

Dokumentets syfte

Syftet är att beskriva vårt förhållningssätt vad gäller kommunikation.

Dokumentet gäller för

Samtliga medarbetare i Nacka kommun.

Innehållsförteckning

1	Syftet med policyn	2
2	Krav på kommunikationsarbetet	2
2.1	Grafisk profil	3
3	Ansvar och organisation.....	3
4	Våra gemensamma budskap.....	4
5	Intern kommunikation	4
5.1	Interna intressenter.....	4
5.2	Gemensamma mål för den interna kommunikationen.....	4
6	Extern kommunikation	4
6.1	Externa intressenter	4
6.2	Gemensamma mål för den externa kommunikationen.....	5
7	Krisinformation	5
8	Massmedierelationer	5
8.1	Gemensamma mål för våra medierelationer	6
8.2	Mediestrategi	6
9	Reglerat i lagen.....	6

Diarienummer	Fastställt/senast uppdaterad	Beslutsinstans	Ansvarigt politiskt organ	Ansvarig processägare
	2012-01-09	Kommunstyrelsen	Kommunstyrelsen	Kommunikationsdirektören

I Syftet med policyn

Kommunikationspolicyn tar avstamp i såväl visionen om öppenhet och mångfald som kommunens grundläggande värdering; Förtroende och respekt för människors kunskap och egen förmåga – samt för deras vilja att ta ansvar.

Vårt kommunikationsarbete ska genomsyra all verksamhet och bidra till förverkligandet av Nacka kommuns vision, övergripande mål, verksamhetsmål och beslut. Denna kommunikationspolicy beskriver vårt förhållningssätt gällande kommunikation. Här beskrivs kraven på kommunikationsarbetet, ansvar och organisation, mål, budskap samt rättigheter och skyldigheter.

Policyn ska hjälpa kommunens nämnder och verksamheter att bedriva ett effektivt kommunikationsarbete till stöd för verksamhetens mål. Intern kommunikation ska bidra till delaktighet och ett gott arbetsklimat så att alla medarbetare engagerat bidrar till verksamhetens utveckling. Goda verksamhetsresultat och goda processer bygger ett starkt varumärke. Vår externa kommunikation ska underlätta detta arbete. En korrekt och allsidig bild av kommunen ger oss bättre förutsättningar att utföra vårt uppdrag på ett för Nackaborna utmärkt sätt.

2 Krav på kommunikationsarbetet

Allt kommunikationsarbete i Nacka kommun ska leva upp till följande krav:

1. Kommunikationen ska vara **öppen och tillgänglig**

Med det menar vi att det ska vara lätt att ta kontakt med Nacka kommun och vi välkomnar synpunkter, frågor och kritik. Vi ska aktivt underlätta för dem som söker information om vår verksamhet. Om information inte finns att ge berättar vi varför och när information eventuellt kan finnas tillgänglig. Vi är medvetna om och lever upp till offentlighetsprincipens krav. Vår kommunikation ska också vara tillgänglig genom att den anpassas efter mottagarens förutsättningar.

2. Kommunikationen ska vara **tydlig och relevant**

Med det menar vi att vi alltid ska uttrycka oss enkelt och begripligt. Det ska alltid vara tydligt vem som är avsändare av en viss information. Vår ambition är att ha ett gemensamt budskap i sakfrågor för att undvika missförstånd. Samma budskap ska förmedlas i alla de kanaler som används vid en kommunikationsinsats. Kommunikationen ska också vara relevant i bemärkelsen anpassad efter målgruppens behov och intressen.

3. Kommunikationen ska vara **proaktiv och planerad**

Med det menar vi att vår kommunikation ska vara genomtänkt, offensiv och samordnad. Vi ska vara snabba och eftersträva att förutse omvärldens intresse och tillgängliggöra information innan den efterfrågas. Intern- och extern kommunikation

ska samverka i syfte att stödja varandra. Extern information ska när det är relevant gå ut till närmast berörda innan den förmedlas externt.

2.1 Grafisk profil

Nacka kommun är ett välkänt varumärke med gott anseende. Därför är det viktigt att vår grafiska identitet stämmer överens med vårt sätt att agera, både i intern och i extern kommunikation. Kommunens grafiska profil, som är fastställd av kommunstyrelsen, ska hjälpa till att skydda och vårda vårt varumärke. Reglerna i den grafiska profilen måste följas av alla verksamheter inom Nacka kommun. Det gäller till exempel i trycksaker, kläder, skyltar, annonser och i digitala kanaler. Om färger, typsnitt eller placering av logotypen ändras börjar man urholka betydelsen av vår grafiska identitet.

Igenkännandet borgar för en trygghet. Man ska alltid veta att det är Nacka kommun som är avsändaren. Det är därför det är så viktigt att vi alltid använder oss av den grafiska manualen, där finns alla detaljerade regler om hur vi tillämpar den grafiska profilen. Manualen finns på kommunens intranät.

3 Ansvar och organisation

- **Kommunstyrelsen**

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågorna i Nacka kommun.

