



Ingrid Wall
Kommunikationschef

Informations- och kommunikationspolicy för Trelleborgs kommun med riktlinjer

Inledning

Kommunikation är en av hörnstenarna i en fungerande demokrati. Att ge och ta information är en rättighet och skyldighet för var och en. På kommunens ansvar faller att ge trelleborgarna en korrekt och allsidig information om den kommunala verksamheten. Medborgarna har också en grundlagsskyddad rätt till insyn i det kommunala arbetet.

Genom att kontinuerligt informera och kommunicera med kommuninvånarna ges förutsättningar för att dessa ska känna delaktighet och engagemang i verksamheten och fungera som goda ambassadörer för Trelleborg i och utanför kommunen.

Informationssamhället har gett oss ny teknik och nya sätt att kommunicera med varandra. Utbudet av information har ökat starkt. Genom Internet, sociala medier, e-post, smarta telefoner och sms har kommunikationsvägarna förändrats och blivit avsevärt snabbare. Samtidigt ökar också möjligheterna med en direktkontakt mellan förtroendevalda, anställda och kommuninvånare.

Via Internet nås människor långt utanför Trelleborgs gränser av information om kommunen, något som starkt ökar möjligheterna att sprida kunskap om Trelleborgs kvaliteter.

Informations- och kommunikationspolicyn för Trelleborgs kommun gäller för all muntlig, skriftlig samt digital information och kommunikation som sker såväl externt som internt.

Informations- och kommunikationspolicyn gäller för alla kommunala förvaltningar och nämnder.

Grunderna för all information & kommunikation

Information: meddelande av upplysningar, underrättelse

Kommunikation: förbindelse; samfärdsel; kontakt mellan människor; överföring av information

- Svenska Akademiens ordlista

All kommunikation planeras strategiskt för att nå största möjliga effekt och behovet av information och kommunikation ska beaktas i alla projekt och arbetsplaner.

All kommunikation som sker inom Trelleborgs kommuns verksamheter ska präglas av:

Öppenhet

Kommunens kommunikation ska kännetecknas av öppenhet och ärlighet mot kommuninvånarna, personal, massmedia och övrig omvärld.

Offentlighetsprincipen ger allmänheten mycket stor insyn i den kommunala verksamheten.

Grundregeln är att de flesta handlingar är offentliga.

Saklighet och trovärdighet

Den information som lämnas av anställda och förtroendevalda inom Trelleborgs kommun ska vara saklig, korrekt, relevant och väl underbyggd.

Initiativ, snabbhet och förutseende

Kommunikationsaspekterna ska beaktas inför alla viktiga beslut. Målet är att kommunen själv ska ge förstahandsinformation om den egna verksamheten och på så sätt öka trovärdigheten, öppenheten och snabbheten. Samtidigt minskas risken för missförstånd och felaktigheter.

Kommunikationsinsatser ska sättas in snabbt för att kommunen ska behålla initiativet. Genom att vara förutseende, och agera snarare än reagera, ges möjlighet till effektivt handlande. Om felaktiga uppgifter förekommer ska dessa rättas till.

Strategisk

Kommunikationsarbetet ska ske på ett strategiskt och aktivt sätt.

Kommunikationen ska vara planerad, aktuell och anpassad till mottagarnas behov.

Målgruppsanpassad

Avsändaren ska anpassa kommunikationen efter den eller de som ska ta emot informationen. Informationen ska vara tydlig och lätt att förstå för mottagaren.

Språkanpassning av information avgörs från fall till fall och beslutas och bekostas av den som är ansvarig för den aktuella frågan. Informationen ska ges enligt regelverket Klarspråk.

Lättillgänglig och serviceinriktad

Det ska vara lätt för mottagaren att få tag på information från Trelleborgs kommun och mottagaren ska ha möjlighet att ha tillgång till information dygnet runt. Av den anledningen är kommunens webbplats, www.trelleborg.se, huvudkanalen för kommunal information.

Trelleborgs kommun ska även tillhandahålla en god service när det gäller upplysningar och

besvarande av frågor, tillgänglighet och öppethållande. Detta sker bland annat genom exempelvis sociala medier, Kundtjänst och Kundo.

Samstämmig

Trelleborgs kommuns kommunikation ska vara samstämmig och samordnad för att minska risken för tvetydiga budskap och ryktesspridning. Därför ska verksamheterna ta kontakt med

Kommunikationsenheten inför större informations- och marknadsföringsinsatser.

