

*Datum*

2025-08-20

# Riktlinjer för kommunikation

## i Tibro kommun

|                      |                                    |
|----------------------|------------------------------------|
| Beslutat av:         | Kommunstyrelsen 2025-11-11 § 127   |
| Gäller för:          | Samtliga nämnder och förvaltningar |
| Gäller från och med: | 2025-12-01                         |
| Formaliareviderat:   |                                    |
| Dokumentägare:       | Kommunikationschef                 |



## Innehållsförteckning

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Så ska kommunen kommunicera.....                                            | 3  |
| 1.1 All kommunikation ska stödja och leva upp till vision, mål och beslut..... | 3  |
| 1.2 All kommunikation ska präglas av vår gemensamma värdegrund.....            | 4  |
| 2. Krav på kommunikationen .....                                               | 4  |
| 3. Kommunikationsansvar .....                                                  | 6  |
| 3.1 Ledaransvar.....                                                           | 6  |
| 3.2 Medarbetaransvar.....                                                      | 6  |
| 4. Intern kommunikation .....                                                  | 7  |
| 4.1 Mål.....                                                                   | 7  |
| 4.2 Metod .....                                                                | 8  |
| 5. Extern kommunikation .....                                                  | 9  |
| 5.1 Mål.....                                                                   | 9  |
| 5.2 Metod .....                                                                | 10 |
| 6. Kommunikation med media .....                                               | 11 |
| 6.1 Medias tre roller .....                                                    | 11 |
| 6.2 Metod .....                                                                | 11 |
| Bilaga 1: Viktiga lagar som berör kommunikationsområdet .....                  | 13 |



# 1. Så ska kommunen kommunicera

Det här styrdokumentet anger inriktningen på kommunikationsarbetet i Tibro kommun. Här beskrivs ansvar och roller, budskap, målgrupper och kanaler samt hur kommunens verksamheter ska planera sin kommunikation.

Bemötandet är en viktig del av kommunikationen. Alla som kommer i kontakt med någon som representerar Tibro kommun ska mötas av samma känsla och få samma bemötande oavsett plats, tid eller situation. Den som kontaktar Tibro kommun ska få svar på sina frågor eller komma vidare i sitt ärende, på ett enkelt och effektivt sätt.

En kommun har en lagstadgad skyldighet att informera om sina verksamheter. Invånare och andra i vår omvärld ska förstå kommunens information för att kunna ta del av kommunens tjänster. En väl fungerande kommunikation är också en av de viktigaste förutsättningarna för demokrati och delaktighet. Det ska alltid framgå att det är kommunen som är avsändare.

God kommunikation skapas gemensamt av alla medarbetare och förtroendevalda. Därför har alla ett ansvar för att riktlinjerna för kommunikation tillämpas i det dagliga arbetet. Kommunikationsarbetet ska bidra till att kommunens mål uppnås och att visionen förverkligas och hålls levande.

## 1.1 All kommunikation ska stödja och leva upp till vision, mål och beslut

I Tibro kommuns vision betonas vikten av att vi med gemensamma krafter ska skapa miljöer som sticker ut och mötesplatser för olika intressen. Bärande tankar är att alla kan bidra till att Tibro utvecklas på ett positivt sätt och att Tibro ska vara en kommun där människor trivs och kan utvecklas utifrån sina egna förutsättningar.

Det innebär att vår kommunikation ska präglas av öppenhet och en vilja till dialog och samarbete. När medarbetare och invånare får förståelse för varför vissa beslut fattas och ges möjlighet att vara delaktiga ökar motivationen till att vara med och bidra till att visionen uppfylls och att uppsatta mål nås.

Rätt använd är kommunikation ett effektivt styrmedel som hjälper till att driva våra verksamheter mot uppsatta mål. Kommunikation ska vara en självklar del i all planering och i allt beslutsfattande eftersom det är en förutsättning för att människor ska vilja och kunna ta ansvar.



## 1.2 All kommunikation ska präglas av vår gemensamma värdegrund

Tibro har en värdegrund som utgår från kärnvärdena omtanke, självtillit, samverkan och handlingskraft. Tibro kommuns kommunikationsarbete och bemötande gentemot invånarna ska präglas av den värdegrunden.

