



# Informations- och kommunikationspolicy.

Policy för Örebro kommun

Beslutad av Kommunstyrelsen, den 15 september 2003. DNR 691-02-004  
Reviderad av kommunikationsdirektören, den 21 januari 2020.

Diarienummer: Ks 314/2020

# Innehåll

<b>Örebro kommuns kommunikationsinsatser präglas av: .....</b>	<b>4</b>
Saklighet.....	4
Öppenhet .....	4
Lättillgänglighet .....	4
Professionalitet .....	4
<b>Information = kommunikation .....</b>	<b>5</b>
I medborgarnas tjänst .....	5
Information för demokratin.....	5
Öppenhet .....	6
Att uttala sig .....	6
<b>Kommunikationsansvar.....</b>	<b>7</b>
Ledningsansvar .....	7
Medarbetare först .....	7
Tillgång till intranätet .....	7
Individens ansvar .....	7
<b>Vem vänder vi oss till? – om målgrupper .....</b>	<b>8</b>
Var möts vi? – om kanaler .....	8
Att vara begriplig – om språk.....	8
<b>Kriskommunikation .....</b>	<b>8</b>
<b>Interninformation .....</b>	<b>9</b>
Målgrupper.....	9
Internkommunikation är grunden för externkommunikation .....	9
I god tid – och först!.....	9
Hur och var når vi dem vi vill nå? – om språk och kanaler.....	9
<b>Externkommunikation .....</b>	<b>10</b>
Inflytande och delaktighet.....	10
Målgrupper.....	10
Hur och var når vi dem vi vill nå? – om språk och kanaler.....	10
<b>Media .....</b>	<b>11</b>
När media är en kanal.....	11
När media är målgrupp.....	11
När media är granskare.....	11
<b>Informations- och kommunikationspolicyn – ett levande dokument... </b>	<b>11</b>
<b>Vid frågor.....</b>	<b>11</b>

# Örebro kommuns kommunikationsinsatser präglas av:

## Saklighet

Informationen är saklig, relevant och präglas av kunskap om ämnet.

## Öppenhet

Kommunikationsarbetet ska främja inflytande, delaktighet och dialog. Offentlighetsprincipen är en viktig del i kommunikationsarbetet. Kommunikation med målgrupper och berörda sker i god tid före beslut eller genomförande.

## Lättillgänglighet

Språket vi använder i Örebro kommun är klarspråk. Det betyder att tänka på vem man skriver för och att skriva begripligt. Ibland kan man behöva översätta till andra språk, till lättläst svenska eller anlita tolk. Vi kommunicerar med målgrupperna på de platser och genom de kanaler som passar dem bäst.

## Professionalitet

I underlag till beslut, i beslut, i verksamhetsplanering och i den dagliga verksamheten finns alltid en kommunikationsaspekt med; kommunikationsarbetet är planerat och en självklar del i verksamheten. Kommunikationsarbetet är aktivt och offensivt. Det bygger på egna initiativ och ett förutseende arbetssätt. Kommunikationsarbetet bygger på kunskap om omvärlden och kommunen. Material och kanaler ska ha en tydlig avsändare, vara professionellt utformat och följa reglerna för Örebro kommuns grafiska profil.

# Information = kommunikation

Kommunikationsarbetet bygger på dialog mellan två parter, det handlar om kommunikation där information är grunden. Därför använder vi båda begreppen, och därför heter den här policyn Informations- och kommunikationspolicy.

## I medborgarnas tjänst

Örebro kommun är en politiskt styrd organisation som finns till för medborgarna. Det är deras behov och förutsättningar vi ska se och möta varje dag. Vi ska kommunicera med dem, vara lyhörda, ta till vara deras synpunkter och ge dem en stor roll i utvecklingen av våra verksamheter.

## Information för demokratin

Information i god tid före beslut och genomförande ger människor större möjligheter att ha synpunkter, engagera sig och påverka.

Ur Tryckfrihetsförordningen, om offentlighetsprincipen:

### Kapitel 2, § 1

Till främjande av ett fritt meningsutbyte, en fri och allsidig upplysning och ett fritt konstnärligt skapande ska var och en ha rätt att ta del av allmänna handlingar.

