

Kommunikationshandbok 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 KF 2012-08-30 § 132 (KS/2012:1751)	Giltig fr.o.m.
	Giltig t.o.m.

Kommunikationshandbok

Riktlinjer för kommunikation, som kommunikationshandboken bygger på, skall underlätta för chefer och arbetsledare att fatta beslut i kommunikationsfrågor och att arbeta med kommunikation i Orust kommun. Vi kan informera och kommunicera via en mängd olika kanaler men vi vill också gärna framhålla dialogen som ett viktigt sätt att kommunicera. Vår information skall anpassas till aktuell målgrupp både vad gäller kanal, innehåll och form. Den skall också anpassas till mottagarens kunskaper, intressen och erfarenheter. Det finns en skyldighet för alla att söka och ge den information som behövs för att andra skall förstå vad som händer internt och i samhället!

Vi hoppas att kommunikationshandboken skall vara till hjälp för dig i ditt kommunikationsarbete.

Susanne Gustafsson
Kommunchef

Roland Kindslätt
Kommunchef

Ronny Svensson
Informatör

Vad säger lagen

Offentlighetsprincipen

Alla handlingar som kommit in till, sparas hos eller upprättas av myndighet, är allmänna och oftast offentliga.

Undantag: handlingar är hemliga om det finns reglerat i sekretesslagen. T.ex. om de innehåller uppgifter om enskildas förhållanden om uppgifterna kan skada om de lämnas ut.

Meddelarskydd och ansvar

En myndighet får inte undersöka *vem* som har lämnat ut information till pressen. En myndighet får inte heller undersöka *vem* som frågar efter offentliga uppgifter. Uppgiftslämnaren är inte ansvarig för innehållet i det som publiceras i media. För innehållet i en tryckt skrift är endast en person ansvarig

Serviceskyldighet

Enligt förvaltningslagen är vi skyldiga att ge allmänheten:

- snabba upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp
- god kunskap om hur kommunen styrs
- kunskap om vilka möjligheter som finns att påverka före beslut
- upplysning om rättigheter och skyldigheter
- upplysning om var allmänheten kan vända sig och vem som ansvarar för vad.

Övergripande mål

Av kommunfullmäktiges övergripande mål går det att hänvisa direkt till kommunikationsarbetet,

- God kommunal service.
- Starkt medborgarinflytande.
- Effektivt resursutnyttjande.

I kommunstyrelsens inriktningsmål anges bl.a utveckla, förmedla och förankra idéer och information, både internt och externt, så att fullmäktiges övergripande mål uppfylls.

Grundläggande värdering

Förtroende och respekt för människors kunskap och egen förmåga – samt för deras vilja att ta ansvar.

Ansvar

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationen i Orust kommun. Varje nämnd är övergripande ansvarig för kommunikationen inom sitt ansvarsområde, externt såväl som internt.

Kommunchefen, genom informatören, ansvarar efter av kommunstyrelsen fattade beslut, för kommungemensam extern och intern kommunikation/information, policy och profilfrågor samt initierar utbildning och träning inom kommunikationsområdet till nyckelpersoner. Du kan alltid ta kontakt om du är osäker på hur du skall hantera en fråga, få råd eller vill ha ett bollplank.

Varje chef har kommunikationsansvar inom sitt verksamhetsområde, gentemot sin personal och sina brukare.

Det gäller att hela tiden ha kommunikationsbehoven i sitt medvetande – *vad* behöver jag kommunicera, till *vem*, *hur* skall jag göra det och *när* passar det bäst? Informationsbehovet kan aldrig överskattas. I vår dagliga verksamhet underskattar vi många gånger behovet av information. Ta gärna en kontakt med informatören för att diskutera informationsvägar och behov.

Varje medarbetare har informationsansvar gentemot sin närmaste chef, kollegor och sina brukare. Alla anställda i Orust kommun bör se sig som budbärare av kommuninformation och skapa tillfällen att prata direkt med sina kunder. De som arbetar i nära kontakt med invånarna har en ypperlig möjlighet att fånga upp synpunkter, förväntningar, krav och brister. Vi har alla ansvar att föra denna viktiga information vidare så att vi successivt kan förbättra vår verksamhet. Alla nämnder har dessutom antagit rutiner för kvalitetskontroll.

