

Kommunikationspolicy

Ledord
Kommunikationsansvar
Extern kommunikation
Intern kommunikation
Massmediakontakter
Kriskommunikation
Vad säger lagen?



Mölnåls stad

Innehåll

Ledord	4
Kommunikationsansvar	5
Extern kommunikation	6
Intern kommunikation	8
Massmediakontakter	9
Kriskommunikation	10
Vad säger lagen?	11

Kommunikation på mottagarens villkor

Varje gång du vill nå ut med ett budskap, oavsett vad det är, är det mottagaren som har makten. Om han eller hon tappar intresset, tvekar på vad du säger eller tycker att du talar till någon annan, då kommer mottagaren att svika dig och budskapet når inte fram.

När vi lyckas med vår kommunikation och mottagaren förstår vårt budskap stärker vi dialogen, engagemanget och samarbetet, både inåt i vår egen organisation och utåt mot medborgarna.

God kommunikation kommer inte av sig själv. Den skapas av ledning, chefer och medarbetare. Därför har vi alla ett ansvar att se till att kommunikationspolicyn blir till verklighet i det dagliga arbetet – först då blir den ett nyttigt redskap och inte bara ett dokument.

Stadens förvaltningar och bolag ska ha möjlighet att kommunicera utifrån sina egna mål och målgrupper. Men kommunikationen skall samtidigt signalera att det är en organisation – Mölndals stad. Ju mer samstämmiga vi är i vår kommunikation, desto tydligare blir andras bild av oss och desto starkare blir Mölndals stads varumärke.

I kommunikationspolicyn beskriver vi målen för vår information och kommunikation, hur ansvarsfördelningen ser ut i kommunikationsfrågor, genom vilka kanaler staden kommunicerar och hur vi kommunicerar i en kris.

Hur vi kommunicerar är lika viktigt som *vad* vi kommunicerar.

Informationsenheten, augusti 2009

Ledord

Information är budskap och spridningen av dessa (enkelriktad). Kommunikation är dialogen, samtalet, kring informationen (dubbelriktad).

All kommunikation ska vara planerad. Det handlar om att rätt budskap förmedlas till rätt målgrupp, vid rätt tillfälle och genom rätt kanal.

Information och kommunikation från Mölndals stad ska vara:

- ▶ Trovärdig
- ▶ Tillgänglig
- ▶ Tydlig

Trovärdig information och kommunikation är korrekt och aktuell. Mottagaren ska kunna lita på den information som kommer från Mölndals stad. Det är alltid bättre att kontrollera fakta en extra gång än att lämna felaktiga uppgifter. Vi ska säga som det är och inte dölja fakta som kan uppfattas som negativa. Vi är tydliga med vad som är personliga åsikter och organisationens hållning i sakfrågor.

Tillgänglig information är lätt att nå och förstå. Vi ska uttrycka oss enkelt och begripligt. Innehåll, form och budskap ska anpassas till mottagarens behov, kunskaper och förutsättningar. Alla medborgare har rätt till insyn i Mölndals stads verksamhet, med undantag för information som är sekretessbelagd.

Tydlig information och kommunikation är relevant och har en tydlig avsändare. Det ska alltid klart framgå att det är Mölndals stad som är avsändare av informationen.

Kommunikationsansvar

Kommunikation är allas ansvar, men för vissa är ansvaret särskilt uttalat. Informationsansvar följer med verksamhetsansvar. Hur förvaltningen organiserar kommunikationsverksamheten är en strategisk ledningsfråga.

Alla medarbetare har ett personligt ansvar för att hålla sig informerad samt informera andra om det som är av betydelse för de egna arbetsuppgifterna och det egna verksamhetsområdet. Närmaste chef på alla nivåer ska skapa förutsättningar för detta.

Kommunikationsansvariga i stadens förvaltningar ska bidra till att utveckla den interna och externa kommunikationen, kan hjälpa till att ta fram kommunikationsplaner och ansvara för genomförande och uppföljning. De ska fungera som rådgivare i kommunikationsfrågor för verksamheten. Varje förvaltning ska ha minst en kommunikationsansvarig.