Ur Förvaltningslagen, om myndigheters service, tillgänglighet och samverkan:

### Service

§ 6 En myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla.

Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälpen ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

### Tillgänglighet

§ 7 En myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda och informera allmänheten om hur och när sådana kan tas.

Myndigheten ska vidta de åtgärder i fråga om tillgänglighet som behövs för att den ska kunna uppfylla sina skyldigheter gentemot allmänheten enligt 2 kap. tryckfrihetsförordningen om rätten att ta del av allmänna handlingar.

### Samverkan

§ 8 En myndighet ska inom sitt verksamhetsområde samverka med andra myndigheter.

En myndighet ska i rimlig utsträckning hjälpa den enskilde genom att själv inhämta upplysningar eller yttranden från andra myndigheter.

## Öppenhet

Offentlighetsprincipen är en av hörnstenarna i det kommunala arbetet. Allt material som är allmän handling och som inte är sekretessbelagt ska vara tillgängligt för vem som helst. Det är inte tillåtet att fråga vem som, eller varför någon, vill ta del av en allmän handling. Det enda undantaget är om man misstänker brott.

Ur Regeringskansliets folder om offentlighetsprincipen:

### Allmänna handlingars offentlighet

Som huvudregel har var och en rätt att läsa de handlingar som finns hos myndigheterna. Denna rätt begränsas dock på två sätt.

För det första har allmänheten bara rätt att läsa allmänna handlingar. Alla handlingar hos en myndighet anses nämligen inte vara allmänna. Till exempel är ett utkast till beslut eller skrivelse normalt inte en allmän handling.

För det andra är en del uppgifter i allmänna handlingar sekretessbelagda, det vill säga hemliga. Det innebär att allmänhetens rätt att läsa handlingarna är begränsad. Det är förbjudet för myndigheterna att lämna ut de delar av handlingarna som innehåller hemliga uppgifter.

De grundläggande bestämmelserna om allmänna handlingars offentlighet finns i en av grundlagarna – tryckfrihetsförordningen.

Bestämmelser om i vilken utsträckning allmänna handlingar omfattas av sekretess finns i offentlighets- och sekretesslagen.

## Att uttala sig

Meddelarfriheten i Tryckfrihetsförordningen innebär att alla anställda kan lämna uppgifter till media, och att ingen har rätt att efterforska vem som lämnat uppgifterna. Undantaget är sekretessbelagda uppgifter.

Anställda kan uttala sig som representanter för Örebro kommun. Den som inte är insatt i ett ämne måste inte uttala sig utan kan istället hänvisa till någon som känner till det aktuella området bättre. Anställda i kommunen har dock alltid rätt att uttala sig såväl som privatpersoner som i sin yrkesroll.

Ur Tryckfrihetsförordningen, om meddelarfriheten:

### Kapitel 1, § 1

Tryckfriheten innebär en frihet för var och en att i tryckt skrift uttrycka tankar, åsikter och känslor samt att offentliggöra allmänna handlingar och i övrigt lämna uppgifter i vilket ämne som helst.

### Kapitel 3, § 5

En myndighet eller ett annat allmänt organ får inte efterforska författaren till framställning som har införts eller varit avsedd att införas i tryckt skrift (...).

# Kommunikationsansvar

## Ledningsansvar

Varje nämnd ansvarar för att anställda och medborgare får möjlighet till insyn i, och kunskap om verksamheten.

Kommunikationsansvar ingår i chefsuppdraget. Det innebär ansvar för att kommunikationsaspekten finns med i verksamhetsplanering och i det dagliga arbetet. Det betyder också ansvar för kommunikation med de anställda, samt ansvar för att kommunikationsinsatser till medborgare bygger på de fyra principerna ovan; saklighet, öppenhet, lättillgänglighet och professionalitet.

## Medarbetare först

Chefer på olika nivåer får information på möten, via intranätet och i det dagliga arbetet. Denna information ska de sprida till de anställda så snart de kan – först internkommunikation, sedan externkommunikation.

## Tillgång till intranätet

Av de anställda har en del en egen dator. Andra har en arbetsrumsdator som de delar med andra personer – cheferna har kommunikationsansvar.

