

Mjölby kommun, Arbetsutskott 2024-09-09

§ 111

Diarienummer: KS/2024:72, KS/2018:202

Riktlinjer för kommunikation

Bakgrund

Vår kommunikation bidrar till att uppfylla kommunens uppdrag, vision och mål och att bygga ett starkt varumärke. Alla medarbetare, chefer och förtroendevalda är en viktig del i detta. Kraven på offentliga organisationers kommunikation har ökat, med nya lagar och ett allt högre tempo. Kommunens kommunikationsarbete har också utvecklats mycket de senaste åren. Därför finns det behov av att ha en samlad inriktning i hur vi kommunicerar som kommun, samt att förtydliga ansvar och roller i alla delar av kommunikationsarbetet.

Marknads- och kommunikationsavdelningen har tagit fram en riktlinje för kommunikation. Den ska ersätta "Riktlinjer för Mjölby kommuns webbplatser och sociala medier".

Sammanfattning

Riktlinje för kommunikation har varit ute på remissrunda till alla förvaltningar som har fått ge synpunkter och förslag. Alla förvaltningar ställer sig bakom riktlinjen.

Syftet med riktlinjen är att

- vår kommunikation ska hålla hög kvalitet
- vi ska ha ett bra samarbete i frågor som rör kommunikation
- roller och ansvarsfördelning är tydliga
- alla vet vad de själva kan bidra med för att vår kommunikation ska vara så bra som möjligt
- i förlängningen bidra till Mjölby kommuns positiva utveckling.

Den tidigare riktlinjen "Riktlinjer för Mjölby kommuns webbplatser och sociala medier" gällde bara för kommunens webbplatser och sociala medier. Den var detaljerad och mer av en rutin. Innehållet har också till viss del hunnit bli inaktuellt.

"Riktlinje för kommunikation" handlar mer övergripande om all kommunikation i kommunen och roller och ansvar för alla medarbetare och förtroendevalda (inte bara de som arbetar med webb och sociala medier). Utöver webb och sociala medier tar den också upp media, kriskommunikation, marknadsföring och lagar som rör kommunikationsarbetet.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse 2024-08-26

Förslag till ny riktlinje för kommunikation

Nu gällande riktlinjer: Riktlinjer för Mjölby kommuns webbplatser och sociala medier.

Marknads- och kommunikationschefen och kommunikátören redogör för ärendet.



§ 111 fortsättning

Arbetsutskottets förslag till kommunstyrelsen

1. Kommunstyrelsen upphäver Riktlinjer för Mjölby kommuns webbplatser och sociala medier.
2. Kommunstyrelsen fastställer Riktlinje för kommunikation.

—

Beslutet skickas till
Kommunstyrelsen
Samtliga nämnder
Marknads- och kommunikationsavdelningen
Akten

Kommunstyrelsens förvaltning

Datum 2024-08-26
Diarienummer KS/2024:72Handläggare
Annika Johansson
Telefon 010-234 59 17

Kommunstyrelsen

Ny riktlinje för kommunikation.

Bakgrund

Vår kommunikation bidrar till att uppfylla kommunens uppdrag, vision och mål och att bygga ett starkt varumärke. Alla medarbetare, chefer och förtroendevalda är en viktig del i detta. Kraven på offentliga organisationers kommunikation har ökat, med nya lagar och ett allt högre tempo. Kommunens kommunikationsarbete har också utvecklats mycket de senaste åren. Därför finns det behov av att ha en samlad inriktning i hur vi kommunicerar som kommun, samt att förtydliga ansvar och roller i alla delar av kommunikationsarbetet.

Marknads- och kommunikationsavdelningen har tagit fram en riktlinje för kommunikation. Den ska ersätta "Riktlinjer för Mjölby kommuns webbplatser och sociala medier".

Sammanfattning

Riktlinje för kommunikation har varit ute på remissrunda till alla förvaltningar som har fått ge synpunkter och förslag. Alla förvaltningar ställer sig bakom riktlinjen.

Syftet med riktlinjen är att

- vår kommunikation ska hålla hög kvalitet
- vi ska ha ett bra samarbete i frågor som rör kommunikation
- roller och ansvarsfördelning är tydliga
- alla vet vad de själva kan bidra med för att vår kommunikation ska vara så bra som möjligt
- i förlängningen bidra till Mjölby kommuns positiva utveckling.

