



Kommunikationspolicy

för Ängelholms kommun 2023

Dokumentnamn Kommunikationspolicy	Dokumenttyp Policy	Fastställt/upprättad 2023	Beslutsinstans Kommunstyrelsen
Dokumentansvarig Cecilia Lundgren	Diarienummer KS2023-295	Senast reviderad Klicka eller tryck här för att ange datum.	Giltig till Klicka eller tryck här för att ange datum.

Dokumentinformation Ersätter kommunikationspolicy som beslutades av Kommunfullmäktige 2019.
Dokumentet gäller för Alla anställda inom Ängelholms kommun

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning av dokumentets sakliga innehåll	2
2	Koppling till Agenda 2030, Vision 2035, kommunens mål	2
3	Inledning	3
4	Sakinnehåll	4
5	Ansvar och roller i kommunikationsarbetet	5
6	Intern kommunikation	6
7	Extern kommunikation	7
8	Kanaler	8
9	Media	9
10	Kriskommunikation	10

Bilaga 1: Kommunikation - lagar och regler

1 Sammanfattning av dokumentets sakliga innehåll

Kommunikationspolicyn är Ängelholms kommuns överordnade styrdokument om kommunikation som handlar om hur vi ska framföra budskap och hur vi konkret arbetar med kommunikationsfrågor. Det rör sig bland annat om förhållande till massmedia, vem som ansvarar för kommunikationen och vilka kanaler vi använder för att kommunicera. I policyn tydliggörs vad som gäller för alla som kommunicerar i Ängelholms kommuns namn. Den formulerar och tydliggör viktiga principer för vår kommunikation och formulerar de värden som ska präglade all kommunikation inom och från Ängelholms kommun. Ängelholms kommuns kommunikation ska genomsyras av de globala målen i Agenda 2030, kommunens vision och värdegrund.

2 Koppling till Agenda 2030, Vision 2035, kommunens mål

Syftet med kommunikationspolicyn är att beskriva organisationens förhållningssätt till kommunikation och hur vi kommunicerar externt, internt och i samverkan med andra. Den är också till för alla medarbetare och lägger grunden för både den långsiktiga och den vardagliga kommunikationen.

Målet med kommunens kommunikation är att bidra till att vi lever upp till:

- Politiskt fattade beslut
- Kommunens vision 2035
- De globala målen i Agenda 2030
- Kommunens värdegrund

3 Inledning

Ängelholms kommun är en offentlig verksamhet som ytterst är till för våra invånare. Varje dag har vi tusentals kontakter och möten med invånare, företag och besökare. Vi kommunicerar även internt med våra medarbetare. Kommunikation genomsyrar all vår verksamhet, det är en självklar och integrerad del i vårt arbetssätt och i våra processer.

Relaterade policys och styrdokument:

- Servicepolicy (service och bemötande)
- [Varumärkespolicy grafisk profil](#)
- [Riktlinjer för kriskommunikation](#)
- [Riktlinjer för sociala medier](#)
- [Riktlinjer för e-post](#)
- [Riktlinjer för tjänstetelefoner](#)

Lagar och regler

För lagar och regler om kommunikation se Bilaga 1.

4 Sakinnehåll

Tre principer ska prägla Ängelholms kommuns kommunikation:

1. Vi kommunicerar tillgängligt och inkluderande, det ska vara lätt att göra rätt.
2. Ängelholms kommun ska tydligt uppfattas som en sammanhållen organisation där vi kommunicerar utifrån helheten.
3. Vår kommunikation är strategisk och resultatriktad.

4.1 Vi kommunicerar tillgängligt och inkluderande, det ska vara lätt att göra rätt

Kommunens invånare och andra målgrupper har en demokratisk rättighet att ha möjlighet att ta del av information om kommunens verksamheter och ska erbjudas möjligheter till kommunikation med kommunen. Det ger invånare och andra intressenter möjligheter till dialog, delaktighet och påverkan. Ängelholms kommun kommunicerar tydligt, tillgängligt, inkluderande och begripligt. Tonaliteten speglar kommunens värdegrund.

Angående bemötande och service hänvisas till servicepolicy.

4.2 Ängelholms kommun ska tydligt uppfattas som en sammanhållen organisation där vi kommunicerar utifrån helheten.

Varje medarbetare bidrar till Ängelholms kommuns varumärke. I vår kommunikation ska Ängelholms kommun tydligt uppfattas som en sammanhållen organisation där vi ser helheten före delarna. Det ska alltid framgå att det är Ängelholms kommun som är avsändare när vi kommunicerar. De övergripande reglerna i kommunens varumärkespolicy och grafiska profil beskriver hur Ängelholms kommun ska kommuniceras visuellt.

4.3 Vår kommunikation är strategisk och resultatriktad

Strategisk kommunikation är avgörande för ett framgångsrikt förändrings- och utvecklingsarbete. Genom att planera vår kommunikation, analysera målgrupper, sätta relevanta mål utifrån behov, strävar vi efter att uppnå önskade resultat.