Värdegrunden bygger på tre övergripande förhållningssätt:

- **Jordnära och framtidsinriktad.** Vi vill utveckla det vi har och det vi kan.
- **Delaktighet och helhet.** Vi samverkar för att skapa förutsättningar för framtiden genom att tillsammans lyfta blicken och tillvarata våra möjligheter.
- **Äkthet, uppriktighet och ett väl utfört arbete.** Det vi gör, gör vi grundligt, hållbart och med stolthet.

Tibro kommuns verksamheter riktar sig till alla invånare i Tibro kommun, företagare och tillfälliga besökare

Det spelar ingen roll att våra verksamheter vänder sig till människor med vitt skilda behov i olika faser av livet. Vi tillhör samma helhet och delar på samma uppdrag. I det uppdraget ingår att kommunicera på ett respektfullt och begripligt sätt.

## 2. Krav på kommunikationen

En framgångsrik kommunikation bygger på att den är öppen, tydlig, planerad och tillförlitlig, i både med- och motgång. Därför ställs följande krav på kommunikationen i Tibro kommun:

### Öppen

**Tillgänglig.** Alla invånare har rätt till insyn i kommunens verksamhet utifrån gällande lagar och regler. Vi ska alltid uppmuntra och vara öppna för dialog. Det ska vara lätt att komma i kontakt med medarbetare och förtroendevalda via kommunens upparbetade kanaler.

**Allsidig.** Vi ska sträva efter att belysa olika aspekter på en fråga, det ökar vår trovärdighet.

**Tillåtande.** Vi ska uppmuntra varandra att komma med idéer, synpunkter och initiativ. Vi ska också ta hänsyn till olika behov och dela med oss av kunskap och erfarenhet.



## Tydlig

**Lätt att förstå.** Vi ska uttrycka oss enkelt och begripligt.

**Relevant.** Innehåll och form ska anpassas till mottagarens behov, kunskaper och förutsättningar.

**Tydlig avsändare.** Oavsett vilken verksamhet som kommunicerar så ska det alltid tydligt framgå att det är Tibro kommun som är avsändare, enligt kommunens grafiska profil.

## Planerad

**Samordnad.** Intern och extern kommunikation ska samverka och stödja varandra. Det gäller såväl budskap och kanaler som kommunikationsaktiviteter.

**Genomtänkt.** För varje kommunikationsinsats ska det tydligt framgå: syftet med kommunikationen, vad som ska kommuniceras, till vem, när det ska ske och hur insatsen ska utvärderas.

**Proaktiv.** Vi ska vara "steget före" och, när det är möjligt, ta initiativ till att kommunicera, i stället för att vänta på rykten och påtryckningar från allmänhet, massmedia eller kollegor.

## Tillförlitlig

**Sann.** Alla ska kunna lita på att den information som kommer från Tibro kommun är korrekt.

**Ärlig.** Vi ska säga som det är och inte dölja fakta.

**Entydig.** Vi ska ha en gemensam ståndpunkt i sakfrågor och handlingar, för att undvika missförstånd och dubbla budskap. Vi ska alltid tänka på att vi representerar kommunen i vår yrkesutövning. Det betyder att det är vårt uppdrag att kommunicera kommunens hållning i olika frågor. När vi är i vår officiella yrkesroll ska personliga åsikter undvikas.



## 3. Kommunikationsansvar

Tibro kommun är en politiskt styrd organisation. Det är de förtroendevaldas uppgift att fatta beslut och tjänstepersonernas uppgift att verkställa och informera om de politiska besluten.

Kommunikationsenheten har det övergripande ansvaret för Tibro kommuns kommunikation. Varje förvaltning har dock ett ansvar att utföra kommunikationsarbete inom sin egen verksamhet, vid behov i samråd med kommunikationsenheten. Det är viktigt att all kommunikation är samordnad och konsekvent.

### 3.1 Ledaransvar

I varje chefsuppdrag ingår ett kommunikationsansvar. Det innebär att kommunikationsinsatser ska vara en naturlig del av det dagliga arbetet och finnas med i all verksamhetsplanering.

Chefen har en viktig uppgift i att ge relevant information och föra en öppen dialog med personalen. I chefsansvaret ingår att se till att den verksamhet som chefen ansvarar för kommunicerar med kommuninvånarna på ett sätt som gör att det tydligt framgår vilken verksamhet som erbjuds och vilka lagar och regler som gäller. I uppdraget ingår att förmedla aktuell information som är relevant för berörda målgrupper.

