

Riktlinjer för kommunikation

Syfte

Syftet med denna dessa bolagsspecifika riktlinjer för kommunikation är att skapa en gemensam syn på kommunikationsfrågorna inom bolaget och därmed underlätta ett konsekvent agerande så att den koncernövergripande kommunikationspolicyn kan omsättas i handling. Riktlinjerna ska bidra till att underlätta att de kommunikativa aspekterna vägs in i samtliga beslut som fattas. Den fastställer vår syn på kommunikationens betydelse samt ansvar och roller.

Se också ytterligare styrdokument avseende kommunikation:

Lagar – dessa är alltid överordnade:

Yttrandefrihetsgrundlagen reglerar medborgarnas rätt att uttrycka sig offentligt och begränsningar av samma rätt. Den reglerar också myndigheters förhållande till media.
Tryckfrihetsförordningen reglerar rätten att ta del av allmänna handlingar, ofta kallad offentlighetsprincipen.

Offentlighets- och sekretesslagen reglerar begränsningar i rätten av ta del av allmänna handlingar.

Aktiebolagslagen reglerar beslutsordning och rapporteringsplikt till bland annat Bolagsverket.

Dataskyddsförordningen (GDPR) reglerar hur människors personuppgifter får behandlas så att deras personliga integritet respekteras.

Lagen om allmännyttiga kommunala bostadsaktiebolag reglerar specifika rutiner för allmännyttan, bland annat värdeöverföringar.

Upphovsrättslagen reglerar hur upphovsrättsskyddat material får användas.

Koncerngemensamma dokument – dessa är överordnade bolagets interna dokument, men underordnade lagarna:

Skövde kommuns kommunikationspolicy är det övergripande styrdokumentet för sektorer, nämnder och kommunala bolag inom Skövde kommun.

Skövde kommuns riktlinjer för engagemang i sociala medier är styrdokument för samtliga förvaltningar och dess verksamheter gällande sociala medier.

Andra bolagsinterna dokument – dessa är underordnade denna policy:

Grafisk profil

Riktlinjer för IT-användning

Riktlinjer för sociala medier

Miljökommunikation, rutin M 8.1

Kommunikationsplaner (övergripande årlig plan, planer för enskilda projekt med mera)

Begreppet kommunikation

Med kommunikation avser AB Skövdebostäder ett ömsesidigt utbyte eller ensidig överföring av information.

Mål

Riktlinjerna för kommunikation ska göra det tydligt för var och en inom organisationen hur kommunikationsfrågor ska hanteras inom organisationen och vem som ansvarar för vad. Riktlinjerna ska också göra det tydligt för externa personer – media, hyresgäster, kommuninvånare och andra – att avgöra vem som ska kontaktas i olika ärenden.

Målgrupper

Internt

Anställda, såväl enskilda som olika grupper, samt bolagets styrelse.

Ägare

Skövde Stadshus AB, Kommunfullmäktige i Skövde.

Externt

Hyresgäster, intressenter, media, samarbetspartners, leverantörer, organisationer, allmänheten.

Allmänna riktlinjer

Skövdebostäder är ett kommunalt bolag där lagstiftade rättigheter som offentlighetsprincipen, meddelarfriheten och meddelarskyddet styr vårt arbete. Offentlighetsprincipen innebär att alla har rätt att ta del av allmänna handlingar hos bolaget, i den mån de inte omfattas av författningsskydd eller sekretess. Meddelarfrihet innebär att alla anställda i bolaget har rätt att lämna uppgifter till media och meddelarskydd innebär ett förbud mot att efterforska vem eller vilka som lämnat denna information till media.

Information från AB Skövdebostäder ska vara lätt att hitta och ha tillgång till, primärt via bolagets egen hemsida www.skovdebostader.se och bolagets kanaler i sociala medier.

Informationen ska vara korrekt och saklig, ska följa den grafiska profilen, ska ske via lämpliga kanaler och ska ha en tydlig avsändare.

