

Vetlanda kommuns kommunikation ska alltid vara

Öppen

Grunden för allt kommunikationsarbete är offentlighetsprincipen. Kommunikationsarbetet ska främja inflytande, delaktighet och dialog. Kommunikation är en självklar del i kommunens dagliga verksamhet och genomsyrar allt kommunen gör, från planering till genomförande. Kommunikationsarbetet är aktivt och offensivt och bygger på egna initiativ och på ett förutseende arbetssätt.

Lättillgänglig, saklig och begriplig

Kommunikationsarbetet bygger på kunskap om kommunen och dess omvärld. Vår kommunikation är relevant, saklig och korrekt och präglas av kunskap om ämnet.

I Vetlanda kommun använder vi klarspråk och anpassar vårt språk och valet av våra kommunikationskanaler till det som passar våra målgrupper. All kommunikation ska ha en tydlig avsändare och följa reglerna för Vetlanda kommuns grafiska profil.

Ibland kan man behöva översätta till andra språk, till lättläst svenska eller anlita tolk.

Ur Förvaltningslagen § 7

(...) Myndigheten skall sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt.

I beslutsunderlag är språket också viktigt. Klarspråk ökar möjligheten för medborgare att förstå och få insyn i vad som tas upp i politiska sammanhang. Det blir också enklare för förtroendevalda att fatta beslut.

Klarspråk är bland annat att:

- *Skriva för läsaren*
- *Veta vad man vill uppnå med texten*
- *Noga planera och strukturera innehållet*
- *Skriva informativa rubriker, sammanfatta det viktigaste*
- *Vara så personlig som sammanhanget tillåter*
- *Använda begripliga ord, förklara svåra med nödvändiga termer*
- *Följa "Myndigheternas skrivregler"*

Källa: Justitiedepartementets klarspråksgrupp

Medborgaren i fokus

Vi som arbetar inom Vetlanda kommun är alla kommunens ansikte utåt. Vi är goda representanter för kommunen.

Vetlanda kommun är en politiskt styrd organisation som finns till för våra medborgare. Vi ska ge våra medborgare möjlighet att vara delaktiga genom öppenhet och insyn. Våra budskap ska vara samstämmiga och tydliga. Kommunikation i god tid före beslut och genomförande ger människor större möjlighet att ha synpunkter, engagera sig och påverka.

Vi kommunicerar med våra medborgare, är lyhörda och tar tillvara på deras synpunkter i utvecklingen av våra verksamheter.

Vår serviceskyldighet är fastställd i Förvaltningslagen.

Ur Förvaltningslagen om myndigheters serviceskyldighet:

§ 4

Varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhet. Frågor från enskilda ska besvaras så snart som möjligt. Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, bör myndigheten hjälpa honom till rätta.

Offentligt i första hand

Offentlighetsprincipen är grunden för det kommunala arbetet och för svensk demokrati och yttrandefrihet. Allt material som är allmän handling och som inte är sekretessbelagt ska vara tillgängligt för vem som helst. När någon vill ta del av en allmän handling är det inte tillåtet att fråga vem personen är och varför de vill ha handlingen. Det enda undantaget är om någon misstänker brott.

Ur Regeringskansliets folder om offentlighetsprincipen:

En kommunal handling kan vara allmän eller inte allmän. De handlingar som inte är allmänna är till exempel tjänstemännens interna arbetsmaterial.

Sekretesslagen anger vilka uppgifter som är sekretessbelagda. Det gäller till exempel sådant som ska skydda enskilda människor inom socialtjänsten.

Ur Tryckfrihetsförordningen om offentlighetsprincipen:

Till främjande av ett fritt meningsutbyte och en allsidig upplysning skall varje svensk medborgare ha rätt att taga del av allmänna handlingar.

Ansvar

Att kommunicera är ett chefsansvar

Kommunikationsansvar ingår i chefsuppdraget. Varje nämnd och förvaltning ansvarar för att medarbetare och medborgare får insyn i och kunskap om verksamheten.

