

- Kommunfullmäktige
- Kommunstyrelsen
- Övriga nämnder
- Förvaltning

Policy för kommunikation i Jönköpings kommun

Fastställt av kommunfullmäktige 2023-05-23 § 133

Policy för kommunikation i Jönköpings kommun

Jönköpings kommuns policy för kommunikation anger ett gemensamt sätt att kommunicera för alla som jobbar eller har uppdrag i kommunen och kommunens bolag.

Policyn ger riktning för kommunens interna och externa kommunikation. Det används som vägledning för beslut i vardagen och ligger till grund när mål och budget sätts, samt när strategier, planer och rutiner för kommunikation tas fram.

Kommunikationen ska bidra till att nå Jönköpings kommuns vision, mål och beslut samt ge en enhetlig och riktig bild av kommunen. Alla har ansvar att kommunicera om sin verksamhet i enlighet med policyn. Kommunikation är också ett verktyg för att leda och utveckla kommunens verksamheter och uppdrag.

En förutsättning för demokrati

Jönköpings kommun är en demokratiskt, politiskt styrd organisation som är till för alla som bor, verkar och vistas i Jönköpings kommun. Demokrati förutsätter fri information, fri debatt och välinformerade medborgare. En öppen, relevant och rätt riktad information och kommunikation är en grund för medborgarnas insyn, dialog och delaktighet i kommunens verksamhet och beslut.

Lagstyrd

Inom alla offentliga organisationer är kommunikationsarbetet en lagstyrd del av verksamheten. Öppenhet och tydlighet är lagstyrda arbetssätt. Därför är det viktigt att kommunens kommunikation håller hög kvalitet. Olika lagar beskriver våra skyldigheter att kommunicera utåt i samhället och inåt i organisationen. Lagarna beskriver också invånarnas rätt till

insyn i allt vårt arbete, den så kallade offentlighetsprincipen, samt att kommunikationen ska vara tillgänglig och språket begripligt.

Extern kommunikation – för kännedom och delaktighet

Kommunens externa kommunikation vänder sig till alla som bor, verkar eller vistas i Jönköpings kommun. Kommunikationen vänder sig också till dem som visar intresse för Jönköping och alla som kommunen och bolagen vill nå fram till.

Syftet med den externa kommunikationen är att ge förutsättningar för demokrati och delaktighet, ge förståelse för beslut och åtgärder, ge kännedom om verksamheter och service. Kommunikationen ska främja att medborgare vill och kan delta i dialoger med kommunen. Syftet är också att invånare och andra ska vara trygga i och känna förtroende för Jönköpings kommun.

Extern kommunikation ska också väcka intresse och engagemang för Jönköpings kommun som plats, som organisation och som arbetsplats. Väl fungerande kommunikation är en viktig del för att alla kommunens verksamheter och tjänster ska fungera i vardagen såväl som i kris.

Intern kommunikation – verktyg för att leda och samarbeta

Den interna kommunikationen ska bidra till samsyn om och engagemang för beslutade mål, bättre beslutsunderlag och stärka förtroendet för kommunen och arbetsplatsen. Väl fungerande intern kommunikation ger förutsättningar för medarbetare, chefer och förtroendevalda i Jönköpings kommun att samarbeta, vara delaktiga i beslut och utveckling och utföra sitt arbete på ett effektivt sätt. Intern kommunikation bidrar till engagemang och ett öppet kommunikationsklimat, där medarbetare trivs.

Principer för välfungerande kommunikation

För att uppnå väl fungerande kommunikation som bidrar till kommunens verksamhetsmål finns ett antal gemensamma förhållningssätt för hur kommunikationen ska vara.

Öppen och tillgänglig

Alla har rätt till insyn i kommunens verksamhet. Därför ska det vara lätt att komma i kontakt med den som företräder kommunen. Vi ska skyndsamt besvara frågor, lyssna, och vara öppna för synpunkter och initiativ från alla som bor, verkar eller vistas i kommunen. Det kan finnas undantag från öppenhet för information som kan beröras av sekretess i enlighet med offentlighets- och sekretesslagen. Också internt ska kommunikationen vara öppen och tillgänglig för att ge förutsättningar för insyn, kunskap och samarbete.