5 Ansvar och roller i kommunikationsarbetet

Alla medarbetare och chefer har ansvar för en god kommunikation. Med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar. Chefer har ett större ansvar än övriga medarbetare att förmedla information. Alla anställda har ett ansvar för att kommunicera i linje med kommunikationspolicyn.

5.1 Förtroendevalda

Förtroendevalda ansvarar för politisk kommunikation och genomför medborgardialoger för att fånga upp synpunkter från invånarna i Ängelholm. Kommunens tjänstepersoner ska på olika sätt möjliggöra medborgardialogen till exempel genom att tillhandahålla kanaler och annat stöd för medborgardialog till de förtroendevalda inom kommunfullmäktiges nämnder och beredningar.

5.2 Chefer

Chefer är ytterst ansvariga för att medarbetarna har tillgång till information som är viktig för arbetet och för möjligheten att påverka och vara delaktig på arbetsplatsen. Kommunikation är en strategisk ledningsfråga och ingår i varje chefs ledaransvar. Chefer har också ett större ansvar än övriga anställda för att svara på medias frågor om verksamheten. Det är chefernas ansvar att frågor inom deras verksamhetsområde kommuniceras på ett korrekt sätt. En kommunikatör eller annan medarbetare kan bistå chefen med kommunikationen kring en fråga, men chefen har alltid huvudansvaret för kommunikationen inom sitt uppdrag.

5.3 Medarbetare

Medarbetare ansvarar för att kommunicera utifrån sin roll ur ett helhetsperspektiv. Alla anställda inom Ängelholms kommun representerar kommunen i sina kontakter med utomstående personer. Det är också varje medarbetares ansvar att aktivt söka och ta emot information i frågor som är viktiga för det egna arbetet och att förmedla vidare information som kan vara av vikt för andra.

6 Intern kommunikation

Intern kommunikation är nödvändig för att styra och leda organisationen i en gemensam färdriktning mot kommunens vision och uppsatta mål. Alla medarbetare har rätt att få relevant information. Vi strävar alltid efter att kommunicera internt först utifrån att vi alla ska kunna vara ambassadörer för organisationen.

En väl fungerande intern kommunikation är grunden för ett gott arbetsklimat och en förutsättning för medarbetare att kunna utföra sitt arbete på ett effektivt sätt. Vi strävar efter att vår interna kommunikation bidrar till delaktighet, ansvarskänsla och motivation.

7 Extern kommunikation

Vi informerar invånarna och övriga målgrupper om Ängelholms kommuns verksamheter, service och beslut. Vi stödjer och stimulerar dialogen mellan invånarna och kommunen och på så sätt bidrar vi till den demokratiska processen i samhället. Genom att kommunicera vad kommunen gör ger vi skattebetalarna en bild av vad de får för sina skattemedel.

Vi bidrar till att marknadsföra den geografiska platsen Ängelholms kommun som en attraktiv kommun att bo, verka och vistas i.

8 Kanaler

Nedan listas några av Ängelholms kommuns kommunikationskanaler.

8.1 Extern webbplats, engelholm.se

Ängelholms kommuns webbplats, engelholm.se, är den primära externa kommunikationskanalen. Övriga digitala kanaler ska ses som komplement till engelholm.se.

8.2 Intranät

Ängelholms kommuns intranät är den primära kammungemensamma interna kommunikationskanalen. Övriga digitala interna kanaler bör endast användas för att fylla behov som intranätet inte kan fylla.

8.3 E-post

Här hänvisas till Riktlinjer för e-post samt servicepolicyn.

8.4 Telefoni

Här hänvisas till Riktlinjer för telefoni samt servicepolicyn.

8.5 Sociala medier

Sociala medier är ofta ett effektivt komplement för att nå ut med information. Ängelholms kommun har kommunövergripande konton i sociala medier samt konton på verksamhetsnivå. Utförliga separata riktlinjer finns som ska följas.

[Riktlinjer för sociala medier](#)

9 Kontakter med media

Media är en viktig samhällsfunktion som granskare av vår och andra offentliga myndigheters verksamhet. Våra kontakter med media ska präglas av största möjliga öppenhet och insikt om mediernas roll i det demokratiska samhället. Kommunens relation med media är därför en viktig del av kommunens kommunikationsarbete. Goda medierelationer bidrar till att öka kunskapen om Ängelholms kommun och våra verksamheter. Den bild som presenteras i media påverkar i hög grad hur vi uppfattas av omvärlden.

Frågor från massmedia har hög prioritet inom Ängelholms kommun och ska besvaras så snart det är möjligt. Det är viktigt att massmedia får tillgång till aktuell och korrekt information om kommunens verksamheter. Både förtroendevalda och anställda bör medverka till detta.

Pressmeddelanden från Ängelholms kommun ska alltid skickas ut av kommunikationsenheten via kommunens pressrum som finns på engelholm.se/pressrum

Alla anställda och förtroendevalda har yttrandefrihet och meddelarfrihet.

10 Kriskommunikation

Ibland uppstår kriser. De kan vara mer eller mindre allvarliga och beröra ett fåtal eller många människor. När kriser uppstår är det extra viktigt att kommunicera på ett korrekt och tydligt sätt för att minska oro och risker för missförstånd.