Den tidigare riktlinjen "Riktlinjer för Mjölby kommuns webbplatser och sociala medier" gällde bara för kommunens webbplatser och sociala medier. Den var detaljerad och mer av en rutin. Innehållet har också till viss del hunnit bli inaktuellt.

"Riktlinje för kommunikation" handlar mer övergripande om all kommunikation i kommunen och roller och ansvar för alla medarbetare och förtroendevalda (inte bara de som arbetar med webb och sociala medier). Utöver webb och sociala medier tar den också upp media, kriskommunikation, marknadsföring och lagar som rör kommunikationsarbetet.

Tjänsteskrivelse

Datum 2024-08-26
Diarienummer KS/2024:72

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse 2024-08-26

Förslag till ny riktlinje för kommunikation

Nu gällande riktlinjer: Riktlinjer för Mjölby kommuns webbplatser och sociala medier.

Kommunstyrelsens förvaltnings förslag till beslut

1. Kommunstyrelsen upphäver Riktlinjer för Mjölby kommuns webbplatser och sociala medier.
2. Kommunstyrelsen fastställer Riktlinje för kommunikation.

—
Beslutet skickas till
Kommunstyrelsen
Samtliga nämnder
Marknads- och kommunikationsavdelningen
Akten

Beskrivning av ärendet

Kraven och förväntningarna på offentliga organisationers kommunikation har ökat mycket under senare år. Det kommer också nya lagar som vi måste förhålla oss till och tempot är högt. Till exempel behöver våra digitala kanaler vara tillgängliga och uppdateras ofta för att hållas aktuella och relevanta för de som behöver informationen. Inte minst viktigt för att Medborgarservice 2.0 ska bli framgångsrikt.

Det i sin tur ställer höga krav på att vi kan arbeta samordnat, professionellt och effektivt med kommunikation. Kommunen har en gemensam kommunikationsavdelning. De flesta av förvaltningar har en kommunikatör knuten till sig som är anställd på marknads- och kommunikationsavdelningen (avdelnings centralt placerade kommunikatörer bistår övriga). Det ger goda förutsättningar för att vi ska kunna leva upp till ambitionen att vara en kommunikativ kommun.

Riktlinjen ska vara ett verktyg som hjälper oss att arbeta samordnat och med en röst – även om det är många som bidrar.

Syfte

Syftet med riktlinjen är att

- vår kommunikation ska hålla hög kvalitet
- vi ska ha ett bra samarbete i frågor som rör kommunikation
- roller och ansvarsfördelning är tydliga
- alla vet vad de själva kan bidra med för att vår kommunikation ska vara så bra som möjligt
- i förlängningen bidra till Mjölby kommuns positiva utveckling.

Lagrum

Några av de lagar som påverkar vårt kommunikationsarbete:

- Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service.

Tjänsteskrivelse

Datum 2024-08-26
Diarienummer KS/2024:72

- Språklagen.
- Förvaltningslagen.
- Barnkonventionen.
- Upphovsrätten.

Avstämning mot planer och policys

Ersätter tidigare dokument; "Riktlinjer för Mjölby kommuns webbplatser och sociala medier" och kompletterar kommunikationspolicy och grafisk profil.

Samråd

Riktlinjen har arbetats fram tillsammans med förvaltningarna. Riktlinjen har också varit ute på remiss under våren så att alla förvaltningar har haft möjlighet att ge synpunkter. De ställer sig bakom riktlinjen.

Beaktande av barnkonventionen

Vi har beaktat att vår kommunikation ska vara tillgänglig för alla.

Kommunikation av styrdokumentet

Riktlinjen kommer att spridas via en notis på Mint. Förvaltningarna och kommunikatörerna kommer också att bli informerade och få i uppdrag att sprida kännedom om innehållet i den.

