



## Informationspolicy



 <b>Eda kommun</b>	<b>Styrdokument</b>	
	<b>Dokumenttyp</b>	Policy
	<b>Beslutad av</b>	Kommunfullmäktige 2011-08-31 § 104
	<b>Dokumentansvarig</b>	Kommunchefen
	<b>Reviderad av</b>	Kommunfullmäktige 2022-12-14 § 206
	<b>Träder i kraft</b>	2022-12-14

---

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>4</b>
1.1	Vårt förhållningssätt till informationsarbetet.....	5
1.2	Centrala informationsområden.....	6
1.2.1	Intern information.....	6
1.2.2	Extern information.....	6
1.2.3	Massmedia.....	6
1.2.4	Krishantering.....	6
1.3	Ansvar för informationen.....	7
1.3.1	Kommunchef.....	7
1.3.2	Informationschef.....	7
1.3.3	Chefer.....	7
1.3.4	Kommunstyrelsen.....	7
1.3.5	Anställda i kommunen.....	7
1.4	Lagar som reglerar informationsarbetet.....	8
1.4.1	Offentlighetsprincipen.....	8
1.4.2	Yttrandefrihet och meddelarfrihet.....	8
1.4.3	Dataskyddsförordningen (GDPR).....	8
1.5	Kompletterande policyer och riktlinjer.....	9

## 1 Inledning

Utgångspunkten för vårt informationsarbete är att vi alla vill, kan och förväntas utbyta relevant information med varandra – inom kommunorganisationen, med kommuninvånare och bortom kommungränsen. Vi ska förstå att vi alla är representanter för kommunen och vårt verksamhetsområde, och att detta ställer krav på oss som kommunikatörer – både internt och externt.

Vår information, kommunikation och dialog ska präglas av öppenhet, saklighet, trovärdighet och ödmjukhet. Den ska vara aktuell, relevant och attraktiv. Den ska leda till:

- god kunskap och förståelse för det som pågår i kommunen och vad vi kan erbjuda.
- ett förtroende för vårt kommunala arbete.
- en allmänt positiv inställning till kommunen.
- ökad samhörighet inom kommunen.
- ökad kunskapsdelning och samhörighet mellan kommunalanställda och verksamheter.
- fördjupad dialog.

Arbetet ska ske på ett strategiskt och aktivt sätt, vara planerad, aktuell och anpassad efter mottagarnas behov. Informationen ska vara samstämmig och samordnad för att ge en enhetlig bild av organisationen. Vi ska också sträva efter att äga initiativet i den dagliga, allmänna debatten genom att vara proaktiva och erbjuda förstahandsinformation.

Vi ska kontinuerligt anpassa vårt kommunikationsarbete efter de nya förutsättningar som råder avseende målgrupper, kanaler, kommunikationsverktyg, interna resurser och så vidare. Oavsett kanal, målgrupp och kommunikatör, ska kommunikationen uppfattas som modern och tidsenlig.

Denna informationspolicy ska:

- fungera som vägledning för anställda och verksamheter i kommunen.
- vara ett verktyg för att nå de visioner och strategier som kommunfullmäktige antagit.
- klargöra informationsansvaret på respektive nivå i den kommunala organisationen.
- tydliggöra vilka lagar och regler som arbetet underordnas.
- ha kompletterande riktlinjer (t ex grafisk profil, e-post, webb, sociala medier och krisinformation).
- formuleras av informationschefen.
- fastställas av kommunfullmäktige.

## 1.1 Vårt förhållningssätt till informationsarbetet

### Sakligt, ärligt och öppet

Var alltid saklig, ärlig och öppen i informationsarbetet. Det skapar ett långsiktigt förtroende för vår verksamhet och ökad möjlighet till dialog.

### Mottagaranpassat

Anpassa språk, innehåll och språkets klang i budskapet utifrån mottagarens behov, förkunskaper, värderingar och andra förutsättningar.

### Lätt att förstå

Skriv enkelt, begripligt och tydligt. Undvik långa, komplicera meningar, fackspråkstermer, ovanliga ord, äldre myndighetssvenska och oklara begrepp eller förkortningar.

### Rätt mottagare

Säkerställ att informationen går till rätt mottagare, och till alla som bör erhålla den.

### Rätt kanal

Välj den eller de informationskanaler som passar bäst för aktuell information och målgrupp.

### Aktuellt

Förmedla information så snart som möjligt. Betrakta den som en färskvara, då den med tiden kan bli både inaktuell, inkomplett och felaktigt.

### Planerat

Planera alla informationsinsatser i god tid. Det ger möjlighet att koordinera med andra aktiviteter, säkerställa dess effektivitet och tydliggöra syftet.

