

Informationspolicy Sollefteå kommun

November 2007

Denna informationspolicy är ett övergripande dokument för Sollefteå kommuns informations- och kommunikationsarbete.

Informationspolicyn kommer efterhand att kompletteras med riktlinjer och strategier som exempelvis kriskommunikationsplan, mediestrategi, riktlinjer för intranät och publik webbplats, marknadsföringsplan, grafisk profil, skrivregler etc.

Informationspolicyn ska revideras en gång per mandatperiod och däremellan vid behov uppdateras av informationsenheten på uppdrag av kommunstyrelsen.

Övergripande informationsansvar

Information och kommunikation är en förutsättning för att Sollefteå kommun ska kunna utveckla och förstärka demokratin för att invånarna i Sollefteå kommun ska kunna tillvarata sina demokratiska rättigheter.

Informationshantering ska därför vara en naturlig del av den dagliga verksamheten för alla och envar i den kommunala organisationen. För att informationshanteringen ska fungera förutsätts att alla i organisationen är delaktiga i och bärare av information. Alla har ett personligt ansvar för att den information man förmedlar och kommunicerar ut är korrekt och relevant.

Sollefteå kommuns informations –och kommunikationsarbete ska alltid ha sin utgångspunkt i tillämpningen av offentlighetsprincipen.

Avsändaren ska alltid vara tydlig om informationen avser opartisk information från organisationen Sollefteå kommun eller om det är partisk information från de partipolitiska organisationerna inom Sollefteå kommun.

Grundstenar för Sollefteå kommuns arbete med information och kommunikation:

- *Ärlig och öppen*
Vår information ska vara ärlig och öppen gentemot mottagarna (kommuninvånare, personal, massmedier och övrig omvärld).
- *Korrekt*
Den information vi ger ska vara saklig, opartisk och relevant
- *Lättillgänglig och lättbegriplig*
Informationen ska vara lätt att nå, tydlig och lätt att förstå.
- *Enhetlig*
Sollefteå kommuns information ska vara lätt att känna igen, avsändaren av informationen ska vara tydlig.
- *Samordnad*
Sollefteå kommuns information ska vara samordna för att minska risken för tvetydiga budskap.
- *Professionell*
Vi ska arbeta med information på ett aktivt sätt. Informationen ska vara aktuell, planerad och anpassad till mottagarnas behov.

Arbetsfördelning

Informationsenheten på kommunledningskontoret ska bistå förvaltningarna med råd och stöd i deras informationsarbete. Informationsenheten ansvarar även för att Sollefteå kommuns informationsarbete internt och externt sker på ett samordnat sätt. Ett stort informationsansvar vilar dock även på förvaltningarna och de informationsansvariga som utsetts på respektive förvaltning. Därför råder nedanstående princip för arbetsfördelning.

Informationsavdelningen har till uppgift att

- Utveckla och följa upp den övergripande informationsverksamheten
- Samordna Sollefteå kommuns övergripande informationsflöde
- Stödja förvaltningarna i deras arbete med information

Förvaltningarna har till uppgift att

- Ansvara för den interna och externa informationen inom sina områden
- Utse minst en person som är förvaltningens ansvarige i informationsfrågor internt och externt och som på förvaltningschefens uppdrag särskilt bevakar och samordnar förvaltningens informationsfrågor.

Intern information

Det är viktigt att alla anställda är välinformerade om såväl den egna verksamheten som organisationens övergripande mål. Detta ställer stora krav på att alla anställda har tillgång till aktuell information. En medarbetare som själv inte är välinformerad och uppdaterad har svårare att känna en delaktighet i den verksamhet som ska utföras. En välinformerad medarbetare känner däremot delaktighet, motivation och kan ta ett större ansvar, framförallt som extern informatör och kommunikatör.

Ansvar för interninformation vilar alltid i första hand på närmast berörd chef. Men det vilar även ett stort ansvar på alla medarbetare att hålla sig informerade genom att ta del av de informationskanaler som används.

Alla medarbetare ska så långt som möjligt och så snart som möjligt informeras om viktiga beslut. Regeln är att medarbetare ska informeras före massmedier. Därför är det viktigt att inför större beslut ha en förberedd plan för hur interninformation ska ske snabbt och effektivt.

Mål

- Att skapa en öppen och servicevänlig attityd.
- Att främja arbetstrivselen
- Att främja effektiviteten

Målgrupper

- Medarbetare
- Förtroendevalda

Extern information

Det övergripande målet med vår externa informationen är att öka kunskapen om och förståelsen för den verksamhet som bedrivs av Sollefteå kommun.

Därför är det viktigt att den externa informationen är samordnad för att undvika dubbla budskap och att den upplevs som saklig, korrekt och relevant av mottagarna.

Mål

- Att underlätta för invånarna i Sollefteå kommun att nyttja kommunens tjänster och service.
- Att sprida kunskap om rättigheter och skyldigheter för kommuninvånarna.
- Att stödja den demokratiska debatten med beslutsunderlag så att kommuninvånarna själva kan bilda sig en uppfattning om Sollefteå kommuns verksamhet och kunna reagera och agera i olika frågor.
- Att öka kunskapen och förståelsen för Sollefteå kommuns olika verksamheter.

Målgrupper

- Invånarna i Sollefteå kommun
- Massmedier
- Organisationer och föreningar
- Andra kommuner
- Landsting
- Statliga myndigheter
- Näringsliv
- Turister och besökande

Informationskanaler - internt

För att informationsflödet ska bli effektivt och kommunikationen med de som berörs av våra verksamheter ska bli effektiv förutsätts anpassade och tillgängliga informationskanaler.

