

## Informations- och kommunikationspolicy

---

**Fastställt av: Kommunfullmäktige**

**Datum: 2017-02-16, § 13**

**För revidering ansvarar: Kommunstyrelsen**

**För eventuell uppföljning och tidplan ansvarar:**

**Dokumentet gäller för: Alla nämnder och förvaltningar**

## Innehåll

Inledning.....	3
Fastställande av informations- och kommunikationspolicy .....	3
Ansvar och organisation .....	3
Kommunikation en strategisk fråga för Sotenäs kommun .....	4
Förhållningssätt i informations- och kommunikationsarbetet .....	4
Sakligt, korrekt och väl underbyggt .....	4
Lättillgängligt .....	4
Jämlig kommunikation .....	5
Enhetligt utformat.....	5
Kommunicera kriser.....	5
Hemsidan – <a href="http://www.sotenas.se">www.sotenas.se</a> .....	6
Sociala medier .....	6
Medierelationer.....	6
Mediernas roll.....	6
Lagar som reglerar kommunikationsarbetet .....	6
Förvaltningslagen och serviceskyldigheten .....	6
Offentlighets- och sekretesslagen .....	6
Personuppgiftslagen .....	7
Yttrandefrihetsgrundlagen .....	7
Bilaga 1. Policy och rutiner för hemsida och intranät .....	8
Bilaga 2. Policy och rutiner för sociala medier .....	12
Bilaga 3. Kriskommunikationsplan .....	21

## Inledning

Den kommunala verksamheten i Sotenäs kommun är till för dess invånare, besökare, företag och föreningar, de som lever och verkar i kommunen.

Kvalificerad och kontinuerlig information och kommunikation skapar goda betingelser för ett allsidigt och vitalt åsiktsutbyte. Det ger också goda möjligheter till insyn, delaktighet och påverkan i den kommunala verksamheten.

Sotenäs kommun ska vara generös med information och kommunicera med allmänheten i många olika kanaler. Information är i många sammanhang också marknadsföring av kommunen. Snabb och korrekt information och kommunikation ger ett positivt intryck av Sotenäs, vilket är mycket viktigt för kommunens framtida utveckling.

Kommunikationspolicyn anger ett antal huvudregler som allt kommunikationsarbete inom och utom organisationen bygger på, men även riktlinjer som är specifika för just Sotenäs kommun.

## Fastställande av informations- och kommunikationspolicy

Kommunfullmäktige fastställer varje ny mandatperiod en informations- och kommunikationspolicy för Sotenäs kommun.

Övriga revideringar av informations- och kommunikationspolicyn under mandatperioden delegeras till kommunstyrelsen för fastställelse.

## Ansvar och organisation

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunens information. Detta gäller främst policyfrågor, övergripande politiska beslut och frågor som rör hela organisationen.

Nämnderna, förvaltningarna och kommunstyrelsens enheter är alla ansvariga för kommunikationen inom sina respektive områden. De medarbetare inom förvaltningen som har verksamhetsansvar har även kommunikationsansvar. Ytterst ansvarig är förvaltnings- respektive enhetschef.

Varje chef har kommunikationsansvar gentemot sina medarbetare och varje medarbetare har rätt att få den information som krävs för att kunna utföra sitt arbete på bästa sätt. En välinformerad medarbetare känner delaktighet, motivation och ansvar i sitt uppdrag.

Medarbetarna inom Sotenäs kommun har en viktig roll som kunskapsbärare, marknadsförare och som kommunens ansikte utåt. Varje enskild medarbetare ansvarar själv för att söka och ta del av den information som krävs för att kunna genomföra ett bra arbete. Allmän intern information finns på Sotenäs kommuns intranät, SoteNet. Se bilaga 2 – Policy och rutiner för sociala medier.

Kommunens kommunikationsenhet ska utveckla kommunens övergripande kommunikationsarbete och underlätta för både chefer och medarbetare att få ta del av information. Kommunikationsansvarig kan också fungera som stöd för enskilda verksamheter i olika informationsfrågor.

Kommunens bolag har enligt aktiebolagslagen eget ansvar för verksamheten utifrån de direktiv som ägaren anger.

## **Kommunikation en strategisk fråga för Sotenäs kommun**

Kommunikation ger kunskap, kraft och skapar dialog och engagemang. Behovet av information ska beaktas i all kommunal verksamhet. Ju tidigare information ges, desto större möjligheter får invånarna att utnyttja sina demokratiska rättigheter att påverka beslut och verksamhet. För att förvalta det demokratiska uppdraget, skapa förtroende för verksamheten och därigenom säkra den folkliga förankringen är det viktigt att tänka på informations och kommunikationsaspekten både som tjänsteman och förtroendevald.

## **Förhållningssätt i informations- och kommunikationsarbetet**

### **Sakligt, korrekt och väl underbyggt**

Det är viktigt att tänka på att den som informerar eller kommunicerar med enskilda personer eller grupper om kommunala angelägenheter ska vara öppen, saklig och korrekt. Öppenhet är viktigt i allt informations- och kommunikationsarbete. Information som publiceras ska ha en tydlig avsändare, så att mottagaren förstår att det är Sotenäs kommun som är avsändare för informationen.

### **Lättillgängligt**

Lättillgänglig och begriplig information ska ges invånarna, besökare, andra berörda, företag och organisationer kunskap om sina rättigheter och skyldigheter. Information är också en viktig del i den demokratiska processen. Information är en färskvara och ska därför ges så snabbt som möjligt, i synnerhet i krissituationer.

Vid information i en fråga är det viktigt att vara beredd på att kommunicera om den. För att verksamheten ska fungera väl är det viktigt att anställda känner till planer och beslut och har möjlighet att hålla sig informerade i frågor som rör dennes arbete.

Det ska vara lätt att söka och få information om Sotenäs kommun och att kunna kommunicera med någon anställd eller politiker. När kommunen informerar ska alltid en tydlig avsändare och kontaktperson med telefonnummer och/eller e-postadress vara tydligt angiven.

Efterfrågad information ska utan onödiga fördröjningar lämnas ut. Undantag görs bland annat för uppgifter som rör personliga förhållanden och annat som regleras i Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) samt för vissa typer av arbetsmaterial.

## Jämlik kommunikation

Språket och budskapet i kommunens kommunikationskanaler ska vara lättförståeligt och tydligt. Funktionshinder eller etnisk bakgrund skall inte vara ett hinder för människor att ta del av kommunens information eller för att kunna kommunicera med kommunen. Kommunens kommunikation ska också vara inkluderande. Det handlar om att använda jämställdhet och jämlikhet för hur kommunen ser och framställer människor.