Sex huvudprinciper för all information i Orust kommun

Ärlig och öppen

Vår information skall vara öppen och rak. Detta gäller alltid, i alla sammanhang. Det är också en av grundstenarna i kommunens personalpolicy. Alla chefer i Orust måste vara medvetna om kommunikationens kraft och möjligheter i en öppen organisation. Kravet på öppenhet ställs på sin spets i kritiska situationer. Genom att vara öppen och ärlig och saklig gentemot t.ex. massmedia även i sådana situationer vinner vi förtroende och behåller vår trovärdighet.

Relevant och saklig

All information skall vara saklig och korrekt. Rätt information skall anpassas till rätt målgrupp.

Tillgänglig och begriplig

Informationen skall vara lätt att nå, vara tydlig och ha ett enkelt språk (se skrivlådan). Ibland kan vi behöva anpassa informationen för icke svensktalande eller synskadade.

Enhetlig

Orust kommuns information skall vara lätt att känna igen. All information skall ha en tydlig avsändare. Orust kommuns logotype skall alltid finnas väl synlig på vårt externa informationsmaterial.

Snabb och offensiv

Vi skall arbeta på ett offensivt sätt och snabbt förse våra målgrupper med aktuell, relevant information. Vi skall vara förberedda att möta allmänhetens frågor i en dialog. Den information vi ger bör ha referenser till beslut och andra dokument. Internt skall vi sträva efter att nyheter först når de anställda innan vi går ut externt. Detta förhindrar också att rykten sprids i onödan.

Planerad

I chefsansvaret ingår att planera den egna verksamhetens informations- och kommunikationsaktiviteter. Kommunikationen om kommunens utveckling skall präglas av framförhållning.

Grafisk profil

Orust kommuns grafiska profilprogram finns presenterat i en separat folder. Syftet med profilprogrammet är att ge ramar för hur vi skall presentera oss externt. Det skall inte finnas någon tveksamhet om vem som är avsändare. Orust kommuns logotype skall alltid finnas med i vår externa information. Hur dessa skall placeras i förhållande till varandra kan du läsa om i profilprogrammet. Kontakta kanslienheten om du har frågor om vår grafiska profil.

Internkommunikation

Den interna kommunikationen skall alltid ha hög prioritet i vår organisation. Medarbetare som vet var de kan söka och hitta information känner delaktighet. En delaktig medarbetare känner ansvar. Ansvar skapar motivation. En motiverad medarbetare har möjlighet att göra ett bättre arbete.

Syfte och mål

Kommunikation

- är ett hjälpmedel för att nå fastställda mål
- skapar en öppen och serviceinriktad attityd
- gör att medarbetare känner delaktighet och ansvar.

Målgrupper

- Förtroendevalda
- chefer
- medarbetare

Riktlinjer och ansvar

Chefer på alla nivåer i Orust kommun har kommunikationsansvar. Det är viktigt att inte underskatta samtalet och det personliga mötet som många gånger är oöverträffat när det gäller kommunikation. Detta kräver dock lyhördhet och utrymme för dialog. Med hjälp av intranät och e-post kan informationen lättare göras tillgänglig för alla, så att vi får mer tid över för diskussion på våra möten.

I ett ständigt ökande informationsflöde är det viktigt att du som chef bearbetar informationens mängd och innehåll till olika målgrupper. Ge inte mer information än vad som behövs och fokusera på vad som är viktigt. Otillräcklig information kan å andra sidan leda till felaktiga slutsatser, rykten m.m.

Samtliga medarbetare skall informeras om Orust kommuns och den egna enhetens mål, strategi, organisation, ekonomi, roll i samhället och framtida utvecklingsplaner. De skall ges möjlighet att vara delaktiga innan beslut fattas. Det är viktigt att snabbt informera om viktiga beslut och detta skall göras innan vi går ut med information till massmedia. Alla medarbetare har ansvar att själva ge, aktivt söka och ta del av den information som är en förutsättning för att vi skall kunna utföra vårt arbete samt för att förstå vad som händer i form av nyheter och förändringar.

