



LANDSKRONA STAD

Kommunikationspolicy

Antagen av kommunfullmäktige 2015-02-23



Innehåll

Inledning.....	3
Sammanfattning av kommunikationspolicy	4
Principer för kommunikation.....	6
Krav på kommunikation.....	7
Intern kommunikation	8
Extern kommunikation	9
Tillgänglighet	11
Medierelationer.....	12
Ansvar	13
Grafisk profil	14
Kommunikation vid extraordinär händelse....	15
Lagar som styr vår kommunikation	16
Bilaga 1: Riktlinjer för sociala medier	18
Bilaga 1.1: Förslag på plan för sociala medier..	21

Inledning

Landskrona stad ska informera sina invånare om rättigheter, skyldigheter och möjligheter. För att allmänhetens önskemål, krav och synpunkter på den kommunala verksamheten ska återföras till beslutsfattarna krävs kommunikation. Landskrona stads kommunikationspolicy är ett gemensamt förhållningssätt i informations- och kommunikationsfrågor för samtliga förvaltningar.

Kommunikationspolicyn är en del av Landskrona stads kommunikationsplattform där även grafisk manual och varumärkesstrategi ingår. Liksom övriga verksamheter ska även vår kommunikation genomsyras av värdegrunden BRA.

Kommunikation har en betydelsefull roll för utvecklingen av Landskrona stads varumärke, för verksamheter och för kommunen som helhet. Därför ska kommunikationsaspekten alltid tas hänsyn till. Kommunikationens roll ska tydliggöras och integreras i verksamhetsplaneringen och finnas med i budgetar och i redovisningar.

Vi utgår från ett medborgarperspektiv och eftersträvar dialog med våra målgrupper i så stor utsträckning som möjligt. Med hjälp av kommunikation bidrar vi till att skapa delaktighet och engagemang i gemensamma angelägenheter. Med utvecklad kommunikation skapar vi kännedom, förståelse och närhet mellan Landskrona stad och de som bor, besöker och verkar i staden.

Arbetet med information och kommunikation ska karakteriseras av att vara offensivt, planerat och samordnat.

Sammanfattning av kommunikationspolicy

Landskrona stads kommunikationspolicy är ett gemensamt förhållningssätt i kommunikationsfrågor för samtliga förvaltningar.

Principer för kommunikation

Offensiv - kommunikationen ska ha en drivande roll i samtliga processer.

Planerad - ingår i den dagliga verksamheten och ska säkerställas i alla beslut.

Samordnad - en tydlig identitet i form, text och avsändare när det är Landskrona stad som kommunicerar.

Krav på kommunikation

Genom att vara enkel och enhetlig motverkar vi osäkerhet och missförstånd. Sann och saklig betyder att det alltid ska gå att lita på det som anställda och förtroendevalda säger. Vi säkerställer att den information vi lämnar är aktuell för de vi kommunicerar med. Genom snabb och personlig kommunikation stärker vi förtroendet för Landskrona stad och ökar närheten till våra målgrupper.

Intern kommunikation

Syftet med den interna kommunikationen är

- att bidra till att vi uppnår våra mål
- att alla medarbetare ska ha kännedom och kunskap om verksamheten, dess utveckling och resultat
- att skapa förståelse för den egna rollen och betydelsen som medarbetare i den totala verksamheten

Målgrupper för intern kommunikation

Medarbetare och förtroendevalda.

Extern kommunikation

Syftet med den externa kommunikationen är

- att medverka till kommuninvånarnas möjlighet till större insyn och ökad demokrati
- att kommunicera Landskrona stads verksamhet, planer och beslut
- samt hur kommuninvånarna kommer att påverkas
- att skapa trovärdighet och förståelse för Landskrona stads agerande samt bygga upp ett gott anseende
- att utveckla och stärka varumärket Landskrona stad
- att skapa delaktighet genom dialog

Målgrupper för extern kommunikation

Landskronabor, näringsliv, organisationer, föreningar m.fl., besökare och presumtiva nya landskronabor, media.

Tillgänglighet

Som anställda uttrycker vi oss enkelt och begripligt och anpassar språk och innehåll efter individuell kommunikationsförmåga.

Vi nyttjar de funktioner som finns i e-postverktygen och telefonsystemen. När vi blir kontaktade återkommer vi med svar eller besked så snabbt som möjligt. För e-post är riktlinjerna inom 24 timmar på vardagar och för fysiska brev inom fem arbetsdagar.

Medierelationer

Goda massmediekontakter bidrar till att skapa ömsesidig förståelse för varandra och i sin tur att öka omvärldens kunskap om Landskrona stad och dess verksamheter. Relationerna med massmedia ska bygga på samma kännetecken som kommunens övriga kommunikation.

