



FÖRFATTNINGSSAMLING

2020-12-01

Kommunikationsstrategi

Antagen av kommunstyrelsen, § 158, 2020-12-01,

diarienummer: KS/2020:522, ansvarig: kommunledningskontoret

Reviderad: kommunstyrelsen, § 97, 2022-06-07, diarienummer: KS/2022:308



Innehållsförteckning

| | | |
|------------|--------------------------------------------------------|----------|
| 1 | Inledning | 3 |
| 2 | Kommunens kommunikation, kanaler och målgrupper | 3 |
| 3 | Hur vi arbetar med kommunikation | 3 |
| 3.1 | Kommunikationsplattform och attraktionsvärden | 5 |
| 3.2 | Tonalitet | 5 |
| 4 | Sociala medier | 5 |
| 4.2 | Samordning och ansvar | 6 |
| 4.3 | Lagar, regler och sekretess | 6 |
| 4.4 | Avsändare | 7 |
| 4.5 | Information till besökare i sociala medier | 7 |
| 4.6 | Uppsikt och moderering | 8 |
| 4.7 | Registrering och diarieföring | 8 |
| 4.8 | Arkivering och gallring | 8 |
| 5 | Kriskommunikation | 8 |
| 6 | Medierelationer | 8 |
| 7 | Allas ansvar | 9 |
| 8 | Relaterade dokument | 9 |



1 Inledning

Kommunikationsstrategin är en långsiktig plan som beskriver hur kommunikationen ska bidra till att nå Nykvarns kommuns långsiktiga mål. Syftet med strategin är att skapa en gemensam syn på hur kommunen med hjälp av sammanhållen kommunikation nå Vision 2035 – Kom närmare. KS ansvarar för att strategin efterlevs inom samtliga kontoror nämnder och styrelser.

2 Kommunens kommunikation, kanaler och målgrupper

Kommunens uppdrag är att tillhandahålla kommunikation till alla tjänsteutövare. Det är både externa och interna målgrupper. Kommunikationen ska vara tillgänglig utifrån vad målgruppen behov och förutsättningar oavsett var de befinner sig. Exempel på målgrupper kan vara:

- Kommuninvånare
- Samarbetspartners, näringsidkare investerare samt andra tjänsteanvändare och aktörer
- Medarbetare, chefer och framtida medarbetare
- Massmedia
- Besökare
- Beslutsfattare
- Förtroendevalda

Den viktigaste formen för kommunikation är det personliga samtalet och mötet. En kommun är en serviceorganisation vilket ställer höga krav på service. Nykvarns kommun behöver leverera god service till alla intressenter för att nå Vision 2035 – Kom Närmare. Genom att skapa goda serviceupplevelser stärks också förtroendet för kommunen som organisation, samtidigt som effektiviteten ökar och kommunen blir en mer attraktiv plats att bo, leva och verka i.

Prioriterade kanaler är hemsidan, intranätet, sociala medier, massmedia, telefon och e-post.

Nykvarns kommun är öppen för nya kanaler för att kunna nå målgrupper där de befinner sig.

3 Hur vi arbetar med kommunikation

För att sammanfatta hur Nykvarns kommun kommunicerar med målgrupperna utifrån Kommunikationspolicyn har vi valt ett antal ord för att göra det lättare att anpassa det vi kommunicerar.

- Korrekt. Information som ges av kommunens ska vara saklig, korrekt och väl underbyggd.



