



Informations- och kommunikationspolicy.

Öppet, enkelt, tydligt, trovärdigt.

Antagen av kommunfullmäktige i Höörs kommun 2001-10-24, § 94

Innehållsförteckning.

Liten ordlista	3
Inledning	4
Bakgrund	4
Syfte och riktlinjer	7
<i>Extern/intern information</i>	7
<i>Kommunal information: kategorier</i>	8
<i>Informationskanaler</i>	8
<i>Kärlmetoden</i>	8
<i>Målgrupper</i>	10
<i>Grafisk profil</i>	10
<i>Ansvarsfördelning</i>	10
Medarbetarens roll – enkla råd och anvisningar generellt	12
Massmedierelationer	14
Råd vid mediekontakter	16
Kriskommunikation	17
<i>Bilaga:</i>	
Kommunens informationsplikt	18
Handlingsoffentligheten	19
Kommunens serviceskyldighet	22
Meddelarfriheten	24

Liten ordlista.

Kommunikation är en process där information överförs från en sändare till en eller flera mottagare.

Kommunikation betecknar alltså hela processen, vilken kan vara enkelriktad eller mer eller mindre dubbelriktad. Bra kommunikation fungerar dubbelriktad, då avsändaren får bekräftat att mottagaren, målgruppen, tillgodogjort sig informationen; en dialog är inledd.

Information är budskapet, sakinnehållet, som överförs i kommunikationsprocessen.

Tekniken, medlet eller mediet som används för att överföra information kallas **informationskanal**.

Den (de) som tar emot informationen benämns **målgrupp**.

Höörs kommun och **kommunen** syftar på kommunförvaltningen, när inget annat anges.

Inledning.

Varför?

En informationspolicy är det dokument som beskriver den grundsyn och de värderingar som är gemensamma och fastlagda för organisationens sätt att kommunicera och informera, beskriver varför vi gör det.

Hur?

Kommunikationspolicyn är mer handgriplig och beskriver hur vi tillämpar informationspolicyn.

Eftersom varför och hur vi arbetar med informationsfrågor alltid hänger samman, har vi valt att samla båda i samma dokument.

Bakgrund.

En öppen, aktiv dialog lägger grunden till förståelse, utveckling och demokrati.

Information har avgörande betydelse för kommunens verksamhet. Kommunikationen mellan medarbetare, mellan olika delar av organisationen, mellan kommunen och medborgarna och den övriga omvärlden är viktig, både i beslutsprocessen och utförandet.

Information är ett strategiskt hjälpmedel.

För att kommunen och våra verksamheter ska nå uppsatta målsättningar och i övrigt leva upp till de förväntningar och krav som ställs på oss, måste alla medarbetare i organisationen känna till dessa. Information och kommunikation tillhör därför de viktigaste strategiska hjälpmedel en verksamhet har för att utvecklas och skapa delaktighet. De är centrala verktyg som ska ingå som en naturlig del i verksamhetsplaneringen, informationsaspekter ska vägas in i demokratiprocessen och i beslutsfattandet i hela

organisationen. Helt enkelt: Hur beslut förmedlas och förklaras ska diskuteras innan besluten fattas.

Information skapar kunskap.

Väl fungerande information och kommunikation skapar förtroende för verksamheten. Kunskap om kommunen och dess verksamheter är grunden för att skapa delaktighet och engagemang. Kunskap är också grunden för en kreativ dialog. Den interna informationen ger våra kunniga medarbetare förutsättningar att lösa sina arbetsuppgifter på ett bra, professionellt sätt. Den externa informationen hjälper medborgarna att utnyttja de tjänster som kommunen erbjuder, liksom att den underlättar möjligheterna att värdera kommunens sätt att sköta sina uppgifter och får medborgarna att delta i den demokratiska processen. Som kommunmedarbetare ska vi vara lyhörda för allmänhetens önskemål, krav och synpunkter på kommunens verksamheter och föra dem vidare till beslutsfattarna. Verksamheten anpassas då efter medborgarnas behov och ger dem inflytande.

Öppen, tydlig och aktiv information.

Öppenhet och tydlighet är hörnstenar i all offentlig information. Information och kommunikation i Höörs kommun grundas på de regler som gäller för offentlig verksamhet: tryckfrihetsförordningen (med bland annat offentlighetsprincipen och meddelarfriheten), sekretesslagen, kommunallagen och förvaltningslagens serviceskyldighet. Förutom kommunallagen finns i flera lagar (bland annat i förvaltningslagen, plan- och bygglagen, socialtjänstlagen) skrivningar där det läggs fast att kommunen på olika sätt aktivt ska informera om sin verksamhet. I kommunallagen finns även angivet regler för kungörelse, anslag och annonsering av sammanträden. Utöver dessa krav är det självklart att kommunen har en aktiv roll för att i stor utsträckning förutse och tillgodose informationsbehov.

Målgrupperna styr.

Vårt informationsarbete ska styras utifrån och in, inte tvärtom: det är alltså medborgarna och andra målgrupper som styr vår kommunikation och informationens innehåll. Målgrupper för kommunens information och kommunikation är bl a:

- Kommunmedborgare
- Förtroendevalda
- Medarbetare
- Massmedia
- Externa samarbetspartners (näringsliv, högskola, myndigheter m fl)
- Omvärlden

Syfte och riktlinjer.