Ansvar

Landskrona stad är en politiskt styrd organisation. Politikernas uppgift är att driva politik och fatta beslut. Tjänstemännens uppgift är att verkställa och informera om de politiska besluten och intentionerna.

Principer för kommunikation

Offensiv

Offensiv innebär att kommunikationen ska ha en drivande roll i samtliga processer. Det betyder också att vår kompetens inom kommunikation ska vara hög och ligga i framkant. Vi tror att en offensiv och väl planerad kommunikation på ett avgörande sätt kan vara ett effektivt styrmedel för att uppnå målen och utveckla Landskrona stad.

Att vara offensiv och öppen innebär också att skapa olika forum för dialog. Genom dialogen utvecklas relationer och relationer skapar känslor, som i sin tur skapar mervärden i form av invånare som trivs, företag som utvecklas, besökare som återkommer och medarbetare som stimuleras till kreativitet och god service.

Planerad

Kommunikation fungerar som bäst när den är planerad och ingår i den dagliga verksamheten. Kommunikationsaspekten ska därför säkerställas i alla beslut. Dels för att kommunicera beslutet, dels för att uppnå det resultat som vi förväntar oss.

Att utveckla en tydlig och kontinuerligt återkommande återkoppling till kommuninvånarna om hur stadens verksamheter utvecklas och vad man som kommuninvånare får för sina skattepengar är viktigt för förtroende och samhörighet.

På arbetsnätet finns guider till stöd för verksamheternas planering av kommunikationsinsatser.

Samordnad

Kommunikationen med kommuninvånare ska vara frekvent, organiserad och samordnad.

En samordnad kommunikation ger bäst resultat. Med samordning menar vi bland annat en tydlig identitet i form, text och avsändare när det är Landskrona stad som kommunicerar. Att öka tydlighet och enhetlighet skapar trygghet hos målgrupperna då de enkelt kan identifiera att det är Landskrona stad som informerar eller kommunicerar.

För att uppnå samordningseffekter ska alla verksamheter inom Landskrona stad följa de riktlinjer som finns i kommunikationspolicyn samt att någon per förvaltning har det övergripande ansvaret för den långsiktiga planeringen av den egna förvaltningens kommunikationsarbete.

Krav på kommunikation

Vi ska samordnat och planerat kommunicera i rätt tid, med rätt människor, med rätt information och i rätt omfattning. Alla behöver inte all information, vi utgår från och anpassar information och kommunikation till olika målgruppers behov, kunskaper och förutsättningar. Det innebär att ta hänsyn till bland annat människors ålder, etniska tillhörighet och personer med funktionsnedsättning.

Vi delar in kommunikation i intern och extern kommunikation, båda ska kännetecknas

av att vara:

- enkel och enhetlig
- sann och saklig
- aktuell och målgruppsanpassad
- snabb och personlig

Genom att vara enkel och enhetlig motverkar vi osäkerhet och missförstånd. Information från Landskrona stad ska vara lätt att hitta, lätt att förstå och ta till sig. För att undvika missförstånd har vi en gemensam ståndpunkt i det som ska förmedlas. Vi använder ett enkelt och begripligt språk, vi formulerar oss med eftertanke och utformar informationen på ett enhetligt, välstrukturerat och lättöverskådlig sätt. Det ska vara tydligt att det är Landskrona stad som är avsändare.

Sann och saklig innebär att det ska gå att lita på vad anställda och förtroendevalda säger. Vi säkerställer att informationen är sann och korrekt. Vi säger som det är och döljer inte fakta som kan uppfattas som negativa. Vi är sakliga och situationsanpassar den information vi lämnar. Vi uttrycker oss förtroendeingivande i text och tal utan krångliga och invecklade fackuttryck och byråkratiska formuleringar.

Vi säkerställer att den information vi lämnar är relevant och aktuell för mottagargruppen. Vi anpassar kommunikation och innehåll till kanal och tid samt till mottagarens behov, kunskap och förutsättningar. Information ska vara uppdaterad och aktuell för den målgrupp den är avsedd för. Vi har både interna och externa målgrupper att ta hänsyn till.

Med snabb och personlig kommunikation skapar vi närhet och bygger förtroende. Oavsett hur vi blir kontaktade så ska vi ge snabb återkoppling vilket ger ett professionellt och serviceinriktat intryck. Den som söker kontakt med Landskrona stad ska aldrig behöva vänta mer än 24 timmar på vardagar (se tillgänglighet sid 10). Vi strävar efter ett personligt tilltal för att minska känslan av myndighetsutövande och öka närheten till våra målgrupper.

Intern kommunikation

En väl fungerande intern kommunikation inom och över enhets- och förvaltningsgränser bidrar till samhörighet, engagemang och förståelse för den egna och för varandras verksamheter. En väl fungerande intern kommunikation är också en förutsättning för en väl fungerande extern kommunikation.