Kommunstyrelsens förvaltning

Andreas Capilla
Kommundirektör

Eva Rådander
Marknads- och kommunikationschef



Riktlinje för kommunikation

Beslutad av xxx/nämnd: 2024-xx-xx/§ xx

Diarienummer: KS/2024:72

Dokumentansvarig nämnd: Kommunstyrelsen

Dokumentansvarig tjänsteperson: Marknads- och kommunikationschef

Vision Policy Strategi Plan Riktlinje

Innehållsförteckning

Vision	Policy	Strategi	Plan	<u>Riktlinje</u>1
1.	Sammanfattning.....				3
2.	Inledning.....				3
2.1	Lagstiftning.....				3
3.	Ansvar och roller.....				4
3.1	Alla verksamheter.....				4
3.2	Redaktörer och innehållsansvariga på Mint och mjolby.se.....				5
3.3	Marknads- och kommunikationsavdelningen.....				6
4.	Kriskommunikation.....				6
5.	Kanaler.....				7
5.1	Våra webbplatser.....				7
5.2	Mjolby.se.....				7
5.3	Intranätet Mint.....				8
5.4	Sociala medier.....				8
6.	Media.....				9
7.	Marknadsföring.....				10
8.	Ansvar och uppföljning.....				10
	Relaterade dokument och webbsidor.....				10

1. Sammanfattning

Det här är en riktlinje som ska ge stöd i kommunikationsfrågor för dig som arbetar i Mjölby kommun eller är förtroendevald. Den är ett komplement till vår kommunikationspolicy och grafiska profil. Marknads- och kommunikationsavdelningen ansvarar för riktlinjen.

Syftet med riktlinjen är att

- vår kommunikation ska hålla hög kvalitet
- vi ska ha ett bra samarbete i frågor som rör kommunikation
- roller och ansvarsfördelning är tydliga
- alla vet vad de själva kan bidra med för att vår kommunikation ska vara så bra som möjligt
- i förlängningen bidra till Mjölby kommuns positiva utveckling.

Alla kommunikationsinsatser i kommunens verksamheter ska följa riktlinjen, den grafiska profilen och kommunikationspolicyen. Det finns också handböcker som ger praktiskt stöd.

2. Inledning

Mjölby kommuns varumärke påverkas av hur vi i kommunen kommunicerar. Vår kommunikation ska bidra till att uppfylla kommunens uppdrag, vision och mål.

Vi

- anpassar budskap och kanalval till målgruppens behov
- har ett tydligt syfte med kommunikationen
- ger och söker återkoppling
- säkerställer att kommunikationen är tillgänglig för alla
- samverkar med andra - inom och utanför kommunen och bistår med vår respektive kompetens
- följer upp våra insatser för att förbättra arbetet.

2.1 Lagstiftning

Lagar som styr vårt kommunikationsarbete:

- Tryckfrihetsförordningen innehåller bland annat:
 - Meddelarfriheten – medarbetare inom offentlig verksamhet har rätt att lämna uppgifter till media.

- Offentlighetsprincipen – allmänheten har rätt att ta del av allmänna (ej sekretessbelagda) handlingar.
- Yttrandefrihetsgrundlagen.
- Dataskyddsförordningen (GDPR) påverkar hur kommunen får publicera personuppgifter i digitala kanaler.
- Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service.
- Språklagen – språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt.
- Upphovsrätten ska följas när vi publicerar bilder, illustrationer, filmer med mera.
- Förvaltningslagen.
- Barnkonventionen.
- Lagen om pliktexemplar av elektroniskt material.
- Lagen om elektronisk kommunikation (LEK, cookies/kakor).

3. Ansvar och roller

Ansvar för kommunikation följer med ansvaret för verksamheten. Den som äger informationen, har också ansvaret för den. Marknads- och kommunikationsavdelningen finns till för verksamheterna som ett stöd i kommunikationsfrågor och för att höja kvaliteten på kommunens kommunikation.

De som arbetar i verksamheten är experter på sina områden och kommunikatörerna är experter på kommunikation och när vi arbetar tillsammans gör vi varandra skickligare. Ett gott och nära samarbete ger en bra grund för att lyckas med en kommunikationsinsats.

Ambitionen är att informera internt före externt, för att våra medarbetare, chefer och förtroendevalda ska kunna vara ambassadörer för kommunen. Vi ska kommunicera vi tidigt och transparent med dem som berörs.

