

RIKTLINJER FÖR KOMMUNIKATION

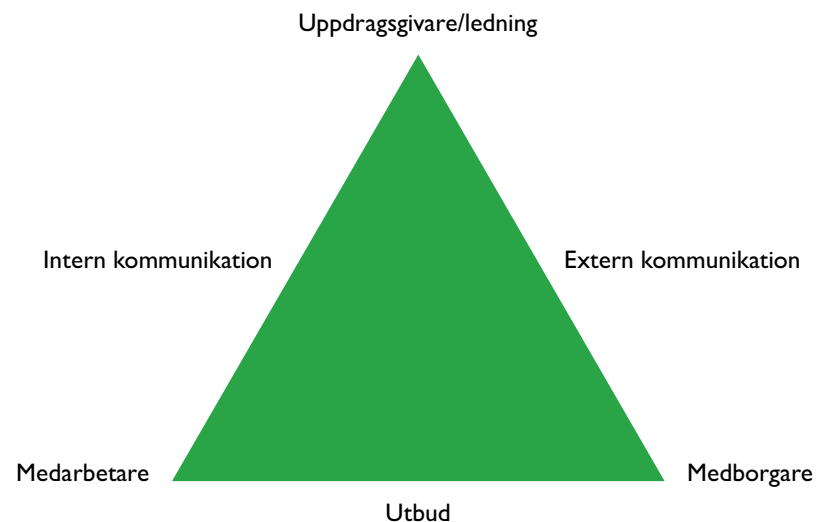


ÖVERGRIPANDE RIKTLINJER

Gislaveds kommuns kommunikation ska bidra till att nå och förverkliga våra mål och kommunens vision. I syfte att kunna erbjuda och säkerställa en hög kvalitet av kommunens tjänster ska därför all kommunikation vara genomtänkt och riktas till rätt målgrupp. Genom en god kommunikation skapar vi en tydlighet externt, och samtidigt en samhörighet internt.

Riktlinjerna för kommunikation inom Gislaveds kommun gäller för all kommunikation som sker internt och externt inom kommunens verksamheter. Den gäller för samtliga anställda och förtroendevalda när man företräder kommunen.

All kommunikation ska vara öppen, ärlig, aktuell och snabb. Det skapar förtroende och stärker vår trovärdighet.



CHECKLISTA FÖR KOMMUNIKATION

- **Ärlig**
- **Öppen**
- **Korrekt** (saklig, opartisk och relevant)
- **Lagbunden** (ex: offentlighetsprincipen, sekretesslagen, PUL, upphovsrättslagen, förvaltningslagen med flera)
- **Strategisk** (planerad, aktuell och anpassad efter mottagarens behov)
- **Enhetlig** (lätt att känna igen genom att den följer grafisk profil, framgå tydligt att kommunen är avsändare)
- **Samstämmig** (minimerar risk för tvetydiga budskap. Kontakta informationsfunktionen vid osäkerhet eller inför större kommunikationsinsatser)
- **Anpassad till mottagaren** (språkanpassa vid behov. Översättnings-tjänst kan ofta beställas av kommunens interna tolkservice)
- **Arkiverad** (trycksaker, broschyrer etc. ska alltid skickas i 2 exemplar till kommunens arkivfunktion. Detta gäller även för de digitala trycksaker)
- **Snabb** (dagens samhälle erbjuder snabba kommunikationsvägar. Våra målgrupper förväntar sig att vi agerar snabbt och effektivt.)
- **Uppföljd** (Varje större kommunikationsinsats ska ha en egen kommunikationsplan och i efterhand utvärderas)



GRAFISK PROFIL

Gislaveds kommuns kommunikation ska vara enhetlig och tydlig i sin utformning. Den är till för att skapa extern tydlighet och intern samhörighet. Mottagaren ska lätt känna igen Gislaveds kommun som avsändare. Ett konsekvent användande av den grafiska profilen ger ett professionellt intryck. Därför ska all kommunikation alltid följa kommunens grafiska profil. Läs mer i dokumentet Grafisk profil (antagen av kommunstyrelsen 2011-11-22).