Syftet med den interna kommunikationen är

- att bidra till att vi uppnår våra mål
- att alla medarbetare ska ha kännedom och kunskap om verksamheten, dess utveckling och resultat
- att skapa förståelse för den egna rollen och betydelsen som medarbetare i den totala verksamheten.

Tillvägagångssätt

Den interna kommunikationen ska vara tillgänglig. Det betyder att det ska finnas interna kommunikationskanaler som når samtliga verksamheter.

Ledningen ska direkt och snabbt kunna kommunicera med alla medarbetare och budskapet ska vara aktuellt och tydligt. Det ger förutsättningar för ett effektivt arbete och motverkar osäkerhet och ryktesspridning.

Muntlig information och dialog är en förutsättning för bra kommunikation mellan arbetsgivare och medarbetare. Mötesplatser är den främsta kanalen för intern kommunikation. Möten ska användas till att stimulera dialog och åsiktsutbyte. Återkoppling till dem som inte haft möjlighet att närvara ska säkerställas genom noteringar från mötet.

De internetbaserade kommunikationskanalerna är både snabba och övergripande. Ett utvecklat arbetsnät är den gemensamma och självklara mötesplatsen för Landskrona stads anställda. Arbetsnätet ska förmedla aktuella budskap och värderingar, bidra till ökad kunskap och överblick över kommunens verksamheter samt underlätta samarbete och kunskapsutbyte mellan medarbetare i olika förvaltningar. Arbetsnätet ska även fungera som kunskapsbank och arbetsverktyg och stödja de arbetsflöden och processer som medarbetarna arbetar med i vardagen. Det förutsätter utvecklade redskap, enhetlig och lättnavigerad struktur, ständig uppdatering och snabba genvägar.

Övrig skriftlig information är ett komplement till muntlig information och arbetsnät. Detta kan ske både digitalt och analogt. Nyhetsbrev och informationsblad är exempel på interna kanaler som kan användas för djupare information om viktiga beslut, förändringar och annat av betydelse.

Nyanställda ska få en bra introduktion, så att de snabbt får en inblick i Landskrona stads verksamhet, organisation och mål.

Den interna kommunikationen ska planeras och samordnas med den externa, för att få ett gemensamt budskap både internt och externt.

Målgrupper

- Medarbetare
- Förtroendevalda

På arbetsnätet finns guider till stöd för verksamheternas planering av kommunikationsinsatser utifrån bland annat olika målgrupper.

Extern kommunikation

Den externa kommunikationen ska utgå från våra principer för kommunikation; att vara offensiv, planerad och samordnad.

Syftet med den externa kommunikationen är

- att medverka till kommuninvånarnas möjlighet till större insyn och ökad demokrati
- att kommunicera Landskrona stads verksamhet, planer och beslut samt hur kommuninvånarna kommer att påverkas
- att skapa trovärdighet och förståelse för Landskrona stads agerande samt bygga upp ett gott anseende att utveckla och stärka varumärket Landskrona stad
- att skapa delaktighet genom dialog

Tillvägagångssätt

Den externa kommunikationen ska precis som den interna medverka i utvecklingen av Landskronas varumärke. Marknadsföringsmaterial ska harmonisera med varumärkesstrategin, kommunikationspolicyn och den grafiska profilen.

Den personliga kontakten och den öppna dialogen är det effektivaste sättet att kommunicera. Personlig kontakt och dialog ger möjligheter att ställa frågor och få svar, diskutera, förenkla, förklara, inspirera och lösa problem som ingen annan kommunikation klarar lika bra.

En viktig del i kommunikationsarbetet är att systematiskt utveckla mötesplatser och dialog med samtliga målgrupper och att planera för möten i det dagliga arbetet och vid specifika tillfällen. Chefer och ledare har ett uttalat ansvar att stimulera medarbetare till personliga möten och att utveckla relationer. Dessutom har de ett ansvar att utveckla medarbetarnas kunskap och kompetens även inom området information och kommunikation.

Landskrona stads webbplats www.landskrona.se ska ge kommunens invånare, besökare, företagare och massmedier en överblick över kommunens utbud av service och tjänster samt erbjuda möjlighet till dialog och insyn.

Webbplatsen är både ett nyhetsförmedlande och ett faktasamlade verktyg. Dessutom ska webbplatsen underlätta kontakter och förenkla vardagen för kommuninvånare och allmänhet.

Informationsutbudet ska ha en konsekvent struktur och vara organiserat efter användares behov, snarare än efter Landskrona stads verksamhet och organisation. En enkel och tydlig navigering och en väl fungerande sökmotor som tillfredsställer morgondagens krav och besökare ska också finnas.

För att få ett förtroende hos besökarna ska webbplatsen alltid vara uppdaterad, aktuell information snabbt åtkomlig och fungera som ett hjälpmedel in i Landskrona stads verksamhet och ansvarsområden.