Enhetlig

Kommunikationen ska alltid ske på sådant sätt att den stärker kommunens profil. Kommunen ska uppträda med ett enhetligt ansikte såväl internt som externt. I all kommunikation ska det vara möjligt att enkelt identifiera kommunen som avsändare genom att den grafiska profilen följs och att Trelleborgs kommun anges som avsändare.

Lagbunden

All information ska följa gällande lagstiftning. Regelverket för information är omfattande. De bestämmelser i svensk lag som omfattar denna policy är:

- Kommunallagen
- Offentlighetsprincipen
- Yttrandefrihetsgrundlagen och Tryckfrihetsförordningen
- Sekretesslagen
- Förvaltningslagen
- Upphovsrättslagen
- Personuppgiftslagen (PUL)

För vissa kommunala verksamheter gäller särskild lagstiftning som ställer preciserade krav på formen för kommunikation. Dessa lagar berörs inte i denna policy.

Kommunala reglementen och delegationsordningar styr handläggning och beslutsfattande och därmed informationsansvaret.

Det finns även andra kommunala policydokument som är relaterade till hur informations- och

kommunikationsarbetet ska ske. Bland dessa kan särskilt nämnas:

- Grafisk profil för Trelleborgs kommun
- Riktlinjer för digitala kanaler för Trelleborgs kommun
- Skrivregler för Trelleborgs kommun
- Varumärkesplattform för Trelleborgs kommun

Intern information & kommunikation

Målgrupper

Målgrupperna för den interna informationen är anställda och förtroendevalda i Trelleborgs

kommun.

Mål

Välinformerade anställda och förtroendevalda är en förutsättning för en god kommunikation med medborgarna och andra målgrupper. Genom en väl fungerande intern information ska de anställda och förtroendevalda:

- få information i frågor som rör den egna verksamheten innan de kan läsa, se eller höra om dem i media
- veta hur de på ett korrekt sätt möter allmänhet och massmedia med rätt information i rätt tid
- känna till och förstå verksamhetens mål och resultat
- ha tillgång till den information de behöver för att sköta sitt uppdrag
- ha kunskap om hur man själv aktivt söker information och vara motiverad att göra detta

De förtroendevaldas behov av underlag för politiska beslut omfattas av denna policy. Däremot omfattas de politiska partiernas verksamhet inte av denna.

Extern information & kommunikation

Målgrupper

Det finns en mängd olika målgrupper. Här nämns några av de största:

- Kommuninvånare/medborgare
- Blivande kommuninvånare
- Samarbetspartners
- Företag som bedriver verksamhet i Trelleborgs kommun eller som kan tänkas förlägga verksamhet hit
- Föreningar som är verksamma i kommunen

- Massmedia
- Arbetssökande
- Andra kommuner, landsting och myndigheter
- Turister och andra besökare
- Utflyttade trelleborgare

Mål

Målen med den externa kommunikationen är

- att Trelleborg ska fortsätta utvecklas till en kommun där medborgarna känner delaktighet och engagemang
- att ge omvärlden en allsidig bild av Trelleborg som syftar till att öka kunskapen om kommunen såväl nationellt som internationellt
- att underlätta rekrytering av nya medarbetare
- att media får den hjälp och stöd de behöver för att kunna utföra sitt uppdrag
- att trelleborgarna ska ha god kännedom om kommunens verksamheter och serviceutbud
- ha tillgång till lättillgänglig information om hur kommunen fungerar
- få information om sina rättigheter, förmåner och skyldigheter.
- ha möjlighet att kunna delta i utvecklingen av den kommunala demokratin
- uppmuntras till ett aktivt engagemang i kommunala frågor
- veta hur de ska nå beslutsfattarna
- ha tillgång till kommunal information 24 timmar om dygnet, vardagar såväl som helgdagar
- få god service från Trelleborgs kommun

Riktlinjer för intern och extern information och kommunikation

Intern information och kommunikation

Den interna kommunikationen är av mycket stor vikt. Alla anställda och förtroendevalda i Trelleborgs kommun är nyckelpersoner när det gäller information om den kommunala verksamheten. För att kunna ge information av den kvalitet som eftersträvas krävs att alla får och skaffar sig relevant kunskap. Att kommunicera internt ska därför, om möjligt, ske före extern kommunikation.

