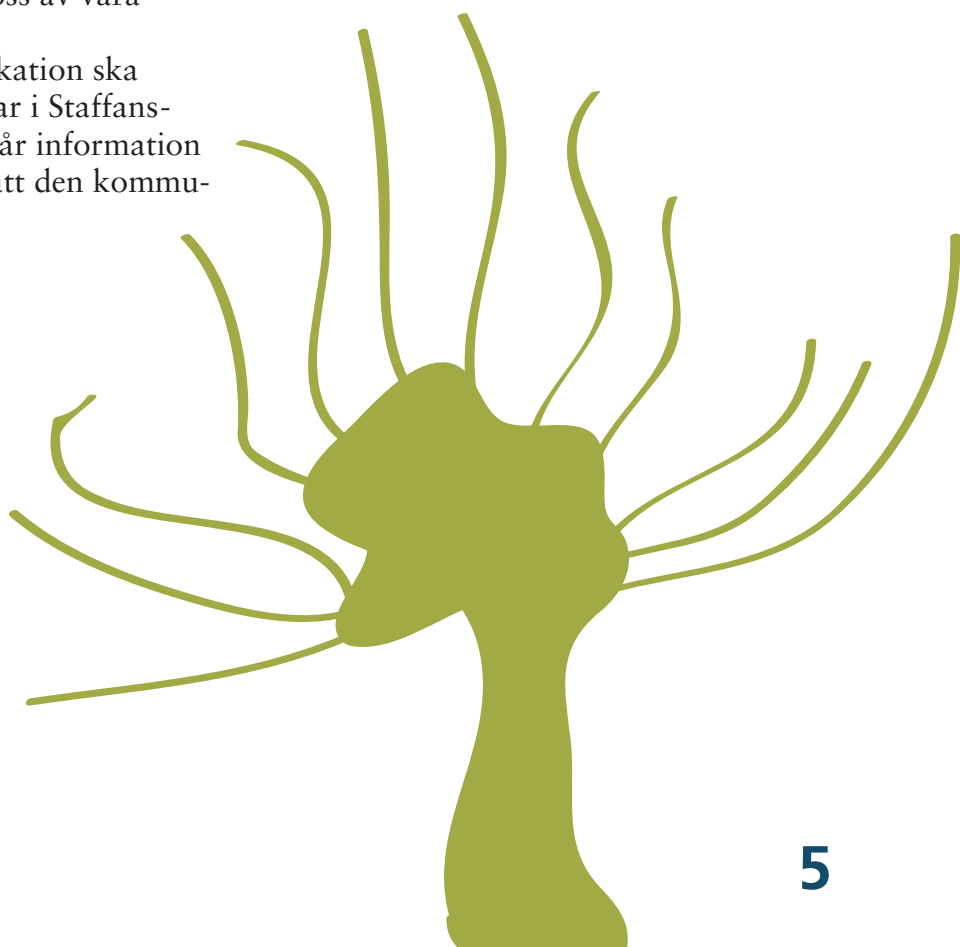
## MÅLGRUPPER OCH STRATEGIER FÖR INTERN KOMMUNIKATION

Staffanstorps kommun har många anställda med olika bakgrund och vitt skilda arbetsuppgifter, men vi har ett gemensamt; vi är den interna informationens målgrupp.

För att uppnå syftet och målen med kommunens interna kommunikation krävs strategier. Dessa är:

- Det ska finnas ett antal informationskanaler som når alla anställda i Staffanstorps kommun. Dessutom ska nyanställda ges en bra introduktion så att de snabbt får en inblick i vår verksamhet, vår organisation och våra mål.
- Den interna kommunikationen ska vara tydlig och enkel och ska anpassas till anställdas olika behov och möjligheter. Detta minimerar även risken för feltolkningar när vi ska kommunicera externt.
- Vi ska värna om den interna informationen om helheten. Detta ger varje anställd större förståelse för sitt bidrag till kommunens totala resultat. Vi ska även förklara bakgrunden till ett beslut, en händelse eller liknande så att alla anställda är bättre rustade i den externa kommunikationen.
- Vi ska vara öppna för varandras synpunkter och idéer och dela med oss av våra erfarenheter och kunskap.
- Intern och extern kommunikation ska planeras så att vi som arbetar i Staffanstorps kommun om möjligt får information innan eller i samband med att den kommuniceras externt.

