

Riktlinjer

Styrdokument

# Riktlinjer för kommunikation

Antaget av: Kommunstyrelsen

Datum: 2025-11-27

Gäller från och med: 2025-11-27

Ansvar uppföljning/uppdatering: Kommunikationschef

Gäller till och med: 2028



ULRICEHAMNS  
KOMMUN

## Våra styrdokument

### [Normerande]

Vision - Överordnad, anger riktning för övriga dokument

Policy - Vår hållning, övergripande

Riktlinjer - Rekommenderade sätt att agera

Regler - Absoluta gränser och ska-krav

### [Aktiverande]

Strategi - Avgörande vägval och strategiområden

Program - Avgörande vägval och programområden

Plan - Uppdrag, tidsram och ansvar

# Innehåll

1	Bakgrund .....	4
2	Syfte .....	4
3	Berörda delar inom kommunkoncernen.....	4
4	Om vår kommunikation .....	4
5	Kännetecken för vår kommunikation .....	5
6	Media.....	6
7	Kommunikationsansvar .....	6
8	Lagar att förhålla sig till .....	7
9	Relaterade dokument .....	8

# 1 Bakgrund

Ulricehamns kommun är en offentlig och politiskt styrd organisation som är till för alla som bor, verkar och vistas i kommunen.

Information och kommunikation är en grundförutsättning för att de vi är till för ska känna förtroende för den verksamhet vi bedriver och kunna ta del av den service och de tjänster vi levererar. Det är också en förutsättning för insyn, delaktighet och inkludering och för att de vi är till för ska kunna tillvarata sina demokratiska rättigheter och skyldigheter samt vara medskapare i kommunens utveckling.

Vår vision utgör grunden för vår kommunikation och ledningsfilosofins kärnvärden genomsyrar våra handlingar, vårt arbete och vår kommunikation.

## 2 Syfte

Riktlinjer för kommunikation beskriver kommunens förhållningssätt till kommunikation och anger inriktning, principer och ansvar för Ulricehamns kommuns kommunikation.

## 3 Berörda delar inom kommunkoncernen

Riktlinjerna omfattar alla verksamheter som ryms inom Ulricehamns kommun.

Tillsammans med styrdokumentet Strategi och plattform för varumärket Ulricehamn och Grafiska regler utgör de Ulricehamns kommuns kommunikationsplattform.

## 4 Om vår kommunikation

Genom vår kommunikation ska vi bidra till att:

- göra det möjligt för de som bor, verkar och vistas i Ulricehamns kommun att vara delaktiga i kommunens utveckling, mål, inriktning och beslut

- ge kännedom om och tillgång till den service och de tjänster och aktiviteter vi erbjuder
- bibehålla och stärka förtroendet för kommunens verksamheter
- synliggöra möjligheter och skapa intresse för kommunen som arbetsgivare
- marknadsföra Ulricehamns kommun som en attraktiv plats att leva och verka på, idag och i framtiden.

Vår interna kommunikation är en väsentlig del i ledarskapet och medarbetarskapet. Den ska bidra till att:

- skapa delaktighet och engagemang
- underlätta samarbeten inom vår organisation
- medarbetare känner sig som en del i ett större sammanhang.

Vi kommunicerar så långt det är möjligt alltid internt innan vi kommunicerar externt för att förtroendevalda, chefer och medarbetare ska kunna vara goda ambassadörer för kommunen.

## 5 Kännetecknen för vår kommunikation

### **Trovärdig och tillgänglig**

Vi ska öppet, trovärdigt och korrekt kommunicera om vår verksamhet och göra frågor och skeenden möjliga att följa, förstå och engagera sig i. Det ger möjlighet till den insyn som våra medarbetare, invånare och andra intressenter kan kräva.

Det ska vara lätt att komma i kontakt med oss och vi ska ge snabb återkoppling. Kommunens information ska finnas tillgänglig i olika kanaler och vi ska sträva efter att möta våra medarbetare och medborgare i de forum och kanaler där de befinner sig.

### **Tydlig och inkluderande**

Alla ska kunna ta till sig vår kommunikation och delta i samtalet. Det innebär att vi ska anpassa informationen efter olika behov och göra den lättillgänglig. Avsändaren ska vara tydlig i all kommunikation och kommunens grafiska profil ska följas.

Vi undviker också stereotyper och schabloner. Vår kommunikation ska inte per automatik utgå från normen utan sträva efter att ha ett mångfaldhetsperspektiv.

### **Aktiv**

Vi är proaktiva och tar initiativ, med planerad, samordnad och uthållig kommunikation. Detta stärker vår gemensamma identitet och den interna och externa bilden av oss. Med en aktiv kommunikation och nytänkande kan vi utveckla vår service och ett gott bemötande internt och externt.

## **6 Media**

Den bild som media ger av våra verksamheter har betydelse för hur Ulricehamns kommun uppfattas.