- Öppen. Kommunens kommunikation ska kännetecknas av öppenhet och tillgänglighet. Enligt offentlighetsprincipen har alla rätt till insyn i kommunens verksamhet med undantag för information som är sekretessbelagd.
- Planerad. Information och kommunikation ska i möjligaste mån vara planerad och budgeterad. Kommunikation ska planeras tidigt i samband med projekt och större aktiviteter.
- Enkel och begriplig. Kommunikationen ska utgå från mottagarens förutsättningar och behov. Språket ska vara enkelt, begripligt och vårdat. Det ska vara enkelt att kontakta kommunen. Återkoppling ska ske så snart som möjligt.
- Enhetlig. Det ska tydligt framgå att Nykvarns kommun är avsändare. Den grafiska profilen ska följas. När kommunens bolag kommunicerar ska det tydligt framgå att de är en del av Nykvarns kommun.
- Engagerad och engagerande. Vår kommunikation ska präglas av engagemang och nyfikenhet.
- Partipolitiskt neutral. Information som ges från Nykvarns kommun ska vara partipolitiskt neutral.
- Nykvarnsandan genomsyrar all kommunikation. Driv, närhet och ansvar är våra attraktionsvärden och botten i visionen Nykvarn 2035.

När vi kommunicerar till externa målgrupper enligt ovan har vi möjligheter att:

- Sprida kunskap om Nykvarns kommuns verksamheter, politiska styrning, utbud och service.
- Skapa förtroende för Nykvarns kommuns verksamheter och dess medarbetare och chefer.
- Öka kommuninvånarnas engagemang genom att erbjuda insyn, delaktighet och inflytande och möjlighet till kommunikation kring kommunens verksamheter och politiska beslut.
- Skapa, underhålla och vårda relationer med externa intressenter som kan bidra till verksamhetens och regionens utveckling.
- Stärka bilden av Nykvarn i regionen som en bra kommun att leva, bo och verka i.
- Attrahera potentiella medarbetare genom att visa Nykvarns kommun som en arbetsplats där medarbetare kan växa och utvecklas. Här jobbar vi nära varandra och besluten. Medarbetare tar stort ansvar och har stort förtroende vilket bidrar till engagemang och stolthet.

När vi kommunicerar internt enligt ovan har vi möjligheter att:

- Ge stöd i det dagliga arbetet.



- Skapa förutsättningar för dialog, samverkan, engagemang och trivsel, vilket bidrar till att kommunen blir en attraktiv arbetsgivare.
- Bidra till att medarbetare, chefer och förtroendevalda är välinformerade och kan fungera som ambassadörer för kommunen externt och internt.

3.1 Kommunikationsplattform och attraktionsvärden

Vår kommunikationsplattform utgår från Vision 2035 - Kom närmare och de tre attraktionsvärden som tagits fram med avstamp i den – driv, närhet och ansvar.

Attraktionsvärdena skapar nytta för kommuninvånare, företagare, medarbetare, chefer och besökare och är grunden för hur vi förager och kommunicerar, vad vi står för, vad som gör oss unika och vilken nytta vi kan ge våra målgrupper.

3.2 Tonalitet

Vår tonalitet speglar dem vi är: engagerade, prestigelösa, trygga, ansvarstagande, stolta och nyfikna. Tonalitet handlar inte om vad vi säger utan hur vi säger det. Ordval, form och stil bygger en tonalitet och är lika viktig för Nykvarns kommuns personlighet som det visuella. Genom att tala och skriva med en och samma röst bidrar vi till en tydlig, trovärdig och levande bild av Nykvarns kommun.

Tonaliteten justeras efter sammanhanget. Detta avgörs av syftet med kommunikationsbehovet, i vilken kanal den ska publiceras och till vilken målgrupp. Sammanhanget bestämmer till exempel hur effektiv eller hur varm och personlig kommunikationen bör vara.

De nyckelbegrepp som beskriver Nykvarn kommuns utifrån Vision 2035 är: Driv, närhet och ansvar.

Driv – vi visar att vi är engagerade och strävar efter utveckling

Närhet – vi kommunicerar prestigelöshet och öppenhet. I Nykvarn är det nära till besluten och det går att påverka utvecklingen.

Ansvar – vi kommunicerar att vi arbetar aktivt. Vi lyssnar och utgår från målgruppernas behov och förutsättningar.