Chefer fungerar som företrädare för vårt sätt att kommunicera och har ett särskilt ansvar för att kommunikationspolicyn följs. Kommunikation ingår som en naturlig del i ledaransvaret. Varje chef och ledare har ansvar för att kom-

munikationen fungerar inom och från den egna enheten. I ansvaret ingår att i ett tidigt skede integrera kommunikationsfrågorna vid verksamhetsplanering och planering av resurser. Chefen ska skapa möjligheter till och föra en dialog kring den egna verksamhetens mål, resultat och utveckling.

Informationsenheten har uppdraget att styra, stödja, utveckla och följa upp stadens övergripande information och kommunikation. Informationsenheten ska skapa förutsättningar för att stadens kommunikation är trovärdig, tillgänglig och tydlig och därmed verka för att alla verksamheter uppfattas som delar av en organisation.

Kommunstyrelsen har ansvaret för stadens övergripande information och kommunikation. Varje nämnd ansvarar för att informationen fungerar inom sitt verksamhetsområde. Ansvaret innefattar information till de egna medarbetarna samt till övriga berörda målgrupper såväl internt som externt.

Partipolitisk information hanteras av partiernas egna organisationer.

Extern kommunikation

Extern kommunikation handlar om all typ av kontakt med medborgare, näringsliv, myndigheter, föreningar och övriga organisationer samt massmedia. Det kan gälla allt från personliga möten, telefonsamtal, e-post till mässor, hemsida, trycksaker och annonser.

I den externa kommunikationen ska vi arbeta aktivt med att lyfta fram goda exempel från våra verksamheter. Vi ska profilera staden som en intressant etableringsort för företagare, en bra kommun att leva, bo och arbeta i. Den ska bidra till att skapa en positiv bild av Mölndals stad och stärka ”varumärket Mölndals stad”.

Syfte

Den externa kommunikationen ska:

- ▶ ge god kunskap om staden och våra olika verksamheter.
- ▶ informera om de förändringar och den utveckling som pågår.
- ▶ skapa förutsättningar för medborgarna att föra dialog med staden.
- ▶ informera om hur våra skattepengar används och vilka möjligheter medborgarna har påverka innan beslut fattas.
- ▶ framhålla Mölndals stad som en attraktiv arbetsgivare så att nya medarbetare vill söka sig till staden.

Våra viktigaste kommunikationskanaler:

- ▶ Webbplatsen molndal.se
- ▶ Trycksaker
- ▶ Pressmeddelanden
- ▶ Annonser

molndal.se

Mölndals stads webbplats är huvudkanalen för stadens externa information och kommunikation. Den är lätt att använda och tillgänglig för alla. Information som ges ut i annan form, exempelvis trycksaker och annonser, ska även publiceras på webbplatsen. Då blir vårt arbete effektivt samtidigt som vi håller en hög servicenivå.

Mölndals stads webbplats är en del av vår grafiska profil. Genom att samtliga förvaltningar och enheter ingår i en gemensam struktur med liknande utseende stärks vår profil och ”varumärket Mölndal”. Det är betydelsefullt dels för att webbplatsen blir lättare att använda oberoende av vilken sida man besöker dels för att trovärdigheten ökar när vi har en gemensam avsändare.

Målgrupper

Målgrupperna för all extern information är invånare, företag, föreningar och organisationer i Mölndals stad. Information, kommunikation

och marknadsföring riktar sig även till andra målgrupper som potentiella inflyttare och besökare. Varje förvaltning har sina unika målgrupper att kommunicera med.

Läs mer om molndal.se i våra riktlinjer för webbplatsen.

Intern kommunikation

En väl fungerande intern kommunikation stödjer det dagliga arbetet, bidrar till ett utvecklande arbetsklimat samt skapar delaktighet och engagemang. Det stärker känslan av att ingå i en och samma organisation, Mölndals stad.

