

Kommunikationspolicy

Inledning

Kommunikation är ett ledningsverktyg som bidrar till att kommunen uppfyller sina övergripande mål samtidigt som beslut får snabbare genomslag. Att gå från ord till handling för att nå uppsatta mål underlättas av att kommunikationsfrågorna beaktas på planeringsstadiet. Kommunikationsarbetet främjar också medarbetarnas delaktighet, motivation och ansvar på arbetsplatsen. Samtidigt ökar också medborgarnas förtroende för kommunen. Kommunikationsaspekten ska finnas med som en naturlig del i kommunens planering och utförande av olika verksamheter.

Kommunikationspolicyn gäller för Hammarö kommuns samtliga förvaltningar på en övergripande nivå. Den som äger informationen har ansvaret för att den når rätt målgrupp. Kommunikationspolicyn kompletteras med en handlingsplan som revideras årligen.

Syfte och mål

Information och kommunikation är en grundsten för att stärka demokratin, skapa förståelse för beslut och kännedom om verksamheter, service och åtgärder. Kommunikationspolicyn är ett långsiktigt dokument med gemensamma riktlinjer för hela kommunen. Den innehåller riktlinjer för hur kommunikation ska hanteras och fungerar som ett stöd för medarbetarna i det dagliga arbetet och i kontakten med omvärlden.

Förutsättningar för kommunikation

Kommunikation är ett strategiskt instrument för att nå uppställda mål. Det är också en förutsättning för att organisationen ska kunna genomföra fattade beslut. Kommunikationsarbetet i Hammarö kommun styrs dels av lagar, dels av vilka rutiner och kanaler som finns

och hur de används.

Lagar som påverkar kommunikationsarbetet är:

- Tryckfrihetsförordningen. Den behandlar bland annat handlingsoffentligheten, vem som helst har rätt att ta del av allmänna handlingar som förvaras hos myndigheten. Undantaget regleras i sekretesslagen. Meddelarfriheten innebär att offentliganställda har rätt att lämna information till medierna i publiceringssyfte. Meddelarfriheten kompletteras med ett förbud för arbetsgivaren att efterforska källan.
- Förvaltningslagen – varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till medborgarna i frågor som rör verksamheten.
- Lag om upphovsrätt – upphovsrätt till bland annat text och bilder.
- Personuppgiftslagen – skydda personuppgifter så att den personliga integriteten inte kränks.

Offentlighetsprincipen påverkar planeringen av det interna kommunikationsarbetet. Hammarö kommun måste ha rutiner och kanaler som gör det möjligt att kommunicera snabbt för att i möjligaste mån kunna informera före eller samtidigt med massmedia.

Planering av information och kommunikation

Planering av kommunikationsarbetet ska vara en naturlig del i kommunens beslutsprocess. Vid alla beslut som fattas måste kommunikationsaspekten finnas med, såväl internt som externt. Kommunikationsarbetet ska integreras i kommunens verksamheter och diskuteras och planeras samtidigt med andra åtgärder. Kommunikationskanal väljs utifrån berörd målgrupp och tidsförhållanden.

Förhållningssätt

God kommunikation kräver eftertanke. Den kräver också beredskap för händelser som har stort allmänintresse och som kan få uppmärksamhet i media. God information gör företeelser och beslut mer begripliga.

Planerad och integrerad kommunikation bidrar till att människor känner sig delaktiga, beslut får snabbare genomslag och ger en tydlighet som underlättar för den enskilde att söka och få relevanta uppgifter. God kommunikation är:

- *Målgruppsanpassad*. Olika målgrupper har olika förutsättningar och olika behov. Att informera rätt målgrupp och anpassa informationen till denna innebär att informationen blir effektiv och begriplig.
- *Välplanerad* och en integrerad del i ledningsarbetet.
- *Tydlig* och skapar realistiska förväntningar. Riktlinjer, policys, verktyg och tydliga kanaler bidrar till tydlighet och skapar förutsättningar för att medborgare och medarbetare ska kunna söka och få rätt information.

Information som produceras i kommunen ska vara:

- *Lätt att förstå*. Språket ska vara lätt att förstå och förkortningar och interna begrepp ska undvikas.
- *Pålitlig*. Kommunens information ska vara ärlig, öppen och relevant.
- *Lättillgänglig*. Det ska vara lätt att hitta efterfrågad information. Oavsett om den är muntlig eller skriftlig.

Budskap

I alla sammanhang där kommunen kommunicerar internt och externt måste det finnas ett tydligt budskap. Det ska inte råda några oklarheter vad kommunen vill kommunicera.