Kommunikation mellan nätverk och projektgrupper är viktig för hela kommunens utveckling och förståelse för arbetet.

Förtroendevalda skall ges relevant information som grund för sina ställningstaganden.

Kanaler

- Möten för kommunikation och dialog.
- Arbetsplatsträffar
- Projektmöten
- informationsmöten
- Intranätet Ogap och kommunens hemsida
- E-post.
- Informationsblad och nyhetsbrev t.ex. Chefsbrevet
- Anslagstavlor.
- Nämnd-, styrelse- och presidiesammanträden.
- Tjänsteskrivelser
- Rapporter

Alla möten skall noga förberedas och planeras. Verktyg finns hos informatören för utvärdering av möten och mötescoaching.

Verksamheternas chefer ansvarar för att de har de nödvändiga kanalerna för den interna kommunikationen.

Extern information

Det sätt som kommunen hanterar medborgarnas rätt till information, insyn och inflytande på, har en strategisk betydelse för hur den lokala demokratin utvecklas. Den från demokratisk synpunkt viktigaste informationen är den som hjälper medborgarna att se hur de valda representanterna sköter sina uppdrag och vem som ansvarar för olika beslut. Då kan medborgarna vid nästa val ge uttryck för ett fortsatt förtroende eller välja nya företrädare.

Syfte och mål

Genom långsiktigt arbete skall vi etablera ett gott anseende, skapa trovärdighet och förståelse för våra ageranden.

Våra medborgare, företag och sommarboende skall veta var de kan vända sig i olika frågor. En viktig uppgift är att medverka till insyn och ökad demokrati genom att informera medborgarna om Orust kommuns organisation och våra olika verksamheter.

Medborgarna skall också ha möjlighet att få en inblick i vilka förslag som finns, och hur de kan delta och påverka innan beslut fattas.

Medborgarna har rätt att få veta vilka beslut som har fattats och vad dessa innebär. Vi skall också informera om Orustbornas rättigheter och skyldigheter.

Målgrupper

- Medborgare i Orust
- Massmedia
- Näringsliv
- Sommarboende, turister och besökande
- Organisationer, föreningar, studieförbund
- Kommuner och landsting
- Statliga myndigheter

Riktlinjer

Ärlighet, öppenhet och snabbhet är viktiga grundstenar i informationsarbetet.

Vi skall visa vart invånarna skall vända sig med olika frågor, önskemål eller klagomål och ge upplysning om vem som ansvarar för vad.

De skall också lätt hitta information om kommunens övergripande mål, ekonomi, planer och service. Vi skall vara väl förberedda för att möta allmänhetens frågor och informera om ärenden som är av allmänt intresse, innan beslut fattas. Informationen skall, så långt det är möjligt, vara väl planerad.

Kanaler

Direktkontakter. Många medborgare får sin viktigaste information via medarbetare och förtroendevalda i Orust kommun. Vi är alla viktiga kommunikatörer i våra direkta möten med Orustborna. Viktig information från allmänheten skall föras vidare till ansvarig inom organisationen. Ett forum är Träffpunkt Orust.

Växel och reception är ofta första kontakten med kommunen.

Orustkommunikén som är månadsbladet till hushållen.

Biblioteken, med surfdatorer, anslagstavlor, samlad kommuninformation.

E-post, telefon, fax och vanliga brev.

Vår webbsida, www.orust.se, skall innehålla korrekta uppgifter, ha uppdaterad information och nyhetsförmedling. Våra viktigaste målgrupper på nätet är Orustborna, företagen, media och våra sommarboende och till dessa skall informationen i huvudsak riktas. Vi skall lägga stor vikt vid att vidareutveckla interaktiviteten så att medborgaren i Orust kommun, i allt större utsträckning, kan få service via elektroniska tjänster.