Kommunen ska beskriva och porträttera människor utan att producera och förstärka fördomar och normer. Genom att kommunicera jämlikt får kommunen en mer gedigen och heltäckande representation av alla invånare.

Att kommunicera jämlikt kan till exempel vara att framställa människor med en funktionsnedsättning på bilder eller i texter som inte handlar om funktionsnedsättning. På så sätt undviker vi att skapa uppfattningar om personer med funktionsnedsättningar som annorlunda och avvikande.

## Enhetligt utformat

All skriftlig information ska utformas på ett enhetligt sätt för att det tydligt ska synas att Sotenäs kommun är avsändare. Varje producent av skriftlig kommunal information, såväl tryckt som elektronisk, är skyldig att följa Sotenäs kommuns grafiska profil. Fördelarna med en gemensam grafisk profil är att ett samlat och professionellt yttre skapar en positiv helhetsbild av kommunen. Det gör också att det klart och tydligt framgår att det är Sotenäs kommun som är avsändare vilket ger förtroende för kommunens verksamhet. Det skapar också en igenkänningsfaktor och är en del i kommunens varumärke.

Undantag från den grafiska profilen kan bara göras när Sotenäs kommun producerar skriftligt material i samarbete med andra kommuner eller samarbetspartners.

Vid tveksamheter som rör den praktiska användningen av profilen, kontakta alltid kommunikationsansvarig för rådgivning.

## Kommunicera kriser

Sotenäs kommuns primära kommunikationskanal med kommuninvånarna är [sotenas.se](http://sotenas.se) och det ska också vara den främsta platsen för att förmedla krisinformation. Men, det effektivaste sättet att nå ut med ett budskap till många vid kris är via sociala medier som Facebook. Som ett komplement till webbplats, radio, tv och tidningar bör därför även denna kanal användas.

Det finns en kriskommunikationsplan, se bilaga 3, som hanterar kommunens beredskap och organisation vid en extraordinära händelse samt höjd beredskap.

Kriskommunikationsplanen ligger som bilaga i ”Ledningsplanen vid extraordinära händelser.”

## Hemsidan – [www.sotenas.se](http://www.sotenas.se)

De principer som gäller för vårt övriga informationsarbete, ska gälla även för hemsidan. Det innebär att informationen ska vara korrekt, aktuell och lättläst. Den ska följa det utseende vårt tryckta material har med vapnets uppställning, typsnitt och färger.

Syftet med hemsidan är att bättre sprida information om den kommunala verksamheten. Den ska ses som en grundbult i kommunikationsarbetet och med möjlighet att nå nya grupper av kommuninvånare. Se bilaga 1. Policy och rutiner för hemsida och intranät.

## Sociala medier

Se bilaga 2. Policy och rutiner för sociala medier.

## Medierelationer

### Mediernas roll

Medierna spelar en viktig roll i den kommunala demokratin. Medierna är förmedlare av information, opinionsbildare och inte minst kritiska granskare av den kommunala verksamheten. Kontakterna med media ska präglas av största möjliga öppenhet. Det är viktigt att media snabbt kan komma i kontakt med den medarbetare som har ansvar och kompetens i sakfrågan.

Yttrandefriheten ger alla rätt att i tal, skrift, bild eller på annat sätt meddela upplysningar samt uttrycka tankar, åsikter och känslor.

Meddelarfriheten ger dessutom anställda i förvaltningar en lagstadgad rätt att kontakta media och efterforskningar om vem som lämnat informationen får inte förekomma.

## Lagar som reglerar kommunikationsarbetet

### Förvaltningslagen och serviceskyldigheten

För alla myndigheter gäller en allmän serviceskyldighet gentemot allmänheten, 4 § förvaltningslagen.

Den innebär att kommunen ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör kommunens verksamhetsområde. Hjälp ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art och den enskildes behov av hjälp.

Frågor ska besvaras från enskilda så snart som möjligt och hänvisning ska ges om någon av misstag har vänt sig till fel myndighet.

### Offentlighets- och sekretesslagen

Inlägg som innehåller sekretessbelagd information får inte förekomma i sociala medier.

Om personer som kommunicerar med Sotenäs kommun i sociala medier tar upp frågor som är av känslig eller till och med sekretessbelagd karaktär ska konversationen avbrytas. Inlägget ska raderas och konversationen istället överföras till traditionell ärendehantering för vidare handläggning. Sociala medier är inte lämpliga forum för

kommunikation inom verksamhetsområden där det förekommer mycket sekretessbelagd information, till exempel inom socialtjänsten eller vård- och omsorg.

### **Personuppgiftslagen**

Personuppgiftslagen syftar till att värna om den personliga integriteten. PUL förbjuder att namn och andra personuppgifter i såväl text och bild läggs ut på Internet, om inte berörd person gett sitt samtycke skriftligt eller muntligt. Undantag görs för namnuppgifter som publiceras i enbart litterära, konstnärliga eller journalistiska sammanhang.

Ostrukturerat material t.ex. publicering av personuppgifter i löpande text på en webbsida, får publiceras av kommunen så länge det inte kränker den enskildes integritet. Man kan hantera PuL genom ett samtycke, till exempel publicering av foton på personer. (Datainspektionen 2011)

Sveriges grundlag, det vill säga tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen, är överordnade PUL. Detta innebär att bestämmelserna i PUL inte gäller om de skulle strida mot myndighets skyldighet att lämna ut allmänna handlingar. Undantag är handlingar som är sekretessbelagda.

### **Yttrandefrihetsgrundlagen**

Anställda hos myndigheter har rätt till samma yttrandefrihet som andra medborgare (2 kap. 1 § 1 regeringsformen, RF).

Det betyder att en anställd i Sotenäs kommun har rätt att fritt uttrycka tankar, åsikter och känslor. Men rättigheten begränsas av sekretess och tystnadsplikt.

Arbetsgivaren är också förbjuden att efterforska vem som har yttrat sig i en speciell fråga och får inte avskräcka en anställd från att yttra sig genom kritik eller bestraffningar. Men, den anställda har samtidigt lojalitetsplikt vilket innebär att utföra sitt arbete enligt arbetsgivarens instruktioner.

