

FÖRFATTNINGSSAMLING

KOMMUNIKATIONSPOLICY



Antagen 2025-04-08

STYRANDE DOKUMENT	
Dokumenttitel	Kommunikationspolicy
Diarienummer	KK25/78
Kategori av styrdokument	Normerande
Fastställd av	Kommunfullmäktige
Beslutsdatum	2025-04-08
Giltighetstid	Fr o m 2025-05-01
Omfattar	Kommunens nämnder, styrelse, verksamheter och majoritetsägda bolag.
Dokumentansvarig	Kommunfullmäktige (politisk nivå) Kommunikationschef (tjänstemannanivå)
Uppföljning	Minst en gång per mandatperiod

KATEGORIER AV STYRDOKUMENT	
Organiserande	Förklarar, tydliggör och reglerar kommunens roll- och ansvarsfördelning samt vem som har rätt att fatta beslut.
Normerande	Beskriver kommunens förhållningssätt i en viss fråga eller ger direktiv för hur något ska utföras och syftar till att styra beteenden utifrån en gemensam värdegrund.
Aktiverande	Beskriver vad kommunen vill förändra eller uppnå inom specifika områden och syftar till att ge ett uppdrag att handla på ett visst sätt.
Reglerande	Anger villkoren för kommunal service och vilka krav kommunen ställer på de som lever, verkar och vistas i Nyköping.

INNEHÅLL

1	INLEDNING.....	1
2	STYRANDE LAGAR OCH FÖRORDNINGAR	1
3	KOMMUNIKATIONSANSVAR OCH ROLLER	2
4	EXTERN KOMMUNIKATION	2
4.1	Medierelationer.....	3
5	INTERN KOMMUNIKATION.....	3
6	KOMMUNIKATIONSVÄGAR.....	3

1 INLEDNING

Kommunikation är en grundförutsättning för en fungerande demokrati och en välskött kommun. I Nyköpings kommun är avdelningen Kommunikation och kundservice ansvarig för att leda och samordna kommunikationsprocessen. Målet är att skapa en kommunikativ organisation där alla – från ledning till medarbetare – bidrar till öppenhet, dialog och engagemang.

Demokrati bygger på fri information, fri debatt och välinformerade invånare. Genom att tillhandahålla korrekt, tillgänglig och transparent information ger vi som kommun invånare, företag och besökare möjlighet att förstå, påverka och delta i kommunens utveckling.

Kommunikationspolicyn är en styrande riktlinje som beskriver kommunens förhållningssätt till kommunikation. Den tydliggör övergripande mål, krav och principer som gäller för både intern och extern kommunikation. Policyn kompletteras med riktlinjer, rutiner och vägledningar som stödjer det praktiska arbetet och säkerställer en enhetlig kommunikation inom hela kommunen.

2 STYRANDE LAGAR OCH FÖRORDNINGAR

Kommunikation inom offentlig sektor regleras av flera lagar och förordningar som säkerställer rättssäkerhet och tillgänglighet. För Nyköpings kommun är följande lagar och direktiv särskilt viktiga:

- *Tryckfrihetsförordningen (1949:105) och yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469) – reglerar offentlighetsprincipen och meddelarfriheten.*
- *Förvaltningslagen (2017:900) – fastställer krav på transparens och service i myndighetsutövning.*
- *Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) – styr hantering av sekretessbelagd information.*
- *Dataskyddsförordningen (GDPR) och tillgänglighetsdirektivet (EU 2019/882) – säkerställer att information hanteras säkert och är tillgänglig för alla.*
- *Lag om tillgänglighet till digital offentlig service (2018:1937) – reglerar att offentliga aktörers webbplatser och mobila applikationer ska vara tillgängliga.*
- *Språklagen (2009:600) – slår fast att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt.*

Dessa lagar och regler är grundläggande för kommunikationsarbetet och genomsyrar allt från informationsspridning till hantering av personuppgifter och sekretessbelagda ärenden.