Intranät

Internt är ett välutvecklat intranät en lämplig informationskanal. Det förutsätter dock att intranätet är tillgängligt för alla i den kommunala organisationen och att det är lätt för alla att använda. Det förutsätter även ett aktivt informationsarbete ute i den kommunala organisationen eftersom en förutsättning för ett fungerande intranät är att det används aktivt och känns aktuellt, uppdaterat och fräscht av mottagarna.

Om Sollefteå kommuns intranät Insidan ska vara en väl fungerande informationskanal behövs en satsning på att öka tillgängligheten bland medarbetarna i HELA den kommunala organisationen.

Möten

En naturlig bas i det interna informationsflödet är de muntliga mötena. Dessa är effektiva inte minst när det gäller information från närmast berörd chef. Möten är dock en dialogform som ständigt behöver revideras för att det inte ska tappa intensitet. Därför bör varje del av organisationen ta för vana att vid jämna mellanrum revidera sina mötesformer och testa nya grepp för sin mötesstruktur.

E-post

E-postmeddelanden är en kanal som många gånger är överskattad när det gäller informationsspridning. Att använda e-post för spridning av information till större grupper bör användas mycket sparsamt!

Informationskanaler – externt

För att informationsflödet ska bli effektivt och kommunikationen med de som berörs av våra verksamheter ska bli effektiv förutsätts anpassade och tillgängliga informationskanaler.

Webbplats

Alltfler hushåll får tillgång till internet och internet blir för alltfler en naturlig kanal där man söker information. Därför bör Sollefteå kommun fortsätta arbetet med att utveckla sin webbplats och bedriva en kontinuerlig utvecklingsprocess för att ständigt arbeta med att förbättra och tillgänglighetsanpassa webbplatsen. Fokus ska vara användarvänlighet och mottagarfokus, det vill säga att informationen ska anpassas utifrån såväl besökarnas behov som förutsättningar att kunna ta till sig information.

Annonser

Kungörelseannonser bör införas i media som ges ut till hushållen i Sollefteå.

Media

Media är många gånger en effektiv kanal för att nå ut till kommuninvånarna. Förutom traditionella nyhetsmedia som etablerade lokaltidningar, regional radio och regionala TV-stationer bör även periodiska tidskrifter, närradiostationer etc. i Sollefteå användas mer frekvent.

(Se vidare i bilagan Mediestrategi för Sollefteå kommun)

Medborgarkontor och bibliotek

Utöver det centrala förvaltningshuset i Sollefteå tätort kan medborgarkontoren i Ramsele, Junsele och Näsåker användas som en kanal för informationsspridning där kommuninvånare kan inhämta såväl skriftlig som muntlig information. Även biblioteken är en god tillgång som informationskanal till en bredare allmänhet.

Möten

I samband med särskilda händelser kan öppna möten användas som informationskanal

Kriskommunikationsplan

Sollefteå kommun har en krisledningsplan som aktiveras i händelse av en extraordinär händelse eller händelse som kräver särskilda insatser från kommunen.

Till krisledningsplanen finns en kriskommunikationsplan som bland annat reglerar informationsarbetet när krisledningsorganisationen aktiverats.

(Se bilaga Kriskommunikationsplan)

Grafisk profil

Syftet med en grafisk profil är att Sollefteå kommun ska ha en klar och tydlig profil såväl i tryckt som digital form när det gäller grafisk formgivning. Det är inte minst viktigt för att det vid såväl intern som extern information klart ska framgå att det är Sollefteå kommun som är avsändaren av informationen.

(Se bilaga Grafisk profil)

Massmedierelationer

Sollefteå kommuns mediekontakter ska präglas av en öppen, tillgänglig och välkomnande attityd. Det grundläggande syftet vid alla former av mediekontakter är att med hjälp av media som informationskanal nå ut med information till allmänheten.

Som vid allt informationsarbete är det viktigt att Sollefteå kommuns arbete med mediekontakter sker samordnat. Därför ska informations-/ kommunikationsenheten kontaktas i samband med planerad medieaktiviteter.

Det är viktigt att skilja på informerande och kommenterande mediekontakter. Därför finns särskilda riktlinjer vilka som får uttala sig å kommunens vägnar. Detta ska dock inte blandas ihop med den grundlagsskyddade yttrande- och meddelarfriheten.

(Se bilaga Mediestrategi Sollefteå kommun)

Marknadsföringsplan

Marknadsföring i olika former som exempelvis profilannonsering och sponsring är ett medel för att stärka varumärket "Sollefteå kommun".

För att få största möjliga effekt behövs en marknadsföringsplan som tydligt anger vilken typ av annonserings- sponsrings och andra marknadsföringsaktiviteter som Sollefteå kommun ska satsa på.

Detta ska inte blandas samman med den typ av "informationsannonser" som ingår i kommunens informationsplikt avseende verksamhetsinformation.

Andra metoder för att stärka varumärket Sollefteå kommun är att i olika sammanhang använda logotypen med stadsvapnet kompletterat med Sollefteå kommuns officiella webbadress.

Exempel på hur varumärket kan tydliggöras och spridas är att profilera de bilar som Sollefteå kommun förfogar över via Bilpoolen med dekaler, skylta kommunala byggnader och anläggningar (idrottshallar, skolor etc.)

(Se bilaga Marknadsföringsplan)

Bilagor:

Kriskommunikationsplan (tas fram hösten 2007)

Grafisk profil (tas fram vintern 2007/08)

Mediestrategi (tas fram hösten 2007)

Marknadsföringsplan (tas fram vintern 2007/08)