Syfte

Den interna kommunikationen ska:

- ▶ bidra till att alla anställda känner ansvar och känner sig delaktiga.
- ▶ stödja verksamhetens mål och det dagliga arbetet.
- ▶ ge förutsättningar för bra beslutsunderlag.
- ▶ bidra till gränsöverskridande kommunikation mellan olika förvaltningar, verksamheter och enheter.
- ▶ skapa ”vi-känsla” och hålla samman organisationen.

Varje anställd ansvarar för att själv söka och ta del av den information som är en förutsättning för att kunna utföra sitt arbete samt aktivt bidra till stadens interna och externa kommunikation.

En viktig uppgift för varje chef är att skapa möjligheter till och föra en dialog kring den egna verksamhetens mål, resultat och utveckling. In-

tranätet, arbetsplatsträffar och samverkansmöten är basen för stadens internkommunikation.

För att nå ut till, och vara begriplig för varje enskild medarbetare måste kommunikationen anpassas till verksamheten och de anställda.

MolNet

Mölndals stads intranät (MolNet) ska vara huvudkanalen för information och kommunikation till stadens anställda. Intranätet ska vara ett effektivt och naturligt arbetsverktyg att använda. För att stadens anställda ska känna delaktighet och kunna hålla sig välinformerade ska intranätet vara tillgängligt för alla. Intranätet förenklar utbytet av information och erfarenheter mellan förvaltningarna och gör tydligt att vi är en och samma organisation. Det stärker vi-känslan.

Målgrupper

Målgrupper för den interna informationen är anställda och förtroendevalda i Mölndals stad.

Läs mer om MolNet i våra riktlinjer för intranätet.

Massmediakontakter

Kontakterna med massmedia ska präglas av största möjliga öppenhet och tillgänglighet. Det är viktigt att massmedia snabbt kan komma i kontakt med medarbetare som har ansvar och kompetens i en sakfråga.

Vi ska bygga en god, långsiktig och professionell relation till massmedia och mediefrågor ska ha en hög prioritet i det dagliga arbetet i både med- och motgång.

Ansvaret för våra kontakter med media

När massmedia tar initiativ

Förfrågningar från massmedia som rör en specifik fråga eller ett visst ärende besvaras av den som äger informationen och kunskapen, det vill säga den som är bäst insatt i frågan.

När vi själva tar initiativ

Kommunen ska i relation till massmedia agera istället för att reagera. Att själv aktivt agera minskar även risken för missförstånd och felaktigheter.

Informationsenheten är ansvarig för centrala pressmeddelanden och presskonferenser som rör Mölndals stad och hjälper även till med att utforma och förmedla pressmeddelanden från stadens förvaltningar och verksamheter.

Verksamheterna kan också få stöd av informationsenheten för att analysera och planera inför en intervju med media.

Massmedia spelar en viktig roll i den kommunala demokratin. Medierna är förmedlare av information, opinionsbildare och inte minst kritisk granskare av den kommunala verksamheten. Deras granskande roll ska vi sträva efter att se som en tillgång istället för ett hot.

I våra kontakter med massmedia ska vi vara noga med att tala om att vi representerar Mölndals stad och samtidigt berätta om vår roll och vilket ansvar vi har i organisationen.

Läs mer om yttrandefrihet och meddelarfrihet under rubriken "Vad säger lagen?" på sidan 11.

Kriskommunikation

Vid en kris ställs stora krav på att snabbt utnyttja och samordna vår interna och externa kommunikation. Bilden av krisen är lika viktig som att hantera själva krisen. Det är viktigt att vi agerar snabbt, kraftfullt och ger trovärdig information om hur staden uppfattar situationen, vilka bedömningar som görs och vilka åtgärder som sätts in.

Vårt informationsansvar vid en kris

Stadens information vid en extraordinär händelse eller olycka skall samordnas så att staden går ut med ett budskap.

