

Riktlinjer för kommunikation



**ESLÖVS
KOMMUN**

Eslövs kommun 2011

Godkänd av kommunstyrelsen 20110301
Reviderad 20130423
Producerad av Eslövs kommun, informationsavdelningen

Innehåll

Inledning	5
Grundläggande riktlinjer	6–8
Kommunikationens kännetecken	9
Intern kommunikation	10–11
Extern kommunikation	12–14
Riktlinjer för Eslövs kommuns hemsida	16
Riktlinjer för kriskommunikation	17
Riktlinjer för sociala medier	18–19

Inledning

Kommunikation är en viktig del i vårt dagliga arbete, både i relationen med medarbetare och med andra, som i olika sammanhang kommer i kontakt med Eslövs kommun. Information och kommunikation är viktiga verktyg i arbetet med att skapa gemensamma värden och ett gemensamt synsätt på den service vi ska erbjuda våra kommuninvånare. Det är allas ansvar att kommunikation är en del i den långsiktiga planeringen av verksamheten, likaväl som i det dagliga arbetet.

”Riktlinjer för kommunikation” är vår gemensamma syn på informations- och kommunikationsfrågor och innehåller de övergripande riktlinjer som vi ska följa i vårt dagliga arbete. Riktlinjerna uttrycker hur vi vill att kommunikationen ska fungera, tydliggör vad som ska präglade Eslövs kommuns kommunikation externt och internt samt vilka vi ska kommunicera med, när och hur.

Information och dialog ger bättre service. Det är genom att prata, diskutera och utbyta idéer och tankar med varandra och med våra kommuninvånare som vi kan utveckla vår verksamhet.

En bra och aktiv kommunikation är också en förutsättning för att utveckla de demokratiska värdena och den demokratiska processen. I ett samhälle som ständigt förändras ställs höga krav på vår förmåga att kommunicera och skapa en god dialog.

Intentionerna i ”Riktlinjer för kommunikation” ska omsättas inom förvaltningar och på enskilda arbetsplatser till konkreta planer och aktiviteter. Det är först när riktlinjerna omsätts i handling i det dagliga arbetet som de får sitt verkliga värde.

Har du tankar och frågor kring hur riktlinjer för kommunikation ska tillämpas i din verksamhet, hör då gärna av dig till din närmaste chef eller till informationsavdelningen.

Grundläggande riktlinjer

Kommuninvånarnas behov av service är den grund som Eslövs kommuns verksamhet utgår ifrån. För att erbjuda denna service på bästa möjliga sätt och med högsta effektivitet ska våra resurser användas flexibelt och gränsöverskridande.

Genom att se till att vår verksamhet präglas av ständig förbättring ska vi också se till att vara ett föredöme när det gäller service, men även när det gäller arbetsorganisation och arbetsmiljö samt när det gäller att förebygga sjukdom och ohälsa.

Bemötande

Som medarbetare i Eslövs kommun ska mötet med kommuninvånare och våra övriga målgrupper karakteriseras av respekt och värdighet, omtanke och medmänsklighet.

Mål

När det gäller att nå våra mål att ge kommuninvånarna service av hög kvalitet och att skapa en bra arbetsmiljö måste varje verksamhet ha tydliga mål, som kan mätas och utvärderas.

Kommunikation

För att nå målen behöver vi också en väl fungerande kommunikation internt och externt. Vår kommunikation grundar sig därför på ett antal gemensamma principer:

Kommunikation ska vara en naturlig del i verksamheten. Rätt använd är kommunikation ett effektivt styrmedel som hjälper verksamheten att nå uppsatta mål. Ett mål eller ett beslut som inte kommuniceras kan i regel inte heller realiseras.

Genom att låta kommunikationen bli en aktiv del av vår vardag kommer den att stödja Eslövs kommuns vision, mål och beslut. Det förutsätter att kommunikationen är planlagd och integrerad i det dagliga arbetet.

Verksamheter

Invånare i Eslövs kommun har en självklar rättighet är att få tillgång till och vägledning om Eslövs kommuns planer och beslut och hur invånarna påverkas av dessa. Som anställd i Eslövs kommun har du den självklara uppgiften att besvara frågor och ge en allsidig information om vår verksamhet.