## Individens ansvar

Alla anställda har ett eget ansvar att söka, att sprida och att ta emot information som är viktig för det egna arbetet.

## Vem vänder vi oss till? – om målgrupper

Lyckade kommunikationsinsatser har alltid målgruppen i fokus: ”Vilka behöver vi kommunicera det här med, och vad vill vi uppnå?”.

## Var möts vi? – om kanaler

Målgruppernas behov och förutsättningar avgör om vi gör en broschyr, bjuder in till stormöten, annonserar, gör en film, lägger upp information på webb eller sociala medier, eller kommunicerar via andra kanaler. Att kombinera flera kanaler på ett planerat sätt hjälper till att få den effekt kommunikationsinsatserna är tänkta att få.

## Att vara begriplig – om språk

För att en kommunikationsinsats ska vara till någon nytta krävs att målgruppen förstår vad man säger eller skriver. När vi i Örebro kommun skriver en text eller talar ska vi alltid göra det på klarspråk.

I nämndernas beslutsunderlag är språket också viktigt. Klarspråk ökar möjligheten för medborgarna att förstå och få insyn i vad som tas upp i de politiska församlingarna. Det blir också enklare för de förtroendevalda att fatta beslut. Ibland kan man behöva översätta till andra språk, till lättläst svenska eller anlita tolk.

Hur skriver man klarspråk?

- Välj en lagom personlig ton.
- Välj relevant innehåll.
- Disponera texten på ett logiskt sätt.
- Förklara allt som behöver förklaras.
- Stryk sådant som inte behövs.
- Skriv informativa rubriker.
- Undvik långa och invecklade meningar.
- Använd begripliga ord och förklara nödvändiga facktermer.
- Sammanfatta det viktigaste.
- Välj en genomtänkt grafisk formgivning.

Källa: [Institutet för språk och folkminnen](#)

## Kriskommunikation

Riktlinjer för kriskommunikation styr arbetet vid allvarliga händelser, tillsammans med informations- och kommunikationspolicyn och andra styrdokument för allvarliga händelser.



# Interninformation

## Målgrupper

Örebro kommun har många anställda med olika bakgrund och vitt skilda arbetsuppgifter. Vi har ett gemensamt: Vi är den interna informationens målgrupp.

## Internkommunikation är grunden för externkommunikation

När vi anställda känner oss som en del i helheten, när vi är kunniga om kommunen och när vi genom insyn och delaktighet kan påverka vårt arbete, ökar möjligheterna för Örebro kommuns verksamheter att nå uppsatta mål. Internkommunikation lägger också grunden för externkommunikationen.

## I god tid – och först!

Tid till att sätta sig in i sådant som berör ens eget arbete ökar delaktigheten och engagemanget. Kommunikation med de anställda som påverkas ska ske i god tid före beslut och innan media med flera informeras. Om detta inte går ska internkommunikationen ske så snart som möjligt. Ett bra sätt att undvika ryktesspridning, och istället försöka vara först med informationen, är att långt före beslut fråga sig: "Vilka berörs av det här, vilka ska vi kommunicera med och när ska vi göra det?".

## Hur och var når vi dem vi vill nå? – om språk och kanaler

Vi ska alltid använda klarspråk. Ibland behöver vi översätta till andra språk, till lättläst svenska eller anlita tolk.

Internkommunikationen har många olika kanaler, till exempel arbetsplatsträffar, nyhetsbrev, e-post, Teams. Sammanhanget och målgruppen avgör vad man väljer. Det är viktigt att komma ihåg att kommunens anställda har skiftande tillgång till, och olika förutsättningar att använda, de olika kanalerna.

Örebro kommun har en kanal som alltid ska användas vid interninformation: intranätet. All information som riktar sig till anställda ska finnas på intranätet. Där kan vi hitta svar på egna och andras frågor, och där kan vi finna bakgrundsinformation. Intranätet är snabbt och enkelt att göra ändringar i, samtidigt som informationen får stor spridning till låg kostnad. Vi använder också Office 365 för att kommunicera internt, till exempel genom att använda Teams.

