

# Hej!

**Annelie Ljungwald**  
**Kommunikation- och**  
**servicechef**

**Kommunikation, Kommuncenter, Finskt  
förvaltningsområde, internservice**

# Välkommen till Kommuncenter!

## Ge kunden:

Svar vid första kontakten

Många kontaktvägar

En effektiv kommun

- där alla jobbar med rätt saker

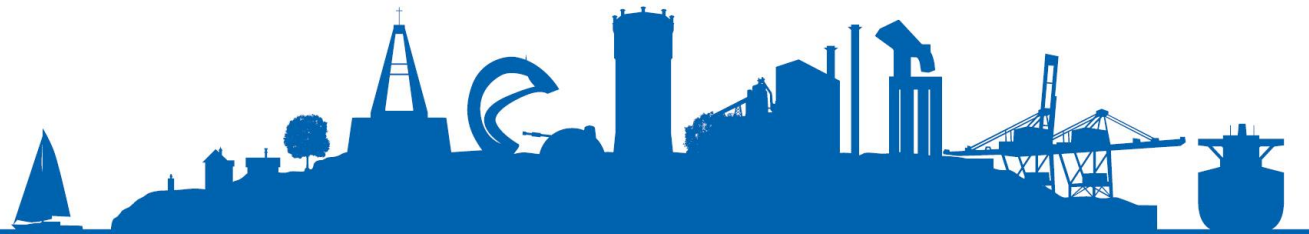
## Kundfokus:

