

Styrdokument

RIKTLINJER FÖR KOMMUNIKATION



Våra styrdokument

[Normerande]

Policy - Vår hållning, övergripande
Riktlinjer - Rekommenderade sätt att agera
Regler - Absoluta gränser och ska-krav

[Aktiverande]

Strategi - Avgörande vägval och strategiområden från fullmäktigeberedningar
Program - Avgörande vägval och programområden från andra än fullmäktigeberedningar
Plan - Uppdrag, tidsram och ansvar

Innehåll

1	Bakgrund	4
1.1	Vision och kärnvärden	4
1.2	Syfte.....	4
2	Vår kommunikation.....	4
2.1	Målgrupper och syfte	4
2.2	Kännetecken.....	5
2.3	Öppenhet gentemot media och journalister.....	5
2.3.1	Pressmeddelanden och insändare.....	5
3	Kommunikation är ett delat ansvar	6
3.1	Kommunikation vid en kris	6
4	Lagar att förhålla sig till	6
4.1	Tryckfrihetsförordningen	6
4.2	Yttrandefrihetsgrundlagen.....	7
4.3	Förvaltningslagen.....	7
4.4	Dataskyddsförordningen (GDPR)	7
4.5	Språklagen.....	7
4.6	Upphovsrättslagen	7
5	Relaterade dokument	7
5.1	Grafiska regler	7
5.2	Inriktning för kriskommunikation.....	8
5.3	Handbok för sociala medier	8

1 Bakgrund

1.1 Vision och kärnvärden

Ulricehamns kommuns kommunikation har sin utgångspunkt i vår vision:
”En öppen och resultatnriktad organisation där medarbetares kompetens i ett tydligt kundperspektiv tas till vara.”

Vi har också fyra kärnvärden. Kunden i fokus, helhetssyn, samverkan och stolthet. Dessa kärnvärden präglar och genomsyrar alla våra handlingar, vårt arbete och den service vi ger, både internt och externt – även våra kommunikationsinsatser.

1.2 Syfte

Riktlinjer för kommunikation beskriver vår syn på kommunikation, syftet med vår interna och externa kommunikation samt ansvarsfördelning. Riktlinjerna omfattar alla verksamheter som ryms inom Ulricehamns kommun. *Riktlinjer för kommunikation* bildar tillsammans med styrdokumentet *Grafiska regler* Ulricehamns kommunkommunikationsplattform.

2 Vår kommunikation

2.1 Målgrupper och syfte

Extern kommunikation

Målgrupper för vår externa kommunikation är alla som bor, verkar i eller besöker Ulricehamns kommun.

Vår externa kommunikation ska göra det möjligt för invånare, företagare, besökare och samarbetspartners att vara **delaktiga** i kommunens utveckling, mål, inriktning och beslut. Den bidrar också till att målgrupperna får tillgång till den service och de tjänster som erbjuds.

Intern kommunikation

Målgrupper för vår interna kommunikation är alla som arbetar inom Ulricehamns kommuns verksamheter.

Vår interna kommunikation är en väsentlig del i ledarskapet och medarbetarskapet. Den ska skapa **delaktighet** och **engagemang**. En fungerande intern kommunikation underlättar samarbeten inom vår organisation och bidrar till att medarbetare känner sig som en del i ett större sammanhang.

Vi kommunicerar så långt det är möjligt alltid internt innan vi kommunicerar externt för att förtroendevalda, chefer och medarbetare ska kunna vara goda ambassadörer för kommunen.

2.2 Kännetecken

Trovärdig och tillgänglig

Vi ska öppet, trovärdigt och korrekt kommunicera om vår verksamhet och göra frågor och skeenden möjliga att följa, förstå och engagera sig i. Det ger möjlighet till den insyn som våra medarbetare, invånare och andra intressenter kan kräva.

Det ska vara lätt att komma i kontakt med oss och vi ska ge snabb återkoppling. Kommunens information ska finnas tillgänglig i olika kanaler och vi ska sträva efter att möta våra medarbetare och medborgare i de forum och kanaler där de befinner sig.

Tydlig och inkluderande

Alla ska kunna ta till sig vår kommunikation och delta i samtalet. Det innebär att vi ska anpassa informationen efter olika behov och göra den lättillgänglig. Avsändaren ska vara tydlig i all kommunikation och kommunens grafiska profil ska följas.

Vi undviker också stereotyper och schabloner. Vår kommunikation ska inte per automatik utgå från normen utan sträva efter att ha ett mångfaldhetsperspektiv.

Aktiv

Vi är proaktiva och tar initiativ, med planerad, samordnad och uthållig kommunikation. Detta stärker vår gemensamma identitet och den interna och externa bilden av oss. Med en aktiv kommunikation och nytänkande kan vi utveckla vår service och ett gott bemötande internt och externt.

2.3 Öppenhet gentemot media och journalister

Den bild som media ger av våra verksamheter har betydelse för hur Ulricehamns kommun uppfattas externt. Vi förser journalister och opinionsbildare med så fullständigt underlag som möjligt och medverkar aktivt till att korrekt information sprids. Vi ser medias granskande uppdrag som positivt då det kan bidra till att kommunens verksamheter utvecklas och blir bättre.

Vi ska vara transparanta och tillgängliga för frågor och vi ser gärna att både medarbetare och chefer uttalar sig i media. Vi ska kontinuerligt berätta om positiva nyheter och goda exempel från Ulricehamns kommuns verksamheter.