Information och kommunikation används som ett strategiskt hjälpmedel. Informationen ska i alla lägen underlätta kontakterna med kommunen. När man kontaktar kommunen ska man bemötas med respekt, omtanke och effektivitet. Det ska också klart framgå att det är Höörs kommun som är avsändare i all utåtriktad information.

Extern/intern information.

Den externa informationen ska skapa kunskap om de roller kommunen har i samhället och hur dessa utförs. Den ska också öka medborgarnas inflytande och göra det lättare för dem att använda den service kommunen erbjuder.

Den interna informationen ska skapa kunskap om de mål och medel kommunen arbetar med, liksom om verksamheterna och organisationen i sin helhet.

Extern och intern information ska:

- Skapa delaktighet och helhet
- Främja en effektiv verksamhet
- Skapa bättre underlag för beslut
- Skapa förutsättningar för utveckling och underlätta förändringar
- Sprida kunskap om kommunens verksamhet
- Förstärka kommunens profil och varumärke

Kommunal information: kategorier.

Kommunal information och kommunikation kan delas in i tre kategorier:

- **Demokratiinformation:** skapa och utveckla invånarnas kunskaper om och engagemang för den kommunala demokratin.
- **Serviceinformation:** skapa kunskap om och förtroende för de tjänster som kommunen erbjuder sina medborgare.
- **Profilering/marknadsföring:** skapa, förstärka och vidmakthålla en enhetlig profil för Höörs kommun: som bostads- och etableringsort, dess verksamheter och för kommunen som arbetsgivare.

Informationskanaler.

Informationsvägarna ska vara definierade, utgöra en struktur som underlättar både mekanisk (trycksaker, hemsida etc) och personlig information. Syfte och målgrupp avgör valet av informationskanal eller -kanaler.

Exempel på informationskanaler är:

- Det mänskliga mötet via telefon, möten, studiebesök, presskonferenser etc
- Mekaniserad information: pro memorior, pressreleaser, brev, Höörluren, annonser etc
- Internet, intranät
- Massmedia
- Offentliga handlingar

Kännetecken.

Informationen ska vara effektiv (rätt information i rätt tid till rätt målgrupp via rätt kanal, dvs utgående från de grundläggande frågorna Vem? Var? När? Hur? Varför?)

Informationsarbetet ska bedrivas med helhetssyn, vara förutseende och offensivt. Det ska kännetecknas av ett förhållningssätt som gör att informationen är:

- **Trovärdig:** bygger på öppenhet, kompetens, rättvisa och medkänsla.
- **Saklig/sann:** målgruppen ska kunna lita på innehållet. Budskapet i informationen ska ha samma sakinnehåll vare sig informationen riktar sig till t ex den egna personalen eller till externa målgrupper.
- **Begriplig/tydlig:** målgruppen ska kunna förstå och tillgodogöra sig innehållet; informationen ska vara, så långt det är möjligt, målgruppsanpassad. Vidare innebär det att språk och tonfall ska vara enkelt, tydligt och, i möjligaste mån, enhetligt. Tydlig, entydig information motverkar osäkerhet och missförstånd. Informationen ska också vara tillgänglig för dem som har svårt att tillgodogöra sig den t ex på grund av handikapp.
- **Öppen/tillgänglig:** allt är offentligt som inte är sekretessbelagt eller arbetsmaterial; informationen ska vara lättillgänglig, i mekanisk form eller när den efterfrågas.
- **I tid:** information ska ges utan dröjsmål; vi ska ha initiativet och aktivt sprida information.
- **Inåt före utåt:** information till medarbetarna är ett viktig led i informationen till medborgarna. De egna medarbetarna måste vara väl informerade för att kunna svara på frågor och ge god service. Informationen inåt i organisationen ska komma i ett tidigt skede och, så långt det är möjligt, innan omvärlden informeras om förändringar och nyheter.
- **Förutseende/proaktiv:** Informations- och kommunikationsbehovet analyseras löpande för att rätt information ska kunna ges i rätt tid till rätt målgrupper. Ryktesspridning ska förebyggas.

Målgrupper.

Målgrupper för kommunens information och kommunikation är bl a:

- Kommunmedborgare
- Förtroendevalda
- Medarbetare
- Massmedia
- Externa samarbetspartners (näringsliv, högskola, myndigheter m fl)
- Omvärlden

Grafisk profil.

Kommunens varumärke är värdefullt. Det är både ett grafiskt kännetecken för kommunen och symbol för vår känslomässiga identitet, de värderingar man upplever att kommunen står för, det som skiljer Höörs kommun från andra kommuner.

Hur varumärket får användas i olika sammanhang framgår av den grafiska manualen.

Ansvarsfördelning.

Kommunstyrelsen är uppdragsgivare och har därmed ett totalansvar för kommunens informationsverksamhet.

Varje nämnd har övergripande ansvar för information inom sitt verksamhetsområde.

Varje medarbetare har en roll som uppgiftslämnare och kommunikatör. För att kunna svara på frågor och ge god service måste alla medarbetare vara välinformerade, men hon/han har också ansvar och skyldighet att söka den information hon/han behöver och att lämna information inom sitt sakområde.