### Samordnat

Samordna information och aktiviteter när så är möjligt, både inom en grupp och mellan verksamhetsområden. Det ger större genomslagskraft, spar både tid och pengar och bidrar till en mer enhetlig kommunikation.

### Enhetlig avsändare

Följ riktlinjerna i den grafiska profilen. Det ger oss en enhetlig profil utåt och visar vem som är avsändare.

### Tydlig avsändare

Se till att det framgår tydligt vem som är avsändare av informationen, där Eda kommun är ett minimum externt och ditt verksamhetsområde ett minimum internt. Uppge relevant kontaktinformation.

### Först internt

Informera inåt innan du informerar utåt. Det är viktigt att vi internt känner till planer, beslut och information som finns i kommunen innan det når kommuninvånare och massmedia.

### Tillgänglighet

Det ska vara lätt att få kontakt med oss och att få tillgång till den information man söker. Var personligen tillgänglig i så stor utsträckning som möjligt. Se till att relevant information görs lättillgänglig på vår hemsida och i andra kanaler.

### Följ upp

Utvärdera genomförda informationsinsatser för att bli ännu bättre i framtiden. Nådde vi rätt målgrupp? Mottogs information på avsett sätt? Kunde vi planerat annorlunda?

## **1.2 Centrala informationsområden**

### 1.2.1 Intern information

Den interna informationen ska ge ökad kunskap om vad som sker inom Eda kommun samt skapa motivation, delaktighet och engagemang hos medarbetarna. Den ska också bidra till att göra organisationens gemensamma grundvärderingar och synsätt tydliga för att på lång sikt skapa en gemensam kultur. Informationen ska ge varje medarbetare goda kunskaper om både den egna verksamheten och de övergripande kommunala målen och strategierna. Den ska även verka för dialog mellan verksamheter för att öka kunskapen om kommunens totala arbete.

Varje enskild medarbetare ansvarar ytterst själv för att ta del av den information som krävs för att kunna genomföra ett bra arbete. Det är varje medarbetares skyldighet att aktivt söka och sprida information internt.

### 1.2.2 Extern information

Den externa informationen ska sprida kunskap om kommunens verksamhet, tjänster och service. Den ska bidra till att skapa en positiv bild av kommunen, en ökad delaktighet och engagemang hos kommuninvånarna, och ett ökat attraktionsvärde för potentiella besökare, bosättare och näringslivet. Vidare ska den externa informationen främja samarbetet med andra kommuner, myndigheter, näringsliv, organisationer och föreningar.

### 1.2.3 Massmedia

Den bild som tidningar, radio och tv förmedlar har stor betydelse för hur vi som kommun uppfattas. Därför är det viktigt att vi arbetar aktivt för goda relationer med massmedia, med målet att ge en så korrekt bild av vår verksamhet som möjligt. Goda relationer med massmedia kräver att vi agerar med öppenhet, snabbhet och god tillgänglighet, både proaktivt och reaktivt.

### 1.2.4 Krishantering

Extraordinära händelser kräver snabba, effektiva och förutbestämda åtgärder, inte minst avseende information till kommuninvånare och övriga som riskerar att påverkas av händelsen. I kommunens krishanteringsplan framgår hur vi ska agera och vem som äger ansvaret.

Krisinformationsplanen, som är en del av Krishanteringsplanen, beskriver hur, när och till vilka målgrupper information om aktuell situation, kommunens beslut och åtgärder samt prognoser ska förmedlas.

## 1.3 Ansvar för informationen

### 1.3.1 Kommunchef

Kommunchef har det övergripande ansvaret för all information som de kommunala verksamheterna levererar internt och externt, och att den följer riktlinjerna i den upprättade informationspolicyn. Kommunchef ska även fungera som kommunens talesman i frågor som rör den övergripande verksamheten.

### 1.3.2 Informationschef

Informationschefen är en resurs och stöd för kommunstyrelsen, kommunfullmäktige, kommunledningsstaben och samtliga verksamhetsområden avseende deras interna och externa informationsbehov. Denne tar även fram övergripande riktlinjer, strategier och planer för hur informationsarbetet i kommunen ska bedrivas och utvecklas.

Informationschefen har det övergripande ansvaret för att intern och extern information, kommunikation och marknadsföring genomförs på ett planerat och samordnat sätt. Denne ska fungera som expert och rådgivare avseende kommunens informationsarbete och ha ett samordningsansvar för den kommunövergripande informationen. I ansvaret ingår även att ha löpande kontakt med massmedia och andra externa intressenter såsom myndigheter, organisationer och föreningar.

### 1.3.3 Chefer

Informationsansvaret är även kopplat till varje verksamhetsområde, vilket innebär att verksamhets-, avdelnings-, områdes- och enhetschefer har ett externt informationsansvar i anslutning till sitt verksamhetsområde. De har också ansvar för att medarbetare är välinformerade och att de vet var de kan hitta den information de behöver, samt att förmedla information från dem vidare internt i organisationen.