Kommunikationskanaler

Varje förvaltning ansvarar för väl fungerande rutiner och kanaler som når medarbetare och allmänheten med förvaltningens beslut och övrig information. Att ha fungerande rutiner innebär att det finns en tydlig struktur för hur ledning, medborgare och medarbetare ger och tar emot information. Med kanaler avses allt från en fungerande mötesstruktur och intranät till e-post och pappersbunden information.

På en övergripande nivå finns följande kanaler som stöttar förvaltningarna;

Internt

- Insidan, kommunens interna webbplats, med snabb allmän information som lätt kan uppdateras och som nås av alla med tillgång till dator. Vid alla permanenta arbetsplatser ska Insidan och e-post finnas tillgänglig för personalen. Medarbetarna ska utan uppmaning regelbundet gå in på Insidan och ta del av den information som finns där. Denna kanal är också åtkomlig för medarbetarna via inloggning på Internet.
- E-post – för kommunikation med en mindre grupp. Ange alltid vilka som finns med på sändlistan och som får samma information. Samtliga tillsvidareanställda i Hammarö kommun ska ha en egen e-post adress.
- Internet – som komplement till den interna webbplatsen eftersom vissa dokument endast finns på den externa webben.
- Anslagstavlor – för kommunövergripande, förvaltnings- eller kontorsspecifik information. Lämpligt sätt att sprida information från intranätet till personal som inte har egen dator.
- Muntlig information – till exempel arbetsplatsträffar. Ger goda möjligheter till frågor och dialog.

Externt

- www.hammaro.se – innehåller utförlig basinformation om kommunens verksamheter samt nyheter som lätt kan uppdateras.
- Hammaren – kommunens tidning till alla invånare i kommunen.
- Presservice – omfattar bland annat beslut från till exempel kommunstyrelsens- och nämnders sammanträden samt pressmeddelanden/inbjudningar.
- Utskick till hushåll – målgruppsinriktad direktinformation.
- Skyltar – skyltning vid infarterna till kommunen.
- Annonsering – information om till exempel lediga jobb, evenemang och kungörelser.
- Presentationsmaterial – visitkort, broschyrer, OH-bilder.
- Brev, telefon och mejl.
- Samråd, planutställningar, möte och nätverk.
- Medverkan vid olika evenemang.

Internet

Det övergripande målet för Hammarö kommuns externa webbplats är att vara en central portal för information om kommunen. Webbplatsen ska ge saklig och aktuell information om kommunen och dess verksamheter. Målgruppen är kommuninvånare, näringsliv, organisationer, föreningar, presumtiva invånare och besökare, tillfälliga besökare samt media. Hammarö kommun ska göra servicen till medborgarna mer tillgänglig samt underlätta för enskilda och organisationer att kommunicera med kommunen med hjälp av e-tjänster (24sju).

Generella riktlinjer

Vid utvecklingen av webbplatsen ska särskild hänsyn tas till användarnas behov, synpunkter och önskemål. Innehållet på webbplatsen ska ses över minst en gång per halvår. Datum för varje

uppdatering ska anges på varje sida. Samtliga webbsidor ska ha en gemensam grafisk profil. Användarvänligheten ska komma i första hand. Applikationer som skapar effekter eller fyller andra funktioner får inte öka nedladdningstiden eller försvåra tillgängligheten på grund av långsammare förbindelser eller äldre webbläsare.

Innehåll och kvalitet

All publicerad information ska vara korrekt och överensstämma med gällande lagstiftning och god publicistik sed. Sekretessbelagda uppgifter samt uppgifter som strider mot Personuppgiftslagen, PuL, ska inte publiceras på webbplatsen. Publicerat material får inte omfattas av upphovsrättsligt eller annat skydd som inte tillhör kommunen. Finns sådant skydd ska tillstånd till publicering finnas från rättsinnehavaren. All information på webbplatsen ska vara relevant, saklig och aktuell. Enkelhet och tydlighet ska eftersträvas. För all information som publiceras ska framgå vem som ansvarar för sidan och hur avsändaren kan nås.

Länkning

Länkar till i kommunen etablerad näringsverksamhet kan förekomma på kommunens webbplats. Rent kommersiell reklam på kommunens egen webbplats får inte förekomma liksom länkar till privatpersoners hemsidor. Länkar till andra officiella webbplatser ska användas där det är lämpligt för att undvika att informera om sådant som andra informerat om. Vidare ska det tydligt framgå att externa länkar inte tillhör kommunen.

Ansvar

Informationsansvarig i kommunen är ansvarig utgivare för Hammarö kommuns webbplats. Informationsansvarig ansvarar för att uppmärksamma problem, behov samt en regelbunden översyn och uppdatering av informationen. I ansvarsområdet ingår också ansvaret för övergripande information om kommunen. Förvaltningsredaktörerna består av representanter från varje förvaltning och fungerar som diskussionsforum samt att de uppdaterar webbplatsen inom respektive

ansvarsområde. Dessa förvaltningsredaktörer är ansvariga för den information som finns på respektive sida. I samråd med informationsansvarig svarar förvaltningsredaktörerna för webbplatsens struktur och den tekniska hanteringen. Utsedda sidredaktörer svarar för uppdatering inom respektive ansvarsområde.

