



**Policy för information och
kommunikation med etiska riktlinjer**

1 Innehåll

1.1	Sammanfattning.....	3
-----	---------------------	---

2 Policy

2.1	Grafisk profil.....	4
2.2	Kanaler för information.....	4
2.2.1	Kommunens webbplats saffle.se	4
2.2.2	Sociala medier	4
2.2.3	Massmedia.....	5
2.3	Medborgarnas möjlighet till insyn och inflytande	5
2.4	Marknadsföring	5
2.5	Insändare	6
2.6	Omvärldsbevakning	6
2.7	Etiska riktlinjer	6
2.7.1	Hantering av information.....	6
2.7.2	Känsliga uppgifter och personuppgifter	6
2.7.3	Utlämning, spridning och lagring av handlingar	7
2.7.4	Privat och officiell roll	7
2.8	Uppföljning	8

1 Innehåll

1.1 Sammanfattning

Denna policy ger riktlinjer för hur vi i Säffle kommun agerar i vår kommunikation med omvärlden och klargör vilket informationsansvar som åligger de olika nivåerna inom den kommunala organisationen (nämnder, bolag, förvaltningar, enheter, medarbetare) samt ge riktlinjer för hur vi agerar i praktiska situationer. Policyn hänvisar till olika rutinbeskrivningar och policys som finns framtagna för olika områden inom kommunen. *Dessa är markerade med kursiv text.*

Policyn omfattar även etiska regler för hantering av information i Säffle kommuns organisation där syftet är att tillhandahålla ett regelverk på individnivå inom kommunens verksamhet, i kommunens lokaler och med kommunens utrustning.

De etiska riktlinjerna riktar sig till verksamma i kommunen och till dem som använder kommunens utrustning eller vistas i kommunens lokaler till exempel elever och besökare på biblioteket. Reglerna är oberoende av vilket medium eller vilken kommunikationsteknik man använder sig av. Brott mot reglerna av verksamma inom kommunen kan vara grund för tillsägelse och i allvarliga fall arbetsrättsliga åtgärder.

Användare i verksamheten, som brukar kommunens resurser eller som vistas i kommunens lokaler, vilka överträder regler avseende användande av kommunens utrustning eller lokaler, kan avstängas från vidare tillgång till dessa. Lagbrott kommer att anmälas.

2 Policy

2.1 Grafisk profil

- Kommunen är enhetlig i sin kommunikation genom att konsekvent använda kommunens grafiska profil. Det ska framgå i alla förvaltningar, enheter och kommunala bolags kommunikationsmaterial att verksamheten tillhör koncernen Säffle kommun.
- Vid medverkan av externa avsändare får avvikelser ske från den grafiska profilen. Säffle kommuns logotype ska dock alltid sättas ut.
- Som huvudregel använder vi Säffle kommun som avsändare och inte nämnd- eller enhetsnamn. Undantag gäller för enheter där användaren har en nära relation med enheten som skolor, boenden mm där enhetens namn används som avsändare och organisationstillhörigheten istället framgår genom grafiska symboler och layout.

Rutinbeskrivning: Grafisk profil, webb och sociala medier

2.2 Kanaler för information

- Hemsida, intranät och digitala lösningar samt media väljs som kommunens huvudstrategi för information internt och i kommunikation med kommunens medborgare och kunder.

2.2.1 Kommunens webbplats saffle.se

- Genom kommunens webbplats saffle.se ska våra kunder hitta svar på i stort sett alla sina frågor om kommunens verksamheter och kommunens tjänsteutbud.
- Vi eftersträvar självservice bland annat genom e-tjänster.
- Förvaltningar eller enheter i kommunens organisation ska inte profilera sig på någon annan webbplats än på www.saffle.se. Kommunchefen kan tillåta undantag för enheter med särskilda behov.
- Säffle kommun har valt att publicera filmer med innehåll som är positivt för kommunen på webben genom Youtube.com. Enheter som vill publicera film på saffle.se måste få godkännande av kommunens informatör.

