



Oxelösund

# Riktlinje för kommunikation

<b>Dokumenttyp</b> Riktlinjer	<b>Fastställd av</b> Kommunchefen	<b>Beslutsdatum</b> 2022-08-29	<b>Reviderat</b>
<b>Dokumentansvarig</b> Kommunikationschef	<b>Förvaring</b> Castor	<b>Dnr</b> KS.2022.114	
<b>Dokumentinformation</b> Förhållningssätt till kommunikation för chefer och medarbetare			



## Riktlinje för kommunikation

Riktlinje för kommunikation beskriver Oxelösunds kommunkoncerns förhållningssätt i kommunikationsfrågor och hur kommunen kommunicerar internt och med omvärlden. Den här riktlinjen ersätter Riktlinje för kommunikation beslutad 2014-04-08.

Riktlinje för kommunikation gäller för alla medarbetare i kommunkoncernen när de företräder kommunen. All kommunikation från Oxelösunds kommun och de kommunägda bolagen styrs av denna riktlinje, den grafiska manualen samt gällande lagar och förordningar. Chefer har ett särskilt ansvar för att kommunikationsriktlinjerna följs i det dagliga arbetet. Vid behov – när frågor uppstår eller vägledning önskas – tar chefer och medarbetare hjälp av kommunikatör.

### Syftet med Riktlinje för kommunikation

Kommunen har enligt lag skyldighet att tillhandahålla information. Den offentliga förvaltningen arbetar på medborgarnas uppdrag och ska ta hänsyn till alla likhet inför lagen samt iaktta saklighet och opartiskhet i enlighet med de krav som uppställs i regeringsformen.

Oxelösunds kommunikation ska bidra till förverkligandet av kommunens beslut, verksamhetsmål och budget. En genomtänkt och målinriktad information och kommunikation hjälper medarbetare att hålla hög kvalitet på tjänster och service samt säkerställer att resurser används effektivt.

Genom enhetlig information och kommunikation skapar vi samhörighet och tydlighet.

### Kommunens kommunikation är tydlig, proaktiv och inbjuder till dialog

Vi ser till att vår kommunikation:

- är korrekt, saklig, sann och grundad på fakta när det gäller såväl positiva som negativa budskap.
- är aktuell och uppdaterad
- har en tydlig avsändare; det framgår tydligt att det är Oxelösunds kommun som är avsändare
- följer den grafiska profilen
- är relevant och meningsfull för en eller flera målgrupper
- skrivs vårdat, enkelt och begripligt, vi följer officiella språkvårdens rekommendationer

- tillämpar klarspråk och följer Tillgänglighetsdirektivet
- bjuder in till dialog och välkomnar synpunkter
- är anpassad till målgruppen och ska, när det är möjligt, ha rätt budskap till rätt målgrupp vid rätt tillfälle genom rätt kanal
- är en del i all planering och i allt beslutsfattande

## **Mediekontakter**

Tryckfrihetsförordningen är utgångspunkten för alla mediekontakter. Medarbetare har lagstadgad rätt att ta kontakt med medier och uttala sig som privatpersoner och i sin yrkesroll. Ingen får efterforska vem som lämnat information till medier.

Vi har en professionell och serviceinriktad relation till medierna. Vi är tillgängliga och prioriterar snabb återkoppling till journalister. Massmedia ska snabbt kunna komma i kontakt med den tjänsteperson i Oxelösunds kommun som har ansvar eller kompetens i en sakfråga. Vi förser medierna med korrekta och fullständiga underlag samt visar respekt för journalistens yrkesroll.

Oxelösunds kommuns kontakter med massmedia ska präglas av öppenhet och proaktivitet. Massmedierna spelar en viktig roll i den kommunala demokratin. De är förmedlare av information, opinionsbildare och kritiska granskare av den kommunala verksamheten. Därför gäller följande:

Som chef har man ett särskilt ansvar för att företräda verksamheten och därmed också kunna möta media. Varje kontakt med media ger ett tillfälle till kommunikation som vi bör ta vara på. Alla medarbetare har rätt att svara på frågor från media och lämna uppgifter enligt meddelarfriheten, men har inte samma krav på sig att företräda verksamheten som cheferna

## **Vem ansvarar för vad?**

Respektive verksamhet ansvarar för att kommunicera om det egna området internt och externt. Kommunikationschef och kommunikatörer stödjer chefer och medarbetare i kommunikationsarbetet.