**God kommunikation kommer inte av sig själv, utan skapas av ledning, chefer och medarbetare**



# EXTERN KOMMUNIKATION

Den externa informationens syfte är att stödja demokratin. Kommunikation i god tid, på rätt plats och på ett bra sätt är nödvändigt för att brukare och medborgare ska kunna ha kunskap om, känna delaktighet i, ha insyn i och påverka kommunens verksamheter samt öka deras förtroende för Staffanstorps kommun.

Den externa kommunikationen riktas främst till medborgare och brukare. Vi skapar engagemang och stimulerar till aktivitet samt medinflytande genom att föra en dialog med medborgarna. Kommunikation med medborgare och brukare är också viktigt för att utveckla verksamheten.

Den externa kommunikationen är vårt hjälpmedel att sprida kunskap om Staffanstorps kommun. Anställda och förtroendevalda har en viktig uppgift att besvara frågor och informera för att skapa en allsidig och korrekt bild av verksamheten och vår kommun.

## MÅL MED DEN EXTERNA KOMMUNIKATIONEN

### Bilden av Framtidens kommun

Den externa kommunikationen är vårt verktyg för att skapa en positiv bild av Staffanstorps kommun och på så vis stödja och stärka vårt varumärke. Vi ska sprida fakta, påverka attityder och beteenden samt öka förtroendet för Staffanstorps kommun.

**Vi ska arbeta aktivt med media eftersom den publicitet vi får är avgörande för hur kommunen uppfattas av omvärlden.**

### God kommunal service

Genom att stärka kommunens varumärke och därmed förbättra möjligheterna för verksamheterna att nå sina mål, bidrar den externa kommunikationen till god kommunal service.

### Stärkt medborgarinflytande

Medborgarinflytandet ska stärkas genom att skapa möjligheter till insyn, inflytande och dialog. Genom en trovärdig dialog med medborgarna ökar vi engagemanget.

### Attraktiv arbetsgivare

Potentiella medarbetare ska uppleva Staffanstorps kommun som en attraktiv arbetsgivare. Att skapa en rättvis bild av kommunen gör det lättare att rekrytera nya medarbetare.

## MÅLGRUPPER OCH STRATEGIER FÖR EXTERN KOMMUNIKATION

Huvudmålgrupperna för den externa informationen är medborgare och brukare. Företag, myndigheter, föreningar, organisationer och media är andra viktiga målgrupper. Dessutom finns målgrupper utanför Staffanstorps kommun, till exempel potentiella kommuninvånare och företagsetableringar.

För att uppnå syftet och målen med kommunens externa kommunikation krävs strategier. Dessa är:

- Det ska vara enkelt att komma i kontakt med oss och att få information om Staffanstorps kommun och dess verksamhet. Kommuninvånarna ska uppleva att de får svar snabbt, oavsett om kontakt skett via e-post, brev, telefon eller personligt möte. Återkoppling bör ske inom 48 timmar.