Informationen ska, när det är möjligt, först spridas internt till alla som kan beröras av den, sedan externt. Undantag från detta är när företrädare svarar på direkta frågor från

exempelvis media, ägare eller allmänhet. Då ska informationen så fort som möjligt också spridas till berörda personer internt.

Kommunikationsarbetet ska bedrivas på ett aktivt och offensivt sätt, samt alltid vara målgruppsanpassat med en trevlig, lättillgänglig och konstruktiv ton.

AB Skövdebostäder ska anamma en öppen attityd och svara på frågor så skyndsamt som möjligt, såvida detta inte kan skada hyresgäster, medarbetare, styrelseledamöter, ägare eller affärsmässigheten i bolaget.

Frågor till bolaget ska, så långt det är möjligt, föras vidare till den person som ansvarar för frågan.

Särskilda riktlinjer för frågor av principiell eller politisk karaktär

AB Skövdebostäder verkar som allmännyttigt bostadsbolag på en marknad som påverkas av politiska beslut, har en politiskt tillsatt ägare i form av kommunfullmäktige och har en styrelse där såväl politiska partier som andra organisationer representeras. Detta innebär att vissa frågor som är av principiell karaktär ska anmälas till moderbolaget Skövde Stadshus AB och i förlängningen kan bli föremål för beslut för kommunfullmäktige i Skövde. Att styrelseledamöter i AB Skövdebostäder offentligt debatterar mot varandra och ger olika beskrivningar av företagets framtid och hur politiska beslut påverkar företaget är därmed ofrånkomligt.

Företagets anställda ska dock inte företräda någon partipolitisk syn i arbetet, eftersom de är anställda som opolitiska tjänstemän. Detta ska även avspeglas i hur företagets anställda kommunicerar i sina yrkesroller.

Bolaget har ingen politisk färg eller uppfattning och ska därför inte heller kommunicera partipolitiska sympatier. Särskilt viktigt är detta i samband med aktuella politiska frågor, eftersom uttalanden då kan användas partipolitiskt.

Politiska uttalanden görs i stället av styrelsen och dess ledamöter. När skilda åsikter finns i politiska frågor är det de enskilda ledamöternas skyldighet att markera vilket parti eller annan organisation som de representerar. En etablerad form för detta är att partiförkortningen inom parentes placeras efter ledamotens namn.

Naturligtvis har företrädare för AB Skövdebostäder som privatpersoner samma yttrandefrihet som alla andra i Sverige. Det är dock deras skyldighet att understryka när de uttalar sig som privatpersoner respektive som representanter för bolaget.

Vd, marknadschef, kommunikatörer etcetera som arbetar med bolagets egna kommunikationskanaler ansvarar för att bolagets kommunikation framstår som politiskt oberoende. Detta inkluderar citat av uttalanden och nyhetsartiklar som återpubliceras i bolagets kanaler. Såväl enskilda inlägg som helheten ska spegla att bolagets löpande verksamhet är fri från partipolitik.



Särskilda riktlinjer för relationer med media

AB Skövdebostäder ska arbeta aktivt med sina kontakter med media och etablera lämpliga relationer. Alla representanter för media ska bemötas med så stor öppenhet och service som möjligt. Detta gäller oavsett om kontakten väntas ge positivt eller negativ publicitet.

Ändringar i ägardirektiven som har betydelse för bolagets verksamhet kommuniceras av representanter för ägarna.

Olika yrkesroller och funktioner på AB Skövdebostäder ska kunna representera bolaget i media beroende på ämne. Skövdebostäder strävar efter öppenhet mot media, men det finns ingen skyldighet att svara på alla frågor som ställs, särskilt inte om dessa faller utanför det egna ansvarsområdet. Inte heller finns någon skyldighet att svara omgående om den anställda är osäker på vem som ska svara på frågorna eller vad det korrekta svaret är. Den anställda kan ta kontakt med marknadschef eller kommunikator för hjälp att avgöra vem eller vilka som ska representera bolaget i den aktuella frågan och vad bolagets budskap ska vara. Det är också lämpligt att den anställda kontaktar sin närmaste chef.