- **Kommunikationsdirektören**

Kommunikationsdirektören har, efter det att kommunstyrelsen fattat beslut, ansvar för kommungemensam extern och intern kommunikation, samt för uppföljning i policy- och profilfrågor.

Kommunikationsdirektören ansvarar också för att följa upp kommunikationsarbetet inom respektive ansvarsområden.

- **Nämnder och kommunala bolag**

Nämnderna och de kommunala bolagen har övergripande ansvar för kommunikationen, externt och internt, inom sina respektive ansvarsområden.

- **Direktörer och chefer**

Alla direktörer och chefer har kommunikationsansvar inom sina respektive ansvarsområde, gentemot medarbetare, omvärld och nämnd. Detta innebär bland annat att direktörer och chefer ansvarar för att styrdokument och riktlinjer för Nacka kommuns kommunikationsarbete följs inom deras respektive ansvar. Direktörer och chefer har också ansvar att se till att kommunikationen mellan enheter respektive processer fungerar tillfredställande

- **Kommunikatörer**

Kommunikatörer och andra medarbetare med kommunikationsansvar ska stödja chefer och medarbetare i deras kommunikationsarbete, genom att initiera, genomföra och följa upp kommunikationsprocessen.

- **Medarbetare**

Varje medarbetare har kommunikationsansvar gentemot sin närmaste chef, övriga medarbetare och omvärld. Alla medarbetare i Nacka kommun har skyldighet att själva aktivt söka och sprida information.

4 Våra gemensamma budskap

Nacka kommun har gemensamma budskap som grundar sig i vår vision, vår grundläggande värdering, våra verksamhetsmål samt majoritetsprogram och budgetbeslut. Kommunikationsdirektören ansvarar för att sammanställa dessa gemensamma budskap som kommunikationen sedan ska utgå från.

Sammanställningen, *Nacka kommuns budskap*, ska uppdateras för varje mandatperiod eller då kommunikationsdirektören eller stadsdirektören så beslutar.

5 Intern kommunikation

5.1 Interna intressenter

Intressenter för den interna kommunikationen är kommunens medarbetare, förtroendevalda och anordnare.

5.2 Gemensamma mål för den interna kommunikationen

- **Effektivt resursutnyttjande** – Den interna kommunikationen ska bidra till en effektiv organisation genom att medarbetare, anordnare och förtroendevalda har den information de behöver för att utföra sitt arbete eller uppdrag.
- **Attraktiv arbetsgivare** – Den interna kommunikationen ska bidra till att göra Nacka kommun till en attraktiv arbetsgivare då kommunikation skapar delaktighet, engagemang och gott arbetsklimat.
- **God extern kommunikation** – Den interna kommunikationen ska bidra till välinformerade medarbetare för att skapa hög kvalitet i vår externa kommunikation.

6 Extern kommunikation

6.1 Externa intressenter

Intressenter för Nacka kommuns externa kommunikation är bland annat; Nackabor, näringsliv, förtroendevalda, anordnare, journalister, besökare, opinionsbildare, samarbetspartners, ideella organisationer, kommuner och andra myndigheter, fackliga organisationer, samt presumtiva medarbetare.

6.2 Gemensamma mål för den externa kommunikationen

- **God kommunal service** – Den externa kommunikationen ska bidra till god kommunal service genom att stärka Nacka kommuns varumärke och därmed skapa bättre förutsättningar för verksamheterna att nå sina mål.
- **Stärkt medborgarinflytande** – Den externa kommunikationen ska bidra till stärkt medborgarinflytande genom att skapa goda möjligheter till insyn, inflytande och möjlighet till dialog.
- **Attraktiv arbetsgivare** – Den externa kommunikationen ska bidra till att presumtiva medarbetare upplever att Nacka kommun är en attraktiv arbetsgivare.

7 Krisinformation

Nacka kommun har en särskild planering för hur vi ska agera vid en allvarlig händelse. I denna centrala krisplan för Nacka kommun återfinns ansvarsfördelning och checklistor för kommunikationsarbetet i en krissituation.

Vid en allvarlig händelse planeras alla informationsinsatser centralt efter beslut i en för situationen bildad ledningsgrupp. Kommunikationsdirektören, i samråd med stadsdirektören, fastställer kommunikationsstrategi och kommunikationsplan för den aktuella krissituationen. Information till anställda och eventuellt anhöriga görs i samråd med personaldirektören. Kommunikationsdirektören, eller den som kommunikationsdirektören utsett, ansvarar för kontakter med massmedia.

Vid en mindre allvarlig händelse har aktuell direktör/chef ansvaret för att lösa uppgiften. Direktör/chef har också ansvaret för att informera kommunikationsdirektören, trygg- och säkerhetsdirektören eller stadsdirektören samt berörda förtroendevalda beroende på händelsens karaktär och då i relation till händelsens omfattning.