Grundläggande riktlinjer

Delaktighet

För att uppnå de goda och utvecklade relationer vi vill ha måste vi låta kommuninvånarna vara delaktiga i Eslövs kommuns utveckling. Det betyder att vi är öppna för idéer, kritik och frågor och använder de synpunkter vi får in på ett konstruktivt sätt.

Politiker och tjänstemän får genom en öppen dialog möjlighet att fatta beslut som är väl underbyggda och förankrade.

Intern information

Vi strävar efter att, så långt det är möjligt, lämna information till våra medarbetare om viktiga beslut och förändringar som rör den egna verksamheten innan den når allmänheten. Då kan anställda lämna enhetlig och riktig information till kommuninvånarna, en viktig uppgift i en serviceorganisation.

Ansvar

Alla har ansvar för att skapa god kommunikation och dialog. Alla medarbetare är dessutom skyldiga att själva söka information och kunskap för att på bästa möjliga sätt utföra sitt arbete.

Kommundirektören och förvaltningscheferna har det yttersta ansvaret för att information och kommunikation fungerar. Alla chefer har ansvar för att kommunikationen fungerar på närmast lägre nivå. Kraven är en verklig dialog mellan ledning och medarbetare, mellan medarbetare och mellan enheter.

Informationsavdelningen har ansvaret att tillsammans med förvaltningsinformatorerna initiera, driva och följa upp den interna och externa kommunikationen samt stödja chefer och medarbetare i deras kommunikationsarbete.

Adekvat information

Vi ska se till att rätt person får rätt information på rätt sätt och vid rätt tillfälle. Information och kommunikation ska därför anpassas till olika individers och målgruppers behov, kunskaper och förutsättningar.

Grundläggande riktlinjer

Envägskommunikation

Allt behöver inte diskuteras. Det finns tillfällen då envägskommunikation är ett både snabbare och effektivare alternativ. Det är när informationen är enkel, entydig och inte innehåller några tolkningsmöjligheter. Fakta och nyheter passar för envägskommunikation. Välj den kanal som är bäst lämpad för syftet.

Muntligt och skriftligt

Vi använder både muntlig och skriftlig kommunikation som strategiska verktyg för att stödja och effektivisera vår verksamhet och nå uppsatta mål.

Internet, intranät och e-post

Internet, intranät och e-post ger möjlighet till snabb och samtidig kommunikation och gör en stor mängd information tillgänglig för både medarbetare och allmänhet.

Massmedia

Tidningar, nyhetsbrev och andra skriftliga informationskanaler är mer lämpade för längre, mer komplicerade texter och när mottagaren inte har tillgång till elektronisk kommunikation.

Avsändare

Det ska alltid tydligt framgå vem som är avsändare när Eslövs kommun kommunicerar. Det ska också tydligt framgå var invånare och medarbetare kan få ytterligare upplysningar, ställa frågor eller framföra synpunkter.

Kommunikationens kännetecken

För att leva upp till de grundläggande principerna för kommunikation måste den vara öppen, tydlig, intressant och planerad, i både med- och motgång.

Tillgänglig

Det ska vara lätt att komma i kontakt med oss som arbetar i kommunen och få den information och de handlingar som är offentliga.

Ärlig

Vi ska säga som det är och inte enbart lyfta fram fakta som kan upplevas som positiva för verksamheten.

Trovärdig

Det vi säger ska vara sant. Vi ska uppfattas som tillförlitliga.

Tydlig

Vi ska uttrycka oss enkelt och begripligt. Informationen ska vara väl strukturerad och väl formulerad för att ge svar och inte skapa nya frågor.

Relevant

Vi anpassar kommunikation och innehåll till mottagarens behov, kunskap och förutsättningar.

Offensiv

Vi ska ta initiativ i vår kommunikation och vara aktiva i vårt agerande. Det minskar riskerna för ryktsespridning.

Aktuell

Vi ska agera så snabbt som möjligt och se till att alla får de nyheter och uppdateringar som behövs för bästa service.