- Staffanstorps kommuns webbplats är öppen för alla, dygnet runt. Därför ska sidorna uppdateras löpande och ständigt förbättringsarbete pågå. Kommentarer besvaras/bemöts som regel inom 24 timmar måndag-fredag kl. 8-17 med undantag för veckoslut, helger, sjukdom och semester. Ansvarig chef ska vid till exempel sjukdom se till att återkoppling till kommentarslämnaren sker.
- Alla verksamheter ska prioritera att hålla kommunens webbplats uppdaterad. När detta grundkrav är tillgodosett är det möjligt att starta ytterligare en kommunikationskanal i form av sociala medier.
- Vi ska tillgodose behovet av olika kommunikationskanaler så att samtliga kommuninvånare har tillgång till kommunens information.
- Vi ska kommunicera på ett enkelt och lättförståeligt sätt. Budskapet ska vara klart och tydligt, framfört i en vänlig ton och det ska alltid framgå vem som är avsändare. Kommunikationen ska utgå från mottagaren och därför är det viktigt att ta hänsyn till vem man kommunicerar med.
- Vi ska arbeta aktivt med media och genom eget initiativ och kontakter med media kan vi sprida information om kommunen och dess verksamhet. Vårt medieval bör anpassas efter hur vi på bästa sätt ska nå den aktuella målgruppen.
- Kommunikationen ska främja dialog, vilket skapar engagemang och ger kommuninvånarna möjlighet till inflytande på de politiska besluten och processerna. För att vår verksamhet ska fortsätta att utvecklas positivt är delaktighet en förutsättning.

**Staffanstorps kommun har cirka 23 000 invånare, omkring 2 000 företag, människor från ett flertal länder, runt 4 000 skolbarn, fler än 4 400 personer över 65 år och så vidare – med andra ord ett oändligt antal målgrupper!**





# SOCIALA MEDIER

staffanstorp.se och dess subdomäner (cirka 50 webbplatser) är basen i kommunens informationsutbud. Webbplatsen är framtagen med visionen om framtidens kommun, där vi bland annat för dialog med våra medborgare på samma sätt som man kan göra på till exempel Facebook.

På webbplatsen gäller våra riktlinjer och inlägg som inte följer dessa kan gallras bort.

Alla verksamheter ska i första hand prioritera att hålla staffanstorp.se uppdaterad. När detta grundkrav är tillgodosett är det möjligt att starta ytterligare en kommunikationskanal i form av till exempel sociala medier.

Övriga sociala medier är ett komplement till Staffanstorps kommuns kommunikation och det huvudsakliga syftet är interaktionen med våra medborgare.

Kommunen har officiella konton på Facebook, Instagram och Twitter.

## FÖRHÅLLNINGSGREGLER

För att använda sociala medier i tjänsten måste du få ett tydligt uppdrag av din närmaste chef och uppdraget ska vara förankrat hos kommunikationsansvarig. När du har ett uppdrag i tjänsten ska du följa specifika riktlinjer som bland annat reglerar hur konton ska administreras, vilka regler som ska följas och hur det sociala mediet ska användas i förhållande till Staffanstorps kommuns webbplats.

### Starta ett konto

Bestämmer verksamheten att sociala medier ska användas måste den som får uppdraget ha grundläggande kunskaper för att hantera kontot i fråga.

För att få starta konton i Staffanstorps kommuns verksamheter och projekts namn ska vissa krav uppfyllas:

- Minst två personer ska kunna administrera varje konto och ha inloggningsuppgifter till detta.

- Inloggningsuppgifterna ska även lämnas till kommunikationsansvarig så att kommunen inte hamnar i en situation att det finns konton som ingen kommer åt.
- Innan ett konto startas ska en aktivitetsplan fyllas i, den finner du på vårt intranät. Kopia på denna ska lämnas till kommunikationsansvarig.

När du börjar dela innehåll genom sociala medier har du ansvar för innehåll och eventuell dialog. Tänk igenom hur mycket tid du planerar att avsätta och om det är rimligt att den avsatta tiden räcker för det arbete som krävs. Genom att etablera en närvaro i sociala medier skapar vi en förväntan på ett engagemang och en kontinuitet. Finns inte tiden, ska konto inte skapas.

Du som har ett konto i sociala medier ska upprätthålla en fri och öppen dialog och om du skriver inlägg har du ansvar att följa eventuell diskussion och bemöta frågor. Du ska även motverka hot och eventuella kränkande kommentarer från besökare. Du har skyldighet att upprätthålla personuppgiftslagen och offentlighets- och sekretesslagen. Det som du (kommunen) publicerar är en allmän handling och behandlas enligt offentlighetsprincipen. Frågor ska behandlas skyndsamt och konton får inte lämnas obevakade exempelvis under semestern.