Hur Ängelholms kommun ska agera vid kriser regleras i krisledningsplanen. Hur vi kommunicerar vid kriser regleras i kommunens riktlinjer för kriskommunikation, som är en bilaga till krisledningsplanen.

Riktlinjer för kriskommunikation



Kommunikation - lagar och regler 2023-08-16

Här presenteras lagar och regler om kommunikation som Ängelholms kommun har en skyldighet att följa.

Offentlighetsprincipen

Enligt offentlighetsprincipen ska vem som helst ha rätt att ta del av allmänna offentliga handlingar utan krav på att uppge identitet eller syfte. Kommuner, landsting och statliga organ är skyldiga att utan dröjsmål lämna ut allmänna handlingar till den som begär det, såvida inte handlingen omfattas av sekretess. En myndighet kan vägra att 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.

Offentlighetsprincipen ska se till att myndighetsutövning sker under så öppna former som möjligt och på så vis förebygga maktmissbruk. Av samma anledning finns regeln om handlingsoffentlighet och meddelarfrihet.

Offentlighetsprincipen står inskriven i tryckfrihetsförordningen som är en av Sveriges fyra grundlagar.

Yttrandefrihet, meddelarfrihet och meddelarskydd

Yttrandefriheten innebär att varje invånare ska kunna förmedla information och uttrycka sina tankar och åsikter i tal, skrift eller bild. Det finns undantag när yttrandefrihet inte gäller. Det handlar om olaga våldsskildring, hets mot folkgrupp, brott mot medborgerlig frihet, olaga hot, hot mot tjänsteperson eller övergrepp i rättssak. Av tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen framgår att



offentliganställda, enligt den så kallade meddelarfriheten, har rätt att lämna information till medier i syfte att de ska publiceras. Denna rättighet gäller i viss utsträckning även sekretessbelagda handlingar. Arbetsgivaren får inte undersöka de anställdas kontakter med massmedier och har inte rätt att efterforska vem som har lämnat en viss uppgift. Journalisten som tagit emot uppgifterna får inte heller avslöja källan om denna vill vara anonym.

Yttrandefriheten regleras i regeringsformen och reglerna angående meddelarfrihet står inskrivna i tryckfrihetsordningen.

Dataskyddsförordningen

Dataskyddsförordningen (GDPR) syftar till att värnas enskildas rätt till skydd av personuppgifter. Dataskyddsförordningen har också till syfte att skapa en enhetlig och likvärdig nivå för skyddet av personuppgifter inom EU så att det fria flödet av uppgifter inom unionen inte hindras.

Förvaltningslagen

Förvaltningslagen reglerar bland annat myndigheters handläggning av ärenden och deras serviceskyldighet gentemot invånarna. Enligt serviceskyldigheten i Förvaltningslagen är kommunen skyldig att ge allmänheten god kunskap om hur kommunen styrs och vilka möjligheter som finns att påverka före beslut. Lagen innebär också att varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområden. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt. Myndigheter ska också vara tillgängliga för allmänheten i så stor utsträckning som möjligt.

Upphovsrättslagen

Upphovsrättslagen reglerar upphovsrätten till texter och bilder, och andra litterära och konstnärliga verk. Upphovsrätt innebär att det bara är upphovsmannen som har rätt att förfoga över ett verk genom att kopiera det och att göra det tillgängligt för allmänheten. Det gäller både i ursprungligt och ändrat skick, och om verket översatts eller bearbetats. När ett verk kopieras eller görs tillgängligt för allmänheten har upphovsmannen rätt att namnges i samband med användningen av verket. Upphovsrätten gäller i 70 år efter att upphovsmannen är död. Det är



ansvarig medarbetare som ansvarar för att se till att upphovsrättslagen respekteras och följs vid produktion av material eller användande av bilder, så väl digitalt som i tryck.

Lag om namn och bild i reklam

Lagen om namn och bild i reklam förhindrar att marknadsföring sker i annans namn eller bild. Konkretiserat innebär det att vi vid marknadsföring av varor, tjänster eller dylikt ej får använda någon annans namn eller bild utan dess samtycke.

Språklagen

I Språklagen finns bestämmelser om svenska språket, de nationella minoritetsspråken och det svenska teckenspråket. Lagen innehåller även bestämmelser om det allmännas ansvar för att den enskilde ges tillgång till språk samt om språkanvändning i offentlig verksamhet och i internationella sammanhang

Lag om tillgänglighet till digital offentlig service, DOS-lagen

Det är viktigt att det på internet finns tillgänglig information om framför allt de ärenden som anges särskilt i kommunallagen. I kommunallagen sägs också att kommunen i sin kommunikation ska använda ett klart och begripligt språk och att olika invånargrupperns behov ska beaktas. Därmed kräver kommunallagen redan i sig att olika informationskanaler ska vara tillgängliga, till exempel webbkommunikationen. DOS-lagen ger verktyg för information i kommunallagens anda genom att konkret definiera hur en tillgänglig webbplats ska se ut och vilka innehåll som ska vara tillgängliga för alla.