Bra information och god kommunikation ger bättre förutsättningar för delaktighet och ansvar.

Gemensamma interna kanaler

Digital information

Den viktigaste interna informationskanalen är Trelleborgs kommuns intranät, Slättnet. Intranätet är en lämplig kanal för masskommunikation och information till större grupper anställda. Via Slättnet ska de anställda kunna nå alla de interna webblösningar som förekommer i kommunen. På Slättnet samlas olika former av viktig information.

E-post är en annan viktig kommunikations- och informationskanal.

Olika elektroniska system för hantering av allmänna handlingar och andra verksamhetssystem ingår som en naturlig del i det dagliga arbetet.

Tekniska lösningar ska användas i görligaste mån för att underlätta kommunikationen.

Skriftlig kommunikation

Skriftlig information, exempelvis anslagstavlor, nyhetsbrev, personalblad och annan information till de anställda kan användas som komplement till digitala kanaler, främst till de personalgrupper som inte använder datorer i sin dagliga verksamhet.

Muntlig kommunikation

Arbetsplatsträffar, chefsträffar, personalträffar och facklig samverkan är exempel på tillfällen då kommunikationen sker muntligt. Detta ger möjlighet till tvåvägskommunikation och är ett utmärkt sätt att utbyta erfarenheter och synpunkter.

Förvaltningarnas interna kanaler

Olika informationstillfällen och/eller personalträffar på de enskilda förvaltningarna fyller en viktig funktion liksom arbetsplatsträffar på olika avdelningar och enheter.

Varje förvaltning har eget ansvar för den interna kommunikationen och bör ta ställning till vilka informationsinsatser man har behov av internt.

Den förvaltningsspecifika informationen ska utformas i enlighet med Informations- och kommunikationspolicyn.

Extern information och kommunikation

Allmänheten ska på ett lättillgängligt sätt informeras om kommunens verksamheter, övergripande mål, ekonomi, framtidsplaner och service inom olika områden.

Kommungemensamma kanaler

Digital kommunikation

Den naturliga samlingsplatsen för extern information är Trelleborgs kommuns webbplats www.trelleborg.se. Webbplatsen har aktiv marknadsförts under många år och når ut till allt fler människor. Webbplatsen ska ständigt förnyas, förbättras, förändras och utvecklas. Webbplatsen ska vara den självklara ingången till kunskap om Trelleborgs kommun och ska alltid innehålla relevant och aktuellt material.

De trelleborgare som inte har tillgång till Internet i hemmen hänvisas till bibliotek, Kundtjänst och skola.

Genom att erbjuda kommuninnevånare, övrig allmänhet, föreningar och näringsliv e-tjänster ges bättre service och utökar möjligheten att uträtta sina ärenden dygnet runt.

Skriftlig kommunikation

Användandet av broschyrer och annan skriftlig information minskar i takt med att den digitala tekniken tar över. Tryckt informationsmaterial kan övervägas för att nå specifika målgrupper, vid speciella händelser eller i marknadsföringssyfte.

Muntlig kommunikation

Kundtjänst är den främsta kanalen för muntlig information som kan informera och ge hjälp och råd i många frågor.

Genom att engagera sig i nätverk av olika slag når kommunen ut med information till grupper

inom exempelvis näringslivet. Samarbete över gränser, såväl geografiska som verksamhetsmässiga, skapar goda förutsättningar för att framgångsrikt sprida kunskap om Trelleborg.

Massmedia

Den externa kommunikationen kan och bör ta sig uttryck på många olika sätt.

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

Massmedier är en av de snabbaste och effektivaste kommunikationskanalerna. Genom att vi själva tar initiativ till kontakter med massmedier bidrar vi till att information snabbare når ut. Tidig kommunikation minskar även risken för missförstånd och irritation.

Media informeras lämpligen genom pressreleaser, presskonferenser och genom publicering på Trelleborgs kommuns webbplats.

Kommunens relationer med massmedia ska byggas på ömsesidig respekt. Representanter från media ska bemötas på ett bra sätt och få den hjälp de behöver för att ta fram fakta om kommunens verksamheter. Kommunens kontakter med massmedia ska bidra till att öka intresset för och kunskapen om Trelleborgs kommun och dess verksamheter.

Händelser med större massmedialt intresse

Vid händelser där ett stort massmedialt intresse kan väntas ska berörd förvaltning i förhand eller skyndsamt informera kommunstyrelsens ordförande, kommundirektör och kommunikationschef.