3 KOMMUNIKATIONSANSVAR OCH ROLLER

Ansvarsfördelningen inom kommunikationsarbetet följer principen om verksamhetsansvar. Det innebär att varje nämnd och verksamhet ansvarar för kommunikationen inom sitt område. Huvudprinciperna är:

- Kommunens verksamheter ansvarar för intern och extern kommunikation samt medborgardialog inom sitt verksamhetsområde.
- Chefer ansvarar för att planering av kommunikation finns med i verksamhetsplaneringen och det dagliga arbetet, i form av information till - och dialog med - medarbetare samt de som lever, verkar och vistas i kommunen.
- Medarbetare och förtroendevalda ska söka och ta emot information om frågor som är viktiga för det egna arbetet och ansvarar för att kommunicera om det egna arbetsområdet, såväl internt som externt.
- Kommunikatörer ska stödja chefer, projektledare och nyckelpersoner i deras kommunikationsarbete, genom att planera, genomföra och följa upp insatser inom ramen för kommunikationsprocessen.

4 EXTERN KOMMUNIKATION

Den externa kommunikationen är en central del av kommunens arbete och bidrar till att bygga förtroende och skapa dialog med invånare, företag och andra intressenter. Genom att kommunicera tydligt och tillgängligt stärks både kunskap och engagemang kring kommunens verksamhet.

Syftet med den externa kommunikationen är att:

- *Informera: Ge korrekt och aktuell information om kommunens tjänster, beslut och initiativ.*
- *Engagera: Skapa intresse och möjlighet till delaktighet och påverkan i kommunens utveckling.*
- *Bygga förtroende: Genom en tydlig och transparent kommunikation stärka relationen mellan kommunen och dess invånare.*

Kommunens externa kommunikation ska alltid präglas av professionalism, service och respekt för mottagarnas behov. Det är särskilt viktigt att vara tydlig och lyhörd i kommunikationen kring tillsyn, myndighetsutövning och vid särskilda händelser eller kriser.

4.1 Medierelationer

Media spelar en viktig roll i att granska den offentliga verksamheten och påverkar hur kommunen uppfattas. Därför är det avgörande att kommunen agerar sakligt och professionellt i alla mediekontakter.

- Talespersoner: När kommunen uttalar sig i media är det viktigt att den person som har bäst kunskap om frågan utses som talesperson.
- Meddelarfrihet: Alla offentligt anställda har rätt att lämna uppgifter till media, med respekt för sekretessreglerade uppgifter, utan risk för repressalier. Detta är en grundläggande del av offentlighetsprincipen.

5 INTERN KOMMUNIKATION

En väl fungerande intern kommunikation är en förutsättning för en effektiv och samverkande organisation. Den ska vara en naturlig del i verksamheten genom välavvägd planering, genomförande och uppföljning av insatser. Tydliga informationsvägar och främjande av dialog bidrar till engagemang och delaktighet hos medarbetare och förtroendevalda. Chefer spelar en central roll i den interna kommunikationen genom att fungera som navet för dialog och informationsspridning. Intranätet, tillsammans med fysiska och digitala möten, är viktiga verktyg i detta arbete.

Den interna kommunikationen ska:

- Informera och inkludera: Säkerställa att medarbetarna har tillgång till den information de behöver för att utföra sitt arbete och förstå sitt uppdrag.
- Främja sammanhållning: Bidra till en känsla av gemenskap och ett gemensamt ansvar för organisationens mål.
- Strategiskt kommunikationsarbete: Säkerställa att kommunikationen stödjer organisationens långsiktiga mål och skapar tydlighet kring strategiska prioriteringar.

6 KOMMUNIKATIONSVÄGAR

Valet av kommunikationsvägar är avgörande för att nå fram med rätt budskap till rätt målgrupp. Utvecklingen av nya digitala kanaler och digitaliseringen i samhället har skapat ökade förväntningar på självservice och tillgänglighet. Genom att prioritera digitala kanaler erbjuds service och information dygnet runt, året om. Samtidigt är det viktigt att beakta de grupper som har begränsad tillgång till eller kunskap om digitala verktyg.

- Kanaler i fokus: Den digitala vägen ska alltid vara den enklaste och mest tillgängliga. Sociala kanaler kan variera över tid varför kommunens webbplats, nykoping.se, är huvudkanalen för information och tjänster till invånare. Intranätet IN är samlingspunkt för den interna kommunikationen.

- Kombination av kanaler: Eftersom inte alla nås av digital kommunikation använder kommunen även andra kanaler som brev, telefon och fysiska möten samt media av olika slag.
- Flexibilitet: Kanalvalet anpassas efter målgrupp, budskap och situation. Att alltid möta människor på deras villkor och skapa tydliga kontaktvägar ska eftersträvas.