



Torsås
kommun

Policy för information och kommunikation



Antagen av Kommunfullmäktige 081022
Reviderad av Kommunfullmäktige 130916

Policy för information och kommunikation

Innehåll

Inledning	1
- Varför ska vi arbeta med kommunikation?	1
- Tillgänglighet	1
Övergripande mål	1-2
Övergripande Strategi	2
Tydlig avsändare	2
Lagstadgad informationsskyldighet	2
- Informationsskyldighetens regelverk	3
- Diarieföring	3
- E-post	3
Meddelarfrihet	3
- Talespersoner	3
Informationsansvar	4
- Ledningsansvar	4
- Individens ansvar	4
Vem vänder vi oss till?	4
- Om målgrupper	4
Att vara begriplig	4
- Om språk	4
Intern information	4-5
- Grunden för extern information	5
Hur och var når vi dem vi vill nå?	5
- Om kanaler	5
Extern information	5
- Inflytande och delaktighet	5
- Målgrupper	5
- Hur och var når vi rätt målgrupp?	6
Media	6
Ett levande dokument	6
Bilagor	6



”Jag hälsar press, radio, tv och framförallt massmedia välkomna”.

- Christer Abrahamson, inleder presskonferens

Policy för information och kommunikation

Inledning

Varför ska vi arbeta med kommunikation?

Torsås kommun är en politiskt styrd organisation som finns till för medborgarna. Det är deras behov och förutsättningar vi ska se och möta varje dag. **Ökad kommunikation och dialog med kommunens invånare ger också större möjligheter att tillgodose de krav och önskemål som medborgaren har nu, och i framtiden.**

Effektiv kommunikation är ett styrmedel för att uppnå kommunens verksamhetsmål.

Tillgänglighet

Torsås kommuns anställda ska vara lättillgängliga för kommunens invånare, oavsett om kontakten sker personligen, per telefon, skriftligen eller via e-post. Torsås invånare ska uppleva att de får snabba och korrekta svar på sina frågor. När kommuninvånare tar kontakt med Torsås kommun bör de därför få en återkoppling senast inom tre arbetsdagar.

Kommunikationen med medborgarna skall vara enkel och begriplig. Språket ska vara korrekt och hållas i en vänlig ton. Svåra ord, interna uttryck och förkortningar skall undvikas. Fackuttryck ska användas endast då kommunikationen sker med fackmän. Torsås kommun skall också kommunicera med kommuninvånarna genom regelbunden information i närradio och lokaltidningar.

Ur Förvaltningslagen, om myndigheters service-skyldighet:

§4

Varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhet. Frågor från enskilda skall besvaras så snart som möjligt. Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, bör myndigheten hjälpa honom till rätta.

Övergripande Mål

Huvudmålet för kommunikation är att skapa en positiv och enhetlig bild av kommunen och därmed öka kommunens attraktionskraft genom att:

- marknadsföra Torsås kommun som en attraktiv kommun för boende, företagande, etablering och turism
- utveckla dialogen med den enskilde medborgaren och inhämta medborgarnas synpunkter på frågor av kommunalt intresse
- sprida kännedom om kommunens organ, deras verksamhet och möjlighet till service. Kommuninvånaren ska uppleva kommunen som en kundpassad organisation

- informera om kommuninvånarnas rättigheter och skyldigheter
- bibehålla och rekrytera nya medarbetare
- på olika sätt belysa och informera om aktuella kommunala frågor

Övergripande Strategi

De övergripande målen ska uppnås genom att:

- aktivt stödja kommunledning, chefer och övriga som har ett särskilt ansvar i strategiska kommunikations- och mediefrågor
- utbilda alla chefer kontinuerligt i mediehantering
- forma en tydlig organisation för information
- metodiskt, långsiktigt, integrerat och planerat arbeta med kommunikationsprocessen
- arbeta aktivt med mediekontakter

Tydlig avsändare

I den dagliga verksamheten finns alltid en informationsaspekt med. Informationsarbetet är planerat och en självklar del i verksamheten. **Informationsarbetet är aktivt och offensivt.** Det bygger på egna initiativ och ett förutseende arbetssätt.