Trycksaker och digitala versioner av tidningar, magasin, broschyrer, foldrar, informationsblad etc. är komplement till den muntliga och webb-baserade kommunikationen. Det är genom offensiv, planerad och samordnad muntlig och skriftlig kommunikation som vi uppnår bästa resultat.

Målgrupper

Landskronaborna är inte en homogen grupp och varje individ kan dessutom ha många olika roller att ta hänsyn till som exempelvis;

- skattebetalare med rätt till insyn, inflytande och delaktighet i Landskrona stads verksamhet och kommunala beslutsprocesser.
- brukare av Landskrona stads tjänster och service.
- Näringslivet och andra intressenter som befintliga företag, presumtiva företagare, företrädare för samhällsorgan, organisationer och föreningsliv.
- Media har en viktig uppgift som bidrar till kommunens transparens genom att granska Landskrona stads arbete. De har också en viktig roll i att förmedla nyheter från Landskrona stad till allmänheten.
- Besökare och presumtiva nya landskronabor.

Alla målgrupper är potentiella ambassadörer som medverkar till hur staden uppfattas och de ska bemötas utifrån vad som sägs i kommunikationspolicyn. Målgrupperna kan delas upp i specifika undergrupper utifrån ålder, förutsättningar, intressen och så vidare. På arbetsnätet finns guider till stöd för verksamheternas planering av kommunikationsinsatser utifrån bland annat olika målgrupper.

Tillgänglighet

En förutsättning för att uppfattas som offensiv är att det är lätt att komma i kontakt med tjänstemän och förtroendevalda och att information är lättillgänglig.

Telefon och e-post är snabba och direkta sätt att kommunicera. Många verksamheter använder också sociala medier som ett direkt sätt att kommunicera med sina målgrupper. De som tar kontakt med Landskrona stads anställda via telefon, sociala medier och e-post ska kunna förvänta sig att få svar inom kortast möjliga tid. Tillgänglighet blir ytterst också en fråga om anseende.

När vi blir kontaktade återkommer vi med svar eller besked så snabbt som möjligt. För e-post och sociala medier är riktlinjerna inom 24 timmar på vardagar och för fysiska brev inom fem arbetsdagar. Om svar inte omedelbart kan lämnas ska vi meddela avsändaren att informationen/frågan mottagits, vem som har ansvaret för handläggningen och när man kan räkna med att få svar.

Alla har ett gemensamt ansvar för att svara i telefon oavsett vems telefon det är och vi presenterar oss alltid med Landskrona stad och/eller enheten/arbetsplatsen och namn. Vi har ett gemensamt ansvar för dem som tar kontakt med oss. Det innebär att vi inte skickar personer vidare utan säkerställer alltid att korrekta kontakter skapas.

Vi utnyttjar de funktioner som finns i e-postverktyg och telefonsystem för kommuninvånarnas bästa. Talsvar och besked ska läsas in, vidarekoppling på både mail och telefon utnyttjas, out-of-officefunktionen i mailen och andra hjälpmedel för att underlätta för dem som kontaktar oss ska användas.

Som anställda uttrycker vi oss enkelt och begripligt och anpassar språk och innehåll efter individuell kommunikationsförmåga.

Medierelationer

Press, radio och TV har ett samhällsuppdrag att granska offentliga myndigheters verksamhet och har också en viktig opinionsbildande funktion. Vi ska arbeta aktivt för att stärka våra relationer med massmedia och skapa en ömsesidig förståelse, vilket bidrar till att öka kunskapen om Landskrona stad och våra verksamheter.

Relationerna med massmedia ska bygga på samma kännetecken som Landskrona stads övriga kommunikation. Vi är offensiva i vårt arbete med media. Det betyder att vi ska vara tidigt ute med nyheter och att vi ska planera vår information samordnat internt och externt. Det betyder också att vi själva berättar om felaktigheter och misstag som har påverkan på verksamheten. Förfrågningar från journalister ska besvaras snabbt och korrekt.

Mass medias representanter ska uppleva att det är enkelt att komma i kontakt med Landskrona stad och att de möts av en öppen och serviceinriktad attityd. Relationen till massmedia ska präglas av förtroende och ömsesidig respekt.

Verksamhetsansvariga har ett särskilt ansvar att möta och uttala sig i media, eller att informera sina medarbetare om vem som istället ska företräda verksamheten gentemot massmedia då behovet uppstår.