Inspirerande

Det material vi producerar ska vara tilltalande till innehåll och form.

Genomtänkt

All kommunikation ska ha ett klart syfte om vad som ska kommuniceras till vem, när, var och hur.

Åtkomlig

Vi ska se till att det finns olika sätt för mottagarna att få och hämta information. Det ska vara lätt att söka och få svar på sina frågor.

Anpassad

Vi ska anpassa vår information och kommunikation efter mottagarens förmåga att ta till sig, förstå och agera.

Intern kommunikation

Välinformerade, kunniga och motiverade medarbetare är Eslövs kommuns viktigaste tillgång för en bra kommunikation med invånare och övriga omvärlden.

En väl fungerande intern kommunikation har hög prioritet i Eslövs kommun. Ytterst syftar den interna kommunikationen till att göra kommunen till en effektiv arbetsplats.

Syftet

Syftet med den interna kommunikationen är att vara ett medel för

- att nå uppsatta mål.
- att alla medarbetare ska ha insikt och kunskap om vår verksamhet, utveckling och resultat.
- att alla medarbetare ska känna delaktighet och ansvar samt förstå sin egen roll och betydelse i den totala verksamheten.
- att skapa en öppen och serviceinriktad attityd.

Medarbetare ska

- informeras om kommunens och den egna enhetens mål, strategi, organisation, ekonomi, roll i samhället och framtida utvecklingsplaner.
- informeras om politisk organisation.
- snabbt informeras om viktiga beslut.
- så långt det är möjligt informeras före eller samtidigt som allmänheten.
- ansvara för att söka och ta del av information som är en förutsättning för att kunna utföra arbetet.

Kommunal demokrati

En väl fungerande kommunal demokrati bygger på att såväl invånare som medarbetare känner till de politiska beslut som fattas.

För att besluten ska kunna genomföras krävs att medarbetarna i god tid känner till bakgrunden till och innebörden i besluten.

Intern kommunikation

Bilden av Eslöv

Intern kommunikation är en förutsättning för att bygga och utveckla bilden av Eslövs kommun. Våra övergripande mål ska genomsyra alla verksamheter och omfatta alla medarbetare. Först då kan varje medarbetare fungera som god ambassadör och förmedla:

- en tydlig och förtroendeingivande bild av kommunen och våra tjänster.
- en bild av Eslövs kommun som attraktiv arbetsgivare.
- en bild av Eslövs kommun som en attraktiv plats för boende, företagande och besök.

Kanaler

Kanalerna och kontaktytorna för intern kommunikation är:

- Arbetsplatsträffar
- Intranätet
- Andra kanaler

Arbetsplatsträffar

Arbetsplatsträffar är den främsta kanalen för intern kommunikation med de anställda. Muntlig information och dialog är en förutsättning för en bra kommunikation mellan arbetsgivare och medarbetare.

Intranätet

Den gemensamma kontaktytan för kommunens anställda ska vara intranätet. Det ska bidra till ökad kunskap och överblick över kommunens verksamheter samt underlätta samarbete och kunskapsutbyte mellan medarbetare i olika förvaltningar.

Andra kanaler

Andra kanaler, som nyhetsbrev eller informationsblad, kan också behöva användas för särskilda målgrupper eller i samband med stora projekt.

Extern kommunikation

Eslövs kommun ska vara en öppen, ärlig och trovärdig serviceorganisation. Alla som vänder sig till oss ska behandlas med respekt och få ett positivt bemötande.

Den externa kommunikationen ska vara ett medel för

- att skapa och öka trovärdigheten och förståelsen för kommunens agerande, förändringsarbete och fattade beslut.
- att stödja den demokratiska debatten genom att ge korrekt information om kommunala förslag och beslut så att Eslövsborna kan bilda sig en uppfattning om verksamheten och kunna reagera i olika frågor.
- att medverka till insyn och ökad demokrati genom att informera medborgarna om hur de kan delta och påverka innan beslut fattas.
- att informera medborgarna om rättigheter och skyldigheter.
- att invånarna ska veta vart de ska vända sig i olika frågor och känna till vilken service kommunen erbjuder.