Med hjälp av kundfrågor utveckla kommunen

## Service

Till medborgare, företagare, besökare

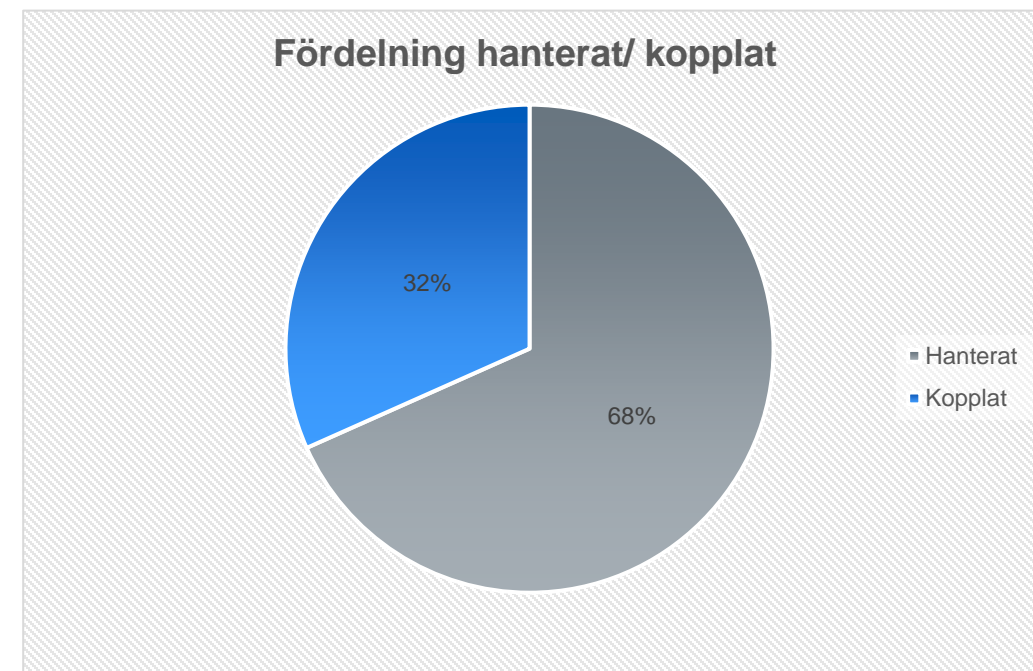