Som anställd har du alltid rätt att uttala dig i massmedia. Det ska framgå om du uttalar dig som privatperson eller som representant för arbetsgivaren. När du som anställd uttalar dig å Landskrona stads vägnar är det viktigt att tänka på att

- du uttalar dig som fackman inom eget ansvarsområde
- du tar hänsyn till eventuell sekretess
- det framgår i vilken roll du uttalar dig
- du uttalar dig på verksamhetens vägnar och undviker generella, svepande eller värdeladdade omdömen
- du tonar ner partsintressen och tar ansvar för helheten
- du så långt som möjligt informerar alla som berörs av den exponering som kan komma

Ingen anställd är skyldig att yttra sig offentligt. För att inte felaktig fakta ska förmedlas hänvisar du till den person som är ansvarig för den aktuella frågan om du inte själv kan svara, eller ber att få återkomma med korrekta uppgifter och ansvarig tjänsteman. Som anställd är du välkommen att kontakta kommunikationsenheten för råd och stöd i din kontakt med media.

Viktigt att känna till i kontakt med media

Enligt Ordningslagen (1993:1617) utgör inte en myndighets lokaler en plats där allmänheten, till exempel journalister, har rätt att vistas fritt. Däremot har allmänheten rätt att besöka myndigheter på bestämda tider. Exempelvis får allmänheten inte röra sig fritt på en skola men möjligheten att komma till en förevisad plats vissa timmar på dagen, så som en expedition, ska finnas.

Landskrona stads kommunikation med allmänheten regleras av olika lagar och principer. Under avsnittet Lagar som styr vår kommunikation kan du läsa mer om detta.

Ansvar

Landskrona stad är en politiskt styrd organisation. Politikernas uppgift är att driva politik och fatta beslut. Tjänstemännens uppgift är att verkställa och informera om de politiska besluten och intentionerna.

Kommunfullmäktige och kommunstyrelse

Kommunfullmäktige fastställer och beslutar i policyfrågor. Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågor i Landskrona stad.

Kommunikationsenheten

Kommunens ledning är ytterst ansvarig för den strategiska samordningen av kommunikationsarbetet. För att säkerställa att utvecklingen av kommunikations- och varumärkesarbetet går i enlighet med de policys och planer som är antagna finns en kommunikationsenhet inom avdelningen för tillväxt och näringsliv med ansvar för de strategiska kommunikationsfrågorna i Landskrona stad.

Enheten arbetar självständigt utifrån politiskt fattade beslut, och ska samordna, påverka, förankra och driva utvecklingen av informations- och kommunikationsarbetet inom staden.

Förvaltning, nämnder och kommunala bolag

Kommunikation ska ingå som en naturlig del i ledaransvaret. Nämnder, chefer och verkställande direktörer har ansvar för att kommunikationen fungerar i sin verksamhet. Det innebär att se till att en verklig dialog finns mellan ledning och medarbetare samt mellan medarbetare och olika enheter.

För ledare finns även ansvar för att medarbetarna får kunskap och information om sin roll i Landskrona stads totala verksamhet och underlättar kommunikationen mellan förvaltningarna och med de kommunala bolagen. Att översätta övergripande information till lokala förhållanden och göra sammanhangen förståliga är också ett ledaransvar.

Landskrona stad strävar efter att lämna information till anställda om viktiga beslut och förändringar som rör den egna verksamheten innan den når externa målgrupper. Om medarbetare först känner till mål, planer och beslut kan de med större trovärdighet lämna enhetlig och korrekt information till kommuninvånarna.

Alla anställda i Landskrona stad har ett ansvar för att skapa god kommunikation och dialog. Det betyder att du som anställd har ett ansvar och en skyldighet att hämta och lämna den information som krävs för att få en väl fungerande verksamhet och en god arbetsmiljö.

Politiska partier

Politiska partier ansvarar för sin egen information och informationsspridning.

Grafisk profil

Landskrona stads grafiska profil är styrande för all produktion av informations- och kommunikationsmaterial, såväl tryckt som elektronisk.

Kommunikationsenheten ansvarar för att den grafiska profilen revideras vid behov.

Den grafiska profilen finns att läsa på Landskrona stads arbetsnät.

Kommunikation vid extraordinär händelse

Som en del av kommunens krisarbete finns en plan som beskriver hur kommunikationsinsatserna ska samordnas vid en extraordinär händelse och/eller svår påfrestning i Landskrona stad.

Ledningsplanen är avsedd att tillämpas när staden måste övergå i en anpassad organisation på grund av en extraordinär händelse och/eller svår påfrestning.

Lagar som styr vår kommunikation

Landskrona stads kommunikation med kommuninvånare och allmänhet regleras av olika lagar och principer. Offentlighets- och sekretesslagen, förvaltningslagen, personuppgiftslagen (PUL) och offentlighetsprincipen är de viktigaste.

Offentlighets- och sekretesslagen innehåller bestämmelser om myndigheters och vissa andra organs handläggning vid registrering, utlämnande och övrig hantering av allmänna handlingar. Lagen innehåller bestämmelser om tystnadsplikt i det allmänna verksamheten och om förbud att lämna ut allmänna handlingar. Bestämmelserna kring sekretess avser förbud att röja uppgift, vare sig detta sker muntligen, genom utlämnande av allmän handling eller på något annat sätt. Förbudet gäller för myndighet där uppgiften är sekretessbelagd samt för person som genom anställning, uppdrag eller liknande hos det allmänna har fått kännedom om uppgiften.