Målgrupper

- Invånare i Eslövs kommun
- Presumptiva invånare i kommunen
- Näringslivet
- Massmedia
- Turister och besökare
- Organisationer och föreningar
- Kommuner och landsting
- Statliga myndigheter
- Personer från andra kommuner

Kanaler

- Personlig kontakt mellan förtroende valda, medarbetare och Eslövsbor
- Eslövs kommuns hemsida www.eslov.se
- Medborgarcentrum i Stadshuset
- Informationsmaterial och annonser
- Presskonferenser och pressinformation
- Offentliga möten
- Sociala medier

Extern kommunikation

Grafisk profil

I Eslöv ska det alltid tydligt och klart framgå när kommunen står bakom en verksamhet/trycksak. Kommunala verksamheter, projekt och initiativ får inte presenteras utan Eslövs kommuns logotyp vare sig i korrespondens, annonser eller trycksaker.

Undantag gäller för e-post där logotypen tas med endast i särskilda fall. Kommunens information till hushåll ska inte kunna förväxlas med reklamutskick.

Eslövs kommuns grafiska profil ska följas. Enskilda verksamheter får inte profilera sig grafiskt så att den kommunala avsändaren blir otydlig.

Internet

Kommunens webbplats, www.eslov.se, ska innehålla aktuell information om viktiga beslut och större förändringar inom alla kommunala verksamheter. Informationsavdelningen ansvarar för information på hemsidans förstasida. Se i övrigt riktlinjer för hemsidan – sidan 16.

Kommunens webbplats ska också ge invånare, besökare och företagare en överblick över kommunens utbud av service och tjänster. Genom att ha uppdaterad information underlättar vi för medarbetare att sprida korrekt information till de personer som inte har tillgång till Internet.

Förvaltningar som så önskar har möjlighet att informera om sin verksamhet genom sociala medier. De förvaltningar som väljer detta har själva ansvaret för att informationen är korrekt och följer riktlinjerna för kommunikation. Se i övrigt riktlinjer för sociala medier – sidor 18–19.

Informationen på kommunens hemsida ska vara anpassad för funktionshindrade.

Extern kommunikation

Telefon och post

Vi som arbetar i Eslövs kommun ska vara tillgängliga för medborgarna, oavsett om kontakten sker vid ett personligt besök eller per telefon. Medborgarna ska uppleva att de får snabba och korrekta svar på sina frågor.

Kontaktinformation

Kontaktinformation ska finnas i telefonkatalogen och på hemsidan. Telefonnummer till anställda ska vara lätta att nå. Det bör gå högst fyra signaler innan vi svarar. Vi presenterar oss alltid med Eslövs kommun och/eller enhet/arbetsplats och namn. Om vi är frånvarande är det viktigt att i förväg knappa in när vi kommer tillbaka eller använda röstbrevlåda.

E-post och e-tjänster

E-post och e-tjänster är ett snabbt sätt att kommunicera och ska därför besvaras snabbt. Om en förfrågan inte kan besvaras inom 24 timmar ska en bekräftelse skickas med information om att förfrågan tagits emot, vem som behandlar ärendet och när avsändaren kan förvänta sig ett svar.

Avsändare

I all korrespondens finns en tydlig avsändare i form av kommunens logotyp, namn, telefonnummer och e-postadress. Ett undantag gäller för e-post, där kommunens logotyp tas med i undantagsfall och aldrig i interna meddelanden.

Extern kommunikation

Massmedia

Massmedia spelar en viktig roll i den kommunala demokratin. De är förmedlare av information, opinionsbildare och inte minst kritiska granskare av den kommunala verksamheten. God service till massmedia kräver att kommunens medarbetare agerar med öppenhet, snabbhet och tillgänglighet. Goda mediekontakter ska bidra till ökade kunskaper om Eslövs kommun och dess verksamhet.

Kommundirektören, förvaltningscheferna och verksamhetsansvariga har ett särskilt ansvar att företräda sin verksamhet gentemot massmedia. Den som inte själv kan svara ska hänvisa till den person i verksamheten som är ansvarig för den aktuella frågan eller be att få återkomma med korrekta uppgifter.