Ej internservice



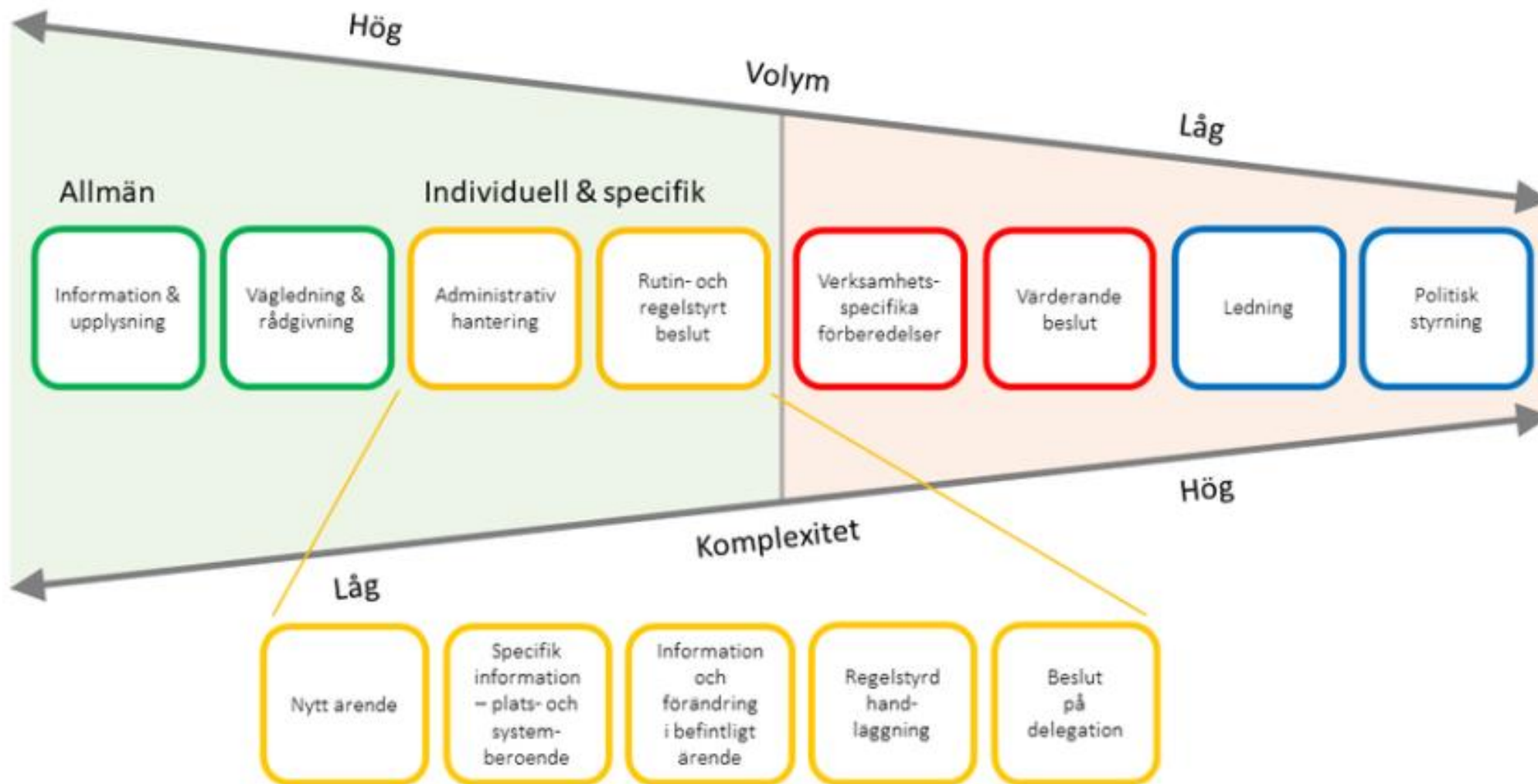
Vi hantera 68 % av alla inkomna ärenden.

