# Riktlinjer för kommunikation

Antagen av kommunstyrelsen 2026-09-21 § 114

Norberg kommuns styrdokument kan delas in i fyra grupper: reglerande, Riktande normerande och aktiverande.

1. **Reglerande** styrdokument förtydligar ansvar och befogenheter.
2. **Riktande** styrdokument beskriver ett önskat läge och vad som ska prioriteras.
3. **Aktiverande** styrdokument förklarar hur ett visst mål eller önskat läge ska uppnås.
4. **Normerande** styrdokument förklarar kommunens förhållningssätt och bestående arbetssätt, sådant som inte nödvändigtvis ska uppfylla ett önskat läge.

Matrisen nedan förklarar vilka dokument som hör hemma i vilket sammanhang:

| | Reglerande | Riktande | Normerande | Aktiverande |
|---|---|---|---|---|
| **Övergripande** | Arbetsordning | Vision | Policy | Strategi |
| **Allmän** | Reglemente | Budget | Riktlinjer | Handlingsplan |
| **Detaljerad** | Delegationsordning | Åtaganden | Regler | Verksamhetsplanering |

Hämtat ur Riktlinjer för styrdokument, Dnr KS 2025/0362.

**Beslutad av:** Kommunstyrelsen

**Datum:** 2026-09-21

**Dokumentets giltighet:** Tillsvidare revideras inför ny mandatperiod, 2030.

# Innehåll

1. Syfte och omfattning……4
2. Grundläggande principer……4
3. Målgruppsanpassning för kommunikation……....5
4. Klarspråk……...5
5. Tillgänglighet……...5
6. Kommunikationskanaler……5
7. Sociala medier……6
8. Bilder och film……..6
9. Mediekontakter……6
10. Kriskommunikation……7
11. Uppföljning……...7

*Riktlinjer för kommunikation utgår från kommunikationsstrategin för Norbergs kommun.*

# 1. Syfte och omfattning

Dessa riktlinjer beskriver de gemensamma principer som styr kommunikationsarbetet i Norbergs kommun. Riktlinjerna utgår från Vision Norberg 2040 och kommunens kommunikationsstrategi.

Syftet är att skapa en tydlig, samordnad och tillgänglig kommunikation som stödjer kommunens uppdrag, mål och vision. Riktlinjerna är ett stöd för chefer, medarbetare och förtroendevalda i kommunens kommunikationsarbete.

Riktlinjerna anger:

- gemensamma principer för kommunikation
- roller och ansvar
- målgruppsanpassning, klarspråk och tillgänglighet
- kommunens kommunikationskanaler
- kommunikation i olika situationer, inklusive kriser
- uppföljning och utveckling av kommunikationsarbetet.

Riktlinjerna beslutas av kommunstyrelsen och revideras vid behov.

Förvaltningen ska ta fram en handlingsplan för kommunikation.

# 2. Grundläggande principer

Kommunikationen i Norbergs kommun ska:

- utgå från kommunens uppdrag, mål och beslut
- vara planerad, proaktiv och samordnad
- vara öppen, tydlig och tillgänglig
- vara saklig, korrekt och aktuell
- anpassas efter målgruppens behov
- bidra till förtroende, delaktighet och dialog
- följa gällande lagstiftning och kommunens styrdokument.

Kommunikationsarbetet ska följa bland annat:

- Kommunallagen
- Förvaltningslagen
- Tryckfrihetsförordningen och offentlighetsprincipen
- Yttrandefrihetsgrundlagen
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Dataskyddsförordningen (GDPR)
- Marknadsföringslagen
- Språklagen
- Tillgänglighetslagstiftningen
- Lag om nationella minoriteter och minoritetsspråk.

Kommunikationsarbetet samordnas av kommunens kommunikationsfunktion i nära samverkan med verksamheterna.

## 3. Målgruppsanpassad kommunikation

Kommunikationen ska utgå från målgruppens behov och förutsättningar. Kommunen ska välja kanal, innehåll och språk så att informationen är relevant, begriplig och enkel att ta till sig.

## 4. Klarspråk

Kommunens kommunikation ska följa principerna för klarspråk. Språket ska vara vårdat, enkelt och begripligt så att mottagarna lätt kan förstå informationen.

## 5. Tillgänglighet

Kommunens kommunikation ska vara tillgänglig för alla. Information och digitala tjänster ska vara enkla att hitta, förstå och använda. Kommunen ska följa gällande lagstiftning och nationella riktlinjer för tillgänglighet.

## 6. Kommunikationskanaler

Kommunen använder olika kommunikationskanaler beroende på målgrupp, syfte och innehåll. Norberg.se är kommunens huvudsakliga kanal för information och service.

| Kanal | Beskrivning |
|---|---|
| Norberg.se | Kommunens huvudsakliga kanal för information och service. |
| Insidan | Kommunens huvudsakliga kanal för intern information till medarbetare. |
| Facebook | Informera, skapa dialog och stärka relationen med kommunens invånare. |
| LinkedIn | Stärka kommunens berättelse och kommunicera med näringsliv och yrkesverksamma. |
| Press | Ge media korrekt och aktuell information. |
| Visit Norberg | Marknadsföra Norberg som besöksmål. |

## 7. Sociala medier

Kommunens sociala medier ska användas för att informera, skapa dialog och stärka förtroende för kommunen. Kommunikation i sociala medier ska följa kommunens riktlinjer, grafiska profil och gällande lagstiftning.

## 8. Bilder och film

Bilder och filmer ska stödja kommunens budskap och ge en trovärdig, aktuell och inkluderande bild av Norbergs kommun. Vid fotografering och publicering ska regler om upphovsrätt, personuppgifter och samtycke följas.

## 9. Mediekontakter

Norbergs kommun ska ha ett öppet, professionellt och serviceinriktat förhållningssätt till media.

- Arbeta proaktivt för att lyfta kommunens verksamheter och stärka bilden av Norberg.
- Journalister ska få svar så snabbt som möjligt.
- Ansvarig chef eller sakkunnig uttalar sig i verksamhetsfrågor.
- Förtroendevalda uttalar sig om politiska beslut.
- Kommunikatören ger stöd vid behov.

Vid komplicerade frågor kan skriftliga frågor begäras för att säkerställa korrekta svar. Vid behov kan kommunen också be om möjlighet att granska citat före publicering.

## 10. Kriskommunikation

Kommunen ska kommunicera snabbt, samordnat och tydligt vid kriser och extraordinära händelser. Ansvar, roller och arbetssätt regleras i kommunens kriskommunikationsplan.

## 11. Uppföljning

Kommunens kommunikationsarbete ska följas upp regelbundet för att utveckla kvalitet, arbetssätt och resultat. Uppföljningen ska bidra till kontinuerligt lärande och en kommunikation som bättre möter målgruppens behov.