3.1 Alla verksamheter

Alla anställda och förtroendevalda bidrar genom att kommunicera om vår vision, våra uppdrag, strategiska mål och värdegrund och genom att samarbeta kring kommunikation över verksamhetsgränserna. Vi har också alla ansvar att söka, ta del av och dela med oss av information som är viktig för det egna arbetet.

Ledningsgrupper, chefer, projektledare, strateger och stödfunktioner har ansvar för att

- i god tid planera för kommunikation kring egna verksamheten och vid start av projekt

- ta initiativ till kommunikationsinsatser vid behov, till exempel vid kriser, stora beslut eller händelser av stort allmänintresse
- ta fram underlag/sakinformation för efterfrågad kommunikationsinsats
- följa upp befintlig kommunikation och utvärdera kommunikationsinsatserna i förhållande till de egna målen.

Chefer ansvarar för att

- utse resurser för arbetet, till exempel webbredaktörer där så behövs
- medarbetare har tillgång till relevant information (till exempel till intranätet)
- uttala sig i media som representant för sitt område
- att de egna kanalerna följer riktlinjer, lagar och förordningar (till exempel Unikum och Edlevo).

Kommundirektör och förvaltningschefer ansvarar för att korrekt och relevant information kommer media tillhanda och utser presstalespersoner.

Förtroendevalda som medverkar i kommunens kanaler, gör det utifrån sin roll och sitt uppdrag och som representant för Mjölby kommun. Partipolitisk kommunikation hanteras av partiernas egna organisationer och utanför Mjölby kommuns kanaler.

Personuppgiftssamordnare ger råd och stöd till verksamheten och personal i frågor om behandling av personuppgifter. Respektive nämnd är personuppgiftsansvarig för sociala medie-konton.

Dataskyddsbud övervakar att Mjölby kommun följer dataskyddsförordningen. Det innebär bland annat att kontrollera att organisationen följer bestämmelser och interna styrdokument samt informera och ge råd inom organisationen.

3.2 Redaktörer och innehållsansvariga på Mint och mjolby.se

Alla förvaltningar utser egna redaktörer och behöver avsätta resurser för arbete med webbplatserna. Marknads- och kommunikationsavdelningens centrala kommunikatörer är webbredaktörer för kommunstyrelsens förvaltning och ger övergripande stöd till övriga redaktörer.

Innehållsansvariga har ansvaret för att innehållet uppdaterat, korrekt och för att ge ett underlag till redaktören. Webbsidor utan innehållsansvarig raderas.

Superredaktörer och webbredaktörer publicerar information på uppdrag av innehållsansvarig eller marknads- och kommunikationsavdelningen. Redaktörerna behöver tid i sin tjänst för att skapa, publicera, rensa, granska och hålla innehållet uppdaterat, tillgängligt och korrekt. Redaktörerna har ansvar för att följa lagar, rutiner och riktlinjer för webbpublicering och att delta i nödvändiga utbildningar.

Superredaktörerna ingår i webb- och kommunikationsnätverket och samordnar övriga webbredaktörer om förvaltningen har sådana. Förvaltningskommunikatörerna är superredaktörer för sina förvaltningar.

Förvaltningschef och verksamhetschef vid kommunstyrelsens förvaltning utser superredaktörer, i samråd med marknads- och kommunikationsavdelningen.

3.3 Marknads- och kommunikationsavdelningen

Marknads- och kommunikationsavdelningen ansvarar för att hålla ihop kommunens kommunikation övergripande. Avdelningen ger stöd till ledning och projektgrupper i frågor som rör kommunikation. Avdelningen arbetar både operativt, strategiskt och rådgivande.

Ansvarar för

- övergripande strategier för kommunens kommunikation, varumärke och marknadsföring
- övergripande informations- och marknadsföringsmaterial
- nyhetsvärdering, kanalval och produktion av innehåll till kommunens övergripande kommunikationskanaler
- handböcker som rör kommunikation
- grafisk profil
- nyhetsbevakning, presskontakt och pressutskick
- kommunövergripande Facebook- och Instagram-konton
- drift och förvaltning av mjolby.se och Mint samt startsida, webbstruktur, tillgänglighet, klarspråk
- samordning av webb- och kommunikationsnätverket
- kommunens videoplattform (Quickchannel), videoproduktion och livesändning av kommunfullmäktige
- stöd vid kriskommunikation
- bildhantering: fotografering, bildinköp, fotostudio och bildbank
- utbildningar för medarbetare och chefer i kommunikationsområden
- att planera, genomföra och följa upp kommunikationsinsatser
- kommunikationsstöd till förvaltningsledning
- att ge rådgivning och strategiskt stöd inom kommunikation till chefer, talespersoner och nyckelfunktioner.