Bestämmelserna innebär begränsningar i yttrandefriheten enligt regeringsformen, begränsningar i den rätt att ta del av allmänna handlingar som följer av tryckfrihetsförordningen samt, i vissa särskilt angivna fall, även begränsningar i den rätt att meddela och offentliggöra uppgifter som följer av tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen.

Förvaltningslagen reglerar bland annat myndigheters handläggning av ärenden och deras serviceskyldighet gentemot medborgarna.

Lagen innebär bland annat att varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområden. Hjälp ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndigheternas verksamhet. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt. Myndigheter ska också vara tillgängliga för allmänheten i så stor utsträckning som möjligt. Finns särskilda besöks- eller telefontider ska allmänheten informeras om dessa på ett lämpligt sätt. I förvaltningslagen anges också att ärenden som omfattar enskilda ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt, utan att rättssäkerheten eftersätts.

Personuppgiftslagens (PUL) gäller för sådan behandling av personuppgifter som helt eller delvis görs med hjälp av datorer. Syftet med PUL är att hindra att den personliga integriteten kränks genom behandling av personuppgifter. Med personuppgift menas: "all slags information som direkt eller indirekt kan hänföra till en fysisk person som är i livet". För att förhindra sådana kränkningar ställer lagen upp en rad krav som måste vara uppfyllda för att en behandling ska få genomföras.

Lagen gäller också för annan behandling av personuppgifter, om dessa ingår i eller är avsedda att ingå i en strukturerad samling av personuppgifter som är tillgängliga för sökning eller sammanställning enligt särskilda kriterier (så kallat manuellt sökregister). Personuppgifter får behandlas bara om den registrerade har samtyckt till detta eller om det är nödvändigt med hänsyn till vissa i lagen angivna förutsättningar.

Informationsplikt gäller vid all behandling av personuppgifter och den som registrerar en personuppgift är skyldig att informera den berörda personen om detta. Informationskyldigheten kan begränsas av regler om sekretess och tystnadsplikt.

Tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen är överordnade personuppgiftslagen. Detta innebär att bestämmelserna i personuppgiftslagen inte ska tillämpas på ett sådant sätt att de skulle kunna inskränka offentlighetsprincipen eller strida mot bestämmelserna om tryck- och yttrandefrihet.

Offentlighetsprincipen är en del av tryckfrihetsförordningen och innebär att allmänheten och massmedier ska ha insyn i statens och kommuners verksamhet. Offentlighetsprincipen kan komma till uttryck på olika sätt:

- **Yttrande- och informationsfrihet** innebär att varje medborgare ska kunna förmedla information och uttrycka sina tankar, åsikter och känslor, i tal, skrift, bild eller på annat sätt. Det innebär att du som arbetar i Landskrona stad har rätt att berätta vad du vet för utomstående, förutsatt att det inte bryter mot tystnadsplikt och sekretess.
- **Meddelarfrihet** kompletterar yttrande- och informationsfriheten. Den innehåller regler som i viss mån gör det möjligt för anställda inom offentlig verksamhet att lämna uppgifter till massmedier för publicering. Denna rättighet gäller i viss utsträckning även sekretessbelagda handlingar. Det finns kvalificerade tystnadsplikter som går före meddelarfriheten. I slutet av varje kapitel av offentlighets- och sekretesslagen (OSL) anges för vilka paragrafer meddelarfrihet inte gäller och i 44 kap. OSL anges generella undantag för viss typ av uppgifter som inte heller omfattas av meddelarfrihet. Ta hjälp av juridiska enheten om du känner dig osäker.

Meddelarfriheten kompletteras med ett förbud att efterforska källa, som innebär att arbetsgivaren inte får undersöka de anställdas kontakter med massmedier, samt ett förbud att röja källa, som innebär att massmedierna inte får avslöja källan om denna vill vara anonym.

- **Handlingsoffentligheten**
I princip har alla rätt att söka, läsa, skriva av och diskutera allmänna handlingar. Alla myndigheter har informationsskyldighet, vilket innebär att de är skyldiga att utan dröjsmål lämna ut allmänna handlingar till den som begär det. Rätten att ta del av handlingar begränsas dock på två sätt:
 - Allmänheten har bara rätt att läsa sådana handlingar som betecknas som allmänna handlingar.
 - En del allmänna handlingar är hemliga och därmed skyddade enligt offentlighets- och sekretesslagen. Syftet med en hemlig handling kan exempelvis vara att skydda en enskild persons integritet.