## Hur ärendena fördelar sig:

- 81 % via telefon 0155 380 00
- 12 % via mejl [kommun@oxelosund.se](mailto:kommun@oxelosund.se)
- 7 % via besök - Koordinaten



# ROSA-metoden



# Var uppstår kostnaderna för service?

oxelosund.se  
visitoxelosund.se  
e-tjänster

Information och  
upplysning

Vägledning och  
rådgivning

Administrativt arbete:  
Buskort – bröllop,  
SITHS-kort

Värderande  
handläggning:  
Parkeringstillstånd  
Bostadsanpassnings-  
bidrag

Verksamhets-specifika  
förberedelser

Värderande  
handläggning

Utredningar  
Expertkunskap

Ledning, styrning,  
politik

Kunden

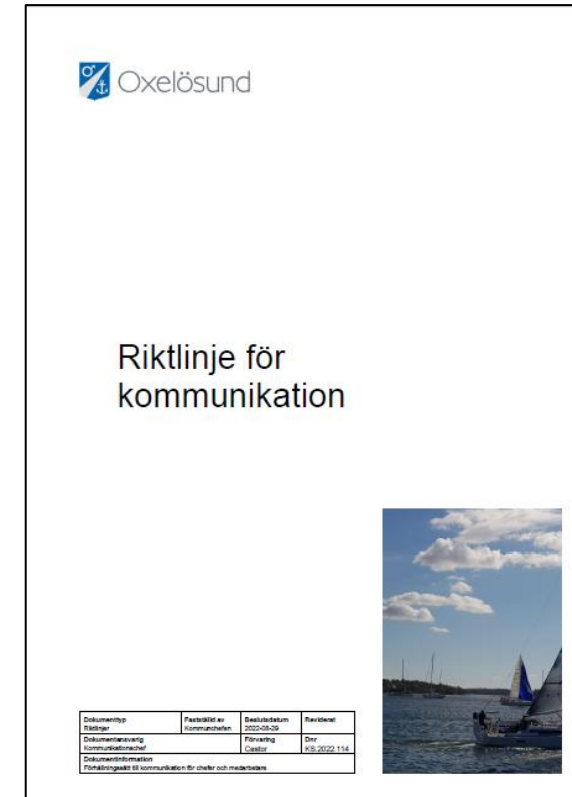
Kommuncenter

Verksamhet



# Kommunikation

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.



# Vår 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.

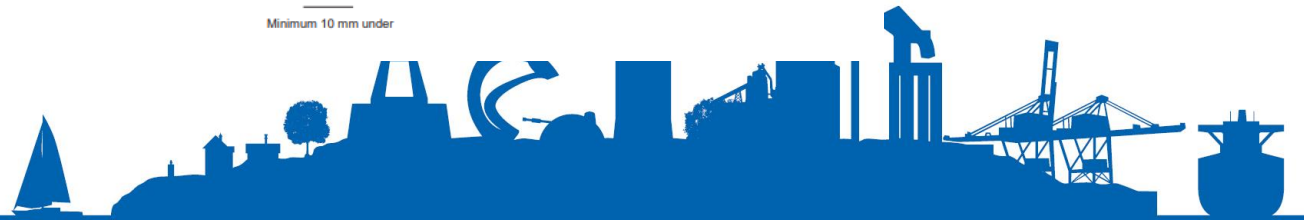
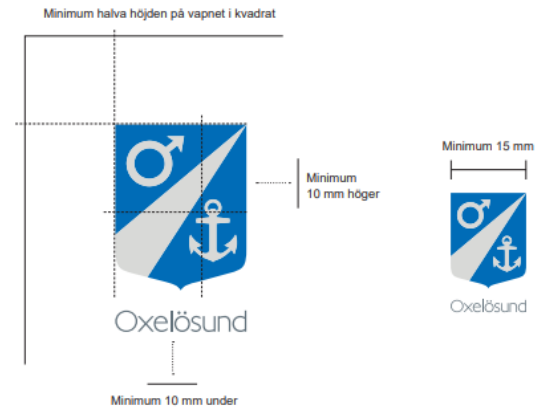
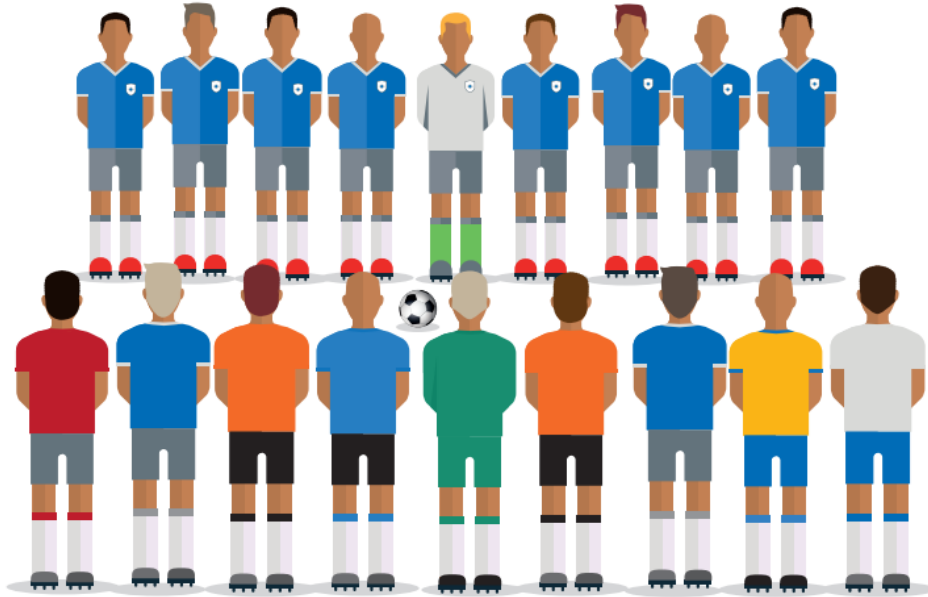
Oxelösunds kommuns kontakter med massmedia ska präglas av öppenhet och proaktivitet. Massmedierna spelar en viktig roll i den kommunala demokratin. De är förmedlare av information, opinionsbildare och kritiska granskare av den kommunala verksamheten.