INTERN KOMMUNIKATION

Genom den interna kommunikationen ska medarbetare få kunskap om kommunens verksamhet, uppsatta mål och våra resultat. Den interna kommunikationen ska hjälpa varje medarbetare att lättare kunna utföra sitt arbete.

MÅLGRUPPER

Målgrupperna för Gislaveds kommuns interna kommunikation är samtliga anställda och kommunens förtroendevalda.

MÅL

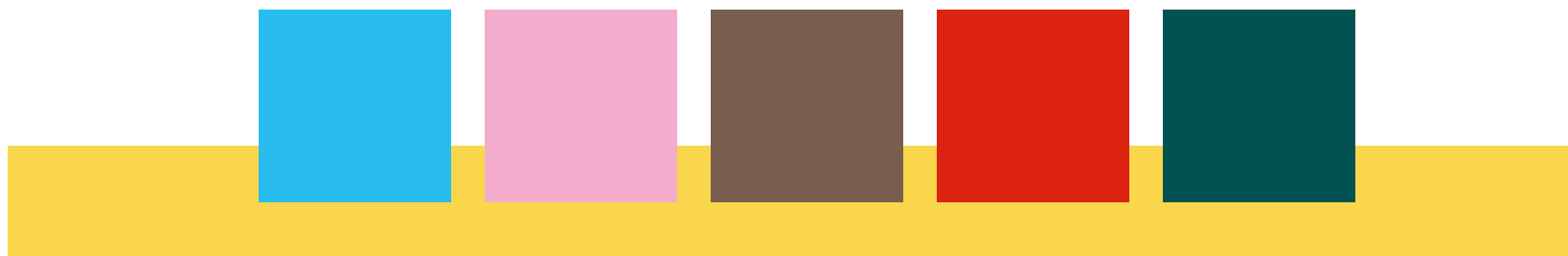
Alla medarbetare ska få information om kommunens och förvaltningarnas mål, budget och resultat. Medarbetarna ska så långt som möjligt och så snart som möjligt informeras om viktiga beslut och förändringar inom kommunen. God kommunikation mellan politiker och förvaltning är central för att detta mål ska nås.

RIKTLINJER

Medarbetare inom Gislaveds kommun ska ha tillgång till bra information om organisationens olika verksamheter och dess löpande arbete. Bra information och god kommunikation ger bättre förutsättningar för delaktighet och ansvar, samt skapar en större vi-känsla.

INTERNA KOMMUNIKATIONSKANALER

Exempel på interna kanaler är: intranät, e-post, arbetsplatsträffar, förvaltningars och verksamheters egna nyhetsbrev, kommunledningsinformationsmöten (KLINFO). Det är viktigt att komma ihåg att olika medarbetare har varierad tillgång till skilda kanaler. Planera därför i förväg vilken eller vilka kanaler som ska användas. Varje chef har ett kommunikationsansvar; ett ansvar att kommunicera frågor och ärenden med sina underställda. På samma sätt har varje medarbetare ett kommunikationsansvar gentemot sin närmaste chef; att söka och ge information.





EXTERN KOMMUNIKATION

Gislaveds kommun ska stödja och stärka demokratin genom att kommunicera på rätt sätt, i rätt tid och på rätt plats. Därigenom får våra invånare kunskap om, insyn i, och möjlighet till att påverka våra verksamheter och kommunens utveckling.

MÅLGRUPPER

Gislaveds kommuns primära målgrupp är våra invånare. Andra viktiga målgrupper är media, företag, myndigheter, organisationer, föreningar. Dessutom finns det målgrupper utanför vår kommun, exempelvis turister, besökare, potentiella inflyttare och besökare samt andra kommuner.

MÅL

Genom att kommunicera på rätt sätt, i rätt tid och på rätt plats stödjer och stärker vi demokratin. Vi ska lyfta fram goda exempel och resultat om våra verksamheter. Genom god extern kommunikation ska vi även underlätta för våra invånare och företag att använda den service och de tjänster som kommunen erbjuder.