Aktuell och effektiv

Information från Jönköpings kommun ska vara aktuell så att den finns när den behövs. Information ska vara lätt att hitta, vara aktuell och anpassas efter situation, behov och gällande lagstiftning. Den ska vara effektiv, snabb och rätt i tid på ett sätt som följer händelser i omvärlden.

Tillförlitlig och säker

Information från Jönköpings kommun ska gå att lita på. Förtroendet för Jönköpings kommun säkras genom att vi kommunicerar tydligt, ärligt och sakligt. När alla verksamheter kommunicerar med ett gemensamt uttryck blir det tydligt att vi är en och samma organisation. Vi använder kommunens logotyp och profil för att säkerställa att det är vi som myndighet som är avsändare och ingen annan. Detta ger en robustare organisation och skyddar mot risken att någon felaktigt kan utge sig för att vara Jönköpings kommun.

Planerad och samordnad

Kommunens kommunikation ska så långt som möjligt vara planerad och samordnad. Genom att vara förutseende och ta initiativ till kommunikationsinsatser i god tid kan vi få önskvärd effekt med de

snabbaste och säkraste metoderna. Vi eftersträvar att informera internt först, så att berörda kan agera och möta medborgare med rätt information och åtgärder. Kommunens övergripande kanaler och plattformar, så som webbplatser, kontaktcenter och e-tjänsteplattform, är grunden för kommunens sammanhållna information och kommunikation. De kommunala bolagen har sina kanaler i sina respektive uppdrag. I kommunens övergripande kanaler kan vi arbeta effektivt och tryggt med säkerhet i en digital miljö, samt analysera och följa upp effekter av kommunens kommunikationsarbete. Samordnade kanaler och plattformar ger också fördelar för kommunens drift- och utvecklingskostnader.

Anpassad till den som vi kommunicerar med

Kommunens kommunikation och information ska anpassas utifrån behov, förutsättningar och kunskap hos den vi kommunicerar med. Vi ska anpassa kanal, plats, budskap och sättet vi kommunicerar på utifrån vilka vi vill och behöver nå. Alla berörda ska kunna ta till sig, förstå och agera utifrån informationen. I enlighet med språklagen kommunicerar Jönköpings kommun på svenska. Vid särskilda situationer och behov överväger vi andra språk än svenska. Språket ska vara vardat, enkelt och begripligt, utifrån riktlinjer om klarspråk. Genom att följa upp, mäta och utvärdera kommunikationen kan vi bättre anpassa den efter behoven hos kommuninvånare, intressenter och alla som jobbar i kommunen.

Ansvar att kommunicera

Alla i kommunens förvaltningar och bolag ansvarar för att kommunikationen fungerar väl och att kommunikationspolicyn används som utgångspunkt i arbetet.

Alla anställda har en viktig uppgift i att besvara eller hänvisa frågor och informera för att ge en allsidig och korrekt bild av Jönköpings kommun och våra verksamheter. Detta gäller i alla sammanhang, också i kanaler som mail, brev, telefon, möten och handläggning. Alla anställda har ansvar att söka den information och kunskap som de behöver samt att kommunicera och samarbeta med andra för att kunna utföra sitt arbete på bästa möjliga sätt.

Kommunstyrelsen har ett övergripande ansvar för kommunikationsfrågor i kommunens verksamheter och bolag.

Varje nämnd och förvaltning, liksom bolagsstyrelse och bolag, ansvarar för kommunikation och information inom sitt verksamhetsområde.

Jönköpings kommun har en central, gemensam kommunikationsavdelning med kommunens samlade personal inom området, medan de kommunala bolagen har egen personal. Denna centrala kommunikationsavdelning ansvarar för att styra, stödja, samordna och utveckla den externa och interna kommunikationsarbetet tillsammans med förvaltningarna och bolagen. Avdelningen ger stöd i planerad kommunikation, strategisk kommunikation, kriskommunikation och marknadsföring, samt ansvarar för kommunens kontaktcenterverksamhet, övergripande kanaler och kommunikationsmetoder.

Kontakt och samspel med massmedia

Massmedia är viktiga aktörer i det demokratiska samhället för att ge insyn i kommunens verksamhet. Journalister är nyhetsförmedlare, opinionsbildare och kritiska granskare.