Kommunikationsaspekten ska finnas med som en självklar del i all verksamhet och i det dagliga arbetet. Detta innebär att all arbetsledning i Vetlanda kommun har kommunikationsansvar såväl internt i sin organisation som gentemot våra medborgare.

Medarbetarens eget ansvar

Du som chef har skyldighet att se till att dina medarbetare får tillgång till rätt information i rätt tid. Målsättningen är att ingen medarbetare ska behöva få viktig information om sin arbetsplats via massmedia.

Du som medarbetare har själv ansvar att hålla dig uppdaterad via vårt intranät Vinna, kommunens webbplatser och sociala medier samt att sprida relevant och korrekt information till andra medarbetare.

Intern kommunikation

Informationsflödet i dagens samhälle är otroligt snabbt. Vi ska ständigt sträva efter korrekt information i rätt tid och ha målsättningen att alltid kommunicera med medarbetarna före beslut fattas och massmedia informeras.

Intern kommunikation är grunden för extern kommunikation

När vi känner oss som en del av helheten, när vi är kunniga om kommunen och när vi genom insyn och delaktighet kan påverka vårt arbete, ökar möjligheterna för Vetlanda kommuns verksamheter att nå uppsatta mål. I den interna kommunikationen läggs grunden för den externa kommunikationen. Vi som arbetar inom Vetlanda kommun är alla kommunens ansikte utåt.

Tid till att sätta sig in i sådant som berör ens eget arbete ökar delaktigheten och engagemanget.

Ett bra sätt att undvika ryktesspridning och istället försöka vara först med kommunikationen är att i god tid före beslut fråga sig: Vilka är direkt berörda? Vilka har nytta av att veta det här? När ska vi kommunicera och hur?

Vinna och kommunens webbplatser är våra främsta kanaler

Alla medarbetare har tillgång till vårt intranät, Vinna. Information som endast riktar sig till dig som medarbetare läggs ut på där. Det är vi tillsammans som bidrar till att Vinna innehåller rätt information i rätt tid.

Även kommunens webbplatser och sociala medier är kanaler du som medarbetare behöver för att hålla dig informerad. När målgruppen är både medborgare och medarbetare används webbplatsen och sociala medier för att undvika dubbelarbete.

Utöver Vinna och webbplatserna har intern kommunikation många olika kanaler, till exempel arbetsplatsträffar, e-post och affischer. Sammanhanget och målgruppen avgör vilken kanal man väljer.

Extern kommunikation

Inflytande och delaktighet

Den externa kommunikationens syfte är att stärka demokratin. Kommunikation i god tid, på rätt plats och på ett bra sätt är nödvändigt för att medborgarna ska kunna ha kunskap om, känna delaktighet i, ha insyn i och påverka kommunens verksamheter. Det ökar medborgarnas förtroende för Vetlanda kommun.

Kommunikation med medborgarna är också viktigt för att utveckla verksamheterna. Långt före beslut ska man fråga sig: Vilka berörs av det här, vilka ska vi kommunicera med och när ska vi göra det?

Målgrupper

Huvudmålgruppen för extern kommunikation är medborgarna. Företag, besökare, andra myndigheter och massmedia är andra viktiga målgrupper. Dessutom finns målgrupper utanför Vetlanda, till exempel blivande Vetlandabor och Vetlandaföretag, andra kommuner samt regioner i Sverige och i andra länder.

Hur och var når vi dem vi vill nå?

Extern kommunikation har många olika kanaler, till exempel webbplatser, sociala medier, möten, broschyrer och annonser.

De olika målgrupperna har skiftande tillgång till, och olika förutsättningar att använda, de olika kanalerna. Målgrupp och sammanhang styr vårt val.

Vår huvudkanal vid extern kommunikation är Internet. All information som riktar sig till externa målgrupper ska publiceras på kommunens webbplatser eller sociala medier. Medborgare och medarbetare ska veta att all information alltid finns på webbplatserna och på våra sociala medier.

Kriskommunikation

Kriser hanteras enligt vår rutin för kriskommunikation.