### Kontots utseende

Följande ska alltid finnas med:

- Kommunens logotyp och texten Staffanstorps kommun.
- Sidans syfte.
- Att verksamheten eller projektet är en del av Staffanstorps kommun.
- Kontaktuppgifter till sidansvariga och länk till staffanstorp.se.

Det viktigt att alla konton för Staffanstorps kommun har så bra konto-/användarnamn som möjligt. Tänk på att enligt lagen om elektroniska anslagstavlor (1998:112) ska



information om kontoinnehavarens identitet lämnas till alla användare.

På Facebook ska sidan registreras så att den kan nås av alla, även om man inte är inloggad på Facebook. Sidan får då en egen domän, som till exempel [www.facebook.com/staffanstorpskommun](http://www.facebook.com/staffanstorpskommun).

## Kontoansvarig

Den som är ansvarig för ett konto och kommunicerar i sociala medier för kommunens räkning ansvarar även för att hantera kommentarer, svar och synpunkter. Ansvarig ska även hålla kontot aktivt och uppdaterat. Vid kontoansvarigs frånvaro ska en ersättare finnas.

Att vara kontoansvarig innebär att:

- hålla sidan aktiv och uppdaterad, avlägsna reklam, sekretessbelagt material och material som är kränkande eller bryter mot lagen. Sådant ska skyndsamt avpubliceras. Avpublicerat och raderat innehåll måste behandlas i enlighet med regler om allmänna handlingar.
- besvara synpunkter som riktas till kommunen inom rekommenderad tid, det vill säga 24 timmar, måndag till fredag.
- vidarebefordra synpunkter eller frågor till den person som är bäst lämpad att svara.
- om beslut tas att sluta arbeta i sociala medier ansvarar kontoansvarige för att stänga ner kontot/kontona.
- vid semester eller annan längre frånvaro ansvara för att ersättare som kan utföra uppdateringar med mera finns på plats.
- informera användarna i det sociala mediet om att insända meddelanden görs tillgängliga för andra och att personuppgifter behandlas i enlighet med PUL, personuppgiftslagen.
- ta bort kommentarer och inlägg som strider mot gällande lagstiftning, till exempel kränkande uppgifter, hot, uppvigling, hets mot folkgrupp.

## Sociala medier i tjänsten

Du är ambassadör för Staffanstorps kommun och dess varumärke när du uttalar dig om kommunens verksamhet.

Gör aldrig utfästelser om framtida resultat och liknande, annat än vad som är kommunens officiella linje.

Skriv inlägg och bidra till dialogen inom dina egna specialområden.

Har du lämnat felaktig information, så erkänn detta och rätta det omedelbart. Ärlighet och ansvarstagande skapar förtroende både för dig som tjänsteman och för kommunen.

Du får aldrig sprida sekretesskyddade uppgifter eller information som kan vara integritetskränkande och till skada för individer. Anställda får aldrig bryta mot sekretess eller tystnadsplikt.

Fråga alltid arbetskollegor om tillåtelse innan du skriver något om dem.

Nämn aldrig en samarbetspartner till kommunen utan deras uttryckliga tillstånd.

Chefer bör fundera på om det de skriver kan missuppfattas av personalen.

Arbetar du med känsliga frågor bör du fundera över vilken personlig information du ger ut och vilka konsekvenser det kan få.

Respektera andras rätt att uttrycka sig. Att andra talar om kommunen är något vi måste förhålla oss till. Vi kan inte kontrollera kommunikation men vi kan delta, ge vår syn, rätta felaktigheter och lära av våra misstag.

I sociala medier används en ledigare ton än när vi uttrycker oss skriftligt i andra sammanhang. I övrigt gäller samma skrivregler i sociala medier som för vår webbplats.

Publicerar du bilder ska Staffanstorps kommuns rutiner och riktlinjer följas.

Om du som privatperson använder sociala medier och får en kommunal fråga, ska du rekommendera personen att mejla till [kommunen@staffanstorp.se](mailto:kommunen@staffanstorp.se). Förklara på ett trevligt sätt att du inte vill gå in i din yrkesroll privat. Använd aldrig din privata profil i tjänsteärenden eller tvärt om.