Medarbetarna har också ansvar att hålla sig informerade om kommunens verksamhet, organisation och åtaganden. Hon/han har ansvar för att synpunkter och idéer på verksamheten framförs till berörd chef, samt har ansvar för att förmedla frågor till rätt instans och ge service i frågor som berör den egna verksamheten.

Varje chef ansvarar för att informationen fungerar och att kommunikation, dialog, blir möjlig, både för de egna medarbetarna och med externa målgrupper. Chefen har också till uppgift att aktivt och kontinuerligt söka information för att förmedla till sina målgrupper. Det är också chefens ansvar att säkerställa att medarbetarna vet var de kan söka information. Det ingår också i hennes/hans uppdrag att utse dem som ger information till massmedia.

Kommunens informatör/informationsansvarige ingår i kommundirektörens stab och har det övergripande operativa samordningsansvaret för den kommunens informations- och kommunikationsverksamhet. Är i sin roll som internkonsult ett stöd i informations- och kommunikationsfrågor. Upprättar förslag till central marknadsplan i samarbete med kommundirektörens ledningsgrupp och upprättar marknadsaktivitetsplan. Är informationschef vid krisläge i enlighet med beredskapsplanen.

Kommundirektören har ett generellt och strategiskt ansvar och ska tillse att kommunens information och kommunikation bedrivs i enlighet med beslutad policy.

Medarbetarens roll – enkla råd och anvisningar generellt.

Var öppen och tydlig.

Vi i kommunen arbetar på uppdrag av höörsborna. Det ska prägla vårt informationsarbete. Vi ska vara öppna och tydliga, vår information ska vara sann. Det gäller även när vi gjort fel eller får kritik. Förklara, inte bortförklara!

Lämna och sök information.

Varje medarbetare har en roll som informationslämnare, att vara aktiva med att informera och själva söka information. Inte minst internt ska vi tänka på att förmedla vidare information som andra kan behöva.

Uttryck dig enkelt.

Vi ska berätta så enkelt och begripligt som möjligt. Informationen ska vara anpassad efter vem den vänder sig till.

Den som vet svarar.

Förfrågningar ska besvaras av den medarbetare som genom sina kunskaper är lämplig att ge svaret. Var och en måste själv bedöma om hon/han ska besvara frågan eller lämna den vidare.

Kommunen är du!

Det intryck du gör återfaller inte bara på dig och din verksamhet. Du är en representant för hela Höörs kommun.

Du har ansvar.

Som medarbetare har du rätt att uttrycka dina åsikter om den kommunala verksamheten, men du måste alltid överväga ditt ansvar för verksamheten och din roll som anställd medarbetare i kommunen respektive som privatperson.

Du ska ge medborgarna service.

Oavsett var i kommunen du jobbar, gör du det på medborgarnas uppdrag. Se till att du är tillgänglig. Öka din tillgänglighet genom att alltid ge växel/reception besked om var du kan nås. Glöm inte bort att koppla om telefonen!

Massmedierelationer.

Det är en ovärderlig tillgång att ha goda kontakter med massmedia. Framför allt lokaltidningar och -radio har betydelse för bevakningen av det kommunala området. Via massmedia är det också möjligt att få ut snabb och betydelsefull information till medborgarna. Det är därför viktigt att underlätta för massmedia att arbeta.

Ansvar.

Respektive kansli svarar för att handlingar hålls tillgängliga för mediabevakning i samband med diariehanteringen. Inför varje sammanträde i nämnder och styrelser sänds handlingar ut till massmedia samtidigt som till de förtroendevalda.

Respektive sekreterare ansvarar för detta.

Kommunens övergripande informationsansvarige fungerar som "lots" för massmedia i olika ärenden. Denne fungerar också som resursperson för hela kommunens verksamhet i massmediafrågor. Kommunens informationsansvarige ska också vara informerad om när och om vad presskonferens ska hållas. Skriven pressinformation ska utformas i samråd med kommunens informationsansvarige.

Kanaler.

Pressmeddelanden och -konferenser är andra sätt att förse massmedia med information, användbara kanaler där kommunen tar initiativet. Det är viktigt att regelbundet underlätta massmedias arbete genom att skicka ut pressmeddelanden som speglar verksamhetens olika aktiviteter. Den som initierar en kontakt har fördel av att kunna vara väl förberedd.

Tips.

Genom att skriva pressmeddelanden kan nyheter få snabb spridning. Utnyttja denna fördel genom att noga tänka igenom vilket budskap som ska förmedlas, skriv ett färdigt pressmaterial där bakgrund, nuläge och beslut presenteras. . Skriv kort, helst inte mer än en A4-sida, och ge meddelandet en sådan utformning att tidningen kan använda det utan större ändringar. Börja med det viktigaste, använd citat vid behov, var koncis. Pressmeddelanden och presskonferenser initieras av respektive ordförande, chef eller av kommunens informationsansvarige.

Använd inte presskonferenser i tid och otid utan bara när det verkligen finns ett budskap att gå ut med och där det kan vara viktigt att få lämna kommentarer.

Tänk på att det inte finns något "utanför protokollet" – "off the record" – i kontakten med massmedia. Var noga med vad du säger!

Råd vid mediekontakter.

