

Kommunikationspolicy för Gnosjö kommun



Antagen av kommunfullmäktige, 2015-10-29, § 171



Inledning	3
Övergripande mål	4
Förhållningssätt	5
Ansvarsfördelning	6
Intern kommunikation	7
Extern kommunikation	8
Kriskommunikation	9
Massmedierelationer	10
Juridiska ramar	11
Grafisk profil	13

Inledning

Information och kommunikation är en viktig del i den dagliga verksamheten och ett avgörande instrument för att styra och stödja verksamheten samt för att nå uppsatta mål och övergripande strategier. Kommunikationspolicyn fungerar som ett verktyg för att nå dessa mål och strategier. Den fungerar också som ett internt uppslagsverk där medarbetarna får tydliga riktlinjer för hur vi ska arbeta med externa och interna kommunikationsfrågor.

Kommunikationspolicyn ska revideras varje mandatperiod samt vid större förändringar.

I policyn används begreppen information och kommunikation. Med information menas enkelriktad överföring av ett budskap från en avsändare till en mottagare. Kommunikation är en dubbelriktad ömsesidig dialog mellan avsändare och mottagare.

Övergripande mål

Den interna kommunikationen ska ge kunskap om vad som sker inom och utom organisationen Gnosjö kommun, samt skapa motivation och delaktighet hos anställda och förtroendevalda.

Den externa kommunikationen ska bidra till att utveckla och förstärka den kommunala demokratin, skapa förståelse för beslut samt ge kännedom om verksamheter, service och beslut.

Förhållningssätt

Öppen, ärlig och saklig

Den som frågar efter information ska få det så långt det är möjligt. Allt är offentligt som inte är sekretessbelagt. Eventuella felaktigheter och missförhållanden ska förklaras, inte bortförklaras. Är vi ärliga och inte döljer negativa fakta skapar vi förtroende för kommunens verksamhet. Den information som ges av anställda och förtroendevalda ska alltid vara saklig, korrekt och väl underbyggd.

Lättillgänglig

Anställda och allmänhet ska ha möjlighet att söka och få information på ett enkelt sätt.

Målgruppsanpassad

Informationen ska anpassas efter målgruppen. Språk och innehåll i budskapet ska utgå utifrån mottagarens behov, förkunskaper, värderingar och andra förutsättningar. Informationen ska vara utformad på ett för mottagaren begripligt sätt.

Samordnad

För att minska risken för tvetydiga budskap och spara både tid och pengar bör vi aktivt leta efter olika former av samordning mellan våra olika verksamheter. Genom att samordna budskap, informationskanal och aktiviteter kan intern och extern kommunikation få större tyngd och genomslagskraft.

Enhetlig

All skriftlig information ska utformas på ett enhetligt sätt för att tydliggöra att informationen kommer från Gnosjö kommun. Genom att alltid följa kommunens grafiska profil visar vi vem som är avsändare, skapar en tydlig helhetsbild av Gnosjö kommun samt bygger upp en ”vi-känsla” bland anställda och förtroendevalda.

Snabb

Information är färskvara och ska därför ges utan dröjsmål. Detta är särskilt viktigt vid krissituationer. Det är även viktigt att vi internt känner till de planer och beslut som finns i kommunen innan de når massmedia och kommuninvånare. Målet är därför att informera internt innan vi informerar externt.

Förtutseende

Informationsaspekterna ska beaktas inför alla viktiga beslut. Målet är att kommunen ska ge förstahandsinformation om den egna verksamheten och på så sätt undvika missförstånd och felaktigheter.

Ansvarsfördelning

Politiskt ansvar

Det politiska ansvaret för kommunens centrala informationsverksamhet har kommunstyrelsen.

Informationsfunktionen

Kommunkansliets informationsfunktion leder, samordnar och ansvarar för kommunövergripande information. Dessutom ansvarar informationsfunktionen för utvecklingen av kommunens informations- och kommunikationsverksamhet samt för långsiktig planering, uppföljning och utvärdering.