Hammaren

Målgruppen för kommundidningen Hammaren är Hammaröborna. Tidningen ska spegla livet i Hammarö kommun samtidigt som den ska innehålla information om kommunen. Innehållet i tidningen präglas av lättare reportage och många bilder för att fånga läsaren. Hammaren ges ut cirka fyra gånger per år. Ansvarig utgivare är informationsansvarig.

Kommunikationsansvar

Informations- och kommunikationsansvaret är kopplat till varje verksamhetsområde vilket innebär att förvaltningschefer, enhetschefer och verksamhetsansvariga har ett informationsansvar i anslutning till sitt verksamhetsområde. Samtliga medarbetare har också ett informationsansvar i vilket det ingår att själv ta ansvar för att söka och ta del av den information som är en förutsättning för arbetets utförande.

Kommunstyrelsen har det övergripande kommunikationsansvaret. Kommunledningskontorets informationsfunktion svarar för att:

- Samla in, samordna och sprida information som kan vara gemensam för flera förvaltningar till prioriterade målgrupper.
- Medverka till att den grafiska profilen följs.
- Vara behjälplig vid produktion av kommunövergripande presentationsmaterial.
- Bistå förvaltningar med råd och stöd i informations- och kommunikationsfrågor.
- Kommunens externa och interna informationskanaler fungerar tillfredsställande.

- Tillhandahålla profilprodukter med kommunens logotyp.
- Kommunens bildarkiv hålls uppdaterat.

Varje nämnd med tillhörande förvaltning svarar för information om den egna nämndens/förvaltningens verksamhet och organisation.

Förvaltningarna ska:

- Bistå informationsfunktionen med information angående den egna nämndens/förvaltningens verksamhet.
- Ansvara för att aktualiteter och förändringar i verksamheten kommer till de prioriterade målgruppernas kännedom.
- Ansvara för att presentationsmaterial följer kommunens grafiska profil samt är innehållsmässigt och språkligt väl utformat.

Övergripande mål och målgrupper

Målgrupperna för intern information är anställda vid Hammarö kommun och förtroendevalda politiker. Målgrupperna för extern information är kommuninvånare, näringsliv, organisationer, föreningar, presumtiva invånare, tillfällig och presumtiva besökare/turister samt massmedia.

Mål för intern kommunikation

En väl fungerande kommunikation med dialogen som grund är en förutsättning för medarbetarnas motivation i arbetet. En fortlöpande, korrekt och öppen information är viktig för att öka medarbetarnas engagemang och delaktighet. De som är främst berörda i ett ärende måste informeras först.

Mål med den interna informationen är:

- Att skapa bättre beslutsunderlag och underlätta samarbetet mellan kommunens olika verksamhetsområden.
- Att öka medarbetarnas kunskap om den egna verksamheten samt kommunens verksamhet, organisation och mål.

- Att öka medarbetarnas och förtroendevaldas kommunikation med kommuninvånarna genom att uppmuntra till dialog om kommunens verksamhet.
- Att göra medarbetarna förtrogna med sin informationsuppgift.
- Känna att klimaten i kommunen är öppet och att ledningen välkomnar synpunkter – även kritiska – från sina medarbetare.

Mål för extern kommunikation

Informationsverksamheten ska underlätta för medborgarna att få insyn i och vid behov granska kommunens verksamhet. Medborgarna kan sedan föra en dialog med de förtroendevalda. Kommunens allmänna information kan också medverka till att successivt öka medborgarnas intresse för de frågor som kommunen behandlar.

Mål med den externa informationen är:

- Att ge kommuninvånarna lättillgänglig information om rättigheter, skyldigheter och vilken service kommunen erbjuder.
- Att uppmuntra kommuninvånarna att lämna synpunkter och förslag och att dessa förs till rätt instans i kommunen.
- Att sprida kunskap om hur kommunen fungerar och agerar samt vilka beslut kommunen fattar.
- Att föra ut en positiv och tydlig bild av Hammarö kommun.

Grafisk profil

För att förmedla en enhetlig och sammanhållen bild av Hammarö kommun måste färg, form och logotyp överensstämna. Den grafiska profilen ska användas i alla sammanhang där Hammarö kommun står som enskild avsändare. Profilen syftar till:

- Att ge en enhetlig och sammanhållen bild av Hammarö kommun.
- Att underlätta för olika målgrupper att identifiera kommunens verksamhet.