Vid större organisationsförändringar och händelser som påverkar omvärlden och en eller flera verksamheter påtagligt ska chefen söka stöd från Kommunikationsenheten. Kommunikatörerna kan ge råd om lämpliga kommunikationsinsatser, fungera som stöd vid kommunikationsplanering samt hjälpa till med formulering av viktiga budskap.

### 3.2 Medarbetaransvar

Det är varje medarbetares ansvar att medverka till att den interna och externa kommunikationen fungerar.

Varje medarbetare ska bemöta kollegor och dem man arbetar för med respekt och hänsyn. Vid behov ska medarbetare kunna förmedla kunskap om den kommunala servicen som man arbetar med på ett sakligt och informativt sätt.

Som medarbetare har man också ett personligt ansvar för att hålla sig informerad och informera andra om allt som är av betydelse för de egna arbetsuppgifterna och den verksamhet man tjänstgör inom.



## 4. Intern kommunikation

För att kommunen ska uppfattas som en god serviceorganisation måste vi ge en på alla sätt trovärdig information om kommunens verksamheter. Därför är det viktigt med en systematisk intern kommunikation som innebär att medarbetare tydligt får veta vilka mål, planer och beslut som gäller i den egna verksamheten och i kommunen som helhet.

### 4.1 Mål

**En effektiv organisation.** Medarbetare i Tibro kommun ska förstå sin egen och den egna verksamhetens roll i arbetet med att nå Tibro kommuns vision och mål. Vi skapar förutsättningar för detta genom att se till att alla medarbetare har tillgång till den information de behöver för att kunna utföra sitt arbete på ett effektivt sätt samt genom en aktiv och öppen dialog med dem.

**Skapa enighet om mål.** Det är enklare att enas om färdväg och metoder om det förs en levande dialog om vart Tibro kommun är på väg och varför. Vi blir effektivare om vi trots våra olika verksamheter kan dra åt samma håll.

**Skapa förutsättningar för bra beslut.** Det är viktigt att ha tillgång till rätt information och föra dialog för att genomtänkta beslut ska kunna fattas. Med en fungerande intern kommunikation skapas förutsättningar för att se helheten och ha förståelse för olika verksamheters förutsättningar och behov.

**Förutsättning för fungerande extern kommunikation.** God intern kommunikation är viktig för att säkra kvaliteten på kommunikationen med alla våra externa målgrupper. Om inte den interna kommunikationen är tydlig i alla led, finns risk för att budskapen utåt uppfattas som otydliga och svårbegripliga.



## 4.2 Metod

**Den interna informationen ska vara lättillgänglig.** Det ska finnas interna informationskanaler som når alla anställda i kommunen.

**Begriplig kommunikation.** Den interna kommunikationen ska vara begriplig. Innehåll och form ska anpassas till olika medarbetares behov och förutsättningar.

**Öppenhet.** Vi ska vara öppna för varandras synpunkter och initiativ och vara villiga att dela med oss av våra erfarenheter och vår kunskap. Det ska finnas utrymme för både positiv och negativ kritik.

**Bra introduktion till nyanställda.** Vi ska ge bra introduktion till nyanställda så att de får en god inblick i kommunens mål, organisation och verksamhet. Allt för att de nyanställda ska känna sig som en del av kommunen.

**Rätt information till rätt personer vid rätt tillfälle.** Vid varje beslut ska en bedömning göras av vilka personer/personalgrupper som behöver informationen direkt. Utöver det ska det fastställas om, hur och när informationen ska göras tillgänglig för övrig personal via någon av kommunens etablerade kommunikationskanaler.

**Intern och extern kommunikation ska samordnas.** Kommunikation ska planeras så att medarbetare, så långt det är möjligt, får information om viktiga händelser innan den når invånare, massmedia och andra i vår omvärld. Vi ska inte bara informera om en händelse, ett beslut eller en företeelse utan också om bakgrunden. På så vis blir alla medarbetare bättre rustade i den externa kommunikationen.

**Vi informerar när information finns att ge.** När det inte finns information att ge ska det klart framgå varför och när information beräknas komma. Detta är särskilt viktigt i samband med särskilda händelser och strategiska beslut som påverkar många medarbetare i organisationen.