En handling är allmän om den är inkommen till eller upprättad hos myndigheten. Med inkommande menas att myndigheten har fått handlingen via post, e-post eller på annat vis. Med upprättad menas att handlingen är färdigställd eller expedierad eller på annat sätt slutbehandlad. Till exempel har beslutats av ett politiskt organ eller skickats till annan myndighet, enskild person eller massmedier.

En myndighet kan vägra att lämna ut en allmän handling om det finns stöd för detta i offentlighets- och sekretesslagen.

Bilaga 1. Riktlinjer för sociala medier

Dessa riktlinjer har tagits fram i enlighet med e-delegationens riktlinjer för myndigheters närvaro på sociala medier. Samtliga anställda som arbetar med sociala medier ska även läsa e-delegationens riktlinjer som en fördjupning till denna policy. Dessa finns på arbetsnätet eller på e-delegationens hemsida.

Sociala medier är en viktig del av Landskrona stads kommunikation både på kommungemensam nivå och på förvaltningsnivå och ska hanteras lika professionellt som andra kanaler. Samordning av Landskrona stads närvaro i sociala medier bidrar till att stärka vårt varumärke.

Sociala medier ska hanteras i enlighet med personuppgiftslagen, offentlighetsprincipen, offentlighets- och sekretesslagen, lagen om elektroniska anslagstavlor samt bestämmelser om arkivering.

Kommunikationsenheten har ansvaret för att reglerna efterföljs, att revidera riktlinjerna samt för att upprätta och underhålla en förteckning över inrapporterat deltagande i sociala medier.

Viktigt att veta innan du startar en sida på ett socialt medie

Beslut om vem eller vilka som får använda sociala medier i tjänsteutövningen bör tas av respektive förvaltningschef. Denne kan också delegera beslutet till mellanchefer, exempelvis så att rektorer har möjlighet att besluta om sociala medier på aktuell skola. Biträdande stadsdirektör beslutar i dessa frågor vad gäller stadsledningskontoret och kommungemensam närvaro på sociala medier.

Det är linjeföraren som är ytterst ansvarig för de sociala medier som skapas inom den egna verksamheten.

Den tjänsteman som utsetts att använda sociala medier i sin tjänsteutövning ska se till att mediet hanteras på ett bra sätt och i enlighet med följande krav och rutiner. Vid ansvarig tjänstemans frånvaro ska ersättare finnas utsedd. Därför måste ett socialt medium alltid ha minst två administratörer som kan sköta sidan.

Anställda bör inte uttala sig för Landskrona stads räkning i sina privata konton. Dels då det ska vara tydligt för enskilda när Landskrona stad som organisation uttalar sig, dels då det kan försvåra vår skyldighet att hantera allmänna handlingar och iaktta spårbarhetskrav.

Krav för sidor och platser på internet som administreras av staden

1. Det är viktigt att det finns en central kunskap om vilka kanaler Landskrona stads verksamheter använder. Förekomsten av webbplatser och deltagande i sociala medier ska därför rapporteras till ansvarig på kommunikationsenheten. Rapporten ska innehålla kontakt- och inloggningsuppgifter till mediet samt en plan för hur det sociala mediet ska användas, se bilaga 1.
2. Innehållet ska utgå ifrån kommunikationspolicyns principer och krav för kommunikation.
3. Synpunkter och kommentarer ska besvaras snabbt, korrekt och gärna med ett personligt tilltal inom 24 timmar på vardagar.
4. Inlägg som kommentarer, synpunkter eller svar som kan antas strida mot gällande lagstiftning, direktiv och/eller policydokument ska skyndsamt avpubliceras.

ras eller raderas. Inläggen får inte innehålla:

- förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden eller andra trakasserier
- olovliga våldsskildringar eller pornografi
- uppmaningar till brott eller utgöra annan brottslig verksamhet
- olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- svordomar eller obscena ord
- kommersiella budskap eller reklam
- handlingar och uppgifter som omfattas av sekretess
- känslig information om enskilda personer

Innan radering sker ska innehållet i meddelandet samt information om dess avsändare sparas. Såväl avpublicerad som raderad kommunikation ska bevaras och hållas ordnad.

5. Bevakning av aktuella sidor och platser ska ske dagligen på vardagar av den eller de som utsetts till administratör för sidan.
6. Enskilda ska tydligt se att det är Landskrona stad som kommunicerar och är juridiskt ansvarig för sidan, bland annat då kommentarer och inlägg på sidor som ägs av Landskrona stad blir allmänna handlingar. Därför ska även sociala medier följa den grafiska profilen i så stor utsträckningen det är möjligt.
7. Obligatorisk information på Landskrona stads Facebook-sidor och i den mån det går på övriga sociala medier är:
 - att Landskrona stad och verksamheten XX ansvarar för sidan
 - vilka medarbetare som publicerar information på sidan
 - vilken typ av information som finns på sidan
 - e-postadress och telefonnummer dit man kan vända sig vid frågor om sidans innehåll
 - vilket innehåll som inte tillåts på sidan och därmed tas bort (se punkt 4 ovan)
 - vilken inkommen information som kan komma att bevaras och diarieföras
8. Vid publicering av bilder ska såväl upphovsrätter som personuppgiftslagen respekteras.
9. Använd säkra lösenord. Minst åtta tecken, blanda stora och små bokstäver, siffror och symboler.