4. Kriskommunikation

Vid en kris ska kommunen snabbt ta initiativ till kommunikation och information för att undvika ryktesspridning, missförstånd och oro. Marknads- och kommunikationsavdelningen kan ge strategiskt och operativt stöd i kommunikationsarbetet. Ta kontakt så tidigt som möjligt när behov av kriskommunikationshjälp uppstår, eller gärna redan när ett behov skulle kunna uppstå.

Den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden har det också under en kris, det gäller även kriskommunikationsarbetet. Om de egna resurserna inte räcker till kan det bli aktuellt med kommunövergripande insatser.

När kommunens krisledningsstab aktiveras (vid stora kriser), har staben det övergripande ansvaret för att samordna kriskommunikationen. I staben ingår en kommunikationsfunktion från marknads- och kommunikationsavdelningen. Vid behov finns även en kriskommunikationsgrupp där förvaltningskommunikatörerna ingår och ett nätverk för kriskommunikation i länet.

5. Kanaler

5.1 Våra webbplatser

Marknads- och kommunikationsavdelningen har övergripande ansvar för mjolby.se och Mint. Avdelningen fattar beslut om webbplatsernas struktur och uppbyggnad.

Innehållet är både ett delat och gemensamt ansvar. Verksamheterna bidrar med information om sina områden för att invånare/kunder och medarbetare ska ha tillgång till korrekt information för att förenkla och bygga förtroende för kommunen.

It-avdelningen har det tekniska ansvaret för webbserver, uppdateringar, it-säkerhetsfrågor och behörigheter.

På kommunens webbplatser ska

- struktur och navigering följa Funkaboda-strukturen så långt som möjligt
- innehållet utformas och publiceras enligt anvisningar
- innehåll och teknik vara tillgängliga enligt lagstiftning
- språket vara enkelt och begripligt
- etablerade standarder och riktlinjer inom webbutveckling följas
- fakta, statistik och analyser ligga till grund för vår webbkommunikation
- Mjölby kommuns grafiska profil följas
- allt innehåll vara aktuellt och korrekt.

Innehåll med sekretess eller känsliga uppgifter får inte finnas på Mint, mjolby.se eller i kommunens sociala medier. Webbplatserna får inte användas som arkiv för handlingar, dokument eller bilder.

5.2 Mjolby.se

Den officiella hemsidan mjolby.se är en av kommunens viktigaste kommunikationskanaler. Webbplatsens syfte är att våra användare enkelt ska kunna lösa sina uppgifter och få svar på sina frågor.

Mål för mjolby.se:

- Webbplatsen är tillgänglig, snabb och användbar för invånare, företag och besökare.
- Den ska skapa hög nöjdhet hos våra webbplatsbesökare.
- Den ska bidra till färre samtal till medborgarservice och verksamhet.

Mjölby kommuns officiella hemsida har huvuddomänen mjolby.se.

Kommunens övriga webbplatser kan använda namn.mjolby.se.

Domänregistreringen ska ske via marknads- och kommunikationsavdelningen, som godkänner domännamnet.

5.3 Intranätet Mint

Intranätet Mint är en av de viktigaste interna kommunikationskanalerna och en plattform för samarbete för anställda i Mjölby kommun. Även förtroendevalda har tillgång till Mint.

Intranätets syfte är att medarbetare enkelt ska kunna lösa sina uppgifter och få vägledning i uppdraget. Mint ska vara ett stöd i det dagliga arbetet och ett verktyg för samverkan mellan enheter och förvaltningar. Mint ska bidra till ökad kunskap om kommunens verksamheter och värdegrund.

Målet är att intranätet:

- är tillgängligt och användbart
- bidrar till hög nöjdhet hos våra medarbetare
- bidrar till att avlasta chefer och stödfunktioner.