Allt informationsmaterial ska ha en tydlig avsändare. Det är viktigt att det alltid tydligt framgår vem som är avsändare, oavsett kommunikationskanal. Materialet ska vara professionellt utformat och följa reglerna för Torsås kommuns grafiska profil.

Kontaktinformation till avsändaren ska alltid finnas med. Syftet med att följa den grafiska profilen är att mottagaren snabbt ska uppfatta vem som är avsändare, skapa identifikation och ge ett seriöst och professionellt intryck.

Lagstadgad informationsskyldighet

Kommunens information har två utgångspunkter. I vissa fall har kommunen en skyldighet genom olika lagar och förordningar att informera om sin verksamhet, t.ex. kommunallagen, förvaltningslagen samt plan- och bygglagen. Skyldigheten ska inte ses som ett problem utan snarare en möjlighet att få ökad förståelse för den kommunala verksamheten och stimulera till ett större engagemang och deltagande.

Informationsskyldighetens regelverk

Offentlighetsprincipen samt yttrande- och meddelarfriheten är stöttepelarna i det kommunala arbetet och demokratin. Allt material som är allmän handling och som inte är sekretessbelagt ska vara tillgängligt för vem som helst att ta del av. Vid förfrågan ska kommunen även erbjuda en kopia av den aktuella handlingen. Det är inte tillåtet att fråga någon om varför de vill ta del av handlingen.

En handling är allmän om den är *förvarad*, *inkommen* eller *upprättad* hos kommunen eller i helägda bolag.

Diarieföring

Oavsett om handlingen är inkommen eller upprättad ska den diarieföras. Kommunens diarium ska användas offensivt och ska ses som ett arbetsredskap för att underlätta arbetet.

Även kommunens arkiv är tillgängligt i enlighet med bestämmelserna i tryckfrihetsförordningen, med sekretesslagens inskränkningar.

E-post

Samtliga elektroniska brevlådor tillhörande kommunala e-postadresser med suffixet förnamn.efternamn@torsas.se är att betrakta som offentliga. Inkommen e-post som kräver vidare handläggning ska skrivas ut på papper och diarieföras i sedvanlig ordning.

Meddelarfrihet

Talespersoner

Meddelarfriheten i Tryckfrihetsförordningen innebär att alla anställda kan lämna uppgifter till media, och att ingen har rätt att efterforska vem som lämnat uppgifterna.

Torsås kommuns anställda har som ovan nämnt alltid rätt att uttala sig som privatperson i olika ärenden. **Men vid större händelser med massmedial uppmärksamhet är det endast för kommunen utvalda talespersoner som får representera kommunen och besvara frågor.** Övrig personal ska vid samtliga frågor, som inte rör deras egna personliga åsikter, hänvisa till dessa representanter. De i sin tur får givetvis ta hjälp av andra anställda som är mer insatta i ett specifikt ämne, men detta sker på initiativ av representanten själv. I övrigt har de fullt mandat att agera som talespersoner för Torsås kommun.

Om det trots detta skulle framkomma vem som lämnat uppgifterna kan på grund härav kommunen inte vidta personalpolitiska åtgärder som riktar sig mot medarbetaren ifråga.

Sekretessbelagda ärenden omfattas inte av Meddelarfriheten och utlämnade av dessa uppgifter hanteras enligt särskild lagstiftning.

Ur Regeringskansliets folder om offentlighetsprincipen:

En kommunal handling kan vara allmän eller inte allmän. De handlingar som inte är allmänna är till exempel tjänstemännens interna arbetsmaterial.

Sekretesslagen anger vilka uppgifter som är sekretessbelagda. Det gäller till exempel sådant som ska skydda enskilda människor inom socialtjänsten.

Ur Tryckfrihetsförordningen, om meddelarfriheten: Kapitel 1, § 1 (...). Det skall ock stå envar fritt att (...) meddela uppgifter och underrättelser i vad ämne som helst för offentliggörande i tryckt skrift (...).