Alltid

- Ta god tid på dig
- Tänk efter innan du svarar
- Håll dig inom ditt eget område
- Säg om du inte vet, kan eller får svara på frågan
- Håll dig till fakta
- Anta att allt "tas till protokollet" – är "on the record"
- Var bestämd, rättvis och vänlig

Aldrig

- Ljuga, gissa eller ha egna teorier
- Bli upprörd eller arg
- Låta situationen eller reportern stressa dig
- Använda "fikonspråk"/fackspråk
- Diskutera hemligstämplad information
- Använda uttrycket "ingen kommentar"
- Tala om sådant som är utanför ditt yrkesområde

Kriskommunikation.

Särskilda krav ställs på informationen vid allvarlig störning i samhället eller vid stora förändringar i organisationen. I sådana situationer understryks vikten av en saklig och väl planerad information. För störningar finns en särskild informationsplan i Beredskapsplanen. Styrelsen för psykologiskt försvar har också utarbetat en användbar handledning för krisinformation.

bilaga

Kommunens informationsplikt.

Offentlighetsprincipen ger alla medborgare rätt att efter eget val och intresse ta del av information som handläggs inom den kommunala förvaltningen. Principen innebär att alla medborgare har möjlighet att ta del av handlingar som förvaras hos kommunen, (handlingsoffentlighetsprincipen). Medborgare har också rätt att närvara vid kommunfullmäktiges sammanträdanden, (förhandlingsprincipen). Till offentlighetsprincipen hör också kommunalt anställdas rätt att lämna uppgifter till massmedia, (meddelarfriheten). Grundtanken i offentlighetsprincipen är att skapa ett fritt meningsutbyte mellan medborgare och de offentliga förvaltningarna. Offentlighetsprincipen har reglerat svensk förvaltning sedan 1766 och är den norm som främst styr kommunanställdas förpliktelse att lämna information.

Handlingsoffentligheten.

Första paragrafen, andra kapitlet i tryckfrihetsförordningen stadgar att *"till främjande av ett fritt meningsutbyte och en allsidig upplysning skall varje svensk medborgare ha rätt att taga del av allmänna handlingar..."* som förvaras hos kommunen, eller upprättas här.

En allmän handling är en framställning i skrift, bild, eller en upptagning som kan läsas, avlyssnas, eller på annat sätt uppfattas med tekniskt hjälpmedel. Exempel är promemorior, handlingar likaså tabeller, fotografier, diktafonband eller annan datorlagrad information. Handlingens kvalitet saknar betydelse för dess offentlighet. Muntliga uppgifter som finns inom organisationen betraktas inte som allmänna uppgifter och vid förfrågan finns det ingen förpliktelse att lämna ut den formen av information.

En handling betraktas som inkommen den dagen den anländer till kommunen, datumstämplingen avgör inte handlingens inkommande. En handling som är personligt ställd till en tjänsteman och som lämnas till tjänstemannen utanför kommunens lokaler betraktas som allmän och inkommen om dess innehåll rör frågor som handläggs av kommunen. För anbud finns det särskilda regler som innebär att de anses inkomna och offentliga först vid den tidpunkten som bestämts för anbudets öppnande.

När det gäller handlingar som anställda själva framställer blir handlingen offentlig då den expedieras. Fram till dess betraktas handlingen som arbetsmaterial som det inte finns någon förpliktelse på att lämna ifrån sig. Handlingar som inte expedieras anses allmänna när ärende till vilket handlingarna hänförs sig till har slutbehandlats. Handlingar som inte tillhör något ärende och som inte ska expedieras blir allmänna när någon i behörig ställning godkänner handlingen. Handlingar blir också offentliga när de lämnar

organisationen. För handlingens offentlighet saknar det betydelse om den skickas med brev, fax eller e-post.

Värt att notera är att kommunala aktiebolag, för vilka kommunen utövar ett rättsligt inflytande, också omfattas av principen om handlingsoffentlighet.

Begränsningar i handlingsoffentligheten.

All information inom den kommunala förvaltningen är dock inte offentlig. Vissa uppgifter kan vara sekretessbelagda och dem har man inte rätt att lämna ut. Reglerna för vilka uppgifter som får sekretessbeläggas är däremot mycket snäva. Enligt tryckfrihetsförordningen får handlingars offentlighet endast begränsas om dess innehåll innebär en risk för 1) en persons ekonomiska och personliga förhållande, 2) intresset för att förebygga eller hindra brott, 3) myndighetens verksamhet för inspektion, kontroll eller annan tillsyn, 4) hot mot rikets säkerhet, 5) intresset av att bevara djur och växtlivet, eller om utlämnandet av uppgifterna innebär ett 6) hot mot det allmän ekonomiska intresset.

Sekretessbeläggandet av en uppgift måste ha stöd i någon av ovannämnda grunder. En kommunal verksamhet som utför inspektioner av andra verksamheter har rätt att sekretessbelägga information som hänför sig till förberedelserna av en inspektion om syftet med inspektionen motverkas av att uppgifterna röjs. Det är själva skadan av att uppgiften lämnas ut som är huvudkriteriet för om den ska sekretessbeläggas eller ej. Om utlämnandet av uppgiften inte ger någon skada/men är den offentlig. Skadan bedöms från den enskildes perspektiv. Mer utförlig information om vilka uppgifter man har rätt att sekretessbelägga återfinns i sekretesslagen från 1980.

