

Riktlinjer för kommunikation 2011-2014



Dokumenttyp Styrdokument	Förvaltning KSF, stab
Ämnesområde Information	
Ägare/ansvarig Informatör	
Antagen av KF 2008-02-28 § 14 (KS/2008:1)	Dnr KS/2012:1751
Revisions datum KS 2012-08-30 § 132 (KS/2012:1751)	Giltig fr.o.m.
	Giltig t.o.m.

Riktlinjer för kommunikation

Inledning

Kommunikation är den process av budskap som sker mellan dem som deltar i processen och som leder till någon form av förhållningssätt. En av hörnstenarna för att kommunikationen skall fungera inom en organisation är att det ständigt förs en dialog om utvecklingen och inriktningen av verksamheten. Kommunikationsinsatser och helhetssyn blir allt viktigare. Kommunen är i ständig förändring som påverkas av det övriga samhällets omvandling. Arbetet med att utveckla och kvalitetssäkra våra verksamheter har hög prioritet.

För att klargöra utvecklingen och våra mål är det av största vikt att vi kan kommunicera budskapet både internt och externt. Med kommunikation når vi våra mål. För att få ett bättre helhetsgrepp och samordning syftar dessa kommunikationsriktlinjer till samordning och möjlighet till att utnyttja kommunens samlade resurser för intern och extern information samt uppfylla de formella kraven som styrs av lagstiftningen.

Demokrati och myndighetsutövning

Demokrati betyder ursprungligen ”folkstyre”. I vårt land innebär det medbestämmande för alla röstberättigade som i fria val väljer sina representanter, förtroendevalda, till beslutande församlingar.

Myndighetsutövning är den ensidiga beslutanderätt de beslutande församlingarna har över enskilda. Den rätten är reglerad i författningar och normer med bestämda och vedertagna principer. Exempel är t.ex. bygglov, socialtjänst, taxor för va och barnomsorg. Det är ett förtroende som representanterna fått i valet och som kräver entydiga budskap och likställig behandling av människor och ärenden.

För att tillförsäkra den enskilde rättvis behandling finns dessutom samhällets kontroll genom rätten till överprövning och prövning i domstol. Om beslut och tillstånd inte formuleras klart och entydigt blir kommunikationen oklar och kan resultera i misstroende och överklagade beslut, vilket innebär merarbete. Klara besked är detsamma som tidsbesparing.

Många verksamheter i Orust kommun

Kommunens verksamhet är mångskiftande. Nämnder och förvaltningar ansvarar för en rad olika verksamheter. Här är en uppräknig av några större områden

- skolor, förskolor
- hemvård, socialtjänst, färdtjänst
- räddningstjänst/krisberedskap
- kollektivtrafik
- bibliotek, kultur, föreningar
- vatten, avlopp, fastigheter
- konsumentrådgivning, energirådgivning
- miljö och byggande

Övergripande mål för intern och extern kommunikation

Ett av målen med informationsverksamheten är att skapa aktiva medborgare. Målet för den interna och externa kommunikationen är att föra ut budskapet om vilka tjänster kommunen erbjuder och vilka beslut som fattas. Målsättningen med verksamheten är god service, delaktighet i samhällsbyggandet och att göra den kommunala verksamheten välkänd för alla. Internt skall kommunens organisation vara välkänd. Informationsverksamheten skall stötta detta arbete.

Principiella prioriterade målgrupper för intern och extern kommunikation

Målgrupperna för den interna informationen är alla medarbetare, fackliga företrädare och ledamöter och ersättare i fullmäktige, nämnder och styrelsen. De externa målgrupperna är kommuninvånare, kunder/brukare, sommarboende, turister, näringsliv och media.

Riktlinjer för löpande arbete

Informationsarbetet skall leda till att verksamheten präglas av lättillgänglighet, öppenhet och att den är genomskinlig. Den följer förvaltningslagens föreskrifter när det gäller snabb handläggning, god tillgänglighet och säker service till allmänheten.

Regler för öppenhet och sekretess

I svensk grundlag har fastlagts att all offentlig verksamhet skall vara öppen och tillgänglig för alla. Det finns naturligtvis undantag för att skydda enskilda från att komma till skada och verksamhet från skadlig insyn.

Reglerna finns bland annat i

Tryckfrihetsförordningen och Yttrandefrihetslagen med offentlighetsprincipen,

Regeringsformen,

Sekretesslagen,

Kommunallagen,

Förvaltningslagen,

Personuppgiftslagen

Ingen kommun eller förvaltning kan skapa egna regler som inskränker lagstiftningen.

Den fria åsiktsbildningen utgör en av den svenska folkstyrelsens grundpelare.

Opinionsfriheterna är grundläggande för det fria meningsutbytet i samhället. Av dessa är yttrande-, informations- och meddelarfriheten särskilt viktiga.

Tre friheter

Yttrandefriheten är frihet att i tal, skrift eller bild eller på annat sätt meddela upplysningar samt uttrycka tankar, åsikter och känslor.

Informationsfriheten är frihet att inhämta och motta uppgifter och upplysningar samt i övrigt ta del av andras yttranden.

Meddelarfriheten är friheten att uttala sig som privatperson och lämna upplysningar till massmedia om i princip vad som helst. Meddelarfriheten innebär också att det är

förbjudet att efterforska vem som lämnat uppgifter till massmedia. Enda undantaget är när uppgiften är sekretessbelagd och tystnadsplikten tar över.

Övergripande beskrivning av kommunikationsansvar och befogenheter för olika befattningshavare.

Ansvar för kommunikationen följer av ansvaret för verksamheten. Basen för det interna informationsarbetet är dialogen mellan närmsta chef och medarbetare. Medarbetarna som ska utföra arbetet måste veta vilka som är verksamhetens mål och strategin för hur man ska nå dem. Det är chefens ansvar att göra medarbetarna delaktiga i denna process.

Nämnd och styrelse

Kommunfullmäktiges uppgift är att fastställa kommunikationsriktlinjer och kommunstyrelsen att följa upp den. Nämndernas och styrelsens uppgift är att arbeta efter planen. När verksamheten blir kritiserad är det nämnden som är ytterst ansvarig. Då kan det vara presidiet alternativt ordföranden som svarar.

Förvaltningschef

Förvaltningschefen har det operativa ansvaret för att informationen om verksamheten fungerar och att de fastlagda kommunikationsriktlinjerna följs.

Verksamhets- och enhetschefer

Alla chefer har ett kommunikationsansvar inom den egna verksamheten. Det gäller både intern och extern kommunikation. Informatören har ett särskilt ansvar när det gäller kontrollen av att riktlinjerna följs.

Medarbetare

Alla medarbetare har rättighet och skyldighet att uttala sig inom det egna verksamhetsområdet. Medarbetarna har även en skyldighet att hålla sig informerade om verksamheten.

Grafisk profil

Precis som varje individ är unik är också alla företag och organisationer unika. Alla som arbetar i kommunen sätter kommunens prägel på den service vi ger inom många olika områden. De grundläggande målen för våra verksamheter är gemensamma för alla och därför är det viktigt att vi har en gemensam profil, som är lätt att känna igen.

Kriskommunikation

När den kommunala krisledningsorganisationen aktiveras på grund av en inträffad händelse träder andra regler för bl.a. kommunikation in. Dessa riktlinjer finns i:
Lednings- och informationsplanen
Riktlinjer för kriskommunikation