

Riktlinjer

## **Digital kommunikation**

Beslutad av regionstyrelsen den 13 december 2022

Gäller för Region Stockholm

Gäller tills vidare

**Innehållsförteckning**

1.	Dokumentinformation .....	3
1.1	Syfte .....	3
1.2	Tillämpning.....	3
1.3	Definition .....	3
2.	Riktlinjer .....	4
2.1	Grundläggande förhållningssätt.....	4
2.2	Styrande principer .....	5

## 1. Dokumentinformation

### 1.1 Syfte

Riktlinjer för digital kommunikation konkretiserar fullmäktiges beslutade kommunikationspolicy, LS 2016–0657. Riktlinjerna anger, inom ramen för Region Stockholms samlade kommunikationsarbete, ett gemensamt förhållningssätt och styrande principer för digital kommunikation.

### 1.2 Tillämpning

Riktlinjerna gäller för samtliga nämnder och bolag och är överställda lokala styrande dokument.

Vid förändrat beredskapsläge kan dessa riktlinjer kompletteras av styrande dokument för kris och säkerhet.

### 1.3 Definition

#### **Digital kommunikation**

Med digital kommunikation avses kommunikation i de digitala tjänster och kanaler där Region Stockholm möter och kommunicerar med omvärld, invånare och medarbetare. I begreppet kommunikation inkluderas text, ljud, bild och andra element som överför information eller bidrar till att forma uppfattningar och intryck.

## 2. Riktlinjer

Den digitala kommunikationen är en del av Region Stockholms samlade kommunikationsarbete. Kommunikationen i Region Stockholms digitala tjänster och kanaler ska vara begriplig och bidra till att underlätta invånarnas val, verksamhetens effektivitet, innovations- och utvecklingsinitiativ samt bidra till trovärdighet och förtroende.

### 2.1 Grundläggande förhållningssätt

Region Stockholm ska i första hand kommunicera digitalt både internt och externt och utgå från att invånarnas första kontakt med Region Stockholm ska kunna ske digitalt. Förutsättningarna att tillgodogöra sig information och kommunikation i digital form varierar och detta ska beaktas vid val av kanaler. Den digitala kommunikationens möjlighet till dialog ska tillvaratas men det ska också uppmärksammas att användarens intresse för detta ibland är begränsat. Utgångspunkten är att det alltid ska finnas ett digitalt alternativ även i de fall andra sätt att kommunicera väljs.

Den digitala kommunikationen ska utgå från kommunikationspolicyns principer om anpassning, konsekvens, innehåll och prioritering. Digital kommunikation ger möjligheter att kommunicera på ett tillgängligt, samstämmigt och resurs- och tidseffektivt sätt. Därför ska arbetssätt, resursbehov och organisation anpassas till de förutsättningar som gäller för digital kommunikation.

Möjligheter att möta nya kommunikationsbehov med digital kommunikation ska tillvaratas med högt ställda krav på integritet och datasäkerhet. Region Stockholms digitala kommunikationskanaler och tjänster bör i möjligaste mån stödja att data som inte är föremål för sekretess, upphovsrätt eller annan begränsning görs tillgängliga att använda, återanvända och distribuera utan andra förbehåll än källangivelse och vidarelicensiering.

Med en förberedd organisation och tillgång till tillräcklig teknisk kapacitet begränsas Region Stockholms sårbarhet vid extraordinära händelser. Region Stockholms digitala kommunikation ska därför utformas så att den ger möjlighet att kommunicera via flera alternativa digitala kanaler och tjänster.

I de digitala kanaler som Region Stockholm inte äger eller ansvarar för, är möjligheterna till kontroll mycket begränsade, samtidigt som uppgifter och information kan påverka Region Stockholms trovärdighet. Bevakning, analys och beredskap ska utformas för att kunna agera på denna påverkan.

Alla medarbetare har grundlagsskyddad rätt att uttrycka sina åsikter och delta i samhällsdebatten i dess olika former.

## **2.2 Styrande principer**

För att stödja Region Stockholms förhållningssätt till digital kommunikation ska följande principer följas:

- 1 Varje kanal eller tjänst ska ha ett väl definierat syfte och en väl definierad nytta för verksamheten. Relationen till övriga digitala kanaler inom Region Stockholm ska utgöra en del av denna bedömning.
- 2 Varje kanal ska ha ansvarig som svarar för innehåll, utveckling och förvaltning av kanalen.
- 3 För varje kanal ska krav på närvaro och frekvens på egen kommunikation ställas i relation till resurser och andra prioriteringar. Om inte förutsättningar finns för att långsiktigt underhålla närvaro och egen kommunikation i kanalen på en nivå som motsvarar användarnas förväntningar, ska kanalen inte etableras alternativt avvecklas.
- 4 Nämnder och bolag som förvaltar digitala kanaler och tjänster ansvarar för att de löpande granskas utifrån gällande lagstiftning och andra direktiv.
- 5 Det ska i samtliga digitala kanaler och tjänster där Region Stockholm närvarar framgå att det är Region Stockholm som är avsändare av kommunikationen.
- 6 Samstämmighet och igenkänning ska prägla Region Stockholms alla digitala kontakter, oavsett kanal eller tjänst. Region Stockholms digitala kommunikation ska utformas på ett konsekvent och begripligt sätt och följa styrande dokument för visuell identitet.