Nämnderna och förvaltningarna

Informationsansvaret är decentraliserat. Varje nämnd och förvaltning ansvarar för information inom sitt eget verksamhetsområde och inom egen budgetram. Förvaltningarna ska självklart följa de riktlinjer som den centrala informationsfunktionen tar fram. Informationsfunktionen bistår förvaltningarna med strategisk och konsultativ rådgivning.

Informationsgruppen

Informationsgruppen består av en person (inforedaktör) från varje förvaltning. Gruppen ska samordna de olika förvaltningarnas informationsinsatser och skapa enhetlighet i Gnosjö kommuns kommunikation.

Intern kommunikation

Den interna kommunikationen ska ge kunskap om vad som sker inom och utom Gnosjö kommun samt skapa motivation och delaktighet hos anställda och förtroendevalda.

Målgrupper

Den interna kommunikationen vänder sig till samtliga anställda och förtroendevalda i Gnosjö kommun.

Kanaler

De främsta kanalerna för intern kommunikation är:

- Intranät
- Arbetsplatsmöten
- E-post
- Det personliga mötet

Kommunens olika förvaltningar har eget ansvar för intern information inom den egna förvaltningen. Det ligger i varje chefs ansvar att ha regelbundna informationsmöten med sina medarbetare.

Extern kommunikation

Den externa kommunikationen ska bidra till att utveckla och förstärka den kommunala demokratin, skapa förståelse för beslut samt ge kännedom om Gnosjö kommuns verksamheter, service och beslut.

Målgrupper

Den primära målgruppen för Gnosjö kommuns externa information är kommuninvånarna.

Övriga målgrupper är massmedia, andra kommuner och myndigheter, samarbetspartners, näringslivet, arbetssökande, föreningar och övriga organisationer som är verksamma i kommunen, turister och andra besökande.

Kanaler

De främsta kanalerna för extern kommunikation är:

- Kommunens webbplats www.gnosjo.se
- Kommunens informationstidning Tråddragaren
- Kommunens sida på Facebook
- Information till utflyttade i Brevet hemifrån
- Kallelser och protokoll
- Mässor och arrangemang
- Telefon, e-post och brev
- Broschyrer och andra trycksaker
- Muntlig information i form av informationsmöten
- Annonsering
- Massmedia
- Anställda och förtroendevalda

Kriskommunikation

Gnosjö kommun har en särskild planering för hur informations- och kommunikationsinsatserna ska organiseras och genomföras om en allvarlig händelse inträffar. Se ”Informationsplan för Gnosjö kommun vid extraordinära händelser, stora olyckor och andra kriser” på intranätet.

Massmediereationer

Den bild som tidningar, radio och tv förmedlar har stor betydelse för hur vi som kommun uppfattas. Därför är det viktigt att vi arbetar för goda relationer med massmedia, med målet att ge en så korrekt bild av vår verksamhet som möjligt.

Öppenhet och ärlig vilja att samarbeta är en grundläggande förutsättning för att vi ska lyckas i våra kontakter med massmedia. Vi ska vara tillgängliga och villiga att svara på journalisternas frågor. Vår uppgift är att se till så att journalisterna har full insyn i våra olika verksamheter, med undantag för sekretessbelagda uppgifter.

När vi kontaktar massmedia

Vid en planerad, övergripande informationsinsats i kommunen är det informationsfunktionen som ansvarar för att rätt metod väljs för att budskapet ska nå ut, tidpunkt samt vinkling av budskapet.

Vid ärenden som endast berör en enskild förvaltning ligger ansvaret på förvaltningschefen att gå ut med information till media. Informationsfunktionen bistår förvaltningarna med strategisk och konsultativ rådgivning. Den information som delges media ska samtidigt delges informationsfunktionen. Så långt det är möjligt ska vi informera internt före externt.

När massmedia kontaktar oss

När massmedia kontaktar oss för ett uttalande eller för att få svar på frågor hänvisas de till respektive sakkunnig – experterna ska svara på expertfrågor.

Juridiska ramar

Här följer en kortfattad beskrivning av de viktigaste lagarna som reglerar kommunens kommunikationsarbete.