## **Bilaga 1. Policy och rutiner för hemsida och intranät**

### **Policy och rutiner för hemsidan och intranät**

---

**Fastställt av: Kommunfullmäktige**

**Datum: 2017-02-16, § 13**

**För revidering ansvarar: Kommunstyrelsen**

**För eventuell uppföljning och tidplan ansvarar:**

**Dokumentet gäller för: Alla nämnder och förvaltningar**



## Innehållsförteckning

Bakgrund .....	10
Grundläggande principer .....	10
IT-enheten.....	10
Arkivarie.....	10
Samtliga förvaltningar och Sotenäsbostäder .....	10
Ansvarsfördelning .....	10
Kommunstyrelsen.....	10
IT-gruppen.....	10
Kommunchef .....	10
Webbredaktör/informationsansvarig .....	11

## Bakgrund

Hösten 1996 startade inom kommunstyrelsekontoret de första funderingarna på att skapa en officiell hemsida för Sotenäs kommun på Internet. I december gjordes en första version, som skapades snabbt för att tillgodogöra kommunen den PR som gavs genom Konsumentverkets undersökning om billigt boende.

## Grundläggande principer

Hemsidan ska ingå som en del i kommunens information. Informationen riktar sig främst till kommuninvånarna men också till andra med intresse för Sotenäs. Syftet med hemsidan är att bättre sprida information om den kommunala verksamheten.

De principer som gäller för vårt övriga informationsarbete, ska gälla även för hemsidan. Det innebär att informationen ska vara korrekt, aktuell och lättläst. Den ska också följa kommunens grafiska profil.

## IT-enheten

Teknikansvar (tekniska förutsättningar och serverplats) samt säkerhetsansvar (för att sidan ej kan förändras av obehöriga).

## Arkivarie

Arkivansvar (att hemsidan regelbundet arkiveras).

## Samtliga förvaltningar och Sotenäsbostäder

Ansvarar för det material som lämnas till hemsidan och för att detta är korrekt och aktuellt. Ansvarar för att lämna uppdateringar för det egna materialet till kommunledningskontorets berednings/informationsavdelning.

För många dokument anges namn på kontaktperson med telefonnummer och e-postadress. Dessa kontaktpersoner har ett särskilt ansvar för att till berednings/informationsavdelningen lämna uppdateringar av materialet.

## Ansvarsfördelning

Kommunstyrelsen, ansvarar för kommunens centrala informationsverksamhet. Ansvarsfördelningen för hemsidan bör så långt som möjligt följa det övriga informationsarbetet:

### Kommunstyrelsen

Politiskt ansvarig nämnd.

### IT-gruppen

Ansvarar för den strategiska utvecklingen.

### Kommunchef

Övergripande ansvarig. ”Ansvarig utgivare”.

**Kommunikationsansvarig/webbredaktörer**

Samordningsansvar.

Övergripande ansvar för uppläggning, innehåll, kvalitet, aktualitet, uppdateringar.

Samlar in och bearbetar material från övrig kommunal verksamhet.

Ansvarar för layout och sidornas utseende.

Systemansvar (web-master), uppläggning av länkar och länkstruktur

## **Bilaga 2. Policy och rutiner för sociala medier**

### **Policy och rutiner för sociala medier**

---

**Fastställt av: Kommunfullmäktige**

**Datum: 2017-02-17, § 13**

**För revidering ansvarar: Kommunstyrelsen**

**För eventuell uppföljning och tidplan ansvarar:**

**Dokumentet gäller för: Alla nämnder och förvaltningar**

## Innehåll

Inledning .....	14
Vad är sociala medier? .....	14
Möjligheter med sociala medier .....	15
Policy .....	15
Skapa dialog .....	15
Marknadsföra kommunen .....	15
Omvärldsbevaka .....	15
Kommunicera kriser .....	15
Rutiner .....	16
Öppna ett konto .....	16
Tala om vem du är .....	17
Lyssna, svara snabbt och sätt dialogen i centrum.....	17
På vår Facebook-sida får anställda och användare inte: .....	18
Avsluta ett konto .....	18
Ansvar.....	16
Förhållningssätt.....	17
Användning av sociala medier på konton som inte ägs av Sotenäs kommun .....	18
Diarieföring .....	19
Mät och utvärdera .....	18
Lagar som styr .....	19
Referenser: .....	19



## Inledning

Det ska vara enkelt att kommunicera med Sotenäs kommun. Sociala medier innefattar olika medskapande kanaler för dialog med kommuninvånarna och används som komplement till webbsida, telefon och e-post.

Sotenäs kommun ska använda sociala medier för dialog, marknadsföring, relationsskapande, omvärldsbevakning och kriskommunikation. Rutinerna beskriver ansvar, förhållningssätt och hur inlägg hanteras.

## Vad är sociala medier?

Kommunikationskanalerna blir fler och mer användarstyrda. Det är mottagarna själva som bestämmer vad de vill läsa och var.

- Webbplatser med länkar, chatt och kommentarsfält
- Facebook, Instagram, Twitter och YouTube är några exempel
- Bloggar
- Wikier där användarna hjälps åt att skapa innehållet

## Möjligheter med sociala medier

- Skapa dialog, förståelse, relationer och delaktighet
- Marknadsföra kommunen, dess verksamheter och tjänster
- Öka servicen
- Fråga efter synpunkter och svara på frågor
- Minska trycket på andra kanaler (färre telefonsamtal)
- Utöka nätverket med nya målgrupper
- Målgruppsanpassa kommunikationen
- Rekrytera nya medarbetare
- Tidigt fånga upp konflikter på den ”digitala skolgården” (se sid. 3)

## Policy

Sotenäs kommun ska använda sociala medier för att:

### Skapa dialog

Sociala medier kan användas för att skapa relation och utveckla dialogen med kommuninvånarna. De kan generera idéer som kan förbättra verksamheten och kommunens tjänster. Det möjliggör också en närmare och mer direkt dialog med framför allt de unga i Sotenäs kommun.

### Marknadsföra kommunen

Användandet av sociala medier ger en möjlighet att bredda nätverket och sprida kommunens budskap i fler kanaler och till nya målgrupper. (Jens F Jensen, 2011) Det är ett kostnadsfritt sätt att marknadsföra kommunen, dess verksamhet och tjänster, vilket bidrar till ett stärkt varumärke. Sotenäs kommun behöver marknadsföras på fler och mer innovativa arenor.

### Omvärldsbevaka

Sociala medier är ett effektivt verktyg för att på ett strukturerat sätt omvärldsbevaka på nätet. Sociala medier är även en bra returkanal för vad som skrivs om kommunen. Det är viktigt att ingripa och ge respons vid felaktig information eller missförstånd. Det är av särskild vikt att aktörer inom barn- och utbildning följer upp hur skolan och dess elever framställs i sociala medier. Lindqvist och Thorslund (2011) berättar om ”en skolgård som inte längre slutar borta vid staketet, utan som flyter över tid och rum”.