Förvaltningarna har ansvaret för medieinformation efter sammanträden eller vid större förändringar inom den egna verksamheten. Informationsavdelningen kan på begäran bistå förvaltningarna med att organisera presskonferenser, skriva pressinformation och ge råd om hur information ska spridas på bästa sätt.

Krisinformation

Eslövs kommun har en särskild planering för information i samband med allvarliga händelser eller kriser. Se i övrigt riktlinjer för kriskommunikation – sidan 17.

Riktlinjer för Eslövs kommuns hemsida

Kommunens hemsida ska utgå från medborgarnas behov av information och tjänster. Tillgängligheten är en viktig del i kommunens medborgarfokus.

Målgrupp

Den viktigaste målgruppen är medborgarna i Eslövs kommun. Samtidigt är hemsidan en viktig del i att stärka varumärket Eslöv.

Tillgänglighet

Det ska vara lätt att hitta informationen på hemsidan. Hemsidan ska så långt det är möjligt vara tillgänglig för funktionshindrade.

Ansvar

Informationsavdelningen har ansvaret för förstasidans layout och innehåll. Informationsavdelningen fungerar också som expert och rådgivare för de som publicerar material på hemsidan och kan bistå med textkontroll, layoutförslag och webbt teknik. Informationsavdelningen har ansvaret för text och bilder på förstasidan. Avdelningen bevakar kommunfullmäktiges sammanträden och deltar i presskonferenser efter nämndsmöten för att ge snabb information om viktiga beslut.

Förvaltningarna har ett ansvar att informera informationsavdelningen om händelser och verksamhet som har stort allmänintresse och bistår vid behov med faktaunderlag. Förvaltningarna har ansvaret för att information om den egna verksamheten publiceras på underliggande sidor. De har ansvaret för att inaktuella uppgifter omedelbart avpubliceras.

Riktlinjer

Riktlinjer för kommunikation angående språk, publicering, grafisk profil och layout ska följas vid all publicering på hemsidan.

Publicering

Relevant lagstiftning och Spelregler för press, radio och TV ska följas vid all publicering på hemsidan.

Riktlinjer för kriskommunikation

Kommunikationsplan

1. Genom besök på olycksplats eller på annat sätt snabbt informera sig om aktuell händelse.
2. Identifiera händelsens externa målgrupper och deras olika förutsättningar.
3. Identifiera händelsens interna målgrupper.
4. Identifiera de mest effektiva kanalerna för olika kommunikationsinsatser för respektive målgrupp.
5. Skapa kommunikationsstrategi för kort och lång sikt.
6. Bistå den person som utses till pressansvarig med råd samt information om vilka frågor media kommer att ta upp.
7. Löpande analysera och följa upp att olika gruppers behov av information tillgodoses via lämpliga medier.

Upplysningscentral för allmänheten

Tidigt ge Medborgarcentrum en lägesbild så att anställda där kan besvara frågor från personer som ringer, kommer på besök eller skickar e-post. Fortlöpande uppdatera informationen till Medborgarcentrum.

Webb

1. Skriva, redigera och publicera information på Eslövs kommuns hemsida.
2. Skriva, redigera och publicera information på Ekis.

Media

1. Skapa och distribuera pressinformation.
2. Ansvara för framtagandet av medie-strategier inklusive tänkbara frågor från journalister. Bistå medieansvariga.
3. Vara sluss in i organisationen för journalister men också svara på enklare frågor av praktiskt art, till exempel faktauppgifter.
4. Boka tid för enskilda intervjuer.
5. Föreslå, arrangera och samordna presskonferenser.
6. Organisera och vara på plats i eventuellt presscentrum.
7. Möta journalisterna på skadeplats i mån av resurser.

Omvärldsanalys

Bevaka hur händelsen beskrivs i media och av andra aktörer. Bevakningen omfattar inte minst felaktig information och rykten.

Vid behov dementera felaktiga uppgifter i media och komplettera informationen för att bromsa ryktesspridning.

