



Kommunikationspolicy

Syfte

Vårt kommunikationsarbete ska genomsyra all verksamhet och bidra till förverkligandet av Kumlas vision, övergripande mål, verksamhetsmål och beslut. Kommunikationspolicyn gäller för alla förvaltningar och anställda.

Vår kommunikation ska skapa en känsla av sammanhang mellan beslut och aktiviteter för medborgare, besökare, företagare och medarbetare. Det handlar om att förvalta vårt demokratiska uppdrag och förmedla enkel, korrekt och begriplig information till rätt person vid rätt tidpunkt. På så sätt kan vi skapa en större gemenskap för att tillsammans nå vår vision.

Vi är proaktiva och planerade

Att vara proaktiv och planerad betyder att vår kommunikation är genomtänkt och samordnad. För att vara framgångsrika och effektiva i vårt kommunikationsarbete krävs långsiktig planering och ett konsekvent och uthålligt genomförande av kommunikationsinsatser.

Vi ska också vara snabba och förutse konsekvenser. Intern och extern kommunikation ska samverka i syfte att stödja varandra.

Vi är tillgängliga och välvilliga

Att vara tillgängliga och välvilliga betyder att vi alla medarbetare har en medvetenhet om att vi representerar Kumla kommun när vi möter medborgare i olika situationer. Vi välkomnar synpunkter, frågor och kritik. Vi är medvetna om och lever upp till offentlighetsprincipens krav.

Vi är tydliga och relevanta

Att vi är tydliga och relevanta betyder att vi uttrycker oss enkelt och begripligt. Vi anpassar kommunikationen efter målgruppens behov och intressen. Vi förmedlar samma budskap i alla kanaler som används i en kommunikationsinsats.

Så här gör vi

- Varje verksamhet planerar sin kommunikation som en del av verksamhetsplaneringen.
- I kommunikationsplaneringen ställer vi oss frågorna:
 - Varför? – Varför behöver vi kommunicera?
 - Vad? – Vad är det vi behöver säga?
 - Vem? – Till vem?
 - Hur? – På vilket sätt når vi dem?
 - När? – När i tid behöver de få veta?
- Inför situationer som kan skapa frågor och uppmärksamhet planerar vi för sannolika konsekvenser.
- Vi tar reda på målgruppens behov och utformar kommunikationen utifrån det.
- Vi är noga med att gå ut med information internt till berörda innan vi förmedlar oss externt.
- Vi använder flera olika kanaler för att nå målgruppernas olika behov.
- Vi anpassar budskap och språk utifrån respektive målgrupps behov och förutsättningar.
- Vi använder riktlinjer och mallar för grafisk utformning för att skapa material där mottagaren vet vem som är avsändare.

Vi har en god relation till massmedia

Vårt arbete mot media vilar på samma grund som övrigt kommunikationsarbete. Vi är:

Proaktiva och planerade

Vi tar själva initiativ och minskar risken för spekulationer och rykten.

Tillgängliga och välvilliga

Vi ska vara tillgängliga för journalister och villiga att svara på deras frågor.

Tydliga och relevanta

Vi presenterar korrekta bilder från vår kommun. Den ansvarige chefen svarar på frågor som berör verksamheten och ansvarig nämndordförande svarar på frågor som handlar om viljeinriktningar och beslut.

Så här gör vi

- Vi tar god tid på oss
- Vi tänker efter innan vi svarar
- Vi håller oss till vårt eget område
- Säger om vi inte vet, kan eller får svara på frågan
- Håller oss till fakta
- Antar att allt är "on the record"
- Är bestämda, rättvisa och ärliga

Ansvar och roller

Kommundirektören

Kommundirektören har det yttersta ansvaret för kommunikationen i Kumla kommun.

Chefer

Alla chefer har ansvar för den planerade kommunikationen. Det betyder att respektive chef har ansvar för att initiera kommunikationsinsatser på ett planerat sätt utifrån sin verksamhetsplanering, samt vid uppkomna händelser som kräver det.