### Kommunicera kriser

Sotenäs kommuns primära kommunikationskanal med kommuninvånarna är Sotenas.se och det ska också vara den främsta platsen för att förmedla krisinformation. Men, det effektivaste sättet att nå ut med ett budskap till många vid kris är via sociala medier såsom Facebook och Instagram, vilket är de två sociala medier som Sotenäs kommun använder. Som ett komplement till webbplats, radio, tv och tidningar bör därför även dessa kanaler användas.

## Rutiner

Rutinerna beskriver ansvar, förhållningssätt och hur inlägg hanteras.

Den person som kommunicerar för kommunens räkning i sociala medier ska ha fått uppdraget av sin närmaste chef som i sin tur ska förankra beslutet hos enhetschef och förvaltningschef. Med detta beslut klargörs att personen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson.

Det är viktigt att analysera syftet med deltagande i sociala medier. Fundera över hur användandet kan stärka verksamheten och dialogen med målgruppen.

Säkerställ beredskap och resurser. Om verksamheten bjuder in till dialog via sociala medier, ska det också finns beredskap och resurser för att hantera den även långsiktigt.

Det är viktigt att vara tydlig med sin roll i sociala medier. Att blanda privat och arbetsrelaterat innehåll ska undvikas. Skapa en tjänsteprofil istället för att använda en privat. Detta är viktigt för att skydda både egen och mottagarens integritet (särskilt om man för dialoger med unga i egenskap av t.ex. pedagog eller fritidsledare).

## Öppna ett konto

Det ska finnas en förteckning på [sotenas.se](http://sotenas.se) över de sociala medier som kommunen är aktiv i. Detta eftersom dessa kanaler genererar allmänna och offentliga handlingar som eventuellt ska registreras. Det måste finnas en god överblick och bevakning så att kommunen lever upp till de lagkrav som finns.

Kommunikationsansvarig för kommunen ska därför alltid informeras när ett nytt konto öppnas för kommunens räkning. Närmaste chef ska alltid tillfrågas innan ett konto öppnas och se till att det är förankrat. Det måste vara fler än en som har tillgång till kontot så att sidan inte blir inaktiv vid frånvaro. Chefen ansvarar även för att det finns resurser att hantera kanalen och att den inte lämnas obevakad under ledighet, sjukdom eller när någon slutar sin anställning.

Den grafiska profilen för Sotenäs kommun ska följas. Har Sotenäs kommun öppnat ett konto ska kommunens logotyp finnas med. Det ska alltid vara tydligt vem det är som kommunicerar (Datainspektionen 2010). Alla konton ska förses med en bild eller en illustration som symboliserar verksamheten i detta sammanhang.

## Ansvar

Den person som utsetts som ansvarig för ett konto ansvarar också för att hantera de kommentarer, svar och synpunkter som kommer in. Sidan ska vara aktiv och hållas uppdaterad.

Ansvaret innebär att besvara inkommande synpunkter som riktas till kommunen inom fyra dagar (enligt lagstiftning och Sotenäs kommuns kvalitetspolicy). Men sociala



medier ställer höga krav på snabbhet och närvaro. Därför bör alltid inlägg besvaras inom det närmaste dygnet på vardagar.

Ett kontoansvar omfattar både kommunens egna och andras inlägg. Om det kommer ett inlägg som strider mot gällande lagstiftning ska kommentaren tas bort, aldrig redigeras. (T.ex. personuppgifter, förtal, personangrepp, hets mot folkgrupp, sexistiska yttranden, trakasserier, olovliga våldsskildringar, pornografi, uppmaningar till brott eller upphovsrättsligt skyddat material.)

### **Tala om vem du är**

Använd ditt namn, var tydlig med vem du är och att du arbetar för Sotenäs kommun. Det är viktigt att du är en person och inte endast en kommunal funktion när du deltar i sociala medier. Kommenterar inte anonymt eller under falskt namn eller pseudonym. Om du har privat intresse i något som diskuteras, låt någon annan i kommunen ersätta dig i dialogen på sociala medier.

Privata konton ska inte användas för kommunikation i tjänsten och inte under arbetstid.

### **Förhållningssätt**

- Var trovärdig, noggrann, sanningsenlig och tydlig
- Var konsekvent, uppmuntra konstruktiv kritik och eftertanke.
- Tänk på att du är en offentliganställd person och ambassadör för kommunen.
- Skilj på privat och professionellt agerande.

I sociala medier används en personlig samtalston som är något ledigare än skrift i andra sammanhang. Inlägg ska alltid besvaras i en trevlig och positiv ton även om inlägget är osympatiskt.

### **Lyssna, svara snabbt och sätt dialogen i centrum**

Sociala medier är kanaler som är till för att dela information, initiera och delta i samtal. Svara snabbt på frågor i sociala medier och använd gärna ett personligt tilltal, utan att bli privat. Vid frågor som redaktören för sidan inte kan besvara, inhämta skyndsamt svar från till exempel en förvaltningschef.

Men alla frågor behöver inte besvaras av kommunen. Kommunens representanter bör se till relevans och situation och utifrån det välja att delta eller inte delta i en konversation. Vid osäkerhet, rådgör med närmaste chef eller kommunikationsansvarig.

Hänvisa också vidare i de fall frågan uppfattas som ett personärende som kan beröra sekretesskyddad information.

Exempel på svar gällande inlägg som uppfattas som en synpunkt:

*”Hej! Tack för din åsikt. Vi tar gärna emot förslag, beröm och klagomål i formuläret:  
<http://www.sotenas.se/synpunkten>  
/ Jenny Borg, kommunikationsansvarig”*

Exempel på svar gällande inlägg som uppfattas som ett personärende:

*”Hej! Jag uppfattar att din fråga handlar om en specifik person därför ber jag dig att istället kontakta Individ och familjeomsorgen, telefon xxx eller e-post xxx. / Jenny Borg, kommunikationsansvarig”*

Nedvärderande inlägg riktade mot kommunen eller medarbetare bör bemötas med svaret: *”Skriv gärna en tydligare formulerad synpunkt eller ett förslag till åtgärd så att vi kan behandla den och återkomma med svar.”/Jenny Borg, kommunikationsansvarig*

### **På vår Facebook-sida får anställda och användare inte:**

- Uppge sekretessbelagda uppgifter
- Bryta mot svensk lag
- Kränka andra

### **Mät och utvärdera**

Sotenäs kommuns deltagande i sociala medier bör kunna mätas och utvärderas. Har deltagandet någon effekt, nås uppställda mål? Vad kan förbättras och utvecklas? T.ex. Facebook har inbyggda verktyg som visar statistik över antal användare och interaktioner som inlägg och inläggsrespons.