Det är viktigt att uppmärksamma att det är uppgifterna i handlingen som sekretessbeläggs och inte hela handlingen. Om en person begär att få en handling som innehåller sekretessbelagda uppgifter, ska de uppgifter som inte är sekretessbelagda lämnas ut. Det ska också motiveras varför vissa uppgifter saknas. I motiveringen ska man hänvisa till den bestämmelse i sekretesslagen som gör att uppgifterna är skyddade. Att en handling hemligstämplas leder inte till att dess uppgifter för alltid ska betraktas som sekretesskyddade. Frågan om sekretess ska prövas varje gång någon begär att få sekretessbelagda uppgifter utlämnade. Om en person begär ut känsliga uppgifter har man rätt att fråga vem personen är samt i vilket syfte han/hon efterfrågar uppgifterna detta för att kunna avgöra om uppgifterna kan lämnas ut eller ej.

En person som nekats rätten att ta del av en uppgift med hänvisning till att dess innehåll är sekretessbelagd, har rätt att överklaga beslutet hos den kommunala nämnd som handlägger ärendet. Nämndens beslut om utlämnande kan därefter överklagas hos kammarrätten. Är ärendet av principiell betydelse kan kammarrättens beslut slutligen överklagas hos regeringsrätten. Denna överklagningsrätt ska vederbörande upplysas om.

Det bör i detta sammanhang också noteras att anställda som tagit del av sekretessbelagd information är bundna av sekretesslagen även efter att de avslutat sin anställning.

Kommunens serviceskyldighet.

Kommunen har, både enligt tryckfrihetsförordningen och förvaltningslagen, en lagfäst serviceskyldighet gentemot kommuninvånarna. En efterfrågad uppgift eller en allmän handling ska lämnas ut *genast* eller *så snart det är möjligt*. Den enskildes begäran om att få ta del av en handling har därmed hög prioritet. Om handlingen är svår att ta fram får utlämnandet fördröjas. Det finns också ett visst tidsutrymme för att pröva handlingens karaktär och avskilja sekretessbelagda uppgifter från handlingen. Tidsutrymmet är dock i båda fallen mycket snäva.

En person som efterfrågar en handling bör precisera handlingen så gott det går. Offentlighetsprincipen ger inte allmänheten rätten att på egenhand efterforska handlingar i arkiven. Kommunens arkiv är inte offentligt även om handlingarna som förvaras där är det.

Kommunen är skyldig att på stället tillhandahålla de tekniska resurser som behövs för att kunna ta del av handlingen. Vill den enskilde få handlingen kopierad har han/hon rätt att få det mot en fastlagd avgift. För handlingens utlämnande är det ointressant hur många sidor handlingen består av. Allmänhetens rätt att ta del av handlingar sträcker sig under den normala kontorstiden och kan inte begränsas till en bestämd expeditionstid, så länge någon anställd finns kvar gäller offentlighetsprincipen. Är tjänstemannen som handlägger ärendet inte tillgänglig ska handlingarna ändå kunna lämnas ut. Ont om tid eller personalbrist är ingen ursäkt för att inte lämna ut handlingen. Den enskilda har ingen förpliktelse att uppge vem han/hon är, inte heller i vilket syfte han/hon efterfrågar handlingen såvida uppgifterna i handlingen inte innehåller känsliga uppgifter.

Serviceskyldigheten innebär också att kommunen ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till allmänheten i

frågor som rör kommunens verksamhetsområde. Om en person av misstag vänder sig till fel verksamhetsområde bör man som kommunanställd hjälpa personen tillrätta.

Meddelarfriheten.

Meddelarfriheten innebär att alla anställda har rätt att kontakta massmedia och öppet eller anonymt lämna ut uppgifter för publicering. En kommunal nämnd eller förvaltningschef får inte förbjuda anställda att tala med journalister. Ej heller får arbetsgivaren kritisera någon för utlämnandet av uppgifter så länge man uppfyller de krav som lagen ställer dvs att uppgifterna lämnats till en nyhetsförmedlare i publiceringssyfte. Uppgifterna måste inte publiceras för att man ska omfattas av lagen. Det är själva syftet som räknas. Lämna man t ex uppgifter i ett förtroligt samtal med en anställd inom en annan myndighet har man inte syftet att uppgifterna ska publiceras och därmed omfattas man inte av meddelarskyddet vilket ger arbetsgivaren rätt att vidta åtgärder.

Handlingar som är sekretessbelagda får inte lämnas ut för publicering. Om så är fallet omfattas meddelaren inte av meddelarskyddet och kan straffas. Det är inte heller tillåtet att lämna ut uppgifter som innebär att man gör sig skyldig till spioneri eller landsförräderi. Anställda som omfattas av tystnadsplikt kan i viss mån lämna information för publicering. Tanken är här att publicering i vissa fall är bättre än sekretesskydd. Detta gör att meddelarfriheten är omfattande. I kapitel 16 i sekretesslagen redogörs för de fall då tystnadsplikten väger starkare än offentlighetsprincipen.