Kommunikationsarbete i krissituation

Vid extraordinära händelser eller svåra påfrestningar i fred och under höjd beredskap svarar kommunens krisledningsnämnd för ledning och samordning av kommunens information.

Intern och extern information ska vara lättbegriplig, upprepas och lämnas regelbundet från kommunikationsfunktionen som är knuten till krisledningsnämnden.

Kommunikationen samordnas mellan kommunen och samverkande myndigheter som sjukvård, polis, länsstyrelse och försvarsmakt. Informationen ska prioriteras och lämnas regelbundet utan dröjsmål.

Särskild organisation och policy gäller för kommunikation vid extraordinära händelser, svåra påfrestningar och under höjd beredskap.

Informationsansvar & befogenheter

Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågor i Trelleborgs kommun. Kommunstyrelsen beslutar om strategier och riktlinjer för informationsarbetet och ansvarar ytterst för den förvaltningsövergripande kommunikationen.

Kommunikationsenheten

Specialistkunskap inom kommunikations- och informationsområdet finns på kommunledningens kommunikationsenhet. Denna ansvarar för produktion av kommunövergripande information, samordning, och för de gemensamma kommunikationskanalerna.

Kommunikationsenheten fungerar även som stöd till förvaltningarna i kommunikationsfrågor och ska vara en drivande aktör i förhållande till förvaltningarna när det gäller bland annat strategiskt stöd, rådgivning, vägledning, utbildning och mediekontakter.

Kommunikationsenheten ansvarar också för att all extern information från Trelleborgs kommun följer den grafiska profilen.

Kommunikationsenheten leder informationsarbetet vid extraordinära händelser.

Nämnderna

Nämnderna har var och en inom sitt område ett huvudansvar för att förvaltningarna får förutsättningar att kunna sköta kommunikationsinsatserna på ett bra sätt. Nämnderna ska också se till att kommunikationsverksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som kommunfullmäktige har beslutat.

Förvaltningarna

Det är varje förvaltnings skyldighet att känna till och följa de lagar och avtal som gäller inom kommunikationsområdet, liksom framtagna interna policydokument och riktlinjer för tillämpningen av Informations- och kommunikationspolicyn.

Respektive förvaltning ansvarar för den förvaltningsspecifika kommunikationen både internt och externt. Förvaltningschefen är ytterst ansvarig för förvaltningens kommunikation. Medarbetare inom förvaltningarna som har verksamhetsansvar har också ett kommunikationsansvar.

Varje förvaltning bör ha en kontaktperson gentemot kommunikationsenheten, som på förvaltningschefens uppdrag bevakar och samordnar förvaltningens informationsfrågor.

Kommunikatörsnätverket träffas regelbundet och utbyter information och kunskap i kommunikationsfrågor.

Varje chef

I varje chefsuppdrag ingår ett kommunikationsansvar gentemot sina direkt underställda medarbetare.

Varje medarbetare har rätt att få tillgång till den information som behövs för att kunna sköta sitt arbete. Det innebär ansvar för att kommunikationsfrågor naturligt finns med i verksamhetsplaneringen och i det dagliga arbetet. Det innebär också ansvar för att kommunikation med medarbetare, brukare och medborgare sker på ett lämpligt sätt.

Varje medarbetare

Informationshantering är en naturlig del av den dagliga verksamheten.

Varje anställd har ett ansvar och en skyldighet att söka den information han eller hon behöver och att lämna information inom sitt område. Varje anställd har också ansvar för att hålla sig informerad om kommunens verksamhet, organisation och åtaganden. Detta görs med fördel via intranätet.

Varje anställd har ansvar för att synpunkter och idéer på verksamheten framförs till berörd chef.

Att uttala sig

Meddelarfriheten i Tryckfrihetsförordningen innebär att alla anställda kan lämna uppgifter till media, och att ingen har rätt att efterforska vem som lämnat uppgifterna. Undantaget är sekretessbelagda uppgifter för vilka det råder särskilt sträng sekretess enligt 16:1 sekretesslagen.

Anställda kan uttala sig som representanter för Trelleborgs kommun. Det finns dock ingen skyldighet till detta. Anställda i kommunen har alltid rätt att uttala sig såväl som privatperson som i sin yrkesroll.

Samråd

Samråd ska ske med kommunikationsenheten vid planering av större kommunikations- och marknadsföringsaktiviteter.