4 Sociala medier

Sociala medier är ett samlingsbegrepp för digitala kommunikationskanaler där människor kan interagera med varandra, delta i diskussioner, kommentera samt läsa och dela information mm. Sociala medier är till karaktären kommunikationsvägar snarare än informationsvägar.



Nykvarns kommun använder sig primärt av Instagram, Facebook och LinkedIn. Även Twitter och Youtube kan användas. Av säkerhetsskäl ska inga andra sociala plattformar, som till exempel Snapchat och TikTok, användas av Nykvarns kommun och dess verksamheter.

4.1 Varför använder vi sociala medier?

Sociala medier ska ses som en integrerad del av den övergripande kommunikationen och används där det är lämpligt med hänsyn till syfte, målgrupp och budskap.

Genom att närvara i sociala medier kan vi informera om det som händer i kommunen och möta medborgare på deras egna mötesplatser. Sociala medier är i första hand en plats för dialog och relationsskapande. Dialog skapar engagemang och ger Nykvarnsborna möjlighet till delaktighet och inflytande.

Sociala medier kan också spela en viktig roll vid samhällsstörningar av olika slag för att snabbt nå ut med viktig information samt för omvärldsbevakning och rekrytering av nya medarbetare. Långsiktigt kan planerade aktiviteter i sociala medier stärka kommunens varumärke. Sociala medier kan också hjälpa till att nå nya målgrupper som kommunicerar digitalt men som vanligtvis inte besöker kommunens egen webbplats.

4.2 Samordning och ansvar

Kommunledningskontoret genom kommunikationsavdelningen har det övergripande ansvaret för Nykvarns kommuns närvaro i sociala medier och sköter kommunens officiella konton. Det är även kommunikationsavdelningen som godkänner start av nya konton på sociala medier.

4.3 Lagar, regler och sekretess

I samband med att sociala medier används kan personuppgifter komma att användas. Personuppgifter kan till exempel vara ett namn, bild, film eller en röst i en ljudinspelning. Nykvarns kommun följer de bestämmelserna som finns inom området, bl.a. dataskyddsförordningen (GDPR)

Nykvarns kommun förbehåller sig rätten att ta bort inlägg som bryter mot lagstiftning och generella bestämmelser och rutiner som kommunen har tagit fram. Inlägg/kommentarer får inte innehålla/utgöra bl.a. följande:

- Personuppgifter som kränker enskildas personliga integritet.
- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar.



- Kränkande uttalanden med rasistiska, sexistiska eller homofobiska undertoner.
- Hets mot folkgrupp eller andra trakasserier.
- Olovliga våldsskildringar eller pornografi.
- Uppmaningar till brott eller annan brottslig verksamhet.
- Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material eller intrång i andra rättigheter som skyddas i 5 kap. upphovsrättslagen.
- Svordomar eller obscena ord.
- Kommersiella budskap, reklam eller spam.
- Partipolitiska debatter. Dessa hänvisas till politiska forum.
- Länkar till innehåll enligt ovan.
- Övriga tänkbara inlägg som Nykvarns kommun bedömer olämpliga

Nykvarns kommun tillåter inte publicering av ryktesspridning eller falsk information, oavsett om de görs som inlägg, kommentarer, delningar eller länkningar. All hänvisning till obekräftad eller vilseledande information tas bort. Den som vid upprepade tillfällen bryter mot reglerna kan stängas av från sidan och få sina inlägg raderade. Brottsligt material sparas och polisanmäls.

Ytterligare lagstiftningar att ta hänsyn till vid publicering i sociala medier är bl.a. offentlighets- och sekretesslagen, lagen om elektroniska anslagstavlor, arkivlagen, förvaltningslagen, tillgänglighetsdirektivet, lagen om upphovsrätt och tryckfrihetsförordningen.