Jönköpings kommuns kontakt med massmedia ska kännetecknas av öppenhet och insikt om mediernas roll och förutsättningar. Vi ska arbeta för goda medierelationer med ambitionen att ge en rättvisande bild av kommunen. Det ska gå snabbt och enkelt för journalister att komma i kontakt med den som har ansvar och kompetens i en fråga.

Vi ska ge media möjlighet att förstå aktuella frågor inom kommunen för att kunna ge allmänheten information. Alla anställda och förtroendevalda har ett ansvar för detta. Ansvariga chefer, kommunalråd och nämndsordföranden har ett särskilt ansvar i kontakten med media. Alla medarbetare har rätt att svara på frågor från media och lämna uppgifter enligt meddelarfriheten och med meddelarskydd.

Kriskommunikation

Kriser och extraordinära händelser ställer särskilda krav på snabb, samordnad och kontinuerlig kommunikation som är baserad på fakta om den aktuella situationen. Den som är ansvarig för en verksamhet ska agera för att ge berörda information, rådgöra med kommunikatör och att ge kommunens kontaktcenter information för att kunna ge rätt service i frågan. Kommunikationsavdelningens kriskommunikatörer kan ge kvalificerat stöd vid förtroendekriser och händelsekriser.

För större kriser och extraordinära händelser har Jönköpings kommun särskilda rutiner som beskriver hur kommunikationen ska ske och hur en krisfunktion ska organiseras. Räddningstjänsten samordnar krisledningsarbetet tillsammans med kommunikationsavdelningen vid en större händelse i samarbete med berörda verksamheter och andra aktörer i länet.

Varumärke

Jönköpings kommun och dess bolag verkar i flera avseenden i konkurrens med andra, såväl kommuner som andra myndigheter och privata aktörer. Dels som arbetsgivare inom en rad yrkesområden dels som kund till leverantörer av varor och tjänster. Kommunen är också arrangör och driver anläggningar för kultur och idrott, samt är markupplåtare och hyresvärd. Det finns konkurrens när det handlar om etableringar, inflyttning och investeringar. Detta innebär att Jönköpings kommun som organisation, arbetsgivare och plats, behöver positionera sig och sina verksamheter i olika sammanhang för att komma i fråga för människors beslut. Nationellt och internationellt.

Förtroendet för varumärket Jönköpings kommun är en grund i konkurrensen med andra. Kommunikationspolicyn ger vägledning i hur vi stärker vårt anseende genom att kommunicera öppet, aktivt och ärligt med alla som möter oss och behöver oss. Kommunikationsavdelningen ger stöd med kommunikationsplanering, marknadskommunikation och förtroendebyggande kommunikation.

Kännedom och genomförande av policyn

Alla anställda i Jönköpings kommun ska sätta sig in i policyn för

kommunikation och vad den betyder för sitt arbete. Detta är särskilt viktigt vid introduktion av nyanställda. Kunskapen och medvetenheten om kommunikationens betydelse i en offentlig verksamhet och vad policyn för kommunikation innebär, ska säkras genom regelbunden information på till exempel arbetsplatsträffar. Särskilda utbildningsinsatser genomförs för chefer och nyckelpersoner vid introduktion och återkommande träning samt vid särskilt behov. Insatserna genomförs med stöd av kommunikationsavdelningen.

Översyn

Policyn för kommunikation ska ses över minst var fjärde år och vid eventuella justeringar lyftas för beslut på nytt.

Relaterade dokument

Med utgångspunkt i policyn för kommunikation finns fler styrande dokument för kommunikation. På kommunens intranät finns också stöd och vägledning för kommunikation i vardag och kris. Bland annat finns:

- ▶ Kriskommunikationsplan
- ▶ Program för grafisk profil
- ▶ Riktlinjer för kommunal skyltning
- ▶ Riktlinje för konton i sociala medier
- ▶ Riktlinjer för dig som skriver för webb
- ▶ Klarspråk för att skriva vårdat, enkelt och begripligt

Relevanta lagar för en kommun

De viktigaste lagarna och begreppen inom kommunikationsområdet och det huvudsakliga innehållet i dessa finns i [bilaga 1](#):