# Externkommunikation

## Inflytande och delaktighet

Externkommunikation i god tid, på rätt plats och på ett bra sätt är nödvändigt för att medborgare ska kunna ha kunskap om, känna delaktighet i, ha insyn i och påverka kommunens verksamheter. Det ökar deras förtroende för Örebro kommun. Kommunikation med dem vi är till för är också viktigt för att utveckla verksamheterna.

Information om sådant som påverkar verksamheterna ska först ges till dem som berörs (efter att aktuell personal fått information). Sedan informerar man media och andra. Om detta inte går ska informationen ske så snart som möjligt. Långt före beslut ska man fråga sig: "Vilka berörs av det här, vilka ska vi kommunicera med och när ska vi göra det?".

## Målgrupper

Huvudmålgrupperna för externkommunikationen är medborgare i Örebro. Företag, andra myndigheter och media är andra viktiga målgrupper. Dessutom finns målgrupper utanför Örebro, till exempel blivande örebroare och Örebroföretag, andra kommuner samt regioner i Sverige och i andra länder.

## Hur och var när vi dem vi vill nå? – om språk och kanaler

Vi ska alltid använda klarspråk. Ibland behöver vi översätta till andra språk, till lättläst svenska eller anlita tolk.

Externkommunikation har många olika kanaler, till exempel möten, Servicecenter, webbplats, sociala medier, broschyrer och annonser. De olika målgrupperna har skiftande tillgång till, och olika förutsättningar att använda, de olika kanalerna. Detta, tillsammans med budskapet, styr vårt val.

En kanal vi alltid ska använda vid externkommunikation är webbplatsen [www.orebro.se](http://www.orebro.se). All information som riktar sig till de externa målgrupperna ska publiceras på webbplatsen. Dels för att den är arbetsverktyg och faktabas för de anställda på Servicecenter; de ska enkelt och snabbt hitta svar på frågor. Dels för att såväl privatpersoner, företag och organisationer som anställda i kommunen ska veta att all kommunal information alltid finns på webbplatsen – där kan man hitta svar på frågor, bakgrundsinformation och ansvariga politiker. Webben är också snabb, enkel att göra ändringar i samtidigt som den har stor spridning till låg kostnad.

## Media

För kommunen har media tre roller: De är en kanal kommunen kan använda genom till exempel annonser och pressmeddelanden. De är en målgrupp som vi förser med regelbunden och korrekt information. De är granskare av kommunen.

Vi ska alltid vara öppna och professionella gentemot media, oavsett vilken roll de har. Här följer en kort beskrivning av hur vi ska förhålla oss.

### När media är en kanal

Ett strategiskt mediaarbete innebär att bevaka, analysera och ta egna initiativ: Vi bevakar den bild som media ger av oss. Vi analyserar artiklar, notiser, debattinlägg och insändare. Vi gör egna regelbundna insatser genom planerad pressinformation. Vi bemöter snabbt och sakligt artiklar, debattinlägg och insändare. Vi använder oss av annonser på ett väl genomtänkt vis.

### När media är målgrupp

Vi förser media med korrekta fakta om våra verksamheter för att öka kunskapen om kommunen. Offentlighetsprincipen som bland annat innebär att vi lämnar ut allmänna handlingar är självklar för oss.

### När media är granskare

Offentlighetsprincipen, saklighet vid bemötanden, korrekt bakgrundsinformation samt meddelarfriheten är centralt när media granskar oss.

## Informations- och kommunikationspolicyn – ett levande dokument

Alla anställda i Örebro kommun ska följa Informations- och kommunikationspolicyn.

Kommunikationsdirektören har ansvar för Informations- och kommunikationspolicyn, inkl. rätt att göra förändringar i policyn av icke-principiell karaktär (det vill säga förtydliganden och språkliga ändringar).

Kommunikationsavdelningen har kommunikationsdirektörens uppdrag att omsätta policyn till rutiner och ge stöd till samtliga kommunala verksamheter med policyn som utgångspunkt.

Informations- och kommunikationspolicyn ska ses över och revideras regelbundet.

## Vid frågor

Kontakta Kommunikationsavdelningen vid frågor om Informations- och kommunikationspolicyn eller om kommunikationsarbetet i Örebro kommun.