Ansvar för kommunikationen följer verksamhetsansvaret; varje förvaltning ansvarar för kommunikationen i och om sin verksamhet.

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågorna, för utbildning av förvaltningarnas kommunikatörer/administratörer samt ansvarar för samordning kring kommunikation och kommunikationsbehov.

Kommunikationschef ansvarar för att ta fram förslag till och implementera gemensamma styrdokument och strategier för kommunens kommunikation. Kommunchef fastställer gemensamma styrdokument.

Förvaltningarna ansvarar för att riktlinjer för kommunikation implementeras i den egna verksamheten.

Chef ansvarar för att kommunikationsplanering ingår i verksamhetsplaneringen, det dagliga arbetet och för kommunikation med medarbetare samt de som bor, lever och verkar i kommunen.

## Våra kanaler

Utvecklingen av nya och befintliga kanaler sker i hög hastighet och vi behöver skapa ett förhållningssätt som är anpassat för att kommunicera i ständig förändring.

Digitaliseringen i samhället ökar förväntningarna på självservice, transparens och dialog. Många vill få tillgång till tjänster och information på egna villkor oavsett om det gäller digitala eller traditionella kanaler.

I vår roll som samhällsaktör måste vi finnas där målgrupperna är och anpassa kommunikationen till deras villkor och behov. Våra tjänster och vår service ska vara tillgängliga för så många som möjligt oavsett förutsättningar. Huvudingången, både som kommunikationskanal och för service, är alltid våra webbplatser *oxelosund.se*, *visitoxelosund.se*, *kustbostader.se* samt *oxeloenergi.se*. Enhetschef ansvarar att informationen är korrekt och relevant.

Då alla inte nås av digitala kanaler, använder vi andra kanaler såsom fysiska möten, telefon och brev som komplement. Servicen ska vara god oavsett kanal, men den digitala vägen ska alltid vara den enklaste.

Internt är Origo vår främsta kommunikationskanal. Där ska medarbetare hitta den informationen medarbetaren behöver för att kunna utföra sitt arbete. Respektive medarbetare ansvarar för att hålla sig uppdaterad om vilka beslut som fattas och hur det påverkar medarbetaren. Chefer och medarbetare ansvarar för att informationen är korrekt och relevant på Origo.

Kommunikationschef ansvarar för licenser, verktyg, support samt utbildning av kommunikatörer och utsedda administratörer som arbetar i ovan nämnda kanaler.

## Kriskommunikation

Vid extraordinära händelser eller samhällsstörningar som berör kommunen och de som lever, verkar och vistas i Oxelösund är kommunikation om händelsen och de åtgärder som vidtas av stor betydelse.

Kommunikationsarbetet samordnas med berörda aktörer och präglas av saklighet, öppenhet och väl avvägd information till berörda. Vid extraordinära händelser eller samhällsstörningar följer kommunikationen av kommunchef beslutad Kriskommunikationsplan, (2020-07-14). Kommunikatörer följer instruktioner på "Rollkort vid kris" Instruktionerna tas fram av Kommunikationschef.

## **Grafisk profil**

Oxelösunds kommuns grafiska profil är framtagen för att användas av alla som arbetar i och företräder Oxelösunds kommun, Oxelö energi AB eller Kustbostäder AB. I vår grafiska manual beskrivs hur vi på ett korrekt sätt använder logotyper, bild och text samt färger och grafiska element. Genom en korrekt användning stärker och skyddar vi vårt varumärke och ser till att vi kommunicerar som en avsändare, oavsett var vi gör det.

## **Översyn**

Denna riktlinje ses löpande över för att hållas uppdaterad samt anpassas till förändrade kommunikationsbehov och -metoder. Översyn sker minst en gång per mandatperiod. Kommunikationschef ansvarar för att översyn genomförs.