Massmedias roll

Massmedia spelar en viktig roll för demokratin. De har ett samhällsuppdrag att granska offentliga myndigheters verksamhet. Den bild som massmedia ger av vår verksamhet har en avgörande betydelse för hur Vetlanda kommun uppfattas, både av allmänheten och av oss själva.

Det är viktigt att vi bygger upp en god, långsiktig och professionell relation till media och att mediefrågor får en hög prioritet i det dagliga arbetet. Ytterst syftar massmedierelationerna till att den bild medierna förmedlar av Vetlanda kommun ska vara så korrekt och nyanserad som möjligt.

Det ligger i vårt intresse att förse massmedia med så korrekt och fullständigt underlag som möjligt och aktivt medverka till att informationen sprids.

Kontakt med massmedia

En öppen och aktiv kontakt med massmedia förutsätter att alla vet vad vi ska göra om det blir kontaktade av massmedia.

Medarbetare i Vetlanda kommun har rätt att uttala sig såväl som privatpersoner som i sin yrkesroll. Verksamhetsansvariga har ett särskilt ansvar att företräda sin verksamhet gentemot massmedia. Ingen är dock skyldig att yttra sig offentligt. Den som inte är insatt i ett ämne måste inte uttala sig utan kan istället hänvisa till någon som känner till det aktuella området bättre. Informera gärna närmaste chef och kommunikator när vi har kontakt med massmedia.

Yttrandefriheten ger alla rätt att i tal, skrift, bild eller på annat sätt meddela upplysningar samt att uttrycka tankar, åsikter och känslor. Undantaget är sekretessbelagda uppgifter.

Meddelarfriheten innebär att alla medarbetare i offentlig verksamhet har en lagstadgad rätt att kontakta massmedia. Ingen får forska efter vem som lämnat informationen.

Strategier

Hög tillgänglighet. Vi ska vara tillgängliga för media och villiga att svara på deras frågor. Den som inte själv kan svara ska hänvisa till den i verksamheten som är ansvarig för den aktuella frågan, eller be att få återkomma med korrekta uppgifter. Kan vi inte nå denna eller ta fram en uppgift så snabbt som media önskar är det viktigt att förklara orsakerna till det och försöka skapa en förståelse för våra arbetsvillkor.

Insyn och öppenhet. Offentlighetsprincipen innebär att alla har rätt till insyn i Vetlanda kommuns verksamhet. Vi möter media med största möjliga öppenhet och ger full insyn i våra olika verksamheter, med undantag för de delar som är sekretessbelagda.

Eget initiativ. Vi ska vara offensiva och aktiva i planeringen av vår kommunikation med massmedia istället för att vänta på att media tar initiativet. Detta gäller alla frågor, oavsett om de kan orsaka positiv eller negativ publicitet. Genom att själva "gå ut" med missförhållanden och problem ökar vi vår trovärdighet, samtidigt som vi minskar risken för att eventuella rykten och spekulationer kan leda till missvisande publicitet.

Internt före externt. De budskap vi går ut med i planerade massmediekontakter ska vara kända och förankrade internt innan de delges massmedia. Om en fråga uppmärksammas i massmedia innan den har kommunicerats internt, bör den ansvariga chefen så fort som möjligt kommentera och förklara händelsen för de berörda medarbetarna.

Visa förtroende och respekt. Relationerna med massmedia ska präglas av förtroende och ömsesidig respekt. Vi ska ha kunskap om massmedias roll och arbetssätt och ta hänsyn till och respektera de pressetiska reglerna. Vi undviker att kommunicera budskap som kan uppfattas som reklam, eller handla på sätt som kan uppfattas som försök att köpa massmedias välvilja. Vi påpekar alltid felaktigheter till media för att förbättra dialogen.

Tydlig avsändare. I våra kontakter med massmedia ska vi vara noga med att tala om att vi representerar Vetlanda kommun och samtidigt berätta om vår roll och plats i organisationen.

Frågor om kommunikation?

Välkommen att kontakta kommunens kommunikatörer vid frågor eller som stöd inför en kommunikationsinsats.