Har inte kanalen önskad effekt bör man i utvärderingen fundera på förbättringsåtgärder alternativt stänga kontot.

### **Avsluta ett konto**

När ett konto ska avslutas måste det förankras hos närmste chef och kommunens kommunikationsansvariga måste underrättas. Innan ett konto stängs bör kontoansvarig informera om detta i den aktuella kanalen. Tacka för engagemanget från de kommuninvånare eller andra som varit aktiva.

### **Användning av sociala medier på konton som inte ägs av Sotenäs kommun**

Med konton som inte ägs av Sotenäs kommun menar vi privata Facebook-konton, bloggars kommentarsfält, kommentarsfält i andra tjänster, artikelkommentarer, omnämmanden på Twitter, Instagram och liknande.

Närmaste chef eller kommunikationsansvarig ska ha godkänt deltagandet och även utsett vem som är ansvarig för att följa och delta i den konversation som sker på konton som inte ägs av Sotenäs kommun.

## Diarieföring

Enligt Sveriges kommuner och landsting (SKL 2010), gäller samma regler för handlingar i sociala medier som för traditionella handlingar. En elektronisk handling är inkommen till kommunen när inlägget är publicerat. Ett inlägg av en tjänsteman på en extern, social webbplats är också upprättad direkt när den publicerats.

Sotenäs kommun registrerar handlingar i verksamhetssystemet Diabas. Den kontoansvarige bör ha kunskap om detta samt själv registrera om en handling kräver det. Registratorerna är behjälpliga vid behov.

Enligt offentlighetsprincipen ska alla handlingar som innehåller sekretessbelagda uppgifter registreras. Övriga allmänna handlingar behöver inte registreras under förutsättning att de är ordnade så att det inte utan svårighet kan fastställas om de har kommit in eller upprättats av myndigheten. (E-delegationen 2010)

Allmänna handlingar som inte har betydelse för en myndighets verksamhet behöver varken registreras eller hållas ordnade. T.ex. reklam, anonyma skrifter och skrifter med meningslöst eller obegripligt innehåll som kommer in från enskilda.

## Lagar som styr

SKL (2010) har gjort en juridisk granskning och kommit fram till att kommuner får använda sig av sociala medier. Förenklat gäller samma regler för myndighetens verksamhet i sociala medier som i övrigt agerande.

Viktiga lagar:

- Förvaltningslagen
- Lagen om elektroniska anslagstavlor (BBS)
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Personuppgiftslagen (PuL)
- Tryckfrihetsförordningen (TF), handlingsoffentligheten
- Upphovsrättslagen (URL)
- Ytrandefrihetsgrundlagen (YGL)

## Referenser:

Uppsala kommun: (2012) *Riktlinjer för sociala medier i Uppsala kommun*

Munkedals kommun (2012) *Policy och rutiner Sociala medier.*

Advokatfirman Fylgia (2011), Kommunutbildning, *Facebook, twitter och kommunala webbplatser.*

Axboms miniguide, <http://www.axbom.se/filarkiv/axbom-miniguide-besvara-0.9.pdf>

Datainspektionen (2010), *Personuppgifter i sociala medier*, (2011-12-06)

E-delegationen (2010), Riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier. (2011-12-06)

Jensen F Jens, Professor i Interaktive Multimedier, Aalborg Universitet, (2011), *Marknadsføring sociale medier og viral marknadsføring*.

Karlstads kommun (2010), *Kommunens strategi och riktlinjer för sociala medier*, (2011-12-06)

Lindqvist och Thorslund (2011), Stiftelsen för Internetinfrastruktur, *Unga och Internet*.

SKL, Sveriges Kommuner och Landsting, (2010), *Sociala medier och handlingsoffentligheten*.

Thoresson Anders (2011), Stiftelsen för Internetinfrastruktur, *Flöden, kvitter och statusuppdateringar*.

## **Bilaga 3. Kriskommunikationsplan**

### **Kriskommunikationsplan**

---

**Fastställd av kommunfullmäktige i Sotenäs kommun**

**2016-04-21 i samband när Ledningsplan vid extraordinär händelse togs.**

## Innehåll

Bakgrund .....	23
Fastställande av kriskommunikationsplanen .....	23
Syfte med kriskommunikationsplanen .....	23
Informationsansvar .....	23
Övning och utbildning .....	24
Organisation .....	24
Dokumentation .....	25
Larmplan.....	25
Roller i Stabservice.....	26
Inkallelse av personal .....	26
Info/analysgruppen .....	26
Upplysningscentralen .....	27
Webb- och mediabevakningsgruppen .....	27
Stabsservices uppgifter .....	27
Riktlinjer.....	27
Målgrupper .....	27
Information .....	28
Intern information.....	28
Extern information.....	29
www.sotenas.se .....	29
Facebook.....	29
Andra kanaler .....	29
VMA – Viktigt meddelande till allmänheten .....	30
Dokumentation av information om händelsen.....	30
Lägesrapportering.....	31
Lokaler och utrustning.....	31
Säkerställa kommunikation .....	31
Lokal för upplysningscentralen .....	31
Lokal för pressinformation .....	31
Utrustning .....	31
Reservkraft.....	32

## Bakgrund

### Fastställande av kriskommunikationsplanen

Kommunfullmäktige fastställer varje ny mandatperiod en kriskommunikationsplan för Sotenäs kommun i samband med att kommunens ledningsplan för extraordinära händelser samt höjd beredskap. Kommunfullmäktige godkänner även ändringar i kriskommunikationsplanens syfte.

Övriga revideringar av Kriskommunikationsplanen under mandatperioden delegeras till kommunstyrelsen för fastställelse.

### Syfte med kriskommunikationsplanen

Enligt kommunallagen åligger det kommunstyrelsen att ansvara för information under extraordinära händelser samt höjd beredskap.

Kriskommunikationsplanen är en bilaga till kommunens ledningsplan och presenterar kommunens strategi i informationsfrågor vid extraordinära händelser samt vid höjd beredskap.

Kriskommunikationsplanen ska även klargöra, säkerställa och samordna behovet av erforderliga resurser för informationsverksamheten under extraordinära händelser samt höjd beredskap.