## 5. Extern kommunikation

En väl fungerande extern kommunikation bidrar till att sprida kunskap om och skapa intresse för Tibro kommun och Tibro. Anställda och förtroendevalda har en viktig uppgift att besvara frågor och informera för att se till att så många som möjligt kan ta del av den service och de aktiviteter som kommunen erbjuder. På det sättet medverkar vi alla till att den bild som sprids är korrekt och allsidig.

### 5.1 Mål

**Uppfylla vårt uppdrag gentemot invånarna.** Invånarna har en självklar rätt att få information och vägledning om kommunens planer och beslut. Det ska tydligt framgå hur de själva kan påverka och kan komma att påverkas av dessa. Alla anställda har en viktig uppgift att besvara frågor och ge allsidig information skyndsamt.

**Skapa nytta och nå bättre resultat.** Extern kommunikation är ett av flera styrmedel för att nå våra mål och skapa möjligheter till dialog både med direkta målgrupper och med en bredare omvärld. En öppen dialog med invånarna är en förutsättning för att tjänstepersoner och förtroendevalda ska kunna fatta väl underbyggda och förankrade beslut.

**Öka invånarnas engagemang.** Genom en trovärdig dialog med kommuninvånarna läggs grunden till ett ökat intresse och engagemang för kommunens verksamhet och för den lokala samhällsutvecklingen.

**Sprida kunskap och skapa stolthet.** Med genomtänkta externa kommunikationsinsatser kan vi sprida kunskap om Tibro för att öka medvetenheten hos invånarna om den verksamhet och service som finns i kommunen. Det bidrar även till ett ökat intresse för att besöka och bosätta sig i kommunen.

**Underlätta rekrytering.** Att skapa en trovärdig bild av kommunen gör det lättare att rekrytera rätt arbetskraft. Här spelar den externa kommunikationen en viktig roll. Att utforma dialogen med morgondagens medarbetare kräver ett målinriktat arbete och löpande kommunikation med skolor, högskolor, universitet och näringsliv.



## 5.2 Metod

**Enkelt att få information.** Det ska vara enkelt att få information om Tibro kommuns verksamhet och om Tibro.

**Vi ska vara lätta att nå.** Vi som arbetar i Tibro kommun ska vara lättillgängliga, oavsett om kontakten sker i ett personligt möte, per telefon, e-post eller brev eller via vår webbplats, våra officiella sociala mediekkanaler eller genom andra kanaler. Vi finns tillgängliga under utlovad tid eller lämnar tydlig information om när vi finns tillgängliga.

**Kommuninformationen ska vara lätt att läsa och förstå.** Kommunens budskap ska vara klara och tydliga, framföras i en vänlig ton och anpassas till aktuell målgrupp.

**Vi för dialog för att skapa delaktighet och förståelse.** Vid större beslut och förändringar ska behovet av dialog med invånarna tas i beaktande.

**Bilden av Tibro kommun ska vara tydlig och entydig.** I all kommunikation ska det tydligt framgå att det är Tibro kommun som är avsändare. Kommunens grafiska profil ska följas och all kommunikation ska återspegla kommunens värderingar, oavsett vilken verksamhet som kommunicerar.

**All kommunikation ska utgå från användarens behov.** Språk och innehåll ska utformas utifrån berörd målgrupps behov och förutsättningar.

**Val av kommunikationskanaler.** Vårt val av kommunikationskanaler ska anpassas till hur vi på bästa sätt kan nå den aktuella målgruppen. Tibro.se ska fungera som ett nav för all kommunikation. Allmän information till en bred målgrupp ska alltid finnas tillgänglig på vår webbplats även när den sprids via andra kanaler. Det är mycket viktigt att sidorna löpande uppdateras och förbättras.

**Dialog med media.** Vi ska lägga oss vinn om att förse media med korrekt information om fattade beslut, verksamhetsförändringar och särskilda händelser. Förutom att vara förmedlare av information och opinionsbildare har media även en grundlagsskyddad rättighet att bevaka och granska offentliga myndigheters verksamhet.



## 6. Kommunikation med media

Tibro kommun bevakas ständigt av medier. Den bild som tidningar, radio och TV ger av vår verksamhet har en avgörande betydelse för hur Tibro kommun och Tibro uppfattas, både av allmänheten och av oss själva. Därför är det viktigt att vi bygger upp en god, långsiktig och professionell relation till medierna och att mediefrågor har hög prioritet i det dagliga arbetet.