Kapitel 3, 4 § Myndighet eller annat allmänt organ må ej efterforska författaren till framställning som införts eller varit avsedd att införas i tryckt skrift (...).

Informationsansvar

Ledningsansvar

Ansvar för kommunikation och information följer verksamhetsansvaret. Det innebär att varje nämnd och förvaltning ansvarar för kommunikation och information om, från och inom sin verksamhet.

Informationsansvar ingår även i chefsuppdraget *. Det innebär ett ansvar för att informationsaspekten finns med i verksamhetsplanering och i det dagliga arbetet. Det betyder också ansvar för kommunikation med de anställda, samt ansvar för att informationsinsatser till medborgare sker på ett bra sätt.

** Detta ansvar gäller under normala omständigheter och tas över av kommunens utsedda talesmän (se föregående sida) vid större händelser med massmedial uppmärksamhet.*

Individens ansvar

Alla medarbetare har ett eget ansvar att söka, sprida och att ta emot information som är viktig för det egna arbetet och kommunen som helhet. Det man har ansvar för i sitt arbete har man också ansvar att kommunicera om.

Ur Förvaltningslagen
§7
(...) Myndigheten skall sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt.

Vem vänder vi oss till?

– om målgrupper

Lyckade informationsinsatser har alltid målgruppen i fokus:

”Vilka behöver vi kommunicera det här med, och vad vill vi uppnå?”.

Att vara begriplig

– om språk

För att en informationsinsats ska vara till någon nytta krävs att målgruppen förstår vad man säger eller skriver. När vi i Torsås kommun skriver en text eller talar ska vi alltid göra det på klarspråk.

I nämndernas beslutsunderlag är språket också viktigt. Klarspråk ökar möjligheten för medborgare att förstå och få insyn i vad som tas upp i de politiska verksamheterna.

Intern information

Grunden för extern information

Genom en bra intern kommunikation lägger vi grunden för en bra extern kommunikation. Därför måste alltid den interna kommunikationen prioriteras. Det skapar delaktighet och utvecklar arbetsklimatet. Välinformerade medarbetare har större möjlighet att göra ett bättre arbete

Klarspråk är att:

- Skriva för läsaren
- Veta vad man vill uppnå med texten
- Noga planera och strukturera innehållet
- Skriva informativa rubriker
- Sammanfatta det viktigaste
- Vara så personlig som sammanhanget tillåter
- Använda aktiva verbformer när det går
- Använda begripliga ord
- Förklara svåra men nödvändiga termer
- Följa "Myndigheternas skrivregler"
- Läs varandras texter

Källa:
Justitiedepartementets klarspråks-grupp

och bidrar till verksamhetens utveckling. Även om cheferna har ett speciellt ansvar att kommunicera så är alla medarbetare viktiga ambassadörer för kommunen.

Kommunikation med de anställda som påverkas ska ske i god tid före beslut och innan media m.fl. informeras. Om detta inte går ska interninformation ske så snart som möjligt. Ett bra sätt att undvika ryktesspridning, och istället försöka vara först med informationen, är att långt före beslut fråga sig: ”Vilka berörs av det här, vilka ska vi kommunicera med och när ska vi göra det?”.

Hur och var når vi dem vi vill nå?

– om kanaler

Interninformationen har många olika kanaler, t.ex. arbetsplatsträffar, nyhetsbrev, e-post eller affischer. Sammanhanget och målgruppen avgör vad man väljer. Det är viktigt att komma ihåg att kommunens anställda har skiftande tillgång till, och olika förutsättningar att använda, de olika kanalerna.

Torsås kommun har en kanal som alltid ska användas vid interninformation: intranätet TorNet. All information som riktar sig till anställda ska finnas tillgängligt på TorNet. Där kan vi hitta svar på egna och andras frågor. Intranätet är snabbt och enkelt att göra ändringar i, samtidigt som informationen får stor spridning till låg kostnad.