Massmedia är i sin roll som opinionsbildare och kunskapsförmedlare en viktig kanal för den externa informationen.

Chefer och informatören ansvarar för att de nödvändiga kanalerna finns för den externa informationen.

Samråd med informatören om lämpligt utförande och kanal.

Massmedia

Medierna fyller en viktig samhällsfunktion som granskare av kommunens arbete. I vårt land finns en grundlagsskyddad frihet att framföra åsikter samt en likaså grundlagsskyddad anonymitet att lämna uppgifter till massmedia. Detta är viktiga grundstenar i ett öppet demokratiskt samhälle.

När vi uttalar oss om kommunen bör vi, utan att göra avkall på dessa principer, skilja på våra privata åsikter och de åsikter vi för fram för Orust kommuns räkning.

Syfte och mål – vad vill vi med vårt massmediearbete

Massmedia har en stor roll som informationskanal och opinionsbildare. De påverkar i hög grad de allmänna attityderna. Goda massmediekontakter kan bidra till att öka kunskapen om Orust kommun och dess verksamhet. Den publicitet vi får är avgörande för hur vi uppfattas av omvärlden. Genom media kan vi förklara och öka förståelsen för vårt arbete. Samtidigt fyller de en viktig samhällsfunktion som granskare av kommunens arbete. Varje kontakt med massmedia är därför en möjlighet att påverka i positiv riktning. Samverkan är i både allmänhetens och kommunens intresse.

Ömsesidig respekt

Ett förtroendefullt samarbete med massmediernas representanter bygger på ömsesidig respekt och förståelse för varandras uppgifter och arbetssätt. Vi måste vara medvetna om den tidspress som journalisterna arbetar under. Vi skall ha goda relationer med journalister på tidningar, radio och TV. Kan du inte själv svara på frågor som ställs, ta reda på vem som är bäst lämpad att svara och lotsa vidare till rätt person. I alla kontakter med massmedia är det viktigt att svara sakligt och tydligt och att alltid vara ärlig.

Offentlighetsprincipen

Alla medborgare har laglig rätt att få full insyn i Orust kommuns verksamhet utom inom de områden som är sekretessbelagda. Som allmänhetens företrädare för granskning och kontroll, och samtidigt främsta informationskanal, har massmedierna en viktig roll i kontakten mellan Orust kommun och medborgarna. Om du är osäker på vad som gäller, kontakta juristen eller informatören.

Serviceskyldighet

Massmedias granskning och information bidrar till att medborgarna kan ta ställning i frågor som rör kommunens angelägenheter. För att media ska klara sin uppgift är det viktigt att tillhandahålla fakta. Uppgifter och handlingar som är offentliga ska lämnas ut, dvs. största möjliga öppenhet med utgångspunkt från offentlighetsprincipen.

Riktlinjer och ansvar

Cheferna ansvarar för kontakten med journalister i frågor som rör den egna verksamheten. Som alltid gäller att ta initiativ, vara aktiv, öppen, ärlig och tillmötesgående. Samråd gärna med informatören.

Yttrandefrihet

Medarbetare som kontaktas av massmedia har en självklar rättighet att uttala sig om frågor som gäller det egna arbetsområdet. Samtidigt kan man säga att ingen är skyldig att uttala sig.

Planering

Genom att ta initiativ till kontakter med massmedia får vi informationen att nå ut snabbare. Om vi själva är aktiva minskas risken för missförstånd och felaktigheter i olika frågor och händelseförlopp. Vid förändringar av verksamheten och i den långsiktiga planeringen bör planerade presskontakter alltid övervägas. Det är alltid bättre att själv ha initiativet än att försöka rätta till eventuella missförstånd i efterhand.

Att tänka på i kontakten med media

När en journalist hör av sig och du känner dig oförberedd, kan du alltid be att få återkomma och ringa upp om 15–30 minuter. Kolla upp fakta, ring andra som du vet har bra synpunkter.