Alla chefer ansvarar för att skapa förutsättningar för sina medarbetare att få ta del av information för att klara det dagliga arbetet, förstå sin roll i sin förvaltnings målarbete och att ha en känsla för Kumla kommuns övriga verksamheter.

Chefen ansvarar för att den interna och externa kommunikationen som berör den egna verksamheten fungerar och följer kommunens riktlinjer.

Kommunikatörer

Organisationens kommunikatörer ska stödja chefer och medarbetare i kommunikationsarbetet, genom att ge konsultativt stöd vid planering, genomförande och uppföljning.

Organisationens kommunikatörer ska ges de bästa förutsättningarna för att vara proaktiv i kommunikationsplaneringen.

Medarbetare

Den informella kommunikationen är inte styrd eller planerad, och ansvaret för den delas av alla. Det betyder att vi alla i någon mening är kommunikatörer som sprider bilden av vår arbetsplats i dialog med andra inom och utanför organisationen.

Alla medarbetare har en skyldighet att aktivt ta del av information som gör det möjligt att genomföra arbetet på rätt sätt, förstå målarbetet i den egna förvaltningen, och få en känsla för övriga verksamheter.

Lagar som styr och riktlinjer som stöttar

Det finns lagar som reglerar vårt kommunikationsarbete. Det här är en kort version av dem.

Offentlighetsprincipen

Offentlighetsprincipen innebär att alla myndigheter är skyldiga att lämna ut allmänna handlingar, så snart det är möjligt, till den som begär det, såvida handlingen inte är sekretessbelagd. Vid utlämnande av handling behöver den som begär en allmän offentlig handling inte tala om sitt namn eller varför personen vill ha handlingen.

En handling är allmän när den är inkommen 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 har 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.

Yttrande och meddelarfriheten

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

Meddelarfriheten kompletterar yttrandefriheten. Den innebär att alla anställda inom en offentlig verksamhet muntligen får lämna uppgifter till massmedia, i syfte att de ska publiceras. Det är förbjudet att efterforska källan till uppgifterna och media får inte få avslöja källa om den vill vara anonym.

Personuppgiftslagen (PUL)

Lagen syftar till att värna om den personliga integriteten. PUL förbjuder att namn och andra personuppgifter i så väl text som bild läggs ut på internet om inte berörd person gett sitt samtycke skriftligt eller muntligt. Undantag görs för namnuppgifter som publiceras enbart i litterära, konstnärliga eller 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 den publicerade inte kan uppfattas som kränkande för den enskilde.

Sveriges grundlag, det vill säga tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen, är överordnade PUL. Det betyder att 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.

Våra riktlinjer

Som stöd i vårt kommunikationsarbete har vi en rad riktlinjer och vägledningar, som alla medarbetare ska känna till och använda i kommunikationsarbetet.

Kumlas vision

Kumla kommuns vision beskriver vad kommunen vill vara och uppfattas som. Den fungerar som ledord i arbetet med att utveckla Kumla och ska genomsyra kommunikationen.

Kriskommunikation

Kumla kommun har en särskild kriskommunikationsplan, som alltid är gällande vid en extraordinär situation. Kommunens informationsansvariga ansvarar för kriskommunikationsplanen.

Grafisk profil

Vi är konsekventa i användningen av kommunens grafiska symboler som en del i att stärka kommunens varumärke och för att vara tydliga i vår kommunikation. Vår Grafiska profil ger tydliga riktlinjer för hur vi gör när vi arbetar med extern kommunikation.

Vägledning till klarspråk – så skriver vi i Kumla kommun

I Kumla kommun använder vi oss av klarspråk. Det betyder att vi tänker på vem vi skriver till och att vi ska skriva vårdat, enkelt och begripligt. Vägledningen ger konkreta råd till alla medarbetare i alla skrivsituationer.

Riktlinjer för service och bemötande

Vi är alla skyldiga att vara tillgängliga för våra medborgare. I riktlinjerna beskrivs vilka krav alla medarbetare har för att bevaka och besvara eller vidarebefordra sina kontaktvägar i tjänst.