Vd och styrelseordförande uttalar sig för bolagets räkning på eget initiativ, men har en skyldighet att informera varandra om dessa initiativ innan de sker. De är också skyldiga att informera varandra om uttalanden i media som görs på mediernas initiativ. Vd uttalar sig som den högsta representanten för bolagets löpande verksamhet, pågående projekt etcetera. Styrelseordföranden uttalar sig som högsta representant för bolagets framtida projekt, mål och visioner. När frågor som ställs från media rör den andra företrädarens ansvarsområde ska, så långt det är möjligt, frågorna hänvisas till denne.

När medarbetare eller styrelseledamöter agerar som representanter för andra organisationer, politiska eller privata, eller uttalar sig som privatpersoner ska dessa beakta risken att detta tolkas som bolagets åsikt eller ställningstagande som framförs och analysera konsekvenserna av detta. Det är varje anställds skyldighet att tydligt markera när vederbörande uttalar sig som representant för bolaget, representant för annan organisation eller som privatperson. Den som uttalar sig i media är också ansvarig för att om vederbörande felciteras begära rättelse, genmäle och/eller att den korrekta informationen förs ut i bolagets egna kanaler.

Styrelseordförande, vd och marknadschef ska alltid få information om ärenden som kan komma att få spridning i medier.

Kommunikationsplaner

Vid verksamhet av projektkaraktär, såväl mindre som större, ska en kommunikationsplan vid behov upprättas och göras tillgänglig för alla deltagare i projektet som kan ha behov av den. Kommunikationsplanen ska även göras tillgänglig för styrelse, vd och marknadschef.

Ansvar



Övergripande ansvar

Alla medarbetare och styrelseledamöter har ett personligt ansvar att medverka till att AB Skövdebostäder har en god kommunikation såväl internt som externt.

Kommunikation är ett ledningsansvar och ska ingå som en naturlig del i ledarskapet för samtliga chefer i företaget.

Styrelsen och vd är ytterst ansvariga för AB Skövdebostäders kommunikation med ansvarsfördelningen att vd är ytterst ansvarig för kommunikation om löpande verksamhet medan styrelsen genom styrelseordföranden är ytterst ansvarig för kommunikation om mål, visioner och strategier. Vd ansvarar för att bolagets kommunikation hålls opolitisk. Politiska uttalanden görs av de politiskt tillsatta styrelseledamöterna.

Styrelsen ansvarar för att riktlinjer för kommunikation utvärderas, uppdateras och vid behov omprövas.

Specifika ansvar

Marknadschefen ansvarar för grafisk profil och övergripande kommunikationsplanering samt för kvalitetssäkring av bolagets olika kommunikationskanaler.

Kommunikatörerna ansvarar för att bistå bolagets avdelningar och projekt i kommunikationsfrågor. Respektive chef eller projektledare ansvarar däremot för sina kommunikationsplaner och kommunikationsinsatser.

Projektledare/verksamhetsansvarig vid verksamhet av projektkaraktär ansvarar för kommunikationen samt att en kommunikationsplan upprättas och vid behov uppdateras.

Distriktschefen ansvarar för de kommunikationsinsatser som görs i det egna distriktet.

Bosamordnaren ansvarar för genomförandet av distriktets kommunikationsinsatser samt för hantering av viss bolagsgemensam kommunikation

Dessa riktlinjer ska göras tillgängliga för alla anställda och för allmänheten på webbplatsen www.skovdebostader.se.

Dessa riktlinjer ska årligen utvärderas, uppdateras och vid behov omprövas.

Senast uppdaterade 2019-03-XX

