



KP

Kommunikations- policy

Fastställd av kommunfullmäktige
13 september 2012

Knivsta 
kommun

Inledning

Allting som Knivsta kommun gör – eller inte gör – kommunicerar, det vill säga berättar något om oss som organisation. Syftet med kommunikationspolicyn är att beskriva Knivsta kommuns övergripande regelverk och förhållningssätt i kommunikationsfrågor. Den lägger en grund för det strategiska i kommunikationsarbetet, men också för den dagliga kommunikationen med kommuninvånare, företagare, besökare, medarbetare och andra intressenter. De kommunala bolagen är en del av Knivsta kommun och omfattas därmed av kommunikationspolicyn.

Definition

Kommunens kommunikation omfattar allt utbyte av information och åsikter som sker genom kommunens informationskanaler, eller som har kommunen som part eller avsändare. Som exempel på former för kommunikation kan nämnas telefonsamtal, informationsmöten, presentationer vid möten eller mässor, e-post, vanlig post, innehåll på kommunens webbplatser och kanaler i sociala medier, annonser, pressmeddelanden, broschyrer, uttalanden i tjänsten, medborgardialog, synpunkts- och klagomålshantering.

Information – en förutsättning för en fungerande demokrati

Information och kommunikation rörande den kommunala verksamheten är en av grundstenarna i den lokala demokratin. Kvalificerad och kontinuerlig information skapar goda förutsättningar för ett allsidigt och levande åsiktsutbyte före beslut, och ger goda möjligheter till insyn, delaktighet, förståelse och påverkan.

Information en grund för kommunikation

Genom information skapas förutsättningar för kommunikation. Kommunikation är inte bara tvåvägsutbyte av information. Kommunikation är engagemang och närvaro. Kommunikation är konsten att lyssna och tänka sig in i andra människors situation. Kommunen ska i alla aktiviteter som syftar till att skapa kommunikation utgå från mottagarnas situation, kunskaper och attityder. Funktionsnedsättning eller etnisk bakgrund ska inte vara ett hinder för människor att ta del av kommunens information.

Principer

- Kommunens kommunikation ska kännetecknas av *tillgänglighet, öppenhet och saklighet*.
- Informationen ska vara *aktuell, korrekt och tydlig*.
- Informationen ska utformas så att mottagaren kan ta till sig budskapet.
- Kommunens grafiska profil ska följas så att mottagaren vet att informationen kommer från Knivsta kommun. När kommunens bolag kommunicerar ska det tydligt framgå att de är en del av Knivsta kommun.



Kommunikations- policy

Förhållningssätt

Den som kommunicerar på kommunens vägnar ska göra det på ett sådant sätt att kommunens trovärdighet upprätthålls och stärks. Detta gäller trovärdigheten för såväl den egna verksamheten som kommunen som helhet.

Det innebär att

- en proaktiv framförhållning präglar ledningens och medarbetarnas kommunikation, såväl externt som internt
- ett respektfullt och hövligt uppträdande kännetecknar alla kontakter, såväl internt som med omvärlden
- brev, e-post och telefonmeddelanden besvaras skyndsamt, vilket i allmänhet innebär inom tre dagar
- in- och utgående handlingar registreras
- informationsmaterial från kommunen följer det grafiska profilprogrammet och är tydligt märkt med kommunens logotyp samt med relevant information om avsändaren
- massmediernas arbete med att spegla och granska kommunen och dess verksamheter underlättas
- kommunikation med grupper och personer som genom till exempel funktionsnedsättning eller språksvårigheter har svårt att framföra synpunkter eller hämta information på vanligt sätt underlättas.

Informationsansvar följer ansvaret för verksamheten

Enligt kommunallagen ansvarar varje nämnd under fullmäktige för verksamheten inom sitt område. På motsvarande sätt svarar styrelserna i kommunens bolag för respektive bolags verksamhet. Ansvar för informationen följer med ansvaret för verksamheten.

Information en strategisk fråga

Inom Knivsta kommun är information en prioriterad uppgift, vilket innebär att såväl anställda som politiker alltid ska beakta informationsaspekten i sitt arbete. Informationens roll ska tydliggöras och integreras i den årliga verksamhetsplaneringen och finnas med i budget.

Information internt

Medarbetarna i Knivsta kommun har en viktig roll som kunskapsbärare, marknadsförare och som kommunens ansikte utåt. En välinformerad medarbetare har lättare att känna delaktighet, motivation och ansvar.

Chefer och arbetsledare har ett särskilt stort ansvar att förse medarbetare med relevant och aktuell information och att skapa goda förutsättningar för kommunikation inom verksamheten. Internkommunikationen ska medvetandegöra kommunens medarbetare om kommunens och den egna verksamhetens mål och resultat samt bidra till att skapa en öppen och serviceinriktad attityd.

Alla medarbetare har ett personligt ansvar för att hålla sig informerade och att informera andra om allt som är av betydelse för de egna arbetsuppgifterna och det egna verksamhetsområdet.

Information och massmedias roll

Massmedierna spelar en viktig roll i den kommunala demokratin. Medierna är förmedlare av information, opinionsbildare och inte minst kritiska granskare av den kommunala verksamheten. Kontakterna med massmedia ska präglas av öppenhet, respekt, förståelse och serviceanda. Det är viktigt att massmedia snabbt kan komma i kontakt med den medarbetare som har ansvar och kompetens i sakfrågan.

Yttrandefriheten ger alla rätt att ge upplysningar samt uttrycka tankar, åsikter och känslor. Alla är dock inte skyldiga att prata med media. Väljer man att avstå ska man verka för att journalisten istället får kontakt med ansvarig chef snarast möjligt.

Meddelarfriheten ger anställda i kommunen en lagstadgad rätt att kontakta massmedia. Efterforskningar om vem som lämnat informationen får inte förekomma.

Information – politikerna och förvaltningen/bolagen har olika roller

Det är politikernas uppgift att formulera åsikter och driva opinion i olika frågor. Politiker som valda företrädare för medborgarna bestämmer verksamhetsinriktning och fattar beslut.

Kommunens information ska kännetecknas av ett aktivt och öppet förhållnings-sätt inför, efter och i samband med genomförandet av beslut. Informationsverksamheten ska också skapa förutsättningar för dialog kring idéförankrade frågor.

Partipolitisk information och kommunikation hanteras av partiernas egna organisationer.

Information och dess rättsliga grunder

Alla svenska myndigheter – däribland kommuner – är enligt lag skyldiga att informera om sin verksamhet och ge möjlighet till både insyn och påverkan.

Offentlighetsprincipen medför att kommunen så snart som möjligt ska låta den som så begär ta del av innehållet i allmänna handlingar som är offentliga.

Förvaltningslagen ställer krav på kommunen att lämna upplysningar, vägledning och annan hjälp till enskilda samt att vara tillgänglig för allmänheten i största möjliga utsträckning.

Språklagen slår fast att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt.

Personuppgiftslagen och sekretesslagen är andra lagar som reglerar kommuners kommunikationsarbete.