# Grafisk profil

## Grafisk manual

Vår grafiska manual visar vårt varumärkes riktlinjer. Enhetlig kommunikation som ska inspirera användarna och vara lätt att använda.



Barn och  
utbildning

Omsorg och  
stöd

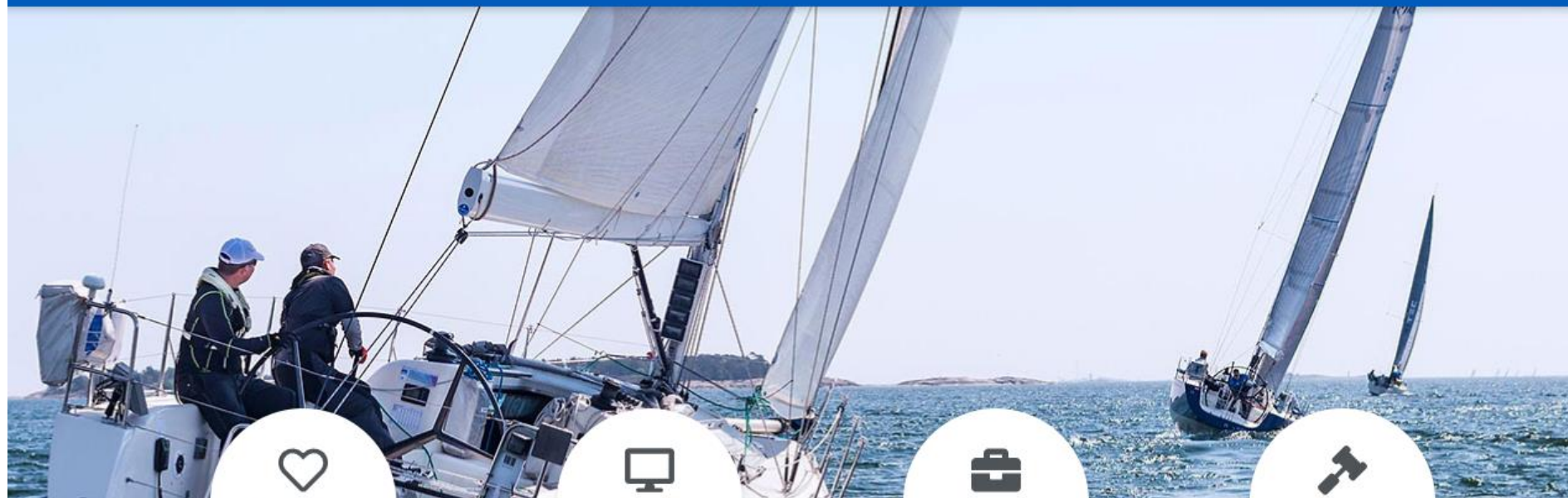
Uppleva och  
göra

Bygga, bo och  
miljö

Trafik och  
infrastruktur

Näringsliv och  
arbete

Kommun och  
politik



Kontakta oss



Självservice



Jobba hos oss



E-förslag och  
synpunkter





Oxelösunds kommun  
Publicerat av Sara Snäck



Oxelösunds kommun

Publicerat av Sara Snäck · 5 september 2022 ·

Dags att söka somm  
Slutar du 9:an, 1:an  
team och jobba med  
tipsa om att söka.

Läs mer och ansök p



Gun-Britt, Sonja och Karin – tre av våra trevliga besökare vid den välbesökta invigningen av Öppen träffpunkt på Bojen idag!

Gun-Britt berättar att hon är intresserad av träffpunkten för en anhörigs skull. Karin tillägger att hon också är intresserad av att kunna hjälpa till som frivillig resurs på träffarna: "Man kan ju inte bara sitta hemma, det vore roligt att träffa andra och samtidigt kunna hjälpa till", säger Karin.

Sonja tycker att temaaktiviteterna för september v... [Visa mer](#)



denna fantastiska  
h Isabel

lämnat oss, de  
[Visa mer](#)



nd.se



## Lagar att ta hänsyn till vid publicering i sociala medier

Offentlighets- och sekretesslagen, (2009:400)  
Serviceskyldigheten i Förvaltningslagen, (2017:900)  
Yttrandefrihetsgrundlagen, (1991:1469)  
Lagen som gäller tjänster som elektroniskt förmedlar  
meddelanden, (1998:112)  
E-pliktslagen, (2012:492)  
Tillgänglighetsdirektivet  
Dataskyddsordningen (GDPR) och lagen (2018:218) med  
kompletterande bestämmelser till EU:s  
dataskyddsförordning (dataskyddslagen)  
Upphovsrätten, (1960:729)

## Riktlinjer för verksamhetskonton sociala medier



Dokumenttyp	Fastställt av	Beslutsdatum	Reviderat
Riktlinjer	Koncernledning	2023-06-01	
Dokumentansvarig	Förvaltning		Ja
Kommunikationschef			
Dokumentinformation			
Här Oxelösunds verksamhet hanterar och arbetar med sociala medier			



Oxelösunds kommuns målsättning är att ha en öppen dialog och en öppenhet gentemot kommuninvånare. Vi kommunicerar på de platser och genom de kanaler som passar för sammanhanget och med relevant information för målgruppen. Sociala medier är ett utmärkt verktyg för att föra dialog med och engagera invånare och besökare.

## Genom att använda sociala medier kan vi:

- öka vår service
- fånga upp olika idéer och uppfattningar
- bidra till ökad delaktighet och dialog
- delge information
- bidra till ett ökat förtroende för kommunen och dess verksamheter
- öka insynen i kommunens verksamheter
- stärka Oxelösunds kommuns varumärke och bidra till att vi uppfattas som en kommun som ger god service
- stärka bilden av Oxelösunds kommun som en attraktiv arbetsgivare
- nå ut till många invånare vid en eventuell krissituation, då information kan spridas snabbt via sociala medier.