Viktiga lagar och begrepp inom kommunikationsområdet för en kommun

Bilaga 1

Viktiga lagar och begrepp inom kommunikationsområdet för en kommun

Inom alla offentliga organisationer är kommunikationsarbetet en lagstyrd verksamhet. Lagarna beskriver våra skyldigheter att kommunicera utåt i samhället och inåt inom organisationen. Öppenhet och tydlighet är lagstyrd arbetsätt. Lagarna beskriver också invånarnas rätt till insyn i allt vårt arbete. De viktigaste lagarna inom kommunikationsområdet är:

- Tryckfrihetsförordningen
- Yttrandefrihetsgrundlagen
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Förvaltningslagen och Kommunallagen
- Dataskyddsförordningen, GDPR
- Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service
- Lagen om extraordinära händelser
- Språklagen
- Marknadsföringslagen
- Begreppen offentlighetsprincipen, meddelarfrihet och yttrandefrihet

Offentlighetsprincipen

Offentlighetsprincipen innebär att alla myndigheter: kommuner, landsting och statliga organ, är skyldiga att utan dröjsmål lämna ut allmänna handlingar till den som begär det. Varje invånare har rätt att söka, läsa, skriva av och diskutera allmänna handlingar. Det finns bestämmelser i lagen om offentlighet och sekretess, som kan begränsa rätten att ta del av allmänna handlingar. Offentlighetsprincipen anges i tryckfrihetsförordningen, en av Sveriges grundlagar. 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 är färdigställd eller expedierad, till exempel att den har beslutats politiskt eller skickats till annan myndighet, en enskild person eller till media. En myndighet kan vägra att lämna ut en allmän handling med stöd av offentlighets- och sekretesslagen. Det finns ingen skyldighet att lämna ut handlingar som ännu inte är allmänna.

Källa: Tryckfrihetsförordningen och Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)

Yttrandefrihet och meddelarfrihet

I Sverige har man rätt att tycka och säga nästan vad man vill. Reglerna om tryck- och yttrandefrihet finns i tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen. De här grundlagarna innebär att alla som bor i Sverige har rätt att förmedla information till medier, författare och andra upphovsmän om vilket ämne som helst så länge man följer Sveriges lagar. Alla har rätt att uttrycka sina tankar, åsikter och känslor i tal, skrift, bild eller på annat sätt, i radio, tv, tidningar och på webben. Alla har rätt att fritt ge ut tidningar, böcker och tidskrifter.

Av tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen framgår även vad som inte är tillåtet, som till exempel att förtala eller kränka en annan person. Reglerna om meddelarfrihet, som både finns med i tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen, innebär att alla anställda inom offentlig verksamhet muntligen får lämna uppgifter till media, i syfte att de ska publiceras. Meddelarfriheten kompletteras med förbud att forska efter källa, det som kallas meddelandeskydd. Det innebär att arbetsgivaren inte får undersöka de anställdas kontakter med media. Det finns också förbud mot att röja källa, som innebär att medierna inte får avslöja vem som är uppgiftslämnare om den vill vara anonym.

Källa: Tryckfrihetsförordningen och Yttrandefrihetsgrundlagen

Offentlighets- och sekretesslagen

Offentlighets- och 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. Du måste följa sekretessreglerna oavsett om du är anställd eller bara har uppdrag. Sekretessreglerna gäller oavsett om ett sekretessbevis eller sekretessavtal har undertecknats eller inte.

Källa: Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)

Förvaltningslagen

Förvaltningslagen reglerar bland annat myndigheters handläggning av ärenden och deras skyldighet att ge service till invånarna. Lagen innebär bland annat att varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Frågor ska besvaras så snart som möjligt. Myndigheter ska också vara tillgängliga för allmänheten i så stor utsträckning som möjligt. Om det finns särskilda besöks- eller telefontider ska allmänheten informeras om dessa på ett lämpligt sätt. I förvaltningslagen anges också att ärenden som omfattar enskilda ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt, utan att rättssäkerheten eftersätts.

Källa: Förvaltningslag (2017:900)

Kommunallagen

Kommunallagen beskriver vår skyldighet att informera medlemmarna i en kommun, det vill säga kommuninvånare, fastighetsägare, företag samt föreningar om vår verksamhet. I kommunallagen framgår det bland annat att kommunfullmäktiges sammanträden ska vara offentliga och att justerade protokoll ska anslås på anslagstavlan. Det står också att varje medlem av en kommun har rätt att överklaga beslut till förvaltningsrätten.