Glöm inte heller att tänka ut vad det är som du tycker är viktigt att få sagt. Tycker du att journalisten inte ger dig frågor som gör det möjligt för dig att få fram viktiga fakta och synpunkter, får du se till att ta initiativet för att få fram just det du tycker är viktigt att förmedla. Du ska dock alltid vara ärlig och öppen. Sedan är det tid att ringa tillbaka till redaktionen! Du har rätt att be att få läsa där du är citerad.

Vad är en nyhet

En nyhet kan vara

- annorlunda – något som skiljer sig från vardagen
- aktuell – något som nyligen har hänt
- kontroversiell – kan väcka debatt?
- rätt i tiden – gammal nyhet, kan i ett nytt sammanhang ”bli rätt”.

En nyhet kan ha

- mänsklig anknytning – ju större desto bättre nyhet
- närhet – den lokala vinklingen är viktig.

Fundera på vad som kan vara ”lite extra” just inom din verksamhet. Många gånger blir vi lite hemmablinda och tänker inte på att det vi gör kan vara av stort intresse även utanför vår organisation. Ibland kan det ju också vara så att det är ganska ”små” nyheter som vi vill basunera ut. Då kan det bli svårt att få uppmärksamhet när det verkligen händer något som vi vill få uppmärksamhet för! Rådgör gärna med informatören.

Telefon och pressmeddelande

Journalistens främsta redskap är telefonen. Det är det enklaste sättet att ta kontakt på. Därefter kan du ju faxa eller skicka över skriftligt material. E-post är bäst om du redan har en utarbetad relation. Att skicka ut e-post på måfå fungerar sällan.

Är du ovan att skriva pressmeddelanden, ta kontakt med informatören som hjälper till att skriva, efter det att du skickat ett underlag. Vill du ändå skriva och skicka själv bör du tänka på detta: Orust kommun har en mall för pressmeddelanden som finns på intranätet i Skrivlådan. Den är framtagen i syftet att lätt känna igen avsändaren – Orust kommun, så använd den. Kopia av pressmeddelandet sänds till informatören.

Tänk på att alltid säga det viktigaste först. Skriv på ett enkelt sätt med korta meningar. Undvik fackuttryck. Använd gärna ett direktcitrat från någon person som har anknytning till meddelandet för att göra texten lite mer levande.

Skriv inte mer än en A4-sida. Glöm inte att tala om vart journalisten kan vända sig för att få mer upplysningar.

Utskick

Kanslienheten har en lista med kontaktuppgifter. Saknar du någon tidning som bör vara med, e-posta gärna uppgifterna till informatören.

Informera först internt sedan externt

Vi ska informera våra egna medarbetare innan vi går ut med information till massmedia. Medarbetare ska inte behöva få veta vad som är på gång internt via press, radio och TV. Använd intranätet för att snabbt sprida information eller pressmeddelanden inom vår organisation.

Rapportera

För att underlätta planering av det övergripande kommunikationsarbetet är det bra om den som har haft kontakt med massmedia i en viktig fråga, meddelar detta till sin chef. Om kontakten gäller en fråga av större dignitet bör informatören även informeras.

Spelregler

Det finns regler för umgänget med massmedia. Dessa kan du hitta på TidningsUtgivarnas webbsida www.tu.se under PO – PON/Etiska regler för Press Radio TV. Där sammanfattas de regler som finns utöver lagar och avtal. Om du har synpunkter på behandlingen av ett ärende i media är du välkommen att kontakta informatören för råd.

Sponsring

Med sponsring menas stöd i någon form som förväntas leda till goodwill för den som ger stödet. Relationen mellan stödets omfattning och goodwill-effekten ska vara rimlig. Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för sponsringsfrågorna i Orust kommun. Varje nämnd och verksamhet är ansvarig för sponsring inom sitt eget verksamhetsområde. Samråd skall dock ske med informatören.

Sponsring av kommunal verksamhet

Extern sponsring av verksamheter i Orust kommun får ske om det bidrar till att uppnå fastställda mål.

Sponsring får inte vara förenad med krav som påverkar politiska beslut.

Sponsring ska handläggas objektivt och affärsmässigt. Sponsring får inte medföra att den reguljära upphandlingsverksamheten ifrågasätts.