### Informationsansvar

Kommunstyrelsens ordförande, tillika krisledningsnämndens ordförande, är ytterst ansvarig för kommunens insatser vid extraordinära händelser i fredstid.

Kommunstyrelsens ordförande är även ytterst ansvarig för kommunens informationsinsatser.

Följande funktioner rekommenderas att uttala sig å kommunens vägnar:

- krisledningsnämndens ordförande
- kommunchefen
- kommunikationsansvarig
- berörd förvaltningschef
- säkerhetssamordnare

Krisledningsnämnden eller stabsgruppen kan i vissa frågor uppdra åt annan än ovanstående att uttala sig å kommunens vägnar.

Vid händelser som berör flera verksamheter måste de verksamhetsansvariga rådgöra med varandra innan de går ut med information eller kommunicerar med enskilda personer eller grupper.

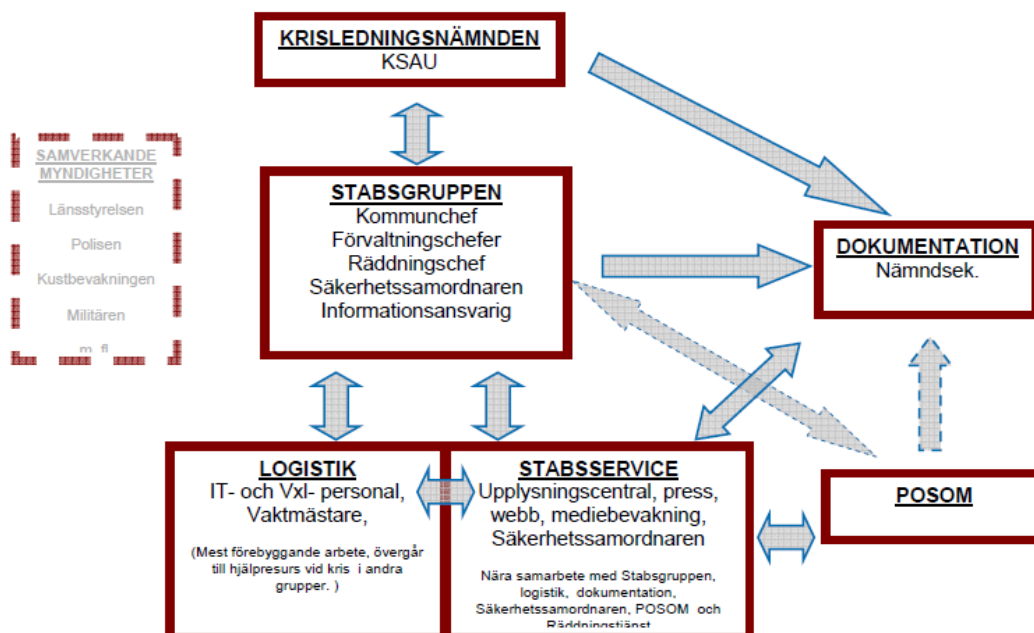
## Övning och utbildning

Regelbundet återkommande övningar är en förutsättning för att planen ska fungera i en verklig situation. Övning av kriskommunikationsplanens funktioner ska genomföras i samband med övningar av kommunens ledningsplan.

I samband med att kommunen övar extraordinära händelser ska utvärdering av kriskommunikationsplanens funktionalitet och ändamålsenlighet göras. Planen ska därefter revideras om man vid utvärderingen finner detta nödvändigt.

Tjänstemän är uttagna i samverkan med ledningsgruppen och ska utbildas till sina respektive uppgifter.

## Organisation



*översikt krisorganisationen,*

Det finns en informationspärm hos varje gruppansvarig, förvaltningschef, räddningschef, säkerhetssamordnare m fl i kommunens krisorganisation. I pärmen finns övergripande information om hur kommunen är organiserad och förberedd inför en extra ordinarie händelse. Handlingsplaner för olika scenarion finns även i informationspärmen.

Varje grupp i krisorganisationen har egna checklistor/mallar för sin verksamhet i krishantering.



Varje grupp har en utsedd lokal, krishanteringspärm samt en krishurts med materiel, gruppansvarig ansvarar för uppdatering av material.

### **Dokumentation**

Dokumentationsgruppen dokumenterar händelseförloppet och sammanträden, för dagbok över stabsgruppens åtgärder och är behjälpliga vid rapportering till länsstyrelsen. Dokumentationsgruppen bemannas av förvaltningarnas sekreterare.

### **Larmplan**

#### **Röd**

Krisledningsnämnden (KSAU) är beredd att starta sitt arbete. Förstärkningspersonal larmas för att kunna lösa av eller förstärka ledningsfunktioner. Rapportering till länsstyrelsen på börjas vid behov.

#### **Orange**

Stabservice startar. KSAUs ordförande hålls kontinuerligt informerad. Stabs-, logistik-och dokumentations- gruppen kallas in i sin helhet. Förbereder underlag för beslut till krisledningsnämnden. Regelbunden intern information delges alla kommunanställda.