8 Massmedierelationer

Massmedia fyller en mycket viktig samhällsfunktion som granskare av kommunens arbete. Vår relation med massmedia är därmed en viktig del av vårt kommunikationsarbete. Goda massmedierelationer ska bidra till att öka kunskapen om Nacka kommun och dess verksamheter. Den publicitet vi får är avgörande för hur vi uppfattas av omvärlden.

Meddelarfrihet och åsiktsfrihet är viktiga hörnstenar i ett öppet demokratiskt samhälle. När vi uttalar oss för Nacka kommuns räkning bör vi dock, utan att göra avkall på dessa principer, skilja på privata åsikter och Nacka kommuns åsikter. Officiella pressmeddelanden från Nacka kommun ska vara enhetliga och skickas ut enligt fastställd princip.

För att underlätta det övergripande kommunikationsarbetet är det bra om medarbetare som haft kontakt med massmedia i frågor av större betydelse meddelar detta till kommunikationsdirektören, samt till närmsta chef/direktör. Detta gäller dock inte om kontakten skett inom ramen för alla anställdas självklara meddelarfrihet. Avsikten är således INTE att på något sätt uppmäna till att efterforska eller röja källor.

8.1 Gemensamma mål för våra medierelationer

- **Öppna** – Vi visar öppenhet och ger god service till media. Vi ska vara snabba och eftersträva att förutse omvärldens intresse och tillgängliggöra information innan den efterfrågas.
- **Tillgängliga** – Vi är tillgängliga för medias frågor och om vi inte kan svara hänvisar vi till någon som kan svara och i annat fall till någon på kommunikationsenheten.
- **Sakliga** – Vi säger som det är och ljuger inte. Kan man inte svara på en fråga, så berättar man det, och anger också skälet (kan inte/får inte/vet inte/vill inte).

8.2 Mediestrategi

Kommunikationsdirektören ansvarar för det mediestrategiska arbetet, leder arbetet gentemot massmedia och följer upp Nacka kommuns närvaro i massmedia och i social media. Kommunikationsdirektören initierar även utbildning i mediehantering för nyckelpersoner.

9 Reglerat i lagen

Nacka kommuns kommunikation följer det som är reglerat i lag. Lagar som särskilt berör kommunikationsarbetet är förvaltningslagen, tryckfrihetsförordningen, yttrandefrihetsgrundlagen, offentlighets- och sekretesslagen, personuppgiftslagen och upphovsrättslagen. Dessa lagar och dess betydelse för vår kommunikation beskrivs kortfattat nedan.

- **Förvaltningslagen**

Förvaltningslagen reglerar bland annat myndigheters handläggning av ärende och deras skyldighet att ge service till medborgarna. Serviceskyldigheten inom Förvaltningslagen pekar på att vi ska ge allmänheten god kunskap 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.

- **Tryckfrihetsförordningen**

Tryckfrihetsförordningen reglerar förutom tryckfriheten också frågor om meddelarfrihet, meddelarskydd och offentlighet.

Meddelarfrihet innebär rätt att lämna upplysningar till media i syfte att informationen ska publiceras. Meddelarskydd innebär att en myndighet inte får efterforska vem som har lämnat information till massmedia eller undersöka vem som frågar efter offentliga uppgifter. Detta gäller både information som införts eller varit avsedd att införas i tryckt skrift. För uppsåtlig efterforskning i strid med den här bestämmelsen kan man dömas till böter eller fängelse. Därtill får massmedia inte röja sin källa om denna vill vara anonym.

Offentlighetsprincipen innebär att alla handlingar som kommit in till, eller upprättats av, myndigheten är allmänna och offentliga med undantag för handlingar som faller under sekretess. Varje medborgare har alltså rätt att söka, läsa, skriva av, kopiera eller diskutera allmänna handlingar.

- **Yttrandefrihetsgrundlagen**

Yttrandefriheten innebär att alla medborgare har rätt att gentemot det allmänna uttrycka tankar och åsikter. Yttrandefrihetsgrundlagen kompletterar också tryckfrihetsförordningen genom att den värnar om yttrandefriheten i andra medier än tryckta skrifter, till exempel radio och tv.

- **Offentlighets- och sekretesslagen**

Sekretesslagen innehåller bestämmelser om tystnadsplikt i det allmännas verksamhet och om förbud att lämna ut allmänna handlingar. I sistnämnda hänseende innefattar bestämmelserna begränsning i den i tryckfrihetsförordningen stadgade rätten att ta del av allmänna handlingar. Sekretesslagstiftningen har till syfte att skydda enskilda människors personliga integritet genom att reglera hur frågor rörande enskildas hälsotillstånd eller personliga förhållande får eller inte får föras vidare.

- **Personuppgiftslagen**

Syftet med denna lag är att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter. I personuppgiftslagen finns regler för hur personuppgifter får behandlas. Lagen bygger i hög grad på samtycke och information till de registrerade. Det finns också regler om säkerhet och rättelse av felaktiga uppgifter.

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.

- **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. Material som kommunen själv, eller som medarbetare tar fram i tjänsten, omfattas normalt inte av upphovsrätt.