Information på intranätet omfattas av offentlighetsprincipen och betraktas som allmän handling. Innehållet ska vara öppet för alla medarbetare att ta del av, även i grupper.

5.4 Sociala medier

Mjölby kommun närvarar i sociala medier för att

- möta målgruppernas förväntningar och behov
- stärka varumärket och synen på Mjölby kommun som samhällsaktör
- skapa interaktion, dialog och engagemang samt ge information
- ge inblick och förståelse för våra verksamheter
- bidra till invånarnas kunskap och förståelse för kommunens beslut, deras påverkansmöjligheter och hur de kan ta del av våra tjänster och service
- bidra till kommunens övergripande vision.

Kommunens medverkan i sociala medier ska följa lagar och riktlinjer, till exempel upphovsrätt, tillgänglighet och personuppgiftshantering.

Innehållet i sociala medier är och ska hanteras som en allmän handling. Alla konton som startas inom kommunens verksamheter ska därför vara öppna.

Marknads- och kommunikationsavdelningen ansvarar för handboken för sociala medier som alla redaktörer för konton i Mjölby kommuns namn ska följa. Kommungemensamma konton i sociala medier förvaltas och administreras av kommunstyrelsens förvaltning. Närvaro på Youtube och LinkedIn sker endast via de kommungemensamma kontona.

Förvaltningarna i sociala medier

Det kräver mycket resurser i tid och kompetens att driva en kanal i sociala medier. Därför är inriktningen att Mjölby kommun ska ha så få kanaler som möjligt – alla ska uppfattas som relevanta och välskötta. De ska ha en kommunikationsplan med dokumenterat syfte och mål med koppling till ansvarig förvaltnings verksamhetsplan eller uppdrag. Mjölby kommun ska stå som avsändare.

Förvaltningschef tar beslut om att starta och avsluta konton i sociala medier och ansvarar för att det finns resurser i tid och kompetens för att driva kontot professionellt och att det följer lagar och riktlinjer.

När konton startas eller avslutas ska det ske i dialog med marknads- och kommunikationsavdelningen och dataskyddsombudet. Förvaltningens personuppgiftssamordnare ska involveras. Respektive nämnd är personuppgiftsansvarig. Mjölby kommun är ansvarig för alla personuppgifter som publiceras på våra sociala medier och därmed förs över till tredje land utanför EU/EES.

6. Media

Vid kontakter med media medverkar vi till att korrekt information sprids genom att vara tillgängliga, ge snabb återkoppling samt förse journalister och opinionsbildare med så fullständigt underlag som möjligt. Att bemöta kritik och vara öppna även när saker inte gått bra är ett måste för vår trovärdighet. Mjölby kommun svarar på insändare och debattinlägg snabbt och sakligt när det bedöms som aktuellt. Förvaltningschef för den förvaltning som berörs avgör och kan ta stöd av Marknads- och kommunikationsavdelningen.

Marknads- och kommunikationsavdelningen bistår med rådgivning och korrekturläsning samt är presskontakt när media tar kontakt och förmedlar dem till rätt person. Avdelningen samordnar och bearbetar alla pressutskick samt skickar ut dem. Det är ett sätt att kvalitetssäkra och se till att medier behandlas lika. Avdelningen kan även samordna spridning av informationen i andra kanaler och följa upp insatserna.

7. Marknadsföring

Vi marknadsför kommunen som organisation, plats, bostadsort och arbetsgivare. Marknadsföring ska följa kommunens grafiska profil, vision och värdegrund. Ansvar för marknadsföring följer verksamhetsansvaret. Där det finns avtal ska inköp av tjänster följa dessa.

Verksamheterna ska vända sig till marknads- och kommunikationsavdelningen vid annonsering för att få stöd i var, när och hur kommunen medverkar i marknadsföring. Detta för att insatsen ska bli effektiv och hålla hög kvalitet. Marknadsföring i kommunens kanaler ska i god tid anmälas till marknads- och kommunikationsavdelningen, som samordnar och väljer kanaler.

Marknads- och kommunikationsavdelningen ansvarar för kommunövergripande kampanjer. Avdelningen samverkar med företag och organisationer när vi har ett gemensamt marknadsföringsbehov.

