



**HÄLLEFORS
KOMMUN**

Informations- och kommunikationspolicy för Hällefors kommun



Innehåll

1	Syfte	3
2	Målsättning.....	3
3	Informations- och kommunikationsansvar	4
	3.1 Ledningsansvar.....	4
	3.2 Individens ansvar.....	5
4	Kriskommunikation	5
5	Intern kommunikation	5
6	Extern kommunikation.....	5
	6.1 Kommunikation med media	5
7	Sociala medier	6
8	Strategier	6
9	Svar på frågor	7

1 Syfte

Syfte med Hällefors kommuns informations- och kommunikationspolicy är att skapa en gemensam syn och ett gemensamt förhållningssätt i vårt arbete med informations- och kommunikationsfrågor.

Vår informations- och kommunikationspolicy bidrar till att utveckla demokratin i vårt samhälle och stimulera till engagemang och dialog.

Hällefors kommuns informations- och kommunikationspolicy är tänkt som ett stöd i vårt arbete med information och kommunikation och är på inget sätt avsedd för att inskränka rätten till meddelarfrihet.

För alla kommunanställda gäller meddelarfrihet, och det är av stor vikt att anställda i Hällefors kommun vågar och vill delta i den debatt som förs om verksamheten och hur den fungerar. En fri och öppen diskussion främjar Hällefors kommuns utveckling.

Alla anställda i Hällefors kommun omfattas av meddelarskydd och efterforskningsförbud. Det innebär att alla kommunanställda har ett grundlagsskydd för yttrande- och informationsfrihet samt att ha rätt att ta kontakt med massmedier och berätta om brister och missförhållanden i verksamheten utan att riskera repressalier från arbetsgivaren.

Offentlighetsprincipen är en av grunderna i vårt arbete och allt material som är allmän handling och som inte är sekretessbelagt tillhandahållas för vem som helst utan att fråga vem som eller varför någon vill ta del av en allmän handling.

Tryckfrihetsförordningen och *yttrandefrihetsgrundlagen* innebär att alla anställda kan lämna uppgifter till media.

2 Målsättning

Vår informations- och kommunikationspolicy genomsyrar medarbetarnas förhållningssätt i sitt dagliga arbete med information och kommunikation. Den information vi lämnar ifrån oss skall kännetecknas av vår informations- och kommunikationspolicy.

Nyckelorden i vårt arbete med information och kommunikation är:

- Saklighet
- Öppenhet
- Tillgänglighet
- Professionalitet
- Dialog

Informations- och kommunikationspolicyn fungerar som stöd i det dagliga arbetet och i kontakterna med omvärlden.

Informations- och kommunikationspolicyn gäller framförallt anställda i Hällefors kommun och är ett stöd för förtroendevalda som agerar som företrädare för Hällefors kommun.

Den som kommunicerar på kommunens vägnar ska göra det på ett sådant sätt att kommunens trovärdighet upprätthålls och stärks på ett sakligt, öppet, tillgängligt och professionellt sätt.

3 Informations- och kommunikationsansvar

Informations- och kommunikationsansvar innebär att säkerställa att kontinuerlig, snabb, korrekt och fullständig information om verksamheten kommer rätt målgrupp till del, både internt och externt. Alla har ett ansvar att gällande lagar, förordningar och föreskrifter efterlevs i vårt dagliga arbete med information och kommunikation.

Hällefors kommunens *grafiska profil* är viktig i profileringen av Hällefors. Alla har ett ansvar att följa den grafiska manualen. Det bidrar till att kommunen ger en enhetlig och trovärdig bild av verksamheten.

3.1 Ledningsansvar

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för information och kommunikation.

Ansvarig chef för information har ett övergripande ansvar för kommunens interna och externa rutiner, de informations- och kommunikationskanalerna som används samt ansvar för policyfrågor inom området.

Varje nämnd, förvaltning och bolag ansvarar för information och kommunikation om och från sin egen verksamhet.

Informations- och kommunikationsansvar ingår i chefsuppdraget. Varje chef och arbetsledare har ansvar för att informations- och kommunikationsaspekten finns med i verksamhetsplaneringen och i det dagliga arbetet. Chefer och arbetsledare har ansvar för information och kommunikation med de anställda samt ansvar för att informations- och kommunikationsinsatser till medborgare och brukare sker enligt policyn och särskilda riktlinjer.

3.2 Individens ansvar

Alla anställda har ett eget ansvar att söka, ta del och sprida samt att ta emot information som är en viktig förutsättning för det egna arbetet.

Det gemensamma ansvaret är att genom information, kommunikation och marknadsföring bidra till kommunens utveckling och tillväxt och stärka Hällefors kommun.

4 Kriskommunikation

Gällande kriskommunikation finns en särskild kriskommunikationsplan upprättat. Den används tillsammans med informations- och kommunikationspolicyn samt andra styrdokument som gäller med rutiner för krissituation.

5 Intern kommunikation

Intern kommunikation går före extern kommunikation och den interna kommunikationen lägger också grunden för den externa kommunikationen.

Målgruppen för den interna kommunikationen är alla anställda på Hällefors kommun.

Den interna kommunikationen har många olika kanaler, t.ex. möten av olika slag, intranätet, affischering och e-post. Sammanhanget och målgruppen avgör vad vi väljer för kanaler. Det är viktigt att komma ihåg att kommunens anställda har skiftande tillgång till de olika kanalerna.