### 1.3.4 Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunens information. Detta gäller främst policyfrågor, övergripande politiska beslut och frågor som rör hela organisationen. Kommunstyrelsen har ett särskilt ansvar för information om kommunstyrelsens och kommunfullmäktiges beslut och verksamhet. Man ska även samordna den kommunövergripande informationen i de fall flera nämnder berörs och en informationsaktivitet anses lämplig. Informationschefen ska vara behjälplig i detta arbete.

### 1.3.5 Anställda i kommunen

Varje anställd i kommunen har ett eget ansvar och en skyldighet att själv både söka den information han/hon behöver och att lämna information inom sitt sakområde. Den anställda ansvarar för att hålla sig informerad om kommunens verksamhet, organisation och åtaganden på övergripande nivå. Den anställda har också ett informationsansvar gentemot sin närmaste chef.

Alla verksamma i Eda kommun, såväl politiker, chefer som medarbetare, ska sträva efter att informationen och kommunikationen inom det egna ansvarsområdet utvecklas i enlighet med policyn. Ansvaret gäller både för den interna och den externa informationen.

#### **1.4 Lagar som reglerar informationsarbetet**

Här följer en kortfattad beskrivning av de viktigaste lagarna som reglerar kommunens informationsarbete.

##### **1.4.1 Offentlighetsprincipen**

Offentlighetsprincipen innebär att alla myndigheter är skyldiga att lämna ut allmänna handlingar, så snart det är möjligt, till den som begär det, såvida inte handlingarna är sekretessbelagda. 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 behandlats genom beslut av politiskt organ eller att den skickats till annan myndighet, enskild person eller massmedia. En myndighet kan vägra lämna ut en allmän handling om det finns stöd för detta i sekretesslagen. Det finns heller ingen skyldighet att lämna ut handlingar som ännu inte är allmänna.

##### **1.4.2 Yttrandefrihet och meddelarfrihet**

Yttrandefriheten innebär att varje medborgare ska kunna förmedla information och uttrycka sina tankar, åsikter och känslor, i tal, skrift, bild eller på annat sätt. Meddelarfriheten kompletterar yttrandefriheten. Den innebär att alla anställda inom offentlig verksamhet muntligen får lämna uppgifter till massmedia, i syfte att de ska publiceras. Förbud gäller även att efterforska källan till uppgifterna samt att media inte får avslöja källan om den vill vara anonym.

##### **1.4.3 Dataskyddsförordningen (GDPR)**

EU:s dataskyddsförordning har som syfte att skydda enskilda personer mot kränkning av den personliga integriteten vid behandling av personuppgifter. All behandling av personuppgifter måste uppfylla ett antal grundläggande principer, som ska iaktas vid all behandling. När kommunen hanterar personuppgifter ska det finnas en rättslig grund för behandlingen och det ska klart och tydligt framgå för den registrerade hur hans eller hennes personuppgifter samlas in och i övrigt behandlas. Om personuppgifter, i text eller bild, används i information från kommunen ska personerna som medverkar vara informerade om detta. Integritetskänsliga och sekretesskyddade personuppgifter ska aldrig användas i allmän information från kommunen.

Dataskyddsförordningen och den svenska kompletteringen, Dataskyddslagen, är sekundära i förhållande till annan lag eller förordning, och ska inte tillämpas i den utsträckning det strider mot tryckfrihetsförordningen eller yttrandefrihetsgrundlagen. En kommun har skyldighet att lämna ut allmänna handlingar (även handlingar innehållande personuppgifter) och GDPR begränsar inte den skyldigheten. Det är dock viktigt att vara restriktiv och inte behandla eller lämna ut fler personuppgifter än nödvändigt.



---

Känsliga personuppgifter ska som huvudregel aldrig behandlas, och kommunen ska alltid bedöma om de personuppgifter som behandlas är särskilt skyddsvärda. Rätten att ta del av allmänna handlingar gäller emellertid inte om handlingar innehåller uppgifter för vilka sekretess råder enligt offentlighets- och sekretesslagen.

### **1.5 Kompletterande policyer och riktlinjer**

Tjänstepersoner och politiker i Eda kommun ska sträva efter att intern och extern information, kommunikation och dialog genomförs i enlighet med de generella regler och rekommendationer som har fastställts. Därför bör även följande dokument läsas:

- Grafisk policy
- Riktlinjer för webb och sociala medier
- Riktlinjer för användningen av internet, sociala medier, e-post och telefon
- Riktlinjer för kontakter med massmedia
- Informationssäkerhetspolicy

Samtliga dokument finns tillgängliga i styrdokumentssamlingen på [www.eda.se/styrdokument](http://www.eda.se/styrdokument).

---