En anställd som vill ge sina synpunkter på kommunens verksamhet kan med åberopande av sin meddelar- och yttrandefrihet i regel ta emot journalister på sin arbetsplats för en intervju. Anställdas kontakt med massmedia bör enligt justitieombudsmannen inte begränsas till deras fritid. Det är dock viktigt att ha i åtanke att yttrandefriheten inte befriar från att i arbetet lojalt följa arbetsgivarens beslut och direktiv.



bilaga till informations- och kommunikationspolicyn

Offentlighet och sekretess

Kommunens informationsplikt	2
Handlingsoffentligheten	3
Kommunens serviceskyldighet	8
Meddelarfriheten	10
Arkivering	11
Taxa för kopiering av offentliga handlingar	12

Kommunens informationsplikt

Offentlighetsprincipen ger alla medborgare rätt att efter eget val och intresse ta del av information som handläggs inom den kommunala förvaltningen. Principen innebär att alla medborgare har möjlighet att ta del av handlingar som förvaras hos kommunen, handlingsoffentlighetsprincipen. Medborgare har också rätt att närvara vid kommunfullmäktiges sammanträdanden, förhandlingsprincipen. Till offentlighetsprincipen hör också kommunalt anställdas rätt att lämna uppgifter till massmedia, meddelarfriheten. Grundtanken i offentlighetsprincipen är att skapa ett fritt meningsutbyte mellan medborgare och de offentliga förvaltningarna. Offentlighetsprincipen har reglerat svensk förvaltning sedan 1766 och är den norm som främst styr kommunanställdas förpliktelse att lämna information.

Handlingsoffentligheten

Första paragrafen, andra kapitlet i tryckfrihetsförordningen stadgar att »*till främjande av ett fritt meningsutbyte och en allsidig upplysning skall varje svensk medborgare ha rätt att taga del av allmänna handlingar...* « som förvaras hos myndigheten eller upprättas här.

Allmänna handlingar finns bara hos myndigheter. Enligt tryckfrihetsförordningen 2 kap är en myndighet:

- kommunala nämnder och styrelser med självständig funktion
- tjänstemän med självständig beslutanderätt (t ex socialsekreterare, miljö- och hälsoskyddsinspektörer som fattar beslut på delegation av sin nämnd)
- kommunala revisorer (varje revisor är en egen myndighet)
- kommunfullmäktige

En allmän handling

- är förvarad hos myndigheten *eller*
- är inkommen till myndigheten *eller*
- är upprättad hos myndigheten

En allmän handling är en framställning i skrift, bild, eller en upptagning som kan läsas, avlyssnas, eller på annat sätt uppfattas med tekniskt hjälpmedel. Exempel är pro memorior, handlingar liksom tabeller, fotografier, e-post, diktafonband, meddelanden i röstbrevlåda, SMS, cookie-filer eller annan datorlagrad information: kort sagt är en handling ett föremål som innehåller information av något slag. Det är innehållet, inte adresseringen, som avgör om en handling är allmän. Handlingens kvalitet saknar betydelse för dess offentlighet. Muntliga uppgifter som finns inom organisationen betraktas inte som allmänna uppgifter och vid

förfrågan finns det ingen förpliktelse att lämna ut den formen av information.

En handling betraktas som inkommen den dagen den anländer till kommunen, datumstämplingen avgör inte handlingens inkommande. En handling som är personligt ställd till en tjänsteman och som lämnas till tjänstemannen utanför kommunens lokaler betraktas som allmän och inkommen om dess innehåll rör frågor som handläggs av kommunen. För anbud finns det särskilda regler som innebär att de anses inkomna och offentliga först vid den tidpunkten som bestämts för anbudets öppnande.

När det gäller handlingar som anställda själva framställer blir handlingen offentlig då den expedieras, dvs att den görs tillgänglig för annan än »modernmyndigheten«. Fram till dess betraktas handlingen som arbetsmaterial som det inte finns någon förpliktelse på att lämna ifrån sig. Handlingar som inte expedieras anses allmänna när ärende till vilket handlingarna hänför sig har slutbehandlats (t ex när protokoll justerats). Handlingar som inte tillhör något ärende och som inte ska expedieras blir allmänna när någon i behörig ställning godkänt handlingen. Handlingar blir också offentliga när de är färdigställda eller när de lämnar organisationen. För handlingens offentlighet saknar det betydelse om den skickas med brev, fax eller e-post. Undantag är diarier och register som blir offentliga omgående. Beredande organs förslag i protokoll blir dock inte med automatik upprättade vid justering.

Det är värt att notera att inkomna handlingar inte heller kan returneras till avsändaren om denne så önskar. Däremot kan en kopia av handlingen returneras.

Det är också värt att notera att det inte finns något tvång att diarieföra eller objektsregistrera handlingar, dock måste varje myndighet ha sina handlingar ordnade på ett sådant sätt att man

kan se om de kommit in eller upprättats av myndigheten. Textdiarieföring är därför ett smidigt sätt att hålla reda på handlingarna. Sekretessbelagda handlingar måste däremot alltid registreras.

Post av privat natur ställd till medarbetare får inte öppnas av annan enligt brottsbalken (brytande av posthemlighet) om innehållet rör dennes personliga förhållanden. Arbetsgivaren ska därför tillse att varje medarbetare regelmässigt lämnar ett skriftligt medgivande (fullmakt) så att andra kan öppna posten.

Bakom flik 5 i Informationspärmen finns en lathund för bedömning om handling är allmän.