- Vi förser journalister och opinionsbildare med så fullständigt underlag som möjligt och medverkar aktivt till att korrekt information sprids.
- Vi ser medias granskande uppdrag som positivt då det kan bidra till att kommunens verksamheter utvecklas och blir bättre.
- Vi ska vara transparenta och tillgängliga för frågor och vi ser gärna att både medarbetare och chefer uttalar sig i media.
- Vi ska kontinuerligt berätta om positiva nyheter och goda exempel från Ulricehamns kommuns verksamheter.

### **Pressmeddelanden och insändare**

Grundregeln är att alla pressmeddelanden korrekturläses och skickas ut av kommunikationsenheten. På så sätt kvalitetssäkras vi informationen och säkerställer att inga medier glöms bort utan alla behandlas likvärdigt. Kommunikationsenheten kan även planera för kommunikationsinsatser i andra kanaler, för uppföljning av pressinsatser och ha beredskap i större frågor som media är intresserade av.

Vi svarar på insändare och debattinlägg snabbt och sakligt i de fall det bedöms som aktuellt.

## **7 Kommunikationsansvar**

Vår huvudprincip är att den som äger information har ansvar för att den når ut till rätt målgrupp vid rätt tillfälle.

Kommunstyrelsen har ansvar för den kommunövergripande informationen och kommunikationen, såväl internt som externt i Ulricehamns kommun.

Varje chef är ansvarig för såväl intern som extern kommunikation inom respektive verksamhet och att den utförs i enlighet med vår kommunikationsplattform. Chefer har ett särskilt ansvar för att ge sina medarbetare relevant information, involvera i dialog och skapa utrymme för kommunikation. I chefsansvaret ligger också att uttala sig för medier som representant för sitt verksamhetsområde.

Varje medarbetare i Ulricehamns kommun ansvarar för att själva söka och ta del av den information som är nödvändig för att arbetet ska kunna utföras på ett bra sätt. Vi har alla ansvar för att lyssna på dem som vi möter i vårt arbete. Våra intressenter ska få ett bra bemötande och en god service. Vi är alla ambassadörer för Ulricehamns kommun.

Kommunikationsenheten har det övergripande ansvaret för hur Ulricehamns kommun arbetar med intern och extern kommunikation. Enheten är en central stödfunktion som stöttar verksamheterna i deras kommunikationsarbete samt tar fram övergripande strategier och rutiner.

Partipolitisk information hanteras av partiernas egna organisationer.

### **Kommunikation vid en kris**

Vid en kris ska vi snabbt ta initiativ till kommunikation och information för att undvika ryktesspridning, missförstånd eller oro.

Vid behov aktiveras en särskild krisledningsorganisation där kriskommunikationsarbetet ingår. Krisledningsorganisationen tar då över ansvaret för samordning av informationen.

## **8 Lagar att förhålla sig till**

Förutsättningarna för kommunikationen internt och externt i Ulricehamns kommun styrs i stor utsträckning av bestämmelser i svensk lag. Några av de lagar som berör kommunikationsfrågor är:

- **Tryckfrihetsförordningen**, där offentlighetsprincipen innebär att alla handlingar som kommit in till, eller upprättats av, myndigheten är allmänna med undantag för handlingar som faller under sekretesslagen. Det innebär att allmänheten har rätt att ta del av merparten av våra handlingar.

Meddelarfriheten innebär att alla medarbetare inom offentlig verksamhet får lämna uppgifter till media i syfte att de ska publiceras. Arbetsgivaren har inte rätt att efterforska vem som lämnat uppgifterna.

- **Yttrandefrihetsgrundlagen** anger att varje medborgare ska kunna förmedla information och uttrycka sina tankar och åsikter i tal, skrift eller bild.
- **Förvaltningslagen** säger att kommunen ska ge allmänheten god service och kunskap om hur kommunen styrs och vilka möjligheter som finns att påverka före beslut. Kommunen ska upplysa allmänheten om rättigheter och skyldighet och vart man kan vända sig i olika frågor samt vem som ansvarar för vad. Frågor från allmänheten ska besvaras skyndsamt.
- **Dataskyddsförordningen** grundar sig i de mänskliga rättigheterna och alla människors rätt till respekt för privat- och familjeliv och till skydd av sina personuppgifter. Verksamheter som hanterar personuppgifter måste följa dataskyddsförordningen. Det innebär bland annat att följa de grundläggande principerna, se till att behandlingen har en rättslig grund och informera de registrerade om hantering av deras personuppgifter.
- **Språklagen** reglerar språkens ställning. Den säger bland annat att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt.
- **Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service** medför krav på tillgänglighet på offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer så att de kan uppfattas och hanteras av alla, oavsett eventuella funktionsnedsättningar eller tekniska begränsningar.
- **Upphovsrättslagen** handlar om att annans rätt till text och bild inte får kränkas. Till exempel är det inte tillåtet att kopiera text eller bild från andra webbsidor utan upphovspersonens medgivande.

Övriga lagar som påverkar vår kommunikation är kommunallagen, diskrimineringslagen, barnkonventionen, marknadsföringslagen, arkivlagen och webbdirektivet.

## 9 Relaterade dokument

- Strategi och plattform för varumärket Ulricehamn
- Grafiska regler
- Inriktning för kriskommunikation
- Handbok för sociala medier