8. Ansvar och uppföljning

Marknads- och kommunikationschef ansvarar för att följa upp dokumentet varje mandatperiod.

Relaterade dokument och webbsidor

- [Kommunikationspolicy](#)
- [Grafisk manual](#)
- [Handböcker i kommunikation på Mint](#)
- [Krisledning och handbok i kriskommunikation](#)



Kommunstyrelsens förvaltning
Tillväxt & kommunikation
Telefon: 010-234 50 00
E-post: mjolbykommun@mjolby.se
Burensköldsvägen 11-13, 595 80 Mjölby





Mjölby kommun

Riktlinjer för Mjölby kommuns webbplatser och sociala medier

Beslutad av kommunstyrelsen: 2018-10-10/§ 213

Diarienummer: KS/2018:202

Dokumentansvarig nämnd: kommunstyrelsen

Dokumentansvarig tjänsteperson: webbstrateg & kommunikatör, klk

Riktlinjer för Mjölby kommuns webbplatser och sociala medier

Sammanfattning

Detta dokument innehåller riktlinjer för kommunikation via Mjölby kommuns webbplatser det vill säga kommunens officiella hemsida och intranät, samt sociala medier.

1. Inledning

Dokumentet är kopplat till Mjölby kommuns värdegrund och kommunikationspolicy liksom till vår webbhandbok och rutiner för sociala medier. All kommunikation och informationshantering på den officiella hemsidan, på intranätet och i sociala medier ska ske utifrån gällande lagar.

Innehåll med sekretess och/eller känsliga uppgifter får inte finnas på vare sig Mint, Mjölby.se eller i kommunens sociala medier.

Kommunikationen ska ske utifrån uppsatta mål och målgruppernas behov och förutsättningar. Oavsett funktionsnedsättning eller språklig bakgrund ska man kunna ta del av informationen.

2. Riktlinjens innehåll

Domännamn

Mjölby kommuns officiella hemsida har huvuddomänen mjolby.se. Kommunens övriga webbplatser kan använda mjolby.se/namn alternativt namn.mjolby.se. Domänregistreringen ska ske via kommunledningskontoret, som godkänner domännamnet.

Webbplatser

Endast aktuell och korrekt information ska finnas tillgänglig på Mjölby kommuns webbplatser. Webbplatserna är inte ett arkiv, där all information ska sparas. Inaktuell information och gamla versioner av dokument ska tas bort.

Den officiella hemsidan - Mjölby.se

Den officiella hemsidan Mjölby.se är kommunens viktigaste kanal för information och kommunikation. Webbplatsen ska ge en samlad bild av kommunens service och tjänster. Webbplatsen ska också bidra till ökad kunskap om kommunen som politiskt styrd organisation och om vilka påverkansmöjligheter som finns.

Målgrupper är invånare, presumtiva invånare, civilsamhället, näringslivet, organisationer, myndigheter och massmedia.

Webbplatsen Mjölby.se ska:

- vara lätt att förstå och ta del av
- vara aktuell, tillgänglig, efterfrågad och användbar
- ge förutsättningar för kommunikation och dialog
- bidra till att stärka kommunens varumärke och arbetsgivarvarumärke
- följa etablerade standarder och riktlinjer inom tillgänglighetsområdet
- följa Mjölby kommuns grafiska profil.

Följande handlingar ska finnas på webbplatsen Mjölby.se:

- e-tjänster och blanketter som riktar sig till invånare och övriga externa aktörer
- kallelser, handlingar och protokoll för kommunfullmäktige och nämnder
- kungörelser
- politiskt beslutade styrdokument som exempelvis planer och policyer
- kvalitetsredovisningar
- ekonomisk information som exempelvis budget och årsredovisning

Intranätet Mint

Mint är en viktig intern informationskanal och plattform för verktyg för anställda i Mjölby kommun. Målgruppen är alla medarbetare och chefer, förtroendevalda samt privata utförare som behöver tillgång till intranätet eller delar av intranätet.

Intranätet är åtkomligt från alla internetuppkopplade datorer och enheter och utanför kommunens nätverk. Här finns webbaserade system tillgängliga, information som berör det dagliga arbetet och övergripande information om kommunen. Här ska medarbetare och chefer även kunna kommunicera med varandra.