Offentlighetsprincipen

Offentlighetsprincipen är fastslagen i tryckfrihetsförordningen. Offentlighetsprincipen innebär att alla myndigheter är skyldiga att lämna ut allmänna handlingar, så snart det är möjligt, till den som begär de, såvida inte handlingarna är sekretessbelagda.

En handling är allmän om den är inkommen till eller upprättad hos myndigheten. Med inkommen menas att handlingen kommit via post, e-post eller på annat vis. Med upprättad menas att handlingen behandlats genom beslut av politiskt organ eller att den skickats till annan myndighet, enskild person eller massmedia.

En myndighet kan vägra lämna ut en allmän handling om det finns stöd för detta i sekretesslagen. Det finns heller ingen skyldighet att lämna ut handlingar som ännu inte är allmänna.

Yttrandefrihet och meddelarfrihet

Yttrandefrihet innebär att varje medborgare ska kunna förmedla information och uttrycka sina tankar, åsikter och känslor, i tal, skrift, bild eller på annat sätt. Yttrandefrihetens bestämmelser regleras i yttrandefrihetsgrundlagen.

Reglerna för meddelarfrihet, kompletterar yttrandefriheten, och innebär att alla anställda inom offentlig verksamhet muntligen får lämna uppgifter till massmedia, i syfte att de ska publiceras. Meddelarfrihet kompletteras med förbud att efterforska källa, som innebär att arbetsgivaren inte får undersöka de anställdas kontakter med massmedier, samt förbud att röja källa, som innebär att massmedierna inte får avslöja källan om denna vill vara anonym. Meddelarfrihetens bestämmelser regleras i tryckfrihetsförordningen.

Förvaltningslagen

Förvaltningslagen reglerar bland annat myndigheters handläggning av ärenden och deras serviceskyldighet gentemot medborgarna. Lagen innebär bland annat att varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör myndigheternas verksamhetsområde. Hjälp ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndigheternas verksamhet. Frågor ska besvaras så snart som möjligt. Myndigheterna ska också vara tillgängliga för allmänheten i så stor utsträckning som möjligt. Finns särskilda besöks- och telefontider ska allmänheten informeras om dessa på ett lämpligt sätt. I förvaltningslagen anges också att ärenden som omfattar enskilda ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt, utan att rättssäkerheten eftersätts.

PUL, Personuppgiftslagen

Lagen syftar till att värna om den personliga integriteten i IT-samhället. PUL förbjuder att namn och andra personuppgifter, i såväl text som bild, läggs ut på Internet, om inte berörd person har gett sitt samtycke skriftligt eller muntligt. Undantag görs för namnuppgifter som publiceras enbart i litterära, konstnärliga och journalistiska sammanhang. Så kallad ”harmlös information” får också publiceras utan samtycke. Vad som räknas som harmlöst bedöms från fall till fall, men utgångspunkten bör vara att det publicerade inte kan uppfattas som kränkande för den enskilde.

Informationsplikt gäller vid all behandling av personuppgifter, oavsett om det krävs samtycke från personen i fråga eller ej. Den som registrerar en personuppgift måste alltså informera den berörda personen om detta.

Sveriges grundlag, det vill säga tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen, är överordnade PUL. Detta innebär att bestämmelserna i PUL inte gäller om det skulle strida mot en

myndighets skyldighet att lämna ut allmänna handlingar, i enlighet med offentlighetsprincipen.
Undantag är handlingar som är sekretessbelagda.

Grafisk profil

All skriftlig information ska utformas på ett enhetligt sätt för att tydliggöra att informationen kommer från Gnosjö kommun. I kommunikationsarbetet ska vi därför konsekvent använda oss av vår grafiska profil.

Hur profilen ska användas i olika sammanhang finns att läsa om i kommunens grafiska profil som finns på intranätet, hos informationsfunktionen, inforedaktörerna samt hos varje förvaltningschef.

Den nuvarande grafiska profilen antogs av kommunfullmäktige 2008-12-18, § 109. Den reviderades 2014-09-30.