Sponsring får absolut inte leda till misstanke om mutor. Vid tveksamhet ska alltid kommunens jurister eller informationschef kontaktas.

Innan beslut fattas om en sponsringsåtgärd ska berörd personal informeras. Vid sponsring ska avtal upprättas. Begreppet upphandling får inte användas. Namnet på det företag som sponsrat verksamheten får inte dominera eller uppfattas ta över kommunens huvudansvar eller påverka integriteten.

Kommunens sponsring av annan verksamhet

Kommunen kan bedriva sponsring om detta ger värde tillbaka i form av positiv uppmärksamhet för kommunen. I huvudsak bör sponsringen bestå av interna tjänster.

Sponsring kan även innebära att kommunen står för en del av marknadsföringskostnaderna i samband med evenemang under förutsättning att Orusts namn lyfts fram. Visst material eller gåvor med anknytning till Orust, kan skänkas eller säljas till idrottsföreningar m.m. till reducerat pris. Oruststandaret ska vara gratis. Kommunens vapen får inte användas utan tillstånd från kommunstyrelsen. Beviljande av tillstånd är delegerat till kanslichefen.

Sponsring bör användas endast då denna är affärsmässigt och relationsmässigt betingad. Parternas integritet ska respekteras och deras respektive mål och inriktning ska inte påverkas. Personliga intressen ska inte otillbörligt styra valet av sponsorsobjekt. Alla sponsringsaktiviteter bör utvärderas och kontroll ska ske av att uppsatta mål uppnåtts. Alla sponsringsåtaganden ska regleras i avtal. Det bör alltid ingå en klausul som reglerar hur man ska förfara vid eventuell tvist. Sponsring som kan leda till misstanke om mutor får inte förekomma.

Vägledande för all sponsring i Orust kommun ska vara ett urval av de etiska regler som tagits fram av Internationella handelskammaren. Dessa har antagits av Svenska sponsringsföreningen och passar kommunal verksamhet.

Information vid en allvarlig händelse

Vad är en kris?

”Okontrollerbar händelseutveckling” är ett bra sätt att definiera kris.

Orust kommun har en särskild planering för hur vi ska handla om en allvarlig händelse inträffar. I lednings- och informationsplanen finns tydliga riktlinjer för hur vi, som organisation, skall agera vid en krissituation. Kopplat till lednings- och informationsplanen finns också riktlinjer för kriskommunikation.

Vid en mindre allvarlig händelse rådgör enhetschef med förvaltningschefen som har ansvaret. Kontakt kan även tas med informatör eller säkerhetssamordnare som vid behov kan aktivera en primär ledningsgrupp.

I kontakten med massmedia finns en självklar regel; att aldrig tuga om en inträffad händelse. Det är heller aldrig fel att visa känslor och empati. För övrigt gäller samma riktlinjer som i den dagliga verksamheten.

Informationen skall

- vara öppen och saklig
- vara snabb och upprepas ofta
- vara enkel och lättillgänglig
- vara målgruppsanpassad
- utgå från människors behov.

Vid en större allvarlig händelse planeras alla informationsinsatser centralt efter beslut, i en för situationen bildad krisledningsgrupp och en informationsgrupp. Vid behov kan också en upplysningscentral upprättas.

- Många behöver information
- direkt berörda
- indirekt berörda – eventuella närboende
- personal på arbetsplatsen
- personal i den övriga organisationen
- massmedia
- Orustbor

Information som ges ska ge svar på vad som har hänt

- alla fakta fram
- erkänn problem
- ta ansvar, visa medkänsla – undvik spekulation
- indikera lösning på problemet.

Håll kommunchefen löpande informerad.

Tänk även på om psykosociala insatser behövs för den egna personalen samt eventuellt för andra berörda.

Här kan du läsa mer om kommunikationsarbetet

Riktlinjer för kommunikation, grafisk profil, skrivlådan, Lednings- och informationsplan, riktlinjer för kriskommunikation, riktlinjer för www.orust.se.