För hantering av e-post, läs e-post- och Internetpolicyn (flik X i Informationspärmen).

Värt att notera är att kommunala aktiebolag, för vilka kommunen utövar ett rättsligt inflytande, också omfattas av principen om handlingsoffentlighet.

Begränsningar i handlingsoffentligheten

All information inom den kommunala förvaltningen är dock inte offentlig. Vissa uppgifter kan vara sekretessbelagda och dem har man inte rätt att lämna ut; sekretessbedömning ska göras varje gång vid förfrågan om utlämnande. Reglerna för vilka uppgifter som får sekretessbeläggas är däremot mycket snäva. Enligt tryckfrihetsförordningen får handlingars offentlighet endast begränsas om dess innehåll innebär en risk för

1. rikets säkerhet eller dess förhållande till annan stat eller mellanfolklig organisation,
2. rikets centrala finanspolitik, penningpolitik eller valutapolitik,
3. myndighets verksamhet för inspektion, kontroll eller annan tillsyn,
4. intresset att förebygga eller beivra brott,
5. det allmännas ekonomiska intresse,

6. skyddet för enskilds personliga eller ekonomiska förhållanden,
7. intresset att bevara djur- eller växtart.

Sekretessbeläggandet av en uppgift måste ha stöd i någon av ovannämnda grunder. Det är själva skadan av att uppgiften lämnas ut som är huvudkriteriet för om den ska sekretessbeläggas eller ej. Om utlämnandet av uppgiften inte ger någon skada/men är den offentlig. Skadan bedöms från den enskildes perspektiv. Mer utförlig information om vilka uppgifter man har rätt att sekretessbelägga återfinns i sekretesslagen från 1980.

Det är viktigt att uppmärksamma att det är uppgifterna i handlingen som sekretessbeläggs och inte hela handlingen. Om en person begär att få en handling som innehåller sekretessbelagda uppgifter, ska de uppgifter som inte är sekretessbelagda lämnas ut. Det ska också motiveras varför vissa uppgifter saknas. I motiveringen ska man hänvisa till den bestämmelse i sekretesslagen som gör att uppgifterna är skyddade. Att en handling hemligstämplas leder inte till att dess uppgifter för alltid ska betraktas som sekretesskyddade. Frågan om sekretess ska prövas varje gång någon begär att få sekretessbelagda uppgifter utlämnade. För att avgöra om de sekretessbelagda uppgifterna kan lämnas ut eller ej, alltså om den sökande i fråga har rätt att ta del av uppgifterna, har man rätt att fråga vem personen är samt i vilket syfte han/hon efterfrågar uppgifterna. Detta är ett undantag från huvudregeln att myndigheten inte får fråga vem den sökande är eller varför den vill få ut handlingen.

En person som nekats rätten att ta del av en uppgift med hänvisning till att dess innehåll är sekretessbelagt, ska få ett skriftligt beslut om varför åtföljt av en besvärshänvisning. Man har också rätt att överklaga beslutet hos den kommunala nämnd som handlägger ärendet. Nämndens beslut om utlämnande kan därefter överklagas hos kammarrätten. Är ärendet av principiell betydelse kan kammarrättens beslut slutligen överklagas hos regeringsrätten. Denna överklagningsrätt ska vederbörande upplysas om.

Bakom flik 5 i Informationspärmerna finns lathund för prövning av sekretess. Där finns också exempel på avslag på begäran om utlämnande och mall »Hur man överklagar«.

Det bör i detta sammanhang också noteras att anställda som tagit del av sekretessbelagd information är bundna av sekretesslagen även efter att de avslutat sin anställning.

Kommunens serviceskyldighet

Kommunen har, både enligt tryckfrihetsförordningen och förvaltningslagen, en lagfäst serviceskyldighet gentemot kommuninvånarna. En efterfrågad uppgift eller en allmän handling ska lämnas ut *genast* eller *så snart det är möjligt, gratis, på stället*. JO har definierat »genast» som »inom 24 timmar». Den enskildes begäran om att få ta del av en handling har därmed hög prioritet. Om handlingen är svår att ta fram får utlämnandet fördröjas. Det finns också ett visst tidsutrymme för att pröva handlingens karaktär och avskilja sekretessbelagda uppgifter från handlingen. Tidsutrymmet är dock i båda fallen mycket snäva. Här har JO angett »några dagar».

Notera att »lämna ut» innebär att göra tillgänglig, visa upp.

En person som efterfrågar en handling bör precisera handlingen så gott det går. Offentlighetsprincipen ger inte allmänheten rätten att på egen hand efterforska handlingar i arkiven. Kommunens arkivlokaler är inte offentliga även om handlingarna som förvaras där är det. Begäran om utlämnande ska göras hos den myndighet som förvarar handlingen och det är också myndigheten som prövar om handlingen kan lämnas ut, en funktion som oftast är delegerad till t ex verksamhetschefen. Myndigheten får inte fråga vem den sökande är eller varför den vill få ut handlingen.