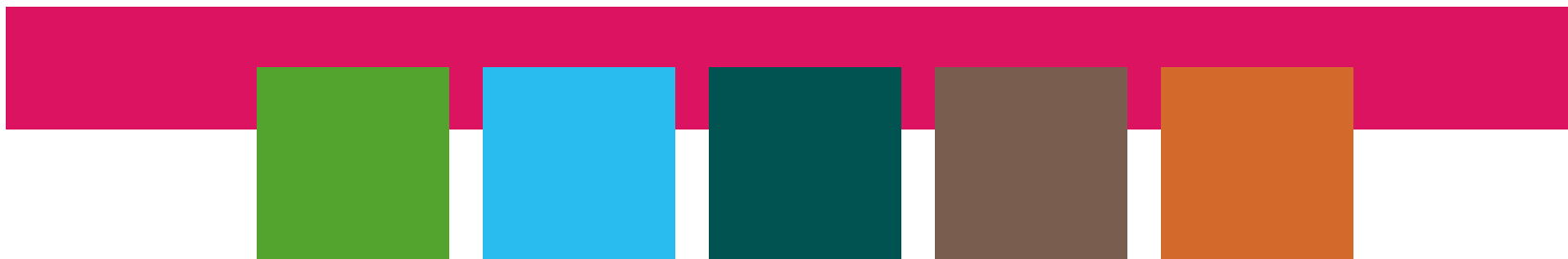
EXTERNA KOMMUNIKATIONSKANALER

Vi har många externa kommunikationskanaler. Vår webbplats gislaved.se är en av de viktigaste kanalerna för att informera allmänheten. Vårt kommande kontaktcenter blir också en viktig kanal för våra målgrupper, i samspel med vår webbplats varifrån mycket information kommer att hämtas.

Andra viktiga kanaler är sociala medier (se eget avsnitt längre fram i detta dokument), där vi på ett snabbt sätt kan direktkommunicera med våra målgrupper.

Exempel på andra externa kommunikationskanaler är möten, presentations- och informationsmaterial, broschyrer, annonser och tidningar.

Olika målgrupper har skiftande tillgång till olika kanaler. Därför är det viktigt att vi kommunicerar på rätt sätt till rätt målgrupp.



MEDIA

Vi ska alltid vara professionella och öppna i våra relationer med media. Medias roll är viktig som opinionsbildare och kritiska granskare av våra verksamheter. Det ligger i såväl kommunens som våra invånares intresse att media får tillgång till korrekt information. Medarbetare och förtroendevalda ska på alla sätt medverka till denna tillgång. Gislaveds kommun ska ha en god beredskap för att möta mediernas krav på snabb respons och rätt till insyn.

Varje förvaltning/verksamhet bör ha tänkt igenom hur man vill förhålla sig och arbeta gentemot media. För att underlätta bör varje förvaltning/verksamhet ha en egen handlingsplan för mediakontakter med klart uttalade ansvar och befogenheter. Handlingsplanen bör även reglera hur kommunikationshanteringen ska ske vid händelse av krissituation (se avsnitt Kriskommunikation)

KRISKOMMUNIKATION

Vid extraordinära händelser eller svåra påfrestningar i fred och under höjd beredskap svarar kommunens krisledningsgrupp för ledning och samordning av kommunens kommunikation. Intern och extern kommunikation ska vara lättbegriplig, upprepas och lämnas regelbundet från informationsfunktionen som är knuten till krisledningsgruppen. Informationen samordnas mellan kommunen och samverkande myndigheter som exempelvis polis, sjukvård, länsstyrelse och/eller försvarsmakt. Informationen ska prioriteras och lämnas utan dröjsmål samt regelbundet.

För att lättare kunna ge öppen, ärlig och aktuell information vid händelse av krissituation bör varje förvaltning/verksamhet i förväg ha reglerat hur informationshantering ska ske vid händelse av krissituation.

Läs mer om Gislaveds kommuns kriskommunikation i "Informationsplan för Gislaveds kommun vid extraordinära händelser, stora olyckor och andra kriser" (antagen av kommunstyrelsen 2009-04-07 § 64).

SOCIALA MEDIER

Sociala medier är en kommunikationskanal där frågor, åsikter och information kan få mycket stor och mycket snabb spridning. Användandet av sociala medier i Gislaveds kommun ska ses som en kanal för kommunikation. Det främsta syftet med att använda sociala medier är att skapa en dialog med våra målgrupper.