Den stora vattenläckan på en av två huvu  
Men vattenflödet går ännu inte på maxim  
med användandet. Under flera dagar fran  
dryck kokas. Vattentankar står kvar och fy  
<https://www.oxelosund.se/.../2022-06-04->

### Statistik

### Trender *i*

den 28 december 2022 – den 24 januari 2023

**58,65K** ↑24.6%      **9 988** ↓4.1%

Räckvidd för Facebook-sid... Instagram-räckvidd

Visa trender

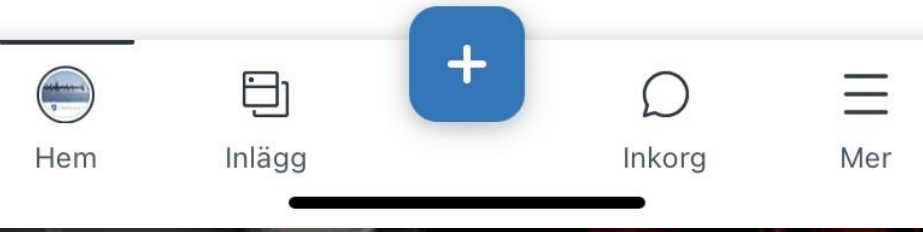
### Målgrupp *i*

Livstid

**5 575**                      **1 257**

Facebook-sidföljare      Instagram-följare

Visa målgrupp



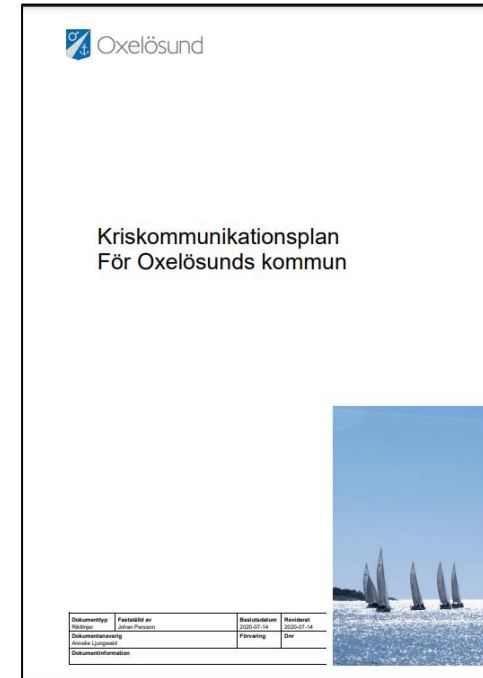
· 23 juni 2022 ·

i avråder räddningstjänsten från eldning. Bakgrunden är de  
ned uppåt 25-28 grader och de ökade brandriskvärden som  
n bli mycket höga i vissa områden. Beslutet gäller tills vidare



Syftet med kriskommunikationsplanen är att kommunen ska upprätthålla en god kommunikation vid en extraordinär eller allvarlig händelse.

Väl fungerande kommunikation ska vara ett stöd för kommunens krisledningsorganisation att hantera händelsen och begränsa konsekvenserna för samhället.





# Aktiv, öppen, saklig, snabb, opartisk, målgruppsanpassad

[oxelosund.se](http://oxelosund.se)

**Aktiv:** De vanligaste frågorna ska besvaras i lämpliga kanaler, mediebilden av krisen ska analyseras och faktafel bemötas. Ambitionen ska vara att ligga steget före och försöka förutse informationsbehoven.

**Öppen:** Olika aspekter ska beaktas, frågor besvaras och beslut och överväganden förklaras och motiveras.

**Saklig:** Informationen ska bygga på fakta. Inga spekulationer eller obekräftade uppgifter får förekomma. Det innebär att vi lämnar så uttömmande svar som möjligt, utan att tro, anta eller förutspå något.

**Snabb:** Information ska ges så fort det är möjligt, oavsett hur mycket eller hur lite det finns att berätta. Den bild av krisen som växer fram de första timmarna är svår att ändra på senare. Därför gäller det att så snabbt som möjligt ge en korrekt bild av händelsen och på så sätt bidra till en systematisk och effektiv krishantering.

**Opartisk:** Informationen ska inte ta ställning för någon part.

**Målgruppsanpassad:** Informationen ska anpassas efter målgrupp och kanalvald.



[www.oxelosund.se](http://www.oxelosund.se)