- Att öka genomslagskraften i den samlade kommunala informationen genom att kommunens budskap känns igen.
- Att ge förvaltningarna mallar och ett hjälpmedel i den grafiska profileringen av verksamheten.

Trycksaker

Trycksaker från Hammarö kommun ska vara noga genomtänkta, motiverade, lätta att förstå och tilltalande i utformning. De ska utformas utifrån vem trycksaken vänder sig till och varför den ges ut. Kommunens trycksaker ska visa tydligt släktskap och Hammarö kommun ska stå som tydlig avsändare. Vår logotyp ska alltid finnas med på trycksakens fram- eller baksida.

Annonser

Annonser av olika slag är kommunens ansikte utåt och det är därför viktigt att vi är noggranna, professionella och tydliga. Läsaren av annonsen ska tydligt se att det är Hammarö kommun som är avsändaren och logotypen ska alltid finnas med. Respektive förvaltning svarar för egen annonsering direkt kopplad till verksamheten. Var försiktig med köpt annonsutrymme i anslutning till redaktionell text. Redaktionell text säljer ofta bättre än en annons. Personalavdelningen samordnar och ansvarar för alla rekryteringsannonser. Informationsansvarig stöttar vid behov gällande text och layout vid all annonsering.

Dokument, blanketter och brev

Hammarö kommuns logotyp ska finnas med på dokument, blanketter, brev och faxmeddelanden. Läsaren och mottagaren ska tydligt se vem som är avsändare. Försättsbladet till faxmeddelanden är lika viktigt som brevpapper och andra kommunala dokument.

Visitkort

Med visitkort presenterar vi inte bara oss själva med namn, telefonnummer, mejl etc. Vi representerar även Hammarö kommun som helhet. Därför ska den grafiska profilen följas med kommunens logotyp även på visitkort.

Medierelationer

Hammarö kommuns kontakter med media präglas av öppenhet med utgångspunkt i offentlighetsprincipen. Medias rapportering av kommunens verksamhet har stor betydelse för medborgarnas möjlighet till insyn och påverkan samt kännedom om rättigheter, förmåner och skyldigheter. Därför ligger det i kommunens intresse att förse media med informationsunderlag. Planerade kontakter med media kan ske genom pressmeddelanden, presskonferenser eller direktkontakt med enskilda journalister. Underlag som finns för information och beslut ska vara språkligt och innehållsmässigt väl utformat. Pressmeddelanden ska publiceras på Internet. För samtliga nämnder med tillhörande förvaltning gäller att alltid sträva efter att medarbetarna informeras före media.

Vid alla mediekontakter som sköts av förvaltningar eller enheter ska den centrala informationsfunktionen informeras.

Hur kontakt med media ska skötas

Kommunchef och Kommunstyrelsens ordförande är de som svarar för officiella uttalanden från kommunen som rör den övergripande verksamheten och centrala organisationen.

Kommunstyrelsen/kommunledningen ska:

- Ha en intern ansvarsfördelning för att underlätta att ge saklig och snabb information om den egna verksamheten.
- Genom en öppen attityd medverka till att skapa goda relationer till media.
- Begära rättelse av felaktiga och missvisande påståenden.

Varje nämndordförande och/eller förvaltningschef ansvarar för uttalanden gällande den egna verksamheten och organisationen.

Varje nämnd med tillhörande förvaltning ska:

- Ha en intern ansvarsfördelning för att underlätta att ge saklig och snabb information om den egna verksamheten.
- Genom en öppen attityd medverka till att skapa goda relationer till media.
- Begära rättelse av felaktiga och missvisande påståenden.

Den centrala informationsfunktionen ska:

- Ansvara för uttalanden som ligger inom kompetensområdet.
- Hänvisa media till rätt instans i den kommunala organisationen.
- Vara behjälplig vid presskonferenser samt bistå med hjälp vid utformandet av pressmeddelanden.

Krishantering

När en krissituation uppstår är det viktigt att det finns beredskap för hur informationen ska hanteras internt och externt. Kommunikationspolicyn kompletteras med en särskild kriskommunikationsplan.

En kris, eller särskild händelse, avviker från det som är normalt. Den kan uppstå hastigt, mer eller mindre oväntat och utan förvarning. En särskild händelse kräver snabba beslut och nödvändiggör koncentrerade insatser. Vid särskilda händelser som drabbar kommunal verksamhet ligger informationsansvaret på verksamhetens chef och ordförande i berörd nämnd. Kommunstyrelsen ansvarar för att informationen följs upp och att kommunens invånare och medarbetare får information om hur de eventuellt påverkas av händelsen. Informationsansvarig svarar för samordning och planering av den uppföljande informationen samt för stöd och råd till verksamhetschef och nämndordförande.