Det finns speciella riktlinjer för hur våra verksamheter ska förhålla sig till sociala medier i dokumentet "Riktlinjer och regler kring sociala medier för Gislaveds kommun" (antagna av kommunstyrelsen 2011-12-13). I dessa riktlinjer finns även en aktivitetsplan som är obligatorisk att fylla i och få godkänd innan verksamheten skapar ett konto i sociala medier.

MEDBORGARDIALOG

En prioriterad och viktig del av kommunens kommunikationsarbete är arbetet med medborgardialog. I Gislaveds kommun anser förtroendevalda och tjänstemän att kommuninvånarnas och brukarnas idéer och synpunkter är en ovärderlig tillgång för att utveckla den framtida kommunen. Därför är medborgardialog ett systematiskt arbetsätt för att förbättra och utveckla kommunikationen mellan förtroendevalda/tjänstemän och kommuninvånare/brukare.

Läs mer om kommunens arbete med medborgardialog i "En handbok för medborgardialog i Gislaveds kommun" (antagen av kommunstyrelsen 16 april 2013 och principerna av kommunfullmäktige 23 maj 2013).



KOMMUNIKATIONSANSVAR & BEFOGENHETER

KOMMUNSTYRELSEN

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för Gislaveds kommuns kommunikationsarbete. Kommunstyrelsen beslutar om riktlinjer och strategier för kommunikationsarbetet och ansvarar ytterst för den förvaltningsövergripande kommunikationen.

INFORMATIONSFUNKTIONEN

Informationsfunktionen är en del av kansli- och informationsenheten inom kommunstyrelseförvaltningen som ansvarar för att samordna, tillhandahålla och löpande utveckla gemensamt informationsmaterial och gemensamma kommunikationskanaler.

Informationsfunktionen fungerar som ett konsultativt stöd i kommunikationsfrågor och ska vara en drivande aktör i förhållande till förvaltningarna i frågor och ärenden som rör kommunikation.

Grafisk formgivning och layout av informationsmaterial ska produceras eller godkännas av kommunens grafiska formgivare, som är placerad på informationsfunktionen. Enklare formgivning och layout får även tas fram av medarbetare med kompetens inom området, men hänsyn ska alltid tas till kommunens grafiska profil.

Informationsfunktionen ska också vid behov vara delaktig i kommunikationsarbetet vid extraordinära händelser.

NÄMND/FÖRVALTNING

Respektive nämnd/förvaltning svarar för den förvaltningsspecifika kommunikationen, internt och externt. Förvaltningschefen är ytterst ansvarig för förvaltningens kommunikation. Medarbetare inom förvaltningen som har verksamhetsansvar har också kommunikationsansvar.

Varje förvaltning ska ha en verksamhetsinformatör, tillika kontaktperson gentemot informationsfunktionen, som på förvaltningschefens uppdrag bevakar och samordnar förvaltningens kommunikationsfrågor. Kontaktpersonen ska kunna ta fram förvaltningsspecifik information då övergripande informationsinsatser ska göras t ex vid arbetet med kommunbroschyr, webbplats och intranät samt vid uppdatering av redan befintliga kanaler. Beroende på respektive verksamhetsart och omfattning får detta arbete organiseras på annat sätt och på flera personer så länge andemeningen uppfylls.

Förvaltningarna ska i samband med budgetarbetet tänka igenom vilka kommunikationsinsatser som kan behövas och vilka resurser, personella och ekonomiska, som kommer att krävas.

VARJE CHEF

Varje chef har kommunikationsansvar gentemot sina direkt underställda medarbetare. Varje medarbetare har rätt att få tillgång till den information som behövs för att kunna sköta sitt arbete.

VARJE MEDARBETARE

Varje medarbetare har kommunikationsansvar gentemot sin närmaste chef. Varje medarbetare har skyldighet att själv söka och ge information.

SAMRÅD

Samråd ska ske med informationsfunktionen vid planering av större informations- och marknadsföringsaktiviteter.