Kommunen är skyldig att på stället tillhandahålla de tekniska resurser som behövs för att kunna ta del av handlingen. För handlingens utlämnande är det ointressant hur många sidor handlingen består av. Vill den enskilde få handlingen kopierad har han/hon rätt att få det mot en fastlagd avgift (prislista sist i dokumentet). Undantag från rätten att få kopior finns: 1) datalagrad information kan antingen tillhandahållas som avskrift i läsbar form (papperskopior) eller i digital form; strävan är att i ökad

utsträckning lämna digitala kopior, och 2) för kopiering av kartor, ritningar och bilder tas den faktiska kostnaden ut för reproducering.

Allmänhetens rätt att ta del av handlingar sträcker sig under den normala kontorstiden och kan inte begränsas till en bestämd expeditionstid: så länge någon anställd finns kvar gäller offentlighetsprincipen. Är tjänstemannen som handlägger ärendet inte tillgänglig ska handlingarna ändå kunna lämnas ut. Ont om tid eller personalbrist är ingen ursäkt för att inte lämna ut handlingen. Den enskilda har ingen förpliktelse att uppge vem han/hon är, inte heller i vilket syfte han/hon efterfrågar handlingen såvida uppgifterna i handlingen inte innehåller känsliga uppgifter.

Serviceskyldigheten innebär också att kommunen ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till allmänheten i frågor som rör kommunens verksamhetsområde. Om en person av misstag vänder sig till fel verksamhetsområde ska man som kommunanställd hjälpa personen tillrätta.

Meddelarfriheten

Meddelarfriheten innebär att alla anställda har rätt att kontakta massmedia och öppet eller anonymt lämna ut uppgifter för publicering. En kommunal nämnd eller förvaltningschef får inte förbjuda anställda att tala med journalister. Ej heller får arbetsgivaren kritisera någon för utlämnandet av uppgifter så länge man uppfyller de krav som lagen ställer, dvs att uppgifterna lämnats till en nyhetsförmedlare i publiceringssyfte. Uppgifterna måste inte publiceras för att man ska omfattas av lagen. Det är själva syftet som räknas. Lämnar man t ex uppgifter i ett förtroligt samtal med en anställd inom en annan myndighet har man inte syftet att uppgifterna ska publiceras och därmed omfattas man inte av meddelarskyddet vilket ger arbetsgivaren rätt att vidta åtgärder.

Handlingar som är sekretessbelagda får inte lämnas ut för publicering. Om så är fallet omfattas meddelaren inte av meddelarskyddet och kan straffas. Det är inte heller tillåtet att lämna ut uppgifter som innebär att man gör sig skyldig till spioneri eller landsförräderi. Anställda som omfattas av tystnadsplikt kan i viss mån lämna information för publicering. Tanken är här att publicering i vissa fall är bättre än sekretesskydd. Detta gör att meddelarfriheten är omfattande. I kapitel 16 i sekretesslagen redogörs för de fall då tystnadsplikten väger starkare än offentlighetsprincipen.

En anställd som vill ge sina synpunkter på kommunens verksamhet kan med åberopande av sin meddelar- och yttrandefrihet i regel ta emot journalister på sin arbetsplats för en intervju. Anställdas kontakt med massmedia bör enligt justitieombudsmannen inte begränsas till deras fritid. Det är dock viktigt att ha i åtanke att yttrandefriheten inte befriar från att i arbetet lojalt följa arbetsgivarens beslut och direktiv.

Arkivering

I Arkivlagen sägs bl a att myndigheternas arkiv är en del av det nationella kulturarvet. Myndigheternas arkiv ska bevaras, hållas ordnade och vårdas så de tillgodoser:

1. Rätten att ta del av allmänna handlingar
2. Behovet av information för rättskipningen och förvaltningen
3. Forskningens behov

Kommunstyrelsen är kommunens arkivmyndighet och ska utöva tillsyn över att kommunens myndigheter fullgör sina skyldigheter. Kommunens arkivreglemente föreskriver att varje nämnd ska upprätta en dokumenthanteringsplan som beskriver myndighetens handlingar och hur de hanteras. Arkivlagen föreskriver att varje nämnd ska upprätta arkivbeskrivning och arkivförteckning.

Om det är fastställt att handlingarna ska bevaras så ska material och metoder användas som är lämpade med hänsyn till behovet av arkivbeständighet. Handlingarna ska även skyddas mot förstörelse, skada och stöld samt förvaras så att inga obehöriga kan komma åt dem.

Gallring av handlingar får inte ske utan beslut. Nämnderna beslutar själva om gallring av sina handlingar efter samråd med arkivmyndigheten, om inte lagar och förordningar säger något annat. Vid gallring ska man alltid tänka på att arkiven utgör en del av det nationella kulturarvet och att det arkivmaterial som återstår ska kunna tillgodose dessa ändamål. Kommuner har funnits i Sverige sedan 1862 och vår historia kan knappast skrivas utan tillgång till viktigt källmaterial i de kommunala arkiven.

Bakom flik X i Informationspärmen finns en lathund för gallring och arkivering av offentliga handlingar.

Taxa för kopiering av offentliga handlingar

Papperskopior

(dubbelsidig kopiering = dubbelt pris)

A4	2 kr/kopia
A3	3 kr/kopia
A2	6 kr/kopia
A1	12 kr/kopia
A0	20 kr/kopia

Overhead

A4	4 kr/svartvit kopia
----	---------------------

Ritfilm

A4	10 kr/st
A3	15 kr/st
A2	30 kr/st
A1	60 kr/st
A0	100 kr/st