Planera för kommunikation i händelse av kris genom att upprätta och uppdatera telefonlistor om Viktigt meddelande (Radio Malmöhus och Radio Kristianstad), telefonlistor för mediakontakter, e-postgrupper för media med mera.

Riktlinjer för sociala medier

Riktlinjerna gäller medier där möjlighet att kommunicera finns. Sociala medier betecknar aktiviteter som kombinerar teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll, till exempel chatt-funktioner, bloggar och diskussionsforum.

En målsättning är att kommunen genom de sociala medierna ska få en öppen dialog med medborgarna. Ett viktigt ledord är delaktighet, en önskan att medborgarna genom sociala medier ska känna ökad delaktighet i det som händer i den kommunala verksamheten. En målsättning är också att nå samt få synpunkter från nya grupper medborgare. Kommunens medverkan i sociala medier ska vara personlig, trevlig och nära.

- Informationsavdelningen har ett samordnande ansvar för kommunens sociala medier. Övergripande riktlinjer för kommunikation ska följas.
- De sociala medier varje förvaltning väljer att medverka i ska samtliga kunna nås via kommunens egen webbplats. Det ska finnas en kedja, länkar, till alla sociala medier kommunen har så att det enkelt går att nå andra sidor.

- Den grafiska profilen ska följas. Sidan eller sidorna ska utformas så att det tydligt framgår vem som står bakom. Kommunens logotyp ska vara synlig på sidan.
- Språket är viktigt, tonen kan vara personlig men inte privat. Debatten ska vara saklig. Personangrepp accepteras inte.
- Gällande svenska lagar ska följas, exempelvis offentlighets- och sekretesslagen, lag om ansvar för elektroniska anslagstavlor och arkivlagen.
- Besökare ska uppmanas att rapportera kränkande innehåll.
- Om förtroendevalda i kommunen vill länka från kommunens webbplats till sin privata blogg eller sitt partis webbplats går detta bra.

Riktlinjer för sociala medier

Förvaltningens ansvar

Varje förvaltning har ansvar för sin kommunikation via sociala medier. Förvaltningen ansvarar för att:

- besluta om sociala medier ska användas och hur de ska användas. En ansvarig administratör för medverkan i sociala medier ska utses.
- tillse att ansvarig administratör har den utbildning som krävs, till exempel när det gäller lagstiftningen.
- definiera syfte, mål och målgrupp för medverkan i sociala medier. Besluta om en avpublicering.
- på www.eslov.se upprätta samt underhålla förteckning över de sociala medier som förvaltningen är aktiv på och som går att nå via www.eslov.se.
- tillse att sociala medier ofta uppdateras och därmed är intressanta.
- tillse att gällande svenska lagar följs vid användandet av sociala medier. Tillse att olämpliga kommentarer tas bort.
- utse vem/vilka som får representera förvaltningen inom sociala medier samt tillse att daglig bevakning sker.
- fatta beslut om uppföljning och dokumentation.
- hålla förteckning över aktuella sociala medier, ansvariga personer, användar-

namn och lösenord samt avsluta konto som inte längre används.

- upprätta gallringsbeslut för sociala medier, till exempel att information och kommentarer i sociala medier fortlöpande får gallras.

Användarens ansvar

Den som använder sociala medier i tjänsten ska göra detta på uppdrag av sin chef. Användaren ansvarar för att:

- hantera mediet enligt dessa riktlinjer samt enligt uppdraget från chefen.
- vid behov svara på synpunkt/kommentar, hantera ärenden samt diarieföra.
- förvara användarnamn och lösenord på ett betryggande sätt.
- återlämna användarnamn och lösenord då förutsättningar för fortsatt uppdrag förändras eller upphör.
- anställda som använder sociala medier i det privata får skriva om kommunens verksamhet. Yttrandefrihet och meddelandefrihet gäller även här.
- en inkommen handling via ett privat konto, till exempel en synpunkt eller fråga, ska överlämnas till myndigheten och diarieföras som om det vore en allmän handling inkommen till kommunen.



Adress Eslövs kommun, 241 80 Eslöv *Telefon* 0413-620 00
E-post kommunen@eslov.se *Webb* www.eslov.se