Ytterst syftar medierelationerna till att den bild som medierna förmedlar av Tibro kommun ska vara så korrekt och nyanserad som möjligt. Det ligger därför i vårt intresse att förse journalister med så fullständigt faktaunderlag som möjligt och aktivt medverka till att informationen sprids.

Yttrandefriheten ger alla rätt att i tal, skrift, bild eller på annat sätt sprida information samt att uttrycka tankar, åsikter och känslor. Undantaget är sekretessbelagda uppgifter.

Meddelarfriheten innebär att alla anställda i offentlig verksamhet har en lagstadgad rätt att ta kontakt med media. Ingen får efterforska vem som lämnat informationen.

Verksamhetsansvariga har ett särskilt ansvar för att företräda sin verksamhet gentemot medier.

### 6.1 Medias tre roller

**När media är en kanal.** Ett strategiskt mediearbete betyder att vi ska bevaka, analysera och ta egna initiativ. Vi bevakar den bild som media ger av oss. Vi analyserar artiklar, notiser, debattinlägg och insändare. Vi gör regelbundet egna insatser genom planerad pressinformation. Vi använder oss av annonser på ett genomtänkt sätt.

**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 ska lämna ut allmänna handlingar, är självklar för oss.

**När media är granskare.** Saklighet vid bemötanden, korrekt bakgrundsinformation och meddelarfriheten är centrala begrepp när media granskar oss.

### 6.2 Metod

**Hög tillgänglighet.** Vi ska vara tillgängliga för journalister och villiga att svara på deras frågor. Den som inte själv kan svara ska hänvisa till den chef som är ansvarig för den aktuella frågan eller be att få återkomma med korrekta uppgifter. Om vi inte kan nå den



ansvarige eller ta fram en uppgift så snabbt som en journalist önskar är det viktigt att förklara orsaken till det.

**Insyn och öppenhet.** Offentlighetsprincipen innebär att alla har rätt till insyn i Tibro kommuns verksamhet. Vi ser till att journalister möts med största möjliga öppenhet och får insyn i våra olika verksamheter, med undantag för de delar som är sekretessbelagda.

**Eget initiativ.** Vi ska vara aktiva i planeringen av vår information till medier i stället för att vänta på att de tar initiativ. Detta gäller alla frågor, oavsett om de kan orsaka positiv eller negativ publicitet. Varje kommunikationsinsats, inklusive kontakten med media, ska alltid föregås av planering och värdering för att avgöra om och vad som ska kommuniceras. Genom att själva förmedla information om såväl positiva som negativa förhållanden ökar vi vår trovärdighet, samtidigt som vi minskar risken för att eventuella rykten och spekulationer kan leda till missvisande publicitet.

**Internt före externt.** De budskap som vi går ut med vid planerade mediekontakter ska vara kända och förankrade internt till berörda medarbetare innan de förmedlas till media. Om en fråga uppmärksammas i media innan den har kommunicerats internt, bör den ansvarige chefen så fort som möjligt kommentera och förklara händelsen för berörda.

**Visa förtroende och respekt.** Våra medierelationer ska präglas av förtroende och ömsesidig respekt. Vi ska ha kunskap om mediernas roll och arbetssätt och ta hänsyn till och respektera de pressetiska reglerna. Vi påpekar alltid felaktigheter till medierna för att förbättra dialogen.

**Tydlig avsändare.** I våra mediekontakter ska vi vara noga med att tala om att vi representerar Tibro kommun och samtidigt berätta om vår roll och plats i organisationen.



## Bilaga 1: Viktiga lagar som berör kommunikationsområdet

Inom alla offentliga organisationer är kommunikationsarbetet en lagstyrd verksamhet. De olika lagarna beskriver våra skyldigheter att kommunicera, både internt och externt. Vissa av lagarna är grundlagar som väger tyngre än andra lagar. Lagarna beskriver också invånarnas rätt till insyn i allt vårt arbete. Alltså är öppenhet och tydlighet i grunden lagstyrda arbetssätt.