Kriskommunikation handlar om att vara förberedd på att oförutsedda händelser kan inträffa och att krisplaner regelbundet övas.

Stadens webbplats (molndal.se) är den primära informationskanalen för både vår interna och externa kommunikation i samband med en kris. Medierna har också en mycket viktig roll vid kriser och därför bör medierelationerna prioriteras extra mycket i en krissituation. Kriser riskerar att snabbt ge upphov till rykten och spridning av felaktig information. Vi måste därför kontinuerligt följa upp vad som sägs, skrivs och visas i olika medier för att förebygga rykten och spekulationer.

Ansvar och roller vid en kris

Beroende på krisens omfattning kan det vara nödvändigt att frångå ordinarie roll- och ansvarsfördelning.

► Vid kriser av begränsad omfattning

viljar ansvaret för hantering av krisen och kris-kommunikationen hos varje förvaltning. Där- emot behövs en kontakt göras med den centrala informationsenheten och övriga som kan tänkas behöva känna till händelsen.

► Vid kriser av större omfattning

har kommunledningskontoret ansvar för sam- ordning av krishantering och kriskommuni- kation. Det gäller i de fall där krisen inte är så omfattande att kommunstyrelsen har övergått i krisledningsnämnd, men där samordning krävs.

► Vid kriser av mycket stor omfattning

aktiverar Mölndals stad sin krisledningsnämnd. Då ingår kommunledningskontorets informa- tionsenhet som en enhet inom krisledningsorgani- sationen med ansvar för kriskommunikationen.

I Mölndals stad har vi en krisledningsplan och en informationsplan för vår centrala kriskom- munikation.

Läs mer på intranätet (MolNet) under rubriken Stöd & Service - Kommunikation.

Vad säger lagen?

De finns olika lagar och principer som beskriver våra skyldigheter att kommunicera, både internt och externt. Lagarna och principerna beskriver också medborgarnas rättighet till insyn i vårt arbete. Alltså är öppenhet och tydlighet i grunden lagstyrda arbetsätt.

Lagar och principer som särskilt berör kommunikationsfrågor är bland annat:

Förvaltningslagen

Enligt serviceskyldigheten i lagen är vi skyldiga att ge allmänheten god kunskap om hur staden styrs och vilka möjligheter som finns att påverka före och efter beslut. Vi ska ge upplysningar, vägledning och råd inom våra respektive verksamhetsområden och vi är också skyldiga att ta emot besök, e-post, brev, fax och telefonsamtal från enskilda. Vi måste ha öppet minst två timmar varje helgfri vardag för att ta emot och lämna ut offentliga handlingar.

Offentlighetsprincipen

Handlingar som kommit in till, eller upprättats av, myndigheten är för det mesta offentliga och vem som helst har rätt att ta del av dem, med undantag för handlingar som faller under sekretesslagen.

Meddelarskyddet

Vi får inte undersöka vem som har lämnat ut information till massmedia.

Offentlighets- och sekretesslagen

Offentlighets- och sekretesslagen anger vilka uppgifter som är sekretessbelagda. Det gäller till exempel sådant som ska skydda enskilda människor inom socialtjänsten. Sekretess innebär att vissa uppgifter, till exempel hälsotillstånd, inte får föras vidare till vem som helst. Den som bryter mot sekretesslagen gör sig skyldig till brott mot tystnadsplikten.

Personuppgiftslagen (PUL)

Syftet med denna lag är att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks genom automatiserad behandling av personuppgifter och skall till exempel hindra att man publicerar känsliga eller kränkande personuppgifter på internet.

Upphovsrättslagen

Skyddar alster av andligt skapande, det vill säga skönlitteratur, journalistiska texter, handböcker, film, musik, konstverk med mera.

Mer information och länkar till lagarna finns på intranätet (MolNet).



Möndals stad

Informationsenheten
Möndals stad, 431 82 Möndal
www.molndal.se