Verksamhetschefer har alltid ansvar för att sprida viktig information vidare till dem som inte har tillgång till intranätet.

Extern information

Inflytande och delaktighet

Extern informations syfte är att stödja demokratin. Kommunikation i god tid, på rätt plats och på ett bra sätt är nödvändigt för att medborgare ska kunna ha kunskap om, känna delaktighet i, ha insyn i och påverka kommunens verksamheter. Det ökar deras förtroende för kommunen.

Det är viktigt att lämna ut även missförhållanden och problem för att minska risken för att rykten och spekulationer skall leda till missvisande och negativ publicitet.

Målgrupper

Huvudmålgrupperna för externinformationen är medborgarna. Företag, andra myndigheter och media är andra viktiga målgrupper. Dessutom finns målgrupper utanför Torsås, till exempel blivande invånare i Torsås och torsåsföretag, andra kommuner samt regioner i Sverige.

Hur och var når vi dem vi vill nå?

– om kanaler

I informationsarbete är det alltid målgruppen som styr valet av kanal.

Personalen först

Chefer på olika nivåer får information på förvaltningschefsträffar och liknande. Denna information ska de sprida till de anställda så snart de kan
– först interninformation, sedan externinformation.

Tillgång till intranätet

Av de anställda har somliga en egen dator. Andra har en arbetsrumsdator som de delar med flera andra personer
– cheferna har informationsansvar.

Gruppens behov och förutsättningar avgör om vi gör en broschyr, bjuder in till stormöten, annonserar eller kommunicerar via andra kanaler. Att kombinera flera kanaler på ett planerat sätt hjälper till att få den effekt informationsinsatserna är tänkta att få.

De olika målgrupperna har skiftande tillgång till de olika kanalerna. Detta, tillsammans med budskapet, styr vårt val.

En kanal vi alltid ska använda vid externinformation är webbplatsen www.torsas.se. All information som riktar sig till de externa målgrupperna ska publiceras på webbplatsen. Kommunens hemsida har tre övergripande funktioner:

- att vara ett aktivt marknadsföringsinstrument
- att erbjuda service till allmänhet och besökare
- att fungera som informationskanal till kommunens anställda, förtroendevalda, allmänhet och massmedia.

Media

Media når omvärlden snabbt och effektivt. Att bygga upp goda och professionella relationer till media är viktigt. Media ska få korrekt och saklig information. Genom att ta initiativ och vara aktiv i kontakterna med media minskar risken för missförstånd och felaktigheter.

Publiciteten är avgörande för hur vi uppfattas av omvärlden.

För Torsås kommun har media tre roller: De är en kanal som kommunen kan använda genom till exempel annonser och pressmeddelanden. De är en målgrupp som vi förser med regelbunden och korrekt information och de är granskare av kommunen.


Ett strategiskt medicarbete innebär att bevaka, analysera och ta egna initiativ: Vi bevakar den bild media ger av oss. Vi gör egna regelbundna insatser genom planerad pressinformation. Vi bemöter snabbt och sakligt artiklar, debattinlägg och insändare. Vi använder oss av annonser på ett väl genomtänkt vis.

Ett levande dokument

Alla anställda i Torsås kommun ska följa Policy för information och kommunikation. Dokumentet ska ses över och revideras regelbundet.

Bilagor

Till denna policy kommer ett antal bilagor att arbetas fram som mer har karaktären av riktlinjer, rutinbeskrivningar eller stödmaterial. Exempel på sådana bilagor är; Nå ut med ditt budskap – konsten att skriva pressmeddelanden, Hantera media – 20 tips för en lyckad intervju, mall för powerpoint etc. Det finns även en särskild informationsplan som ska användas vid extraordinära händelser.



Glöm inte bort att planerad kommunikation är vägen till framgång!



Box 503, 385 25 Torsås
Telefon: 0486-481 00, Fax: 0486-482 53
E-post: info@torsas.se, Hemsida: www.torsas.se
Producerad av Informationsavdelningen våren 2008