Källa: Kommunallag (2017:725)

Dataskyddsförordningen, GDPR

Dataskyddsförordningen, eller GDPR som den också kallas, innehåller regler om hur man får behandla personuppgifter. Personuppgifter innebär allt från namn, adress, personnummer, fastighetsbeteckning, registreringsnummer, film och fotografier till IP-nummer, cookies och elektroniska identiteter. Det avgörande är om uppgiften, ensam eller i kombination med annan uppgift, kan knytas till en fysisk identifierbar levande person. Syftet med dataskyddsförordningen är att värna personlig integritet i det digitaliserade samhället. Personuppgifter får bara behandlas om det sker med stöd av någon av de rättsliga grunder som anges i dataskyddsförordningen. Det måste alltid finnas ett fastställt ändamål med behandlingen

av personuppgifter. Med behandling avses alla typer av åtgärder som görs med en personuppgift. Det kan vara insamling, registrering, lagring, bearbetning, publicering eller annan spridning. Informationsplikt gäller vid all behandling av personuppgifter. Den som behandlar en personuppgift måste alltså informera den berörda personen om detta.
Källa: EU:s dataskyddsförordning

Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service, DOS-lagen

Lagen innebär att tjänster och information som en offentlig aktör tillhandahåller genom en webbplats eller mobil applikation ska vara tillgänglig. Digital tillgänglighet innebär att ingen ska hindras från att använda digital service på grund av funktionsnedsättning. Sådan digital service ska uppfylla kraven att vara möjlig att uppfatta, vara hanterbar, vara begriplig och vara robust.

Källa: Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937)

Lagen om extraordinära händelser

Alla kommuner i Sverige har ett lagstadgat krishanteringsansvar i den egna kommunen vid allvarliga störningar eller när det finns en överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner, så kallade extraordinära händelser. Det här ansvaret regleras i en särskild lag: Lagen om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Bestämmelserna i den här lagen syftar till att kommuner och landsting ska minska sårbarheten i sin verksamhet och ha en god förmåga att hantera krissituationer i fred och under beredskap. Enligt lagen om extraordinära händelser har kommunen ett så kallat geografiskt områdesansvar. Det innebär bland annat att se till att olika aktörer som är verksamma inom kommunens geografiska område samverkar och samordnar sina insatser vid extraordinära händelser i fredstid och under höjd beredskap. En viktig del i detta är att se till att informationen till allmänheten samordnas.

Källa: Lag om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap (2006:544)

Språklagen

I språklagen fastställs det att språket i offentlig verksamhet ska vara vördat, enkelt och begripligt i såväl tal som i skrift. Av lagen framgår att det är svenska som är språket i domstolar, förvaltningsmyndigheter och andra organ som fullgör uppgifter i offentlig verksamhet. Det finns särskilda bestämmelser som ger nordiska medborgare rätt att använda sitt eget språk i övriga nordiska länder, samt möjlighet för minoritetsgrupper att använda de nationella minoritetsspråken finska, meänkieli och samiska i vissa sammanhang. Det finns särskilda bestämmelser som reglerar förvaltningsmyndigheters skyldighet att anlita tolk och översätta handlingar.
Källa: Språklag (2009:600)

Marknadsföringslagen

Marknadsföringslagen gäller för marknadsföring av varor, tjänster, fast egendom, arbetstillfällen och andra produkter. Lagen syftar till att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring av produkter och att motverka olämplig marknadsföring mot konsumenter och näringsidkare. Reklamen ska följa god marknadsföringssed, för att skydda konsumenter. Enligt marknadsföringslagen är det inte tillåtet att skicka elektronisk reklam till enskilda personer utan att personen har samtyckt till det på förhand. Det behöver kommunen ta hänsyn till i samband med att företag, med hänvisning till offentlighetsprincipen, begär ut kontaktuppgifter till enskilda tjänstepersoner eller personer som finns i kommunens system. Begäran görs ofta i syfte att skicka e-postreklam och smsreklam. När sådana uppgifter lämnas ut från kommunen ska man också lämna information om 19 § Marknadsföringslagen.
Källa: Marknadsföringslag (2008:486)