4.4 Avsändare

Kommunikationen i sociala medier ska vara förenlig med kommunens kommunikationspolicy. Nykvarns kommuns grafiska profil ska följas då den skapar igenkänning för Nykvarns kommuns verksamhet. Det ska tydligt framgå att det är Nykvarns kommun eller en verksamhet inom kommunen som är avsändare i sociala medier.

4.5 Information till besökare i sociala medier

Följande information ska tydligt framgå för besökarna:

- Att det är Nykvarns kommun (och respektive kontor som ansvarar för det sociala mediet och ändamålet med kontot).
- Att publicerade meddelanden och kommentarer på det sociala mediet blir en allmän handling som blir tillgänglig även för andra besökare.
- Vilka uppgifter som inte får publiceras och vad som händer om sådana uppgifter publiceras ändå.



- Att besökarna har ett ansvar för att den information som de lägger ut är korrekt och inte strider mot aktuell lagstiftning eller framtagna riktlinjer.
- Hur besökarna kommer i kontakt med ansvarig för det sociala mediet för att exempelvis anmäla olämpliga kommentarer eller kränkande innehåll. Besökarna ska uppmanas att rapportera sådant innehåll till ansvarig person. En specifik adress för anmälningar av detta slag ska finnas på kommunens hemsida.
- Att kommentarer och meddelanden som strider mot lagstiftning och regler tas bort.
- Att varje kanal har egna juridiska villkor. Enligt de flesta sociala mediers avtal har ägaren till den sociala mediekanalen rätt att använda allt uppladdat material. Det som skrivs i kommunens sociala medier överförs också till tredje part, det vill säga det företag som driver det sociala mediet. Ofta innebär detta att personuppgifter överförs till USA.

4.6 Uppsikt och moderering

Den som är ansvarig för en kanal där användare själva kan bidra med information har en så kallad uppsiktsplikt och serviceskyldighet. Det innebär att den som är ansvarig ska hålla kontot under uppsikt och agera i enlighet med framtagna rutiner.

4.7 Registrering och diarieföring

Frågor som ställs till kommunen i sociala medier är inkomna allmänna handlingar som omfattas av offentlighetsprincipen och därmed kan komma att registreras. Den som är ansvarig för en kanal i sociala medier har också ansvar för att diarieföra det som ska diarieföras. Inlägg som inte är rutinmässiga och kräver åtgärd ska hanteras på samma sätt som motsvarande information som kommer in via andra kanaler.

4.8 Arkivering och gallring

Arkivering och gallring sker enligt beslutad informationshanteringsplanen (IHP) hos kommunikationsavdelningen.

5 Riskkommunikation

Vid en kris är vår kommunikation snabb, korrekt och samordnad. Särskilt viktiga kanaler vid kris är hemsida, intranät sociala medier, massmedia och Servicecenter.

6 Medierelationer

Massmedia spelar en viktig roll i den kommunala demokratin och det är av stort värde att Nykvarns kommun har goda kontakter med medierna. Kontakter med massmedia ska präglas av öppenhet, respekt, förståelse och serviceanda. Yttrandefriheten ger alla rätt att ge upplysningar samt uttrycka tankar, åsikter och känslor. Man behöver inte prata med media



om man inte vill. Väljer man att avstå ska man verka för att journalisten istället får kontakt med ansvarig chef snarast möjligt.

7 Allas ansvar

Inom Nykvarns kommun är kommunikation en prioriterad uppgift. Medarbetare, chefer och förtroendevalda behöver därför beakta de kommunikativa aspekterna i sitt arbete och vara ambassadörer för kommunen. Kommunikationens roll ska vara tydlig och integreras i den årliga verksamhetsplaneringen och i budgetplaneringen.

8 Relaterade dokument

- Kommunikationspolicy, KF
- Riktlinje för service och bemötande, KS

NYKVARNS KOMMUN
Besöksadress: Centrumvägen 24 A
Postadress: 155 80 Nykvarn
Telefon: 08-555 010 00
Fax: 08-555 014 99
www.nykvarn.se