## REGISTRERING, GALLRING OCH DIARIEFÖRING

När det gäller registrering, gallring och diarieföring följer vi riktlinjer från E-delegationen samt Staffanstorps kommuns gallringsplan.

Webbplatser, Facebooksidor och bloggar dokumenteras via ögonblicksbilder (skärmdumpar) vid ett tillfälle per år.

På [staffanstorp.se](http://staffanstorp.se) ska en förteckning över de sociala medier där Staffanstorps kommun är aktiv publiceras, hit räknas dock inte så kallade klassbloggar. Kontakta kommunikationsmedarbetare för vägledning.



# KRISKOMMUNIKATION

Staffanstorps kommun har en särskild planering för hur vi ska agera vid en extraordinär händelse, en kris- och beredskapsplan. Med extraordinär händelse menas en händelse som avviker från det normala, som kan skapa allvarliga störningar i samhällsfunktionen och som kräver skyndsamma åtgärder.

Vid en extraordinär händelse planeras alla kommunikationsinsatser centralt efter beslut i en för situationen bildad ledningsgrupp. Vi ska snabbt och korrekt informera internt om läget och vilka beslut som är fattade, från ledningen och ut till de olika verksamheterna. Det är viktigt att verksamheterna i sin tur informerar ledningen om vad som sker för att rätt beslut ska kunna fattas.

Kontinuitet är särskilt viktigt när det gäller krisinformation. Vi ska informera regelbundet, med hjälp av befintliga kanaler, allmänhet och grupper utanför verksamheten som behöver information. Särskilt viktigt är arbetet med snabb, ärlig och fullständig information till media.

Kommunikationsansvarig ansvarar för samordning och information till media i händelse av kris.

## **Framgångsrik kriskommunikation bygger främst på:**

- att all vår information utgår från mottagaren. Vi ska informera om sådant som människor önskar få veta och inte främst vad vi själva vill tala om.
- att det finns en professionellt driven informationsverksamhet med en tydlig kommunikationspolicy.
- att de resurser som krävs för att lämna och ta emot information finns.
- att genom ärlig och tydlig information skapa hög trovärdighet.

# MASSMEDIERELATIONER

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

Massmedia fyller en mycket viktig samhällsfunktion som granskare av kommunens arbete. Vår relation med massmedia är därför en viktig del av vårt kommunikationsarbete. Den bild som tidningar, radio och TV målar upp av vår verksamhet har en avgörande betydelse för hur Staffanstorps kommun uppfattas – både av allmänheten och av oss anställda.

Det ligger i vårt intresse att förse massmedia med så korrekt och fullständigt underlag som möjligt och att aktivt medverka till att informationen sprids.

En öppen och aktiv kontakt med massmedia förutsätter att alla vet vad de ska göra om de blir kontaktade av massmedia. Meddelarfrihet och åsiktsfrihet är viktiga hörnstenar i ett öppet demokratiskt samhälle. När vi uttalar oss för Staffanstorps kommuns räkning bör vi dock, utan att göra avkall på dessa principer, skilja på privata åsikter och Staffanstorps kommuns åsikter.

Ingen är skyldig att yttra sig offentligt. Är du inte insatt i ett ämne kan du hänvisa till någon som är det.

För att underlätta det övergripande kommunikationsarbetet är det bra om medarbetare som haft kontakt med massmedia i

frågor av större betydelse meddelar detta till kommunikationsansvarig, samt till närmsta chef.

## KRITERIER FÖR ETT GOTT MASSMEDIAARBETE

Som utgångspunkt för vårt massmediaarbete ska vi arbeta utifrån följande riktlinjer:

### Ansvar

Vid en planerad, övergripande informationsinsats i kommunen är det kommunikationsansvarig som ansvarar för att rätt metod väljs för hur budskapet ska gå ut, tidpunkt och presentation av budskapet.

