



Riktlinje för intern och extern kommunikation

Antagna av: Kommunstyrelsen den xx xxx 202x, § xxx

Giltighetstid: Gäller tills vidare

Innehållsförteckning

Kommunikationens mål och syfte	3
Intressenter och målgrupper	3
Kommunikationsansvar	4
Kommunstyrelsen	4
Nämnderna	4
Förvaltningarna	4
Chefer	4
Medarbetare	4
Centrala kommunikationsfunktionen	4
Intern kommunikation	5
Gemensamma interna kommunikationskanaler	5
Digitala kanaler	5
Intranät	5
Teams	6
E-post	6
Analog kommunikation	6
Muntlig kommunikation	6
Telefoni	6
Förvaltningarnas interna kanaler	6
Extern kommunikation	7
Kommungemensamma externa kanaler	7
Digital kommunikation	7
Trelleborg.se	7
Sociala medier	7
Tryckt information	7
Muntlig kommunikation	8
Svarstider	8
Klarspråk	8
Kommunikation med massmedia	9
Meddelarfrihet	9
Kommunikationsarbete i krissituation	9

Denna riktlinje anger hur Trelleborgs kommuns kommunikationspolicy ska uppnås. Den är ett ramverk och stöd för hur kommunikationen i kommunen ska hanteras och utföras.

Kommunikationens mål och syfte

Genom att kommunicera vill vi uppnå en välfungerande och växande kommun där invånare, medarbetare och andra känner delaktighet och engagemang. Våra målgrupper ska uppleva att de får begriplig, trovärdig och saklig information.

Internt bidrar kommunikativa chefer och medarbetare till att kommunens mål uppnås, till en god arbetsmiljö och ett attraktivt varumärke.

Kommunikationen bidrar till att Trelleborgs kommun är en välfungerande kommun, där invånare och andra intressenter får det stöd och den service man kan förvänta sig. Kommunikationen ska också bidra till att attrahera nya invånare, företagare och exploitörer.

Kommunikationen ska

- synliggöra våra tjänster och utbud
- göra så att invånare och andra målgrupper förstår sina rättigheter
- bidra till att kommuninvånare kan göra kloka val och beslut
- attrahera och behålla såväl kommuninvånare som företag och andra intressenter
- upprätthålla goda relationer med andra myndigheter
- skapa möjligheter för samverkan.

Intressenter och målgrupper

I kommunikationsarbetet görs skillnad mellan intressenter och målgrupper.

Intressenter är individer och/eller grupper av aktörer som på olika sätt har intresse av kommunen och vill vara med och påverka verksamheten. Intressenterna kan inte väljas, de finns och påverkar oavsett om det kommuniceras med dem eller inte.

Målgrupper är ett snävare begrepp och kan variera utifrån olika verksamheter.

Olika förvaltningar har sina respektive målgrupper. Det som förenar kommunens målgrupper är att de alla på något sätt berörs av kommunens verksamhet – eller skulle kunna komma att göra det. Målgrupperna är alltså medarbetare, invånare, näringsidkare, exploitörer, besökare som redan idag har kontakt med kommunen – men också dem vi vill erbjuda möjligheten att bo, verka eller vistas här.

Målgrupperna finns primärt på lokal och regional nivå, men i viss mån nationell och i specifika fall även internationellt.

Kommunikationsansvar

Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen har ett helhetsansvar för kommunens verksamheter, utveckling och ekonomiska ställning. Styrelsen leder och samordnar kommunens verksamhet genom en samordnad styrning och leder arbetet med att ta fram styrdokument, till exempel denna riktlinje. Kommunstyrelsen ansvarar för samordning, genomförande och uppföljning av kommunens kommunikationsverksamhet.

Nämnderna

Varje nämnd ansvarar för att dem de är till för, medarbetare samt invånare, får möjlighet till insyn i, och kunskap om verksamheten. Nämnderna ska också se till att kommunikationen är i enlighet med de mål och den kommunikationspolicy som kommunfullmäktige har beslutat om samt med kommunens övriga riktlinjer.

Förvaltningarna

Respektive förvaltning ansvarar för den förvaltningsspecifika kommunikationen både internt och externt. Förvaltningschefen är ytterst ansvarig för förvaltningens kommunikation.

Chefer

I kommunikativa organisationer har chefer och medarbetare kommunikativ kompetens och tar ansvar för kommunikationen.

För chefer innebär det här att ta ansvar för att kommunikation finns med i verksamhetsplaneringen och i det dagliga arbetet. Det handlar om att planera sin kommunikation, men också sitt behov av kommunikationsstöd. Chefer skapar också förutsättningar för dialog och delaktighet med sina medarbetare. Den chef som ansvarar för en verksamhet är också ytterst ansvarig för kommunikationen med dem de är till för och invånare. Chefer förväntas vara talespersoner för sin verksamhet gentemot massmedia.