2.3.1 Pressmeddelanden och insändare

Grundregeln är att alla pressmeddelanden korrekturläses och skickas ut av kommunikationsfunktionen. På så sätt kvalitetssäkrar vi informationen och säkerställer att inga medier glöms bort utan alla behandlas likvärdigt. Kommunikationsfunktionen kan även planera för kommunikationsinsatser i andra kanaler, för uppföljning av pressinsatser och ha beredskap i större frågor som media är intresserade av.

Vi svarar på insändare och debattinlägg snabbt och sakligt i de fall det bedöms som aktuellt.

3 Kommunikation är ett delat ansvar

Vår huvudprincip är att den som äger information har ansvar för att den når ut till rätt målgrupp vid rätt tillfälle.

Kommunstyrelsen har ansvar för den kommunövergripande informationen och kommunikationen, såväl internt som externt i Ulricehamns kommun.

Varje chef är ansvarig för såväl intern som extern kommunikation inom respektive verksamhet och att den utförs i enlighet med vår kommunikationsplattform. Chefer har ett särskilt ansvar för att ge sina medarbetare relevant information, involvera i dialog och skapa utrymme för kommunikation. I chefsansvaret ligger också att uttala sig för medier som representant för sitt verksamhetsområde.

Varje medarbetare i Ulricehamns kommun ansvarar för att själva söka och ta del av den information som är nödvändig för att arbetet ska kunna utföras på ett bra sätt. Vi har alla ansvar för att lyssna på dem som vi möter i vårt arbete. Våra intressenter ska få ett bra bemötande och en god service. Vi är alla ambassadörer för Ulricehamns kommun.

Kommunikationsfunktionen har det övergripande ansvaret för hur Ulricehamns kommun arbetar med intern och extern kommunikation. Funktionen är en central stödfunktion som stöttar verksamheterna i deras kommunikationsarbete samt tar fram övergripande strategier och rutiner.

Partipolitisk information hanteras av partiernas egna organisationer.

3.1 Kommunikation vid en kris

Vid en kris eller extraordinär händelse ska vi snabbt ta initiativ till kommunikation och information för att undvika ryktesspridning, missförstånd eller oro.

Vid en extraordinär händelse aktiveras, vid behov, en särskild krisledningsorganisation där kriskommunikationsarbetet ingår. Krisledningsorganisationen tar då över ansvaret för samordning av informationen.

4 Lagar att förhålla sig till

Förutsättningarna för kommunikationen internt och externt i Ulricehamns kommun styrs i stor utsträckning av bestämmelser i svensk lag. Lagar som berör kommunikationsfrågor beskrivs kortfattat nedan.

4.1 Tryckfrihetsförordningen

Offentlighetsprincipen innebär att alla handlingar som kommit in till, eller upprättats av, myndigheten är allmänna med undantag för handlingar som faller under sekretesslagen. Det innebär att allmänheten har rätt att ta del av merparten av våra handlingar.

Meddelarfriheten innebär att alla medarbetare inom offentlig verksamhet får lämna uppgifter till media i syfte att de ska publiceras. Arbetsgivaren har inte rätt att efterforska vem som lämnat uppgifterna.

4.2 Yttrandefrihetsgrundlagen

Yttrandefriheten innebär att varje medborgare ska kunna förmedla information och uttrycka sina tankar och åsikter i tal, skrift eller bild.

4.3 Förvaltningslagen

Förvaltningslagen säger att kommunen ska ge allmänheten god service och kunskap om hur kommunen styrs och vilka möjligheter som finns att påverka före beslut. Kommunen ska upplysa allmänheten om rättigheter och skyldighet och vart man kan vända sig i olika frågor samt vem som ansvarar för vad. Frågor från allmänheten ska besvaras skyndsamt.

4.4 Dataskyddsförordningen (GDPR)

Dataskyddsreglerna grundar sig i de mänskliga rättigheterna. Alla människor har rätt till respekt för privat- och familjeliv och till skydd av sina personuppgifter. Verksamheter som hanterar personuppgifter måste följa dataskyddsförordningen. Det innebär bland annat att följa de grundläggande principerna, se till att behandlingen har en rättslig grund och informera de registrerade om hantering av deras personuppgifter.

4.5 Språklagen

Språklagen reglerar språkens ställning. Den säger bland annat att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt.

4.6 Upphovsrättslagen

Upphovsrättslagen handlar om att annans rätt till text och bild inte får kränkas. Till exempel är det inte tillåtet att kopiera text eller bild från andra webbsidor utan upphovspersonens medgivande.

5 Relaterade dokument

5.1 Grafiska regler

Ulricehamns kommuns grafiska regler styr vårt gemensamma uttryck. De finns till för att förenkla arbetet när vi kommunicerar eller informerar. Här anges bland annat hur vår logotyp ska användas och vilka färger och typsnitt vi ska använda i vårt informationsmaterial.

5.2 Inriktning för kriskommunikation

Dokumentet beskriver kommunens kommunikationsansvar samt kommunikationens syfte och mål vid en extraordinär händelse (kris).

5.3 Handbok för sociala medier

Beskriver hur vi arbetar med sociala medier i kommunens verksamhet och vad man ska tänka på innan man som kommunal verksamhet startar ett nytt konto.