De viktigaste lagarna inom kommunikationsområdet är:

- Tryckfrihetsförordningen
- Yttrandefrihetsgrundlagen
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Förvaltningslagen
- Kommunallagen
- Dataskyddsförordningen, GDPR
- Lagen om extraordinära händelser
- Språklagen
- Marknadsföringslagen

### Offentlighetsprincipen

Offentlighetsprincipen innebär att alla myndigheter – kommuner, landsting och statliga organ – är skyldiga att utan dröjsmål lämna ut allmänna handlingar till den som begär det. Varje invånare har alltså rätt att söka, läsa, skriva av och diskutera allmänna handlingar. Det finns dock bestämmelser om sekretess, som begränsar rätten att ta del av allmänna handlingar. Dessa bestämmelser hittar man i lagen om offentlighet och sekretess.

Offentlighetsprincipen är fastslagen i tryckfrihetsförordningen, som är en av Sveriges grundlagar. En handling är allmän om den är inkommen till eller upprättad hos myndigheten. Med inkommen menas att myndigheten har fått handlingen via post, e-post eller på annat vis. Med upprättad menas att handlingen är färdigställd eller expedierad, till exempel har beslutats av ett politiskt organ eller skickats till annan myndighet, en enskild person eller till media. En myndighet kan vägra att lämna ut en allmän handling om det finns stöd för detta i offentlighets- och sekretesslagen. Det finns ingen skyldighet att lämna ut handlingar som ännu inte är allmänna.

Källa: Tryckfrihetsförordningen och Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)



## Yttrandefrihet och meddelarfrihet

I Sverige har man rätt att tycka och säga nästan vad man vill. Reglerna om tryck- och yttrandefrihet finns i tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen. De här grundlagarna innebär att alla som bor i Sverige har rätt att:

- förmedla information till medier, författare och andra upphovsmän om vilket ämne som helst så länge man följer Sveriges lagar.
- uttrycka sina tankar, åsikter och känslor i tal, skrift, bild eller på annat sätt, i radio, tv, tidningar och på webben.
- fritt ge ut tidningar, böcker och tidskrifter.

Av tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen framgår även vad som inte är tillåtet, som till exempel att förtala eller kränka en annan person.

Reglerna om meddelarfrihet, som både finns med i tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen, innebär att alla anställda inom offentlig verksamhet muntligen får lämna uppgifter till media, i syfte att de ska publiceras. Meddelarfriheten kompletteras med förbud att forska efter källa. Det innebär att arbetsgivaren inte får undersöka de anställdas kontakter med media. Det finns också ett förbud mot att röja källa, som innebär att medierna inte får avslöja vem som lämnat en uppgift om uppgiftslämnaren vill vara anonym.

Källa: Tryckfrihetsförordningen och Yttrandefrihetsgrundlagen

## Offentlighets- och sekretesslagen

Offentlighets- och sekretesslagen anger vilka uppgifter som är sekretessbelagda. Det gäller till exempel sådant som ska skydda enskilda människor inom socialtjänsten.

Alla uppgifter om en persons sjukdom, sinnesbeskaffenhet, familjeförhållanden, arbetsförmåga, ekonomiska och sociala förhållanden är sådant som lagen kallar hälsotillstånd eller personliga förhållanden. Sekretess innebär att sådana uppgifter inte får föras vidare till vem som helst. Du måste följa sekretessreglerna oavsett om du är anställd eller enbart har ett uppdrag. Sekretessreglerna gäller oavsett om ett sekretessbevis eller sekretessavtal har undertecknats eller inte.

Källa: Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)



## Förvaltningslagen

Förvaltningslagen reglerar bland annat myndigheters handläggning av ärenden och deras skyldighet att ge service till invånarna.

Lagen innebär bland annat att varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälp ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet.

Frågor ska besvaras så snart som möjligt. Myndigheter ska också vara tillgängliga för allmänheten i så stor utsträckning som möjligt. Finns särskilda besöks- eller telefontider ska allmänheten informeras om dessa på ett lämpligt sätt. I förvaltningslagen anges också att ärenden som omfattar enskilda ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt, utan att rättssäkerheten eftersätts.

Källa: Förvaltningslag (2017:900)

## Kommunallagen

Kommunallagen beskriver vår skyldighet att informera medlemmarna i en kommun, det vill säga kommuninvånare, fastighetsägare, företag samt föreningar om vår verksamhet.