2.2.2 Sociala medier

- Säffle kommun ska finnas med på de sociala medier där största delen av befolkningen finns. I nuläget är det Youtube, Twitter och Facebook. Enheter som vill ha "egna kanaler" på sociala medier måste få godkännande för detta av kommunens informatör.
- Ingen agerar representant för kommunen på sociala medier annat än om ett sådant uppdrag beslutats och då anges regler för det i respektive uppdrag.

- Sociala medier av professionell karaktär som används inom tjänsten får användas under arbetstid å tjänstens vägnar. Övriga sociala medier begränsas, men får användas privat på raster.
- Att vara konstant uppkopplad på sociala medier är inte tillåtet då det kan störa arbetet

2.2.3 Massmedia

- Representanter för kommunens verksamheter kontaktar regelbundet media för att informera om våra verksamheter, vårt serviceutbud, åstadkommanden mm.
- Vi eftersträvar att vara öppna och tillgängliga när media kontaktar oss och uttalar oss enligt beslutad ansvarsfördelning. Notera att meddelarskyddet ger all personal rätt att uttala sig även om man inte omnämns i ansvarsfördelningen.
- När vi uttalar oss till massmedia med flera ligger ansvaret på oss att granska den information vi har innan vi lämnar ut den så att vi inte omedvetet sprider känsliga eller felaktiga uppgifter.

Rutinbeskrivningar: Massmedia – ansvarsfördelningar, Information i kris samt Mer om etiska riktlinjer

2.3 Medborgarnas möjlighet till insyn och inflytande

- Kommunen ska informera om kommunens verksamheter och politiska beslut med syfte att öka medborgarna kunskap om kommunal verksamhet och deras möjlighet att påverka politiska beslut.
- Det finns riktlinjer för när det ska genomföras invånardialog i samband med politiska beslut. Riktlinjerna ska fortlöpande revideras och vid behov nyupprättas.
- Kommunens medarbetare praktiserar ”det goda värdskapet” både internt och externt.
- Kommunen ska fortlöpande revidera befintliga och vid behov nyupprätta kanaler för kundkontakt så att det är enkelt för invånare och andra att utföra kommunala ärenden och få svar på enklare frågor inom rimlig tid (2-5 arbetsdagar).

Rutinbeskrivning: Medborgardialog (Ärendet om medborgardialog är i skrivande stund inte beslutat och därmed är riktlinjerna inte klara)

2.4 Marknadsföring

- Som huvudregel marknadsför Säfte kommun (med undantag av kommunens turistbyrå) endast kommunal verksamhet.

Policy: Elektroniska informationstavlor

2.5 Insändare

- Säffle kommun är positiv till att svara på insändare, dock beroende på insändarens karaktär. Syftet med att svara bör vara att tillföra faktainformation

2.6 Omvärldsbevakning

- Säffle kommun bedriver aktiv omvärldsbevakning för att bilda sig en uppfattning om hur kommunen omtalas i omvärlden

2.7 Etiska riktlinjer

De etiska riktlinjerna riktar sig till verksamma i kommunen och till dem som använder kommunens utrustning eller vistas i kommunens lokaler – som exempelvis elever och besökare på bibliotek.

Dessa regler är oberoende av vilket medium eller vilken kommunikationsteknik man använder sig av. Brott mot reglerna av verksamma inom kommunen kan vara grund för tillsägelse och i allvarliga fall arbetsrättsliga åtgärder. Om man ställs inför en situation där man inte anser sig kunna avgöra hur man skall handla skall man tillfråga sin närmaste överordnade chef.

Användare i verksamheten, som brukar kommunens resurser eller som vistas i kommunens lokaler, vilka överträder regler avseende användande av kommunens utrustning eller lokaler, kan avstängas från vidare tillgång till dessa. Lagbrott kommer att anmälas.