Rutiner för diarieföring av sociala medier

- Information och kommentarer från allmänheten som inkommer efter att verksamheten efterfrågat detta på sociala medier ska bevaras för diarieföring.
- Inlägg från allmänheten som kan tillföra ett pågående ärende ny information ska diarieföras.
- Inlägg från allmänheten som innehåller synpunkter på Landskrona stads verksamheter ska diarieföras om de inte kan gallras enligt med Landskrona stads gallringsbestämmelser.
- Inlägg från utomstående som innehåller sekretessbelagda uppgifter ska tas bort från mediet och tas om hand för registrering/diarieföring.

Ett ärende som skickas till registrator för diarieföring ska innehålla:

- Rubrik som säger vad ärendet handlar om
- Hela dialogen med frågor och svar
- Datum
- Att ärendet inkom via sociala medier

Rutiner för allmänna handlingar och bevarande av sociala medier

- För inlägg som ej får förekomma på sociala medier, se punkten 4 ovan.
- Aktuella sidor och platser är att betrakta som allmänna handlingar. De ska hållas ordnade på sådant sätt att det lätt kan fastställas om handlingarna har kommit in eller upprättats hos staden. Inlägg ska vara strukturerade så att de är lätt sökbara. Dessa krav anses i regel vara uppfyllda av det sociala mediet i sig.
- Begäran om att få ut handlingar ska behandlas skyndsamt.
- Innehåll med olagligt eller oönskat innehåll ska skyndsamt sparas till ny databärare i annat elektroniskt format för att sedan raderas från det sociala mediet. Se punkt 4.
- Gallring, förstörande av handlingar, ska i övrigt ske i enlighet med stadens gallringsbestämmelser. Administratören för aktuell sida ansvarar för att bedöma vilka handlingar som ska diarieföras och gallras.
- En stillbild ska tas av det sociala mediet en gång i kvartalet för bevaring.
- När ett socialt medium ska avslutas ska detta meddelas minst tio dagar innan i det aktuella mediet. Administratören ansvarar för att innehåll i det sociala mediet sparas till ny databärare i elektronisk form och skickar sedan detta till ansvarig på kommunikationsenheten för arkivering.

Rutiner för enskilda ärenden

- Kommunikation som inleder ett ärende som rör enskilda personers ekonomiska eller personliga förhållanden, eller som avser ett sådant pågående ärende, ska styras bort från det sociala mediet.

Bilaga 1.1 Förslag på plan för sociala medier

Det måste finnas en tydlig plan på varför vi ska använda ett specifikt socialt medium och hur vi planerar att använda det. Planen ska innehålla följande rubriker och svara på frågorna under dessa. Planen ska vara cirka en A4. Varje socialt media ni använder ska ha en egen specifik plan. Planen skickas till kommunikationsenheten i Landskrona stad.

1. Inledning

Vilket socialt media har ni valt?

2. Syfte

Vad har ni för syfte med närvaron på det sociala mediet?

3. Åtgärder

När tänker ni starta? Hur ofta ska ni uppdatera? Vilka målgrupper har ni? Vad ska ni använda mediet till?

4. Ansvar och struktur

Vem är ansvarig? Vem är ansvarig om den huvudansvariga är borta? Vem får göra vad? Är det bara den som är ansvarig som får posta uppdateringar osv. eller får fler göra det? Hur svarar ni?

Förslag på struktur

Ansvarig ska säkerställa:

- Att reglerna i detta dokument följs
- Att bevaka inlägg, svara på dessa och vid behov delegera ut uppgiften att svara på frågor som rör specifika ansvarsområden
- Övergripande struktur och ändringar på aktuella sidor (flikar, boxar etc)
- Tillägg av nya appar och ändringar i befintliga appar
- Texter under Info och liknande fält
- Oförutsedda händelser på det sociala mediet
- Att spara och avsluta det sociala mediet enligt rådande gallringsbeslut och bestämmelser om arkivering, samt meddela detta till kommunikationsenheten.

Alla administratörer får:

- Posta nya statusuppdateringar
- Posta länkar och bilder
- Starta nya diskussionsämnen

Alla får (och bör):

- Maila till/prata med ansvarig om förslag på ändringar och tillägg i ovanstående.



LANDSKRONA STAD

Kommunikationsenheten, stadsledningskontoret