Intranätet har inloggning och utan användaruppgifter kan ingen utomstående komma åt innehållet.

Intranätet ska:

- vara ett stöd i det dagliga arbetet och för verksamhetsutveckling
- skapa delaktighet, främja dialog och erfarenhetsutbyte
- informera om medarbetarnas skyldigheter, rättigheter och möjligheter
- informera om nyheter och vad som är på gång i kommunen
- följa etablerade standarder och riktlinjer inom tillgänglighetsområdet
- följa Mjölby kommuns grafiska profil.

Sociala medier

Med sociala medier avses konton på exempelvis Facebook, Instagram och Bloggar. Konton i sociala medier ska ha tydligt formulerade och dokumenterade syften och mål och startas efter beslut av närmaste chef.

Målgrupper är invånare, presumtiva invånare, medarbetare och presumtiva medarbetare, civilsamhället, näringslivet, organisationer, myndigheter och massmedia.

När konton startas och/eller avslutas ska det anmälas till kommunikatören på kommunledningskontoret.

Alla kommunens inlägg i sociala medier ska:

- vara lätta att förstå och ta del av
- vara aktuella, tillgängliga, efterfrågade och användbara
- ökad kunskapen om kommunen som politiskt styrd organisation och om vilka påverkansmöjligheter som finns
- ge förutsättningar för kommunikation och dialog
- bidra till att stärka kommunens varumärke och arbetsgivarvarumärke
- följa rutinen för kontohantering i sociala medier

Kommungemensamma konton och verksamhetkonton

Kommungemensamma konton i sociala medier förvaltas och administreras av kommunstyrelsens förvaltning. Se Rutin för kommungemensam kontohantering av sociala medier.

Närvaro på Youtube och LinkedIn ska endast ske via de kommungemensamma kontona. HR-specialist på personalavdelningen är ansvarig för LinkedIn och webbmaster på kommunledningskontoret ansvarar för Youtubekontot.

3. Ansvar och uppföljning

Ansvar för webbsidor är ett delat och gemensamt ansvar. Grundprincipen är att informationsansvaret följer verksamhetsansvaret. Chefer på alla nivåer ansvarar för informationsinnehållet på kommunens webbplatser. Medarbetare som skriver eller lämnar uppgifter för publicering på webben ansvarar för att uppgifterna är korrekta.

Förvaltningscheferna är ytterst ansvariga för "sina" konton i sociala medier och ska informeras när ett konto startas eller avslutas.

Webbredaktion

Webbfunktionen har det övergripande ansvaret för förvaltning, utveckling och uppföljning av webbplatserna. Webbfunktionen består av webbstrateg, kommunikatör/webbredaktör och webbmaster på kommunledningskontoret. Webbfunktionen ska lyfta webbfrågor i kommunens webb- och kommunikationsnätverk.

Superredaktörer

På varje förvaltning ska förvaltningschefen utse en superredaktör. Förvaltningschefen ansvarar för att superredaktören har nödvändig kompetens och får den arbetstid som behövs för uppdraget. Superredaktören ska ingå i webb- och kommunikationsnätverk.

Redaktörer

Förvaltningar som ansvarar för många webbsidor externt och/eller internt kan utse ytterligare redaktörer. Dessa samordnas av superredaktören.

Tekniskt ansvar

It-avdelningen har det tekniska ansvaret för webbserver, uppdateringar, it-säkerhetsfrågor och behörigheter.

Webb- och kommunikationsnätverk

Nätverket leds och sammankallas roterande av webbstrateg, marknadschef, kommunikatör och marknadsstrateg vid kommunstyrelsens förvaltning. I nätverket ingår superredaktörerna från kommunens alla förvaltningar. Nätverket ska bland annat arbeta med utvecklingsfrågor för kommunens webbplatser. Nätverket ska också initiera och diskutera förslag till förbättringar och samverka när det gäller kommunikations- och marknadsföringsfrågor. Gruppen ska delge varandra kunskaper och erfarenheter.



Kommunstyrelsens förvaltning
Kommunledningskontoret
Telefon: 0142-850 00
E-post: [mjölbykommun@mjolby.se](mailto:mjolbykommun@mjolby.se)
Burensköldsvägen 11-13, 595 80 Mjölby