I kommunallagen framgår det bland annat att kommunfullmäktiges sammanträden ska vara offentliga och att justerade protokoll ska anslås på anslagstavlan. Det står också att varje medlem av en kommun har rätt att överklaga beslut till förvaltningsrätten.

Källa: Kommunallag (2017:725)

## Dataskyddsförordningen, GDPR

Dataskyddsförordningen, eller GDPR som den också kallas, innehåller regler om hur man får behandla personuppgifter. Personuppgiftsbegreppet är brett och innebär allt från namn, adress, personnummer, fastighetsbeteckning, registreringsnummer, film och fotografier till IP-nummer, cookies och elektroniska identiteter. Det avgörande är om uppgiften, ensam eller i kombination med andra uppgifter, kan knytas till en fysisk identifierbar levande person.

Syftet med dataskyddsförordningen är att värna den personliga integriteten i det digitaliserade IT-samhället. Personuppgifter får bara behandlas om en person har godkänt behandlingen genom ett samtycke eller om det finns stöd för den i dataskyddsförordningen. Det måste alltid finnas ett fastställt ändamål med behandlingen av personuppgifter.



Med behandling avses alla typer av åtgärder som görs med en personuppgift. Det kan vara insamling, registrering, lagring, bearbetning, publicering eller annan spridning.

Informationsplikt gäller vid all behandling av personuppgifter. Den som registrerar en personuppgift måste alltså informera den berörda personen om detta.

Sveriges grundlagar – tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen – är överordnade dataskyddsförordningen. Det innebär att bestämmelserna i förordningen inte gäller om de skulle strida mot en myndighets skyldighet att lämna ut allmänna handlingar, i enlighet med offentlighetsprincipen. Detta gäller dock inte om handlingarna omfattas av sekretess.

Källa: EU:s dataskyddsförordning

## Lagen om extraordinära händelser

Alla kommuner i Sverige har ett lagstadgat krishanteringsansvar i den egna kommunen vid allvarliga störningar eller när det finns en överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner, så kallade extraordinära händelser. Det här ansvaret regleras i en särskild lag, Lagen om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Bestämmelserna i den här lagen syftar till att kommuner och landsting ska minska sårbarheten i sin verksamhet och ha en god förmåga att hantera krissituationer i fred och under beredskap.

Enligt lagen om extraordinära händelser har kommunen ett så kallat geografiskt områdesansvar. Det innebär bland annat att:

- Se till att olika aktörer som är verksamma inom kommunens geografiska område samverkar och samordnar sina insatser vid extraordinära händelser i fredstid och under höjd beredskap.
- Se till att informationen till allmänheten samordnas.

Källa: Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

## Språklagen

I språklagen fastställs det att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt i såväl tal som i skrift.

Av lagen framgår att språket i domstolar, förvaltningsmyndigheter och andra organ som fullgör uppgifter i offentlig verksamhet är svenska. Det finns särskilda bestämmelser som ger nordiska medborgare rätt att använda sitt eget språk i övriga nordiska länder



samt möjlighet för minoritetsgrupper att använda de nationella minoritetsspråken finska, meänkieli och samiska i vissa sammanhang. Det finns särskilda bestämmelser som reglerar förvaltningsmyndigheters skyldighet att anlita tolk och översätta handlingar.

Källa: Språklag (2009:600)

## Marknadsföringslagen

Marknadsföringslagen gäller för marknadsföring av varor, tjänster, fast egendom, arbetstillfällen och andra produkter som exempelvis aktier och krediter. Lagen syftar till att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring av produkter och att motverka olämplig marknadsföring mot konsumenter och näringsidkare. Reklamen ska följa god marknadsföringssed, vilket betyder att den måste följa vissa regler för att skydda oss konsumenter.

Enligt 19 § i marknadsföringslagen är det inte tillåtet att skicka elektronisk reklam till enskilda personer utan att personen har samtyckt till det på förhand. Det behöver kommunen ta hänsyn till i samband med att företag, med hänvisning till offentlighetsprincipen, begär ut kontaktuppgifter till enskilda tjänstepersoner eller personer som finns i kommunens system. Begäran görs vanligtvis i syfte att skicka elektronisk reklam såsom e-post- och sms-reklam. När sådana uppgifter lämnas ut från kommunen ska också information lämnas om 19 § Marknadsföringslagen.

Källa: Marknadsföringslag (2008:486)