Medarbetare

Medarbetare har också ett ansvar för kommunikationen i en organisation. Det tar ansvar genom att bidra till en gemensam kunskap och förståelse och ett öppet kommunikationsklimat. De bidrar också till utveckling av verksamheten och till att stärka förtroendet för organisationen. Varje medarbetare söker den information han eller hon behöver och förmedlar de synpunkter och idéer på verksamheten som finns till berörd chef.

Centrala kommunikationsfunktionen

Specialistkunskap inom kommunikations- och informationsområdet såväl strategiskt som operativt finns på den centrala kommunikationsfunktionen på kommunledningsförvaltningen. Den ansvarar för samordning och kan bistå med produktion av kommunövergripande information och för de gemensamma kommunikationskanalerna.

Den centrala kommunikationsfunktionen fungerar även som stöd till förvaltningarna i kommunikationsfrågor och ska vara en drivande aktör i förhållande till förvaltningarna när det bland annat gäller strategiskt stöd, rådgivning, vägledning, utbildning och mediekontakter, men också med operativt kommunikationsarbete.

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

Intern kommunikation

Den interna kommunikationen i en organisation är viktig. Alla medarbetare, chefer och förtroendevalda inom Trelleborgs kommun är nyckelpersoner för att uppnå en kommunikativ organisation. I den kommunikativa organisationen är alla införstådda med vikten av att kommunicera för att nå uppsatta mål, för att skapa en god arbetsmiljö och för att skapa delaktighet och engagemang. Alla är också medvetna om att man har ett eget ansvar att både ge och ta information och bidra till dialog och ett öppet kommunikationsklimat.

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.

Gemensamma interna kommunikationskanaler

För att ge förutsättningar för ovanstående krävs det att det finns en god infrastruktur med möjligheter att dela information och för att ha dialog.

Den interna kommunikationen sker både muntligen och skriftligen, analogt och digitalt. Principen är att det som ska kommuniceras anpassas efter målgruppens förutsättningar och behov.

Som med all kommunikation är det viktigt att tänka efter vad det är man vill uppnå genom att kommunicera och välja kanal utifrån det. Olika kanaler passar bra för olika saker. Här nedan följer en vägledning.

Digitala kanaler

Intranät

Den viktigaste interna informationskanalen är Trelleborgs kommuns intranät som är kommunens verksamhetssystem för internkommunikation. En enda gemensam ingång till allt är av stor betydelse för att kommunen ska kunna förverkliga en gemensam värdegrund och uppnå sina mål. Intranätet är navet i det digitala kommunikationssystemet.

Intranätet ger stöd i det dagliga arbetet och bidrar till att effektivisera arbetsvardagen. Intranätets syfte är också att säkerställa att relevant och viktig information når medarbetare. För medarbetarna ingår det i arbetet att ta del av det som händer på intranätet.

Teams

Teams är en bra kanal för dialog, samarbete samt att dela dokument, för till exempel en arbetsgrupp, enhet eller avdelning. Kommunikationen kan ske en till en eller i olika grupper.

E-post

E-post lämpar sig framför allt för information och inte för dialog.

Massutskick per e-post ska användas väldigt restriktivt och ska avse väsentlig och relevant information som är hänförlig till mottagarnas tjänsteutövning. Information som är avsedd för en större grupp anställda ska alltid i första hand förmedlas via intranätet och samarbetskanalerna.

Alla e-postmeddelanden som skickas till extern mottagare ska avslutas med en avsändarsignatur.

Analog kommunikation

Skriftlig, analog kommunikation, som till exempel sker via anslagstavlor, nyhetsbrev och personalblad till medarbetarna kan vid behov användas som komplement till digitala kanaler till de medarbetargrupper som inte använder datorer i sin dagliga verksamhet.

Muntlig kommunikation

Arbetsplatsmöten, chefsträffar, personalträffar och facklig samverkan är exempel på tillfällen då kommunikationen sker muntligt. Dessa typer av möten ger möjlighet till tvåvägskommunikation och dialog.

Telefoni

För många medarbetare är telefonen det främsta arbetsredskapet. Det ställer krav på dem som kommunicerar, inte minst att uttrycka sig tydligt och klart. Om man inte kan svara i telefon är det viktigt att hänvisa samtalet. Alla som har en telefon ska ha en röstbrevlåda där man talar om vem man är. Det är viktigt att lyssna av röstbrevlådan och återkoppla till den som lämnat ett meddelande.

Förvaltningarnas interna kanaler

Varje förvaltning har eget ansvar för den interna kommunikationen och bör ta ställning till vilka informationsinsatser man har behov av internt. Olika informationstillfällen och/eller personalträffar på de enskilda förvaltningarna fyller en viktig funktion liksom arbetsplatsmöten på olika avdelningar och enheter.

Den förvaltningsspecifika informationen ska utformas i enlighet med kommunikationspolicyn.