Vid ärenden som endast berör en enskild verksamhet/enhet ligger ansvaret på verksamhetschefen att gå ut med information till media. Ansvarig chef ska informera kommunikationsansvarig så att denne får kännedom om läget och har möjligheter att ge synpunkter på budskap och metod.

### Insyn och öppenhet

Offentlighetsprincipen innebär att alla har rätt till insyn i Staffanstorp kommuns verksamhet. Vår uppgift är att se till så att journalister har full insyn i våra verksamheter, med undantag för sådana som är sekretessbelagda. Vi ska vara snabba och försöka förutse omvärldens intresse och göra information tillgänglig innan den efterfrågas.

**Meddelarfrihet** innebär att alla anställda i offentlig verksamhet har en lagstadgad rätt att ta kontakt med massmedia, utan att någon får forska efter vem som lämnat informationen.

**Yttrandefrihet** innebär att alla har rätt att i tal, skrift, bild eller på annat sätt meddela upplysningar och uttrycka tankar, åsikter och känslor. Sekretessbelagda uppgifter är undantagna yttrandefriheten.

## Tillgänglighet

Vi ska vara tillgängliga för journalister och villiga att svara på deras frågor. Kan du inte svara på frågan, be att få återkomma med korrekta uppgifter senare. Hänvisa alltid i första hand till den som ansvarar för den aktuella frågan.

Kan vi inte ta fram en uppgift/handling så snabbt som önskas ska vi förklara orsakerna till det och försöka skapa en förståelse för våra arbetsvillkor.

## Saklighet

Vi säger som det är och ljuger inte. Kan man inte svara på en fråga, så berättar man det, men anger också skälet (kan inte/får inte/vet inte/vill inte). Påpeka alltid eventuella felaktigheter till medierna för att förbättra dialogen.

## Var aktiv

Vi ska inte vänta på att medierna tar initiativet, utan vara offensiva och aktiva i planeringen av vår information till massmedia. Detta gäller alla frågor, såväl positiva som negativa. Genom att vi själva informerar ökar vi vår trovärdighet och minskar risken för rykten och spekulationer som kan leda till missvisande publicitet.

## Först internt, sedan externt

Innan vi går ut med information till media bör vi alltid, så långt det är möjligt, se till så att internt berörda alltid är informerade.

Om detta inte är möjligt ska ansvarig chef, så snart som möjligt, kommentera och förklara händelsen för berörda medarbetare.

## Förtroende och respekt

Ta alltid hänsyn till de pressetiska reglerna, som i korthet lyder:

- ge korrekta nyheter
- var generös med bemötanden
- respektera den personliga integriteten
- var varsam med bilder
- hör båda sidor
- var försiktig med namn

På [www.po.se](http://www.po.se) kan du läsa mer.

## Beredskap vid kriser

Om något utöver det vanliga händer finns beredskap för hur man tillgodoser medias behov.

Varje verksamhet ska ha funderat över och planerat för hur man hanterar informationen vid en krissituation, i sin respektive verksamhet.

Vid en händelse som berör många kräver journalister tillgänglighet även utanför kontorstid. Då är det viktigt att den information som går ut från kommunen är snabb, ärlig och kontinuerlig.



# VAD SÄGER LAGEN?

Staffanstorps kommuns kommunikation följer det som är reglerat i lag. Lagar som särskilt berör kommunikationsarbetet är kortfattat beskrivna nedan.

## FÖRVALTNINGSLAGEN

Förvaltningslagen reglerar bland annat myndigheters handläggning av ärenden och deras skyldighet att ge service till medborgarna. Staffanstorps kommun ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör vårt verksamhetsområde. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndigheternas verksamhet och frågor ska besvaras så snart som möjligt.

I förvaltningslagen anges också att ärenden som omfattar enskilda ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt, utan att rättssäkerheten eftersätts.

## KOMMUNALLAGEN

Kommunallagen beskriver bland annat vår skyldighet att informera medborgaren om vår verksamhet.