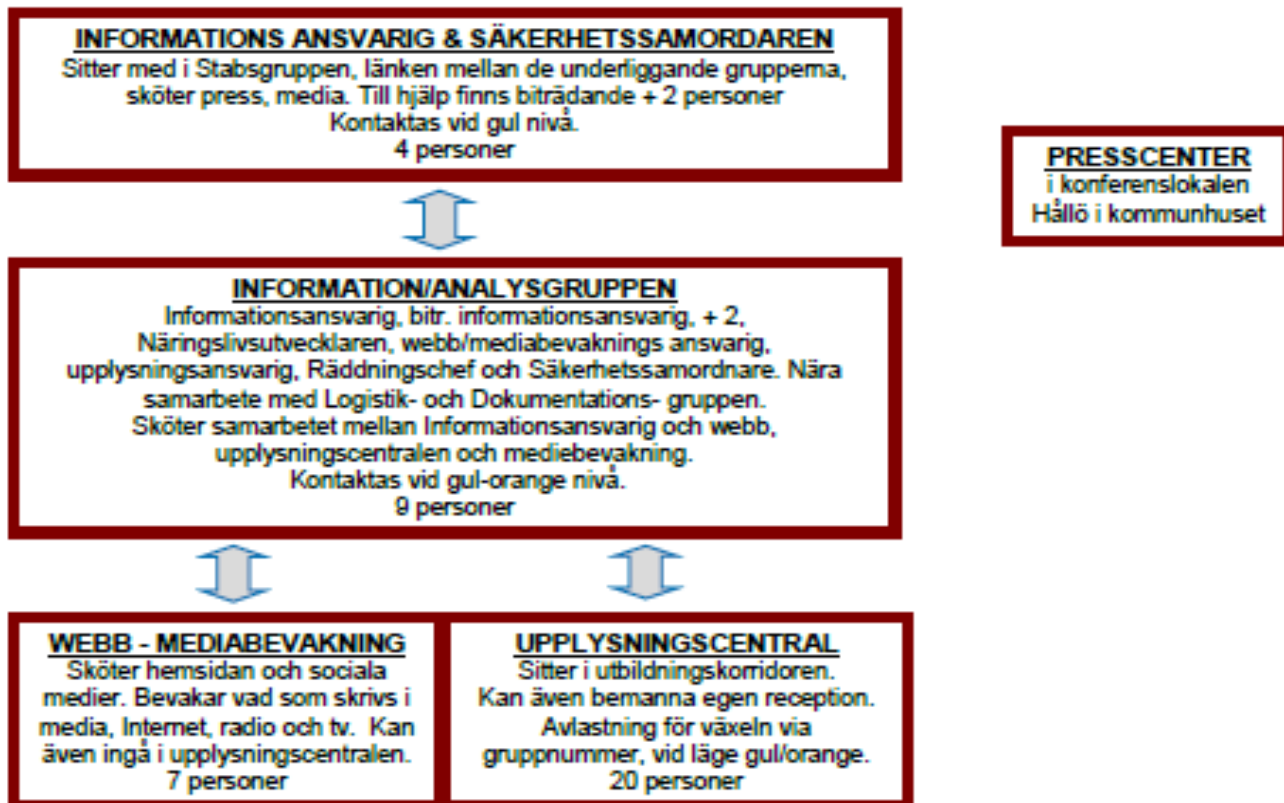
#### **Gul**

Kommunchef, berörd förvaltningschef, KSAUs ordförande, dokumentationsansvarig, Säkerhetssamordnare, Insatsledare/Räddningschef och ansvarig för Stabservice informeras för att senare få ytterligare information om inringning eller inte. Gemensam lägesbild skapas.

#### **Grön**

Normalläge

## Roller i Stabservice



Översikt Stabservice organisation

### Inkallelse av personal

Stabservice inkallas efter beslut av krisledningsnämndens ordförande eller kommunchef, alternativt dennes ersättare. Stabservice ska ha omedelbar förmåga att samordna informationen och skall kunna organiseras inom en timma och tjänstgöra dygnet runt.

### Info/analysgruppen

Arbetar mot stabsgruppen. Informationsfunktionen är en strategisk resurs för ledningen och ingår i beredningsgruppen. Beroende på händelsens art avgör informationsansvarig om övriga tjänstemän ska kallas in.

Det är viktigt att all information går via informationsansvarig tjänsteman, d v s att kommunen, inklusive dess förvaltningar och personal, använder sig av en gemensam informationskanal. Detta för att stabsgruppen ska få en samlad bild av den information som sprids.

Den informationsansvarige tar initiativ till samt godkänner allt material som ska ges till övriga inom och utom organisationen.

### **Upplyningscentralen**

Kommunens växel/servicecenter ska fortgå i normalläge i så stor mån som möjligt. Servicecenter/växeln ska ta emot information och förmedla denna till Info/analysgruppen

För att avlasta servicecenter/växeln vid högre belastning drar krisorganisationens upplysningscentral igång, kommunkontorets tjänstemän kan efter behov beordras svara i telefon för att möta allmänhetens behov av information. Upplyningscentralen skall även ta emot information och förmedla denna till Info/analysgruppen.

### **Webb- och mediabevakningsgruppen**

Lägger ut pressmeddelanden, protokoll, basfakta samt annan information på kommunens hemsida och intranät. Bevakar massmedias rapportering på Internet av händelsen samt sammanställer detta till stabsgruppen.

## **Stabsservices uppgifter**

### **Riktlinjer**

Stabsservice har till främsta uppgift att inhämta, sammanställa och förmedla information till och från kommunledning, stabsgrupp, kommunala förvaltningar, kommuninvånare, myndigheter, media m fl.

Information till berörda, drabbade och anhöriga ska ske via:

- Polisen
- Sjukvården

### **Målgrupper**

En extraordinär händelse i fredstid samt höjd beredskap ställer oftast kommunen i fokus och kraven på kommunens roll gällande ledning, samverkan och information blir ofta mycket stora.

Målgrupper för kommunens information är:

- kommunmedlemmar (innevånare + delårsboende)
- kommunens personal
- kommunbesökare
- myndigheter
- organisationer
- företag i samhället

- berörda/anhöriga
- medier

Informationen måste fungera både internt och externt samt vara anpassad till de olika målgruppernas särskilda behov av information eller särskilda krav på informationens utformning.

Info/analysgruppen bör särskilt uppmärksamma behovet av särskild information till personer med funktionsnedsättning samt behovet av information på andra språk till de som inte är svensktalande.

Info/analysgruppen utarbetar information till externa och interna målgrupper utifrån underrättelser från:

- Stabsgruppen
- Servicecenter (Växeln)
- Upplysningscentralen
- Webb- och mediabevakningsgruppen

## Information

Informationen som ges är den samma för både internt (personal) som externt (allmänheten) och ska:

- Varna människor vid akut fara
- Ge råd och anvisningar om hur människor ska agera
- Ge besked om vilka åtgärder kommunen vidtagit och/eller avser att vidta.
- Redovisa händelseförlopp, orsaker till det inträffade samt vilka konsekvenser detta får för berörda.

Till massmedier utsänds pressmeddelande och om det anses nödvändigt ska det kallas till presskonferens så snart en överblick av situationen är möjlig. Om det finns behov av upprepade presskonferenser ska ett tidschema över dessa tas fram.

Information vid en extraordinär händelse ska vara snabb, lättillgänglig, korrekt, saklig och entydig. Det är av stor vikt att informationen är trovärdig och utgår ifrån mottagarens situation och behov av information.

## Intern information

I varje chefsuppdrag ingår ett informationsansvar gentemot medarbetarna. En väl informerad personal känner delaktighet, motivation och ansvar i sitt uppdrag. Berörda anställda ska om möjligt informeras innan information ges till allmänheten. Det ingår i varje anställds uppdrag att hålla sig informerad, att ta del av den information som ges och att söka den information man saknar.

Allmän intern information finns på Sotenäs kommuns intranät, SoteNet. Sotenäs kommuns hemsida och kommunens officiella kanaler på sociala medier kan också fungera som informationskälla för anställda.