Kommunikation med målgruppen ska ske i god tid före beslut och innan media med flera informeras. All information som riktar sig till alla anställda ska finnas på intranätet.

6 Extern kommunikation

Den externa kommunikationen är vårt hjälpmedel att sprida kunskap om Hällefors kommun. Huvudmålgrupper i den externa kommunikationen är kommunens egna medborgare och brukare, turister och besökare.

Genom en trovärdig dialog med medborgarna och brukarna ökar vi möjligheten till engagemang. Företag, myndigheter, organisationer och media är andra viktiga målgrupper.

6.1 Kommunikation med media

Media är en kanal Hällefors kommun använder genom t.ex. annonser, telefonkontakt och pressmeddelanden. Det är en målgrupp som ska förse med korrekt information.

Kommunens riktlinjer för information och kommunikation beskriver hur vi skall förhålla oss.

Vid kontakter med media talar vi om att vi representerar Hällefors kommun och samtidigt berättar vi om vår roll och plats i organisationen. Medarbetarna har ingen skyldighet att uttala sig utan har alltid rätt att hänvisa till sin chef eller annan informationsansvarig.

7 Sociala medier

Sociala medier är ett samlingsbegrepp som betecknar aktiviteter på internet och webbplatser som kombinerar teknik och social interaktion och där användarna aktivt skapar och utvecklar innehållet.

Facebook, Twitter, Myspace, Youtube, Slideshare, Wikipedia, Yammer och Flickr med flera är några vanliga exempel på den stora mängd av sociala medier som finns på internet. Sociala medier kan också delas in i internetforum, bloggar, bloggsökmotorer, wikier, mikroblogger, sociala nätverkstjänster, sociala nyheter och platsbaserade sociala nätverk.

Hällefors kommuns engagemang i sociala medier handlar ytterst om att vi vill *förbättra servicen* till medborgaren och brukaren. I de sociala medierna kan vi kommunicera på medborgarnas villkor, i de sociala mediekkanaler som används och där många medborgare redan är. Genom att *bygga relationer* via sociala medier har vi möjlighet att lättare få kontakt med fler medborgare och förstå och lär oss mer om deras behov. Det kommer att ge oss möjligheten att utveckla oss och därigenom kunna tillhandahålla en service med god kvalitet.

I sociala medier tenderar gränsen mellan det privata och det professionella att suddas ut och det är viktigt att vi kan erbjuda råd och stöd i medarbetarnas arbetsrelaterade medverkan i sociala medier.

För att använda sociala medier i tjänsten måste du få ett tydligt uppdrag av din närmaste chef och uppdraget ska vara förankrat och kvalitetssäkrat med din närmaste chef. När du har ett uppdrag i tjänsten ska du följa specifika riktlinjer som bland annat reglerar hur konton ska administreras, vilka skrivregler som ska följas och hur det sociala mediet ska användas i förhållande till Hällefors kommuns externa webbplats.

8 Strategier

- Det ska vara enkelt att få information om Hällefors kommuns verksamhet.
- Anställda i kommunen är lättillgängliga oavsett hur kontakten sker.
- De som kontaktar Hällefors kommun upplever att de snabbt får kontakt med rätt instans och korrekta svar på sina frågor. En återkoppling sker inom 24 timmar.
- I så stor utsträckning som möjligt nås var och en via ett direktnummer.
- Hällefors kommuns webbplats www.hellefors.se är öppen för alla dygnet runt.

- Kommunikationen ska vara lätt att läsa och förstå. Budskapet är klart och tydligt och framfört i en vänlig ton. När vi i Hällefors kommun skriver en text eller talar ska vi alltid göra det på klarspråk. Klarspråk är:
 - Skriva för läsaren
 - Veta vad man vill uppnå med texten
 - Noga planera och strukturera texten
 - Skriva informativa rubriker
 - Sammanfatta det viktigaste
 - Vara så personlig som sammanhanget tillåter
 - Använda aktiva verbformer när det går
 - Använda begripliga ord
 - Förklara svåra men nödvändiga termer
 - Följa ”Myndigheternas skrivregler”
 - Läs varandras texter
 (Källa justitiedepartementets klarspraksgrupp)
- All information och kommunikation utgår från användarens behov. Därför är det viktigt att veta vem man kommunicerar med.
- Grundprincipen är att all information ska presenteras på svenska. Finska och engelska är första språken att komplettera med. Översättningar till eller presentationer på andra språk övervägs i varje enskilt fall, med hänsyn till målgruppen.
- Kommunikationen främjar dialog. Debatt och dialog skapar engagemang och ger medborgarna möjlighet till inflytande på de politiska processerna och besluten. Delaktighet är en förutsättning för en positiv utveckling av vår verksamhet.
- Valet av media anpassas efter hur vi på bästa sätt ska nå den aktuella målgruppen.
- Informationsmaterial från kommunen följer det grafiska profilprogrammet och är tydligt märkt med kommunens logotyp samt med relevant information om avsändaren.

9 Svar på frågor

Hällefors kommun medborgarplats genom ansvarig chef för information och medborgarplats svarar på frågor om informations- och kommunikationspolicyn och det övergripande informations- och kommunikationsarbete i Hällefors kommun.

Hällefors kommun

Besöksadress: Sikforsvägen 15

Postadress: 712 83 Hällefors

Telefon: 0591-641 00 (växel)

Växelns öppettider: mån–tors 07.30–12.00, 12.30–16.00

fre 07.30–12.00, 12.30–15.00

Telefax: 0591-109 76

E-post: kommun@hellefors.se