## OFFENTLIGHETS- OCH SEKRETESSLAGEN

Offentlighets- och sekretesslagen innehåller bestämmelser om myndigheters hantering av allmänna handlingar, om tystnadsplikt i offentlig verksamhet och om förbud att lämna ut allmänna handlingar. Inom, till exempel socialtjänsten och hälso- och sjukvården råder tystnadsplikt för uppgift om enskilds personliga förhållande, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående lider men.

## OFFENTLIGHETSPRINCIPEN

Offentlighetsprincipen är fastslagen i tryckfrihetsförordningen, som är en av Sveriges grundlagar. Offentlighetsprincipen innebär att alla myndigheter är skyldiga att lämna ut allmänna handlingar, så snart det är möjligt, till den som begär det, såvida handlingarna inte är sekretessbelagda. En handling är allmän om den är inkommen till eller upprättad hos myndigheten. En myndighet kan efter prövning besluta att inte lämna ut en allmän handling. Det framgår i delegationsordningen vem som kan fatta sådant beslut. Besvärshänvisning måste alltid lämnas. För upphandling gäller andra regler.

## MEDDELARFRIHET

Offentlighetsprincipen innebär att alla i Sverige har meddelarfrihet. Meddelarfriheten ger till exempel tjänstemän och andra som arbetar i stat, kommun och landsting rätt att i vissa fall berätta för massmedier om sådant som annars är hemligt utan att kunna straffas för det.

Meddelarfriheten kompletteras med förbud att forska efter källa. Det innebär att arbetsgivaren inte får undersöka de anställdas kontakter med massmedier. Det finns också ett förbud mot att röja källa, som innebär att massmedierna inte får avslöja källan om denna vill vara anonym.

## YTTRANDEFRIHET

Yttrandefriheten, vilken regleras i regeringsformen, innebär att alla medborgare har rätt att uttrycka tankar, åsikter och känslor i tal, skrift, bild eller på annat sätt utan censur, begränsning eller någon typ av bestraffning.

## SPRÅKLAGEN

Språklagen gäller ”det allmänna”, det vill säga statliga och kommunala myndigheter och andra som bedriver offentlig verksamhet. Språklagen gäller också beslutande politiska församlingar: riksdagen, kommunfullmäktige och landstingsfullmäktige. Den gäller även kommunala bolag, föreningar, stiftelser eller enskilda personer som utför myndighetsuppgifter, eller där det allmänna har ett dominerande inflytande.

Om språkanvändningen i offentlig verksamhet går följande att läsa:

10 § Språket i domstolar, förvaltningsmyndigheter och andra organ som fullgör uppgifter i offentlig verksamhet är svenska.

I annan lag finns särskilda bestämmelser om rätt att använda nationella minoritetsspråk och annat nordiskt språk.

När det gäller skyldigheten för domstolar och förvaltningsmyndigheter att anlita tolk och att översätta handlingar finns det särskilda bestämmelser.

11 § Språket i offentlig verksamhet ska vara vardat, enkelt och begripligt.

12 § Myndigheter har ett särskilt ansvar för att svensk terminologi inom deras olika fackområden finns tillgänglig, används och utvecklas.

## 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.

## PUL, PERSONUPPGIFTLAGEN

Lagen syftar till att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks när personuppgifter behandlas. Begreppet ”behandlas” omfattar insamling, registrering, lagring, bearbetning, spridning, utplåning med mera. Lagen bygger i hög grad på samtycke och information till de registre-

rade. Det finns också regler om säkerhet och rättelse av felaktiga uppgifter.

PUL förbjuder att namn och andra personuppgifter, i såväl text som bild, läggs ut på Internet, om inte samtycke getts av berörd person – skriftligt eller muntligt. Undantag görs för namnuppgifter som publiceras enbart i litterära, konstnärliga eller 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 inte. Den som registrerar en personuppgift måste alltså informera berörd person om detta.

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





Staffanstorps  
kommun

245 80 Staffanstorps, 046-25 11 00, [kommunen@staffanstorps.se](mailto:kommunen@staffanstorps.se)  
[staffanstorps.se](http://staffanstorps.se) • [framtidenskommun.se](http://framtidenskommun.se)