Extern kommunikation

Allmänheten och andra målgrupper ska på ett lättillgängligt sätt kunna ta del av information om kommunens verksamheter, övergripande mål, ekonomi, framtidsplaner och service inom olika områden.

Kommunikationslandskapet förändras snabbt och vilka kanaler som är lämpliga att använda beror bland annat på vilken målgrupp vi vill nå med kommunikationsinsatsen.

Kommungemensamma externa kanaler

Digital kommunikation

Trelleborg.se

Den naturliga samlingsplatsen för extern information är Trelleborgs kommuns externa webbplats trelleborg.se. Webbplatsen ska kontinuerligt förnyas, förbättras och utvecklas och alltid innehålla relevant och aktuellt material för att kunna vara den självklara ingången till kunskap om Trelleborgs kommun.

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

Sociala medier

Sociala medier är i första hand en plats för dialog. Sociala medier ska ses som en integrerad del av Trelleborgs kommuns kommunikationsarbete med invånare, andra offentliga verksamheter, media och övriga målgrupper. Kommunikationen i sociala medier är också ett sätt att profilera kommunen som plats, organisation och arbetsgivare. Sociala medier kan bidra till att bygga varumärket och är även en kanal för marknadsföring. Utöver kommungemensamma sociala medier finns även sociala mediekonton inom olika verksamheter.

Att ansvara för ett konto i sociala medier förpliktar. Det kräver att man har ett tydligt syfte och ett tydligt mål med vad man vill uppnå med kommunikationen. Dessutom kräver det att man efterlever alla de lagar som styr området och att man avsätter resurser för att hantera den dagliga driften.

Tryckt information

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

Skriftlig, tryckt information kan även användas på anslagstavlor och liknande i lokaler där kommuninvånare och andra rör sig, för att till exempel nå målgrupper som inte är digitala.

Muntlig kommunikation

Muntlig kommunikation sker dagligen mellan kommunens olika verksamheter och olika målgrupper. Kundtjänst är kommunens övergripande ingång, för information och vägledning, och kommunikationen sker både muntligen och skriftligen.

Genom att engagera sig i nätverk av olika slag kan kommunen skapa dialog och nå ut med information till grupper inom exempelvis näringslivet. Samarbete över gränser, såväl geografiska som verksamhetsmässiga, skapar goda förutsättningar för att framgångsrikt skapa samverkansytor samt sprida kunskap om Trelleborg.

Svarstider

Digitala kanaler är snabba kommunikationskanaler. Därför ställer avsändaren betydligt högre krav på snabba svarstider än till exempel vid traditionell posthantering.

Förvaltningslagens serviceparagraf: ”frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt”, är vägledande för hanteringen av alla frågor som kommer in till kommunen oavsett kanal.

Frågor ska, i normalfallet, besvaras inom ett dygn under arbetstid. I de fall då svar inte kan lämnas direkt bör ett svarsmeddelande lämnas inom ett dygn som talar om hur frågan kommer att hanteras och när avsändaren kan förvänta sig ett svar.

Det är alltid avsändaren som bestämmer kanal för kommunikationen och därför ska kommunens anställda svara i samma kanal om det inte är olämpligt eller olagligt på grund av innehållet.

Klarspråk

Språklagen, som trädde i kraft den 1 juli 2009, slår fast att offentliga myndigheters språk ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Det finns alltså ett krav på att använda så kallat klarspråk.

Med ett vårdat språk menas att språket ska följa den officiella språkvårdens rekommendationer.

Ett enkelt språk innebär att avsändaren undviker krångliga meningar, svårbegripliga ord, ålderdomliga uttryck, onödiga förkortningar och facktermer som inte förklaras.

Begripligt språk innebär att språket ska vara anpassat så att mottagaren förstår innehållet. Det innebär också att den som skriver ska tänka på läsaren när man till exempel väljer ut vilken information en text ska innehålla, i vilken ordning innehållet ska presenteras, hur texten ska delas in i stycken och vilka rubriker som ska användas.

Även den grafiska utformningen ska vara enkel, tydlig och genomtänkt.

Kommunikation med massmedia

Massmedia är en viktig del i ett demokratiskt samhälle. Kommunen kommunicerar ofta med journalister, till exempel genom pressmeddelanden och presskonferenser, men också genom intervjuer. Kommunens kontakter med massmedia kan bidra till att öka intresset för och kunskap om Trelleborgs kommun och dess verksamheter.

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.

Meddelarfrihet

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 uppgifter för vilka det råder sekretess.

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

Kommunikationsarbete i krissituation

Kommunikation är avgörande i en krissituation. Intern och extern information ska vara lättbegriplig, saklig och lämnas regelbundet.

Den centrala kommunikationsfunktionen har en viktig roll i kriskommunikationen, för att samordna och stötta i kommunikationsarbetet. Kommunikationen samordnas vid behov mellan kommunen och samverkande myndigheter.

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