Rutinbeskrivning: Mer om etiska regler, se även Policy för IT- och IT-säkerhet

2.7.1 Hantering av information

- Kommunen ska representera medborgarna och all informationshantering måste ske på sådant vis att det inte väcker anstöt.
- I kommunens verksamhet, vid användande av kommunens utrustning och lokaler gäller att det inte får förekomma konsumtion, användning, lagring eller spridning av oetiskt material.
- Undantagsvis får material av dessa slag förekomma i verksamheten som del i arbete eller studier med syfte att belysa eller arbeta mot dessa företeelser, men ska då hanteras med extra stor varsamhet.

2.7.2 Känsliga uppgifter och personuppgifter

- Personuppgiftslagen reglerar vilka uppgifter som ska anses som känsliga. Material som sprids via kommunens informationskanaler, interna likaväl som externa, skall följa dessa allmänna regler. Det är vårt ansvar att se till att informationen inte kommer i orätta händer.
- Om någon brukare eller annan person ska omnämnas i externa eller interna kanaler bör denne tillfrågas före publicering. Information om medarbetare kan publiceras men skall vara relevant information för verksamheten, så som uppdrag, kontaktuppgifter eller verksamhet.

2.7.3 Utlämning, spridning och lagring av handlingar

- Det ska visas restriktivitet när det kommer till publicering av information som har med uppdraget att göra på webb och sociala medier, så att man inte godtyckligt sprider uppgifter som kan vara känsliga.
- Personuppgifter eller sekretessbelagda uppgifter får inte lämnas ut till allmänheten. Personer med rätt att se sekretessbelagda uppgifter ska legitimera sig innan uppgifter lämnas ut.
- Om någon vill ha ut offentliga dokument som inte finns att tillgå från hemsidor och diaries, utan t.ex. ligger i personalakter, ska personen själv personligen infinna sig och dokumentet skrivas ut på papper. Om synnerliga skäl finns kan dokumenten även sändas via post. Respektive förvaltning ansvarar för utlämning av information inom den förvaltningen.

Original av handlingar, internt arbetsmaterial och dokument som inte är offentliga bör inte lagras någonstans utanför kommunens kontroll. Detta på grund av säkerhetsskäl både när det gäller säkerhetskopior och för att undvika att obehöriga får tillgång till materialet. Detta inkluderar privata hårddiskar, mobila enheter, externa webbtjänster såsom e-post och fillagringstjänster, sociala medier och så vidare.

Kommunen kan dock teckna avtal med någon aktör som möjliggör extern lagring.

2.7.4 Privat och officiell roll

- Personalen ska skilja på privat och officiell informationshantering. Som officiell verksamhet räknas, vid sidan av arbetstid, även alla fall då man agerar å tjänstens vägnar.
- Arbetsrelaterade frågor som kommer genom privata kanaler ska hänvisas till de officiella kanalerna för att tydliggöra rollerna.
- Detaljinformation som hör till tjänsten ska normalt inte används i privata sammanhang
- Om man i någon situation av den mottagande parten betraktas som officiell så blir det man gör ett uttryck för den officiella rollen. Därför bör man vara försiktig att förmedla kommunal information om man uppfattar rollerna som otydliga och om möjligt ska man undvika sådana situationer.
- Om personliga åsikter eller tolkningar uttrycks på ett sådant sätt att de kan blandas samman med en officiell roll så blir den officiella rollen otydlig, något som kan leda till att man inte längre fungerar i rollen. Om möjligt ska man undvika sådana situationer.
- Uppgifter och data som kommunen har ska användas för verksamheten när det behövs för verksamhetens skull. Att använda den informationen av privata skäl är inte tillåtet.
- Under arbetstid ska den anställde inte ägna sig åt privat verksamhet. Undantaget är små kortare viktiga personliga ärenden som att ta korta

samtal eller skicka meddelanden av familjenatur då dessa inte stör verksamheten. Vid tveksamhet skall man tala med närmast överordnade chef.

2.8 Uppföljning

Policy för information och kommunikation med etiska riktlinjer gäller tills vidare. Om behov uppstår på grund av lagändring, nya tekniklösningar mm kommer policyn att revideras och tas upp för ett politiskt beslut på nytt.