Den grundläggande kanalen för interninformation är det personliga mötet mellan chefen och medarbetaren och mellan kollegor. Därutöver finns ett flertal olika kanaler för intern information, till exempel arbetsplatsträffar/avdelningsmöten.

Det ingår också i varje anställds uppdrag att aktivt dela med sig av den information man själv har och som berör andra anställda.

### **Extern information**

#### **www.sotenas.se**

www.sotenas.se är kommunens officiella och primära informationskanal vid händelser. Spridning av information ska ske så snart som informationen är bekräftad, oavsett omfattning. Om möjligt ska besked ges när nästa informationstillfälle äger rum.

#### **Facebook**

Sotenäs kommun har lagt upp ett Facebookkonto för att via den kanalen snabbt få ut information. Många tjänstemän har ett Facebookkonto, de uppmanas att ”dela” information ut till sina vänner.

#### **Andra kanaler**

Vi kan sprida och få information med/från andra kanaler som är tillgängliga och i möjligaste mån anpassade mot specifika målgrupper, t ex genom:

- E-post – internt/externt
- Lokal- och närradio
- Pressmeddelande
- Presskonferenser
- Informationstavlor vid informationsställen
- Informationsblad till allmänheten
- Annonser och artiklar i lokalpressen
- Telefax – för att exempelvis nå större arbetsplatser
- Upplysningscentralen besvarar och inhämtar information från allmänheten.
- Myndighetsmeddelande, VMA, ett myndighetsmeddelande ska sändas i radio, tv samt text-tv.
- Föreningar/frivilligorganisationer – krisledningsgruppen kan vid behov be föreningar/frivilligorganisationer om hjälp i informationsspridning, lämpar sig exempelvis vid dörrknackningar etc.
- Information till större företags personalavdelningar som vidarebefordrar informationen inom sin arbetsplats.

### **VMA – Viktigt meddelande till allmänheten**

Enligt avtal mellan staten och Sveriges Radios olika programbolag kan pågående radiosändning vid större nödlägen avbrytas för varningsmeddelanden. Viktigt meddelande till allmänheten kan exempelvis sändas av Sveriges Radios lokala kanaler, Sotenäsradion, Sveriges Televisions kanaler, Text-TV samt TV4.

Myndighetsmeddelanden finns på 2 nivåer:

#### **Varningsmeddelande**

Varningsmeddelande innehåller akut information och begärs vid omedelbar fara för liv eller överhängande risk för skada. Ett varningsmeddelande avbryter omedelbart all sändning och sänds i alla sändande kanaler. För vidare information hänvisas normalt till lokalradion. Före radiomeddelandet kan man på utomhusvarningssystemet utlösa signalen ”VIKTIGT MEDDELANDE”. Insatsledaren, krisledningsnämndens ordförande och kommunchefen kan begära VMA, varningsmeddelande.

#### **Informationsmeddelande**

Informationsmeddelande begärs för att förebygga och begränsa skador på människor, egendom och miljö samt för att underlätta allmänhetens agerande och räddningstjänstens insatser. Ett informationsmeddelande sänds om möjligt omgående och vid behov i alla sändande kanaler. Meddelandet upprepas och hänvisning sker till lokalradion. Informationsmeddelande kan kommunaltjänsteman begära.

#### **Utformning av VMA – Viktigt meddelande till allmänheten**

Av meddelandet till allmänheten bör följande framgå:

- Vem som står bakom meddelandet
- Vad som inträffat
- Var nödläget inträffat
- När nödläget uppstod
- Konsekvenserna av det inträffade
- Vilka meddelandet riktar sig till
- Förhållningsorder till allmänheten

#### **Dokumentation av information om händelsen**

Webb- och mediabevakningsgruppen är ansvariga för att dokumentera den information som kommunen lägger ut på hemsidan, intranätet och Facebook. Sammanställer kontinuerligt informationen om händelsen som massmedia lägger ut i etern, samt vidarebefodrar den till stabsgruppen, via info/analysgruppen.

## Lägesrapportering

Som samordningsansvarig måste stabsgruppen ständigt ha tillgång till sådan information som anger tillståndet i stort (nuläge och prognos) och hur det förändras inom alla viktiga samhällsfunktioner i kommunen. Information kan förmedlas omedelbart eller på bestämda tider. För att ”stämna av lägesbilden” och ge stabsgruppen en sammanfattande bild av läget lämnas på i förväg bestämda tider en periodisk information. Denna förmedlas i form av olika rapporter, orienteringar m.m. Information som därutöver behövs kan inhämtas var som helst där den finns att få.

## Lokaler och utrustning

### Säkerställa kommunikation

För att upplysningscentralen ska kunna fungera är det av yttersta vikt att kommunen har möjlighet att kommunicera med omvärlden, exempelvis har kommunen säkerställt upprätthållning av hemsidan genom extern inloggning. Mobila tjänstetelefoner ska reserveras för kommunens informationscentral. I kommunens växel finns sambandslistor för telefon, fax och e-post till massmedia, samverkande myndigheter samt kommunens personal. Dessa finns elektroniskt samt i pappersform. Uppdatering sker kontinuerligt i ordinarie verksamhet.

### Lokal för upplysningscentralen

Upplysningscentralen upprättas i fyra kontorsrum i den korridor som utbildningsförvaltningen sitter. Vid behov kan en upplysningscentral som tar emot besökare placeras på Tumlarens Rehabcenter i Väjern.

### Lokal för pressinformation

Presskonferenser kan hållas i konferenslokalen Hällö i kommunhuset. Lokalen är placerad så att obehöriga inte kommer in i kommunhusets korridorer. Alternativt går det att hålla presskonferens i Idrottshallen och Folkets Hus i Kungshamn eller Kulturhuset Hav & Land i Hunnebostrand.

## Utrustning

Det finns hurtsar för vissa specifika grupper såsom, Krisledningsnämnden, Dokumentation/Staben, Stabservice/Upplysningscentralen samt POSOM. Respektive gruppansvarig ansvarar för placering och innehållet i hurtsarna.

För övrigt används befintlig utrustning i kommunhuset, ex:

- Datautrustning – storbildskanoner – smartboard
- Kopiatorer
- TV/Radio
- Faxar

### **Reservkraft**

Kommunhuset är försett med reservkraft. Driftsansvarig ska kallas in i händelse av driftsstörningar. Informationscentralen ska ändå gardera sig mot el-bortfall genom att upprätta manuella reservrutiner.